



# Client Experience Survey 2018-19

**POR # 101-18**

**CONTRACT AWARD DATE: 2019-01-09**

**CONTRACT # G9292-192214/001/CY**

**SEPTEMBER 11, 2019**

**Contract value: \$249,634.20 (including HST).**

**EMPLOYMENT AND SOCIAL DEVELOPMENT CANADA**

**[ESDC]**

**NC-POR-ROP-GD@HRSDCRHDCC.GC.CA**

**CE RAPPORT EST AUSSI DISPONIBLE EN FRANÇAIS SUR  
DEMANDE.**

© 2018-19 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.





## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology

#### Rationale for Telephone Survey Methodology

The objective of the Client Experience Survey is to assess the extent to which the current service design works for clients as they access federal programs through Service Canada's service delivery system. To do this Service Canada required information from clients on how easily and effectively they could complete the stages of the client journey, which combinations of service channels they used, and their satisfaction with the overall process of applying for the program from awareness to initial decision.

Clients who had completed a client journey were selected from the administrative databases using a random sampling strategy, with stratification by program. At the time of sample selection, client e-mail addresses were not captured precluding an efficient way to electronically invite a random selection of clients to complete the survey. With telephone numbers available for the vast majority of clients, a telephone survey was chosen as the method. In future, if Service Canada collects e-mail contact information from clients, the survey can be administered through a combination of telephone and e-mailed methods which can increase the efficiency of the data collection.

Note that conducting an online survey without using a sampling strategy to identify clients from the known client universe would collect data that are highly subject to self-selection bias, potentially substantially altering results. This potential bias could be stronger for programs where accessibility issues could be an important barrier to filling in online questionnaires.

#### Definition of "Client" for Sample Selection

As mentioned above, the target audience of the survey was clients who had completed a client journey. This definition permitted analysis of what challenges clients experienced during the client journey, and where in the process they experienced them.

Clients of Employment Insurance, Social Insurance Number, the Canada Pension Plan (Retirement and Survivors' Pensions), Old Age Security Benefit, the Guaranteed Income Supplement, and the Canada Pension Plan Disability Benefit were included in the target audience as they represent the large majority of Service Canada clients accessing federal programs, and who are accessible to ESDC for sampling purposes.

Clients of the Passport Program, the large majority of whom are served by Service Canada, were not included because the authority to access the client database rests with Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC) rather than ESDC. However, IRCC regularly conducts a similar survey with its Passport Program clientele. Effort was made by ESDC and IRCC to align key questions between the surveys for some comparison, given slightly differing constraints on sample selection.



Similarly, the service provided by the National Student Loans Service Centre for the Canada Student Loans Program is currently measured through a separate survey as it is designed to meet the needs of the contract with the service provider.

ESDC programs such as the Apprenticeship Completion Grant with particularly small clientele were not included in this baseline survey as their size precludes their results from being evident in the overall findings, and because reaching these clients expends survey resources an elevated rate. Finally, clients of grants and contributions programs whose direct clients are organizations and employers were not included in this survey, as the target audience is individual members of the public.

Within the parameters of the 15-minute questionnaire, the scope of the client journey that was examined included measuring the ease and effectiveness of, and satisfaction with the end-to-end service experience, given the program, client group, and service channels used. The survey also devoted space to assessing the impact of potential changes to channel delivery to meet these client needs on channel use and was used to determine what changes to service design would influence more clients to use self-service or assisted self-service.

The sample selection uses a definition of “clients who completed a client journey” that is consistently applied across the major programs, taking into account the differences in the types of information held in each database.

