

## Introduction

---

Bonjour. Puis-je parler à \_\_\_\_\_ (AJOUTER LE NOM DU/DE LA PRESTATAIRE AU MOYEN DE LA LISTE)

- SI LA PERSONNE EST DISPONIBLE, CONTINUER.
- SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, CONVENIR D'UN MOMENT POUR RAPPELER OU OBTENIR UN NUMÉRO AUQUEL IL EST POSSIBLE DE JOINDRE LA PERSONNE.

AU BESOIN, EXPLIQUER L'OBJET DE L'APPEL. DIRE : « JE VOUS APPELLE AU NOM DU GOUVERNEMENT DU CANADA POUR VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS AU SUJET DE LA QUALITÉ DES SERVICES QU'OFFRE LE GOUVERNEMENT ».

SI L'ON VOUS DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU LE NOM DE LA PERSONNE, DIRE QUE LE NOM PROVIENT D'UN ÉCHANTILLON ALÉATOIRE DE CANADIENS QUI ONT REÇU DES SERVICES DU GOUVERNEMENT DU CANADA.

Préférez-vous continuer en anglais ou en français? / Would you prefer to continue in English or French? [VOIR LES NOTES DE PROGRAMME À LA PROCHAINE PAGE]

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_. Je vous appelle au nom de Phoenix, une maison canadienne de recherche sur l'opinion publique. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada afin de poser des questions au sujet de la qualité des services offerts aux Canadiens. En moyenne, il faut 15 minutes pour répondre au sondage, qui est inscrit au système national d'enregistrement des sondages.

Vous êtes tout à fait libre de participer ou non à ce sondage et votre décision à cet égard n'aura aucune incidence sur vos possibles rapports avec le gouvernement du Canada. En répondant à ces questions, vous aiderez le gouvernement à améliorer les services qu'il offre aux Canadiens. Les renseignements que vous communiquerez serviront dans le contexte de l'étude seulement et seront administrés en conformité avec les lois pertinentes sur la protection des renseignements personnels. Seriez-vous d'accord pour participer au sondage?

Oui  
Non

[CONTINUER]  
[ESSAYER DE CONVENIR D'UN  
MOMENT POUR RAPPELER]

S1. Au cours des sept ou huit derniers mois, est-ce que vous avez pris contact avec le gouvernement du Canada pour obtenir de l'information ou des services dans le contexte de l'assurance-emploi?

Oui  
Non  
Refus

[ALLER À LA Q1]  
[CONTINUER]  
[REMERCIER ET METTRE FIN]

S2. Est-ce que quelqu'un d'autre a communiqué avec le gouvernement du Canada pour votre compte au cours des sept ou huit derniers mois pour obtenir de l'information au sujet de l'assurance-emploi?

Oui

[INVITER LE/LA RÉPONDANT(E)-  
SUBSTITUT]

Non  
Refus

[REMERCIER ET METTRE FIN]  
[REMERCIER ET METTRE FIN]

### Notes à l'intervieweur/au programmeur :

---

SYSTÈME NATIONAL D'ENREGISTREMENT DES SONDAGES : SI LE RÉPONDANT DEMANDE CE QU'EST LE SYSTÈME NATIONAL D'ENREGISTREMENT DES SONDAGES, DIRE :

Le système d'enregistrement a été créé par l'industrie de la recherche par sondage pour permettre au public de vérifier la légitimité d'un sondage, d'obtenir des renseignements sur l'industrie des sondages ou de déposer une plainte. Le numéro de téléphone sans frais du système d'enregistrement est le 1-800-554-9996.

