

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Justification de la méthodologie du sondage téléphonique

L'objectif du Sondage sur l'expérience client est d'évaluer dans quelle mesure la conception actuelle du service fonctionne pour les clients qui accèdent aux programmes fédéraux par l'entremise du réseau de Service Canada. Pour ce faire, Service Canada a demandé aux clients s'ils pouvaient facilement et efficacement franchir les étapes du cheminement des clients, quels modes de prestation de services ils utilisaient et s'ils étaient satisfaits du processus global de demande du programme, à partir de l'étape d'information jusqu'à la réception d'une décision initiale.

Les clients qui avaient effectué un cheminement complet ont été choisis à partir de bases de données administratives en utilisant une stratégie d'échantillonnage aléatoire, avec stratification par programme. Au moment de la sélection de l'échantillon, les adresses électroniques des clients n'étaient pas saisies, ce qui excluait un moyen efficace d'inviter électroniquement une sélection aléatoire de clients pour remplir le sondage. Puisque des numéros de téléphone étaient disponibles pour la grande majorité des clients, un sondage téléphonique a été choisi comme méthode. À l'avenir, si Service Canada recueille les coordonnées des clients par courriel, le sondage pourra être administré par téléphone et par courriel, ce qui augmentera possiblement l'efficacité de la collecte de données.

Il faut souligner que le fait de mener un sondage en ligne sans identifier les clients à partir de l'univers d'enquête connu au moyen d'une stratégie d'échantillonnage entraînerait une cueillette de données considérablement assujettis à un biais d'autosélection, et du coup, les résultats s'en trouveraient considérablement faussés. Ce problème pourrait être d'autant plus important si des programmes étaient visés par des obstacles à l'accessibilité en raison desquels des clients auraient de la difficulté à remplir le questionnaire en ligne.

Définition de « client » pour la sélection de l'échantillon

Comme mentionné ci-dessus, le public cible du sondage comprenait les clients qui avaient effectué un cheminement complet dans le cycle de service. Cette définition a permis d'analyser les défis auxquels les clients se sont heurtés au cours du cheminement et à quel moment, dans le processus, ils y ont été confrontés.

Les clients de l'Assurance-emploi, du Numéro d'assurance sociale, du Régime de pensions du Canada (pensions de retraite et de survivants), de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada faisaient partie de l'échantillon, puisqu'ils représentent la majorité des clients de Service Canada qui accèdent aux programmes fédéraux et qui sont accessibles à EDSC à des fins d'échantillonnage.

Les clients du Programme de passeport, dont la grande majorité s'adresse à Service Canada pour obtenir des services, n'ont pas été inclus parce qu'EDSC n'a pas accès à la banque de

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

données qui les concerne. Ce droit appartient à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Toutefois, IRCC propose régulièrement un sondage similaire à la clientèle du Programme de passeport. EDSC et IRCC ont déployé des efforts pour uniformiser les questions les plus importantes posées dans leurs sondages afin d'établir des comparaisons, compte tenu des contraintes légèrement différentes liées à la sélection des échantillons.

De même, le service offert par le Centre de service national de prêts aux étudiants du Programme canadien de prêts aux étudiants est actuellement évalué au moyen d'un sondage distinct, car il est conçu pour répondre aux besoins du contrat avec le fournisseur de services.

Les programmes d'EDSC comme la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti, qui ont des clientèles particulièrement réduites, n'ont pas été inclus dans ce sondage initial, car leur taille empêche leurs résultats de se démarquer dans les constatations globales, et aussi parce que les ressources qui seraient nécessaires pour rejoindre ces clients dépassent les ressources disponibles. Enfin, les clients des Programmes de subventions et de contributions dont les clients directs sont des organisations et des employeurs n'ont pas été inclus dans ce sondage, étant donné que le public cible est constitué de membres du public.

Dans les paramètres du questionnaire de 15 minutes, la portée du parcours de client examinée comprenait les étapes au cours desquelles les clients recueillaient de l'information sur le programme, remplissaient une demande et la présentaient et, le cas échéant, faisaient le suivi d'une demande avant de recevoir une décision initiale. Les clients ayant déclaré avoir demandé un réexamen après avoir reçu une première décision ont été identifiés, mais le processus de réexamen n'a pas été examiné en raison des limites du questionnaire et de la faible proportion de clients identifiés dans les bases de données comme ayant demandé un réexamen.

La sélection de l'échantillon utilise une définition de « clients qui ont terminé un parcours de client » qui est appliquée de façon uniforme dans les principaux programmes, en tenant compte des différences dans les types d'informations contenues dans chaque base de données.

Plus précisément, des clients âgés de 18 ans ou plus ont été choisis au sein de chaque programme en fonction des critères suivants :

Programme	Date de début de l'univers d'enquête	Date de fin de l'univers d'enquête	Élément de données de la date de la décision	Détails supplémentaires
RPC	Mai 2017	Juin 2017	Date de la demande (date à laquelle la demande a été traitée ou encore, la date de la prise de décision)	L'état de la prestation est en paiement ou refusée Exclusion : <ul style="list-style-type: none">Dossiers dans lesquels le particulier a été transféré du PPIRPC au RPC (aucune demande au RPC)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Programme	Date de début de l'univers d'enquête	Date de fin de l'univers d'enquête	Élément de données de la date de la décision	Détails supplémentaires
				<ul style="list-style-type: none"> Types de prestations liées aux mineurs Clients vivant à l'étranger
PIRPC	Avril 2017	Juillet 2017	Date de la demande (date à laquelle la demande a été traitée ou encore, la date de la prise de décision)	L'état de la prestation est en paiement ou refusée <ul style="list-style-type: none"> Types de prestations liées aux mineurs Clients vivant à l'étranger
SRG	Janvier 2017	Juin 2017	Date d'admissibilité (date à laquelle le client est entré à l'étape de paiement du SRG et un mois suivant la date à laquelle le client reçoit une lettre d'admissibilité) Tiré du bassin SV/SRG	Exclusions : <ul style="list-style-type: none"> Clients avec fiduciaires Allocation au conjoint (clientèle trop petite pour l'élaboration de questions sur cette expérience de service seulement)
SV	Janvier 2017	Juin 2017	Date d'admissibilité à la SV (un mois après que les clients inscrits automatiquement à la SV reçoivent une lettre d'admissibilité)	Exclusions : <ul style="list-style-type: none"> Clients avec fiduciaires
NAS	Avril 2017	Juin 2017	Date d'émission	Exclusions : <ul style="list-style-type: none"> NAS à la naissance (pas de numéro de téléphone) Exclus les personnes qui avaient un NAS temporaire et qui ont quitté le pays depuis
AE	Mars 2017	Juin 2017	En supposant une date de décision de prestations de 1 à 28 jours après la date du début de la prestation (date d'admissibilité)	Exclusions : <ul style="list-style-type: none"> Parents d'enfants assassinés ou disparus Compassion Demandes abrégées Renouvellements

Les clients inclus dans l'univers d'enquête étaient ceux qui ont traversé le parcours de client jusqu'à l'étape de réception d'une décision initiale, par l'utilisation des champs de données ci-dessus. Une cueillette distincte des données liées à l'expérience du client dans chacun des modes de prestation immédiatement après l'interaction, afin de savoir s'ils ont été en mesure

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

d'accomplir les tâches prévues, permettrait de fournir des informations complémentaires sur la performance de chaque mode de prestation et l'achèvement des tâches.

Période de référence

Vous trouverez ci-dessous une représentation graphique des périodes au cours desquelles les clients sélectionnés au sondage ont reçu une décision initiale. La plupart des clients interrogés ont reçu la décision au cours des mois d'avril, mai et juin, mais la période d'échantillonnage de certains programmes a été plus longue afin d'extraire un échantillon suffisant pour réaliser 650 entrevues complètes pour chaque programme. Lors du sondage, on a demandé aux clients de penser à leur expérience de l'année précédente avec Service Canada, en lien avec le programme (pour lequel ils avaient récemment reçu une décision).

Le mois commun parmi tous les programmes était mai 2017. Les volumes de clients dans les bases de données administratives de chaque programme pour ce mois ont été utilisés pour calculer la répartition des clients parmi les programmes compris dans l'univers d'enquête, à l'aide de la définition de sondage du client décrite ci-dessus. Cette répartition a été appliquée au sondage rempli afin de s'assurer que l'équilibre des clients parmi les programmes de l'échantillon complété reflète l'équilibre de la clientèle de Service Canada. Les volumes de clients du mois de mai sont représentatifs d'un volume mensuel moyen dans chaque programme, selon la définition ci-dessus.

Programme	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
RPC							
PPIRPC							
SV/SRG							
NAS							
AE							

Stratégie d'échantillonnage

La sélection aléatoire des clients provenant des bases de données administratives a été stratifiée par programme et par province ou territoire. Alors que les clients de l'ensemble de la population sont peu nombreux dans certains programmes, comme le PPIRPC et le SRG, environ 600 répondants de chaque programme ont été interviewés afin de permettre une analyse, ayant un certain degré de fiabilité, qui détermine quels programmes ont rencontré des défis, et si ces défis étaient partagés dans l'ensemble des programmes.

L'échantillon a été stratifié par région afin que le sondage rempli reflète la répartition des clients entre les régions. La région du client était identifiée selon son domicile, par l'utilisation de son code postal dans les bases de données administratives.

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Afin de fournir des résultats pour les clients faisant partie de groupes vulnérables qui sont peu représentés dans l'univers d'enquête, soit ceux qui vivent en région éloignée ainsi que les membres des Communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM), ces groupes ont subi un suréchantillonnage. Un minimum de 200 questionnaires ont été remplis dans chacun de ces petits groupes. Plus de 200 réponses provenant de clients autochtones ont été obtenues sans avoir recours au suréchantillonnage.

Pondération / Risque de biais en raison des non-réponses

Si aucun biais systématique relié aux réponses du sondage ne se produit, le profil des participants au sondage pour chaque source d'échantillon devrait être très semblable au profil de la population, dans les limites des erreurs normales d'échantillonnage. Les tableaux ci-dessous démontrent que, dans la plupart des cas, l'échantillon du sondage était semblable à l'univers d'enquête en ce qui concerne l'âge et le sexe. Le seul sous-groupe où un écart plus grand apparaît est celui des 18 à 30 ans au Québec pour le programme d'assurance-emploi. Bien que ces écarts ne soient pas démesurément grands, ils impliquent l'utilisation d'une pondération légèrement plus importante. Outre cet aspect, l'échantillon et l'univers de clients pour l'enquête sont très semblables, ce qui indique que le biais en raison de non-réponse n'était vraisemblablement pas un problème important dans ce sondage.

Afin de corriger toute différence entre l'échantillon du sondage et l'univers de clients pour l'enquête, les données du sondage ont été pondérées. Les données ont également été pondérées selon le programme en raison du suréchantillonnage des plus petits programmes. De plus, les groupes vulnérables que l'on retrouve en petit nombre dans la population, et qui ont également subi un suréchantillonnage, ont été ramenés à leurs proportions réelles ou estimées dans l'univers de clients pour l'enquête.

La pondération de l'échantillon du sondage rempli en fonction de l'univers d'enquête constitué de clients d'EDSC a été appliquée à l'aide de paliers multiples. Les étapes de la pondération comprennent :

1. Ajustement aux proportions de l'univers d'enquête pour l'âge ou le sexe dans la région pour chaque programme.
2. Pondération des suréchantillonnages des populations en proportion de leur présence dans l'univers d'enquête.
3. Pondération du nombre de répondants dans chaque programme proportionnellement au nombre total de clients.
4. Pondération du nombre de répondants par région en proportion du nombre total de clients.

Bien que le RPC et le PPIRPC ne soient pas administrés au Québec, un petit nombre de clients ont répondu au questionnaire (six et sept, respectivement). Ces clients ont été conservés dans l'échantillon de questionnaires complétés, puisqu'ils auraient pu déménager au Québec entre

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

le moment où l'échantillon a été prélevé et l'administration du sondage, mais leurs résultats n'ont pas été pondérés en raison leur petit nombre.

Ajustement aux proportions de l'univers d'enquête pour l'âge ou le sexe dans les régions pour chaque programme.

Lors de la première étape de la pondération, l'échantillon de répondants a été pondéré proportionnellement à l'univers d'enquête selon l'âge et le sexe des répondants dans leur région, pour chaque programme, comme indiqué ci-dessous. Les proportions du bassin utilisées pour élaborer les cibles sont basées sur des extraits de données fournies par EDSC.

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Assurance-emploi (AE)

	Ontario		Québec		Ouest/T		Est	
	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage
Hommes de 18 à 30 ans	12 %	10 %	14 %	5 %	19 %	13 %	14 %	15 %
Femmes de 18 à 30 ans	15 %	12 %	10 %	5 %	15 %	13 %	10 %	12 %
Hommes de 31 à 59 ans	31 %	22 %	37 %	37 %	31 %	36 %	38 %	40 %
Femmes de 31 à 59 ans	33 %	42 %	27 %	31 %	27 %	29 %	23 %	23 %
Hommes de 60 ans et +	6 %	9 %	8 %	14 %	5 %	5 %	10 %	5 %
Femmes de 60 ans et +	4 %	6 %	4 %	8 %	3 %	5 %	4 %	5 %

Régime de pensions du Canada (retraite)

	Ontario		Ouest/T		Est	
	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage
Hommes de moins de 69 ans	33 %	41 %	35 %	41 %	34 %	42 %
Femmes de moins de 69 ans	42 %	49 %	44 %	47 %	42 %	52 %
Hommes de plus de 70 ans	8 %	4 %	7 %	7 %	7 %	2 %
Femmes de plus de 70 ans	17 %	7 %	14 %	6 %	16 %	5 %

Régime de pensions du Canada (invalidité)

	Ontario		Ouest/T		Est	
	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage
Hommes de moins de 59 ans	48 %	37 %	45 %	36 %	48 %	36 %
Femmes de moins de 59 ans	37 %	45 %	37 %	43 %	42 %	53 %
Hommes de 60 ans et +	8 %	10 %	8 %	12 %	4 %	7 %
Femmes de 60 ans et +	7 %	7 %	10 %	9 %	6 %	3 %

Sécurité de la vieillesse (SV)

	Ontario		Québec		Ouest/T		Est	
	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage
Hommes	49 %	55 %	51 %	55 %	49 %	69 %	52 %	43 %
Femmes	52 %	45 %	49 %	45 %	51 %	32 %	48 %	58 %

Supplément de revenu garanti (SRG)

	Ontario		Québec		Ouest/T		Est	
	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage
Hommes	42 %	46 %	44 %	50 %	43 %	44 %	47 %	46 %
Femmes	58 %	55 %	56 %	50 %	57 %	56 %	53 %	53 %

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Numéro d'assurance sociale (NAS)

	Ontario		Québec		Ouest/T		Est	
	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage	Univers	Sondage
Hommes de 18 à 30 ans	29 %	23 %	27 %	26 %	25 %	25 %	24 %	30 %
Femmes de 18 à 30 ans	26 %	21 %	23 %	15 %	26 %	23 %	21 %	15 %
Hommes de 31 à 59 ans	18 %	20 %	23 %	26 %	20 %	16 %	20 %	20 %
Femmes de 31 à 59 ans	18 %	21 %	20 %	25 %	22 %	25 %	25 %	28 %
Hommes de plus de 60 ans	4 %	5 %	2 %	3 %	3 %	6 %	4 %	3 %
Femmes de plus de 60 ans	5 %	10 %	4 %	6 %	5 %	5 %	6 %	5 %

La SV et le SRG n'ont été pondérés que selon le sexe des participants dans la région, étant donné que la répartition par âge des clients du programme ne nécessitait pas de pondération plus détaillée.

