

## **Sondage sur l'examen de la qualité des services d'assurance-emploi Rapport final**

*Préparé pour : Emploi et Développement social Canada*

This report is also available in English

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport,  
veuillez communiquer avec : [nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca)

# Table des matières

- Sommaire
- Contexte et objectifs
- Méthodologie de recherche
- Profil des répondants
- Rendement
  - Expérience de service globale
  - Expérience en fonction de l'étape du processus
  - Expérience par mode de prestation de services
- Expérience du mode de prestations intégré
- Prédicteurs de satisfaction
- Diagnostic
- Annexe 1 : Questionnaire du sondage
- Annexe 2 : Variables composites pour les dimensions de facilité et d'efficacité

- Le sondage auprès des clients de l'assurance-emploi (AE) portait sur la qualité de la prestation de services du point de vue des clients et servait à déterminer à quel point les clients peuvent facilement et efficacement franchir les étapes du processus, de l'obtention de renseignements sur le programme à la réception d'une décision sur leur demande de prestations.
- **La plupart des clients ont vécu une expérience de service positive.** Ils se sont dits satisfaits de la qualité des services (78 %), et puisque les demandes d'assurance-emploi peuvent être remplies en ligne, les répondants ont jugé que cette possibilité avait facilité l'ensemble du processus pour eux (84 %). Presque tous les clients qui ont eu besoin d'aide ont jugé que le personnel les avait traités de façon respectueuse (91 % dans le cas des services par téléphone et 90 % dans le cas des services en personne) et que l'aide reçue leur avait été utile (82 % dans le cas du service par téléphone et 87 % dans le cas du service en personne).
- **Toutefois, environ un client sur cinq a éprouvé des difficultés** à certaines étapes du processus, notamment lorsqu'ils ont dû chercher l'information requise sur le régime d'assurance-emploi, déterminer leur admissibilité et déterminer les étapes du processus de demande et utiliser les services en ligne en général. Les clients qui ont éprouvé des difficultés étaient plus susceptibles d'être des aînés, de ne pas avoir de diplôme d'études secondaires, de ne pas connaître les services en ligne ou de demander des prestations spéciales comme les prestations de maladie de l'assurance-emploi, pour lesquelles le processus de demande est plus complexe.

- **Beaucoup de clients souhaitent remplir leur demande en ligne; une grande majorité de clients ont commencé à remplir leur demande en ligne à la maison (72 %).** Trois clients sur dix ont eu besoin d'aide; la moitié d'entre eux ont obtenu cette aide en visitant un bureau, et 14 % d'entre eux ont obtenu de l'aide au téléphone. Les clients ont souvent eu de la difficulté à obtenir une réponse au téléphone; dans la plupart des cas, il s'agissait d'un appel destiné à un Centre d'appel spécialisé pour l'assurance-emploi. Seulement 38 % des répondants estimaient que le délai d'attente au téléphone était raisonnable, et près de la moitié des répondants ont fait de deux à cinq tentatives avant de pouvoir parler à un agent.
- Entre la présentation de la demande et la réception de la décision, environ un client sur cinq qui a fait un suivi sur sa demande, par exemple pour vérifier si une décision avait été rendue sur sa demande de prestations, a éprouvé des difficultés, et souvent, les répondants n'étaient pas certains de ce qu'ils devaient faire s'ils avaient un problème (29 %). Bien que près de la moitié des clients aient indiqué qu'ils avaient reçu une décision en deux semaines ou moins, le tiers des répondants a indiqué que le délai d'attente n'était pas raisonnable. La rapidité de la décision était un facteur important pour les clients et a eu une incidence significative sur leur satisfaction globale.
- **Bien que les trois quarts des clients aient réussi à franchir sans problème les étapes du processus global, l'inverse s'est produit pour un quart des clients.** Puisqu'il s'agit de la dimension du service qui a le plus d'incidence sur la satisfaction globale, cette capacité de franchir facilement les étapes et d'obtenir de l'aide dès qu'une difficulté se présente est essentielle pour maintenir la qualité du service pour tous les clients de l'assurance-emploi et améliorer la qualité du service pour ceux qui éprouvent des difficultés.

## Contexte

Dans le Budget de 2016, le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer les services offerts aux Canadiens. Pour soutenir cet engagement, le gouvernement a lancé l'Examen de la qualité des services de l'assurance-emploi, un processus de consultation pancanadien auprès des principaux intervenants et du public portant sur les façons dont Service Canada peut améliorer les services aux prestataires d'assurance-emploi.

## Objectifs

Dans le cadre de ce processus de consultation, Service Canada a mené un sondage auprès de clients de l'assurance-emploi afin d'évaluer l'expérience globale des clients dans l'ensemble de la prestation de services de l'assurance-emploi et des modes de prestation de services, en s'attardant en particulier aux dimensions suivantes des services :

- » Facilité d'utilisation
- » Rapidité et efficacité
- » Satisfaction

Le sondage a permis de recueillir des données représentatives au sujet des expériences et des points de vue de la clientèle de l'assurance-emploi qui serviront à la prise de décisions conformément à la nécessité d'améliorer la prestation des services et de fonder ces décisions sur des renseignements complets.

Remarque : Le modèle et le questionnaire utilisés pour mesurer l'expérience des clients ont été fondés en partie sur 1) l'Outil de mesures communes (OMC), dont le propriétaire et le titulaire de la licence est l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), 2) le modèle utilisé par le gouvernement du Québec, et 3) les problèmes en matière de service relevés au cours du processus de consultation de l'Examen de la qualité des services d'assurance-emploi.

# Méthodologie de recherche

Un sondage de 15 minutes a été mené par téléphone auprès d'un échantillon de 1 528 clients de l'assurance-emploi. Les interviews ont été menés en anglais et en français du 2 au 16 septembre 2016. Les critères suivants ont été utilisés :

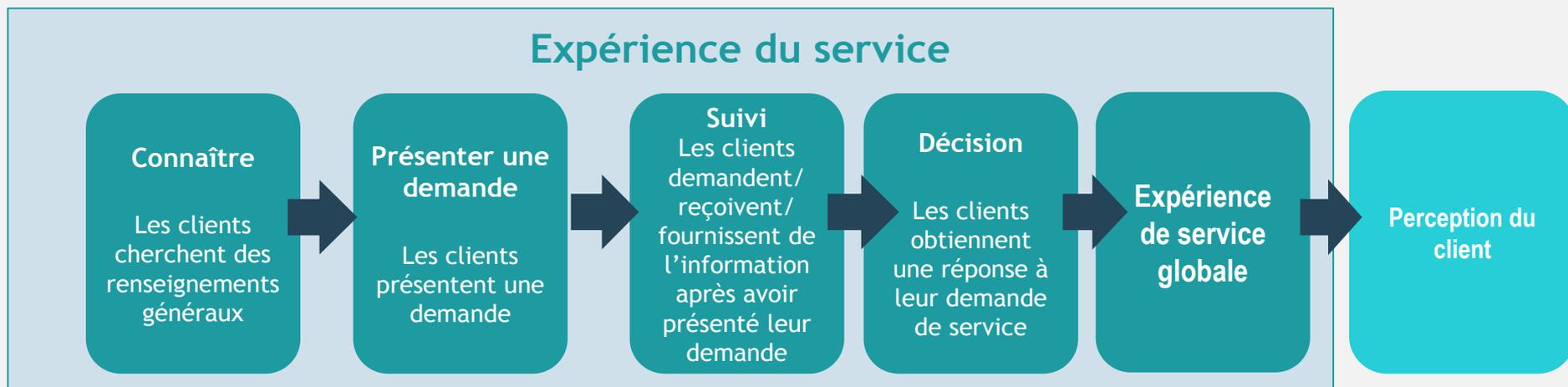
- Les entrevues ont été menés par Elemental Data Collection (EDCI) à l'aide d'un système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO).
- Les répondants ont été sélectionnés aléatoirement à partir de données administratives de l'assurance-emploi. Les répondants se composaient de clients qui, entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2016 :
  - » ont reçu une décision; et/ou
  - » ont commencé à recevoir des prestations; ou
  - » ont présenté une demande partielle qui n'a jamais été terminée.
- L'échantillonnage a été stratifié en fonction des critères suivants :
  - » État de la demande – approuvée (71 %) et rejetée en partie ou en entier (ce qui comprend les demandes partielles) (29 %)
  - » Type de prestations – régulières (64 %) et spéciales (36 %)
  - » Région de prestation de services – Canada atlantique (13 %), Québec (23 %), Ontario (25 %) et Ouest canadien et Territoires (35 %).
- Les résultats du sondage ont été pondérés pour tenir compte de la répartition réelle de ces caractéristiques dans la population des clients de l'assurance-emploi.
- La marge d'erreur est de  $\pm 2,5$  %, 19 fois sur 20 (la correction pour sondage dans une population finie a été appliquée). Les résultats peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population des clients de l'assurance-emploi.
- Le taux de réponse a été de 15 % (calculé au moyen de la formule de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing).

# Profil des répondants au sondage

- **Représentation des clients vulnérables :**
  - » Faible scolarité : 8 % n'ont pas de diplôme d'études secondaires
  - » Immigrants :
    - » 22 % des répondants ne sont pas nés au Canada
    - » 14 % des immigrants sont arrivés au Canada au cours des trois dernières années
  - » Premières Nations, populations métisses ou inuites : 5 %
  - » Personnes handicapées : 7 %
  - » Cybervulnérables : 21 % des répondants utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne, 35 % des répondants les utilisent parfois
- **Prestataires fréquents :** 10 % des répondants au sondage
- **Âge :**
  - » Jeunes (de 18 à 25 ans) : 8 %
  - » Adultes (de 26 à 54) : 65 %
  - » Aînés (55 ans et plus) : 27 %
- **Sexe :**
  - » Hommes : 41 %
  - » Femmes : 59 %
- **Langue :** 79 % des répondants ont répondu au sondage en anglais, 21 % en français

# Ébauche du modèle d'enquête sur l'expérience des clients de Service Canada

- ▶ Le sondage auprès des clients de l'assurance-emploi a été conçu, en partie, à l'aide du modèle d'enquête sur l'expérience des clients présentement en développement à Service Canada.
- ▶ Conformément au modèle ci-dessous, le sondage évalue l'expérience de modes multiples de prestation de services à toutes les étapes du parcours du client. *Note: les questions concernant l'utilisation des modes de prestation des services ont été limitées afin de laisser place aux questions de diagnostic au sujet du processus de prestation des services pour l'assurance-emploi.*
- ▶ Par la suite, le modèle évalue l'expérience de service globale ainsi que la perception du client quant à son expérience.
- ▶ Dans ce sondage, l'expérience avec chaque mode de prestation de service est aussi évaluée afin de rencontrer les besoins diagnostics de l'Examen de la qualité des services de l'assurance-emploi