RÉPONDANTS-SUBSTITUTS : SI LE/LA RÉPONDANT(E) N'EST PAS À L'AISE DE PRENDRE PART AU SONDAGE POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT (OU S'IL/SI ELLE A DE LA DIFFICULTÉ À COMPRENDRE CE QUE L'INTERVIEWEUR INDIQUE), INDIQUER AU/À LA RÉPONDANT(E) QU'IL/ELLE PEUT CHOISIR QUELQU'UN D'AUTRE POUR RÉPONDRE EN SON NOM **SI** LA PERSONNE CHOISIE A TRANSIGÉ AVEC LE GOUVERNEMENT POUR SON COMPTE. **SI** C'EST LE CAS, NOTER LE NOM ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE LA PERSONNE-RESSOURCE QUI AGIRA COMME RÉPONDANT(E)-SUBSTITUT ET DEMANDER AU/À LA RÉPONDANT(E) DE COMMUNIQUER IMMÉDIATEMENT AVEC CETTE PERSONNE POUR LUI INDIQUER QU'ELLE RECEVRA UN APPEL (ET QU'ELLE EST AUTORISÉE À RÉPONDRE AU NOM DU OU DE LA RÉPONDANT(E)). CETTE DÉMARCHE, QUI EST PARTICULIÈREMENT PERTINENTE POUR LES CANADIENS AYANT UNE INCAPACITÉ ET POUR LES NOUVEAUX CANADIENS, POURRAIT AUSSI S'APPLIQUER DANS D'AUTRES SITUATIONS.

LANGUE DU SONDAGE : SI LE/LA RÉPONDANT(E) PRÉFÈRE RÉPONDRE EN ANGLAIS [POUR UNE ENTREVUE QUI A DÉBUTÉ EN ANGLAIS], L'INTERVIEWEUR DOIT CONTINUER L'ENTREVUE EN FRANÇAIS OU LIRE L'ÉNONCÉ SUIVANT : « THANK YOU. SOMEONE WILL CALL YOU SHORTLY TO UNDERTAKE THE SURVEY IN ENGLISH. » LE CONTRAIRE EST VRAI POUR LES ENTREVUES QUI DÉBUTENT EN ANGLAIS.

COMMENT AVONS-NOUS OBTENU LE NOM DU/DE LA RÉPONDANT(E) : SI LE/LA RÉPONDANT(E) DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU SON NOM, LUI DIRE CE QUI SUIT :

- C'EST LE GOUVERNEMENT DU CANADA QUI NOUS A DONNÉ SON NOM COMME CELUI DE QUELQU'UN QUI *POURRAIT* AVOIR REÇU DES SERVICES DU GOUVERNEMENT. SON NOM FAISAIT PARTIE D'UNE LISTE DE CLIENTS AYANT REÇU DES INTERACTIONS DE SERVICE AU SUJET DE L'ASSURANCE-EMPLOI.

POUVOIR DE RECUEILLIR DE L'INFORMATION : SI LE/LA RÉPONDANT(E) DEMANDE EN VERTU DE QUOI CETTE INFORMATION EST RECUEILLIE, LUI RÉPONDRE QUE LES RENSEIGNEMENTS SONT RECUEILLIS SOUS LE RÉGIME DU PARAGRAPHE 6a) DE LA LOI SUR LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL.

PROGRAMME D'ASSURANCE-EMPLOI/A-E : L'EXPRESSION "A-E" SERT SOUVENT À DÉSIGNER LE PROGRAMME D'ASSURANCE-EMPLOI. VEILLER À CE QUE LES RÉPONDANTS LE COMPRENNENT : L'ACRONYME "A-E" DÉSIGNE L'ASSURANCE-EMPLOI.

ÉVALUATION DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES : L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS AYANT PRIS CONTACT AVEC UN CENTRE D'APPEL SPÉCIALISÉ POUR L'ASSURANCE-EMPLOI (C.-À-D. QU'ILS ONT RECOURU AU SERVICE TÉLÉPHONIQUE) DEVRONT RÉPONDRE AUX QUESTIONS DU MODULE DE SERVICE TÉLÉPHONIQUE.

L'ÉVALUATION DES DEUX AUTRES MODES DE PRESTATION [SERVICES EN PERSONNE OU EN LIGNE] AURA LIEU AU HASARD SI QUELQU'UN A RECOURU À CES DEUX MODES DE PRESTATION. LES QUESTIONS FILTRES POUR DÉTERMINER LE RECOURS AUX MODES DE PRESTATION SONT LES QUESTIONS 1, 11 et 20.

