



# Projet pilote de collecte de données en temps réel sur l'expérience client: Données provenant de deux mécanismes de collecte

## RAPPORT FINAL

Nom du fournisseur : Kantar TNS

Numéro du contrat : G9292-180376/001/CY

Valeur du contrat : 121 038,14 \$ (tx incluses)

Date d'attribution : 21 février 2018

Date de livraison : 6 juillet 2018

N° d'enregistrement  
de la ROP : ROP 107-17

Coordonnées : [nc-por-rop-gd@hrsdc-  
rhdcc.gc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca)

## **Projet pilote de collecte de données en temps réel sur l'expérience client: Données provenant de deux mécanismes de collecte**

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site [canada.ca/publicentre-EDSC](http://canada.ca/publicentre-EDSC)  
Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, CD audio, texte électronique sur CD, DAISY ou PDF accessible). Veuillez composer le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232).  
Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1 800 926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2018

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

### **PDF**

N° de cat. : Em20-105/2018F-PDF

ISBN : 978-0-660-26911-5

### **EDSC**

N° de cat. : POR-101-06-18F

## **Real-Time Client Experience Data Collection Pilot: Data from Two Collection Mechanisms**

This publication is available for download at [canada.ca/publiccentre-ESDC](https://canada.ca/publiccentre-ESDC) .

It is also available upon request in multiple formats (large print, MP3, Braille, audio CD, e-text CD, DAISY or accessible PDF), by contacting 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).

By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, 2018

For information regarding reproduction rights: [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

### **PDF**

Cat. No. : Em20-105/2018E-PDF

ISBN: 978-0-660-26911-5

### **ESDC**

Cat. No. : POR-101-06-18E

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Sommaire</b>	<b>5</b>
1.1.	But et objectifs de la recherche	5
1.2.	Sommaire des constatations	6
1.3.	Méthodologie	7
1.4.	Valeur du contrat	8
1.5.	Énoncé de neutralité politique	8
<b>2.</b>	<b>Avant-propos</b>	<b>9</b>
2.1.	Contexte et objectifs	9
2.2.	Aperçu de la méthodologie	10
<b>3.</b>	<b>Méthodologie</b>	<b>11</b>
3.1.	Conception du sondage	11
3.2.	Programmation	11
3.3.	Essai préalable	11
3.4.	Échantillonnage	12
3.5.	Collecte des données	14
3.6.	Entrevues réalisées	16
3.7.	Biais de non-réponse	17
3.8.	Pondération	17
<b>4.</b>	<b>Conclusions détaillées : Interception en personne</b>	<b>21</b>
4.1.	Programme utilisé et raison principale de la visite	21
4.2.	Personnel	23
4.3.	Évaluation du service	24
4.4.	Satisfaction générale	25
4.5.	Langue	26
4.6.	Profil des répondants	26
<b>5.</b>	<b>Constatations détaillées – Sondages par système de RVI</b>	<b>28</b>
5.1.	Programme utilisé et raison principale de la visite	28
5.2.	Personnel	30
5.3.	Évaluation du service	31

5.4.	Satisfaction générale	32
5.5.	Profil des répondants	33
<b>6.</b>	<b>Annexe A : Instrument de sondage en personne</b>	<b>35</b>
6.1.	Sondage en version anglaise	35
6.2.	Sondage en version française	43
<b>7.</b>	<b>Annexe B : Instrument de sondage par RVI</b>	<b>52</b>
7.1.	Sondage en version anglaise	52
7.2.	Sondage en version française	57

# 1. Sommaire



## 1.1. But et objectifs de la recherche

La Direction générale de service aux citoyens (DGSC) a élaboré un modèle de mesure du sondage sur l'expérience client pour comprendre comment les clients perçoivent leur expérience avec Service Canada. Ce modèle s'inspire d'un modèle du gouvernement du Québec, soit l'Outil de mesures communes de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et d'éléments de l'approche de Forrester en matière de mesure de l'expérience client. L'ébauche du modèle a été préparée en consultation avec des intervenants de Service Canada et a été mise à l'essai dans le cadre du sondage sur l'examen de la qualité du service de l'assurance-emploi avant d'être finalisée à la suite d'une recherche qualitative menée auprès des clients. Le modèle sert maintenant de base pour l'expérience client à l'échelle d'Emploi et Développement social Canada (EDSC). Il a servi à préparer le sondage annuel d'EDSC sur l'expérience client et sert également à faciliter la conception du questionnaire pour la collecte de données en continu par mode de prestation qui sera mis à l'essai au cours du quatrième trimestre de l'exercice 2017-2018.

Conformément à la Politique sur les services du Conseil du Trésor et à la Stratégie de service d'EDSC, qui prévoient de recueillir les commentaires des clients afin de soutenir la gestion du service axée sur le client, ainsi qu'à la solution de rétroaction axée sur le client dans le cadre du Plan de transformation des services, la DGSC dirige un projet pilote visant à produire des données sur l'expérience client qui ne sont pas disponibles actuellement aux fins de surveillance du rendement ministériel et de l'établissement de rapports. Une collecte de données en continu sur l'expérience client pour chaque mode de prestation viendra compléter les données annuelles recueillies dans le cadre du sondage sur l'expérience client.

Ce sondage examine l'expérience de service offerte par tous les modes de prestation qui interagissent pour assurer le suivi des résultats, tandis que la collecte de données par mode de prestation permet de vérifier si chaque mode de prestation fonctionne bien pour les clients en vue de corriger le tir en cours d'année.

La DGSC met actuellement en œuvre un projet pilote visant à déterminer le mécanisme le plus approprié pour recueillir en continu des données auprès des clients sur leur expérience en matière de service pour chaque mode de prestation. Dans le cadre du projet pilote, la DGSC respecte la troisième des quatre activités prioritaires en matière de rétroaction des clients qui ont été approuvées par le Comité de gestion des services en 2016, c'est-à-dire la collecte en continu de données sur l'expérience client harmonisée et automatisée pour tous les modes de prestation des services.

Le projet pilote est une première étape vers l'automatisation et l'harmonisation de la collecte de données auprès des clients pour chaque mode de prestation afin de permettre au Ministère de surveiller l'expérience client aux fins de la gestion des services, et ce, à compter de 2018-2019.

Les résultats du projet pilote permettront à EDSC de déterminer quels mécanismes automatisés de collecte en continu des données sur l'expérience client par téléphone et en personne peuvent produire des données suffisamment représentatives et rentables pour que Service Canada puisse s'en servir pour surveiller

l'efficacité de son système de prestation de services. La partie du projet pilote dont il est question dans le présent rapport comprend les activités suivantes :

1) produire les données de contrôle pour la prestation de services en personne en proposant aux clients des sondages par interception lorsqu'ils quittent les bureaux après une interaction de service; 2) transférer les clients par téléphone à un système de réponse vocale interactive (RVI) qui leur posera une série de questions sur l'expérience client après une interaction de service.

Service Canada évaluera les données recueillies par tous les mécanismes mis à l'essai à l'interne pour la prestation en personne en les comparant aux données recueillies par Kantar TNS dans les mêmes bureaux afin de déterminer l'étendue et la fiabilité des résultats générés par les mécanismes internes. Les données recueillies par Kantar TNS sur l'expérience de service au téléphone serviront à évaluer l'efficacité du système de RVI en ce qui a trait à la collecte de données.

La série de questions servant à recueillir les données sur l'expérience client respecte le modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada et permet de recueillir des données sur la facilité d'accès au service, son efficacité et la satisfaction du client à cet égard, et sur le programme et la tâche de service liés à l'expérience de service.

Les objectifs précis de la recherche sont de :

- recueillir des données sur l'expérience de service des clients qui ont eu un échange dans les bureaux en personne sélectionnés, y compris :
  - Centres Service Canada (CSC)
  - Bureaux des passeports
- recueillir des données sur l'expérience de service des clients qui ont eu une interaction de service par téléphone, y compris :
  - 1 800 O-Canada
  - Centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi et des pensions

## 1.2. Sommaire des constatations

Les résultats suivants décrivent la période du 19 au 29 mars 2018 pour les bureaux en personne sélectionnés et du 10 avril au 4 mai 2018 pour les échanges par téléphone. Service Canada s'en servira pour évaluer le taux de réponse et l'étendue ou la comparabilité des résultats de divers mécanismes automatisés de collecte de données sur l'expérience client mis à l'essai pour chaque mode de prestation.

### Mode de prestation des services en personne

Les résultats des analyses pour les services en personne n'ont révélé aucune différence significative entre les résultats des bureaux des passeports et des CSC, à l'exception du niveau de scolarité. En effet, on a constaté que les clients qui se sont rendus à un CSC étaient plus nombreux à détenir tout au plus un diplôme d'études secondaires, tandis que les clients qui se sont rendus à un bureau de Passeport Canada étaient plus nombreux à avoir un diplôme universitaire. C'est pourquoi les résultats des sondages par interception en personne ne sont examinés qu'au niveau total et ne sont pas ventilés par bureau des passeports et par CSC.

Dans l'ensemble, le tiers des répondants ont indiqué qu'ils se sont rendus à un bureau des passeports ou à un CSC pour un service lié aux passeports. Suivent de près les clients qui se sont rendus en personne pour une

question liée à l'assurance-emploi ou un service lié à l'emploi. Les principales raisons de se rendre à un bureau des passeports étaient de faire une demande de passeport ou de renouveler un passeport. Les répondants qui se sont rendus à un CSC ont indiqué qu'ils le faisaient principalement pour avoir accès à l'assurance-emploi ou à des services liés à l'emploi, la majorité d'entre eux ayant présenté une demande de prestations d'assurance-emploi.

Dans presque tous les cas, le personnel était considéré comme utile et respectueux, ce qui a fait en sorte que la plupart des répondants ont trouvé leur tâche facile à accomplir. La plupart des répondants disposaient de l'information dont ils avaient besoin pour comprendre l'étape suivante du processus, et seule une minorité d'entre eux sont partis sans comprendre ce qu'ils devaient faire ensuite. Puisqu'autant de personnes ont obtenu ce pour quoi elles se sont rendues sur place, il n'est pas étonnant que neuf répondants sur dix se soient dits satisfaits de leur visite à un bureau des passeports ou à un CSC.

Quatre personnes sur cinq qui se sont rendues à un bureau des passeports ou à un CSC voulaient recevoir des services en anglais, et la majorité d'entre elles ont convenu que les services étaient offerts dans la langue officielle de leur choix.

#### Mode de prestation de services par téléphone

Les résultats des analyses du système de RVI n'ont révélé aucune différence significative entre les résultats des différents services utilisés, sauf pour ce qui est de la facilité d'accès au service, puisque le service 1 800 O-Canada était perçu comme plus facile à utiliser. En revanche, comparativement aux deux autres services évalués, les répondants ayant appelé au 1 800 O-Canada étaient moins susceptibles d'accomplir la tâche qu'ils souhaitaient accomplir. En raison de l'absence de différence significative entre les services, les résultats du système de RVI ne seront discutés qu'au niveau total et ne seront pas ventilés par service utilisé.

La principale raison pour appeler au 1 800 O-Canada était d'obtenir des renseignements généraux concernant un programme ou un service. Les appels effectués à la ligne d'assurance-emploi étaient principalement pour obtenir l'état d'une demande ou pour avoir de l'aide relativement à une déclaration de quinzaine. Les principales raisons d'accéder au service de pensions étaient nombreuses et comprenaient entre autres l'obtention de renseignements généraux sur les prestations, l'état d'une demande, un changement d'adresse ou une demande de dépôt direct.

Comme pour les résultats des services en personne, dans presque tous les cas, le personnel a été jugé utile et respectueux, et la plupart des répondants ont trouvé leur tâche facile à accomplir. Bien que la plupart des répondants ayant utilisé les services par téléphone pouvaient accomplir la tâche qu'ils souhaitaient accomplir, les répondants ayant appelé au 1 800 O-Canada étaient moins susceptibles de le faire que ceux ayant utilisé les deux autres services offerts.

Plus de neuf répondants sur dix ont reçu l'information dont ils avaient besoin pour comprendre l'étape suivante du processus, ce qui, encore une fois, a engendré une très grande satisfaction.

### **1.3. Méthodologie**

Deux méthodes de collecte des données ont été utilisées. Des sondages par interception en personne ont été menés auprès de 1 421 Canadiens qui se sont rendus à un CSC ou à un bureau de Passeport Canada. De plus, 2 741 sondages téléphoniques par système de RVI ont été effectués à partir de renvois provenant de centres d'appels spécialisés de l'AE et des pensions et de centres d'appels 1 800 O-Canada.

Pour les sondages par interception en personne, un essai préalable composé de 77 entrevues a été réalisé le 15 mars, et le travail en continu sur le terrain a été effectué du 19 au 29 mars 2018. Aucun changement n'a été apporté au sondage après l'essai préalable, et ces résultats ont été inclus dans l'ensemble définitif des données.

