



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

Sommaire

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-
rhdc.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
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.

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 .

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.

PDF

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

ISBN: 978-0-660-26911-5

ESDC

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

Table des matières

1.	Sommaire	4
1.1.	But et objectifs de la recherche	4
1.2.	Sommaire des constatations	5
1.3.	Méthodologie	6
1.4.	Valeur du contrat	7
1.5.	Énoncé de neutralité politique	7

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