Pondération des suréchantillonnages des populations en proportion de leur présence dans l'univers d'enquête.

Comme mentionné dans la stratégie d'échantillonnage, des interviews supplémentaires ont été menées au sein de deux groupes :

1. Les répondants des CLOSM qui vivent au Québec se sont déclarés à l'aise de parler anglais, mais pas français, et ceux qui habitent à l'extérieur du Québec qui se sont déclarés à l'aise de parler français, mais pas anglais. Ces répondants ont été identifiés comme faisant partie des CLOSM pendant l'interview. Afin d'effectuer le suréchantillonnage, des numéros de téléphone dans les codes postaux ayant les plus fortes concentrations de résidents des CLOSM ont été sélectionnés, puis les répondants admissibles ont été identifiés pendant l'interview. Pendant l'étape de suréchantillonnage, les répondants qui n'étaient pas admissibles en raison de leur non-appartenance aux CLOSM n'ont pas été interviewés.
2. Les répondants vivant dans des endroits éloignés ont également été suréchantillonnés. Ces répondants ont été préalablement identifiés dans l'échantillon fourni par le client comme ayant un code postal qui correspond à une région éloignée selon les définitions de Statistique Canada.

Au cours de la deuxième étape de la pondération, la proportion des CLOSM et des répondants provenant des régions éloignées a été ramenée à la proportion estimée dans l'univers d'enquête, selon l'échantillon de questionnaires complétés avant le suréchantillonnage, et à l'aide de l'extrait de clients aléatoire fourni par EDSC, respectivement.

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Étant donné qu'un indicateur précis en vue d'identifier les clients des CLOSM n'était pas offert, la proportion a été estimée en fonction de l'incidence déterminée au cours de l'interview de l'échantillon représentatif. L'estimation a été ajustée en fonction des réponses obtenues au cours du suréchantillonnage, car certaines régions ont pris en charge davantage de clients des CLOSM que ce que les résultats de l'échantillon représentatif ont indiqué. Les chiffres de l'univers d'enquête pour les répondants provenant de régions éloignées ont été élaborés à partir des fichiers-échantillons fournis par EDSC.

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Assurance-emploi (AE)

CLOSM	Ontario		Québec		Ouest/T		Atlantique	
	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage
Oui	1 %	2 %	11 %	16 %	1 %	3 %	18 %	36 %
Non	99 %	98 %	89 %	84 %	99 %	97 %	82 %	64 %

Région éloignée	Globalement	
	Estimé de l'univers	Sondage
Éloigné	3,9 %	7 %
Non éloigné	96,1 %	93 %

Régime de pensions du Canada (retraite)

CLOSM	Ontario		Québec		Ouest/T		Atlantique	
	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage
Oui	1 %	1 %		50 %	0 %	0 %	23 %	53 %
Non	99 %	99 %		50 %	100 %	100 %	77 %	47 %

Région éloignée	Globalement	
	Estimé de l'univers	Sondage
Éloigné	2,5 %	5 %
Non éloigné	97,5 %	95 %

Régime de pensions du Canada (invalidité)

CLOSM	Ontario		Ouest/T		Atlantique	
	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage
Oui	1 %	1 %	1 %	1 %	11 %	22 %
Non	99 %	99 %	99 %	99 %	89 %	78 %

Éloigné	Globalement	
	Estimé de l'univers	Sondage
Éloigné	2,6 %	7 %
Non éloigné	97,4 %	93 %

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Sécurité de la vieillesse (SV)

CLOSM	Ontario		Québec		Ouest/T		Atlantique	
	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage
Oui	1 %	5 %	7 %	12 %	1 %	1 %	6 %	18 %
Non	99 %	95 %	93 %	88 %	99 %	99 %	94 %	82 %

Éloigné	Globalement	
	Estimé de l'univers	Sondage
Éloigné	1,8 %	3 %
Non éloigné	98,2 %	97 %

Supplément de revenu garanti (SRG)

CLOSM	Ontario		Québec		Ouest/T		Atlantique	
	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage
Oui	2 %	3 %	9 %	15 %	2 %	1 %	8 %	21 %
Non	98 %	97 %	91 %	85 %	98 %	99 %	92 %	79 %

Éloigné	Globalement	
	Estimé de l'univers	Sondage
Éloigné	1,8 %	4 %
Non éloigné	98,2 %	96 %

Numéro d'assurance sociale (NAS)

CLOSM	Ontario		Québec		Ouest/T		Atlantique	
	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage	Estimé de l'univers	Sondage
Oui	0 %	0 %	2 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Non	100 %	100 %	98 %	96 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Éloigné	Globalement	
	Estimé de l'univers	Sondage
Éloigné	1,8 %	4 %
Non éloigné	98,2 %	96 %

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Pondération du nombre de répondants dans chaque programme proportionnellement au nombre total de clients.

Au cours de la troisième étape de la pondération, la proportion de répondants par programme a été pondérée proportionnellement au volume global de clients dans chaque programme. Cela permet aux données qui en résultent de refléter la population générale des clients à travers les programmes lors de la visualisation de la satisfaction globale et d'autres statistiques.

Taille de l'univers d'enquête (Mai 2017)	Univers	Taille de l'échantillon du sondage	Sondage	
AE	127 521	48 %	703	18 %
RPC (R)	25 166	10 %	652	16 %
RPC (I)	5 433	2 %	658	16 %
SV	24 486	9 %	672	17 %
SRG	4 048	2 %	712	18 %
NAS	76 794	29 %	604	15 %

263 448

Pondération du nombre de répondants par région en proportion du nombre total de clients.

Au cours de la dernière étape de la pondération, la proportion de répondants a été pondérée proportionnellement au volume global de clients dans chaque région du pays (Ontario, Québec, Ouest/Territoires, Atlantique). Cela permet aux données qui en résultent de refléter la population générale des clients par région lors de la visualisation de la satisfaction globale et d'autres statistiques.

Région	Univers	Sondage
Ontario	37 %	35 %
Québec	18 %	28 %
Ouest/T	34 %	27 %
Atlantique	11 %	9 %

Limites

Numéros de téléphone manquants

On estime qu'entre 15 et 20 % des documents dans chaque base de données du programme ne contenaient pas de numéros de téléphone. Ces cas ont été conservés dans l'échantillon afin de déterminer la répartition des clients du bassin vivant en régions éloignées, rurales et urbaines, et pour le calcul du taux de réponse. Le processus de pondération décrit ci-dessus tient compte

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

des biais possibles dans les réponses créées par l'incapacité de donner à ces clients une chance égale de répondre au sondage.

Validité

La validité désigne la capacité des questions à évaluer ce qu'elles sont censées évaluer. Les résultats des questions dont les réponses indiquaient que leur validité était discutable n'étaient pas rapportés dans le corps du rapport. Quatre questions ont été identifiées comme faisant partie de cette catégorie et sont discutées ci-dessous.

Ligne 1 800 O-Canada

On a demandé aux clients qui utilisaient le mode de prestation par téléphone à un moment particulier du parcours client s'ils avaient utilisé le 1 800 O-Canada, un centre d'appels spécialisé, ou les deux. 1 800 O-Canada fournit des renseignements généraux sur les programmes, ce qui est utile à l'étape d'information, tandis que les centres d'appels spécialisés fournissent généralement de l'information sur les demandes qui ont été soumises. Des descriptions des services offerts par chacun ont été fournies aux clients qui ont demandé quelle était la différence entre les deux. Une question portant sur la satisfaction du 1 800 O-Canada a été incluse dans le questionnaire.

Cependant, sachant qu'à la fin de l'expérience de service les clients se souviendraient davantage de l'interaction téléphonique la plus récente et potentiellement la plus importante fournie par le centre d'appels spécialisé, on comprenait que les répondants pourraient faussement identifier les centres d'appels comme étant le numéro 1 800 O-Canada. Par conséquent, une deuxième question a été posée en guise de mécanisme de vérification. Puisque le 1 800 O-Canada répond aux appels en moins de trois sonneries, la deuxième question demandait si le délai d'attente pour parler à un agent était raisonnable, selon les clients. Seulement un peu plus de la moitié des répondants ont déclaré que l'attente était raisonnable, une proportion semblable à celle des centres d'appels spécialisés. Par conséquent, le taux de satisfaction pour 1 800 O-Canada n'a pas été jugé exact et n'a pas été considéré comme une mesure du rendement. La satisfaction à l'égard de 1 800 O-Canada est mieux évaluée dans les secondes qui suivent l'interaction avec le service.

Les données recueillies sur les performances du mode de prestation en référence à l'interaction avec le service auront toujours plus de validité que les données recueillies plusieurs mois après l'expérience. En revanche, les données recueillies à l'aide d'un sondage auprès de tous les clients fournissent des résultats représentatifs, difficiles à obtenir avec des mécanismes qui recueillent des données à partir des modes de prestations, en raison d'un biais d'autosélection accru (les clients qui souhaitent fortement fournir une rétroaction sont ceux qui répondent).

On remarque que les répondants qui se sont prononcés au sujet des centres d'appels spécialisés ont été identifiés de la même manière que dans le sondage auprès des clients de

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

l'assurance-emploi de 2016. À ce titre, les résultats des deux en matière de centres d'appels spécialisés sont comparables.

Échelles divergentes

Bien que des efforts aient été faits pour formuler les questions en utilisant des formulations neutres, par exemple, « dans quelle mesure cela a-t-il été facile ou difficile de... », la méthode la plus efficace consistait à demander aux répondants s'ils étaient en accord ou en désaccord avec les énoncés. Dans les deux cas où les réponses sont passées de positives à négatives, une proportion importante de répondants ont fourni le même classement que dans les cas de réponses positives, ce qui indique qu'ils n'ont peut-être pas remarqué le changement. Parce que cette dynamique aurait exagéré le processus d'identification des secteurs problématiques, les résultats de ces deux questions n'ont pas été rapportés dans le corps du rapport. Les questions étaient : « Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec le fait que vous avez reçu des informations contradictoires de la part de différents agents » et « Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec le fait que vous avez dû faire un suivi afin d'obtenir les informations souhaitées ».

Délais

Le délai entre la réception d'une décision et la réponse au questionnaire était d'au moins trois mois. Cet écart dans le temps est dû au fait que le sondage n'est pas offert pendant les mois d'été lorsque les taux de réponse sont généralement plus bas, et aussi parce qu'une extraction de l'échantillon du SRG en juillet ne rendrait pas possible l'identification des clients récents. Le fait d'extraire l'échantillon après la période d'été peut réduire les délais, même si le personnel d'EDSC a besoin d'un mois pour nettoyer manuellement l'échantillon de l'Assurance-emploi afin qu'il corresponde à la définition du client décrite ci-dessus.

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Survey Questionnaire / Questionnaire du sondage

Questionnaire Versions

Questionnaire Versions

For each of the questionnaire versions, please insert the corresponding ABBREV or PROGRAM NAME as detailed for questionnaire insertions.

Pour chacune des versions du questionnaire, veuillez insérer l'ACRONYME ou le NOM DU PROGRAMME correspondant, selon les indications dans les insertions du questionnaire.

ABBREV	PROGRAM	QUOTA
EI	Employment Insurance	
Programme d'AE	Programme d'assurance-emploi	
CPP	Canada Pension Plan (retirement)	
RPC	Régime de pensions du Canada	
CPP-D	Canada Pension Plan: Disability	
RPC-I	Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada	
OAS	Old Age Security	
Programme de SV	Programme de la sécurité de la vieillesse	
GIS	Guaranteed Income Supplement	
SRG	Supplément de revenu garanti	
SIN	Social Insurance Number	
NAS	Numéro d'assurance sociale	

Introduction and Screening

Introduction et sélection

Hello, may I speak to **[CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]**
(ONCE CONNECTED) Hello, my name is (FULL NAME), AND I'm calling from Ipsos, an independent research company. We're conducting a survey for the Government of Canada about **[INSERT PROGRAM]** to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians. **[INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS: (IF NEEDED: This is about your government pensions.)]** **[INSERT IF PROGRAM=OAS: (IF NEEDED: You may have gotten a letter advising you that you had been auto-enrolled in Old Age Security.)]** This survey will only take around 15 minutes. Would you prefer to continue in English or French?

Bonjour, puis-je parler à _____? **[CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]**
(APRÈS AVOIR ÉTABLI LE CONTACT) Bonjour, je m'appelle (NOM COMPLET) et j'appelle de la part d'Ipsos, une société indépendante d'études de marché. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de **[INSERT PROGRAM]** afin d'obtenir votre opinion au sujet de la qualité des services fournis aux Canadiens. **[INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS: (IF NEEDED: Ceci concerne votre régime de pension du gouvernement.)]** **[INSERT IF PROGRAM=OAS: (IF NEEDED: Vous avez peut-être reçu une lettre vous avisant que vous aviez été automatiquement inscrits au régime de**

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Pension de Sécurité de la vieillesse.]) Il ne vous faudra que 15 minutes environ pour répondre au sondage. Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

- 1 – Continue (English or French)
- 2 – French Callback
- 3 – English Callback
- 4 – Other Language (Switch to ****Proxy Language Fly-sheet****)

[FLYSHEET]

(IF NEEDED: I'm calling from Ipsos on behalf of the Government of Canada to ask about your opinions on the quality of service provided by the government.)