Pour les sondages téléphoniques par système de RVI, un essai préalable composé de 24 entrevues en anglais et de 10 entrevues en français a été effectué le 9 avril 2018, et le travail sur le terrain a été effectué du 10 avril au 4 mai 2018. Aucun changement n'a été apporté au sondage après l'essai préalable, et ces résultats ont été inclus dans l'ensemble définitif des données.

Comme il s'agit d'un échantillon non probabiliste, la marge d'erreur ne s'applique pas, et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être généralisées à aucune population. Le sondage a été effectué dans la langue officielle de choix du répondant et a pris en moyenne 3,15 minutes pour l'interception en personne et 3,52 minutes pour l'interception par RVI. On trouvera la méthodologie détaillée au chapitre 4.

#### **1.4. Valeur du contrat**

La valeur totale du contrat associé à ce projet était de **121 038,14 \$**, TVH comprise.

#### **1.5. Énoncé de neutralité politique**

*Par la présente, j'atteste, à titre de directrice principale de la recherche et responsable de la pratique dans le secteur public de Kantar TNS, que les produits livrables respectent entièrement les exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et dans la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les produits livrables ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.*



Tanya Whitehead  
Kantar TNS  
Directrice principale de la recherche et responsable de la pratique dans le secteur public

## 2. Avant-propos



### 2.1. Contexte et objectifs

La DGSC a élaboré un modèle de mesure du sondage sur l'expérience client pour axer la collecte de données sur la façon dont les clients perçoivent leur expérience avec Service Canada. Ce modèle s'inspire d'un modèle du gouvernement du Québec, soit l'Outil de mesures communes de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et d'éléments de l'approche de Forrester en matière de mesure de l'expérience client. L'ébauche du modèle a été élaborée en consultation avec les intervenants de Service Canada et a été mise à l'essai dans le cadre du sondage sur la qualité des services de l'assurance-emploi avant d'être finalisée à la suite d'une recherche qualitative menée auprès des clients. Le modèle sert maintenant de base pour la collecte de données sur l'expérience client à l'échelle d'Emploi et Développement social Canada (EDSC). Il a servi à concevoir le sondage annuel d'EDSC sur l'expérience client et sert également à faciliter la conception du questionnaire pour la collecte de données en continu par mode de prestation qui a été mis à l'essai au cours du quatrième trimestre de l'exercice 2017-2018.

Conformément à la Politique sur les services du Conseil du Trésor et à la Stratégie de service d'EDSC, qui prévoient de recueillir les commentaires des clients pour soutenir la gestion du service axée sur le client, ainsi qu'à la solution de rétroaction axée sur le client dans le cadre du Plan de transformation des services, la DGSC a dirigé un projet pilote visant à produire des données sur l'expérience client qui compléteraient les données annuelles recueillies dans le cadre du sondage sur l'expérience client.

Ce sondage examine l'expérience de service offerte par tous les modes de prestation qui interagissent pour assurer le suivi des résultats, tandis que la collecte de données par mode de prestation permettrait de vérifier si chaque mode de prestation fonctionne bien pour les clients et de corriger le tir en cours d'année.

Le projet pilote était une première étape vers l'automatisation et l'harmonisation de la collecte de données auprès des clients pour chaque mode de prestation afin de permettre au Ministère de surveiller l'expérience client aux fins de la gestion des services, et ce, à compter de 2018-2019.

Les résultats du projet pilote ont permis à EDSC de déterminer si des mécanismes automatisés à faible coût pour les modes de prestation par téléphone et en personne, comme le renvoi des clients à un questionnaire en ligne, peuvent générer des données représentatives des expériences de service d'un mode de prestation donné et de déterminer si ces données peuvent servir à faire le suivi du rendement ou si des mécanismes plus coûteux, comme les entrevues par interception, constituent un choix plus judicieux.

Kantar TNS a été embauché pour effectuer la collecte de données pour la portion en personne et par RVI du projet pilote, tandis qu'EDSC était responsable de la collecte des autres données, entre autres par des sondages sur le Web et par l'installation de tablettes dans les CSC. EDSC était responsable de l'analyse des résultats globaux.

Les objectifs précis de la recherche étaient de :

- recueillir des données sur l'expérience de service des clients qui ont eu une interaction de service dans les bureaux en personne sélectionnés, y compris :

- Centres Service Canada (CSC)
- Bureaux des passeports
- recueillir des données sur l'expérience de service des clients qui ont eu une interaction de service par téléphone, y compris :
  - 1 800 O-Canada
  - Centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi et des pensions

## 2.2. Aperçu de la méthodologie

On trouvera la méthodologie détaillée au chapitre 3. Les paragraphes suivants donnent un aperçu de la méthodologie.

Pour cette partie du projet pilote, deux méthodes de collecte de données ont été utilisées. Kantar TNS a été embauché pour effectuer la collecte de données pour la portion en personne et par RVI du projet pilote, tandis qu'EDSC était responsable de la collecte des autres données, entre autres par des sondages sur le Web et par l'installation de tablettes dans les CSC. EDSC était responsable de l'analyse des résultats globaux.

Des sondages par interception en personne ont été menés auprès de 1421 Canadiens qui ont fait affaire avec un CSC ou un bureau de Passeport Canada. De plus, 2741 sondages téléphoniques par système de RVI ont été effectués à partir de renvois provenant de centres d'appels spécialisés de l'AE et des pensions et de centres d'appels 1 800 O-Canada.

Pour les sondages par interception en personne, un essai préalable composé de 77 entrevues a été réalisé le 15 mars, et le travail en continu sur le terrain, soit des journées complètes d'entrevues dans 27 emplacements, a été effectué du 19 au 29 mars 2018. Aucun changement n'a été apporté au sondage après l'essai préalable, et ces résultats ont été inclus dans l'ensemble définitif des données.

Pour les sondages téléphoniques par système de RVI, un essai préalable composé de 24 entrevues en anglais et de 10 entrevues en français a été effectué le 9 avril, et le travail en continu sur le terrain a été effectué du 10 avril au 4 mai 2018. Aucun changement n'a été apporté au sondage, et ces résultats ont été inclus dans l'ensemble définitif des données.

Comme il s'agit d'un échantillon non probabiliste, la marge d'erreur ne s'applique pas, et les conclusions tirées de ces résultats ne peuvent être généralisées à aucune population. Le sondage a été effectué dans la langue officielle choisie par le répondant. Le sondage par interception en personne a pris en moyenne 3,15 minutes. Le sondage téléphonique par système de RVI a pris en moyenne 3,52 minutes.

Les chiffres présentés dans le rapport sont arrondis au nombre entier le plus près. Dans certains cas, en raison de cela, il peut sembler que les cotes regroupées sont différentes d'un point de pourcentage par rapport à leur présentation individuelle, et les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 %.

# 3. Méthodologie



## 3.1. Conception du sondage

Kantar TNS, en collaboration avec EDSC, a conçu les instruments de sondage. Ces instruments ont été élaborés pour être aussi uniformes que possible dans toutes les méthodologies (c.-à-d. en personne, par RVI, par tablette et en ligne).

Les ébauches de questionnaires ont été communiquées aux intervenants d'EDSC afin d'obtenir leurs commentaires, et les instruments approuvés ont été traduits en français.

La version définitive des questionnaires utilisés pour cette recherche se trouve aux annexes A et B du présent rapport.

## 3.2. Programmation

Une fois les questionnaires finalisés, ils ont fait l'objet d'une programmation dans les systèmes applicables. Celle-ci a été réalisée par des programmeurs expérimentés. Après la programmation, les questionnaires ont été soumis à des essais approfondis pour s'assurer que tout fonctionne exactement comme prévu.

## 3.3. Essai préalable

Les sondages ont fait l'objet d'essais pilotes approfondis (sans répondant), puis d'essais préalables en conditions réelles (avec des répondants).

Après avoir mis à l'essai chaque section individuelle du sondage, nous avons mis à l'essai (sans répondant) le sondage en entier pour nous assurer que tous les aspects des questionnaires fonctionnaient comme prévu. Le projet pilote consistait à s'assurer que le libellé était exactement comme prévu, que l'enchaînement des questions et la logique étaient corrects, et que les questions étaient claires et concises. Les essais pilotes consistaient à examiner les questionnaires programmés pour s'assurer de leur exactitude et de leur concordance avec l'instrument de sondage sur papier. Nous avons également automatisé le processus (pilote automatique) en appliquant les questionnaires à des données fictives et en vérifiant les résultats afin de nous assurer que le questionnaire a été correctement acheminé. Après avoir vérifié la justesse du verbatim et de la logique en anglais, nous avons passé en revue les questionnaires en français de la même manière pour nous

assurer de leur justesse. En mettant à l'essai les deux sondages séparément, nous avons assuré la qualité des questionnaires dans les deux langues.

Le sondage en personne a été mis à l'essai le 15 mars, ce qui a nécessité une journée complète d'entrevues au bureau des passeports de Hamilton et a donné lieu à 77 questionnaires remplis. L'essai préalable pour le sondage par RVI a eu lieu le 9 avril et a permis d'obtenir 24 questionnaires en anglais et 10 questionnaires en français. Les résultats ont été révisés afin de s'assurer que les sondages fonctionnaient comme prévu et que les questions étaient interprétées comme correctement. À l'issue des résultats de l'essai préalable, aucune modification n'a été nécessaire pour les deux sondages, et les résultats des entrevues ont été inclus dans l'ensemble définitif des données.

Les sondages ont été enregistrés dans le système d'enregistrement des recherches de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

### **3.4. Échantillonnage**

#### Sondages par interception en personne

Pour les sondages par interception en personne, un certain nombre d'intervieweurs se sont rendus dans 24 CSC et dans quatre bureaux des passeports un peu partout au Canada (y compris à l'emplacement de l'essai préalable). Les entrevues ont été menées par un intervieweur pendant sept heures à chaque emplacement. Bien que les entrevues aient eu lieu tout au long de la journée, les intervieweurs ont tous mené des entrevues aux heures de pointe, soit entre 11 h et 13 h. Les répondants n'ont pas été choisis au préalable ni sélectionnés en fonction de critères démographiques précis. Au fur et à mesure que les clients du CSC ou du bureau des passeports quittaient le bureau, ils étaient invités à participer au sondage. Les personnes ayant accepté de participer ont rempli le sondage sur une tablette fournie par l'intervieweur. Une fois l'entrevue terminée, la personne suivante qui quittait le bureau était invitée à y participer. Le personnel de service a également référé les répondants, et ceux qui se sont montrés intéressés à participer sont directement allés voir l'intervieweur et ont répondu au sondage.

Les intervieweurs ont demandé aux répondants de remplir eux-mêmes le questionnaire, mais ils ont tout de même prêté main-forte en cas de besoin. Les répondants n'ont pas reçu d'incitatifs pour remplir le sondage.

Les intervieweurs étaient affectés à une personne-ressource du CSC ou du bureau des passeports. Sur place, un membre du personnel indiquait à l'intervieweur le meilleur endroit pour intercepter les clients et toute autre information pertinente à propos de l'emplacement.

Tout au long de la période de travail sur le terrain, les conditions météorologiques ont été surveillées et l'horaire des entrevues a été modifié au besoin afin d'optimiser les volumes de circulation prévus qui pourraient avoir été touchés par le mauvais temps.

Le tableau suivant présente l'horaire des entrevues à chaque emplacement.