DIRECTIVES SUR LES ÉCHELLES DE RÉPONSE : LES DIRECTIVES ET CATÉGORIES DE RÉPONSE SONT RÉPÉTITIVES POUR CERTAINES QUESTIONS. ADAPTER LA FRÉQUENCE DE RÉPÉTITION DES DIRECTIVES POUR VEILLER À CE QUE CE SOIT CLAIR SANS ENNUYER.

TITRES DE RUBRIQUES : LES TITRES SERVENT À STRUCTURER LE CONTENU DU QUESTIONNAIRE. IL NE FAUT PAS LES PROGRAMMER OU LES LIRE AUX RÉPONDANTS.

### **Avant la demande — Obtention de renseignements sur les prestations d'A-E**

J'aimerais vous poser quelques questions au sujet de vos expériences pour obtenir de l'information au sujet de l'assurance-emploi avant de présenter une demande de prestations.

[NOTE À L'INTERVIEWEUR : Veiller à ce que le/la répondant(e) comprenne clairement que ces quelques questions traitent des démarches qu'il/elle a faites avant de faire une demande d'a.-e.]

1. Comment avez-vous découvert comment faire une demande d'assurance-emploi? [LIRE LA LISTE; CONSIGNER LA RÉPONSE OUI OU NON POUR CHAQUE ASPECT. RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES] [UTILISER LES QUATRE PREMIERS ÉLÉMENTS, EXCEPTION FAITE DU NUMÉRO 1-800 O-CANADA, COMME QUESTIONS FILTRES POUR LES MODULES DES MODES DE PRESTATION] [PAR DÉFAUT, CODER LE CENTRE D'APPEL DE L'A-E SI LE/LA RÉPONDANT(E) NE SAIT PAS TROP OÙ IL/ELLE A APPELÉ]

Consulter le site Web du gouvernement du Canada  
Communiquer avec le Centre d'appel spécialisé pour l'assurance-emploi  
Composer le 1-800 O-Canada  
Visiter un bureau de Service Canada

[NOTE À L'INTERVIEWEUR : SEULE L'EXPÉRIENCE DU/DE LA RÉPONDANT(E) DANS LE CONTEXTE DE L'A-E EST PERTINENTE; SES EXPÉRIENCES LIÉES À D'AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX, COMME LA PENSION DE LA SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE, LE RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA, ETC., LE SONT PAS]

RÉPONSE SPONTANÉE [NE PAS LIRE] :  
Faire une recherche générale en ligne ou sur Google  
Parler avec les proches ou les amis  
Expérience antérieure => APPROFONDIR POUR DÉTERMINER SI L'UN OU PLUSIEURS DES 4 MODES DE PRESTATION DE LA LISTE ONT ÉTÉ UTILISÉES.  
Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

[QUESTION À POSER SI LE/LA RÉPONDANT(E) A CHOISI PLUS D'UN DES QUATRE PREMIERS ÉLÉMENTS À LA Q1]

2. En ce qui concerne les sources d'information gouvernementales auxquelles vous avez recouru, laquelle avez-vous utilisée en premier? [APPROFONDIR AUPRÈS DU/DE LA RÉPONDANT(E) AVEC LES ASPECTS DE LA Q1, AU BESOIN]

[COMBLER AVEC LES ASPECTS DE LA Q1]

[POSER LES DEUX PROCHAINES QUESTIONS SI LE SITE WEB EST CHOISI À LA Q2]

3. Lorsque vous avez consulté le site Web, avez-vous eu besoin d'aide ou de soutien?

Oui  
Non

4. Est-ce que l'aide obtenue vous a permis d'obtenir ce que vous cherchiez?

Oui  
Non

5. Est-ce que vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable?

Oui  
Non

[POSER LA QUESTION SUIVANTE SI LES RÉPONSES 1-4 ONT ÉTÉ CHOISIES À LA Q1; POUR TOUS LES AUTRES RÉPONDANTS, PASSER À LA PROCHAINE SECTION]