(AU BESOIN : Je travaille pour Ipsos et je vous appelle au nom du gouvernement du Canada pour obtenir votre opinion au sujet de la qualité des services fournis par le gouvernement.)

(IF ASKED HOW WE GOT THE PERSON'S NAME: It was drawn from a random sample of Canadians who have received service from the Government of Canada.)

(SI ON VOUS DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU LE NOM DE LA PERSONNE : Il provient d'un échantillon aléatoire de Canadiens qui ont reçu des services du gouvernement du Canada.)

PROXY1. (INTERVIEWER: DO NOT READ; PLEASE INDICATE IF YOU ARE SPEAKING TO **[INSERT NAME FROM SAMPLE]** OR A PROXY)
(INTERVIEWEUR: NE PAS LIRE, VEUILLEZ INDIQUER SI VOUS PARLEZ AVEC **[INSERER LE NOM DE L'ÉCHANTILLONNAGE]** OU UN MANDATAIRE)

[NAME FROM SAMPLE]

[NAME FROM SAMPLE]

PROXY – LANGUAGE

MANDATAIRE – LANGUE

PROXY – ASSIST

MANDATAIRE- ASSISTANCE

[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]

LANGLN. (INTERVIEWER DO NOT READ: Are you using LANGUAGE LINE service to conduct survey in a language other than French or English?)

(INTERVIEWEUR NE LIRE PAS: Utilisez-vous le service LANGUAGE LINE pour effectuer le sondage dans une langue autre que le français ou l'anglais?)

Oui

Yes

Non

No

[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN]

QD. **[IF LANDLINE, INSERT: 'Would this be a convenient time to ask you a few questions?']**

[IF MOBILE, INSERT: 'Are you in a place where it is safe to talk?']

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

(INTERVIEWER NOTE: IF INCONVENIENT TIMING OR NOT IN SAFE PLACE TO TALK, SCHEDULE A CALLBACK.)

[IF LANDLINE, INSERT: Serait-ce le bon moment pour vous poser quelques questions?]

[IF MOBILE, INSERT: Êtes-vous en mesure de parler de façon sécuritaire en ce moment?]

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : SI CE N'EST PAS LE BON MOMENT OU QUE LE OU LA RÉPONDANT[E] N'EST PAS DANS UN ENDROIT SÉCURITAIRE POUR RÉPONDRE, PLANIFIER UN RAPPEL.)

Yes

Oui

No

Non

[IF QD=NO, THANK & SCHEDULE CALLBACK; OTHERWISE CONTINUE]

QC. This call may be monitored or recorded for quality and research purposes.

Cet appel peut être surveillé ou enregistré aux fins d'assurance de la qualité et de recherche.

OK (CONTINUE)

D'ACCORD (CONTINUE)

NOT COMFORTABLE

JE NE SUIS PAS À L'AISE

[IF QC='NOT COMFORTABLE'/DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[SCREEN BREAK]

(REQUIRED): Your participation in the research is completely voluntary and your decision on whether or not to participate will not affect any dealings you may have with the Government of Canada.

(REQUIRED): By answering these questions, you will help the government improve the service it provides to Canadians.

(REQUIRED): The information you provide will be used for research purposes only and will be administered in accordance with applicable privacy laws.

(REQUIRED): This survey is registered with the national survey registration system. (You can verify this with the registry by calling 1-888-602-6742, ext. 8728.)

(OBLIGATOIRE) : 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.

(OBLIGATOIRE) : En répondant à ces questions, vous aiderez le gouvernement à améliorer les services qu'il fournit aux Canadiens

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

(OBLIGATOIRE) : 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.

(OBLIGATOIRE) : Ce sondage est enregistré auprès du système national d'enregistrement des sondages. (Vous pouvez vérifier auprès du système en appelant le 1-888-602-6742, poste 8728.)

[ASK PROXY2 IF PROXY1= PROXY – LANGUAGE OR PROXY – ASSIST; OTHERWISE SKP TO QE]

PROXY2. Are you 18 years of age or older?
Êtes-vous 18 ans ou plus ?

Yes
Oui
No
Non

[IF PROXY2=NO/DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

QE. During the past year, have you been in contact with the Government of Canada to get information or service related to **[INSERT PROGRAM]**, or start receiving benefits? **[IF 'PROXY' INSERT 'on behalf of [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]']?** **[INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS: (IF NEEDED: This is about your government pensions.)]** **[INSERT IF PROGRAM = OAS: (IF NEEDED: You may have gotten a letter advising you that you had been auto-enrolled in Old Age Security.)]**
Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir des renseignements ou des services associés au **[INSERT PROGRAM]**, ou encore commencé à recevoir des prestations pour ce programme? **[IF 'PROXY' INSERT ' au nom de [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]']?** **[INSERT IF PROGRAM= OAS OR GIS: (IF NEEDED: Ceci concerne votre régime de pension du gouvernement.)]** **[IF PROGRAM = OAS: (IF NEEDED: Vous avez peut-être reçu une lettre vous avisant que vous aviez été automatiquement inscrits au régime de Pension de Sécurité de la vieillesse.)]**

Yes
Oui
No
Non

[IF DON'T KNOW OR REFUSED, THANK AND TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[ASK PROVCHK IF SAMPLE=CELLPHONE; ASSIGN PROVINCE BASED ON PROVCHK RESPONSE FOR CELLPHONE; IF DK/REF AT PROVCHK, ASSIGN PROVINCE BASED ON SAMPLE VALUE; OTHERWISE SKIP TO Q1a]

PROVCHK. To confirm, what province do you live in?

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Pour confirmer, dans quelle province habitez-vous?

British Columbia (B.C.)

Colombie-Britannique (C.-B.)

Alberta

Alberta

Saskatchewan

Saskatchewan

Manitoba

Manitoba

Ontario

Ontario

Quebec

Québec

New Brunswick

Nouveau-Brunswick

Nova Scotia

Nouvelle-Écosse

P.E.I.

Île-du-Prince-Édouard

Newfoundland/Labrador

Terre-Neuve-et-Labrador

The Territories (Yukon, North West Territory, Nunavut)

Les Territoires (Yukon, Territoire du Nord-Ouest, Nunavut)

[PROG: HEADINGS ARE USED IN THE QUESTIONNAIRE TO STRUCTURE THE CONTENT. THEY ARE NOT TO BE PROGRAMMED.]

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN: In this survey, we will ask you about the quality of service that you received. The survey is not about the amount of benefits, which is determined by legislation.]

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN : Dans ce sondage, nous vous poserons des questions sur la qualité du service que vous avez reçu. Ce sondage ne porte pas sur le montant des bénéfices, qui est déterminé par la loi.]

OAS Auto-enrollments

SV – inscription automatique

[ASK IF PROGRAM = OAS, OTHERS SKIP TO Q1a]

1a1. Did you complete an application for Old Age Security (OAS) or were you automatically enrolled? (IF NEEDED: Automatic enrollment means that you did not need to apply, you received a letter before your 65th birthday to notify you that you will be eligible. You could wait to receive benefits or choose to defer the start date.)

Avez-vous présenté une demande de pension de la Sécurité de vieillesse ou y avez-vous été inscrit(e) automatiquement? (AU BESOIN : L'inscription automatique signifie que vous n'avez

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

pas eu à présenter une demande et que vous avez reçu une lettre avant votre 65^e anniversaire pour vous aviser que vous étiez admissible. Vous pouviez attendre de recevoir vos prestations ou reporter la date de début.)

Completed an application

J'ai présenté une demande

Automatically enrolled

J'ai été inscrit(e) automatiquement

[INSERT IF PROGRAM = OAS: The rest of the questions are about OAS, and not about any other programs you may have enrolled in.]

[INSERT IF PROGRAM = OAS : Les autres questions portent sur la SV, et non sur d'autres programmes auxquels vous vous êtes inscrit]

[IF Q1a1 'AUTOMATICALLY ENROLLED', SKIP TO 21b. OTHERS CONTINUE]

Pre-application—Information Gathering about [INSERT ABBREV] Benefits

Avant la demande – Collecte de l'information au sujet des prestations

- 1a. Which of the following did you use to find out about **[INSERT PROGRAM]** or **[INSERT ABBREV]** **before** you applied? Did you... (READ LIST, RECORD ALL THAT APPLY) (INTERVIEWER NOTE: Ensure that the respondent is clear that these next questions deal with the steps he/she took before applying for **[INSERT ABBREV]**.)
- (NOTE: ONLY THE RESPONDENT'S EXPERIENCE RELATED TO THE PROGRAM THEY ARE SELECTED FOR IS RELEVANT NOT THEIR EXPERIENCE WITH OTHER GOVERNMENT PROGRAMS. ALSO, IF RESPONDENT SPONTANEOUSLY MENTIONS THAT THEY USED COMPUTERS IN A GOVERNMENT OFFICE TO GO ONLINE, RECORD ANSWER AS "GO TO A GOVERNMENT OFFICE")
- De quelle façon avez-vous découvert le **[INSERT PROGRAM]** ou **[INSERT ABBREV]** **avant** de présenter une demande? Avez-vous... (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)
- (NOTE À L'INTERVIEWEUR : Veiller à ce que le ou la répondant[e] comprenne bien que ces quelques questions traitent des démarches qu'il ou elle a faites avant de présenter une demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**.)
- (REMARQUE CONCERNANT LES ENTREVUES: SEULE L'EXPÉRIENCE DU OU DE LA RÉPONDANT[E] DANS LE CONTEXTE DU PROGRAMME POUR LEQUEL IL OU ELLE A ÉTÉ CHOISI[E] EST PERTINENTE; SES EXPÉRIENCES DANS LE CADRE D'AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX NE LE SONT PAS. DE PLUS, SI LE OU LA RÉPONDANT[E] MENTIONNE SPONTANÉMENT AVOIR UTILISÉ LES ORDINATEURS D'UN BUREAU DU GOUVERNEMENT POUR ALLER SUR INTERNET, CHOISIR LA RÉPONSE « VISITÉ UN BUREAU DU GOUVERNEMENT ».)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[RANDOMIZE. ALWAYS KEEP 'Go online to the government website' AND 'Go online to other websites' TOGETHER]

[MULTIPUNCH]

Go online to the government website

Visité le site Web du gouvernement

Go online to other websites

Visité d'autres sites Web

Use social media to get information

Utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

Call a government office (by telephone)

Appelé un bureau du gouvernement (téléphone)

Go to a government office

Visité un bureau du gouvernement

Communicate by mail with the government

Communiqué par courrier avec le gouvernement

Talk with family or friends

Parlé avec des proches ou des amis

(DO NOT READ) NONE OF THESE [EXCLUSIVE; ANCHOR]

(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES [EXCLUSIVE; ANCHOR]

[IF Q1a= "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q9bx.

[IF Q1a 'CALL... BY TELEPHONE', ASK Q1bx. OTHERS GO TO 'CREATE VARIABLE']

1bx. Did you call... (READ LIST) (IF NEEDED: SEE PAT RESPONSE TO EXPLAIN THE DIFFERENCE BETWEEN THESE CALL CENTRES.)

Avez-vous appelé... (LIRE LA LISTE)? (AU BESOIN: VOIR LE POINT DE CLARIFICATION SUR LA DIFFÉRENCE ENTRE LES DEUX CENTRES D'APPELS.)

1-800 O'Canada

Le 1 800 O-Canada

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre, or

Un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

Both

Les deux

[CREATE VARIABLE FOR PROGRAMMING: KEY SOURCES:

Response	Key Source	Channel*
IF 1a 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE'	ONLINE	ONLINE

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

IF Q1bx 'A/AN [PROGRAM'S] CALL CENTRE' OR 'BOTH'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE
IF Q1bx '1-800 O'CANADA' OR 'BOTH'	TELEPHONE-1-800-O'CANADA	
IF Q1a 'COMMUNICATE BY MAIL WITH THE GOVERNMENT'	MAIL	MAIL

[IF MORE THAN ONE *CHANNEL WAS USED, ASK Q2. IF ONE *CHANNEL WAS USED, SKIP TO Q4. IF Q1a 'NONE OF THESE', OR UNABLE TO ASSIGN KEY SOURCE BASED ON Q1 RESPONSES, SKIP TO Q9bx.]

2. Thinking about the government information sources you used, which one did you use first? (READ LIST AS NEEDED)
Laquelle des sources de renseignements gouvernementales suivantes avez-vous consultée en premier? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' Un bureau du gouvernement (en personne)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' Online (the government of Canada website)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' Le site Web du gouvernement du Canada (en ligne)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' Un envoi postal]

[IF MORE THAN TWO OF THE *CHANNELS USED, ASK Q3. IF TWO *CHANNELS OR LESS USED OR Q2DK/REF, SKIP TO Q4.]

3. Thinking about the government information sources you used, which one did you use second? (READ LIST AS NEEDED)
Laquelle des sources de renseignements gouvernementales suivantes avez-vous consultée en deuxième? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1a. DO NOT INCLUDE CHANNEL SELECTED IN Q2. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' AND Q2 ≠ 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' AND Q2 ≠ 'IN PERSON' Un bureau du gouvernement (en personne)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' AND Q2 ≠ 'ONLINE' Online (the government of Canada website)]

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' AND Q2 ≠ 'ONLINE' Le site Web du gouvernement du Canada (en ligne)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' AND Q2 ≠ 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' AND Q2 ≠ 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' AND Q2 ≠ 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' AND Q2 ≠ 'MAIL' Un envoi postal]

[IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q6]

4. Did you get what you wanted from the website when you were getting information before you applied?

Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez sur le site Web lorsque vous avez recherché des renseignements avant de présenter votre demande?

YES

OUI

NO

NON

6. How easy or difficult was it to get information about the following when you were getting information about [INSERT ABBREV] before you applied? Please use a scale of 1 to 5 where 5 is very easy through to 1 being very difficult how would you rate...[INSERT ITEM]?

Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile d'obtenir des renseignements chacun des aspects suivants quand vous avez cherché de l'information sur le [INSERT ABBREV] avant de présenter votre demande? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 5 où « 5 » signifie « Très facile », et « 1 » signifie « Très difficile ».

[RANDOMIZE]

Find information about [INSERT ABBREV]

Trouver des renseignements à propos du programme [INSERT ABBREV]

Understand the information about [INSERT PROGRAM]

Comprendre les renseignements sur le programme [INSERT PROGRAM]

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS: Figure out if you are eligible for [INSERT IF EI, CPP, CPP-D, OAS OR GIS: [INSERT ABBREV] benefits] / [INSERT IF SIN: a SIN Card]]

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS: Déterminer si vous étiez admissible à [INSERT IF EI, CPP, CPP-D, OAS OR GIS: [INSERT ABBREV] des prestations] / [INSERT IF SIN: une carte d'assurance sociale]]

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS: Find out the steps to apply]

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS: Trouver les étapes pour présenter une demande]

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS: Find out what information you need to provide when applying for **[INSERT ABBREV]]**

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS: Connaître les renseignements dont vous avez besoin pour présenter une demande **[INSERT ABBREV]]**

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

[IF PROGRAM = OAS, SKIP TO Q21b]

7. How much do you agree or disagree that you were able to find the information you needed (online, in person or by phone) within a reasonable amount of time? Please use a scale of 1 to 5 (where 5 means you agree strongly and 1 means you disagree strongly).

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé selon lequel vous avez trouvé les renseignements dont vous avez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, (où « 5 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord avec l'énoncé, et « 1 », que vous êtes tout à fait en désaccord.)

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

8. After you finished gathering information about **[INSERT ABBREV]**, how confident were you that you had everything you needed to complete the application process? Please use a scale of 1 to 5, where 5 means you were very confident about it and 1 means you were very worried that it might not be the case.

Après avoir recueilli tous les renseignements sur le **[INSERT ABBREV]**, dans quelle mesure étiez-vous confiant(e) que vous aviez tout ce dont vous aviez besoin pour effectuer le processus de

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

demande? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où « 5 » signifie que vous étiez très confiant(e), et « 1 », que vous étiez très inquiet(ète).

- 1 –Very worried
- 1 –Très inquiet(ète)
- 2
- 2
- 3
- 3
- 4
- 4
- 5 – Very confident
- 5 –Très confiant(e)

Application Process—Applying for [INSERT ABBREV] Benefits Processus de demande – Demande de prestations

9bx. Thinking back to when you actually applied for [IF ≠SIN INSERT [INSERT ABBREV] benefits], [IF SIN INSERT: an SIN number], which of the following channels did you use when completing your application? Did you... (READ LIST, RECORD ALL THAT APPLY. NOTE THAT NOT ALL PROGRAMS HAVE APPLICATIONS THAT CAN BE COMPLETED ONLINE)?

En pensant au moment où vous avez fait une demande de [IF ≠SIN INSERT [INSERT ABBREV] prestations], [IF SIN INSERT: NAS], laquelle ou lesquelles des méthodes suivantes avez-vous utilisée(s) pendant que vous la complétiez? (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT. NOTER QUE CE NE SONT PAS TOUS LES PROGRAMMES QUI PEUVENT ACCOMMODER LES DEMANDES EN LIGNE)?

[MULTIPUNCH]

Online application using a computer

Soumis une demande en ligne en utilisant un ordinateur

Online application using a mobile device

Soumis une demande en ligne en utilisant un appareil mobile

Go to a government office

Visité un bureau du gouvernement

Mail

Courrier

Call a government office (by telephone) for assistance

Appelé un bureau du gouvernement (au téléphone) pour de l'aide

Use social media to get information

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

Go online to other websites for information

Visité d'autres sites Web pour obtenir de l'information

Talk with family or friends for information

Parlé avec des proches ou des amis pour de l'information

(DO NOT READ) NONE OF THESE [EXCLUSIVE; ANCHOR]

(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES [EXCLUSIVE; ANCHOR]

[IF Q9bx = "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q.12 OTHERS CONTINUE.]

[IF Q9bx 'CALL... BY TELEPHONE', ASK Q9cx. OTHERS GO TO 'CREATE VARIABLE 2']

9cx. Did you call... (READ LIST) (IF NEEDED: SEE PAT RESPONSE TO EXPLAIN THE DIFFERENCE BETWEEN THESE LINES.)

Avez-vous appelé... (LIRE LA LISTE)? (AU BESOIN: VOIR LE POINT DE CLARIFICATION SUR LA DIFFÉRENCE ENTRE LES DEUX CENTRES D'APPELS.)

1-800 O'Canada

Le 1 800 O-Canada

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre, or

Un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

Both

Les deux

[CREATE VARIABLE 2 FOR PROGRAMMING:

Response	Key Source 2	Channel 2*
IF Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q9bx 'ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER' OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE'	ONLINE	ONLINE
IF Q9cx 'A/AN [PROGRAM'S] CALL CENTRE' OR 'BOTH'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE
IF Q9cx '1-800 O'CANADA' OR 'BOTH'	TELEPHONE-1-800-O'CANADA	
IF Q9bx 'MAIL'	MAIL	MAIL

[IF MORE THAN ONE CHANNEL 2* WAS USED, ASK Q10x. IF ONE CHANNEL 2* WAS USED, SKIP TO Q12. IF Q9bx 'NONE OF THESE', OR UNABLE TO ASSIGN KEY SOURCE BASED ON Q9bx RESPONSES, SKIP TO Q12.]

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

- 10x. Thinking about the government sources you used, which one did you use first? (READ LIST AS NEEDED)
Laquelle des sources de renseignements gouvernementales suivantes avez-vous consultée en premier? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' Un bureau du gouvernement (en personne)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' Online (the government of Canada website)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' Le site Web du gouvernement du Canada (en ligne)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' Telephone (A/an **[INSERT ABBREV]** Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' Un centre d'appel du **[INSERT ABBREV]** ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' Un envoi postal]

[IF Q10x = MORE THAN TWO OF THE *CHANNELS USED, ASK Q11x. IF CHANNEL 2* =TWO CHANNELS OR LESS USED, SKIP TO Q12.

IF Q10x = DK/REF, SKIP TO Q12.]

- 11x. Thinking about the government sources you used, which one did you use second? (READ LIST AS NEEDED)
Laquelle des sources de renseignements gouvernementales suivantes avez-vous consultée en deuxième? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' AND Q10x ≠ 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' AND Q10x ≠ 'IN PERSON' Un bureau du gouvernement (en personne)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' AND Q10x ≠ 'ONLINE' Online (the government of Canada website)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' AND Q10x ≠ 'ONLINE' Le site Web du gouvernement du Canada (en ligne)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' AND Q10x ≠ 'TELEPHONE' Telephone (A/an **[INSERT ABBREV]** Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' AND Q10x ≠ 'TELEPHONE' Un centre d'appel du **[INSERT ABBREV]** ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' AND Q10x ≠ 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' AND Q10x ≠ 'MAIL' Un envoi postal]

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

12. How much do you agree or disagree that you were able to complete the application in a reasonable amount of time? (Please use a scale of 1 to 5 where 5 means you agree strongly and 1 means you disagree strongly.)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où « 5 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord avec l'énoncé, et « 1 », que vous êtes tout à fait en désaccord.)

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

13. On a scale of 1 to 5 where 5 is very easy through to 1 being very difficult, how would you rate the following when you were applying for **[INSERT ABBREV]**? How about... **[INSERT ITEM]**?
Sur une échelle de 1 à 5 où « 5 » signifie « Très facile », et « 1 » signifie « Très difficile », indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le **[INSERT ABBREV]**. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de **[INSERT ITEM]**?

[RANDOMIZE]

Understanding the requirements of the application

Comprendre les exigences de la demande

Putting together the information you needed to apply for **[INSERT ABBREV]**

Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande **[INSERT ABBREV]**

Completing the form

Remplir le formulaire

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

5 – Très facile

- 14c. After you submitted your application for **[INSERT ABBREV]**, how confident were you about each of the following? Please use a scale of a 5-point scale, (where 5 means you were very confident about it and 1 means you were very worried it might not be the case). How confident or worried were you that... **[INSERT ITEM]**?

Après avoir présenté votre demande pour le **[INSERT ABBREV]**, dans quelle mesure étiez-vous confiant(e) par rapport à chacun des énoncés suivants? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, (où « 5 » signifie que vous étiez très confiant(e), et « 1 », que vous étiez très inquiet(ète) à l'idée que ce ne serait pas le cas.) Dans quelle mesure étiez-vous confiant(e) ou inquiet(ète) que **[INSERT ITEM]**?

Your application contained all of the information required

Votre demande contenait tous les renseignements nécessaires

[INSERT UNLESS [PROGRAM = SIN AND Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE] Your application would be processed in a reasonable amount of time

[INSERT UNLESS [PROGRAM = SIN AND Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE] Votre demande serait traitée dans un délai raisonnable]

1 –Very worried

1 –Très inquiet(ète)

2

2

3

3

4

4

5 – Very confident

5 – Très confiant(e)

[IF QUOTA ≠ SIN, CONTINUE. IF QUOTA = SIN AND Q9bx = 'mail' CONTINUE, IF QUOTA = SIN and Q9bx ≠ MAIL, SKIP TO 17]

15. Were you provided with information about when a decision on your application would be made?

Vous a-t-on fourni des renseignements sur le temps que cela prendrait pour traiter de votre demande?

Yes

Oui

No

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Non

Post-application—Decision and Follow-Up

Après la demande – Décision et suivi

17. Before you received a decision, did you contact Service Canada to... (READ LIST, SELECT ALL THAT APPLY)
(INTERVIEWER NOTE: THIS QUESTION IS ASKING ABOUT FOLLOW-UP RELATED SPECIFICALLY TO THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. CONTACT DOES NOT INCLUDE WEEKLY EI REPORTING TO SERVICE CANADA.)
Avant d'avoir obtenu une décision, avez-vous communiqué avec Service Canada pour... (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)?
(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LE SUIVI DE LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. ELLE NE PORTE PAS SUR LA DÉCLARATION HEBDOMADAIRE D'ASSURANCE-EMPLOI À SERVICE CANADA.)

[MULTIPUNCH]

Check on the status of your application

Vérifier l'état de votre demande

Provide additional information about your application

Fournir des renseignements supplémentaires à propos de votre demande

For any other reason

Une autre raison

Or, had no contact (with Service Canada) before being notified of the decision [MUTUALLY EXCLUSIVE]

Je n'ai pas eu de contact (avec Service Canada) avant d'être informé(e) de la décision [MUTUALLY EXCLUSIVE]

[IF Q17 'CHECK ON THE STATUS OF YOUR APPLICATION' OR 'PROVIDE ADDITIONAL INFO' OR 'FOR ANY OTHER REASON', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q21a]

18. How did you contact the government before you were notified of a decision on your [INSERT ABBREV] application? Was it... [INSERT ITEM]?
(INTERVIEWER NOTE: THIS QUESTION IS ASKING ABOUT FOLLOW-UP RELATED SPECIFICALLY TO THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. CONTACT DOES NOT INCLUDE WEEKLY EI REPORTING TO SERVICE CANADA.)
Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSÉRER ABRÉVIATION]? Avez-vous communiqué avec le gouvernement [INSERT ITEM]?
(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LE SUIVI DE LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. ELLE NE PORTE PAS SUR LA DÉCLARATION HEBDOMADAIRE D'ASSURANCE-EMPLOI À SERVICE CANADA.)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

By mail

Par courrier

Going online to your My Service Canada account

En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

Calling an [INSERT ABBREV] Call Centre

Par téléphone dans un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

Visiting a government office

En personne dans un bureau du gouvernement

YES

OUI

NO

NON

[IF ALL ITEMS IN Q18 ARE NO/DK/REF, SKIP TO Q20a. IF ONLY ONE ITEM IS 'YES' IN Q18, SKIP TO Q20a. OTHERS CONTINUE]

19a. Which method of contact did you use first? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)

De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement en premier? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

[INSERT IF Q18 'BY MAIL': By mail]

[INSERT IF Q18 'BY MAIL': Par courrier]

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': Going online to your My Service Canada account'

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Calling an [INSERT ABBREV] Call Centre]

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Par téléphone dans un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': Visiting a government office]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': En personne dans un bureau du gouvernement]

[IF TWO ITEMS ARE 'YES' IN Q18 OR Q19a=DK/REF, SKIP TO Q20a. OTHERS CONTINUE]

19b. Which method did you use second? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)

De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement par la suite? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[INSERT IF Q18 'BY MAIL' AND Q19a ≠ 'BY MAIL': By mail]

[INSERT IF Q18 'BY MAIL' AND Q19a ≠ 'BY MAIL': Par courrier]

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' AND Q19a ≠ 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': Going online to your My Service Canada account'

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' AND Q19a ≠ 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE AND Q19a ≠ 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Calling an [INSERT ABBREV] Call Centre]

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] [CALL CENTRE AND Q19a ≠ 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Par téléphone dans un centre d'appels du [INSERT ABBREV]]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE' AND Q19a ≠ 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': Visiting a government office]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE' AND Q19a ≠ 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': En personne dans un bureau du gouvernement]

20a. Using a 5-point scale where 5 is very easy and 1 is very difficult, how easy or difficult was it to follow up with Service Canada about your application?

Sur une échelle de 1 à 5, où « 5 » signifie « Très facile », et « 1 », « Très difficile », indiquez dans quelle mesure il a été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

20b. After you contacted Service Canada to follow-up on your application for [INSERT ABBREV], how confident were you about each of the following? Please use a scale of 1 to 5, (where 5 means you were very confident about it and 1 means you were very worried that it might not be the case.) How confident or worried were you that... [INSERT ITEM]?

Après avoir communiqué avec Service Canada pour faire le suivi de votre demande dans le cadre du [INSERT ABBREV], dans quelle mesure étiez-vous confiant(e) par rapport à chacun des énoncés suivants? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, (où « 5 » signifie que vous étiez très

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

confiant(e), et « 1 », que vous étiez très inquiet(ète) à l'idée que ce ne serait pas le cas.) Dans quelle mesure étiez-vous confiant(e) que [INSERT ITEM]?