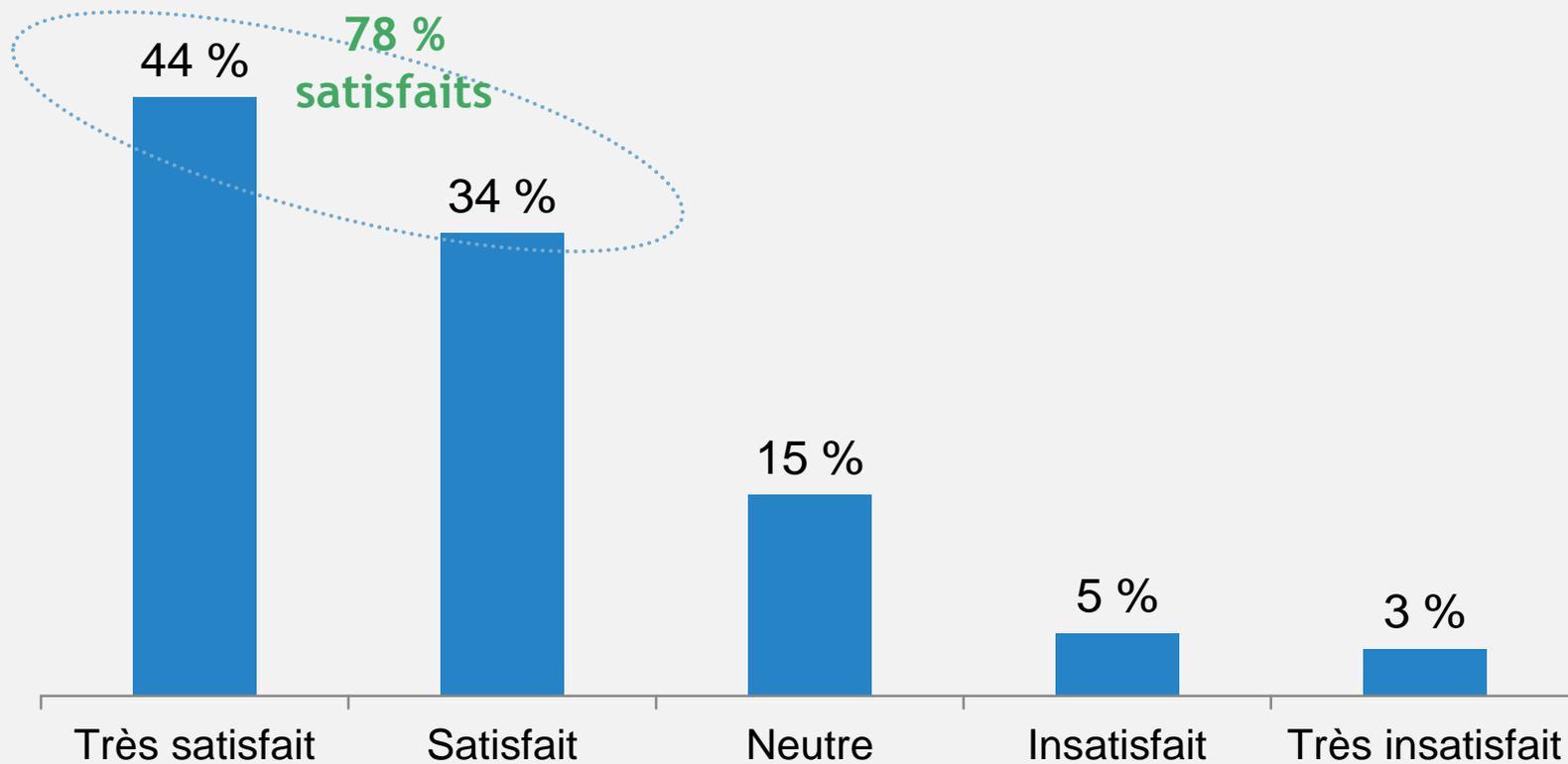


# Rendement

Expérience de service globale

# Satisfaction à l'égard de la qualité globale des services

*La majorité des clients sont satisfaits de la qualité globale des services*



# Rendement global

**78 %** des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits de la qualité globale des services reçus

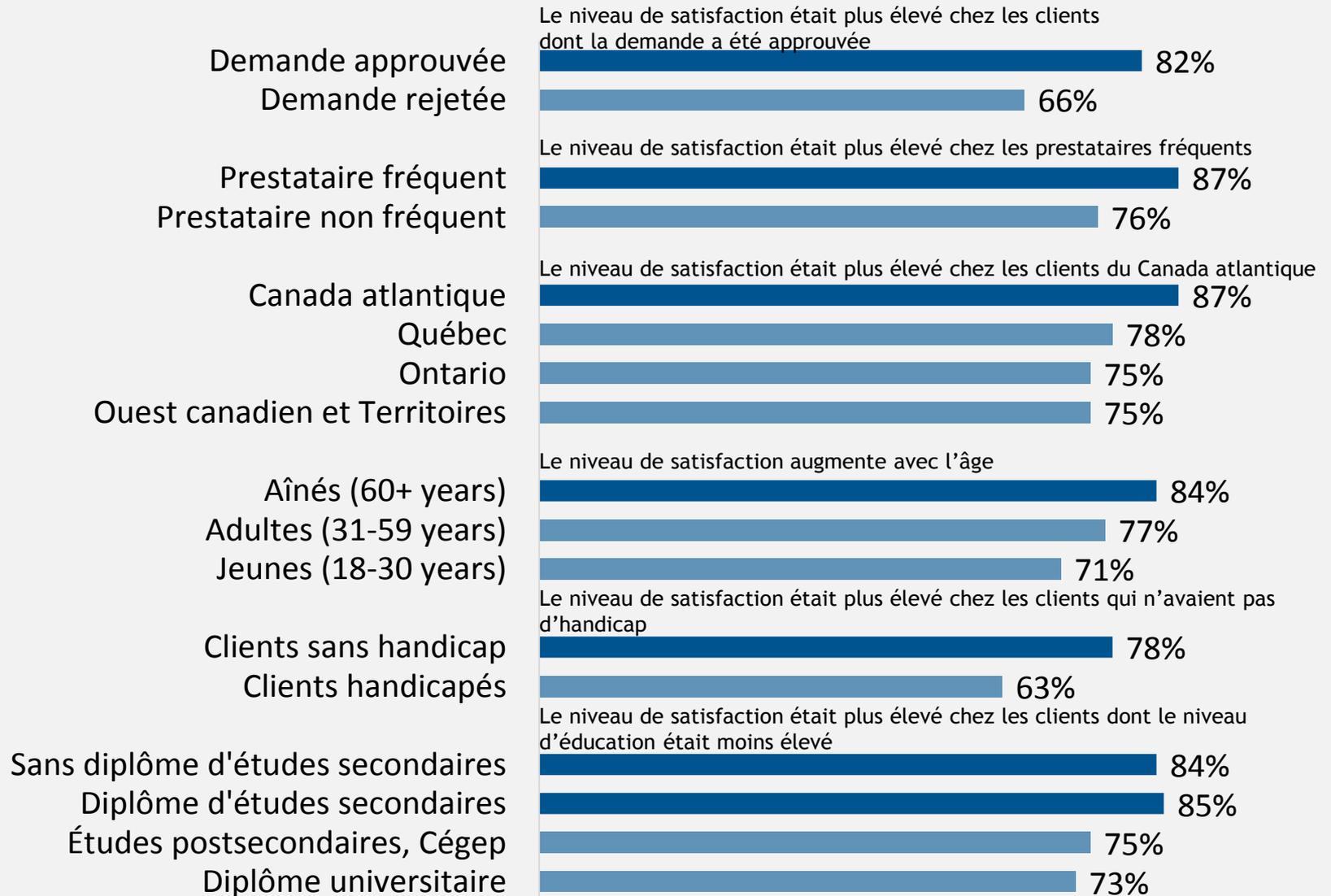
**89 %** des répondants se prononceraient *probablement* ou *certainement* positivement au sujet du service reçu

Tendances au fil du temps : satisfaction à l'égard de l'AE



Remarque : La mesure indiquée ci-dessus, soit la mesure dans laquelle le répondant serait disposé à se prononcer favorablement sur son expérience, a été utilisée pour remplacer le taux de recommandation net utilisé dans le secteur privé. Le taux de recommandation net sert à mesurer la probabilité qu'un client recommande un produit ou un service à un ami. Pour les besoins du sondage, ce taux a été adapté au contexte du secteur public.

# Différences dans le niveau de satisfaction global, selon les groupes de clients



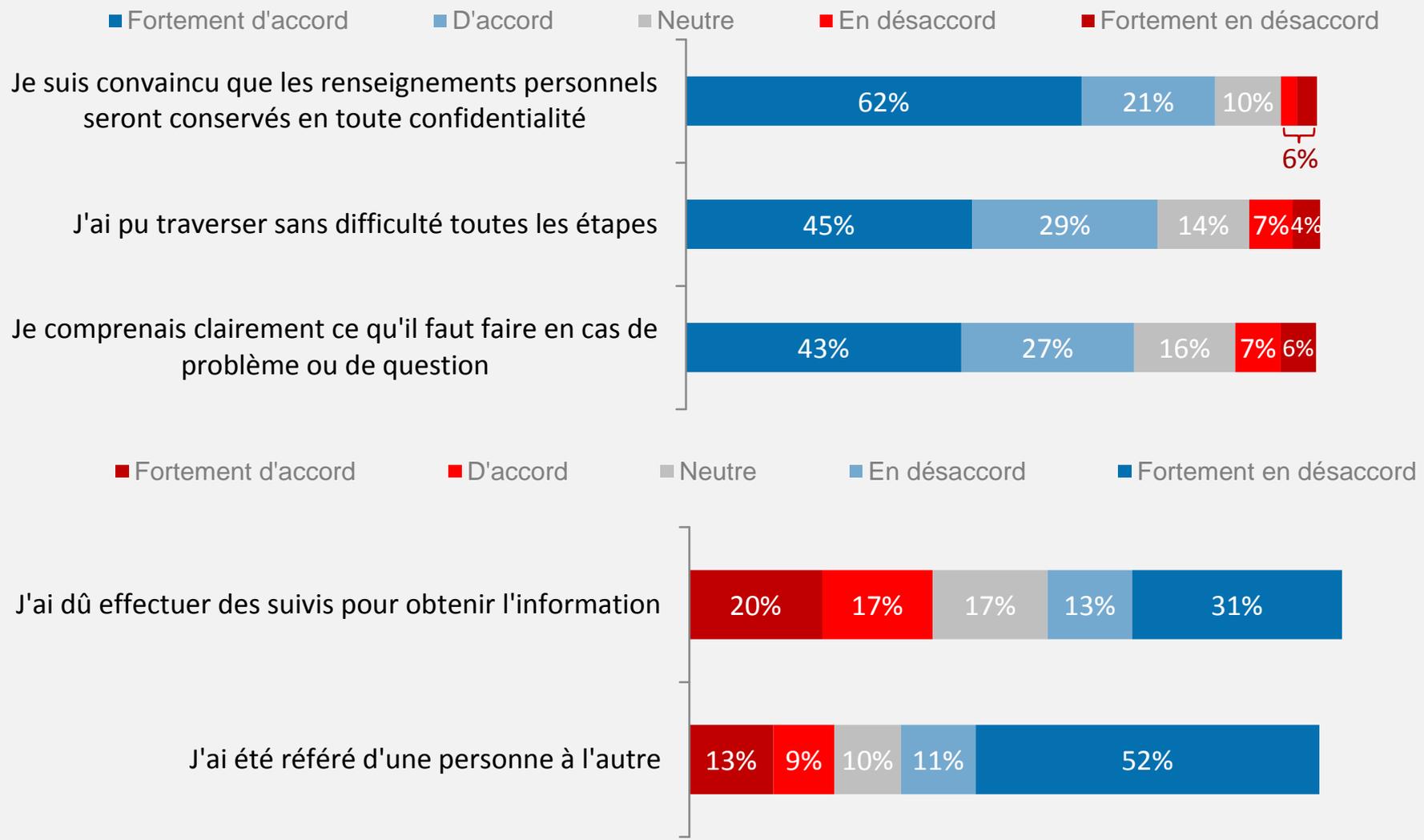
# Rendement en fonction de l'étape du processus

Les clients ont évalué le rendement de façon très positive à toutes les étapes du processus

	CONNAÎTRE	PRÉSENTER UNE DEMANDE	EFFECTUER UN SUIVI/ CONNAÎTRE LA DÉCISION	GLOBAL
	Demander de l'information générale	Préserver la demande	Demander/recevoir/fournir de l'information	Expérience de service globale
Facilité	Facile de : Trouver l'information : 79 % Déterminer son admissibilité : 75 %	Facile de : Réunir l'information : 86 % Comprendre la demande : 85 %	Facile de : Comprendre l'information dans la lettre reçue : 94 % Déterminer les prochaines étapes : 88 % Comprendre quels renseignements manquaient : 75 %	Facile de comprendre l'information : Au téléphone : 80 % En personne : 84 % Comprendre clairement quoi faire en cas de problème : 70 %
Efficacité	Trouver/obtenir l'information dans un délai raisonnable : 88 % Savoir les documents requis : 86 % Facile de déterminer les étapes : 80 % Aide efficace : 77 %	Remplir la demande dans un délai raisonnable : 96 % Aide efficace : 92 % Facile de présenter une demande en ligne : 80 %	Facile de : Faire un suivi : 79 % Soumettre les renseignements manquants : 72 % Savoir quoi faire en cas de problème : 67 % La décision a été rendue dans un délai raisonnable : 66 %	Capacité de traverser les étapes sans difficulté : 74 % Téléphone : Reçu des renseignements complets : 79 % Reçu des renseignements uniformes : 58 % Délai d'attente raisonnable avant de parler à un préposé : 38 % En personne : Renseignements complets : 84 % Délai d'attente raisonnable avant de parler à un préposé : 90 %
Émotion				Certitude que les renseignements personnels sont protégés : 83 % Téléphone : Traité de façon respectueuse : 91 % Personnel serviable : 82 % En personne : Traité de façon respectueuse : 92 % Personnel serviable : 87 % Satisfaction globale : 78 % Se prononcerait positivement sur son expérience : 89 %

# Expérience de service pour l'ensemble du parcours du client

**Environ 2 répondants sur 5 ont dû faire des suivis, et 1 sur 5 estime avoir été référé d'une personne à une autre**



# Rendement

*Facilité et efficacité de  
l'expérience du client  
en fonction de l'étape  
du processus*

# Étape 1 : Connaître

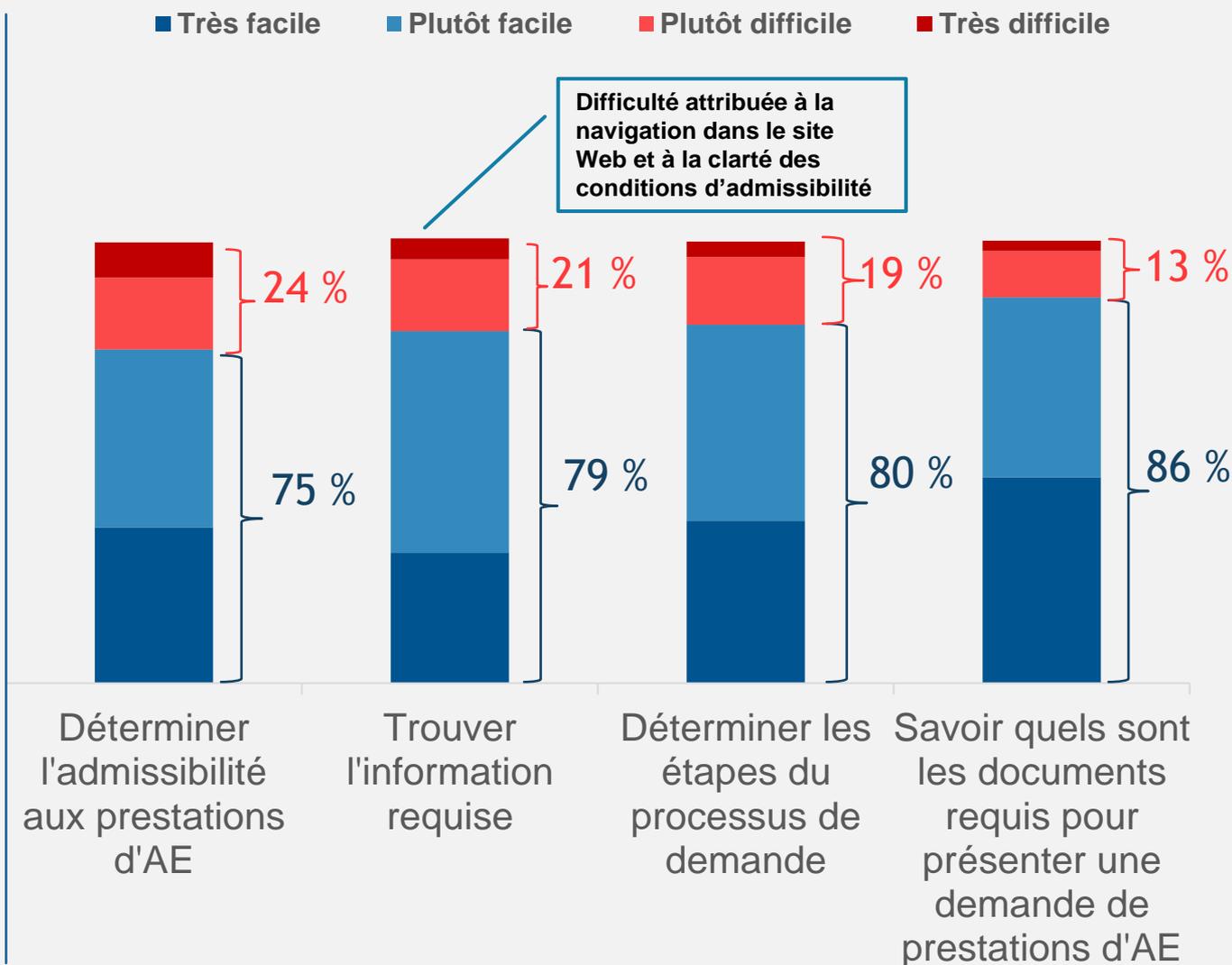
*Les clients cherchent des renseignements généraux*



# Facilité et efficacité de l'obtention d'information sur le régime d'assurance-emploi

## La majorité des répondants ont eu de la facilité à trouver de l'information sur l'assurance-emploi

- Au moins les trois quarts des répondants ou plus ont trouvé qu'il était facile ou plutôt facile d'obtenir de l'information au sujet de l'assurance-emploi
- Les aspects qui ont représenté des difficultés pour 19 à 24 % des clients :
  - Déterminer son admissibilité
  - Déterminer les étapes du processus de demande
  - Trouver l'information qu'ils cherchaient à obtenir
- Les deux principales raisons des difficultés étaient :
  - Navigation dans le site Web (37 %)
  - Manque de clarté des renseignements sur l'admissibilité (27 %)
- 88 % des répondants ont indiqué avoir trouvé l'information recherchée dans un délai raisonnable



# Profil des clients ayant des difficultés à recueillir de l'information sur le programme de l'assurance-emploi

## % de clients qui ont éprouvé des difficultés

Déterminer l'admissibilité aux prestations d'AE

24 %  
n=324

PLUS susceptibles d'avoir eu des difficultés à déterminer s'ils étaient admissibles :

- clients dont la demande a été refusée;
- clients qui ont utilisé plusieurs modes de prestation pour présenter une demande ou effectuer un suivi.