Specifically, clients aged 18 years or older were selected from each program using the following criteria:

Program	Universe Start Date	Universe End Date	Decision Date Data Element	Additional Detail
CPP	August 2018	October 2018	Approval date (reflects the date the application was processed/decision was made)	Benefit status is in pay or denied <b>Excluded:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Records where the individual was converted from CPP-D to CPP (no application for CPP)</li> <li>Benefit types related to minors</li> <li>Clients living outside Canada</li> </ul>
CPP-D	August 2018	December 2018	Processing date (reflects the date the application was processed/decision was made)	Benefit status is in pay or denied <ul style="list-style-type: none"> <li>Benefit types related to minors</li> <li>Clients living outside Canada</li> </ul>
EI	August 2018	October 2018	Assumes a benefit decision date of one to 28 days after the Benefit Commencement Date (eligibility date)	<b>Exclusions:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Parents of murdered and missing children</li> <li>Compassionate care</li> <li>Skeleton claims</li> </ul>



Program	Universe Start Date	Universe End Date	Decision Date Data Element	Additional Detail
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Renewals</li> </ul>
<b>SIN</b>	August 2018	October 2018	Initial Decision date	<b>Exclusions:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>SIN at birth (no phone numbers)</li> <li>Excludes those that had a temporary SIN and had since left the country</li> </ul>
<b>OAS/ GIS</b>	August 2018	December 2018	Entitlement date (reflects the date the client went into pay and is one month following the date the client is sent an entitlement letter)  Drawn from the OAS/GIS universe. OAS and GIS were collapsed as the service experience was unified by introducing one combined application process for OAS and GIS as of August 2018.)	<b>Exclusions:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clients with trustees</li> <li>Spousal Allowance (clientele too small for questions on this service experience alone)</li> </ul>

Clients were included in the universe if they had experienced the client journey up to at least receiving an initial decision, using the data fields above. Separate client experience data collection in each channel that asks clients immediately after the service interactions whether they were able to complete their intended tasks would provide complementary information on individual channel performance and task completion.

OAS and GIS clients were asked about one service experience rather than sampling and surveying them separately, because the two applications were combined into one in 2018.

### Reference Period

Below is a graphic representation of the periods over which the clients selected for the survey received an initial decision. Most clients surveyed received the decision over the months of August, September and October, however in order to extract sufficient sample to achieve 800 completed interviews for each program the sample periods for CPP-D and the combined OAS/GIS programs were extended to November and December. When surveyed, clients were asked to



think of their experience within the previous year with Service Canada related to the program (for which they had recently received a decision).

Although it was not feasible to replicate the sampling period of the 2017-18 baseline wave, both sampling periods were selected with the objective of avoiding atypical service volumes across multiple programs for comparability.

2017-18 CX Survey																
Program	Months in Which Clients Received Initial Decision							Survey fielding								
	Jan-17	Feb-17	Mar-17	Apr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Aug-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dec-17	Jan-18	Feb-18	Mar-18	Apr-18
EI																
SIN																
CPP																
CPP-D																
OAS/GIS																

2018-19 CX Survey																
Program	Months in Which Clients Received Initial Decision							Survey fielding								
	Jan-18	Feb-18	Mar-18	Apr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Aug-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dec-18	Jan-19	Feb-19	Mar-19	Apr-19
EI																
SIN																
CPP																
CPP-D																
OAS/GIS																

### Sampling Strategy

The random selection of clients from the administrative databases was stratified by program and province/territory. Whereas clients in the population universe occur in small numbers for programs such as CPP-D and OAS/GIS, approximately 800 respondents of each program were interviewed in order allow analysis with some reliability of whether there were challenges in every program or only some programs.

The sample was stratified by region in order that the completed survey reflected the distribution of clients across the regions. The client’s region was identified by where the client lived using the postal code from the administrative databases.

In order to provide results for clients in vulnerable groups that occur in small numbers in the client universe, namely those living in remote areas and Indigenous clients, with an acceptable degree of reliability, these groups were oversampled. A minimum of 400 completed questionnaires was achieved for each of these smaller groups.