Tableau 3.4.a : Horaire des entrevues en personne selon l'emplacement

Province	Nom du point de service	Catégorie du point de service	Nbre de jours	Dates	Heures de service
C.-B.	Surrey Sud	CSC	1	19 mars	8 h 30 à 16 h
C.-B.	Vancouver – Sinclair	CSC	1	20 mars	8 h 30 à 16 h
Alb.	Edmonton Milbourn	CSC	1	20 mars	8 h 30 à 16 h
Alb.	Edmonton	Bureau des passeports	1	21 mars	8 h 30 à 16 h
Alb.	St. Paul	CSC	2	22 et 23 mars	8 h 30 à 16 h 30
Alb.	Calgary Temple Crossing	CSC	1	22 mars	8 h 30 à 16 h
Alb.	Lethbridge	CSC	1	23 mars	8 h 30 à 16 h
Man.	Winnipeg St-Vital	CSC	1	19 mars	8 h 30 à 16 h
Sask.	Yorkton	CSC	2	28 et 29 mars	8 h 30 à 16 h
Ont.	Barrie	CSC	1	26 mars	8 h 30 à 16 h
Ont.	Hamilton	Bureau des passeports	1	15 mars	8 h 30 à 16 h 30
Ont.	Mississauga	CSC	1	19 mars	8 h 30 à 16 h
Ont.	Toronto Willowdale	CSC	1	20 mars	8 h 30 à 16 h
Ont.	Toronto – Place Lawrence	CSC	1	21 mars	8 h 30 à 16 h
Ont.	London	CSC	1	19 mars	8 h 30 à 16 h
Ont.	Windsor	CSC	1	20 mars	8 h 30 à 16 h
Ont.	Kitchener	CSC	1	20 mars	8 h 30 à 16 h
Qc	Lac-Mégantic	CSC	2	26 et 27 mars	8 h 30 à 16 h
Qc	Côte-des-Neiges N.-D.-G. (Montréal)	CSC	1	19 mars	8 h 30 à 16 h
Qc	Saint-Laurent	Bureau des passeports	1	20 mars	7 h 30 à 16 h 30
Qc	Saint-Léonard (Montréal)	CSC	1	21 mars	8 h 30 à 16 h
Qc	La Cité-Limoilou	CSC	1	19 mars	8 h 30 à 16 h
Qc	Sainte-Foy (Québec)	CSC	1	21 mars	8 h 30 à 16 h
N.-É.	Halifax	CSC	1	20 mars	8 h 30 à 16 h
N.-B.	Fredericton	Bureau des passeports	1	21 mars	8 h 30 à 16 h 30
N.-B.	Moncton	CSC	1	20 mars	8 h 30 à 16 h 30
Î.-P.-É.	Charlottetown	CSC	1	27 mars	8 h 30 à 16 h
Î.-P.-É.	Montague	CSC	2	27 et 28 mars	8 h 30 à 16 h

## Sondage par système de RVI

Les sondages téléphoniques par système de RVI ont été effectués à partir de renvois provenant de centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi et des pensions et des centres d'appels du 1 800 O-Canada.

Pour les centres d'appels 1 800 O-Canada, neuf agents ont été sélectionnés pour toutes les heures d'ouverture du centre d'appels afin d'inviter les clients à répondre à une courte série de questions sur l'expérience client. Si le répondant acceptait de participer, il était ensuite transféré au sondage par RVI.

Pour les centres d'appels spécialisés, tout au plus 17 agents (cinq pour l'AE et 12 pour les pensions) étaient assignés à tout moment au cours du projet pilote. Au total, 54 agents des pensions uniques et 35 agents d'assurance-emploi uniques référaient les clients au cours de la période sur le terrain. Encore une fois, les agents invitaient les clients à répondre à une courte série de questions sur leur expérience, et s'ils acceptaient, ils étaient transférés au sondage par RVI.

### **Exigences relatives à la sélection des agents pour les centres d'appels spécialisés :**

Voici le nombre d'appels référés par des agents pour chacun des services utilisés :

Tableau 3.4.b : Nombre d'agents par groupe linguistique

Service utilisé	Nombre total d'agents	Anglais	Français	Les deux langues
Pensions	54			
Assurance-emploi	35	25	6	4

Kantar TNS recommande qu'à l'avenir, tous les agents devraient référer les clients au sondage pour augmenter le nombre de questionnaires remplis.

## **3.5. Collecte des données**

Kantar TNS était responsable de deux des quatre méthodes de collecte de données : Entrevues en personne et par RVI. EDSC était responsable des autres méthodes :

- Pour le 1 800 O-Canada, l'accès au sondage de départ en ligne se fait au moyen de liens actifs/passifs ou par la communication verbale de l'adresse URL aux clients.
- Dans le cas des bureaux des passeports et des CSC, les clients pouvaient répondre eux-mêmes au sondage à l'aide d'une tablette ou en utilisant un poste d'accès de services aux citoyens (PASC) disponible en personne, ou encore à domicile en entrant l'adresse URL qui leur avait été fournie sur une carte de visite.

Des sondages par interception en personne ont été menés auprès de 1 421 Canadiens qui se sont rendus à un CSC ou à un bureau de Passeport Canada. De plus, 2 741 sondages téléphoniques par système de RVI ont été effectués à partir de renvois provenant de centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi et des pensions et de centres d'appels 1 800 O-Canada.

### Sondages par interception en personne

Les sondages par interception ont été réalisés à l'aide de la technologie des interviews sur place assistées par ordinateur (IPAO). Les IPAO garantissaient que l'entrevue se déroule dans le bon ordre grâce à l'enchaînement des questions préprogrammé. Elles contrôlaient aussi les réponses de manière à obtenir des écarts adéquats et des données valides. Les sondages ont été effectués en anglais ou en français, selon le choix du répondant. Tous les participants ont été informés de l'objectif général de la recherche, du promoteur et du fournisseur de services, et du fait que leurs réponses seraient confidentielles.

Le travail en continu sur le terrain pour le sondage par interception s'est déroulé du 19 au 29 mars 2018, et l'essai préalable a eu lieu le 15 mars 2018. Au total, 2 238 personnes ont été approchées<sup>1</sup> et 1 421 sondages ont été remplis dans 28 bureaux partout au Canada. Cela comprenait les entrevues pilotes menées le 15 mars. La durée moyenne du sondage était de 3,15 minutes, la plus courte étant de 1,55 minute et la plus longue de 10,75 minutes.

### Sondages par système de RVI

Cette partie du travail sur le terrain a été réalisée à l'aide de la technologie de RVI. Cette technologie permet à un ordinateur d'interagir avec les humains en utilisant la voix et les tonalités de saisie du clavier. Cela garantissait que l'entrevue se déroule dans le bon ordre grâce à l'enchaînement des questions préprogrammé, au besoin. Elle contrôlait aussi les réponses de manière à obtenir des écarts adéquats et des données valides.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les agents ont recruté les répondants pendant leur appel de service. Les clients qui ont accepté de participer ont été dirigés vers le sondage par RVI, où on leur a offert de répondre au sondage dans la langue officielle (anglais ou français) de leur choix.

Tous les participants ont été informés de l'objectif général de la recherche, du promoteur et du fournisseur de services, et du fait que leurs réponses seraient confidentielles.

Les sondages par système de RVI ont été menés du 10 avril au 4 mai 2018, et le nombre total d'entrevues comprenait les résultats de l'essai préalable qui a eu lieu le 9 avril 2018. Au total, 2 741 questionnaires ont été remplis. La durée moyenne du sondage était de 3,52 minutes, la plus courte étant de 1,4 minute et la plus longue de 9,16 minutes.

Le système par RVI a connu des temps d'arrêt pendant la période de travail sur le terrain en raison d'un redémarrage du système et d'un remplissage du fichier journal. Ces temps d'arrêt sont indiqués ci-après :

- 16 avril : Temps d'arrêt jusqu'à 12 h 22 HNE
- 25 avril : Temps d'arrêt de 15 h 45 à 16 h 15 HNE
- 2 mai : Temps d'arrêt de 13 h 30 à 14 h 30 HNE

---

<sup>1</sup> Il est possible que certaines personnes n'aient pas été approchées, car l'intervieweur pouvait être en cours d'entrevue pendant qu'un autre répondant potentiel quittait le bureau.

### 3.6. Entrevues réalisées

#### Entrevues par interception en personne

Les entrevues suivantes ont été réalisées dans chacun des CSC ou des bureaux de Passeport Canada sélectionnés :

Tableau 3.6.a : Entrevues réalisées

Emplacement	Sondages remplis
Barrie	42
Calgary : Temple Crossing	35
Charlottetown	29
Edmonton : Milbourn	59
Edmonton : Bureau des passeports	72
Bureau des passeports de Fredericton	57
Région du Grand Toronto : Place Lawrence	43
Région du Grand Toronto : Mississauga	62
Région du Grand Toronto : Willowdale	41
Halifax	77
Hamilton : Bureau des passeports	84
Kitchener-Waterloo	63
Lac-Mégantic	28
Lethbridge	33
London	52
Moncton	52
Montague	20
Montréal : Côte-des-Neiges (Québec)	44
Montréal : Bureau des passeports de Saint-Laurent	61
Québec : La Cité-Limoilou	56
Québec : Sainte-Foy (Québec)	50
Centre Sinclair	62
Saint-Léonard	54
St. Paul	36
Surrey Sud	57
Windsor	46
Winnipeg : St Vital	74
Yorkton (Sask.)	32
<b>Total</b>	<b>1 421</b>

## Sondages par système de RVI

Voici un aperçu du nombre d'entrevues réalisées auprès des clients pour chacun des centres d'appels, par région.

Tableau 3.6.b : Entrevues réalisées

	Total	RPC-INVALIDITÉ ANG	RPC-AUTRE ANG	SV/SRG ANG	AE ANG	1 800 O-Canada ANG	RPC-INVALIDITÉ FR	RPC-AUTRE FR	SV/SRG FR	AE FR	1 800 O-Canada FR
Atlantique	291	30	44	60	76	54	4	3	9	6	5
Québec	625	3	5	31	17	23	2	4	285	125	130
Ontario	900	96	222	213	158	133	4	2	6	5	2
Ouest	711	60	202	181	164	100	1	1	1	0	1
Territoires	51	5	15	16	6	9	0	0	0	0	0
Je préfère ne pas le dire	164	16	33	36	38	31	0	1	4	2	3

### 3.7. Biais de non-réponse

Comme pour tous les échantillons, il existe un risque de biais de non-réponse. Par exemple, le sondage en personne ne comprenait pas les clients qui n'ont pas été approchés pour répondre à un sondage en raison du fait que l'intervieweur était occupé à une autre entrevue ni ceux qui ont refusé de participer. Pour le sondage par RVI, les personnes qui étaient trop occupées ou qui ont refusé de participer au sondage n'ont pas été incluses. En outre, certains groupes au sein de la population sont systématiquement moins susceptibles de répondre aux sondages. Pour régler le problème du biais de non-réponse, les données ont été pondérées pour représenter les populations définies. Tous les détails sur la pondération se trouvent dans la section suivante.

### 3.8. Pondération

#### Entrevues par interception en personne

Des rajustements de pondération ont été appliqués aux données finales corrigées afin que les données soient représentatives de la population. Le tableau suivant montre l'échantillon interrogé (non pondéré) par rapport à la population. La population se compose de toutes les personnes qui ont visité les CSC ou les bureaux des passeports les jours des entrevues. L'échantillon est constitué des personnes qui ont participé aux entrevues lors de ces journées.

Le tableau montre que l'échantillon interrogé était représentatif de la section « Régime de pensions du Canada – Autre » et « Numéro d'assurance sociale ». L'échantillon interrogé était surreprésenté pour la section « Programmes d'apprentissage ou services connexes », car nous avons interrogé 10 répondants, et la population pondérée montre qu'un seul répondant devait faire partie de ce groupe pour représenter la population. Les sections « Régime de pensions du Canada – Invalidité » (21 contre 11), « Mon dossier Service Canada » (49 contre 34), « Autre » (109 contre 91) et « Bureaux des passeports » (274 contre 252) étaient également surreprésentées dans notre échantillon. L'échantillon était sous-représenté pour la section « Assurance-emploi » (314 contre 343), « Sécurité de la vieillesse et Supplément de revenu garanti » (92 contre 119) ainsi que « Passeport (CSC) » (145 contre 159). Il s'agit d'une représentation raisonnable de la population, et la pondération a été appliquée pour corriger les écarts relativement faibles par rapport à la population.

Tableau 3.8.a : Données d'échantillon contre données de population

	Échantillon	Population
Base	1 382	1 382
	100 %	100 %
Programmes d'apprentissage ou services connexes	10	1
	1 %	*
Régime de pensions du Canada – Invalidité	21	11
	2 %	1 %
Régime de pensions du Canada – Autre	93	93
	7 %	7 %
Assurance-emploi ou services liés à l'emploi	314	343
	23 %	25 %
Mon dossier Service Canada	49	34
	4 %	2 %
Sécurité de la vieillesse ou Supplément de revenu garanti	92	119
	7 %	9 %
Autre	109	91
	8 %	7 %
Passeport (CSC)	145	159
	10 %	12 %
Bureaux des passeports	274	252
	20 %	18 %
Numéro d'assurance sociale	275	277
	20 %	20 %

#### Sondages par système de RVI

Des rajustements de pondération ont été appliqués aux données finales corrigées. Pour les sondages par système de RVI, cinq pondérations différentes ont été appliquées en fonction des données de sondage analysées :

1. Les données sur les pensions uniquement ont été pondérées par région.
2. Les données sur le centre d'appels du 1 800 O-Canada uniquement ont été pondérées par région.
3. Les données de l'assurance-emploi uniquement ont été pondérées par région.

4. Les données combinées de l'assurance-emploi et des pensions ont été pondérées par programme au sein de la région.

5. Les données totales ont été pondérées par programme au sein de la région.

Les tableaux suivants montrent l'échantillon non pondéré (échantillon interrogé) par rapport à l'échantillon pondéré (population).