MOINS susceptibles d'éprouver des difficultés :

- prestataires fréquents;
- clients qui ont utilisé le libre-service pour toute l'expérience client.

Trouver l'information recherchée

21 %  
n=280

PLUS susceptibles d'avoir eu des difficultés à trouver l'information dont ils avaient besoin :

- clients qui ont utilisé plus de deux modes de prestation.

MOINS susceptibles d'avoir éprouvé des difficultés :

- clients dans le Canada atlantique;
- clients qui ont utilisé le libre-service pour toute l'expérience client.

Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande

19 %  
n=253

PLUS susceptibles d'avoir eu des difficultés à comprendre les étapes à suivre pour présenter une demande :

- clients dont la demande a été refusée.
- les clients qui ont utilisé les services en personne à un moment ou à un autre étaient plus susceptibles de déclarer avoir eu des difficultés.

MOINS susceptibles d'avoir éprouvé des difficultés :

- clients qui ont utilisé le libre-service pour toute l'expérience client;
- clients qui ont utilisé un mode de prestation tout au long de leur expérience.

Déterminer les documents nécessaires pour présenter une demande

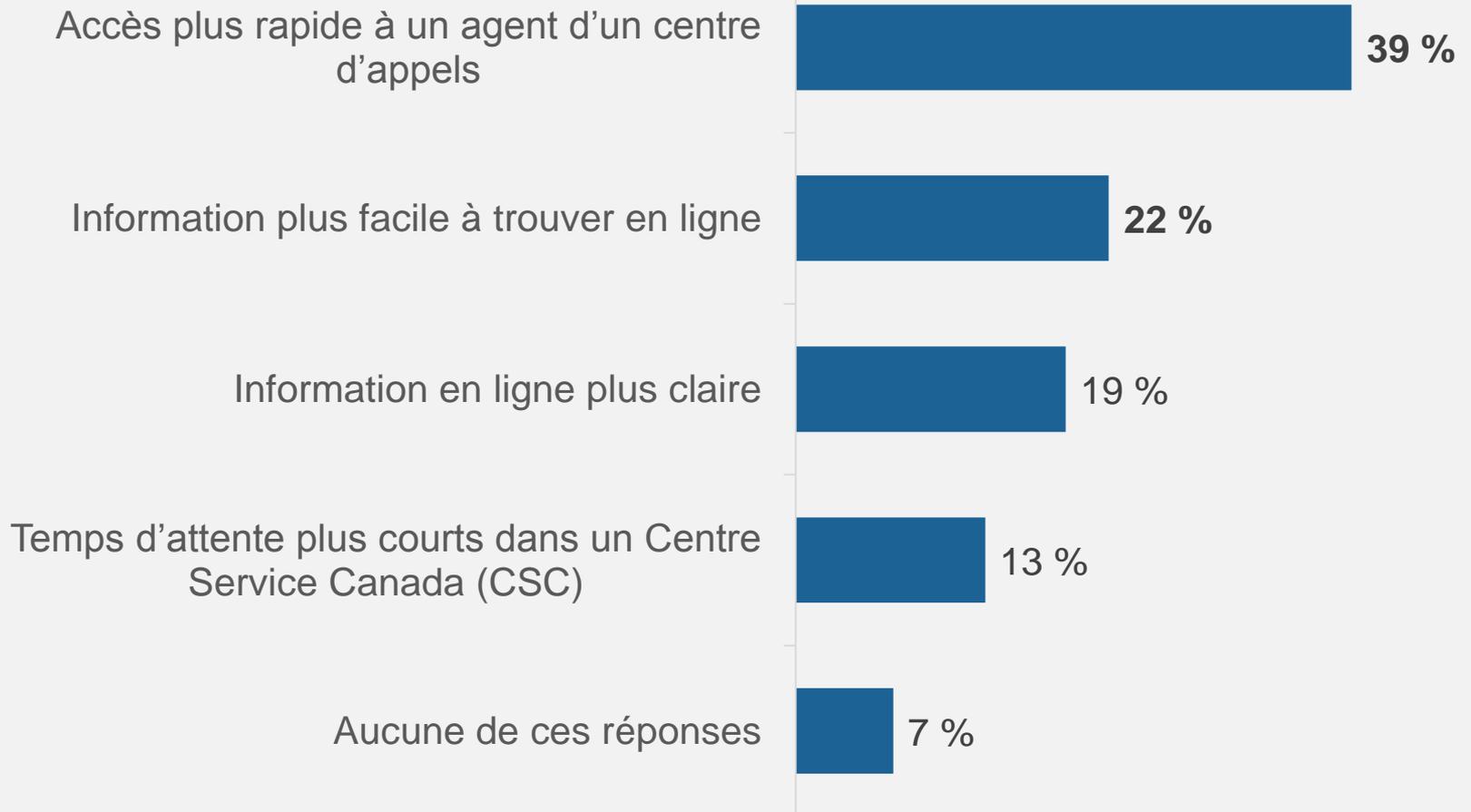
13 %  
n=171

PLUS susceptibles d'avoir eu des difficultés à déterminer les documents nécessaires pour présenter une demande :

- clients demandant des prestations spéciales;
- prestataires non fréquents;
- clients qui ont utilisé les services en personne à un moment ou à un autre;
- clients dont la demande a été refusée en partie ou en totalité.

# Changements privilégiés pour améliorer la collecte d'information sur l'AE

## *Accès plus rapide à un agent – Changement considéré comme ayant l'effet positif le plus important*



# Points pour améliorer l'étape de la collecte d'information sur l'AE

- Facilité à recueillir de l'information sur le programme de l'assurance-emploi
  - Faire en sorte qu'il soit plus facile de trouver l'information sur le programme de l'assurance-emploi en ligne
    - » 22 % des clients qui ont utilisé le mode de prestation en ligne ont eu besoin d'aide pour trouver l'information.
    - » 37 % de ceux qui ont eu des difficultés à trouver l'information ont tenu le site Web pour responsable – précisément, ils ont affirmé qu'il était difficile de naviguer sur le site.
    - » 27 % des clients utilisent toujours le mode de prestation en personne d'abord pour recueillir de l'information générale sur l'AE.
- Clarté de l'information sur le programme de l'assurance-emploi
  - Faire en sorte qu'il soit plus facile de comprendre l'information sur l'AE
    - » 24 % ont trouvé plutôt ou très difficile de déterminer leur admissibilité aux prestations d'AE.
    - » 27 % de ceux qui ont eu des difficultés à trouver l'information ont tenu le manque de clarté pour responsable – précisément, ils ont affirmé que l'information sur l'admissibilité n'était pas claire.
- Accès rapide par téléphone

# Étape 2 : Présenter une demande

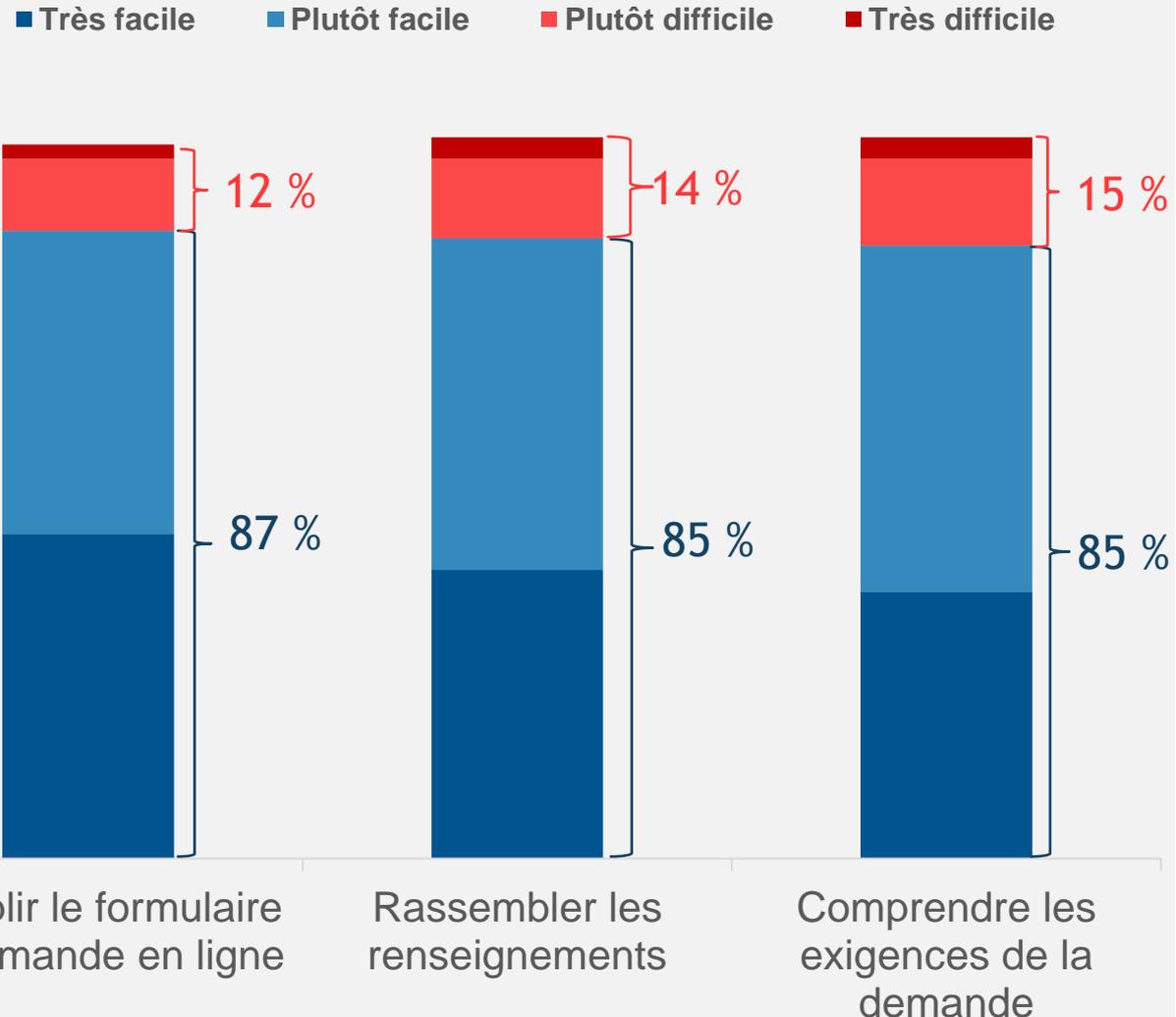
*Les clients présentent une demande*



# Facilité et efficacité du processus de demande d'assurance-emploi

**La majorité des répondants considère qu'il a été facile de présenter une demande d'assurance-emploi.**

- Quatre répondants sur cinq ou plus ont trouvé le processus de demande d'AE plutôt ou très facile.
- Remplir la demande en ligne a causé des difficultés à la plus petite proportion des clients – 12 %.
- Deux principales raisons des difficultés :
  - le langage utilisé dans la demande n'était pas clair (39 %);
  - les questions n'étaient pas claires/étaient difficiles à répondre (31 %).
- 96 % ont considéré que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.
- 32 % ont indiqué avoir eu besoin d'aide ou d'assistance pour remplir leur demande.



## % de clients qui ont éprouvé des difficultés

Remplir le formulaire de demande en ligne

12 %  
n=168

PLUS de difficultés à remplir la demande en ligne :

- clients qui ont utilisé le mode de prestation en personne à un moment ou un autre.

Rassembler l'information requise pour présenter une demande

14 %  
n=220

PLUS de difficultés à rassembler l'information pour présenter une demande :

- clients qui ont utilisé le mode de prestation en personne à un moment ou un autre.

Comprendre les exigences de la demande

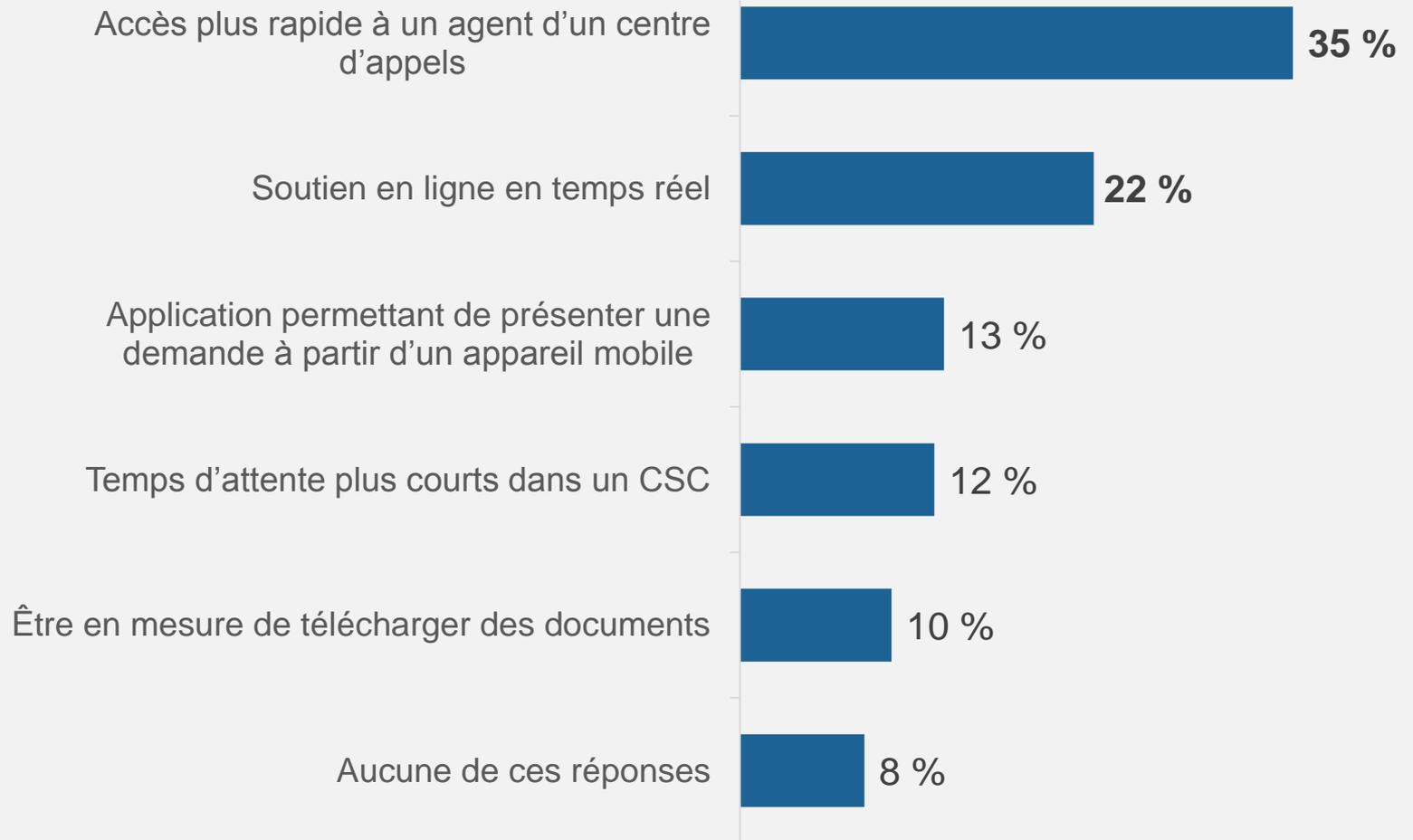
15 %  
n=221

PLUS de difficultés à comprendre les exigences de la demande en ligne :

- les clients de 60 ans et plus étaient plus susceptibles d'éprouver des difficultés que ceux âgés de 35 à 54 ans;
- clients dont la demande a été refusée;
- clients qui n'avaient jamais utilisé les services en ligne.