[RANDOMIZE]

Service Canada staff understood the importance of this application for you

Le personnel de Service Canada a compris l'importance de cette demande pour vous

Your application would be processed in a reasonable amount of time

Votre demande serait traitée dans un délai raisonnable

1 –Very worried

1 –Très inquiet(ète)

2

2

3

3

4

4

5 – Very confident

5 – Très confiant(e)

21a. How much do you agree or disagree that you were informed about the decision within a reasonable amount of time? Please use a 5-point scale(where 5 means you agree strongly and 1 means you disagree strongly).

(INTERVIEWER NOTE: THE QUESTION IS ABOUT THE DECISION REGARDING THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. WE DO NOT WANT RESPONDENTS TO ANSWER BASED ON THE LENGTH OF TIME IT TOOK TO RECEIVE THEIR FIRST PAYMENT. CLARIFY IF THIS IS NOT CLEAR BASED ON THE RESPONDENT'S RESPONSE.

IF THE RESPONDENT MENTIONS THAT THEY WERE NOT NOTIFIED, BUT JUST GOT A CHEQUE IN THE MAIL, ASK THEM TO CONSIDER RECEIVING A PAYMENT AS BEING NOTIFIED.)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez été informé(e) de la décision dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, (où « 5 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord avec l'énoncé, et « 1 », que vous êtes tout à fait en désaccord).

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LA DÉCISION RELATIVE À LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. NOUS NE VOULONS PAS QUE LES RÉPONDANTS RÉPONDENT EN FONCTION DU DÉLAI NÉCESSAIRE AVANT DE RECEVOIR LEUR PREMIER PAIEMENT. PRÉCISER SI LA RÉPONSE SEMBLE INDiquer QUE CE N'EST PAS CLAIR. SI LE RÉPONDANT MENTIONNE QU'IL OU ELLE N'A PAS REÇU DE DÉCISION, MAIS A PLUTÔT REÇU UN PAIEMENT PAR LA POSTE, ALORS VOUS POUVEZ LEUR EXPLIQUER QUE CELA CORRESPOND À UNE DÉCISION.)

1 – Strongly disagree

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

(DO NOT READ) HAVE NOT BEEN NOTIFIED OF A DECISION AND HAVE NOT RECEIVED A PAYMENT
(NE PAS LIRE) N'A PAS ÉTÉ INFORMÉ(E) DE LA DÉCISION ET N'A PAS REÇU DE PAIEMENT

[IF Q21a 'HAVE NOT BEEN NOTIFIED', SKIP TO SERVICE CHANNEL ASSESSMENTS. ALL OTHERS CONTINUE.]

21b. Did you contact Service Canada after you were notified of the decision?
Avez-vous communiqué avec Service Canada après que vous avez été informé(e) de la décision?

YES

OUI

NO

NON

[IF Q21b 'NO/DK/REF, SKIP TO Q22b. OTHERS CONTINUE.]

22a. What was the reason that you contacted Service Canada after the decision? (DO NOT READ LIST. RECORD ALL THAT APPLY)
Pour quelle raison avez-vous communiqué avec Service Canada après la décision? (NE PAS LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.)

[MULTIPUNCH]

To understand the decision

Pour comprendre la décision

Address change

Pour faire un changement d'adresse

To understand next steps

Pour comprendre les prochaines étapes

To request reconsideration/ ask that they change the decision

Pour demander une révision ou un changement de décision

[INSERT IF PROGRAM = CPP OR OAS] To defer payments

[INSERT IF PROGRAM = CPP OR OAS] Pour reporter les paiements

(DO NOT READ): Other (SPECIFY) **[SPECIFY]**

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

(NE PAS LIRE) : Autre (PRÉCISER) [SPECIFY]

22b. The first time you were notified of a decision, was your application approved?
(NOTE IF THE RESPONDENT GOT A BENEFIT, BUT IT WAS NOT AS MUCH AS EXPECTED, RECORD AS 'YES')

La première fois que vous avez été informé(e) d'une décision, votre demande était-elle approuvée?

(NOTE : SI LE OU LA RÉPONDANT[E] A OBTENU DES PRESTATIONS, MAIS QUE CELLES-CI ÉTAIENT MOINS ÉLEVÉES QUE CE À CE QU'IL OU ELLE S'ATTENDAIT, ENTRER « OUI ».)

YES / RECEIVED A CHEQUE/ PAYMENT

OUI / A REÇU UN CHÈQUE / PAIEMENT

NO

NON

HAVE NOT BEEN NOTIFIED OF A DECISION

N'A PAS ÉTÉ INFORMÉ(E) DE LA DÉCISION

Service Channel Assessments: INSTRUCTIONS FOR PROGRAMMING FOR CHANNEL SELECTION

Évaluation des modes de prestation : instructions de programmation pour la sélection du mode de prestation

[SERVICE CHANNEL ASSESSMENTS: EACH RESPONDENT WILL BE ASKED TO COMPLETE ONLY ONE SERVICE CHANNEL ASSESSMENT, AND IT WILL BE SELECTED FROM AMONG THE CHANNELS USED BY THE RESPONDENT.

TO DETERMINE CHANNEL USAGE:

AN [INSERT ABBREV] CALL CENTER = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'TELEPHONE-PROGRAM', OR Q18 'CALLING A/AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE'.

VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'IN PERSON' OR Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE'.

ONLINE = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'ONLINE' OR Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT'.

1-800 O'CANADA = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'TELEPHONE-1-800-O'CANADA'

COMPLETE THE FIRST 200 QUALIFYING RESPONDENTS FOR 1-800-O'CANADA. AFTER THAT, USE RANDOMIZATION TO DETERMINE WHICH OF THE OTHER THREE SERVICE CHANNEL ASSESSMENTS TO SELECT FROM AMONG CHANNELS USED FOR EACH RESPONDENT. IF RESPONDENT QUALIFIES FOR

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

MULTIPLE CHANNELS, AND A ASSIGNED CHANNEL QUOTA IS CLOSED, MOVE TO NEXT QUALIFIED CHANNEL]

[ALL RESPONDENTS: ASK MODULE FOR SELECTED CHANNEL ASSESSMENT, THEN SKIP TO Q36a. IF RESPONDENT DID NOT USE ANY OF THE SELECTED CHANNELS, OR ALL SELECTED CHANNELS ARE CLOSED DUE TO QUOTAS, SKIP TO Q36a.]

Service Channel Assessments: Specialized Call Center

Évaluation des modes de prestation : centres d'appels spécialisés

[CONTINUE IF: AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE IS SELECTED SERVICE CHANNEL ASSESSMENT. OTHERS SKIP TO SELECTED ASSESSMENT.]

23. Earlier you said that you had called an **[INSERT ABBREV]** Call Centre to obtain information or service related to **[INSERT ABBREV]**. On average, how many times did you call before you reached an agent? (DO NOT READ LIST)
- Plus tôt, vous avez mentionné que vous aviez appelé un centre d'appels du **[INSERT ABBREV]** afin d'obtenir des renseignements ou des services associés au **[INSERT ABBREV]**. En moyenne, combien de fois avez-vous appelé avant de parler à un(e) agent(e)? (NE PAS LIRE LA LISTE)

Once

Une fois

Twice

Deux fois

3 to 5 times

De trois à cinq fois

More than 5 times

Plus de cinq fois

(DO NOT READ) I never reached an Agent

(NE PAS LIRE) La personne n'a jamais parlé à un(e) agent(e)

[IF Q23 'I NEVER REACHED AN AGENT', SKIP TO Q36a.]

24. How long did you have to wait, on average, to speak to an agent? (DO NOT READ LIST)
- En moyenne, combien de temps avez-vous dû attendre avant de parler à un(e) agent(e)? (NE PAS LIRE LA LISTE)

Less than 5 minutes

Moins de 5 minutes

5 – 10 minutes

De 5 à 10 minutes

11 to 20 minutes

De 11 à 20 minutes

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

More than 20 minutes

Plus de 20 minutes

[IF Q24 'DK/REF', SKIP TO Q26, OTHERS CONTINUE]

25. How much do you agree or disagree that this was a reasonable amount of time to wait to speak to an agent? (Please use a 5-point scale where 5 means you agree strongly and 1 means you disagree strongly.)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait qu'il s'agit d'un délai raisonnable pour parler à un(e) agent(e)? (Veuillez utiliser une échelle de 5 points, où « 5 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord avec l'énoncé, et « 1 », que vous êtes tout à fait en désaccord.)

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

26. Please tell me how much you agree or disagree with the following statements about calling an **[INSERT ABBREV]** Call Centre. (Use a 5-point scale where 1 means strongly disagree, and 5 means strongly agree.) (REPEAT RATING SCALE AS REQUIRED. RECORD 'DOES NOT APPLY' AND 'DON'T KNOW' SEPARATELY)

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants sur les appels dans un centre d'appel du **[INSERT ABBREV]**. (Veuillez utiliser une échelle de cinq points où « 1 » signifie « Tout à fait en désaccord », et « 5 », « Tout à fait d'accord ».)

(RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN. CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » ET « NE SAIS PAS ».)

[RANDOMIZE]

Your questions were answered completely.

Vous avez obtenu des réponses complètes à vos questions

Staff were helpful.

Le personnel était serviable

You received conflicting information from different agents.

Vous avez reçu des renseignements contradictoires de la part de différents agents

1 – Strongly disagree

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

Does not apply

Sans objet

27. How satisfied were you with the overall quality of service you received during your phone call(s) to **[INSERT ABBREV]** Call Centre? (Please use a 5-point scale, where '1' means very dissatisfied, and '5' means very satisfied.)

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services reçus lors de votre ou de vos appels téléphoniques au centre d'appel du **[INSERT ABBREV]**? (Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».)

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

Service Channel Assessments: Service Canada Office

Évaluation des modes de prestation : Centre Service Canada

[CONTINUE IF: 'VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE' IS SELECTED SERVICE CHANNEL ASSESSMENT. OTHERS SKIP TO SELECTED ASSESSMENT.]

29. How far did you travel to visit a Service Canada office? Was it... (CLARIFY WITH LIST AS REQUIRED)?
Quelle distance avez-vous parcourue pour visiter un bureau de Service Canada? Était-ce... (CLARIFIER AVEC LA LISTE AU BESOIN)?

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Less than 10 km
Moins de 10 km
From 10 to 24 km
Entre 10 km et 24 km
From 25 to 50 km
Entre 25 km et 50 km
From 51 to 75 km
Entre 51 km et 75 km
From 76 to 100 km
Entre 76 km et 100 km
More than 100 km
Plus de 100 km

30. How much do you agree or disagree that this was a reasonable distance to travel to access service? (Please use a scale of 1 to 5 where 5 means you agree strongly and 1 means you disagree strongly.)
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait qu'il s'agit d'une distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où « 5 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord avec l'énoncé, et « 1 », que vous êtes tout à fait en désaccord.)

1 – Strongly disagree
1 – Tout à fait en désaccord
2
2
3
3
4
4
5 – Strongly agree
5 – Tout à fait d'accord

31. How much do you agree or disagree with the following statements about your experience at a Service Canada office to obtain information or service related to **[INSERT ABBREV]**. (Use a 5-point scale where 1 means strongly disagree, and 5 means strongly agree.) (READ ITEM; REPEAT RATING SCALE AS NEEDED; RECORD 'DOES NOT APPLY' AND 'DON'T KNOW' SEPARATELY)
Veuillez 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 l'obtention de renseignements ou de services associés au **[INSERT ABBREV]**. (Veuillez utiliser une échelle de cinq points où « 1 » signifie « Tout à fait en désaccord », et « 5 », « Tout à fait d'accord ».) (LIRE L'ÉNONCÉ, RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN ET CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » ET « NE SAIS PAS ».)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[RANDOMIZE]

Your questions were answered completely.

Vous avez obtenu des réponses complètes à vos questions

Staff were helpful.

Le personnel était serviable

It was easy to get to the Service Canada office

Il était facile d'aller au bureau de Service Canada

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

DOES NOT APPLY

SANS OBJET

32. How satisfied or dissatisfied were you with your overall experience with the service you received at a government office about **[INSERT ABBREV]**? (Please use a 5-point scale, where '1' means very dissatisfied, and '5' means very satisfied.)

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité globale des services reçus au bureau du gouvernement au sujet du **[INSÉRER ABRÉVIATION]**? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Service Channel Assessments: Online Services

Évaluation des modes de prestation : services en ligne

[CONTINUE IF: 'ONLINE' IS SELECTED SERVICE CHANNEL ASSESSMENT. OTHERS SKIP TO SELECTED ASSESSMENT.]

33a. You mentioned that you visited the government's website to get information or service related to [INSERT ABBREV]. Please tell me how much you agree or disagree with the following statements about the government website related to [INSERT ABBREV] using a 5-point scale (where '1' means strongly disagree, and '5' means strongly agree.)
(REPEAT RATING SCALE AS NEEDED; RECORD 'DOES NOT APPLY' AND 'DON'T KNOW' SEPARATELY)

Vous avez mentionné que vous avez consulté le site Web du gouvernement du Canada pour obtenir des renseignements ou des services associés au [INSERT ABBREV]. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet du site Web du gouvernement en ce qui concerne le [INSERT ABBREV] au moyen d'une échelle de cinq points où (« 1 » signifie « Tout à fait en désaccord », et « 5 », « Tout à fait d'accord ».)
(RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN ET CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » ET « NE SAIS PAS ».)

[RANDOMIZE]

You could see how the information on the website applied to your specific situation.

Vous êtes parvenu(e) à comprendre de quelle façon les renseignements sur le site Web s'appliquaient à votre situation personnelle

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

DOES NOT APPLY

SANS OBJET

33b. How satisfied or dissatisfied were you with your overall experience with the service you received when you visited the government's [INSERT ABBREV] website? (Please use a 5-point scale, where '1' means very dissatisfied, '5' means very satisfied.)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus quand vous avez consulté le site Web du gouvernement au sujet du **[INSERT ABBREV]**? (Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».)

- 1 – Very dissatisfied
- 1 – Très insatisfait(e)
- 2
- 2
- 3
- 3
- 4
- 4
- 5 – Very satisfied
- 5 – Très satisfait(e)

[IF QUOTA = SIN, CPPd OR GIS, SKIP Q36a]

34a. Did you use a My Service Canada Account for **[INSERT ABBREV]**?
Avez-vous utilisé Mon dossier Service Canada pour le **[INSERT ABBREV]**?