Tableau 3.8.b : Données pondérées contre données non pondérées : Pensions

	Échantillon	Population
Base	1 595	1 595
	100 %	100 %
Atlantique	149	79
	9 %	5 %
Québec	330	163
	21 %	10 %
Ontario	543	777
	34 %	49 %
Ouest	447	450
	28 %	28 %
Je préfère ne pas le dire	126	126
	8 %	8 %

Tableau 3.8.c : Données pondérées contre données non pondérées : 1 800 O-Canada

	Échantillon	Population
Base	490	490
	100 %	100 %
Atlantique	59	7
	12 %	1 %
Québec	153	216
	31 %	44 %
Ontario	134	205
	27 %	42 %
Ouest	101	50
	21 %	10 %
Je préfère ne pas le dire	43	12
	9 %	2 %

Tableau 3.8.d : Données pondérées contre données non pondérées : assurance-emploi

	Échantillon	Population
Base	656	656
	100 %	100 %
Atlantique	82	58
	13 %	9 %
Québec	142	107
	22 %	16 %
Ontario	222	304
	34 %	46 %
Ouest	164	142
	25 %	22 %

Je préfère ne pas le dire	46	45
	7 %	7 %

Tableau 3.8.e : Données pondérées contre données non pondérées : assurance-emploi/Pensions

	Échantillon	Population
Base	2 251	2 251
	100 %	100 %
Atlantique	231	137
	10 %	6 %
Québec	472	270
	21 %	12 %
Ontario	765	1081
	34 %	48 %
Ouest	611	592
	27 %	26 %
Je préfère ne pas le dire	172	171
	8 %	8 %

Tableau 3.8.f : Données pondérées contre données non pondérées : Total

	Échantillon	Population
Base	2 741	2 741
	100 %	100 %
Atlantique	290	144
	11 %	5 %
Québec	625	486
	23 %	18 %
Ontario	899	1286
	33 %	47 %
Ouest	712	642
	26 %	23 %
Je préfère ne pas le dire	215	183
	8 %	7 %

### Données totalisées

Des tableaux détaillés sont joints sous pli séparé.

## 4. Conclusions détaillées : Interception en personne



Les résultats des analyses n'ont révélé aucune différence significative entre les résultats des bureaux des passeports et des CSC, à l'exception du niveau de scolarité. En effet, on a constaté que les clients qui se sont rendus à un CSC étaient plus nombreux à détenir tout au plus un diplôme d'études secondaires, tandis que les clients qui se sont rendus à un bureau de Passeport Canada étaient plus nombreux à avoir un diplôme universitaire. C'est pourquoi les résultats des sondages par interception en personne ne sont examinés qu'au niveau total et ne sont pas ventilés par bureau des passeports et par CSC.

### 4.1. Programme utilisé et raison principale de la visite

Dans l'ensemble, un tiers des répondants se sont rendus à un bureau de Passeport Canada ou à un CSC pour un service lié aux passeports (30 %). Suivent de près les clients qui se sont rendus en personne pour l'assurance-emploi ou un service lié à l'emploi (25 %). Neuf pour cent des répondants qui se sont rendus à un bureau en personne l'ont fait pour la Sécurité de la vieillesse ou le Supplément de revenu garanti, tandis que 7 % l'ont fait pour avoir accès au Régime de pensions du Canada ou en discuter. Le nombre de clients pour Mon dossier Service Canada (2 %) et le Régime de pensions du Canada – Invalidité (1 %) était moindre.

Tableau 4.1.a : Programme ou service utilisé ou dont on a discuté

	Programme/Service
Base	1 382
Passeport	30 %
Assurance-emploi ou services liés à l'emploi	25 %
Sécurité de la vieillesse ou Supplément de revenu garanti	9 %
Régime de pensions du Canada	7 %
Mon dossier Service Canada	2 %
Régime de pensions du Canada – Invalidité	1 %
Autre	7 %

*Q07 : Lorsque vous êtes venu(e) au bureau aujourd'hui, quel est le programme ou service auquel vous vouliez accéder ou dont vous vouliez discuter?*

Les principales raisons de se rendre à un bureau des passeports étaient de présenter une demande de passeport (34 %) ou de renouveler un passeport (58 %). Les autres raisons étaient, entre autres, de soumettre des documents supplémentaires (3 %) et d'obtenir des renseignements généraux sur les passeports (2 %).

Les répondants qui se sont rendus dans un CSC ont indiqué qu'ils le faisaient principalement pour avoir accès à l'assurance-emploi ou à des services liés à l'emploi (30 %), la majorité d'entre eux (43 %) ayant présenté une demande d'assurance-emploi. Suivent de près les services liés au numéro d'assurance sociale (25 %), pour lesquels la plupart des répondants (72 %) venaient faire une demande de numéro d'assurance sociale. Quatorze pour cent des visites à un CSC étaient pour un service lié aux passeports. Un répondant sur dix s'est rendu à un CSC pour une raison liée au Supplément de revenu garanti ou à la Sécurité de la vieillesse, et encore moins de répondants se sont rendus à un CSC pour des services liés au Régime de pensions du Canada (8 %).

Tableau 4.1.b : Principale raison de la visite

	Total	Bureaux des passeports	Centres Service Canada (CSC)
	A	B	C
Base non pondérée	1 382	274	1 108
<b>PASSEPORT (NET)</b>	<b>30 %</b>	<b>100 %</b>	<b>14 %</b>
Renouveler un passeport	60 %	58 %	64 %
Présenter une demande de passeport	33 %	34 %	29 %
Soumettre la documentation relative à une demande de passeport déjà présentée (c.-à-d. nouvelles photos, autres renseignements)	3 %	3 %	*
Obtenir des renseignements généraux sur les passeports	3 %	2 %	7 %
Autre	3 %	3 %	*
<b>ASSURANCE-EMPLOI OU SERVICES LIÉS À L'EMPLOI (NET)</b>	<b>25 %</b>	<b>-</b>	<b>30 %</b>
Présenter une demande d'assurance-emploi	44 %	-	43 %
Fournir des renseignements supplémentaires concernant ma demande	16 %	-	17 %
Obtenir des renseignements généraux	12 %	-	10 %
Connaître l'état de ma demande	8 %	-	10 %
Obtenir des renseignements généraux concernant le Relevé d'emploi sur le Web (RE Web)	4 %	-	3 %
Autre	12 %	-	10 %
<b>NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE (NAS)</b>	<b>20 %</b>	<b>-</b>	<b>25 %</b>
Présenter une demande de numéro d'assurance sociale	75 %	-	80 %
Obtenir des renseignements généraux concernant le programme du numéro d'assurance sociale	5 %	-	4 %
Fournir des renseignements supplémentaires concernant ma demande	5 %	-	4 %
Autre	15 %	-	16 %
<b>SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE OU SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI (NET)</b>	<b>9 %</b>	<b>-</b>	<b>11 %</b>
Présenter une demande de pension de la Sécurité de la vieillesse ou du Supplément de revenu garanti	56 %	-	55 %
Obtenir des renseignements généraux au sujet d'une pension	11 %	-	9 %
Autre	33 %	-	36 %

<b>RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA (NET)</b>	<b>7 %</b>	<b>-</b>	<b>8 %</b>
Présenter une demande de pension	29 %	-	38 %
Modifier mon nom/adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct	14 %	-	13 %
Obtenir des renseignements généraux au sujet d'une pension	14 %	-	13 %
Présenter une demande de prestation de décès	14 %	-	13 %
Fournir des renseignements supplémentaires concernant ma demande	*	-	13 %
Autre	14 %	-	13 %
<b>MON DOSSIER SERVICE CANADA (NET)</b>	<b>2 %</b>	<b>-</b>	<b>3 %</b>
Obtenir mon code d'accès personnel pour Mon dossier Service Canada	50 %	-	33 %
Autre	50 %	-	67 %
<b>RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA – INVALIDITÉ (NET)</b>	<b>1 %</b>	<b>-</b>	<b>1 %</b>
<b>AUTRE (NET)</b>	<b>7 %</b>	<b>-</b>	<b>8 %</b>
Obtenir des renseignements généraux concernant un programme ou un service	14 %	-	13 %
Fournir des renseignements supplémentaires concernant ma demande	14 %	-	13 %
Autre	71 %	-	75 %

Q08 : Quelle était la raison principale de votre visite aujourd'hui?

## 4.2. Personnel

Dans presque tous les cas, le personnel du bureau des passeports ou du CSC a été jugé utile (93 % des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord) et respectueux (94 % des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord).

Tableau 4.2.a : Évaluation du personnel

	Utile	Respectueux
<i>Base</i>	1 382	1 382
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	93 %	94 %
(5) Tout à fait d'accord	70 %	71 %
(4) D'accord	23 %	23 %
(3) Ni d'accord, ni en désaccord	1 %	1 %
(2) En désaccord	1 %	*
(1) Tout à fait en désaccord	5 %	5 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	6 %	5 %

Q04 : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants : Le personnel a été utile; le personnel a été respectueux

### 4.3. Évaluation du service

La plupart des répondants qui se sont rendus à un bureau des passeports ou à un CSC ont trouvé la tâche facile à accomplir (87 % facile ou très facile), mais une minorité de répondants l'ont trouvée difficile (5 % difficile/très difficile). La plupart des répondants ont été en mesure d'accomplir la tâche qu'ils devaient accomplir (86 %), tandis que 9 % ont été partiellement en mesure de l'accomplir. Il ne restait que 5 % des clients incapables d'accomplir la tâche qu'ils devaient accomplir. De plus, plus de neuf répondants sur dix (91 %) ont reçu l'information dont ils avaient besoin pour comprendre l'étape suivante du processus, mais une minorité d'entre eux (6 %) n'ont pas compris ce qu'ils devaient faire ensuite.

Tableau 4.3.a : Niveau de facilité

	Facilité
<i>Base</i>	1 382
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	87 %
(5) Très facile	50 %
(4) Facile	37 %
(3) Ni facile, ni difficile	7 %
(2) Difficile	3 %
(1) Très difficile	2 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	5 %

Q10 : Dans quelle mesure avez-vous trouvé la tâche que vous deviez accomplir au bureau facile ou difficile?

Tableau 4.3.b : Tâche accomplie

	Tâche accomplie
<i>Base</i>	1 382
Oui	86 %
Non	5 %
Partiellement	9 %
Je ne sais pas	1 %

Q11 : Avez-vous été en mesure de faire ce que vous deviez faire au CSC/bureau des passeports?

Tableau 4.3.c : Information obtenue pour la prochaine étape

	Information
Base	1 382
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	91 %
(5) Tout à fait d'accord	62 %
(4) D'accord	29 %
(3) Ni d'accord, ni en désaccord	2 %
(2) En désaccord	1 %
(1) Tout à fait en désaccord	6 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	6 %

Q04 : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants : Votre visite aujourd'hui vous a permis d'obtenir l'information dont vous aviez besoin pour comprendre ce que vous deviez faire ensuite.

#### 4.4. Satisfaction générale

Puisqu'autant de personnes ont accompli l'objectif de leur visite sur place, il n'est pas étonnant que neuf répondants sur dix se soient dits satisfaits de leur visite à un bureau des passeports ou à un CSC.

Tableau 4.4.a : Satisfaction globale

	Satisfaction
Base	1 382
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	91 %
(5) Tout à fait satisfait(e)	62 %
(4) Satisfait(e)	29 %
(3) Ni satisfait(e) ni satisfait(e)	3 %
(2) Insatisfait(e)	1 %
(1) Tout à fait insatisfait(e)	5 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	6 %

Q07 : Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de votre expérience lors de votre visite aujourd'hui?

## 4.5. Langue

La grande majorité des clients qui ont visité un bureau des passeports ou un CSC ont déclaré avoir été servis dans la langue officielle de leur choix. Dans l'ensemble, 93 % des clients qui ont visité l'un des 18 emplacements choisis qui offrent des services bilingues (quatre bureaux des passeports, 14 CSC) étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les services étaient offerts dans la langue officielle de leur choix. Les résultats indiquent toutefois que les clients qui ont demandé à être servis en français étaient moins susceptibles de déclarer avoir reçu le service dans la langue de leur choix (89 %) que ceux qui souhaitaient être servis en anglais (94 %).

Tableau 4.5.a : Service offert dans la langue officielle préférée dans les bureaux bilingues

	Langue préférée
Base	688
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	93 %
(5) Tout à fait d'accord	63 %
(4) D'accord	30 %
(3) Ni d'accord, ni en désaccord	0 %
(2) En désaccord	0 %
(1) Tout à fait en désaccord	7 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	7 %

Q05 : On m'a offert le service dans la langue officielle de mon choix, c'est-à-dire en français ou en anglais.

## 4.6. Profil des répondants

Cinquante-neuf pour cent des répondants au sondage en personne appartenait à au moins une des catégories cibles.