# Changements privilégiés pour améliorer l'expérience liée à la demande d'AE

**Accès plus rapide à un agent – Changement considéré comme ayant l'effet positif le plus important sur l'expérience liée à la demande d'AE**



# Points pour améliorer l'étape de la présentation de la demande

- Facilité du processus en ligne
  - Prendre en considération la facilité à remplir la demande en ligne
    - » 12 % ont eu des difficultés à remplir la demande.
    - » 32 % des clients qui ont présenté une demande ont eu besoin d'aide ou d'assistance pour la remplir.
- Clarté de l'information
  - Faire en sorte qu'il soit plus facile de comprendre la demande
    - » 39 % de ceux qui ont eu des difficultés à remplir la demande en ligne ont affirmé que la terminologie utilisée dans la demande n'était pas claire.
    - » 31 % de ceux qui ont eu des difficultés à remplir la demande en ligne ont affirmé que les questions dans la demande n'étaient pas claires ou étaient difficiles à répondre.
- Accès téléphonique plus facile pour obtenir de l'assistance (1<sup>re</sup> priorité) et du soutien en ligne en temps réel (2<sup>e</sup> priorité)

# Étapes 3 et 4 : Suivi et décision

*Les clients demandent / reçoivent / fournissent de l'information après avoir présenté leur demande*

*Les clients obtiennent une réponse à leur demande de service*



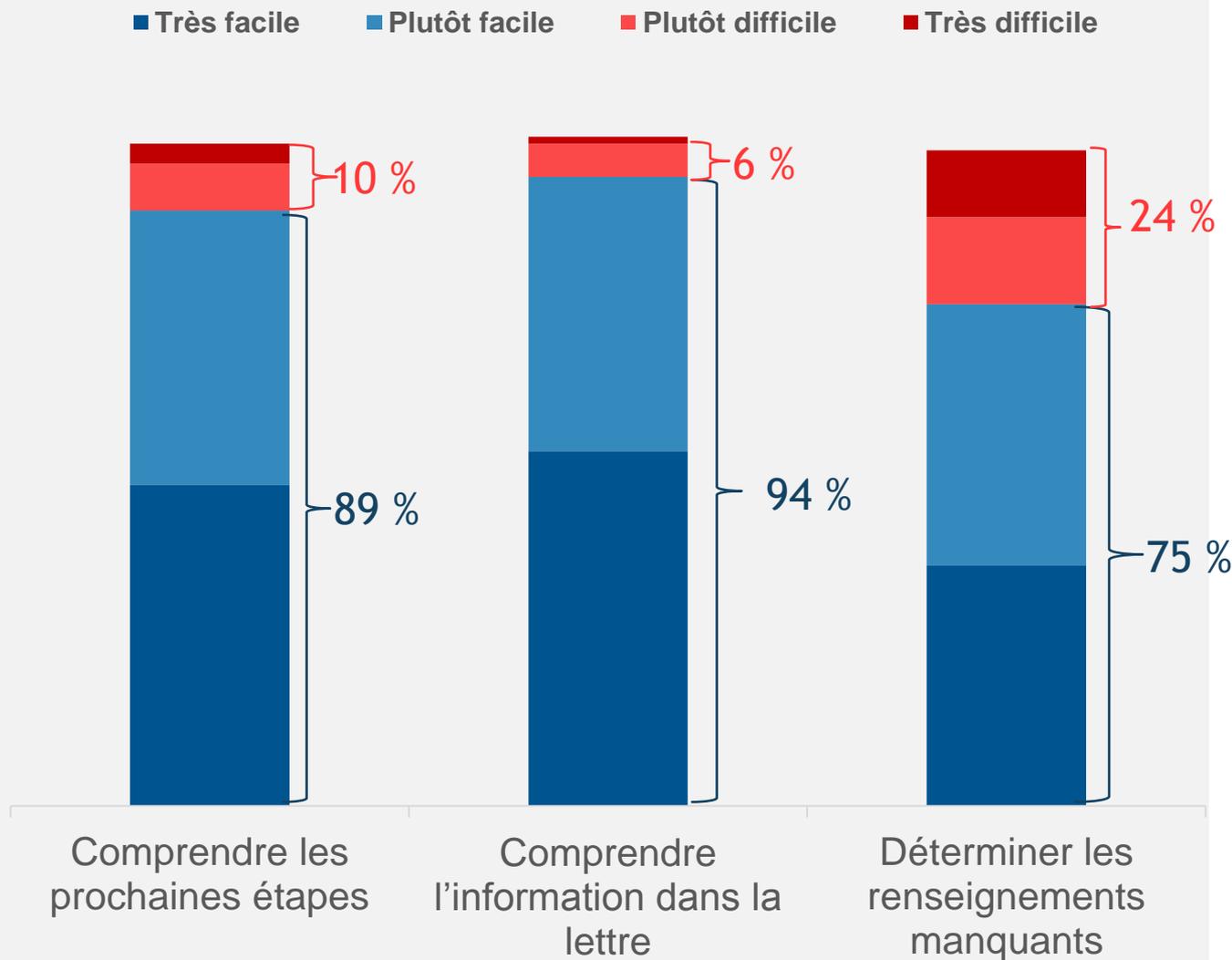
# Facilité à comprendre l'information de suivi

**Parmi les clients qui se sont souvenus avoir reçu une lettre de Service Canada, peu ont éprouvé des difficultés à comprendre l'information ou les prochaines étapes.**

- Lorsqu'on leur a demandé s'il était facile ou difficile de communiquer avec le gouvernement au sujet de l'AE, la plupart ont affirmé qu'il était plutôt ou très facile de comprendre l'information dans la lettre reçue à propos de leur demande et les prochaines étapes.

**Parmi les clients qui ont dû fournir des renseignements supplémentaires, près du quart ont éprouvé des difficultés.**

- Lorsqu'on leur a demandé s'il était facile ou difficile de fournir les renseignements manquants à propos de leur demande, les trois quarts ont affirmé qu'il était plutôt ou très facile de comprendre quels étaient les renseignements manquants. Inversement, près du quart (24 %) ont éprouvé certaines difficultés.



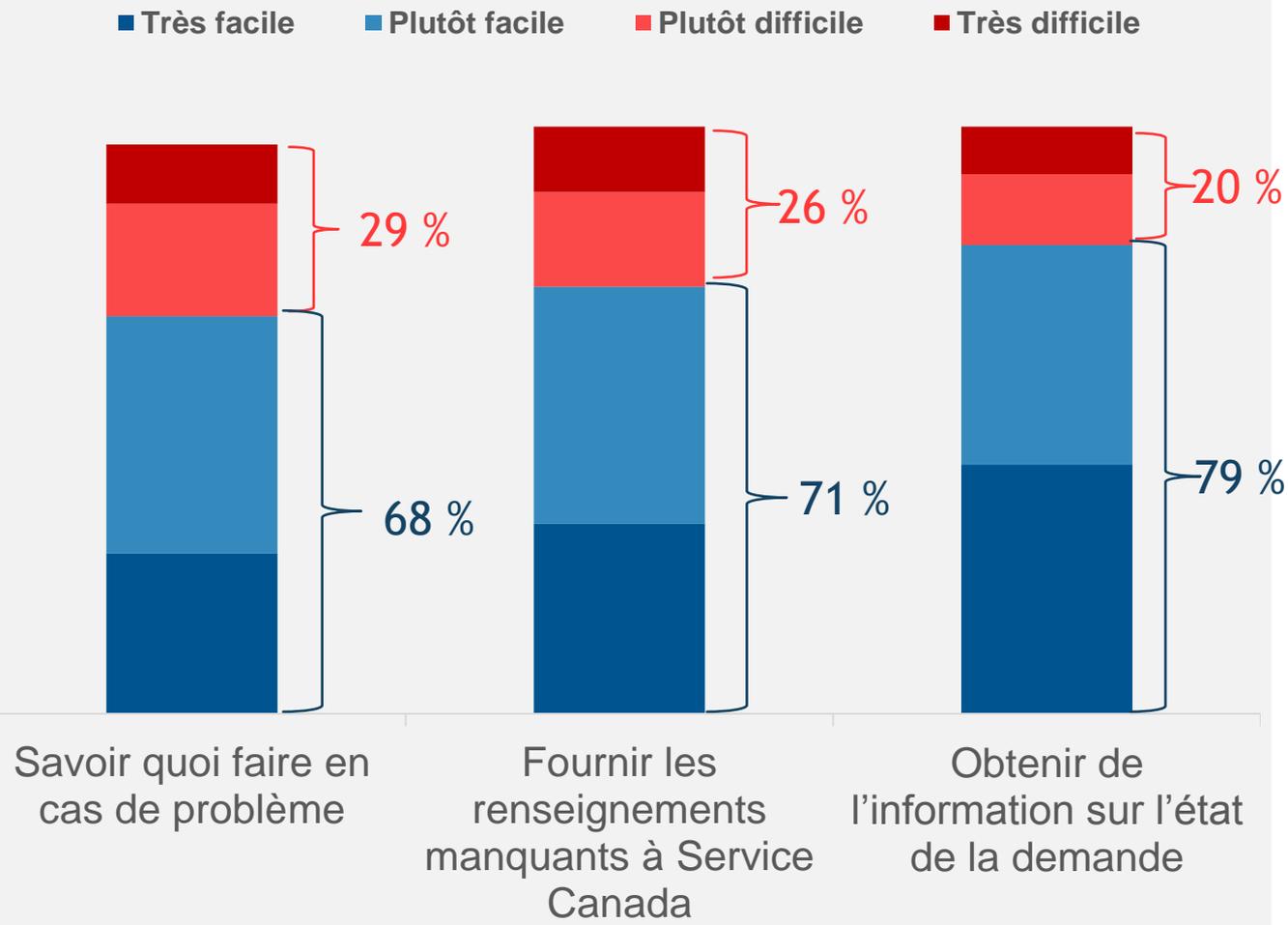
# Efficacité du processus de suivi

*Plus du quart des clients qui ont dû fournir des renseignements supplémentaires ont éprouvé des difficultés.*

- Près de trois répondants sur dix ont trouvé plutôt ou très difficile de présenter les renseignements manquants (26 %) et de savoir quoi faire en cas de problème pour soumettre l'information (29 %).

*Une personne sur cinq qui vérifiait l'état de sa demande a éprouvé des difficultés.*

- Environ quatre répondants sur cinq (79 %) ont trouvé plutôt ou très facile d'obtenir de l'information sur l'état de leur demande.
- Inversement, un sur cinq (20 %) a éprouvé certaines difficultés ou beaucoup de difficultés à obtenir l'information.



## % de clients qui ont éprouvé des difficultés

Comprendre les prochaines étapes

10 %  
n=120

- Les clients de 60 ans et plus, les prestataires non fréquents, les clients qui ont utilisé plus de deux modes de prestation de services et ceux qui ont utilisé les services en personne à un moment ou à un autre étaient plus susceptibles d'avoir éprouvé des difficultés.

Comprendre l'information dans la lettre

6 %  
n=82

- Aucune différence significative entre les groupes de clients

Obtenir de l'information sur l'état de la demande

20 %  
n=198

- Les clients de 60 ans et plus, ceux qui ont demandé des prestations spéciales, ceux dont la demande a été refusée et les clients qui ont utilisé plus de deux modes de prestation de services étaient plus susceptibles d'avoir éprouvé des difficultés.

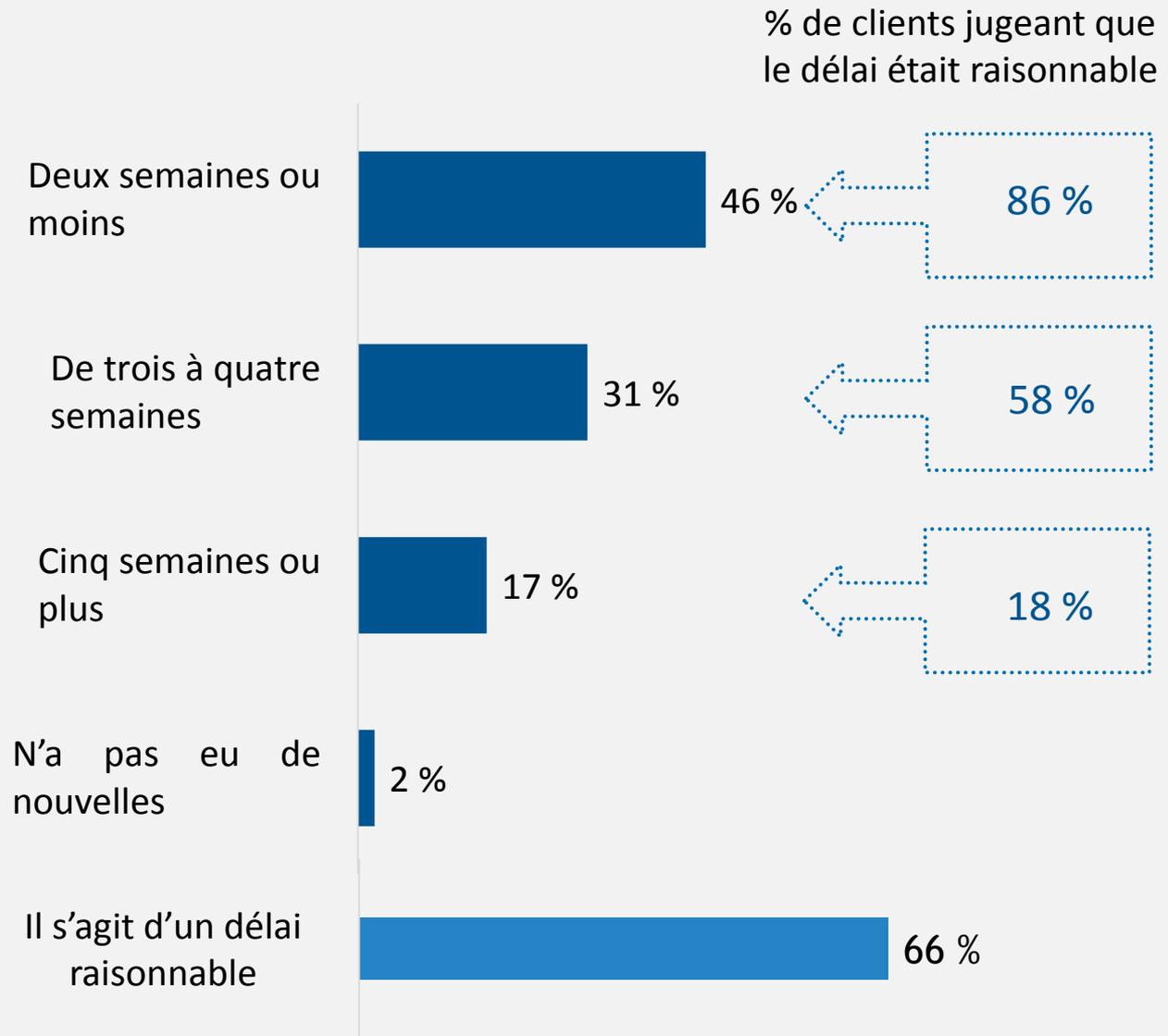
# Délai considéré comme raisonnable pour obtenir une décision

**Trois quarts ont été informés de la décision sur les prestations dans un délai de quatre semaines.**

- La majorité relative (46 %) des clients a indiqué que jusqu'à deux semaines se sont écoulées avant qu'ils soient informés s'ils recevraient les prestations. Ensuite, trois sur dix (31 %) ont signalé avoir attendu de trois à quatre semaines pour connaître la décision au sujet de leur demande d'AE. Au total, 17 % ont déclaré avoir attendu cinq semaines ou plus.