6. Dans l'ensemble, veuillez m'indiquer dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile lorsque vous cherchiez à obtenir de l'information au sujet de l'assurance-emploi. Diriez-vous qu'il était très difficile, plutôt difficile, plutôt facile ou très facile de ...? [NE PAS SOUMETTRE LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE À UNE ROTATION]

- a) Trouver l'information que vous cherchiez à obtenir.
- b) Déterminer si vous étiez admissible aux prestations d'a.-e.
- c) Déterminer les étapes du processus de demande.
- d) Savoir de quels documents vous aviez besoin pour faire une demande de prestations d'a.-e.

[POSER LA QUESTION SI C'ÉTAIT TRÈS DIFFICILE/DIFFICILE À LA Q6A]

7. Vous avez indiqué qu'il s'est révélé ardu de trouver l'information que vous cherchiez. Pourquoi était-ce difficile? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER DEUX RÉPONSES]

J'ai attendu trop longtemps avant de parler à un(e) préposé(e)  
Je ne parvenais pas à joindre le centre d'appel/toutes les lignes étaient occupées  
Les renseignements sur l'admissibilité n'étaient pas clairs  
J'ai reçu des renseignements contradictoires  
Le personnel était désagréable/pas sympathique  
Il était difficile de naviguer dans le site Web

Il était difficile de trouver le bureau  
Une longue file au bureau  
Autre [PRÉCISER] : \_\_\_\_\_

8. En réfléchissant à votre expérience pour trouver de l'information au sujet de l'assurance-emploi, avant que vous ne fassiez une demande de prestations... parmi les changements suivants, lequel aurait eu l'effet positif le plus important sur ce volet du processus, le cas échéant, selon vous? [LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE RÉPONSE; ASSURER UNE ROTATION DES OPTIONS]

De l'information plus facile à trouver en ligne  
De l'information en ligne plus facile à comprendre  
Un délai moins long avant de parler à un(e) préposé(e) au téléphone  
Des périodes d'attente plus courtes dans un Centre Service Canada  
[RÉPONSE SPONTANÉE: Aucune de ces réponses]

### **Processus de demande — faire une demande de prestations d'a.-e.**

En réfléchissant à propos du dépôt de votre demande de prestations d'assurance-emploi.

9. Où avez-vous rempli votre demande en ligne? [LIRE LA LISTE]

À la maison  
Dans un Centre Service Canada ou  
Ailleurs?  
(RÉPONSE SPONTANÉE : N'a pas fait de demande en ligne)

10. Est-ce que vous avez eu besoin d'aide ou de soutien pour remplir votre demande en ligne?

Oui  
Non

[POSER LES DEUX PROCHAINES QUESTIONS SI LE/LA RÉPONDANT(E) A RÉPONDU « OUI » À LA Q10]

11. Comment avez-vous obtenu l'aide dont vous aviez besoin? Avez-vous cherché de l'aide ailleurs? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES] [UTILISER LES QUATRE PREMIERS ASPECTS, SAUF LE NUMÉRO 1-800 O-CANADA, COMME QUESTIONS FILTRES POUR LES MODULES SUR LES MODES DE PRESTATION DE SERVICES]

Consulter le site Web du gouvernement du Canada  
Communiquer avec le Centre d'appel spécialisé pour l'assurance-emploi  
Composer le 1-800 O-Canada  
Visiter un bureau de Service Canada  
Faire une recherche générale en ligne ou sur Google  
Parler avec les proches ou les amis  
Autre [PRÉCISER] : \_\_\_\_\_

12. Est-ce que l'aide obtenue vous a permis d'obtenir ce que vous cherchiez?

Oui  
Non

13. Êtes-vous parvenu(e) à remplir la demande dans un délai raisonnable?

Oui  
Non

14. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile lorsque vous faisiez votre demande d'assurance-emploi. Diriez-vous qu'il était très difficile, plutôt difficile, plutôt facile ou très facile de ...? [NE PAS SOUMETTRE LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE À DES ROTATION]

- a) Comprendre les exigences de la demande.
- b) Réunir l'information dont vous aviez besoin pour faire votre demande d'a.-e.
- c) Compléter la demande en ligne.