### Weighting / Risk of Non-response Bias

If there is no systematic bias in responding to the survey, the profile of the survey participants for each sample source would be very similar to the population profile within normal sampling error. The tables below demonstrate that in most cases, the survey sample was similar to the universe with respect to age and gender. The only subgroup where a larger gap appears is within those aged 18 to 30 years in Quebec for the EI program. While those gaps are not unreasonably



large, they imply the use of slightly heavier weights. Aside from this, the sample and client universe are very similar, indicating that non-response bias was likely not an important issue for this research.

To correct for any differences between the survey sample and the actual client universe, the survey data were weighted. The data were also weighted by program because smaller programs were oversampled. Further, the vulnerable groups that are found in small numbers in the population, and who were also oversampled, were weighted back to their actual or estimated proportions in the client universe.

The weighting of the completed survey sample into proportion with the universe of ESDC clients was implemented using a multi-tiered. Steps in the weighting comprise:

1. Adjust to the universe proportions of age, gender and region for each program.
2. Weight over-sampled populations back into proportion to their presence in the universe.
3. Weight the number respondents in CPP, CPP-D and EI in proportion to the number of approved and denied decisions in the client universe for these programs.
4. Weight the number respondents in each program in proportion to the total number of clients.
5. Weight the number respondents by each region in proportion to the total number of clients.

*Adjust to the universe proportions of age/gender within region for each program.*

In the first phase of the weighting, the sample of respondents was weighted in proportion to the universe by age, gender and region, for each program as shown below. The universe proportions used to develop the targets are based on data extracts provided by ESDC.

<b>Employment Insurance (EI)</b>		
<b>Region</b>	<b>Universe</b>	<b>Survey</b>
Ontario	28%	16%
Quebec	23%	34%
West/Territories	31%	40%
Atlantic	18%	10%
<b>Age Group</b>		
18-30	28%	24%
31-59	58%	60%
60+	13%	16%
<b>Gender</b>		
Male	52%	51%
Female	48%	49%



<b>Canada Pension Plan (Retirement)</b>		
<b>Age Group</b>	<b>Universe</b>	<b>Survey</b>
18-30	0%	0%
31-59	3%	3%
60+	97%	97%
<b>Gender</b>		
Male	45%	47%
Female	55%	53%
<b>Region</b>		
Ontario	48%	38%
Quebec	0%	0%
West/Territories	41%	55%
Atlantic	11%	7%

<b>Canada Pension Plan (Disability)</b>		
<b>Age Group</b>	<b>Universe</b>	<b>Survey</b>
18-30	4%	4%
31-59	82%	80%
60+	14%	16%
<b>Gender</b>		
Male	45%	45%
Female	55%	55%
<b>Region</b>		
Ontario	47%	39%
Quebec	0%	1%
West/Territories	40%	53%
Atlantic	13%	7%

<b>Old Age Security (OAS) and Guaranteed Income Supplement (GIS)</b>		
<b>Age Group</b>	<b>Universe</b>	<b>Survey</b>
65-69	98%	97%
70+	2%	3%
<b>Gender</b>		
Male	48%	50%
Female	52%	50%
<b>Region</b>		



Ontario	36%	27%
Quebec	26%	32%
West/Territories	29%	35%
Atlantic	9%	6%

<b>Social Insurance Number (SIN)</b>		
<b>Region</b>	<b>Universe</b>	<b>Survey</b>
Ontario	41%	34%
Quebec	21%	26%
West/Territories	33%	37%
Atlantic	5%	3%
<b>Age Group</b>		
18-30	67%	57%
31-59	30%	36%
60+	3%	7%
<b>Gender</b>		
Male	50%	50%
Female	50%	50%

*Weight over-sampled populations back into proportion to their presence in the universe.*

As mentioned in the sampling strategy, additional interviews were conducted with two groups:

1. Indigenous respondents were identified within the SIN sample by indication of use of Indian Status Card as identification when applying, and in the EI sample by an indication that the client had self-identified as being in this group when applying. Further, all survey respondents were invited to self-identify.
2. Respondents living in remote locations were also oversampled. These respondents were pre-identified in the sample provided by the client as having a postal code that corresponds with a remote location according to Statistics Canada definitions.