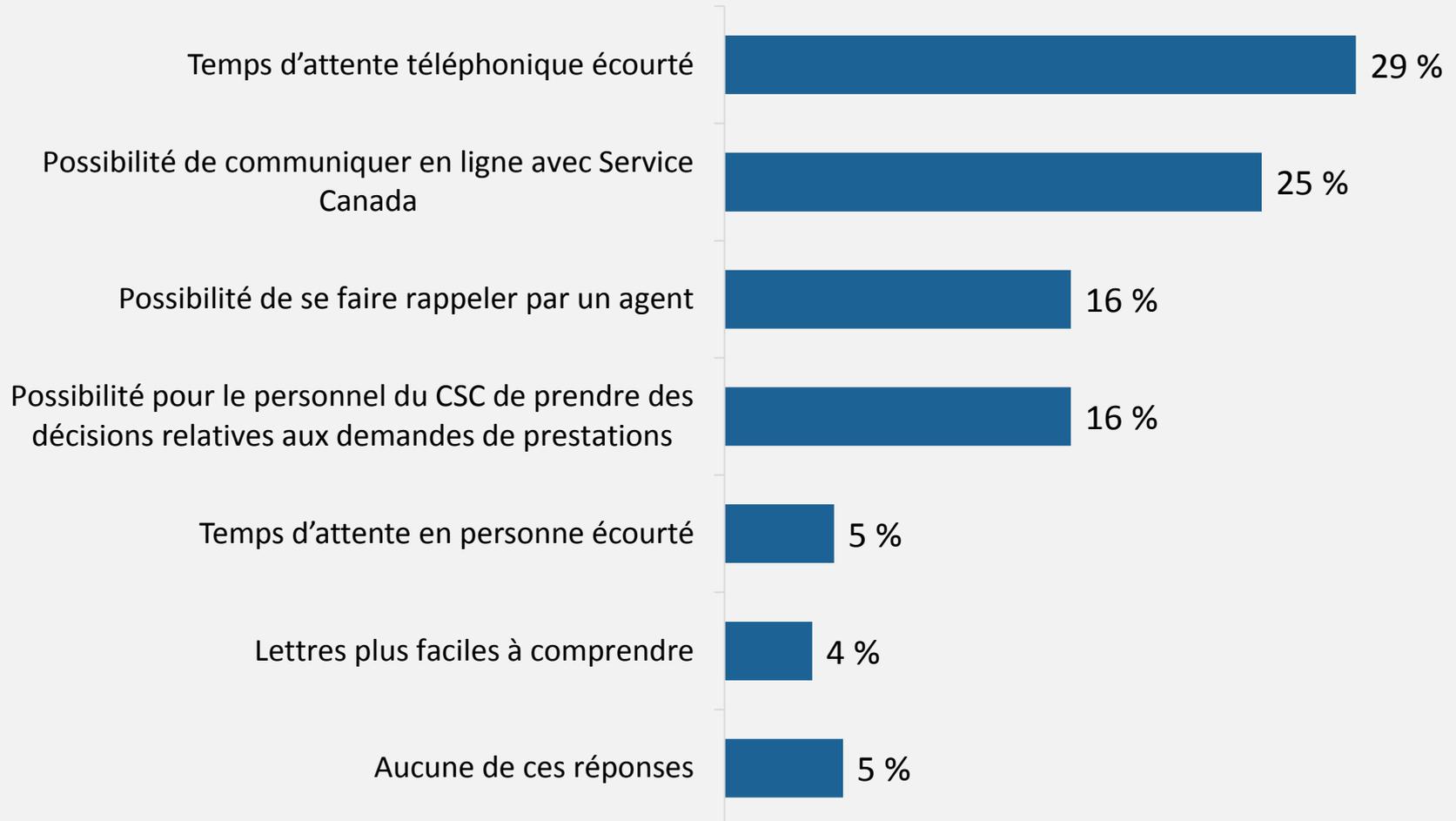
**Les clients étaient les plus susceptibles de considérer deux semaines ou moins comme étant un délai raisonnable pour obtenir une décision.**

- Lorsqu'on leur a demandé si le délai pour obtenir une décision était raisonnable, 86 % de ceux qui ont attendu jusqu'à deux semaines étaient d'avis qu'il l'était. Parmi ceux qui ont attendu de trois à quatre semaines, 58 % ont considéré qu'il s'agissait d'un délai raisonnable. Dix-sept pour cent ont attendu cinq semaines ou plus pour être informés de la décision; la plupart n'ont pas considéré le délai comme étant raisonnable.



# Changements privilégiés pour améliorer le suivi relatif à l'assurance-emploi

*La diminution du temps d'attente téléphonique et la possibilité de communiquer en ligne sont les changements perçus comme les plus positifs*



# Points à améliorer à l'étape du suivi

- **Clarté des communications**
  - Utiliser un langage plus clair pour communiquer avec les clients à propos de leur demande d'AE
    - » 23 % ont trouvé plutôt ou très difficile de déterminer l'information manquante à propos de leur demande.
    - » 29 % ont eu au moins certaines difficultés à comprendre quoi faire en cas de problème en soumettant l'information manquante à Service Canada.
- **Facilité à effectuer un suivi**
  - Faire en sorte qu'il soit plus facile de vérifier l'état des demandes d'AE
    - » 20 % ont éprouvé certaines difficultés ou beaucoup de difficultés à obtenir l'information sur l'état de leur demande.
- **Réduire le délai pour faire connaître une décision**
  - » Près de la moitié a attendu plus de deux semaines pour obtenir une décision, dont 17 % ont attendu cinq semaines ou plus. Parmi ceux qui ont attendu cinq semaines ou plus, la plupart n'ont pas considéré le délai comme étant raisonnable.
- **Accès plus rapide à un agent et possibilité de communiquer en ligne**

# Rendement

Expérience des clients par mode de prestation de services

## Temps d'attente en personne

**90 % ont trouvé le temps d'attente raisonnable**

- Un temps d'attente de moins de 10 minutes a le plus souvent été défini comme étant raisonnable. Cependant, la plupart des clients qui ont attendu jusqu'à 25 minutes pour obtenir des services ont affirmé qu'il s'agissait d'un temps raisonnable.
- La majorité (61 %) des clients ayant visité un Centre Service Canada a déclaré avoir dû attendre moins de 10 minutes pour obtenir des services. Inversement, 37 % ont attendu 10 minutes ou plus pour obtenir des services, dont 1 sur 10 a affirmé avoir dû attendre pendant plus de 25 minutes.

## Temps d'attente par téléphone

**38 % ont trouvé le temps d'attente raisonnable**

- Un temps d'attente de MOINS de cinq minutes a été le plus souvent indiqué comme étant raisonnable, même si une majorité considérable a considéré une attente de cinq à dix minutes comme étant acceptable.
- Plus des deux-tiers (69 %) des clients qui ont obtenu des services par téléphone ont signalé avoir dû attendre PLUS de 10 minutes.
- Dix-huit pour cent ont affirmé avoir attendu entre cinq et dix minutes, et un sur dix a attendu, en moyenne, moins de cinq minutes pour parler à un agent.

## Tentatives d'appel

- Près de la moitié des clients (48 %) qui ont tenté de communiquer avec le centre d'appels spécialisé de l'AE ont dû essayer de deux à cinq reprises avant de pouvoir parler à un agent.
- Deux-tiers (65 %) des clients ont affirmé avoir dû, en moyenne, appeler plus d'une fois pour pouvoir parler à un agent. Un autre 9 % a signalé n'avoir jamais pu parler à un agent.

## En ligne

- Sept clients sur dix ayant utilisé le site Web (71 %) ont convenu que le processus pour la création d'un compte Mon dossier Service Canada était clair. Parmi les autres, 17 % étaient neutres et 11 % n'étaient pas d'accord que le processus était clair.
- Deux-tiers des clients ayant utilisé le site Web (66 %) ont convenu avoir été en mesure de trouver rapidement ce qu'ils cherchaient. Ceux qui n'étaient pas d'accord étaient plus susceptibles d'être neutres (20 %) que d'être en désaccord (13 %).

## Téléphone

- La majorité des clients ayant parlé à un agent (79 %) ont convenu avoir reçu des réponses complètes à leurs questions (57 % étaient fortement en accord).
- Près de trois clients sur dix ayant parlé à un agent (28 %) ont fait savoir qu'ils ont reçu de l'information contradictoire d'agents différents. Inversement, un peu plus de la moitié (58 %) a affirmé ne pas avoir vécu une telle situation.

## En personne

- Plus de quatre clients sur cinq ayant visité un CSC (84 %) ont convenu avoir reçu des réponses complètes à leurs questions (d'une telle majorité, 66 % étaient fortement en accord).

## En ligne

- La plupart (84 %) des clients étaient d'avis que le fait de pouvoir effectuer certaines étapes en ligne a amélioré l'expérience du service.

## Téléphone

- Quatre clients sur cinq ayant parlé à un agent (80 %) ont convenu que l'information reçue était facile à comprendre (57 % étaient fortement en accord).

## En personne

- La majorité des clients ayant visité un CSC (84 %) ont convenu que l'information reçue était facile à comprendre (61 % étaient fortement en accord).

## Téléphone

- La grande majorité des clients ayant parlé à un agent (91 %) a convenu avoir été traitée avec respect (77 % étaient fortement en accord).
- En outre, 82 % étaient d'avis que le personnel était serviable. Une fois encore, la majorité des clients était fortement en accord.

## En personne

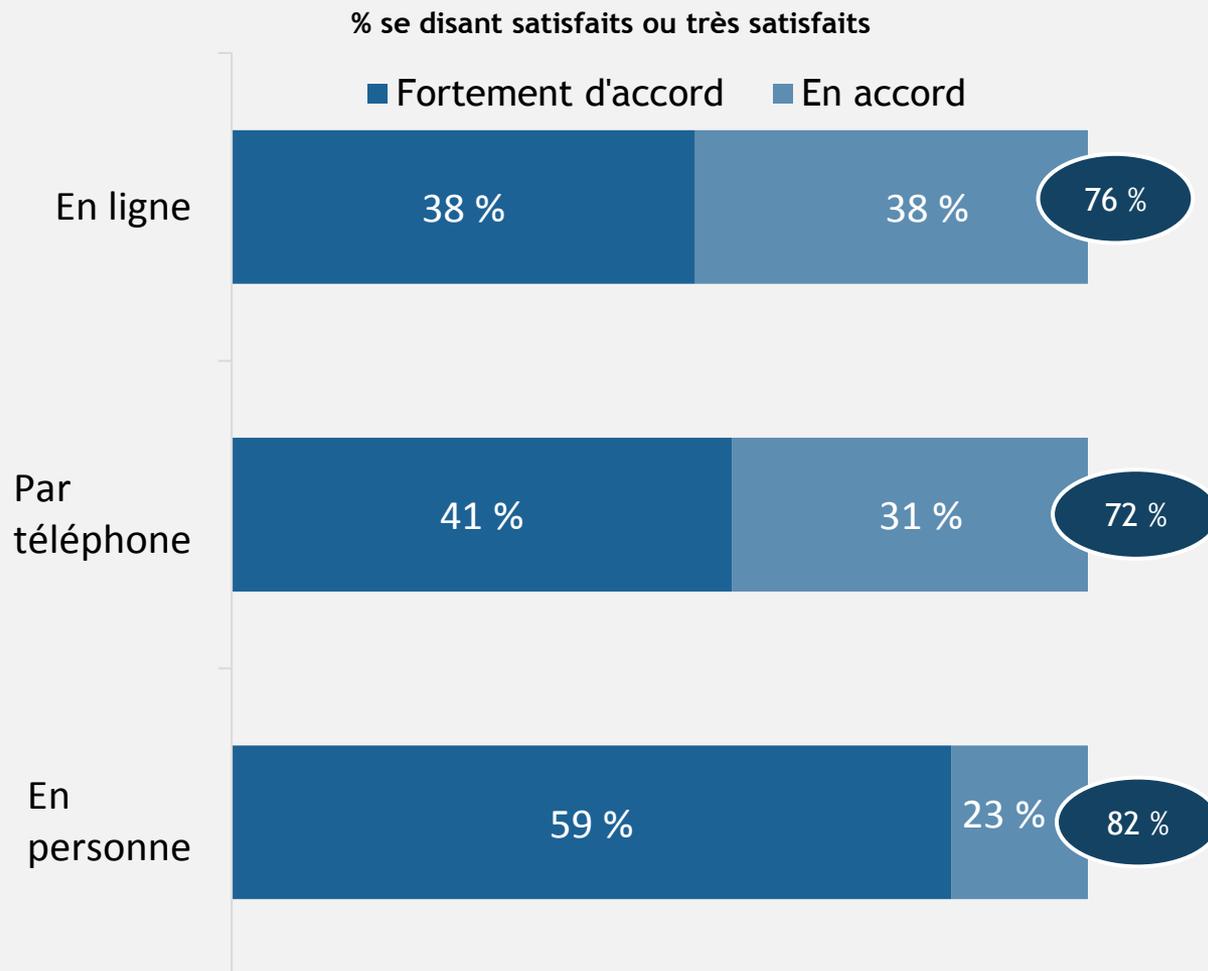
- Quatre-vingt-dix pour cent des clients ayant visité un CSC ont convenu avoir été traités avec respect (82 % étaient fortement en accord).
- Presqu'autant (87 %) ont convenu que le personnel était serviable – près des trois-quarts étaient fortement en accord.

# Satisfaction globale

**La majorité des clients a été satisfaite de la qualité globale des services reçus par les modes de prestation en ligne, au téléphone et en personne.**

- 82 % étaient satisfaits de la qualité globale des services en personne (59 % étaient très satisfaits).
- 76 % étaient satisfaits de la qualité globale du mode de prestation en ligne. Les clients étaient répartis également entre ceux qui étaient extrêmement et modérément satisfaits.
- 72 % étaient satisfaits de la qualité globale des services reçus au moyen du mode de prestation par téléphone. De manière notable, les clients satisfaits étaient plus susceptibles d'affirmer qu'ils étaient fortement satisfaits, par opposition à « modérément satisfaits ».