[POSER LA QUESTION SI C'ÉTAIT TRÈS DIFFICILE/DIFFICILE À LA Q14C]

15. Vous avez indiqué qu'il s'est révélé ardu de compléter la demande en ligne. Pourquoi était-ce difficile? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER DEUX RÉPONSES]

Les termes ou les mots apparaissant dans la demande n'étaient pas clairs  
Il était difficile de trouver le site Web  
Il était difficile de trouver la demande  
Je ne disposais pas des renseignements pertinents pour compléter la demande  
Autre [PRÉCISER] : \_\_\_\_\_

16. Combien de temps s'est-il écoulé avant que vous ne soyez informé au sujet de la décision sur votre demande d'assurance-emploi ? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Deux semaines ou moins  
Trois à quatre semaines  
Cinq semaines ou plus  
N'a pas entendu [NE PAS POSER LA QUESTION SUIVANTE]

17. S'agissait-il d'une période d'attente raisonnable? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : LA QUESTION PORTE SUR LA DÉCISION AU SUJET DE LA DEMANDE D'A-E. NOUS NE VOULONS PAS QUE LES RÉPONDANTS RÉPONDENT EN FONCTION DE LA PÉRIODE D'ATTENTE AVANT DE RECEVOIR LE PREMIER PAIEMENT. ÉCLAIRCIR CET ASPECT SI LA RÉPONSE DU/DE LA RÉPONDANT(E) FAIT PENSER QUE CE N'ÉTAIT PAS CLAIR.]

Oui  
Non

18. Parmi les changements suivants, lequel aurait eu l'effet positif le plus important sur votre expérience de demande de prestations d'a.-e., le cas échéant? [LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE RÉPONSE; ASSURER UNE ROTATION DES OPTIONS]

Un délai moins long avant de parler à un(e) préposé(e) au téléphone  
Du soutien en ligne en temps réel  
Des périodes d'attente plus courtes dans un Centre Service Canada  
La capacité de télécharger des documents, au besoin  
Une application permettant de faire une demande au moyen d'un appareil mobile  
[RÉPONSE SPONTANÉE: Aucune de ces réponses]

### Suite à la demande — suivi

---

19. Après avoir soumis votre demande d'a.-e., est-ce que vous avez...? [LIRE LA LISTE; CONSIGNER LA RÉPONSE OUI OU NON POUR CHAQUE ASPECT; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

Reçu une lettre\* renfermant de l'information au sujet de votre demande  
Eu besoin de produire de l'information pour compléter votre demande  
Vérifié l'état de votre demande  
[RÉPONSE SPONTANÉE: Aucune de ces réponses] => SAUTER CETTE SECTION

[\*NOTE À L'INTERVIEWEUR : AU BESOIN, INDIQUER AU/À LA RÉPONDANT(E) QU'IL S'AGIT DE LA LETTRE QU'IL/ELLE A REÇUE QUI COMPRENAIT DE L'INFORMATION AU SUJET DE LA DEMANDE, Y COMPRIS COMMENT CRÉER LEUR COMPTE DE SERVICE CANADA.]

20. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile pour ce qui concerne vos communications avec le gouvernement au sujet de l'assurance-emploi. Diriez-vous qu'il était très difficile, plutôt difficile, plutôt facile ou très facile de ...? [NE PAS SOUMETTRE LES ÉLÉMENTS DE LA LISTE À UNE ROTATION]

SI Q19 précise que le/la répondant(e) a reçu une lettre =>

- a) Comprendre l'information dans la lettre que vous avez reçue.
- b) Comprendre les prochaines étapes.

SI Q19 précise que le/la répondant(e) a eu besoin de produire de l'information manquante =>

- c) Comprendre quels renseignements manquaient.
- d) Soumettre les renseignements manquants à Service Canada.
- e) Savoir quoi faire si vous aviez un problème dans la présentation de l'information.