Plus précisément :

- 26 % étaient âgés de 18 à 30 ans
- 26 % étaient âgés de plus de 60 ans
- 5 % vivaient en région rurale ou éloignée
- 2 % étaient autochtones
- 2 % avaient une mobilité réduite
- 2 % avaient une déficience visuelle
- 1 % avaient une déficience auditive

Plus de la moitié (63 %) des répondants ont fait des études postsecondaires.

Tableau 4.6.a : Déclarations démographiques

	Déclarations démographiques
Base	1 382
TOUT (NET)	59 %
Vous êtes âgé de 18 à 30 ans	26 %
Vous avez plus de 60 ans	26 %
Vous vivez dans une région rurale ou isolée	5 %
Vous êtes autochtone	2 %
Vous avez une mobilité réduite	2 %
Vous avez une déficience visuelle	2 %
Vous maîtrisez mal l'anglais ou le français	1 %
Vous avez une déficience auditive	1 %
Aucune de ces réponses	39 %
Je préfère ne pas répondre	2 %

Q15 : Lequel des énoncés suivants s'applique à vous, le cas échéant?

Tableau 4.6.b : Niveau de scolarité

	Niveau de scolarité
Base	1 382
Niveau inférieur au diplôme d'études secondaires	6 %
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	28 %
CÉGEP ou collège	26 %
Diplôme universitaire	37 %
Je préfère ne pas le dire	3 %

Q14 : Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint?

## 5. Constatations détaillées – Sondages par système de RVI



Les résultats des analyses n'ont révélé aucune différence significative entre les résultats des différents services utilisés, sauf pour ce qui est de la facilité d'accès au service, le service 1 800 O-Canada étant perçu comme plus facile à utiliser que les centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi ou des pensions. Toutefois, les répondants ayant appelé au 1 800 O-Canada étaient moins susceptibles d'accomplir la tâche qu'ils devaient accomplir que ceux ayant utilisé les deux autres services. En raison de l'absence d'autres différences significatives entre les services, les résultats du système de RVI ne seront discutés qu'au niveau total et ne seront pas ventilés par service utilisé.

### 5.1. Programme utilisé et raison principale de la visite

Parmi les répondants ayant appelé au 1 800 O-Canada, la majorité d'entre eux (72 %) l'ont fait comme première étape du traitement de leur demande. Un répondant sur quatre a pris d'autres mesures avant d'appeler au 1 800 O-Canada.

Tableau 5.1.a : 1 800 O-Canada Première étape

	1 800 O-Canada
<b>Base</b>	420
Oui	72 %
Non	25 %
Je ne sais pas	3 %

Q8. En pensant à la raison pour laquelle vous avez appelé le 1 800 O-CANADA aujourd'hui, est-ce que cet appel constituait la première étape de votre démarche?

La principale raison pour appeler au 1 800 O-Canada était d'obtenir des renseignements généraux concernant un programme ou un service (42 %). Un répondant sur dix qui a appelé à ce numéro l'a fait pour apprendre comment faire une demande d'inscription à un programme, suivi de près par un suivi concernant l'état d'une demande (6 %).

Les appels effectués au centre de l'assurance-emploi étaient principalement pour connaître l'état d'une demande (26 %) ou pour avoir de l'aide relativement à une déclaration de quinzaine (25 %). L'obtention de renseignements sur un paiement (14 %) ou de renseignements généraux sur les prestations (10 %) étaient également des raisons invoquées pour appeler le centre de l'assurance-emploi.

Les principales raisons invoquées pour téléphoner au centre des pensions étaient plus fragmentées et comprenaient l'obtention renseignements généraux sur les prestations (19 %), la vérification de l'état de la demande (18 %) et le changement d'adresse ou la demande de dépôt direct (15 %). L'obtention de renseignements sur les paiements (9 %) et l'explication de la correspondance (8 %) étaient également des raisons citées.

Tableau 5.1.b : Principale raison de l'appel

	1 800 O-Canada		Assurance-emploi		Pensions
<i>Base</i>	490		656		1595
Obtenir des renseignements généraux concernant un programme ou un service	42 %	Connaître l'état de ma demande	26 %	Obtenir des renseignements généraux sur les prestations	19 %
Savoir comment présenter une demande pour un programme	10 %	Obtenir de l'aide pour une déclaration de quinzaine	25 %	Connaître l'état de ma demande	18 %
Vérifier l'état d'une demande	6 %	Obtenir des renseignements sur un paiement	14 %	Modifier mon adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct	15 %
Assurer le suivi d'une décision qui a été prise relativement au programme	2 %	Obtenir des renseignements généraux sur les prestations	10 %	Obtenir des renseignements sur un paiement	9 %
Autre	41 %	Autre	25 %	Obtenir une explication concernant la correspondance	8 %
				Autre	30 %

Q04 : Quelle était la raison principale de votre appel aujourd'hui?

## 5.2. Personnel

Dans presque tous les cas, le personnel au téléphone a été jugé utile (91 % des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord).

Tableau 5.2.a : Personnel utile

	Total	1 800 O-Canada	Assurance-emploi	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	91 %	93 %	90 %	91 %
(5) Tout à fait d'accord	83 %	82 %	79 %	86 %
(4) D'accord	8 %	11 %	11 %	6 %
(3) Ni d'accord, ni en désaccord	3 %	2 %	4 %	2 %
(2) En désaccord	1 %	*	1 %	2 %
(1) Tout à fait en désaccord	3 %	3 %	3 %	3 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	4 %	4 %	4 %	5 %

Q01 : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord que le personnel a été utile?

Beaucoup plus de répondants des régions urbaines que des régions rurales ont trouvé le personnel utile (94 % contre 87 % d'accord ou tout à fait d'accord). C'était également le cas pour les répondants qui maîtrisent l'anglais ou le français par rapport à ceux qui maîtrisent peu l'une ou l'autre langue officielle (94 % contre 82 % d'accord ou tout à fait d'accord). Comparativement aux répondants non autochtones, les répondants autochtones étaient plus enclins à trouver le personnel relativement moins utile (93 % contre 85 % d'accord ou tout à fait d'accord).

Les répondants de l'Ontario étaient plus enclins à trouver le personnel utile par rapport aux autres régions (96 % contre 86 % à 90 % d'accord ou tout à fait d'accord). De même, les répondants titulaires d'un diplôme d'études collégiales ou universitaires étaient plus enclins à trouver le personnel utile que les répondants qui détenaient tout au plus un diplôme d'études secondaires (95 % contre 88 % d'accord ou tout à fait d'accord).

Le personnel a été jugé respectueux (94 % d'accord ou tout à fait d'accord) dans presque tous les cas.

Tableau 5.2.b : Personnel respectueux

	Total	1 800 O-Canada	Assurance-emploi	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	94 %	94 %	94 %	94 %
(5) Tout à fait d'accord	89 %	89 %	87 %	89 %
(4) D'accord	6 %	6 %	7 %	5 %
(3) Ni d'accord, ni en désaccord	1 %	*	1 %	1 %
(2) En désaccord	1 %	1 %	*	1 %
(1) Tout à fait en désaccord	2 %	3 %	2 %	3 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	3 %	3 %	2 %	4 %

Q01a : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord que le personnel a été respectueux?

Les personnes maîtrisaient peu les langues officielles étaient moins susceptibles que celles qui étaient à l'aise avec les langues officielles d'avoir l'impression que le personnel était respectueux (88 % contre 95 % d'accord ou tout à fait d'accord). Les répondants ayant un niveau de scolarité plus élevé étaient également plus enclins à trouver le personnel respectueux (96 % contre 92 % d'accord ou tout à fait d'accord).

### 5.3. Évaluation du service

La plupart des répondants ont trouvé leur tâche facile à accomplir (77 % facile/très facile). Cependant, un répondant sur dix l'a trouvé difficile (10 % difficile/très difficile au niveau total). Les répondants qui étaient à l'aise avec les langues officielles l'ont trouvé plus facile (79 % facile/très facile) que ceux qui maîtrisent peu les langues officielles (69 % facile/très facile). Les répondants ayant appelé au 1 800 O-Canada ont trouvé leur tâche plus facile à accomplir que ceux ayant appelé à un centre d'appels spécialisé (86 % contre 75 à 80 % facile/très facile).

La plupart des répondants ayant utilisé les services par téléphone ont pu accomplir la tâche requise (87 %), tandis que 8 % ont été en mesure d'accomplir partiellement leur tâche. Il ne restait que 3 % des clients incapables d'accomplir la tâche qu'ils souhaitaient accomplir. Les répondants ayant appelé au 1 800 O-Canada étaient moins susceptibles d'accomplir la tâche qu'ils devaient accomplir que ceux ayant appelé aux centres d'appels spécialisés (66 % contre 86 % à 88 %). Certains répondants ayant appelé au 1 800 O-Canada ont accompli leur tâche partiellement (20 %) ou pas du tout (8 %), ce qui indique que l'accomplissement de la tâche n'est pas nécessairement lié à la facilité de la tâche.

De plus, neuf répondants sur dix (91 % tout à fait d'accord ou d'accord) ont reçu l'information dont ils avaient besoin pour comprendre l'étape suivante du processus, mais une minorité d'entre eux (5 % tout à fait d'accord ou d'accord) n'ont pas compris ce qu'ils devaient faire ensuite. Les répondants des régions urbaines étaient plus susceptibles de répondre qu'on leur avait donné l'information dont ils avaient besoin comparativement à ceux des régions rurales (93 % contre 89 % tout à fait d'accord ou d'accord). C'est également vrai pour ceux qui vivent en Ontario comparativement aux autres régions (96 % contre 86 % à 92 % tout à fait d'accord ou d'accord).

Tableau 5.3.a : Niveau de facilité

	Total	1 800 O-Canada	Assurance-emploi	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	77 %	<b>86 %</b>	80 %	75 %
(5) Très facile	61 %	72 %	63 %	59 %
(4) Facile	16 %	14 %	17 %	16 %
(3) Ni facile, ni difficile	11 %	8 %	13 %	10 %
(2) Difficile	5 %	2 %	2 %	7 %
(1) Très difficile	5 %	3 %	3 %	6 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	10 %	5 %	5 %	13 %

Q05 : Dans quelle mesure avez-vous trouvé la tâche que vous deviez accomplir au téléphone aujourd'hui facile ou difficile?

Tableau 5.3.b : Tâche accomplie

	Total	1 800 O-Canada	Assurance-emploi	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
Oui	87 %	<b>66 %</b>	86 %	88 %
Non	3 %	8 %	3 %	3 %
Partiellement	8 %	<b>20 %</b>	8 %	7 %
Je ne sais pas	2 %	6 %	3 %	2 %

Q06 : Avez-vous été en mesure de faire ce que vous deviez faire au téléphone?

Tableau 5.3.c : Information obtenue pour la prochaine étape

	Total	1 800 O-Canada	Assurance-emploi	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	91 %	91 %	91 %	91 %
(5) Tout à fait d'accord	83 %	82 %	82 %	83 %
(4) D'accord	8 %	8 %	9 %	8 %
(3) Ni d'accord, ni en désaccord	3 %	4 %	5 %	2 %
(2) En désaccord	2 %	2 %	1 %	3 %
(1) Tout à fait en désaccord	3 %	2 %	2 %	3 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	5 %	5 %	3 %	6 %

Q01b : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants : Votre appel aujourd'hui vous a permis d'obtenir l'information dont vous aviez besoin pour comprendre ce que vous deviez faire ensuite.

## 5.4. Satisfaction générale

Avec de tels niveaux de succès dans l'atteinte des objectifs fixés par les appelants, il n'est pas surprenant que neuf répondants sur dix soient satisfaits (89 % tout à fait satisfait(e) ou satisfait(e)) de leur utilisation de ces services. Comme on pouvait s'y attendre compte tenu des résultats de l'évaluation des services, le niveau de satisfaction est plus élevé pour les répondants en milieu urbain (92 % contre 84 % tout à fait satisfait(e) ou satisfait(e)) et ceux qui maîtrisent les langues officielles (90 % contre 82 % tout à fait satisfait(e) ou satisfait(e)).

Tableau 5.4.a : Satisfaction globale

	Total	1 800 O-Canada	Assurance-emploi	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
DEUX PREMIÈRES CASES (NET)	89 %	92 %	89 %	88 %
(5) Tout à fait satisfait(e)	78 %	79 %	79 %	77 %
(4) Satisfait(e)	11 %	13 %	10 %	11 %

(3) Ni satisfait(e) ni satisfait(e)	5 %	3 %	4 %	5 %
(2) Insatisfait(e)	2 %	1 %	3 %	2 %
(1) Tout à fait insatisfait(e)	4 %	3 %	3 %	4 %
DEUX DERNIÈRES CASES (NET)	6 %	4 %	5 %	7 %

Q07 : Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de l'expérience au téléphone aujourd'hui?