- YES
- OUI
- NO
- NON

[IF Q34a 'YES' ASK Q34b, OTHERWISE SKIP TO Q36a]

34b. Please tell me how much you agree or disagree with the following statements about your use of the My Service Canada Account related to **[INSERT ABBREV]** using a 5-point scale (where '1' means strongly disagree, and '5' means strongly agree.)
(REPEAT RATING SCALE AS NEEDED; RECORD 'DOES NOT APPLY' AND 'DON'T KNOW' SEPARATELY)
Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet de votre utilisation de Mon dossier Service Canada dans le cadre du **[INSERT ABBREV]** au moyen d'une échelle de cinq points (où « 1 » signifie « Tout à fait en désaccord », et « 5 », « Tout à fait d'accord ».)
(RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN ET CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » ET « NE SAIS PAS ».)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[RANDOMIZE]

The My Service Canada Account was easy to use.

Mon dossier Service Canada était facile à utiliser

You got what you needed using your My Service Canada Account.

Vous avez obtenu ce dont vous aviez besoin au moyen de Mon dossier Service Canada

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

DOES NOT APPLY

SANS OBJET

Service Channel Assessments: 1-800 O'Canada

Évaluation des modes de prestation : 1 800 O-Canada

[CONTINUE IF: '1-800 O'Canada' IS SELECTED SERVICE CHANNEL ASSESSMENT. OTHERS SKIP TO Q36a.]

35a. You mentioned that you called 1-800 O'Canada to get information or service related to **[INSERT ABBREV]**. On a scale of 5 points (where 5 means you agree strongly and 1 means you disagree strongly,) how much do you agree or disagree that you were able to speak to an agent within a reasonable amount of time?

Vous avez mentionné que vous avez appelé le 1 800 O-Canada pour obtenir des renseignements ou des services associés au **[INSERT ABBREV]**. Sur une échelle de 5 points, (où « 5 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord, et « 1 », que vous êtes tout à fait en désaccord,) indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez parlé à un(e) agent(e) dans un délai raisonnable.

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

5 – Strongly agree
5 – Tout à fait d'accord

35aa. Please tell me how much you agree or disagree with the following statements about calling a 1-800 O'Canada Call Centre. (Use a 5-point scale where 1 means strongly disagree, and 5 means strongly agree.) (REPEAT RATING SCALE AS REQUIRED. RECORD 'DOES NOT APPLY' AND 'DON'T KNOW' SEPARATELY)

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants sur les appels dans un centre d'appel du 1 800 O-Canada. (Veillez utiliser une échelle de cinq points où « 1 » signifie « Tout à fait en désaccord », et « 5 », « Tout à fait d'accord ».) (RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN. CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » ET « NE SAIS PAS ».)

[RANDOMIZE]

Your questions were answered completely.

Vous avez obtenu des réponses complètes à vos questions

Staff were helpful.

Le personnel était serviable

You received conflicting information from different agents.

Vous avez reçu des renseignements contradictoires de la part de différents agents

1 – Strongly disagree
1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree
5 – Tout à fait d'accord

Does not apply

Sans objet

35b. How satisfied or dissatisfied were you with your overall experience with the service you received when you called 1-800-O'Canada? Please use a 5-point scale, (where '1' means very dissatisfied, '5' means very satisfied.)

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus quand vous avez appelé le 1 800 O-Canada? (Veillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».)

1 – Very dissatisfied
1 – Très insatisfait(e)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

Overall Satisfaction

Satisfaction globale

36a. About your overall experience learning about and applying for [INSERT ABBREV], did you experience any problems or issues during this process?
Au sujet de la qualité globale de votre expérience lors de la recherche d'information et de la présentation de votre demande pour le [INSERT ABBREV], avez-vous eu des problèmes pendant ce processus?

YES

OUI

NO

NON

36b. Thinking about the service you received, how much do you agree or disagree with the following statements, using a 5-point scale (where 1 means strongly disagree, and 5 means strongly agree.)
(REPEAT RATING SCALE AS NEEDED. RECORD 'NOT APPLICABLE' SEPARATELY FROM 'DON'T KNOW')
Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez 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 que vous êtes tout à fait en désaccord, et « 5 », que vous êtes tout à fait d'accord.)
(RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN. CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » ET « JE NE SAIS PAS ».)

[RANDOMIZE. KEEP THE FOLLOWING TWO STATEMENTS TOGETHER: 'You were provided with documents in your choice of English or French when you went to an office' AND 'You were provided with service in your choice of English or French when you went to an office'

[ANCHOR FIRST; IF Q36a 'YES' INSERT: The issues or problems that you had were easily resolved]

[ANCHOR FIRST; IF Q36a 'YES' INSERT: Les problèmes que vous avez eus ont été facilement résolus et vous avez facilement obtenu des réponses à vos questions]

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[INSERT IF Q1a1 ≠ 'AUTOMATICALLY ENROLLED' You were able to move smoothly through all of the steps related to your [INSERT ABBREV] [INSERT IF QUOTA ≠ SIN: claim] [INSERT IF QUOTA = SIN: application].

[INSERT IF Q1a1 ≠ 'AUTOMATICALLY ENROLLED' Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes de votre demande]

[INSERT IF Q1a1 ≠ 'AUTOMATICALLY ENROLLED' AND QUOTA ≠ SIN: Being able to complete steps online made the process easier for you.]

[INSERT IF Q1a1 ≠ 'AUTOMATICALLY ENROLLED' AND QUOTA ≠ SIN: La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus]

It was clear what to do if you had a problem or question.

On vous a clairement indiqué ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question

You had to keep following up to get information.

Vous avez dû faire des suivis constants pour obtenir les renseignements

It was clear where you were throughout the process.

On vous indiquait clairement à quelle étape du processus vous étiez

[IF 36a ≠ 'YES' INSERT: You were confident that any issues or problems would have been easily resolved.]

[IF 36a ≠ 'YES' INSERT: Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions]

You needed to explain your situation only once.

Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois

It was easy to get help when you needed it.

Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin

[INSERT IF Q1a1 ≠ 'AUTOMATICALLY ENROLLED' AND QUOTA ≠ SIN: Overall, it was easy for you to apply for [INSERT ABBREV]]

[INSERT IF Q1a1 ≠ 'AUTOMATICALLY ENROLLED' AND QUOTA ≠ SIN: Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du [INSERT ABBREV]]

[INSERT IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'IN PERSON' OR Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': You were provided with documents in your choice of English or French when you went to an office.]

[INSERT IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'IN PERSON' OR Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': On vous a fourni des documents dans la langue officielle de votre choix lorsque vous vous êtes présenté(e) dans un bureau]

[INSERT IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'IN PERSON' OR Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': You were provided with service in your choice of English or French when you went to an office.]

[INSERT IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'IN PERSON' OR Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix lorsque vous vous êtes présenté(e) dans un bureau]

The amount of time it took, from when you started gathering information to when you got a decision on your application, was reasonable.

Le temps requis, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable

You were confident that your personal information was protected.

Vos renseignements personnels étaient protégés

1 – Strongly disagree

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

(DO NOT READ) NOT APPLICABLE

(NE PAS LIRE) NE S'APPLIQUE PAS

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR KEY SOURCE 2 VARIABLE 'IN PERSON' OR Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q38a]

37. When you went to a Government office, what was your official language of choice...
Lorsque vous êtes allé(e) dans un bureau du gouvernement, quelle était la langue officielle de votre choix?

English, or

Anglais

French

Français

(DO NOT READ) Neither

(NE PAS LIRE) Ni un ni l'autre

- 38a. How satisfied were you with the service you received from Service Canada related to your **[INSERT ABBREV]** application? Please use a 5-point scale, where 1 means very dissatisfied, and 5 means very satisfied.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus de Service Canada pour votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

38b. If someone were to ask you, would you speak positively about the service you received? Please use a five-point scale where 5 means you definitely would and 1 means you definitely would not.

Si quelqu'un vous le demandait, auriez-vous de bons commentaires pour les services que vous avez reçus? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 5 » signifie « Je le ferais certainement », et « 1 », « Je ne le ferais certainement pas ».

1 – Definitely would not

1 – Je ne le ferais certainement pas

2

2

3

3

4

4

5 – Definitely would

5 – Je le ferais certainement

38c. Thinking back over your experience during the process of learning about, and applying for **[INSERT ABBREV]**, how many times did you contact Service Canada, including online, phone, in-person and mail contacts? (CLARIFY WITH LIST AS REQUIRED). **[INSERT IF EI: (Please consider your most recent experience if you have applied for EI more than once.)]**

En pensant à votre expérience lors de la recherche d'information et de la présentation de votre demande pour le **[INSERT ABBREV]**, combien de fois avez-vous communiqué avec Service Canada, y compris en ligne, par téléphone, en personne et par la poste? (CLARIFIER AVEC LA LISTE AU BESOIN.) **[INSERT IF EI: (Veuillez penser à votre dernière expérience seulement si vous avez fait plus d'une demande)]**

One

Une

Two

Deux

Three

Trois

Four

Quatre

Five to ten

De cinq à dix

More than ten

Plus de dix

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Demographic Profile

Profil démographique

The last few questions are for statistical purposes only. All responses will remain confidential.
Les dernières questions sont posées à des fins statistiques uniquement. Toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

[INSERT IF PROXY: Please answer the following questions on behalf of [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]

[INSERT IF PROXY: Veuillez répondre aux questions suivantes au nom de [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE].]

40. In general, how often would you say **[IF NOT PROXY: you]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** use online services such as online banking, shopping and bill payments. Is it...? (READ LIST, ALLOW RESPONDENT TO INTERRUPT WHEN THEY REACH THEIR CATEGORY)
En général, à quelle fréquence **[IF NOT PROXY: utilisez-vous]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** utilise-t-il ou utilise-t-elle les services en ligne comme les opérations bancaires, le magasinage et les paiements de factures en ligne. Est-ce...? (LIRE LA LISTE, PERMETTRE AUX RÉPONDANTS D'INTERROMPRE QUAND LEUR CATÉGORIE EST NOMMÉE)

Routinely or all the time
Régulièrement ou tout le temps
Sometimes
Parfois
Rarely
Rarement
Never
Jamais

41. What is the highest level of formal education that **[IF NOT PROXY: you have]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** has] completed? (PROBE WITH LIST IF NEEDED)
Quel est le plus haut niveau d'études que **[IF NOT PROXY: vous avez]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** a] atteint? (SONDER AVEC LA LISTE AU BESOIN)

Grade 8 or less
Études secondaires de premier cycle ou moins (Québec); 8^e année ou moins (ailleurs au Canada)
Some high school

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Études secondaires non terminées

High School diploma or equivalent

Diplôme d'études secondaires ou équivalent

Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

Apprentissage enregistré, ou diplôme ou certificat d'une école de métiers

College, CEGEP or other non-university certificate or diploma

Diplôme d'études collégiales, ou certificat ou diplôme non universitaire

University certificate or diploma below bachelor's level

Certificat, diplôme ou grade universitaire de niveau inférieur au baccalauréat

Bachelor's degree

Baccalauréat

Post graduate degree above bachelor's level

Diplôme d'études supérieures de niveau supérieur au baccalauréat

(DO NOT READ) Prefer not to answer

(NE PAS LIRE) La personne préfère ne pas répondre

42. **[IF NOT PROXY: Are you] [IF PROXY: Is [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]**
comfortable in... (READ LIST)?
[IF NOT PROXY: Êtes-vous] [IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]est-il
ou est-elle] à l'aise en... (LIRE LA LISTE)?

English

Anglais

French

Français

Both, or

Les deux

Neither

Ni l'un ni l'autre

44. **[IF NOT PROXY: Do you] / [INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** identify as First Nations, Métis or Inuit?
[IF NOT PROXY: Est-ce que vous vous identifiez] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] s'identifie-il ou elle] comme un/une membre des Premières Nations, Métis ou Inuit?

First Nations

Premières Nations

Métis

Métis

Inuk

Inuit

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

(DO NOT READ) NONE OF THE ABOVE
(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES

45. **[IF NOT PROXY: Do you feel that you have any restrictions] / [INSERT IF PROXY: Do you feel that [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] has any restrictions]** that make it more difficult to access services?
[IF NOT PROXY: Estimez-vous que vous avez des restrictions] / [INSERT IF PROXY: Estimez-vous que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] a des restrictions] qui compliquent l'accès à ces services?

Yes
Oui
No
Non

[IF Q45 'YES', CONTINUE, OTHERS TO Q47]

46. Which of the following types of restrictions apply to you/him/her, if any? (READ LIST. RECORD ALL THAT APPLY)
Parmi les restrictions suivantes, lesquelles s'appliquent à vous/lui/elle, le cas échéant? (LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.)

[MULTIPUNCH]

Hearing
Ouïe
Seeing
Vision
Mobility
Mobilité
Cognitive or Mental Health
Santé mentale ou capacités cognitives
(DO NOT READ) Other **[DO NOT SPECIFY]**
(NE PAS LIRE) Autre **[DO NOT SPECIFY]**

47. From time to time, Service Canada invites customers to participate in follow-up research. Would it be OK for us to re-contact you about this?
De temps à autre, Service Canada invite ses clients à participer à une étude de suivi. Est-ce que nous pourrions communiquer avec vous pour une telle étude?

YES
OUI

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

NO
NON

[EXIT]

That completes the survey. On behalf of Ipsos and the Government of Canada, thank you very much. Your participation is appreciated.

(READ ONLY IF RESPONDENT ASKS HOW TO ACCESS RESEARCH RESULTS:

Once the study is complete, your anonymous responses will be added to all responses gathered during the study, then aggregated, analyzed and published as public information. The survey results will be posted on the Library and Archives Canada website.)

Le sondage est maintenant terminé. Au nom d'Ipsos et du gouvernement du Canada, j'aimerais vous remercier. Nous vous sommes très reconnaissants de votre participation!

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

Une fois que l'étude sera terminée, vos réponses anonymes seront ajoutées à l'ensemble des réponses recueillies. Par la suite, les réponses seront regroupées, analysées et publiées à titre d'information publique. Les résultats du sondage seront publiés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.)