SI Q19 précise que le/la répondant(e) a vérifié l'état de sa demande =>

- f) Obtenir de l'information au sujet de l'état de votre demande.

21. Parmi les moyens suivants, comment avez-vous communiqué avec le gouvernement pour faire un suivi au sujet de votre demande d'a.-e.? [LIRE LA LISTE; CONSIGNER LA RÉPONSE OUI OU NON POUR CHAQUE ASPECT; ACCEPTER PLUSIEURS

RÉPONSES][UTILISER LES QUATRE PREMIERS ÉLÉMENTS, SAUF LA POSTE, COMME FILTRES POUR LES MODULES DE PRESTATION DE SERVICES]

Par la poste

Consulter le site Web du gouvernement du Canada

Communiquer avec le Centre d'appel spécialisé pour l'assurance-emploi

Visiter un bureau de Service Canada

[RÉPONSE SPONTANÉE: Aucune de ces réponses] => SAUTER CETTE SECTION

[\*NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION S'ATTACHE AU SUIVI TOUCHANT PARTICULIÈREMENT À LA DEMANDE D'A-E DU/DE LA RÉPONDANT(E). IL NE S'AGIT PAS DES COMPTES RENDUS HEBDOMADAIRES À SERVICE CANADA.]

[POSER CETTE QUESTION SI PLUSIEURS ÉLÉMENTS ONT ÉTÉ CHOISIS À LA Q21]

22. À laquelle des méthodes avez-vous recouru en premier? [APPROFONDIR AUPRÈS DU/OU DE LA RÉPONDANT(E) AVEC LES ÉLÉMENTS DE LA Q21, AU BESOIN]

[COMBLER AVEC LES ÉLÉMENTS DE LA Q21]

23. Parmi les changements suivants, lequel aurait eu l'effet positif le plus important sur votre expérience de communication avec le gouvernement, au cours de votre suivi?

[LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE RÉPONSE; ASSURER UNE ROTATION DES OPTIONS]

Des lettres qui sont plus faciles à comprendre

La capacité de communiquer en ligne avec Service Canada

La capacité de recevoir un appel de suivi du centre d'appel dans un délai donné

Le personnel des Centres Service Canada est en mesure de prendre des décisions au sujet des demandes

Des périodes d'attente en personne plus courtes

Des périodes d'attente au téléphone plus courtes

[RÉPONSE SPONTANÉE: Aucune de ces réponses]

## **Évaluation des modes de prestation**

---

LES QUESTIONS 1, 11 ET 20 SERVIRONT DE FILTRES POUR ÉTABLIR LA PARTICIPATION AUX ÉVALUATIONS DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES.

### **Centre d'appel**

[DEMANDER À CEUX QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LE CENTRE D'APPEL SPÉCIALISÉ POUR L'ASSURANCE-EMPLOI. QUICONQUE A COMPOSÉ SEULEMENT LE 1-800 O-CANADA NE PEUT PAS RÉPONDRE À CETTE SECTION]

Plus tôt, vous avez signalé avoir appelé un Centre d'appel spécialisé sur l'assurance-emploi pour obtenir de l'information ou des services dans le contexte de l'a.-e.

24. En moyenne, combien d'appels avez-vous dû faire avant de joindre un(e) préposé(e)?  
[NE PAS LIRE LA LISTE]

Un seul

2-5

Plus de cinq

[RÉPONSE SPONTANÉE : je ne suis pas parvenu(e) à joindre un(e) préposé(e)]

=> PASSER AU PROCHAIN MODE DE PRESTATION

25. En moyenne, combien de temps avez-vous dû attendre avant de parler avec un(e) préposé(e)? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Moins de 5 minutes

5 – 10 minutes

Plus de 10 minutes

26. Était-ce un délai d'attente raisonnable?