**Le taux de satisfaction est inférieur pour le mode téléphonique par rapport aux autres modes de prestation.**



# Expérience du mode de prestations intégré

Comprendre l'expérience à plusieurs modes de  
prestation

# Niveaux d'utilisation du mode de prestations intégré

Aux fins du présent examen de l'expérience client, les catégories suivantes de niveaux de service sont utilisées.

## **Libre-service**

- les clients ont utilisé uniquement les modes en ligne et par la poste tout au long de leur expérience

## **Libre-service et assistance**

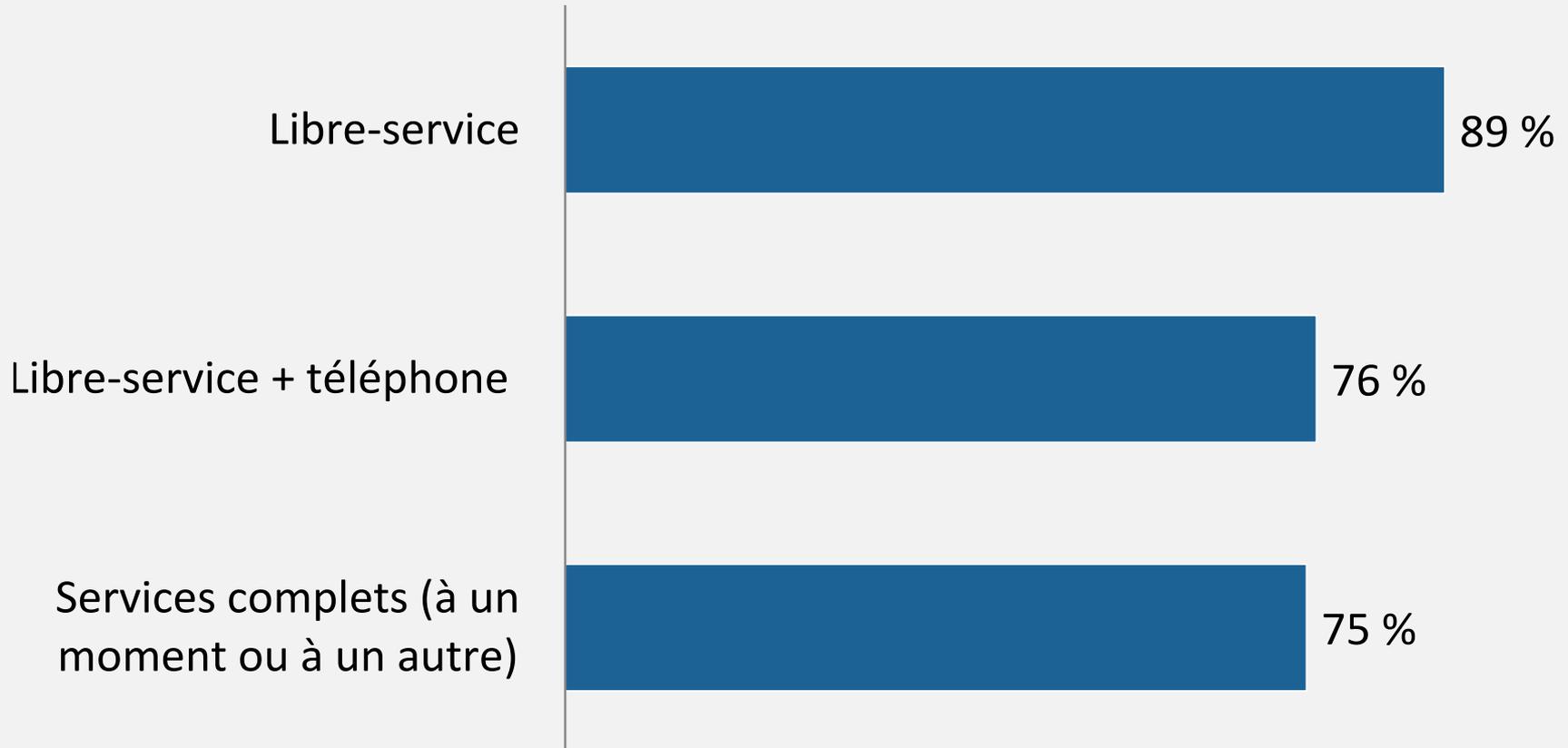
– les clients ont utilisé les services en ligne, par la poste et par téléphone, soit le 1 800 O-Canada ou le centre d'appels spécialisé de l'AE, au cours de leur expérience

## **Services complets**

– les clients ont visité un CSC à un moment ou un autre au cours de leur expérience

# Niveau de service par expérience client

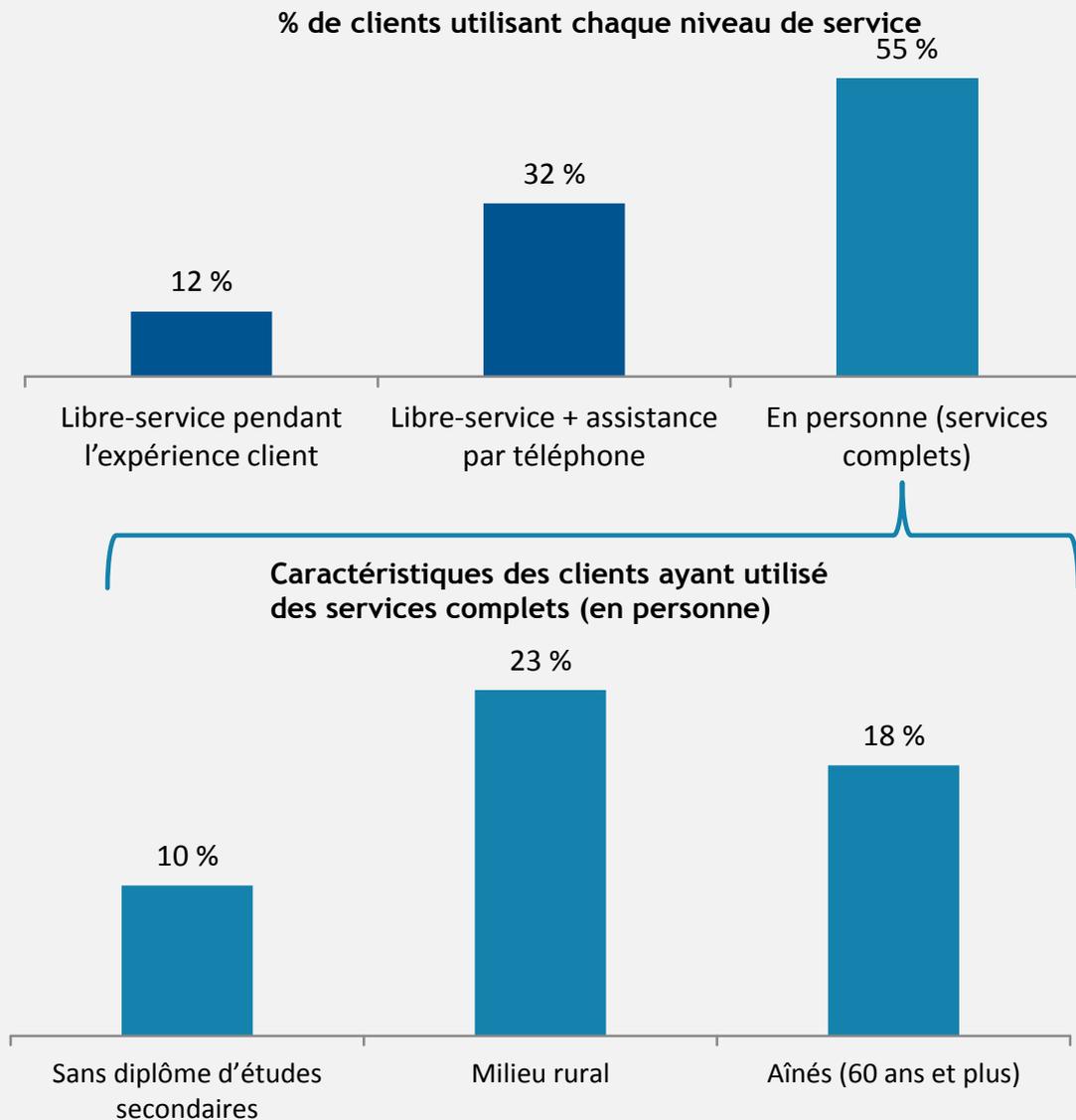
% satisfaits de la qualité globale des services



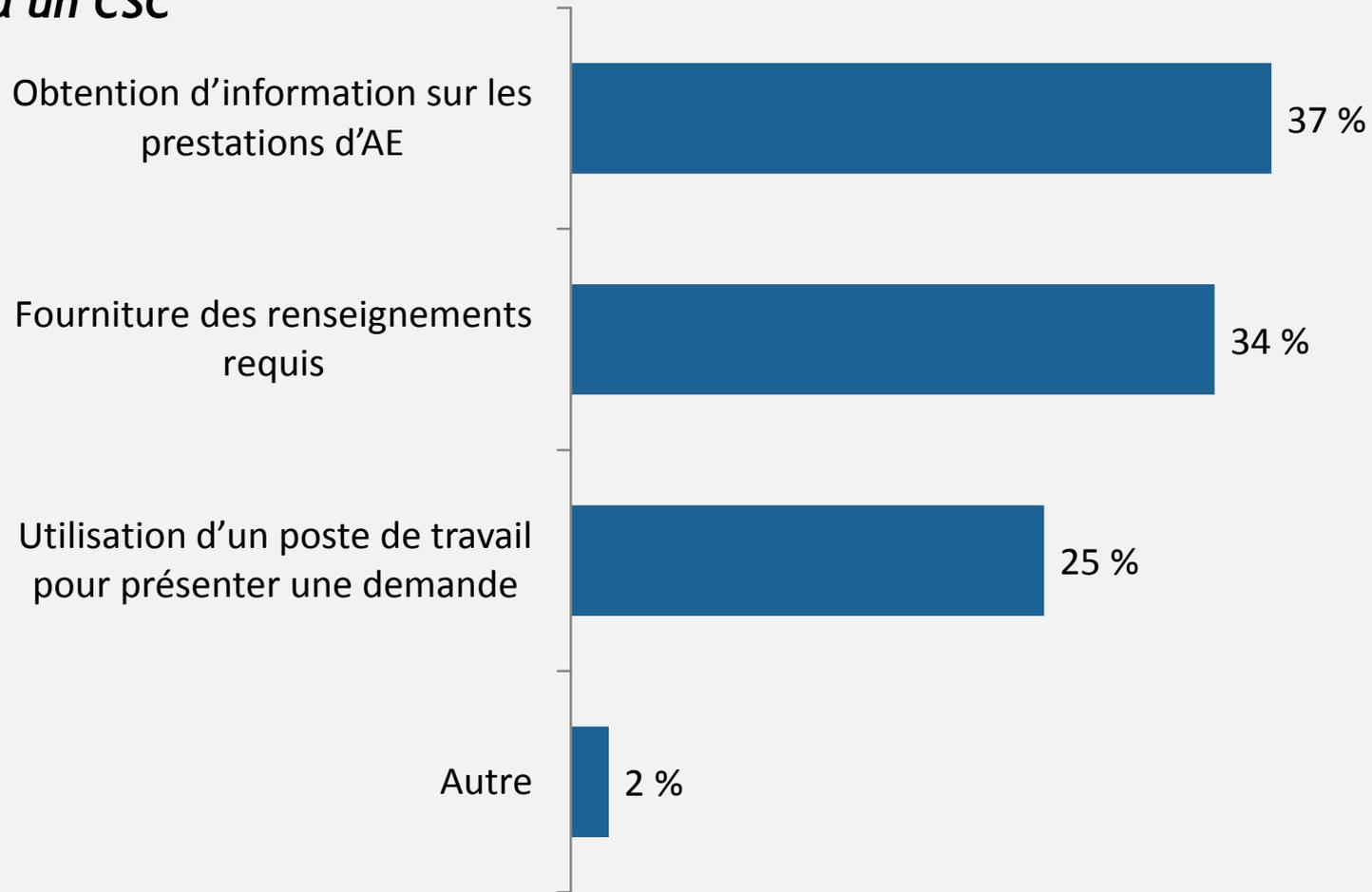
# Modes de prestation de services utilisés pendant l'expérience du client

**Un client sur dix fait appel au libre-service au cours de son expérience; les services en personne (services complets) sont utilisés par plus de la moitié.**

- Douze pour cent des clients ont utilisé uniquement les modes de prestation libre-service (poste et en ligne) pendant toute leur expérience, qu'il s'agisse de recueillir de l'information sur l'AE ou d'obtenir une décision à propos de leur demande.
- Près du tiers (32 %) ont affirmé avoir utilisé le libre-service et l'assistance par téléphone (soit 1 800 O-Canada ou le centre d'appels spécialisé de l'AE) au cours des étapes de l'expérience client.
- La majorité (55 %) des clients a effectué une visite en personne à un moment ou un autre de l'expérience client (services complets).
- Parmi les 55 % ayant visité un CSC, 23 % vivent dans des collectivités rurales, 18 % sont âgés de 60 ans et plus et 10 % ont effectué des études secondaires partielles ou sont sans diplôme d'études secondaires.