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Groupe de discussion – Guide de discussion pour les entrevues

1.0 Présentation (5 minutes)

Expliquez aux participants :

- Ipsos
- Durée de l'entrevue (90 minutes)
- Enregistrement de la discussion (audio)
- Les résultats sont confidentiels et présentés sous forme regroupée; les personnes ne sont pas identifiées; la participation est volontaire
- La séance d'aujourd'hui consistera en une discussion pour entamer le dialogue; bien que nous sommes heureux de recevoir des mémoires écrits formels, nous vous demandons d'être respectueux et de permettre à chacun de contribuer
- Le rôle du modérateur est de poser les questions, de chronométrer et d'être objectif; il n'a aucun intérêt direct
- Le but de ces conversations est de mieux comprendre les expériences des clients en ce qui a trait à la prestation de services par le gouvernement du Canada
- Nous parlons à des clients qui suivent actuellement ou qui ont récemment suivi le processus de présentation d'une demande pour [PROGRAM]
 - déterminer vos besoins et vos attentes par rapport aux aspects de la prestation de services
 - comprendre les différents aspects des services qui sont importants pour assurer la satisfaction à l'égard des services
 - identifier les modifications qui pourraient être apportées à la prestation de services afin d'améliorer votre expérience
- Rôle des participants : aucune attente qu'ils soient des experts, ils doivent parler ouvertement et franchement de leurs opinions, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses
- En cas de problèmes avec l'outil de génération d'idées, se déconnecter puis se reconnecter; si les problèmes persistent, envoyer un courriel à Ruth

2.0 Réchauffement (10 minutes)

Nous allons commencer par un exercice de réchauffement en vous posant quelques questions de base pour apprendre à connaître tout le monde dans la salle et s'habituer à l'outil en ligne.

[QUESTIONNAIRE EN ATTENDANT DE COMMENCER]

1. Dans quelle province habitez-vous?

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

2. Quelles interactions ci-dessous avez-vous eues avec le gouvernement du Canada?
[MODIFIER EN FONCTION DU PROGRAMME AU BESOIN]
 - a. J'ai présenté une demande
 - b. J'ai communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir ou fournir de l'information concernant une demande
 - c. J'ai reçu une décision au sujet **[LE CAS ÉCHÉANT]** d'une demande, ou j'ai reçu une carte de NAS]
 - d. J'ai fait un suivi auprès du gouvernement du Canada après avoir reçu une décision
3. **[AE SEULEMENT]** Quelles prestations d'assurance-emploi avez-vous demandées?
 - a. Régulières
 - b. Maternité ou parentales
 - c. Maladie
 - d. Compassion
 - e. Pêcheur
 - f. Autre
4. Comment préférez-vous interagir avec le gouvernement du Canada en ce qui a trait aux programmes et services (obtenir de l'information, présenter une demande, faire un suivi, etc.)?
 - a. En ligne
 - b. Par téléphone
 - c. En personne à un bureau du gouvernement du Canada
 - d. Par courrier
5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience avec **[PROGRAMME]**?
 - a. Très satisfait
 - b. Plutôt satisfait
 - c. Pas très satisfait
 - d. Pas satisfait du tout
6. Parleriez-vous positivement ou négativement du service à d'autres personnes?
 - a. Très positivement
 - b. Plutôt positivement
 - c. Plutôt négativement
 - d. Très négativement
 - e. Je ne sais pas

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

[DISCUSSION] Nous explorerons certains de ces sujets plus en détail lorsque nous parlerons de votre satisfaction à l'égard de votre expérience. Cependant, j'aimerais en savoir un peu plus sur certaines de vos réponses.

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : En ce qui concerne votre point de contact préféré, est-ce ainsi que vous avez contacté **[PROGRAMME]** du gouvernement du Canada pour la première fois?

[FORMULATION D'IDÉES]

Veillez réfléchir à une expérience de service à la clientèle idéale ou à un moment dans le passé où vous avez reçu un excellent service de la part d'une organisation gouvernementale; en quoi votre expérience avec **[PROGRAMME]** diffère-t-elle de cette expérience? Comment l'expérience actuelle avec **[PROGRAMME]** pourrait-elle être améliorée?

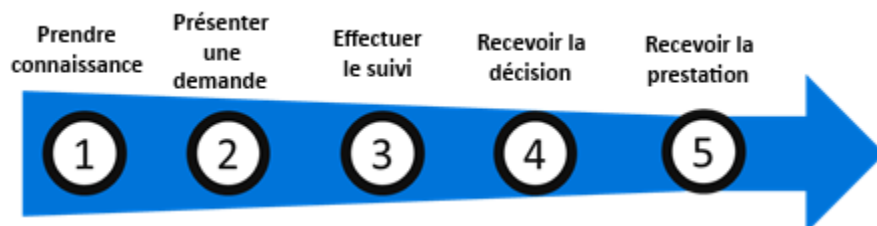
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui la définit pour vous?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Comment l'agent vous traiterai-il? Combien de temps cela prendrait-il?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Temps? Facilité? Commodité? Respect?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui caractérise une mauvaise expérience de service à la clientèle?

3.0 Cheminement (40 minutes)

Introduction

Maintenant, j'aimerais me concentrer sur vos expériences. Nous allons suivre les étapes du processus de présentation d'une demande de **[PROGRAMME]** en groupe afin de recueillir vos commentaires et de nous aider à mieux comprendre votre expérience individuelle. Cela nous aidera à mieux comprendre ce qui a bien fonctionné et ce qui n'a pas bien fonctionné.

À l'écran, j'ai présenté les étapes que vous franchiriez habituellement lorsque vous cherchez de l'information, de l'aide ou des prestations. Au cours de notre discussion, nous allons suivre ce cheminement et discuter des différentes étapes et des éléments qui étaient contraignants ou difficiles.



Prendre connaissance (10 minutes)

[FORMULATION D'IDÉES]

Comment avez-vous pour la première fois pris connaissance de **[PROGRAMME]**? Où en avez-vous d'abord entendu parler?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : employeur, membres de la famille, amis

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Avez-vous cherché de l'information avant de présenter une demande? Si vous l'avez fait, quelle information? Où l'avez-vous cherché?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Avez-vous communiqué avec Service Canada pour obtenir de l'information? Avez-vous utilisé le site Web (Canada.ca)?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile, plus efficace ou plus positive?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Où avez-vous trouvé de l'information au sujet de l'admissibilité?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – FACILITÉ** :
 - La recherche d'information a-t-elle été facile?
 - L'information était-elle claire? Pratique? Simple?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – EFFICACITÉ** :
 - Avez-vous eu besoin d'aide pour trouver ou comprendre l'information? Comment? Est-ce que ça a été facile?
 - Était-elle tout en un endroit ou est-ce que vous avez dû la chercher? Comment pourrait-on améliorer cela? Où vous attendriez-vous à trouver plus d'information (sur l'admissibilité, le processus de demande, etc.)?
 - Avez-vous été en mesure d'obtenir de l'aide si nécessaire?
 - Était-elle dans la langue de votre choix?
 - L'information était-elle opportune, cohérente et efficace?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – ÉMOTION** :
 - Comment vous êtes-vous senti par rapport au processus et aux résultats potentiels? Comment vous êtes-vous senti par rapport à l'information que vous avez reçue?
 - Étiez-vous confiant à l'égard du processus et des résultats potentiels?
 - Étiez-vous confiant à l'égard de l'information que vous avez reçue?
 - Quelle en a été l'incidence sur votre satisfaction globale?
 - Courtoisie, serviabilité, convivialité

[FORMULATION D'IDÉES]

Manque-t-il des étapes dans la phase de prise de connaissance?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Avez-vous fait autre chose après avoir d'abord trouvé plus d'information avant de commencer votre demande?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Combien de temps vous a-t-il fallu entre la décision de présenter une demande et la soumission? Pourquoi?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Y a-t-il de l'information dont vous ne disposiez pas et que, avec du recul, vous auriez aimé savoir avant de présenter une demande? Si oui, quelle information?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile, plus efficace ou plus positive?

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Présenter une demande (10 minutes)

J'ai affiché quelques questions sur votre écran. J'aimerais en savoir un peu plus sur la façon dont chacun d'entre vous a présenté sa demande. Veuillez prendre un moment pour répondre à chacune des questions à l'écran et nous en discuterons un peu ensemble.

[QUESTIONNAIRE]

1. Comment avez-vous présenté votre demande?
 - a. À la maison, en ligne grâce au site Canada.ca
 - b. En composant le 1-800-O-Canada
 - c. En ligne dans un Centre Service Canada
 - d. Par courrier
2. Comment avez-vous choisi la méthode à utiliser?

[TEXTE LIBRE]

3. Le processus de présentation d'une demande était-il clair et facile à comprendre?
 - a. Oui
 - b. Non
 - c. Je ne sais pas
4. Dans quelle mesure étiez-vous sûr que vous suiviez les bonnes étapes et que votre demande avait été reçue?
 - a. Très confiant
 - b. Plutôt confiant
 - c. Pas très confiant
 - d. Pas du tout confiant
5. [AE SEULEMENT] Avez-vous commencé à soumettre ou vous a-t-on demandé de soumettre des rapports aux deux semaines avant qu'une décision ne soit prise?
 - a. Oui
 - b. Non

[DISCUSSION SUR LES RÉSULTATS AVEC ACCENT SUR LA MÉTHODE DE PRÉSENTATION DE LA DEMANDE]

[AE SEULEMENT] [FORMULATION D'IDÉES] [NOTE AU MODÉRATEUR SI DES PARTICIPANTS PRODUISENT DES RAPPORTS]

Des rapports doivent être produits aux deux semaines (exemption pour les prestations de maternité, parentales, de compassion, pour les parents d'enfants gravement malades ou les prestations pour apprentis) après la présentation d'une demande pour recevoir la prestation et un code d'accès. Comment ce processus fonctionne-t-il? Produisez-vous vos rapports en ligne? Pourquoi ou pourquoi pas?

Plus tôt, certains d'entre vous ont indiqué que vous aviez commencé à produire des rapports toutes les deux semaines, tandis que d'autres ont indiqué ne pas le faire. À l'heure actuelle, 77 % de nos clients qui sont admissibles à la production de rapports par voie électronique produisent leurs rapports via Internet. Notre priorité en matière d'automatisation est d'accroître cette utilisation et tout

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

commentaire sur les raisons pour lesquelles 23 % de nos clients utilisent le service de production de rapports par téléphone nous serait utile.

Pour ceux d'entre vous qui ont commencé à produire des rapports, quelle méthode utilisez-vous pour les soumettre? Pourquoi avez-vous choisi cette méthode? Pour ceux d'entre vous qui n'ont pas encore soumis de rapports, quelle méthode pensez-vous utiliser?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce que le téléphone offre de plus?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Que pensez-vous de recevoir une confirmation que le rapport a été reçu?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – FACILITÉ** :
 - Est-il facile de remplir et de soumettre les rapports? Pourquoi?
 - Qu'est-ce qui faciliterait cela pour vous?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – EFFICACITÉ** :
 - Avez-vous été en mesure d'obtenir de l'aide si nécessaire?
 - Était-elle dans la langue de votre choix?
 - Est-ce que certains problèmes ou certaines questions ont été réglés simplement ou lors du premier contact?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – ÉMOTION** :
 - Étiez-vous confiant à l'égard du processus et des résultats potentiels?
 - Étiez-vous confiant à l'égard de l'information que vous avez reçue?

[FORMULATION D'IDÉES]

Parlons maintenant du processus de présentation d'une demande. À l'écran, vous verrez une illustration de cette section du cheminement de présentation d'une demande. Alors que nous discutons de cette partie du cheminement, je vous invite à utiliser la zone de texte à l'écran pour ajouter des commentaires et de la rétroaction à notre discussion.

Commençons par les étapes que nous illustrons; manque-t-il des étapes dans cette partie du processus de présentation d'une demande? Que pourrait-on faire pour améliorer le processus?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile, plus efficace ou plus positive?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – FACILITÉ** :
 - Le processus de présentation d'une demande était-il facile à comprendre?
 - Était-il clair? Pratique? Simple?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – EFFICACITÉ** :
 - Avez-vous eu besoin d'aide pour présenter une demande? Comment avez-vous procédé? Cela a-t-il été facile?
 - Est-ce que toute l'information dont vous aviez besoin était dans un même endroit ou est-ce que vous avez dû la chercher?
 - Avez-vous été en mesure d'obtenir de l'aide si nécessaire?
 - Avez-vous été en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable?
 - Combien de temps vous a-t-il fallu pour remplir la demande?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – ÉMOTION** :

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

- Comment vous êtes-vous senti par rapport au processus et aux résultats potentiels?
Comment vous êtes-vous senti par rapport à l'information que vous avez reçue?
- Pourquoi étiez-vous confiant? Pourquoi ne l'étiez-vous pas? Qu'est-ce qui vous aurait rendu plus confiant?
- Avez-vous reçu un accusé de réception de votre demande?
- Comment vous êtes-vous senti par rapport au processus?
- Quelle en a été l'incidence sur votre satisfaction globale?

Effectuer le suivi (5 minutes)

Parlons maintenant du suivi. Le suivi pourrait consister à vérifier l'état de votre demande, à fournir des renseignements manquants ou autres choses.

[FORMULATION D'IDÉES]

Est-ce que certains d'entre vous ont dû effectuer un suivi auprès du **[PROGRAMME]** après avoir présenté votre demande? Si oui, pourquoi? Comment? Si non, pourquoi?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile, plus efficace ou plus positive?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Le temps que cela prenait, j'avais peur de ne pas l'avoir rempli correctement, ils avaient besoin de plus d'information
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : En ligne, téléphone, en personne
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – FACILITÉ** :
 - A-t-il été facile de savoir avec qui vous deviez communiquer pour effectuer le suivi de votre demande?
 - Cela était-il clair? Pratique? Simple?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – EFFICACITÉ** :
 - Comment avez-vous effectué le suivi de votre demande?
 - Avez-vous été en mesure d'obtenir de l'aide si nécessaire?
 - Était-elle dans la langue de votre choix?
 - Est-ce que certains problèmes ou certaines questions ont été réglés simplement ou lors du premier contact?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – ÉMOTION** :
 - Comment vous êtes-vous senti par rapport au processus?
 - Vous a-t-on traité avec respect?
 - L'agent a-t-il compris vos préoccupations?
 - Étiez-vous confiant à l'égard du processus et des résultats potentiels?
 - Étiez-vous confiant à l'égard de l'information que vous avez reçue?
-
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Manque-t-il quelque chose pour cette étape du processus? Est-ce que quelque chose devrait être amélioré?