Oui

Non

27. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet de votre plus récente expérience d'appel au Centre d'appel spécialisé pour l'assurance-emploi. Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points où « 1 » signifie fortement en désaccord et « 5 », fortement d'accord (ASSURER LA ROTATION DES ÉLÉMENTS DE LA LISTE; RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN; CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES "SANS OBJET" ET "NE SAIS PAS")

a. On a répondu à vos questions au complet.

b. Il était facile de comprendre l'information que vous avez reçue.

c. Le personnel était serviable.

d. On vous a traité(e) de façon respectueuse.

e. Différents préposés vous ont présenté des renseignements contradictoires.

28. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services reçus lors de votre ou de vos appels téléphoniques à Service Canada qui traitaient de l'a.-e. au cours des sept ou huit derniers mois? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, selon laquelle « 1 » signifie très insatisfait(e) et « 5 », très satisfait(e).

## Bureau de Service Canada

[DEMANDER À CEUX QUI ONT VISITÉ UN BUREAU EN PERSONNE]

Plus tôt, vous avez signalé avoir visité un bureau de Service Canada pour obtenir de l'information ou des services dans le contexte de l'a.-e.

29. Quel était l'objet de votre plus récente visite? [LIRE LA LISTE; ACCEPTER 1 RÉPONSE]

Obtenir de l'information au sujet des prestations d'a.-e.  
Communiquer à Service Canada des renseignements requis dans le contexte des prestations d'a.-e.  
Utiliser un poste de travail pour faire votre demande de prestations d'a.-e.  
Autre [PRÉCISER] : \_\_\_\_\_

30. En vous rappelant de votre plus récente visite au bureau de Service Canada, combien de temps avez-vous dû attendre avant d'obtenir un service? [NE PAS LIRE LA LISTE]

Moins de 10 minutes  
10 – 25 minutes  
Plus de 25 minutes

31. Était-ce un délai d'attente raisonnable?

Oui  
Non

32. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet de votre plus récente expérience dans un bureau de Service Canada pour obtenir de l'information ou des services sur l'a.-e. Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points où « 1 » signifie fortement en désaccord et « 5 », fortement d'accord [LIRE L'ÉLÉMENT.; RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN; CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES "SANS OBJET" ET "NE SAIS PAS"]

- a. On a répondu à vos questions au complet
- b. Il était facile de comprendre l'information que vous avez reçue.
- c. Le personnel était serviable.
- d. On vous a traité(e) de façon respectueuse.

33. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services reçus au bureau de Service Canada au sujet de l'a.-e. au cours des sept ou huit derniers mois? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, selon laquelle « 1 » signifie très insatisfait(e) et « 5 », très satisfait(e).

34. J'aimerais que vous me disiez, parmi les aspects suivants, lesquels sont les plus importants pour vous pour ce qui concerne les services en personne pour l'a.-e...[PRÉSENTER LES ÉLÉMENTS EN PAIRES POUR SOUTENIR L'ANALYSE CONJOINTE]

[OPTIONS]

Service amical  
Courtes périodes d'attente  
Résolution complète au cours de la visite  
Ordinateurs disponibles pour compléter la demande d'a.-e. avec de l'aide

## Services en ligne

[DEMANDER À CEUX QUI ONT RECOURU AUX SERVICES EN LIGNE]

Plus tôt, vous avez signalé avoir consulté un site Web du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information ou des services dans le contexte de l'a.-e.

35. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet du site Web du gouvernement dans le contexte de l'a.-e. au moyen d'une échelle de cinq points où « 1 » signifie fortement en désaccord et « 5 », fortement d'accord [ASSURER LA ROTATION DES ÉLÉMENTS DE LA LISTE; RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN; CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES "SANS OBJET" ET "NE SAIS PAS"]

- a. Vous êtes parvenu(e) rapidement à trouver ce que vous cherchiez.
- b. Le processus de création d'un compte Mon dossier Service Canada était simple.

36. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services reçus lorsque vous avez consulté le site Web gouvernemental que vous avez visité au sujet de l'a.-e. au cours des sept ou huit derniers mois? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, selon laquelle « 1 » signifie très insatisfait(e) et « 5 », très satisfait(e).