## 5.5. Profil des répondants

Quatre-vingt-six pour cent des répondants au sondage par RVI appartenait à au moins une des catégories cibles.

Plus précisément :

- 47 % étaient âgés de plus de 60 ans
- 28 % vivaient en région rurale ou éloignée
- 20 % étaient âgés de 18 à 30 ans
- 19 % avaient une mobilité réduite
- 14 % avaient une déficience auditive
- 13 % maîtrisaient peu l'anglais ou le français
- 10 % étaient autochtones
- 10 % avaient une déficience visuelle

La moitié (50 %) des répondants ont fait des études postsecondaires.

Tableau 5.5.a : Déclarations démographiques

	Total	1-800	AE	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
TOUT (NET)	86 %	78 %	75 %	92 %
Vous êtes âgé de 60 ans et plus	47 %	33 %	13 %	64 %
Vous vivez dans une région rurale ou éloignée	28 %	26 %	33 %	26 %
Vous êtes âgé de 18 à 30 ans	20 %	27 %	32 %	14 %
Vous avez une mobilité réduite	19 %	9 %	12 %	23 %
Vous avez une déficience auditive	14 %	8 %	6 %	17 %
Vous maîtrisez peu l'anglais ou le français	13 %	11 %	10 %	14 %
Vous êtes autochtone	10 %	8 %	9 %	11 %
Vous avez une déficience visuelle	10 %	6 %	7 %	11 %
Aucune de ces réponses	14 %	22 %	25 %	8 %

Q10 : Lequel des énoncés suivants s'applique à vous, le cas échéant?

Tableau 5.5.b : Niveau de scolarité

	Total	1-800	AE	Pensions
<b>Base</b>	2 741	490	656	1 595
Niveau inférieur au diplôme d'études secondaires	12 %	8 %	9 %	14 %
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	27 %	29 %	31 %	26 %
CÉGEP ou collège	27 %	33 %	32 %	25 %
Diplôme universitaire	23 %	26 %	21 %	24 %
Je préfère ne pas le dire	10 %	4 %	7 %	11 %

Q9 : Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint?

## 6. Annexe A : Instrument de sondage en personne



### 6.1. Sondage en version anglaise

Q003 - INTRO\_DISP: INTRO DISPLAY

Single coded

#### Not back

Hi, I'm [Name] with Kantar TNS, we are conducting a survey on behalf of the Government of Canada on your experience today with [Service Canada Centre/Passport Office]. **Would you be interested in participating in our survey?** It should take no more than 5 minutes of your time. Your participation in this survey is voluntary and your responses are anonymous."

[IF NECESSARY] This survey is registered with the Marketing Research and Intelligence Association and can be verified at [surveyverification.ca](http://surveyverification.ca) (MRIA# 20180226-146X).

#### Normal

1 Yes

2 No

↪ GO TO SCREEN OUT

**Scripter notes:** Insert [Service Canada Centre / Passport Office] based on location.

**Q004 - Q1: Level of agreement****Matrix****Not back | Number of rows: 3 | Number of columns: 7**

How much do you agree or disagree with the following statements?

**Rows: Random | Columns: Normal****Rendered as Dynamic Grid**

	Strongly disagree	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	Don't know	Not Applicable
Staff were helpful	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Staff were respectful	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Your visit today gave you the information you needed to understand what to do next	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q005 - Q2: SERVICE LANGUAGE****Single coded****Not back**

I was provided with service in the official language of my choice, that is English or French.

**Normal**

- 1 Strongly disagree
- 2 Disagree
- 3 Neither agree nor disagree
- 4 Agree
- 5 Strongly agree
- 6 Don't know

**Q006 - Q3: CHOICE LANGUAGE****Single coded****Not back**

What was your official language of choice?

**Normal**

- 1 English
- 2 French
- 3 No preference
- 4 Don't know

**Not back**

When you came to the office today, which program or service were you here to access or discuss?

- 1 Social Insurance Number
- 2 Employment Insurance or employment related services
- 3 Apprenticeship Programs or Service
- 4 Canada Pension Plan - Disability
- 5 Canada Pension Plan
- 6 Old Age Security or Guaranteed Income Supplement
- 7 Services for Veterans
- 8 My Service Canada Account
- 9 Passport
- 10 Other

**Scripter notes:** PROGRAMMING INSTRUCTION: AUTO CODE PASSPORT FOR 5,11,21,28 @Q001\_LOC and skip question

**Not back**

What was the main reason for your visit today?

- 1 Social Insurance Number [HEADER DO NOT ADD]
- 2 Apply for a Social Insurance Number
- 3 Get general information about the Social Insurance Number Program
- 4 Provide additional information related to my application
- 5 Other
- 6 Employment Insurance or employment related services [HEADER DO NOT ADD]
- 7 Apply for Employment Insurance
- 8 Change my name/address or direct deposit information
- 9 Get general information
- 10 Get the status of my application
- 11 Get general information about Record of Employment on the Web (ROE Web)
- 12 Get general information about training/going to school
- 13 Get general information about Job Bank
- 14 Provide additional information related to my application
- 15 Other
- 16 Apprenticeship Programs or Service [HEADER DO NOT ADD]
- 17 Apply for a grant or a loan
- 18 Change my name/address or direct deposit information
- 19 Get general information about a grant or a loan
- 20 Get the status of my application
- 21 Provide additional information related to my application
- 22 Other
- 23 Canada Pension Plan Disability [HEADER DO NOT ADD]
- 24 Apply for Canada Pension Plan - Disability
- 25 Change my name/address or direct deposit information
- 26 Get general information about Canada Pension Plan - Disability
- 27 Get the status of my application
- 28 Get a certified true copy of a document or get a statutory declaration
- 29 Provide additional information related to my application
- 30 Other
- 31 Canada Pension Plan [HEADER DO NOT ADD]
- 32 Apply for a pension

- 33 Change my name/address or direct deposit information
- 34 Get general information about a pension
- 35 Get the status of my application
- 36 Request credit splitting or pension sharing
- 37 Apply for a death benefit
- 38 Get a certified true copy of a document or get a statutory declaration
- 39 Provide additional information related to my application
- 40 Other
- 41 Old Age Security or Guaranteed Income Supplement [HEADER DO NOT ADD]
- 42 Apply for Old Age Security or Guaranteed Income Supplement
- 43 Change my name/address or direct deposit information
- 44 Get general information about a pension
- 45 Get the status of my application
- 46 Get a certified true copy of a document or get a statutory declaration
- 47 Provide additional information related to my application
- 48 Other
- 49 Services for Veterans [HEADER DO NOT ADD]
- 50 Apply for a program or service
- 51 Get general information about programs or services for Veterans
- 52 Provide additional information related to my application
- 53 Other
- 54 OTHER [HEADER DO NOT ADD]
- 55 Apply for a program or service
- 56 Change my name/address or direct deposit information
- 57 Follow-up on my application
- 58 General information about a program or service
- 59 Get the status for a program or service
- 60 Provide additional information related to my application
- 61 Other
- 62 My Service Canada Account[HEADER DO NOT ADD]
- 63 Get my "My Service Canada Account" personal access code
- 64 Other
- 65 Passport[HEADER DO NOT ADD]
- 66 Apply for a Passport
- 67 Renew a Passport
- 68 Submit documentation for a previously submitted passport application (i.e. new pictures, other information)

69 Get general information about Passports

70 Other

**Scripter notes:** PROGRAMMING INSTRUCTION: ONLY SHOW THE ANSWER LIST THAT GOES WITH THE SELECTION AT Q4 – WHICH PROGRAM OR SERVICE

**Q009 - DISPL2: Display 2**

**Text**

**Not back**

Now, thinking about what you were trying to do at the office today.

**Q010 - Q5: Level of Ease**

**Single coded**

**Not back**

How easy or difficult was it to do?

**Normal**

- 1 Very difficult
- 2 Difficult
- 3 Neither easy nor difficult
- 4 Easy
- 5 Very easy
- 6 Don't know

**Q011 - Q6: TASK ACCOMPLISHED**

**Single coded**

**Not back**

Were you able to do what you needed to do in the [Service Canada Centre / Passport Office]?

**Normal**

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Partially
- 4 Don't know

**Scripter notes:** PROGRAMMING INSTRUCTION: INSERT PASSPORT OFFICE FOR 5,11,21,28 @Q001\_LOC ALL OTHERS REACH SERVICE CANADA CENTRE

**Q012 - Q7: OVERALL SATISFACTION****Single coded****Not back**

Overall, how satisfied were you with your experience at the [Service Canada Centre / Passport Office] today?

**Normal**

- 1 Very dissatisfied
- 2 Dissatisfied
- 3 Neither satisfied nor dissatisfied
- 4 Satisfied
- 5 Very satisfied
- 6 Don't know

**Scripter notes:** Insert [Service Canada Centre / Passport Office] based on location

**Q013 - DEMO\_DSPL: DEMO DISPLAY****Text****Not back**

The last few questions are for statistical purposes only. All responses will remain confidential.

**Q014 - Q9: EDUCATION****Single coded****Not back**

What is the highest level of formal education you have completed?

**Normal**

- 1 Less than High school
- 2 High School diploma or equivalent
- 3 CEGEP or College
- 4 University or above
- 5 Prefer not to say

**Q015 - Q10: DEMO STATEMENTS****Multi coded****Not back | Min = 1**

Which of the following, if any, apply to you.

Select all that apply

**Normal**

- 1 You are aged 18-30 (programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category)
- 2 You are aged 60+ (programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category)
- 3 You are Indigenous
- 4 You have difficulty hearing
- 5 You have difficulty seeing
- 6 You have difficulty moving around
- 7 You live in a rural/remote area
- 8 You are not comfortable in English or French
- 9 None of the above *\*Position fixed \*Exclusive*
- 10 Prefer not to answer *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q016 - END\_DISP: END DISPLAY****Text****Not back**

Thank-you for your participation. Your feedback is important to the Government of Canada and will be used to help improve service.

## 6.2. Sondage en version française

**Q003 - INTRO\_DISP: INTRO DISPLAY**

**Single coded**

### **Not back**

Bonjour! Je suis [Name] de Kantar TNS. Nous effectuons un sondage au nom du gouvernement du Canada sur l'expérience que vous avez vécue aujourd'hui au [Centre Service Canada / Bureau des passeports]. Seriez-vous intéressé(e) à participer à notre sondage? Cela ne devrait pas prendre plus de 5 minutes de votre temps. Votre participation à ce sondage est volontaire et vos réponses sont anonymes.

[AU BESOIN] Ce sondage est enregistré auprès de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et peut être vérifié auprès de verificationsondage.ca (ARIM N° 20180226-146X).

### **Normal**

1 Oui

2 Non

 **GO TO SCREEN OUT**

**Scripter notes:** Insérez [Centre Service Canada / Bureau des passeports] selon l'endroit.

**Q004 - Q1: Level of agreement**

**Matrix**

**Not back | Number of rows: 3 | Number of columns: 7**

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants :

**Rows: Random | Columns: Normal**

**Rendered as Dynamic Grid**

	1 Tout à fait en désaccord	2 En désaccord	3 Ni d'accord ni en désaccord	4 D'accord	5 Tout à fait en accord	Je ne sais pas	Ne s'applique pas
Le personnel a été utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel a été respectueux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre visite aujourd'hui vous a permis d'obtenir l'information dont vous aviez besoin pour comprendre ce que vous deviez faire ensuite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q005 - Q2: SERVICE LANGUAGE****Single coded****Not back**

On m'a offert le service dans la langue officielle de mon choix, c'est-à-dire en français ou en anglais.

**Normal**

- 1 Tout à fait en désaccord
- 2 En désaccord
- 3 Ni d'accord, ni en désaccord
- 4 D'accord
- 5 Tout à fait en accord
- 6 Je ne sais pas

**Q006 - Q3: CHOICE LANGUAGE****Single coded****Not back**

Quelle était la langue officielle de votre choix?

**Normal**

- 1 Anglais
- 2 Français
- 3 Pas de préférence
- 4 Je ne sais pas

**Not back**

Lorsque vous êtes venu(e) au centre/bureau aujourd'hui, quel est le programme ou service auquel vous vouliez accéder ou dont vous vouliez discuter?

**Random**

- 1 Numéro d'assurance sociale
- 2 Assurance-emploi ou services liés à l'emploi
- 3 Programmes d'apprentissage ou services connexes
- 4 Régime de pensions du Canada - Invalidité
- 5 Régime de pensions du Canada
- 6 Sécurité de la vieillesse ou supplément de revenu garanti
- 7 Services aux anciens combattants
- 8 Mon dossier Service Canada
- 9 Passeport
- 10 Autre

**Scripter notes:** PROGRAMMING INSTRUCTION: AUTO CODE PASSPORT FOR 5,11,21,28 @Q001\_LOC and skip question

**Not back**

Quelle était la raison principale de votre visite aujourd'hui?