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

Recevoir la décision (5 minutes)

[FORMULATION D'IDÉES]

Il est possible que certains en ligne n'aient pas encore reçu de décision concernant leur demande. Donc, pour ceux d'entre vous qui ne l'ont pas reçue, j'aimerais que vous parliez de vos attentes à l'égard de cette étape du processus, de la façon dont vous vous attendez être avisé et à commencer à recevoir votre prestation ou service. D'autres peuvent ne pas avoir reçu une réponse optimale; nous allons parler dans un instant des révisions, mais d'abord, j'aimerais que nous nous concentrons sur l'avis de décision. Comment avez-vous été informé ou vous attendez-vous à être informé des résultats de votre demande? Veuillez prendre un moment pour écrire votre réponse à l'écran et nous en discuterons ensemble.

[DISCUSSION]

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : par courrier, en ligne, par courriel, recevoir un dépôt direct, connexion à la demande en ligne, par téléphone
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile, plus efficace ou plus positive?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : La décision était-elle facile à comprendre?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : De quelle information pourriez-vous avoir besoin à cette étape? Si vous avez reçu une décision, y avait-il des renseignements manquants que vous auriez souhaité voir inclus ou qui auraient pu être utiles?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Étiez-vous confiant à l'égard des étapes à suivre pour obtenir des éclaircissements?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Lorsque vous avez reçu l'information supplémentaire, quel aspect fourni vous a rendu les choses plus claires?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Y a-t-il des étapes manquantes que vous vous attendriez à voir incluses dans ce processus?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Aviez-vous l'assurance que la décision était juste? (En vous basant sur ce qui a été expliqué)

[SI LE TEMPS LE PERMET] Révision (5 minutes)

[FORMULATION D'IDÉES]

Comme mentionné précédemment, il existe des options de recours pour ceux qui ne reçoivent pas une réponse positive à leur demande. J'ai décrit les étapes telles que comprises du point de vue de l'administration ci-dessous.

[DISCUSSION]

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile, plus efficace ou plus positive?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : par courrier, en ligne, par courriel, recevoir un dépôt direct, connexion à la demande en ligne, par téléphone
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : De quelle information pourriez-vous avoir besoin à cette étape? Si vous avez reçu une décision, y avait-il des renseignements manquants que vous auriez souhaité voir inclus ou qui auraient pu être utiles?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Comment pourriez-vous vous sentir à l'égard de ce processus? Quelle serait la prochaine étape? Comment les communications pourraient-elles améliorer votre

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

opinion sur cette décision?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Outre d'accepter plus de demandes, y a-t-il quelque chose qui pourrait être fait pour améliorer ce processus? Quelque chose qui pourrait aider quelqu'un à éviter d'avoir à passer par là en premier lieu?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Y a-t-il des étapes manquantes que vous vous attendriez à voir incluses dans ce processus? Y a-t-il autre chose d'autre que vous pourriez faire pour vous assurer d'avoir plus de réussite avec cet appel?

Recevoir la prestation (5 minutes)

[FORMULATION D'IDÉES]

Après avoir reçu une décision favorable, vous commencerez à recevoir vos prestations. Que se passe-t-il à cette étape?

[DISCUSSION]

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile, plus efficace ou plus positive?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Comment recevez-vous votre produit ou prestation (p. ex. dépôt direct, courrier, en ligne, en personne)? Combien de temps cela devrait-il prendre selon vous?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : De quelle information pourriez-vous avoir besoin à cette étape?
[AE] Et si vous pouviez télécharger des documents à l'appui en ligne?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Y a-t-il des étapes manquantes que vous vous attendriez à voir incluses dans ce processus?

4.0 Expérience globale (25 minutes)

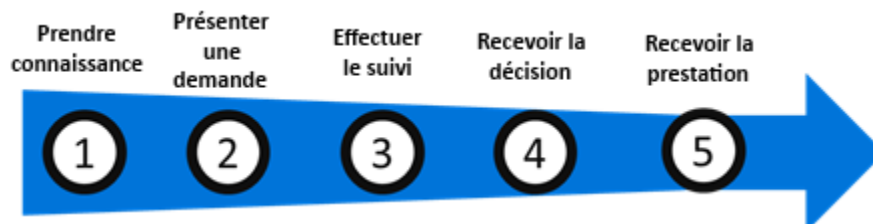
Maintenant que nous avons parlé de vos expériences de manière un peu plus détaillée, j'aimerais revenir sur l'expérience globale.

Généralités (10 minutes)

[DISCUSSION – FORMULATION D'IDÉES]

Quels éléments du processus se sont selon vous particulièrement bien déroulés?

Quels éléments du processus semblaient contraignants ou difficiles?



- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Y a-t-il des étapes du processus que vous changeriez? Dans

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

l'affirmative, lesquelles et comment?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui aurait amélioré l'expérience pour vous?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Qu'est-ce qui a défini l'expérience pour vous?

[QUESTIONNAIRE]

Revenons et répondons à certaines des questions avec lesquelles nous avons entamé notre discussion. Veuillez répondre à ces questions en vous basant sur un examen plus approfondi de vos expériences jusqu'à présent.

1. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience globale avec **[PROGRAMME]**?
 - a. Très satisfait
 - b. Plutôt satisfait
 - c. Pas très satisfait
 - d. Pas satisfait du tout
2. Parleriez-vous positivement du service à d'autres personnes?
 - a. Très positivement
 - b. Plutôt positivement
 - c. Plutôt négativement
 - d. Très négativement
 - e. Je ne sais pas
3. Avez-vous des suggestions qui amélioreraient votre expérience?

[DISCUSSION SUR LES RÉSULTATS]

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Pourquoi êtes-vous satisfait de votre expérience? Pourquoi en êtes-vous insatisfait? Comment pourrions-nous améliorer ce processus?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : À quelle partie pensez-vous lorsque vous évaluez le processus de cette façon, quelle est l'association? Y a-t-il eu une partie de l'expérience en particulier qui vous a amené à l'évaluer de cette façon?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Que diriez-vous à d'autres personnes à propos du processus? Avez-vous des conseils que vous donneriez à quelqu'un qui envisage de présenter une demande?

[SI LE TEMPS LE PERMET] Facilité (5 minutes)

[DISCUSSION – FORMULATION D'IDÉES]

Parlons un peu plus de la convivialité du processus global. Nous avons discuté de certains obstacles et de certaines possibilités d'amélioration plus tôt. J'aimerais que nous approfondissions un peu plus les aspects de la simplicité, de la clarté et de la commodité du processus et la façon dont nous pourrions faire en sorte d'atteindre la situation de service idéale dont nous avons discuté au début.

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – SIMPLICITÉ** : Était-il facile de trouver de l'aide et de l'information en cas de besoin? Était-il facile de déterminer où aller et quoi faire une fois arrivé? Avez-vous dû répéter vos problèmes à plusieurs personnes ou fournir de l'information plus d'une fois?

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – CLARTÉ** : L'information que vous avez reçue était-elle complète? Était-elle facile à comprendre? Était-il facile de déterminer quelle serait la prochaine étape? Avez-vous eu de la difficulté à déterminer quels documents seraient nécessaires?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – COMMODITÉ** : Avez-vous été en mesure d'effectuer chaque étape du processus à votre convenance? Avez-vous été en mesure de trouver un moment qui vous convenait ou avez-vous dû des pieds et des mains pour finaliser votre demande?

[SI LE TEMPS LE PERMET] Efficacité (5 minutes)

[DISCUSSION – FORMULATION D'IDÉES]

Parlons maintenant de l'efficacité.

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – ACCÈS** : Avez-vous été en mesure de recevoir ou d'acquérir facilement de l'information, des produits et des services lorsque vous en aviez besoin? L'information pertinente vous a-t-elle été donnée sans que vous ne deviez en faire la demande? Avez-vous pu obtenir de l'aide au besoin pour poursuivre avec le libre-service (p. ex. aide téléphonique ou en personne pour le service en ligne)? Vous a-t-on fourni les services dans la langue officielle de votre choix? Était-il facile de fournir de la rétroaction sur le processus?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – RAPIDITÉ** : Temps raisonnable pour accéder au service? Remplir la demande? Attendre la réception de l'information et le service ou produit?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – UNIFORMITÉ** : L'information reçue de multiples sources de Service Canada est uniforme (p. ex. deux agents de centre d'appel).
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – EFFICACITÉ** : Le processus était-il facile à suivre pour l'exécution de la tâche (p. ex. les procédures sont simples)? Avez-vous pu régler les problèmes dès le premier contact ou au moyen d'un processus simple? Saviez-vous quoi faire si vous vous heurtiez à un problème? Y a-t-il eu d'autres sources de frustration (p. ex. pas ballotté d'une personne à une autre)?

[SI LE TEMPS LE PERMET] Émotion (5 minutes)

[DISCUSSION – FORMULATION D'IDÉES]

Enfin, j'aimerais que nous nous penchions sur les émotions inhérentes à une expérience de service à la clientèle idéale. Comment le gouvernement du Canada pourrait-il améliorer l'expérience afin que vous ayez une attitude positive à l'égard du processus, que vous soyez traité avec respect et que vous soyez confiant par rapport au processus?

[DISCUSSION SUR LES QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES NON ABORDÉES PRÉCÉDEMMENT DANS LA CONVERSATION]

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – TRAITEMENT RESPECTUEUX** : Comment vous êtes-vous senti par rapport à vos interactions avec les agents de service? Avez-vous été traité avec respect? Ont-ils été utiles? Les agents de service ont-ils montré qu'ils comprennent vos

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

préoccupations?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – CONFIANCE – ÉTAPES** : À quel point étiez-vous sûr que vous suiviez les bonnes étapes? Comment cela pourrait-il être amélioré? Qu'est-ce qui vous aurait aidé à vous sentir plus confiant à cet égard?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – CONFIANCE – RÉCEPTION** : À quel point étiez-vous sûr que l'information que vous avez fournie a été reçue? Avez-vous reçu un accusé de réception?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE – CONFIANCE – SÉCURITÉ** : À quel point étiez-vous sûr que vos renseignements personnels étaient protégés? Vous a-t-on parlé des politiques de confidentialité? A-t-on traité votre information avec sérieux? Comment cela pourrait-il être amélioré?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Avez-vous eu d'autres inquiétudes ou préoccupations concernant le processus de prestation de service?

5.0 Autres problèmes (10 minutes)

[FORMULATION D'IDÉES]

[DISCUSSION – FORMULATION D'IDÉES]

Certains d'entre vous ont eu une expérience positive tandis que d'autres ont eu une expérience plus négative. Ensemble, nous avons identifié les endroits où vous avez rencontré des difficultés et discuté des façons d'améliorer le processus. Maintenant, j'aimerais que nous parlions un peu plus de l'amélioration de l'expérience.

Quelles suggestions avez-vous pour améliorer l'expérience?

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Comment l'agent vous a-t-il traité selon vous? Qu'aurait-il pu faire différemment?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Combien de temps cela a-t-il pris? Est-ce positif? Trop long?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Vous sentiez-vous sûr que vous saviez ce que vous deviez faire? Quelles étaient les prochaines étapes? Que le résultat arriverait à temps? Qu'est-ce qui caractérise une mauvaise expérience de service à la clientèle?

Compromis (5 minutes)

[COTE]

Nous avons rassemblé quelques suggestions clés soulevées au cours de notre discussion ci-dessous. Certaines suggestions que vous avez formulées jusqu'ici dans la conversation sont-elles manquantes? Nous aimerions que vous évaluiez chaque suggestion en fonction de leur incidence potentielle sur votre expérience globale.

[LE SOUTIEN D'IPSOS AJOUTERA LES ÉLÉMENTS À LA LISTE AU FUR ET À MESURE QUE LA DISCUSSION PROGRESSE – ÉLÉMENTS PRÉCODÉS CI-DESSOUS]

- Obtention d'un compte Mon dossier Service Canada plus facile
- Accès plus facile au Centre d'appels spécialisé de l'assurance-emploi
- Fonction de temps d'attente ou de rappel pour le service téléphonique
- Communication en ligne par courriel avec le gouvernement du Canada
- Fonctionnalités de clavardage en ligne pour obtenir de l'aide sur le site Web

Sondage sur l'expérience client 2017

Méthodologie détaillée

- Plus facile de se présenter à un Centre Service Canada
- Options pour télécharger en amont des documents
- Options pour l'utilisation d'applications ou d'appareils mobiles

[DISCUSSION]

- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : En examinant les résultats ensemble, l'idée la mieux cotée est [IDÉE]. Pourquoi?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Selon vous, quelles seraient les principales priorités? Si nous ne pouvions investir que dans une seule de ces améliorations, laquelle, selon vous, serait la plus essentielle? Laquelle est la moins essentielle?
- **QUESTION COMPLÉMENTAIRE** : Quelle suggestion aurait eu le plus d'incidence sur votre expérience globale? Quelle suggestion aurait eu le moins d'incidence sur votre expérience?

6.0 Commentaires finaux et rétroaction (5 minutes)

[DISCUSSION – FORMULATION D'IDÉES]

Avez-vous d'autres suggestions ou commentaires concernant notre discussion d'aujourd'hui?

[SI LE TEMPS LE PERMET] [COTE]

Avant de terminer notre conversation d'aujourd'hui, j'aimerais que vous preniez quelques minutes pour répondre aux questions suivantes en vous basant sur nos discussions d'aujourd'hui.

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

- Je crois que mon opinion servira à rendre l'accès aux services gouvernementaux aussi clair et compréhensible que possible
- Cet exercice permettra d'améliorer les services et mes expériences futures
- Service Canada se soucie de mon opinion
- Service Canada est une organisation innovante et ouverte sur l'avenir
- J'ai bon espoir que mon expérience s'améliorera dans l'avenir

Éléments de réponse :

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Ni d'accord ni en désaccord
- Plutôt en désaccord
- Fortement en désaccord