## Satisfaction globale

---

Je vais maintenant vous poser certaines questions au sujet de la qualité globale des services que vous avez reçus dans le contexte de l'assurance-emploi.

37. En songeant au service que vous avez reçu au cours des sept ou huit derniers mois, veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, au moyen d'une échelle de cinq points où « 1 » signifie fortement en désaccord et « 5 », fortement d'accord. [ASSURER LA ROTATION DE LA LISTE; RÉPÉTER LES DIRECTIVES AU BESOIN]

- a. Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes pour votre demande d'a.-e.
- b. Vous avez été ballotté(e) d'une personne à l'autre.
- c. Vous êtes convaincu(e) que tous les renseignements personnels que vous communiquerez seront conservés en toute confidentialité.
- d. La possibilité de faire des étapes en ligne vous a facilité le processus.
- e. Vous compreniez clairement ce que vous deviez faire en cas de problème ou de question.
- f. Vous avez dû faire des suivis constants pour obtenir l'information.

38. Est-ce que vous avez eu de la difficulté à compléter votre demande d'a.-e. parce que vous n'êtes pas à l'aise en français ou en anglais?

- Oui
- Non

39. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu de Service Canada en ce qui concerne vos prestations d'a.-e. au cours des sept ou huit derniers mois? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, selon laquelle « 1 » signifie très insatisfait(e) et « 5 », très satisfait(e).
40. Si quelqu'un vous demandait votre avis, est-ce que vous vous prononceriez positivement au sujet du service que vous avez reçu? [LIRE LA LISTE]

Certainement  
Probablement  
Probablement pas  
Certainement pas

### **Caractéristiques démographiques**

---

Vos réponses à ces dernières questions serviront à des fins statistiques seulement. L'ensemble des réponses seront conservées en toute confidentialité.

41. En général, selon vous, à quelle fréquence utilisez-vous les services en ligne qu'offrent le gouvernement, les entreprises et d'autres organisations sur leurs sites Web? [NOTE : P. EX., OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE, ACHATS EN LIGNE, COMPTES EN LIGNE, PAIEMENT DE FACTURES]

Régulièrement ou tout le temps  
Parfois seulement  
Rarement  
Jamais

42. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint? [LIRE LA LISTE]

8<sup>e</sup> année ou moins  
Études secondaires non terminées  
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent  
Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers  
Collège, cégep ou certificat ou diplôme non universitaire  
Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat  
Baccalauréat  
Certificat universitaire supérieur au baccalauréat  
[NE PAS LIRE] Préfère ne pas répondre

43. Êtes-vous né(e) au Canada?

Oui  
Non  
[NE PAS LIRE] Refus

SI C'EST NON À LA Q43, DEMANDER :

44. En quelle année êtes-vous venu(e) au Canada?

Inscrire l'année : \_\_\_\_\_  
[NE PAS LIRE] Refus

45. Êtes-vous une personne autochtone, c.-à-d. un(e) membre des Premières nations (Indien(ne) d'Amérique du Nord), un(e) Métis ou un(e) Inuit?

Premières nations  
Métis  
Inuit(e)

46. Êtes-vous une personne ayant une incapacité?

Oui  
Non

Voilà qui met fin au sondage. Merci beaucoup. Nous apprécions grandement votre participation.

LIRE SEULEMENT SI LE/LA RÉPONDANT(E) DEMANDE COMMENT CONSULTER LES RÉSULTATS DE RECHERCHE :

Une fois l'étude complétée, vos réponses anonymes seront ajoutées à l'ensemble des réponses recueillies au cours de l'étude. Par la suite, l'ensemble des réponses seront réunies, analysées et publiées comme information publique. Les résultats du sondage seront affichés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

**Caractéristiques à définir dans l'échantillon :**

---

- Région
- Type de prestation
- Approuvée/refusée/réexaminée
- Travail (neuf catégories)
- Prestataires fréquents/non fréquents
- Âge (année de naissance)
- Sexe
- Langue de la demande
- Milieu rural/urbain (selon le code postal)