## *Obtention et fourniture de renseignements - Principales raisons des visites à un CSC*



Q. Quelle était la raison de votre dernière visite à un CSC?

Base : n=510; clients ayant visité un CSC

# Modes de prestation utilisés par étape de l'expérience client

## Une proportion considérable a utilisé deux modes de prestation pour les tâches de service.

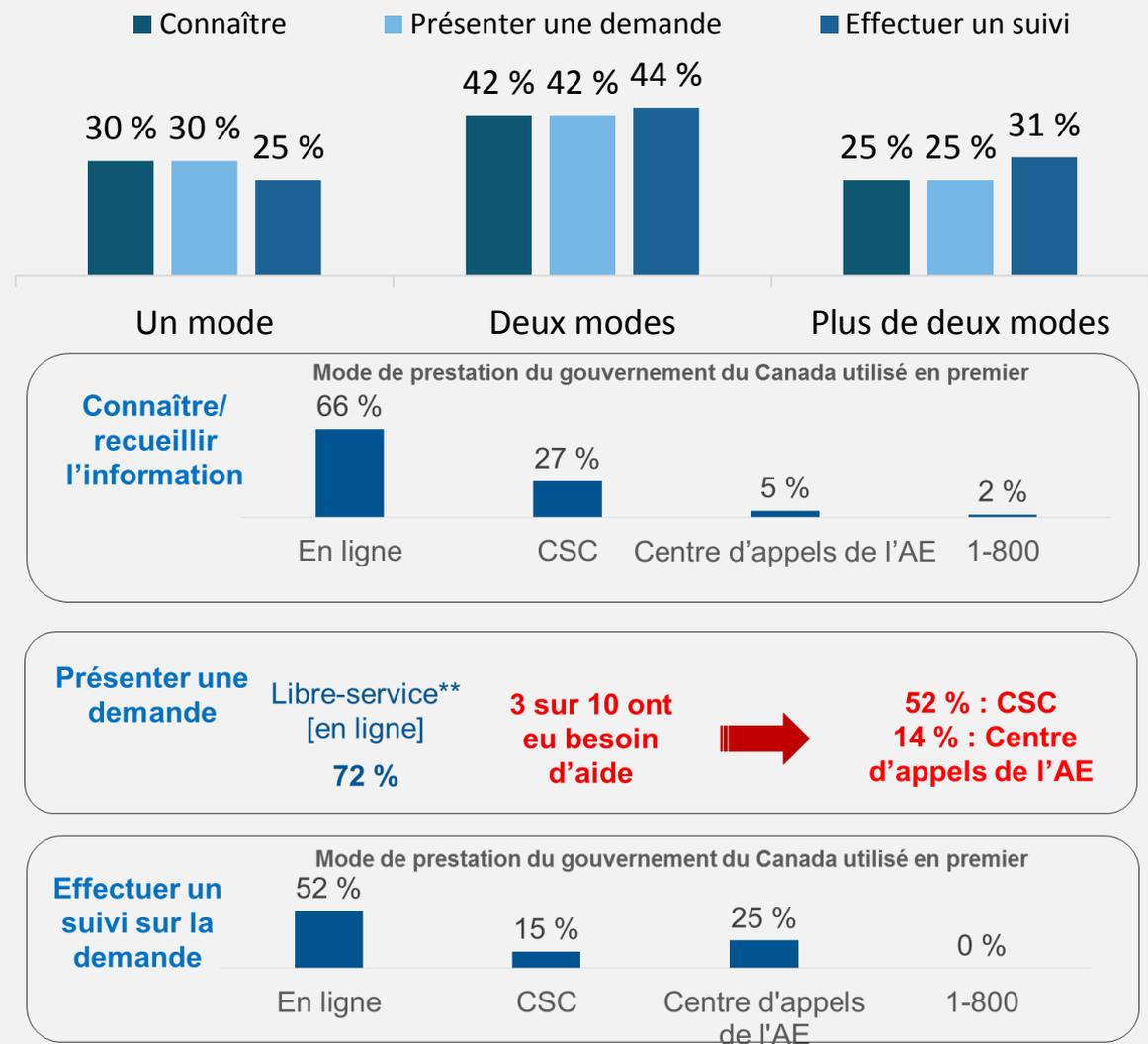
- Environ quatre clients sur dix ont affirmé avoir utilisé deux modes de prestation pour recueillir de l'information sur l'AE, demander des prestations et effectuer un suivi relatif à leur demande.
- Trois sur dix ont utilisé un service pour recueillir de l'information et pour présenter une demande et un peu moins (25 %) ont utilisé uniquement un mode de prestation pour effectuer un suivi auprès de Service Canada relativement à leur demande.
- La probabilité\* d'utiliser plus de deux modes de prestation était plus élevée chez les clients effectuant un suivi auprès de Service Canada relativement à leur demande que chez les clients recueillant de l'information générale sur l'AE ou présentant une demande de prestations.

## La majorité utilise d'abord le mode de prestation en ligne pour chaque tâche de service.

- Le site Web du gouvernement du Canada était le premier mode de prestation de services utilisé par une majorité de clients pour l'ensemble des tâches de service.
- La tendance type des modes de prestation utilisés pour chaque tâche de service (parmi ceux ayant utilisé plusieurs modes) était en ligne, puis une visite à un CSC.

Les différences sont statistiquement significatives.

Nombre de modes de prestation utilisés à chaque étape de l'expérience client



\*\*Toutes les demandes sont présentées en ligne; 72 % ont rempli la demande ailleurs qu'à un CSC.

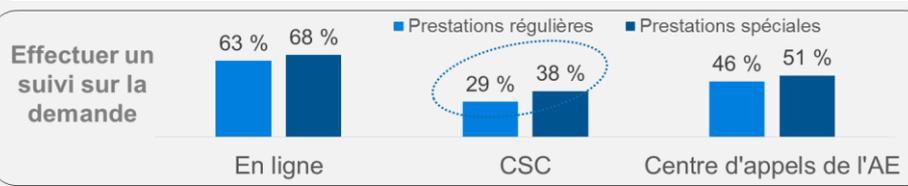
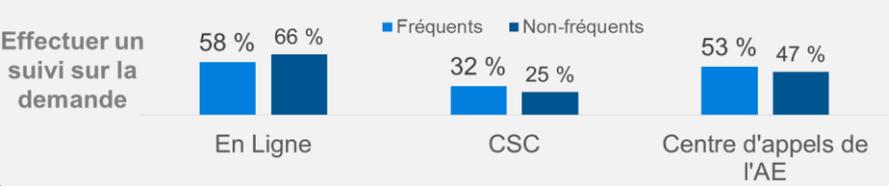
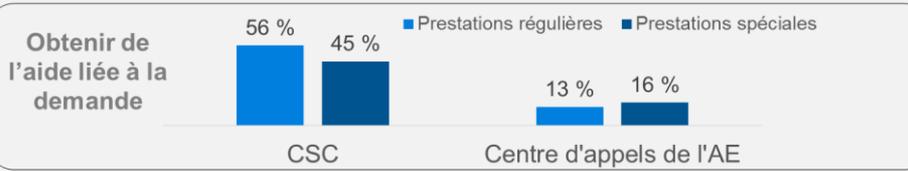
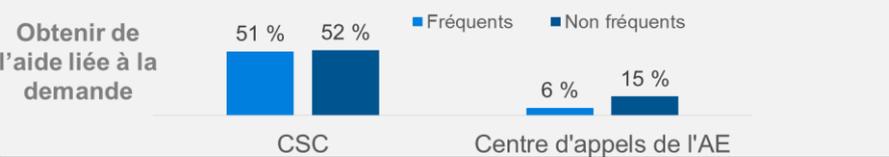
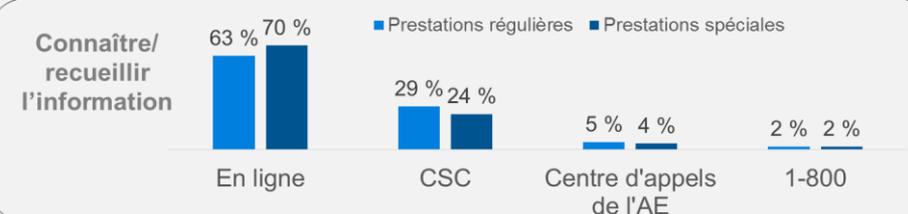
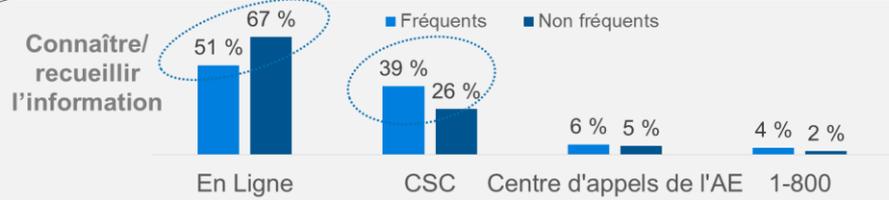
# Tendances types des modes de prestation par étape de l'expérience client

- Comme il a été relevé précédemment, les clients sont plus susceptibles d'utiliser d'abord le mode de prestation de services en ligne.
- Parmi les clients ayant utilisé plus d'un mode de prestation pour une tâche de service, une tendance type liée à l'utilisation d'un mode de prestation ressort.
- Par étape de l'expérience client, cette tendance est exposée dans le tableau ci-dessous.

<b>Nombre de modes de prestation de services</b>	<b>Connaître</b> <i>Les clients viennent chercher de l'information générale</i>	<b>Présenter une demande</b> <i>Les clients présentent une demande en ligne</i>	<b>Effectuer un suivi</b> <i>Les clients demandent, reçoivent et fournissent de l'information après avoir présenté leur demande</i>
1 <sup>er</sup> mode	En ligne (66 %)	En ligne à partir du domicile, etc. (72 %)	En ligne (52 %)
2 <sup>e</sup> mode	Centre d'appels de l'AE (27 %) Centre Service Canada (20 %)	Centre Service Canada (52 %) Centre d'appels de l'AE (14 %)	Centre d'appels de l'AE (31 %) Centre Service Canada (10 %)
3 <sup>e</sup> mode	Si trois modes étaient utilisés, la tendance type était la suivante : En ligne → Centre d'appels de l'AE → CSC	Si trois modes étaient utilisés, la tendance type était la suivante : En ligne → CSC → Centre d'appels de l'AE	Si trois modes étaient utilisés, la tendance type était la suivante : En ligne → Centre d'appels de l'AE → CSC

# Tendances types des modes de prestation par tâche de service [suite]

- Il existe également des différences dans les modes de prestation de services utilisés par **type de demande** (prestataires fréquents et non fréquents) et **type de prestation** (prestations régulières et spéciales).
- Les prestataires fréquents sont moins susceptibles de chercher de l'information générale en ligne et plus susceptibles de visiter un Centre Service Canada.
- Les clients présentant une demande de prestations spéciales étaient plus susceptibles de visiter un Centre Service Canada au moment d'effectuer un suivi relatif à leur demande.



# Mode de prestation utilisé et rapidité

Recueillir de l'information

A trouvé l'information recherchée dans un délai raisonnable?

Un mode de prestation utilisé : 93 % ont trouvé le délai raisonnable  
Deux modes de prestation utilisés : 84 % ont trouvé le délai raisonnable  
Trois modes de prestation ou plus utilisés : 83 % ont trouvé le délai raisonnable

Présenter une demande

A été en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable?

Un mode de prestation utilisé : 98 % ont trouvé le délai raisonnable  
Deux modes de prestation utilisés : 92 % ont trouvé le délai raisonnable  
Trois modes de prestation ou plus utilisés : 95 % ont trouvé le délai raisonnable

Effectuer un suivi

Le temps d'attente était-il raisonnable [pour connaître la décision]?

Un mode de prestation utilisé : 69 % ont trouvé le laps de temps raisonnable  
Deux modes de prestation utilisés : 61 % ont trouvé le laps de temps raisonnable  
Trois modes de prestation ou plus utilisés : 58 % ont trouvé le laps de temps raisonnable

# Utilisation de plusieurs modes et expérience client par étape de l'expérience

## Connaître : Les clients viennent chercher de l'information générale

Ceux ayant utilisé plus de deux modes de prestation étaient PLUS susceptibles d'affirmer :

- qu'il était difficile de trouver l'information;
- avoir eu besoin d'assistance pour utiliser le site Web;
- que l'assistance n'a pas été utile pour obtenir ce qu'ils cherchaient;
- ne pas avoir trouvé ce qu'ils cherchaient dans un délai raisonnable;
- qu'un accès plus rapide au téléphone aurait eu l'effet positif le plus important sur la partie en question du processus.

## Présenter une demande : Les clients présentent une demande en ligne

Ceux ayant utilisé plus de deux modes de prestation étaient MOINS susceptibles d'affirmer :

- qu'il était facile :
  - » de connaître les documents nécessaires pour présenter une demande d'AE;
  - » de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande
- qu'ils ont été en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable.

Ceux ayant utilisé plus de deux modes de prestation étaient PLUS susceptibles d'affirmer :

- qu'un accès plus rapide au téléphone aurait eu l'effet positif le plus important.

## Effectuer un suivi : Les clients demandent, reçoivent et fournissent de l'information

Ceux ayant utilisé plus de deux modes de prestation étaient PLUS susceptibles d'affirmer :

- qu'il était difficile :
  - » de comprendre les prochaines étapes;
  - » d'obtenir de l'information sur l'état de leur demande.
- qu'un temps d'attente téléphonique écourté et la possibilité qu'on les rappelle auraient eu l'effet positif le plus important.

Ceux ayant utilisé plus de deux modes de prestation étaient MOINS susceptibles d'affirmer :

- qu'ils avaient reçu une décision dans un délai raisonnable.

# Prédicteurs de satisfaction

# Prédicteurs de satisfaction

## Prédicteurs de satisfaction les plus forts, qui révèlent l'importance pour les clients :

- ▶ **Déroulement fluide des étapes de l'expérience du client**
- ▶ **Efficacité globale\*** (comprend les temps d'attente, le fait d'avoir complété les étapes dans un laps de temps raisonnable et la facilité avec laquelle il est possible de suivre le processus de prestation des services et d'obtenir de l'information)
- ▶ **Facilité globale\*** (comprend toutes les mesures de facilité à trouver et comprendre l'information)

Lorsqu'elles sont réunies, les mesures combinées de la facilité et de l'efficacité expliquent près de 44 % de la variance dans la satisfaction.

- ▶ Par conséquent, des modifications dans l'une ou l'autre de ces mesures entraîneraient vraisemblablement un changement dans l'indice de satisfaction global des clients.
- ▶ Il serait raisonnable de penser que les dimensions non incluses dans le modèle en raison des tailles d'échantillon plus petites, comme un traitement respectueux du personnel, favorisent également la satisfaction\*\*.

## Dimensions individuelles ayant également une incidence notable sur la satisfaction globale :

- ▶ **Facilité à trouver l'information recherchée sur le programme de l'assurance-emploi à l'étape « connaître »**
- ▶ **Facilité avec laquelle les clients peuvent déterminer s'ils sont admissibles à l'étape pour « connaître »**
- ▶ **Obtention d'information complète et cohérente par téléphone et en personne**
- ▶ **Délai pour connaître la décision**

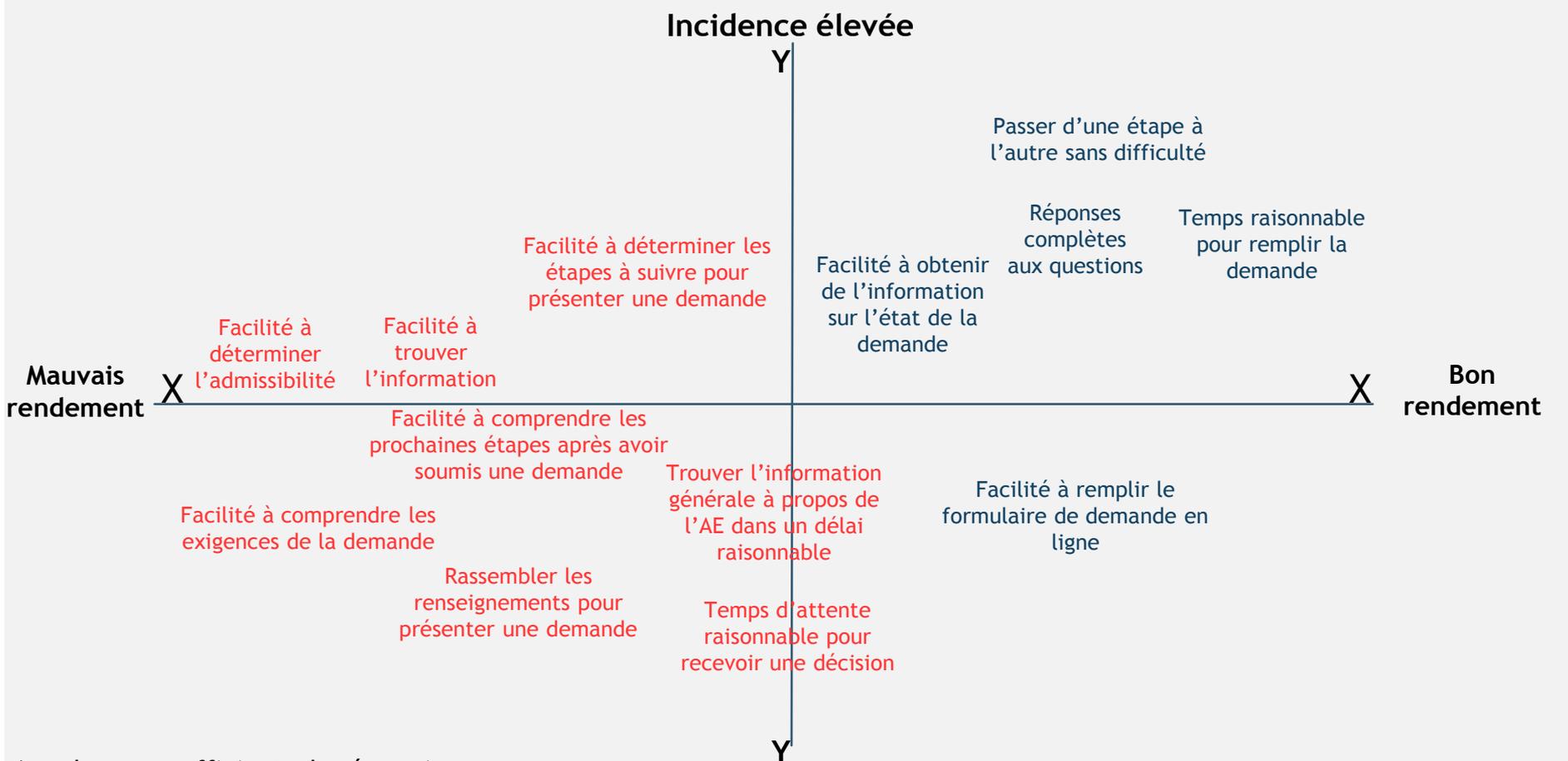
\* Consulter l'annexe 2 pour la liste de toutes les variables comprises dans le calcul des mesures composites de la facilité globale et de l'efficacité globale.