**Random**

- 1 Numéro d'assurance sociale [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 2 Présenter une demande de numéro d'assurance sociale
- 3 Obtenir des renseignements généraux concernant le programme du numéro d'assurance sociale
- 4 Fournir des informations additionnelles relatives à ma demande
- 5 Autre
- 6 Assurance-emploi ou services liés à l'emploi [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 7 Présenter une demande de prestations d'assurance-emploi
- 8 Modifier mon nom/adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct
- 9 Obtenir des renseignements généraux
- 10 Connaître l'état de ma demande
- 11 Obtenir des renseignements généraux concernant le Relevé d'emploi sur le Web (RE Web)
- 12 Obtenir des renseignements généraux sur la formation/le retour aux études
- 13 Obtenir des renseignements généraux sur le Guichet emplois
- 14 Fournir des informations additionnelles relatives à ma demande
- 15 Autre
- 16 Programmes d'apprentissage ou services connexes [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 17 Présenter une demande de bourse ou de prêt
- 18 Modifier mon nom/adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct
- 19 Obtenir des renseignements généraux concernant une bourse ou un prêt
- 20 Connaître l'état de ma demande
- 21 Fournir des informations additionnelles relatives à ma demande
- 22 Autre
- 23 Régime de pensions du Canada - Invalidité [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 24 **Présenter une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**
- 25 Modifier mon nom/adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct
- 26 Obtenir des renseignements généraux concernant le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
- 27 Connaître l'état de ma demande
- 28 Obtenir une copie certifiée conforme d'un document ou obtenir une déclaration statutaire
- 29 Fournir des informations additionnelles relatives à ma demande
- 30 Autre

- 31 Régime de pensions du Canada [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 32 Présenter une demande de pension
- 33 Modifier mon nom/adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct
- 34 Obtenir des renseignements généraux au sujet d'une pension
- 35 Connaître l'état de ma demande
- 36 Présenter une demande de partage des crédits ou de partage des pensions
- 37 Présenter une demande de prestations de décès
- 38 Obtenir une copie certifiée conforme d'un document ou obtenir une déclaration statutaire
- 39 Fournir des informations additionnelles relatives à ma demande
- 40 Autre
- 41 Sécurité de la vieillesse ou Supplément de revenu garanti [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 42 Présenter une demande de pension de la Sécurité de la vieillesse ou du Supplément de revenu garanti
- 43 Modifier mon nom/adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct
- 44 Obtenir des renseignements généraux au sujet d'une pension
- 45 Connaître l'état de ma demande
- 46 Obtenir une copie certifiée conforme d'un document ou obtenir une déclaration statutaire
- 47 Fournir des informations additionnelles relatives à ma demande
- 48 Autre
- 49 Services aux anciens combattants [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 50 M'inscrire à un programme ou présenter une demande de services
- 51 Obtenir des renseignements généraux concernant les programmes ou les services offerts aux anciens combattants
- 52 Fournir des informations additionnelles relatives à ma demande
- 53 Autre
- 54 AUTRE [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 55 M'inscrire à un programme ou présenter une demande de services
- 56 Modifier mon nom/adresse ou mes renseignements concernant le dépôt direct
- 57 Faire un suivi de ma demande
- 58 Obtenir des renseignements généraux concernant un programme ou un service
- 59 Connaître l'état d'un programme ou d'un service
- 60 Fournir des informations additionnelles relatives à une demande
- 61 Autre
- 62 Mon dossier Service Canada [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]
- 63 Obtenir mon code d'accès personnel pour m'inscrire à « Mon dossier Service Canada »
- 64 Autre
- 65 Passeport [EN-TÊTE – NE PAS AJOUTER]

- 66 Présenter une demande de passeport
- 67 Renouveler un passeport
- 68 Soumettre des documents pour une demande de passeport préalablement soumise (c.-à-d. nouvelles photos, autres informations)
- 69 Obtenir des renseignements généraux concernant les passeports
- 70 Autre

**Scripter notes:** PROGRAMMING INSTRUCTION: ONLY SHOW THE ANSWER LIST THAT GOES WITH THE SELECTION AT Q4 – QUEL PROGRAMME OU SERVICE

**Q009 - DISPL2: Display 2**

**Text**

**Not back**

Maintenant, en pensant à ce que vous essayiez de faire au bureau aujourd’hui.

**Q010 - Q5: Level of Ease**

**Single coded**

**Not back**

Dans quelle mesure avez-vous trouvé l’exercice facile ou difficile?

**Normal**

- 1 Très difficile
- 2 Difficile
- 3 Ni facile, ni difficile
- 4 Facile
- 5 Très facile
- 6 Je ne sais pas

**Q011 - Q6: TASK ACCOMPLISHED****Single coded****Not back**

Avez-vous été en mesure de faire ce que vous deviez faire lors de votre visite?

**Normal**

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 En partie
- 4 Je ne sais pas

**Scripter notes:** PROGRAMMING INSTRUCTION: INSERT PASSPORT OFFICE FOR 5,11,21,28 @Q001\_LOC  
ALL AUTRES REACH SERVICE CANADA CENTRE

**Q012 - Q7: OVERALL SATISFACTION****Single coded****Not back**

Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de votre expérience lors de votre visite aujourd'hui?

**Normal**

- 1 Tout à fait insatisfait(e)
- 2 Insatisfait(e)
- 3 Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)
- 4 Satisfait(e)
- 5 Tout à fait satisfait(e)
- 6 Je ne sais pas

**Scripter notes:** Insert [Centre Service Canada /Bureau des passeports] based on location

**Q013 - DEMO\_DSPL: DEMO DISPLAY****Text****Not back**

Les dernières questions serviront uniquement à des fins de statistiques. Toutes vos réponses demeureront confidentielles

**Q014 - Q9: EDUCATION****Single coded****Not back**

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

**Normal**

- 1 Niveau inférieur au diplôme d'études secondaires
- 2 Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- 3 Cégep ou Collège communautaire
- 4 Université ou plus
- 5 Je préfère ne pas répondre

**Q015 - Q10: DEMO STATEMENTS****Multi coded****Not back | Min = 1**

Lequel des énoncés suivants s'applique à vous, le cas échéant.

Sélectionnez tout ce qui s'applique

**Normal**

- 1 Vous avez de 18 à 30 ans (programming note: Selecting this age category precludes selection of the Autre age category)
- 2 Vous avez 60 ans ou plus (programming note: Selecting this age category precludes selection of the Autre age category)
- 3 Vous êtes Autochtone
- 4 Vous avez de la difficulté à entendre
- 5 Vous avez de la difficulté à voir
- 6 Vous avez de la difficulté à vous déplacer
- 7 Vous demeurez dans un milieu rural ou une région éloignée
- 8 Vous maîtrisez peu le français ou l'anglais
- 9 Aucune de ces réponses *\*Position fixed \*Exclusive*
- 10 Je préfère ne pas répondre *\*Position fixed \*Exclusive*

**Q016 - END\_DISP: END DISPLAY****Text****Not back**

Nous vous remercions de votre participation. Vos commentaires sont importants pour le gouvernement du Canada et serviront à améliorer les services.



## 7. Annexe B : Instrument de sondage par RVI



### 7.1. Sondage en version anglaise

2018/04/03 UPDATE

#### **PROGRAMMING INSTRUCTION**

HIDDEN VARIABLE:

RECORD INCOMING CALL CENTRE AND LANGUAGE

CODES FOR INCOMING CALL CENTRE

PEN CPP-d PENCPPD\_EN / PENCPPD\_FR  
CPP – OTHER PENCPPOTHER\_EN / PENCPPOTHER\_FR  
OAS/GIS PENOAS\_EN / PENOAS\_FR  
EI EI\_EN/ EI\_FR  
1800 OCANADA OCAN\_EN / OCAN\_FR

CODES FOR LANGUAGE

ENGLISH  
FRENCH

GENERAL ERROR FOR EVERY QUESTION (if incorrect number pressed) “You have pressed an invalid number.”

#### **DISPLAY – 1 800 OCANADA**

INTRO OCAN

Kantar TNS is conducting research on behalf of the Government of Canada on your experience today with 1 800 O CANADA.

Participation is voluntary and your responses are *anonymous*. This research is registered with the national survey registration system under the number: (20180226-146X) and can be verified at [surveyverification.ca](http://surveyverification.ca). It will take no more than 5 minutes to complete.

#### **DISPLAY – PENSION**

INTRO PEN

Kantar TNS is conducting research on behalf of the Government of Canada on your experience today with the Pensions Call Centre.

Participation is voluntary and your responses are *anonymous*. This research is registered with the national survey registration system under the number: (20180226-146X) and can be verified at [surveyverification.ca](http://surveyverification.ca). It will take no more than 5 minutes to complete.

**DISPLAY – EI**

INTRO EI

Kantar TNS is conducting research on behalf of the Government of Canada on your experience today with the Employment Insurance Call Centre.

Participation is voluntary and your responses are *anonymous*. This research is registered with the national survey registration system under the number: (20180226-146X) and can be verified at [surveyverification.ca](http://surveyverification.ca). It will take no more than 5 minutes to complete.

**SERVICE ASSESSMENT (NOT SPOKEN)**

**RANDOMIZE Q1,Q1A, Q1B**

Q1 , How much do you agree or disagree that staff were helpful? Press a number from 1 to 5 closest to your level of agreement, where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree, Press 9 for don't know.

- 1 Strongly disagree
- 2
- 3
- 4
- 5 Strongly agree
- 9 Don't know

Q1a How much do you agree or disagree that staff were respectful? Press a number from 1 to 5 closest to your level of agreement. where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree, Press 9 for don't know.

- 1 Strongly disagree
- 2
- 3
- 4
- 5 Strongly agree
- 9 Don't know

Q1b How much do you agree or disagree that your call today gave you the information you needed to understand what to do next? Press a number from 1 to 5 closest to your level of agreement. where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree, Press 9 for don't know, Press 8 for not applicable.

- 1 Strongly disagree
- 2
- 3
- 4
- 5 Strongly agree
- 8 Not applicable
- 9 Don't know

**OVERALL EXPERIENCE (NOT SPOKEN)**

PROGRAMMING INSTRUCTION:

ASK Q4 FOR 1 800 O CANADA - OCAN\_EN / OCAN\_FR

ASK Q4A FOR EI - EI\_EN/ EI\_FR

ASK Q4B FOR PENSION (Disability, CPP, OAS) - PENCPPD\_EN / PENCPPD\_FR OR PENCPPOTHER\_EN / PENCPPOTHER\_FR OR PENOAS\_EN / PENOAS\_FR

Q4 – When you called today, which of the following was the main reason for your call? Press

- 1 for obtain general information about a program or service
- 2 for learn how to apply for a program
- 3 for follow-up on the status of an application
- 4 for follow-up on a decision that was made related to a program
- 5 for Other

Q4A – When you called today, which of the following was the main reason for your call? Press

- 1 for get the status of my application
- 2 for get information about a payment
- 3 for get general information about benefits
- 4 for get assistance with an EI report
- 5 for Other

Q4B – When you called today, which of the following was the main reason for your call? Press

- 1 for get the status of my application
- 2 for get information about a payment
- 3 for get general information about benefits
- 4 for change my address or direct deposit information
- 5 for get an explanation of correspondence
- 6 for Other

DISPLAY

Q5 Now, thinking about what you were trying to do on the phone today.

How easy or difficult was it to do? Please use a scale of 1 to 5 where 1 is very difficult and 5 is very easy. Press a number from 1 to 5. Press 9 for don't know

- 1- Very difficult
- 2
- 3
- 4
- 5 Very easy
- 9 Don't know

Q6 Were you able to do what you needed to do on your call? Press 1 for yes, 2 for no, 3 for partially and 9 for don't know.

- 1 Yes
- 2 No
- 3 Partially
- 9 Don't know

Q7 – Overall, how satisfied were you with your experience on the phone today? Press a number from 1 to 5 closest to your level of satisfaction, where 1 is very dissatisfied and 5 is very satisfied. Please press 9 for don't know.

1 Very dissatisfied

2

3

4

5 Very satisfied

9 Don't know

**PROGRAMMING INSTRUCTION:**

ASK Q8 for 1-800-O-Canada Only - OCAN\_EN / OCAN\_FR

Q8. Thinking about the reason you contacted 1-800 O CANADA, was 1 800 O CANADA your first step to handle your request today? That is, did you call 1 800 O CANADA first? Press 1 for yes, 2 for no, or 9 for don't know.

1 Yes

2 No

9 Don't know

**ABOUT YOU (NOT SPOKEN)**

Q9 The last few questions are for statistical purposes only. All responses will remain confidential.

