

## Service Canada – Prêt à aider

Notre priorité est de protéger la santé et la sécurité des Canadiennes et Canadiens, tout en maintenant les services au public. En réponse à la COVID-19, Service Canada a mis en place des mesures pour assurer la prestation de services indispensables aux clients vulnérables.

Si vous avez besoin d'aide pour accéder aux prestations indispensables, vous pouvez remplir un formulaire de demande de service en ligne au lien suivant : [Canada.ca/service-canada-services-electroniques](https://Canada.ca/service-canada-services-electroniques). Une fois la demande de service complétée, un représentant de Service Canada communiquera avec vous dans les 2 jours ouvrables.

Si vous n'avez pas accès à un ordinateur ou si vous avez besoin de soutien additionnel, vous pouvez obtenir de l'aide en appelant le **Centre d'appui des services mobiles** de Service Canada au **1-877-760-2657**. Des employés des services mobiles sont disponibles pour vous aider entre 8h30 et 16h00 du lundi au vendredi.

-----

## Service Canada – Ready to Help

Our priority is the health and safety of all Canadians, while maintaining service to the public. In response to COVID-19, Service Canada has measures in place to ensure critical service delivery to vulnerable clients.

If you need help accessing critical benefits, you can complete a service request form at: [Canada.ca/service-canada-e-service](https://Canada.ca/service-canada-e-service). Once the service request is submitted, a Service Canada representative will contact you within 2 business days.

If you do not have access to a computer or need more support, you can get help by calling the **Service Canada Outreach Support Centre** at **1-877-760-2657**. Outreach workers are available to help from 8:30am to 4:00pm Monday to Friday.

# Partenaires en prestation de services

Alors que les Centres Service Canada rouvrent progressivement leurs portes afin d'offrir des services clés, les Canadiens devraient, dans la mesure du possible, continuer à utiliser les services en ligne de Service Canada.

Notre priorité est la santé et la sécurité de tous les Canadiens, tout en maintenant le service au public. En réponse à la COVID-19, Service Canada change la façon de servir les clients et les communautés.

Pour garantir la prestation de services indispensables, les clients peuvent accéder à nos services de trois façons :

## **Option 1 (option privilégiée pour la plupart des Canadiens)**

Les clients peuvent accéder aux programmes, services et prestations de Service Canada par l'entremise de nos services en ligne et de nos centres d'appels.

Nos nombreux services sont disponibles en ligne au :

[Canada.ca/service-canada-accueil](https://Canada.ca/service-canada-accueil)

Vous pouvez joindre nos centres d'appels au :

**Service Canada 1-800-O-CANADA (1-800-622-6232)**

**Assurance-emploi 1-800-808-6352**

**Régime de pensions du Canada et**

**Sécurité de la vieillesse 1-800-277-9915**

**Prestation canadienne d'urgence 1-833-699-0299**

**Numéro d'assurance sociale 1-866-274-6627**

## **Option 2 (pour un appui et une assistance supplémentaires)**

Si un client a besoin d'assistance supplémentaire pour accéder aux prestations indispensables, il peut faire une demande de service en ligne, disponible sur le Web et sur les téléphones mobiles.

**Si vous avez besoin d'aide ou si vous devez prendre rendez-vous pour un service en personne, veuillez remplir une demande en ligne :**

[Canada.ca/service-canada-services-electroniques](https://Canada.ca/service-canada-services-electroniques)

**Un agent de Service Canada vous contactera dans les deux jours ouvrables.**



### **Option 3 (uniquement pour ceux confrontés à des obstacles ou qui n'ont PAS accès à un ordinateur)**

Si les clients n'ont pas accès à un ordinateur, à Internet, ou s'ils sont confrontés à d'autres obstacles, ils peuvent communiquer avec le service sans frais du Centre d'appui des services mobiles de Service Canada. Service ATS disponible.

#### **Centre d'appui des services mobiles de Service Canada**

**Lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h**

**Provinces de l'Ouest et Territoires : 1-877-631-2657**

**Ontario : 1-877-355-2657**

**Québec : 1-877-760-2657**

**Provinces de l'Atlantique : 1-877-464-2657**

**ATS : 1-833-719-2657**

#### **Services disponibles :**

- Assurance-emploi
- Prestation canadienne d'urgence
- Renseignements et aide à remplir les demandes de prestations du Régime de Pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse
- Numéro d'assurance sociale
- Renseignements et référence pour les autres programmes et service fédéraux

La majorité des Canadiens pourront accéder aux prestations par le biais des options 1 et 2 alors que l'option 3 est un centre d'appels avec une capacité limitée et conçu pour répondre aux besoins de nos clients les plus vulnérables qui n'ont pas d'autres façons d'accéder aux services. Pour cette raison, nous vous demandons de ne pas apposer l'affiche ci-dessous dans des espaces publics.

Merci de votre appui afin d'assurer que les Canadiens continuent d'avoir accès aux services et prestations indispensables.

Bonjour,

Le gouvernement du Canada a récemment annoncé la réouverture progressive et sécuritaire des Centres Service Canada en personne à travers tout le pays, pour des services clés tels que l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et les numéros d'assurance sociale. Notre priorité est d'assurer la santé et la sécurité de tous les Canadiens, tout en continuant à offrir des services au public. Dans cette optique, j'espère que vous partagerez les informations suivantes, sur la façon d'accéder à nos services, avec les autres membres de votre communauté.

**Les Canadiens devraient, dans la mesure du possible, continuer à utiliser les nombreux services en ligne de Service Canada.**

### 1) En ligne

Pour une façon pratique, facile et sécurisée de faire une demande, de voir ou mettre à jour vos informations, et pour accéder à nos [services les plus demandés](#) en ligne. Veuillez noter que vous pouvez désormais présenter une demande de numéro d'assurance sociale en ligne, essentiel pour accéder aux services et prestations du gouvernement, par le biais du portail sécurisé de [Demande de NAS en ligne](#).

### 2) Par téléphone

Accéder à [nos numéros sans frais les plus demandés](#) pour nos services. Veuillez noter que les volumes d'appels peuvent être élevés en ce moment.

### 3) Obtenez de l'aide supplémentaire sans quitter votre domicile - **\*\*\*NOUVEAU\*\*\***

Si vous avez une question, besoin d'aide supplémentaire ou devez prendre un rendez-vous, remplissez le [formulaire de demande de service](#). Un agent de Service Canada vous rappellera dans les deux jours ouvrables.

Si les membres de votre communauté ou les personnes de votre réseau n'ont pas accès à internet ou sont confrontés à d'autres obstacles, le **\*\*\*Centre d'appui des services mobiles de Service Canada\*\*\*** veillera à ce qu'ils aient accès aux prestations essentielles dont ils ont besoin. Appelez notre numéro sans frais **1-877-760-2657 ATS : 1-833-719-2657** de 8h30 à 16h00 du lundi au vendredi.

Si vous avez des questions, veuillez me contacter directement au 514-206-0785 ou 819-780-4918.

Merci,

John O'Leary  
Spécialiste des Services aux Citoyens, Direction des Services aux Citoyens  
Service Canada | Gouvernement du Canada