\*\* Les études antérieures (enquêtes de 2006, 2008 et 2011 de Service Canada sur la satisfaction des clients) ont révélé que les compétences humaines du personnel ont une incidence importante sur la satisfaction globale.

# Incidence des dimensions du service selon le rendement

Points à améliorer pour la clientèle de l'AE

À maintenir ou à améliorer pour la clientèle de l'AE



Axe des y : coefficients de régression  
 Axe des x : cotes de rendement

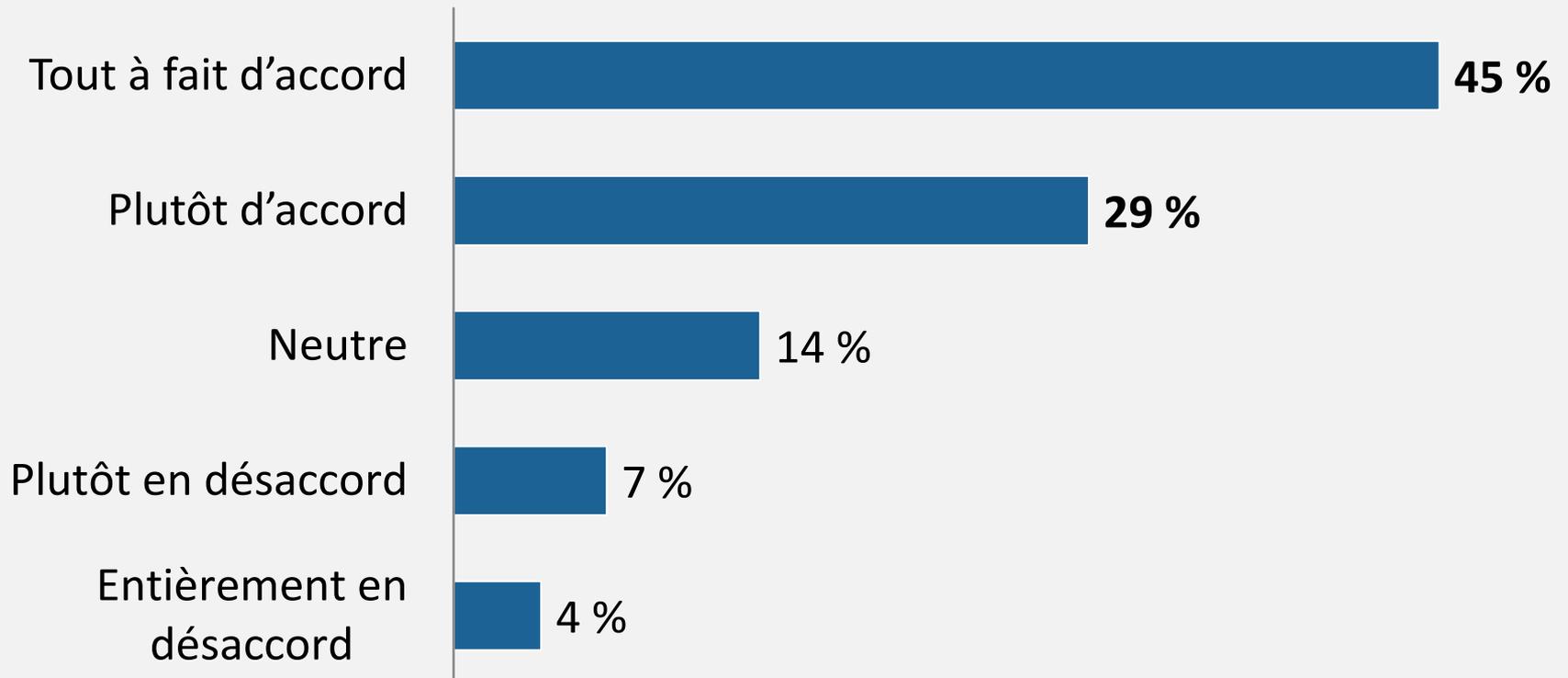
Note : Seules les dimensions pour lesquelles des coefficients uniques sont disponibles. Ceci exclus les dimensions dont la taille de l'échantillon était faible.

- Les résultats de l'analyse multivariée figurent en annexe sous pli séparé.
- Les résultats présentés ci-dessus illustrent le rendement/l'importance pour la clientèle totale de l'AE; les améliorations pour ceux qui éprouvent le plus de difficultés sont évaluées dans les mesures de la facilité/difficulté exposées tout au long de la présentation.

# Capacité de passer d'une étape à l'autre sans difficulté

**74 % ont été en mesure de passer toutes les étapes de la demande d'AE sans difficulté, le prédicteur le plus fort, parmi ceux examinés, de la satisfaction globale des clients**

D'accord / en désaccord : Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes pour votre demande d'AE.



# Diagnostic

Qu'est-ce qui doit être amélioré et pour qui?

# Groupes vulnérables : Expérience client par tâche de service

Les différences suivantes par tâche de service sont dignes de mention pour améliorer les services.

## Connaître : Les clients viennent chercher de l'information générale

- À l'exception des clients recevant des prestations spéciales, tous les groupes vulnérables étaient PLUS susceptibles de visiter un Centre Service Canada que les clients non vulnérables.
- Les clients handicapés étaient PLUS susceptibles de trouver difficile de déterminer leur admissibilité à l'AE.
- Les clients recevant des prestations spéciales et les nouveaux arrivants étaient PLUS susceptibles d'utiliser le site Web pour chercher de l'information sur l'AE. Inversement, les clients ayant un plus faible niveau de scolarité et les clients utilisant rarement ou jamais les services en ligne étaient MOINS susceptibles d'utiliser le site Web.

## Présenter une demande : Les clients présentent une demande en ligne

- Les clients vulnérables étaient généralement PLUS susceptibles de :
  - » remplir leur demande dans un CSC (les nouveaux arrivants faisant figure d'exception);
  - » demander de l'assistance pour remplir leur demande (les clients ayant un faible niveau de scolarité étaient les PLUS susceptibles d'avoir besoin d'aide);
  - » solliciter de l'assistance en personne pour remplir leur demande (les clients autochtones étaient les PLUS susceptibles de demander de l'aide à un CSC).
- Par rapport aux clients non vulnérables, les clients de milieux ruraux et les clients handicapés étaient PLUS susceptibles de trouver difficile de rassembler les renseignements requis pour présenter une demande d'AE.

## Effectuer un suivi : Les clients demandent, reçoivent et fournissent de l'information

- Les clients handicapés étaient PLUS susceptibles d'avoir eu des difficultés à comprendre les prochaines étapes.
- Les clients handicapés étaient MOINS susceptibles d'avoir trouvé facile de vérifier l'état de leur demande.
- Pour effectuer un suivi relatif à leur demande, les clients vulnérables étaient généralement MOINS susceptibles d'avoir d'abord utilisé le site Web (par rapport aux clients non vulnérables).

# Groupes vulnérables : Expérience client par mode de prestation de services

Les différences suivantes par mode de prestation de services sont dignes de mention pour améliorer les services.

## Téléphone

- Les clients handicapés étaient PLUS susceptibles de faire état de temps d'attente plus longs pour parler avec un agent.
- Les clients handicapés étaient MOINS susceptibles d'affirmer avoir obtenu des réponses complètes à leurs questions.

## En personne

- Par rapport aux autres clients vulnérables, les clients ayant un faible niveau de scolarité étaient PLUS susceptibles d'affirmer qu'avoir accès à des ordinateurs pour remplir la demande d'AE avec de l'assistance était le plus important pour eux en ce qui a trait aux services en personne. [Rappel : ces clients étaient les PLUS susceptibles d'avoir besoin d'assistance pour remplir leur demande.]

## En ligne

- Les clients utilisant rarement ou jamais les services en ligne étaient PLUS susceptibles d'avoir été en désaccord avec le fait que le processus pour la création d'un compte Mon dossier Service Canada était clair.
- Les clients handicapés étaient PLUS susceptibles d'être en désaccord avec le fait qu'il était facile et rapide de trouver ce qu'ils cherchaient.

## Dans l'ensemble

- Les clients handicapés étaient MOINS susceptibles de convenir qu'ils avaient été en mesure de passer toutes les étapes de leur demande d'AE sans difficulté. [Rappel : il s'agit d'un important facteur de satisfaction pour les clients.]
- Par rapport aux clients non vulnérables, les clients ayant un plus faible niveau de scolarité étaient PLUS susceptibles de convenir qu'ils avaient été référés d'une personne à une autre.
- Les clients ayant un plus faible niveau de scolarité et utilisant rarement ou jamais les services en ligne étaient MOINS susceptibles d'affirmer qu'effectuer les étapes en ligne avait rendu le processus plus facile.

# Considérations relatives à l'amélioration des services pour les clients vulnérables

## Clients handicapés

- Moins susceptibles d'affirmer qu'ils sont passés d'une étape à l'autre sans difficulté pendant tout le processus

## Clients ayant effectué des études secondaires partielles

- Moins susceptibles d'affirmer que le fait d'effectuer les étapes en ligne avait rendu le processus plus facile

## Faible utilisation des services en ligne

- Moins susceptibles d'affirmer que le fait d'effectuer les étapes en ligne avait rendu le processus plus facile

## Améliorations pour ces clients...

- Faire en sorte qu'il soit plus facile de déterminer l'admissibilité
- Simplifier le processus de demande et les documents requis
- Améliorer les communications à l'étape du suivi

Le processus en ligne a été plus difficile pour ces clients, dans l'ensemble des étapes de l'expérience client. Ils ont eu besoin de plus d'assistance, notamment par l'entremise un CSC.

# Conclusions

- La satisfaction à l'égard de la qualité globale des services est élevée et la disponibilité des services en ligne améliore l'expérience de service pour la plupart des clients.
- Le niveau d'insatisfaction n'est pas élevé, mais il est significatif; environ un répondant sur cinq a éprouvé des difficultés à accomplir différentes étapes et phases du processus de prestation des services.
- Les principaux points à améliorer pour tous les clients de l'AE et pour les clients vulnérables en particulier sont les suivants :
  - Facilité à trouver et comprendre l'information en ligne concernant l'admissibilité et le processus;
  - accès à de l'assistance, c.-à-d. accès plus rapide à un agent d'un centre d'appels et possibilité de communiquer en ligne;
  - clarté des étapes et de ce qu'il faut faire en cas de problème, particulièrement à l'étape du suivi;
  - délai pour connaître une décision.
- Le fait de pouvoir passer d'une étape à l'autre sans difficulté au cours de l'expérience client a une incidence importante sur la satisfaction de la clientèle.
- Les clients qui effectuent en ce moment les étapes dans un délai qui leur apparaît raisonnable utilisent plusieurs modes de prestation aux différentes étapes de l'expérience client.
- Les obstacles actuels au déroulement fluide du processus pour les clients incluent devoir effectuer plusieurs suivis pour obtenir l'information, tel qu'illustré par la difficulté des clients à contacter un agent au téléphone dans un délai et un nombre de tentatives raisonnables.

# Annexe 1

Questionnaire du sondage

## 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	[CONTINUER]
Non	[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	[ALLER À LA Q1]
Non	[CONTINUER]
Refus	[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 DÉMARCHÉ, QUI EST PARTICULIÈREMENT PERTINENT 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 UTILISÉS.  
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")

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

- On a répondu à vos questions au complet
- Il était facile de comprendre l'information que vous avez reçue.
- Le personnel était serviable.
- 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"]

- Vous êtes parvenu(e) rapidement à trouver ce que vous cherchiez.
- 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]

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

# Annexe 2

Composition des variables : facilité globale et  
efficacité globale

# Composition des variables : facilité globale et efficacité globale

La facilité et l'efficacité expliquent 44 % de la variance de la satisfaction globale

## *MESURES DE LA FACILITÉ*

Il était facile de comprendre l'information que vous avez reçue.  
Vous compreniez clairement ce que vous deviez faire en cas de problème ou de question.  
Comprendre l'information dans la lettre que vous avez reçue.  
Comprendre les prochaines étapes.  
Comprendre quels renseignements manquaient.  
Comprendre les exigences de la demande.  
Réunir l'information dont vous aviez besoin pour faire votre demande d'a.-e.  
Facile de trouver l'information que vous cherchiez à obtenir.  
Facile de déterminer si vous étiez admissible aux prestations d'a.-e.

## *MESURES DE L'EFFICACITÉ*

Rapidité  
On a répondu à vos questions au complet.  
Différents agents vous ont présenté des renseignements contradictoires.  
Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes pour votre demande d'a.-e.  
Soumettre les renseignements manquants à Service Canada.  
Savoir quoi faire si vous aviez un problème dans la présentation de l'information.  
Obtenir de l'information au sujet de l'état de votre demande.  
Est-ce que l'aide obtenue vous a permis d'obtenir ce que vous cherchiez?  
Compléter la demande en ligne.  
Facile de déterminer les étapes du processus de demande.  
Facile de savoir de quels documents vous aviez besoin pour faire une demande de prestations d'a.-e.