Please enter the number that represents the highest level of formal education you have completed? Press 1 for less than high school, press 2 for high school diploma or equivalent, press 3 for CEGEP or college, press 4 for University or above and press 9 for prefer not to say

1 Less than High school

2 High School diploma or equivalent

3 CEGEP or College

4 University or above

9 Prefer not to say

Q10. For each of the following items please indicate if they apply to you. Press 1 for yes, 2 for no and 9 for prefer not to say

Q10A You are aged 18 to 30 (**DO NOT READ** - programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category)

Q10B You are aged 60 or over (**DO NOT READ** - programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category) – **[IF Q10A=1, DO NOT ASK Q10B]**

Q10C You are Indigenous

Q10D You have difficulty hearing

Q10F You have difficulty seeing

Q10F You have difficulty moving around

Q10G You live in a rural or remote area

Q10H You are uncomfortable in English or French

1 Yes

2 No  
9 Prefer not to say

Q11. Which Region of Canada do you live in? Press...

1 for Atlantic  
2 for Quebec  
3 for Ontario  
4 for West  
5 for Territories  
9 for Prefer not to say

PROGRAMMING INSTRUCTION:  
ASK Q12A FOR WEST (Q11=4)  
ASK Q12B FOR ATLANTIC (Q11=1)  
ASK Q12C FOR TERRITORIES (Q11=5)  
ALL ELSE GO TO THANK YOU

Q12A Which province do you live in? Press...

West (DO NOT READ):  
1 for British Columbia  
2 for Alberta  
3 for Saskatchewan  
4 for Manitoba  
9 for Prefer not to say  
**[SKIP TO THANK YOU]**

Q12B Which province do you live in? Press...

Atlantic(DO NOT READ):  
1 for Nova Scotia  
2 for New Brunswick  
3 for Newfoundland or Labrador  
4 for Prince Edward Island  
9 for Prefer not to say  
**[SKIP TO THANK YOU]**

Q12C Which territory do you live in? Press...

Territories(DO NOT READ)  
1 for Yukon  
2 for Northwest territories  
3 for Nunavut  
9 for Prefer not to say

THANK YOU. Thank-you for your participation. Your feedback is important to the Government of Canada and will be used to help improve service. Goodbye.

## 7.2. Sondage en version française

2018/04/03 UPDATE

### PROGRAMMING INSTRUCTION

HIDDEN VARIABLE:

RECORD INCOMING CALL CENTRE AND LANGUAGE

CODES FOR INCOMING CALL CENTRE

PEN CPP-d PENCPPD\_EN / PENCPPD\_FR  
CPP – OTHER PENCPPOTHER\_EN / PENCPPOTHER\_FR  
OAS/GIS PENOAS\_EN / PENOAS\_FR  
EI EI\_EN/ EI\_FR  
1800 OCANADA OCAN\_EN / OCAN\_FR

CODES FOR LANGUAGE

ENGLISH  
FRENCH

GENERAL ERROR FOR EVERY QUESTION (if incorrect number pressed) "Vous avez appuyé sur un numéro non valide."

### DISPLAY – 1 800 O-CANADA

INTRO OCAN

Kantar TNS effectue actuellement un sondage au nom du gouvernement du Canada au sujet de votre expérience aujourd'hui auprès de 1 800 O-CANADA afin d'évaluer la qualité des services.

Votre participation est volontaire et vos réponses sont anonymes. Cette recherche est enregistrée auprès du système national d'enregistrement des sondages sous le numéro : (20180226-146X) et peut être vérifiée auprès de [verificationsondage.ca](http://verificationsondage.ca). Le sondage ne devrait pas prendre plus de 5 minutes à remplir.

### DISPLAY – PENSION

INTRO PEN

Kantar TNS effectue actuellement un sondage au nom du gouvernement du Canada au sujet de votre expérience aujourd'hui auprès du Centre d'appels des pensions afin d'évaluer la qualité des services.

Votre participation est volontaire et vos réponses sont anonymes. Cette recherche est enregistrée auprès du système national d'enregistrement des sondages sous le numéro : (20180226-146X) et peut être vérifiée auprès de [verificationsondage.ca](http://verificationsondage.ca). Le sondage ne devrait pas prendre plus de 5 minutes à remplir.

### DISPLAY – ASSURANCE-EMPLOI

INTRO EI

Kantar TNS effectue actuellement un sondage au nom du gouvernement du Canada au sujet de votre expérience aujourd'hui auprès du Centre d'appels de l'assurance-emploi afin d'évaluer la qualité des services.

Votre participation est volontaire et vos réponses sont anonymes. Cette recherche est enregistrée auprès du système national d'enregistrement des sondages sous le numéro : (20180226-146X) et peut être vérifiée auprès de [verificationsondage.ca](http://verificationsondage.ca). Le sondage ne devrait pas prendre plus de 5 minutes à remplir.

**ÉVALUATION DU SERVICE (NOT SPOKEN)  
RANDOMIZE Q1,Q1A, Q1B**

Q1 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord que le personnel a été utile? Appuyez sur un chiffre de 1 à 5 pour indiquer votre niveau d'accord, où 1 signifie Tout à fait en désaccord et 5 signifie Tout à fait en accord. Veuillez appuyer sur le 9 pour « Je ne sais pas ».

- 1 Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5 Tout à fait en accord
- 9 Je ne sais pas

Q1a Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord que le personnel a été respectueux? Appuyez sur un chiffre de 1 à 5 pour indiquer votre niveau d'accord, où 1 signifie Tout à fait en désaccord et 5 signifie Tout à fait en accord. Veuillez appuyer sur le 9 pour « Je ne sais pas ».

- 1 Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5 Tout à fait en accord
- 9 Je ne sais pas

Q1b Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord que votre appel aujourd'hui vous a permis d'obtenir l'information dont vous aviez besoin pour comprendre ce que vous deviez faire ensuite? Appuyez sur un chiffre de 1 à 5 pour indiquer votre niveau d'accord, où 1 signifie Tout à fait en désaccord et 5 signifie Tout à fait en accord. Veuillez appuyer sur le 9 pour « Je ne sais pas ». Appuyez sur le 8 pour « Ne s'applique pas »

- 1 Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5 Tout à fait en accord
- 8- Ne s'applique pas
- 9 Je ne sais pas

**EXPÉRIENCE GLOBALE (NOT SPOKEN)**

PROGRAMMING INSTRUCTION:

ASK Q4 FOR 1 800 O CANADA - OCAN\_EN / OCAN\_FR

ASK Q4A FOR EI - EI\_EN/ EI\_FR

ASK Q4B FOR PENSION (Disability, CPP, OAS) - PENCPPD\_EN / PENCPPD\_FR OR PENCPPOTHER\_EN / PENCPPOTHER\_FR OR PENOAS\_EN / PENOAS\_FR

Q4 – Lorsque vous avez appelé aujourd'hui, quelle était la raison principale de votre appel? Appuyez sur le...

- 1 pour obtenir des renseignements généraux concernant un programme ou un service
- 2 pour apprendre comment présenter une demande pour un programme
- 3 pour faire un suivi quant à l'état d'une demande
- 4 pour faire un suivi suite à une décision rendue dans le cadre d'un programme
- 5 pour une autre raison

Q4A – Lorsque vous avez appelé aujourd’hui, quelle était la raison principale de votre appel? Appuyez sur le...

- 1 pour connaître l’état de votre demande
- 2 pour obtenir des renseignements généraux concernant un paiement
- 3 pour obtenir des renseignements généraux concernant les prestations
- 4 pour obtenir de l’aide au sujet d’une déclaration d’admissibilité à l’assurance-emploi
- 5 pour une autre raison

Q4B – Lorsque vous avez appelé aujourd’hui, quelle était la raison principale de votre appel? Appuyez sur le...

- 1 pour connaître l’état de votre demande
- 2 pour obtenir des renseignements généraux concernant un paiement
- 3 pour obtenir des renseignements généraux concernant les prestations
- 4 pour changer votre adresse ou des informations au sujet du dépôt direct
- 5 pour obtenir une explication au sujet de la correspondance
- 6 pour une autre raison

DISPLAY

Q5 - Maintenant, veuillez penser à ce que vous essayiez de faire au téléphone aujourd’hui.

Dans quelle mesure avez-vous trouvé l’exercice facile ou difficile? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5 où 1 signifie Très difficile et 5 signifie Très facile. Appuyez sur un chiffre de 1 à 5. Appuyez sur le 9 pour « Je ne sais pas ».

- 1 Très difficile
- 2
- 3
- 4
- 5 Très facile
- 9 Je ne sais pas

Q6 - Avez-vous réussi à faire ce que vous deviez faire lors de cet appel? Appuyez sur 1 pour Oui, 2 pour Non, 3 pour En partie et sur 9 pour « Je ne sais pas ».

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 En partie
- 9 Je ne sais pas

Q7 –Dans l’ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de votre expérience au téléphone aujourd’hui? Appuyez sur un chiffre de 1 à 5 pour indiquer votre niveau de satisfaction, où 1 signifie Tout à fait insatisfait(e) et 5 signifie Tout à fait satisfait(e).. Appuyez sur le 9 pour « Je ne sais pas ».

- 1 Tout à fait insatisfait(e)
- 2
- 3
- 4
- 5 Tout à fait satisfait(e)
- 9 Je ne sais pas

PROGRAMMING INSTRUCTION:

Q8 - En pensant à la raison pour laquelle vous avez appelé le 1 800 O-CANADA, est-ce que cet appel constituait la première étape de votre démarche aujourd'hui? En d'autres mots, avez-vous d'abord appelé le 1 800 O-CANADA? Appuyez sur 1 pour Oui, sur 2 pour Non et sur 9 pour « Je ne sais pas ».

- 1 Oui
- 2 Non
- 9 Je ne sais pas

À PROPOS DE VOUS (**NOT SPOKEN**)

Q9 - Les dernières questions serviront uniquement à des fins de statistiques. Toutes vos réponses demeureront confidentielles.

Veillez inscrire le chiffre qui représente le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint. Appuyez sur 1 pour Niveau inférieur au diplôme d'études secondaires, sur 2 pour un Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent, sur 3 pour le Cégep ou le collège communautaire, sur 4 pour l'Université ou plus et sur le 9 pour « Je préfère ne pas répondre ».

- 1 Niveau inférieur au diplôme d'études secondaires
- 2 Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- 3 CÉGEP ou Collège communautaire
- 4 Université ou plus
- 9 Je préfère ne pas répondre

Q10 - Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer s'il s'applique à vous. Appuyez sur 1 pour Oui, sur 2 pour Non et sur 9 pour « Je préfère ne pas répondre ».

Q10A Vous avez de 18 à 30 ans (**DO NOT READ**) programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category)

Q10B Vous avez 60 ans ou plus (**DO NOT READ**) programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category) – **[IF Q10A=1, DO NOT ASK Q10B]**

Q10C Vous êtes un(e) Autochtone

Q10D Vous avez de la difficulté à entendre

Q10E Vous avez de la difficulté à voir

Q10F Vous avez de la difficulté à vous déplacer

Q10G Vous demeurez dans un milieu rural ou une région éloignée

Q10H Vous maîtrisez peu le français ou l'anglais

- 1 Oui
- 2 Non
- 9 Je préfère ne pas répondre

Q11 - Dans quelle région du Canada demeurez-vous? Appuyez sur le...

- 1 pour l'Atlantique
- 2 pour le Québec
- 3 pour l'Ontario
- 4 pour l'Ouest
- 5 pour les Territoires
- 9 pour Je préfère ne pas répondre

PROGRAMMING INSTRUCTION:

ASK Q12A FOR WEST (Q11=4)

ASK Q12B FOR ATLANTIC (Q11=1)

ASK Q12C FOR TERRITORIES (Q11=5)  
ALL ELSE GO TO THANK YOU

Q12A Dans quelle province demeurez-vous? Appuyez sur le...

Ouest :

- 1 pour la Colombie-Britannique
- 2 pour l'Alberta
- 3 pour la Saskatchewan
- 4 pour le Manitoba
- 9 pour Je préfère ne pas répondre

**[SKIP TO THANK YOU]**

Q12B Dans quelle province demeurez-vous? Appuyez sur le...

Atlantique :

- 1 pour la Nouvelle-Écosse
- 1 pour le Nouveau-Brunswick
- 3 pour Terre-Neuve-et-Labrador
- 4 pour l'Île du Prince-Édouard
- 9 pour Je préfère ne pas répondre

**[SKIP TO THANK YOU]**

Q12C Dans quelle territoire demeurez-vous? Appuyez sur le...

Territoires :

- 1 pour le Yukon
- 2 pour les Territoires du Nord-Ouest
- 3 pour le Nunavut
- 9 pour Je préfère ne pas répondre

MERCI. Nous vous remercions de votre participation. Vos commentaires sont importants pour le gouvernement du Canada et serviront à améliorer les services. Au revoir.