In the second phase of the weighting, the proportion of Indigenous and remote respondents was weighted back to the estimated proportion in the universe, based on the random client extract provided by ESDC.

<b>Employment Insurance (EI)</b>		
	<b>Universe</b>	<b>Survey</b>
Indigenous	12%	31%
All Other	88%	69%





Remote	5%	15%
Rural	49%	39%
Urban	46%	46%

#### Canada Pension Plan (Retirement)

	Universe	Survey
<b>Remote</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
Rural	46%	45%
Urban	52%	50%

#### Canada Pension Plan (Disability)

	Universe	Survey
Rural	46%	49%
Urban	54%	51%

#### Old Age Security (OAS) and Guaranteed Income Supplement (GIS)

	Universe	Survey
Remote	2%	14%
Rural	47%	44%
Urban	51%	42%

#### Social Insurance Number (SIN)

	Universe	Survey
Remote	2%	8%
Rural	24%	18%
Urban	74%	73%
Indigenous	1%	6%
All Other	99%	94%

*Weight the number respondents in CPP, CPP-D and EI in proportion to the number of approved and denied decisions in the client universe for these programs.*

In the third phase of the weighting, the proportion of clients who received approved and denied decisions for CPP, CPP-D and EI were weighted back to the proportion in the universe for each program.

#### Employment Insurance (EI)

	Universe	Survey
Approved	88%	92%
Denied	12%	8%

#### Canada Pension Plan (Retirement)



	Universe	Survey
Denied	2%	1%
Approved	98%	99%

### Canada Pension Plan (Disability)

	Universe	Survey
Denied	39%	31%
Approved	61%	69%

*Weight the number respondents in each program in proportion to the total number of clients.*

In the fourth phase of the weighting, the proportion of respondents by program was weighted to reflect the overall population of clients across the programs when viewing overall satisfaction and other statistics. The distribution of clients among the programs was held constant with the weights used in the 2017-18 baseline survey. This was done in order to allow comparison of the results with 2017-18 Survey, and to measure difference in the client experience that are due changes in the service design and operational service performance rather than fluctuations in relative program volumes over time.

Program	Program share CX 2017-18	Survey
EI	48%	25%
CPP (R)	10%	18%
CPP (D)	2%	17%
OAS/GIS	10%	14%
GIS	2%	5%
SIN	29%	21%

*Weight the number respondents by each region in proportion to the total number of clients.*

In the final phase of the weighting, the proportion of respondents was weighted in proportion to the overall volume of clients within each region of the country (Ontario, Quebec, West/Territories, Atlantic). This enables the resultant data to reflect the overall population of clients by region when viewing overall satisfaction and other statistics.

Region	Universe	Survey
Ontario	35%	30%
Quebec	20%	20%
West/Territories	32%	43%
Atlantic	13%	7%

## Limitations

Missing Phone Numbers



An estimated fifteen to twenty percent of records in each program database were missing phone numbers. These cases were maintained in the sample for the purposes of determining the distribution of clients in the universe across remote, rural and urban locations, and for response rate calculation. The weighting process described above addresses possible biases in responses created by the inability to give these clients an equal chance of responding to the survey.

#### Validity of data on satisfaction with 1 800 O-Canada

Clients who used the phone channel at a particular stage in the client journey were asked whether they had used 1 800 O-Canada, a specialized call centre or both. 1 800 O-Canada provides general information on programs which is useful at the aware stage, while specialized call centres generally provide information on claims or applications that have been submitted. Descriptions of the service delivered by each were read to clients, prior to posing a satisfaction question regarding 1 800 O-Canada. This was an attempt to improve recall since only respondents who asked what the difference was between the phone services were provided with descriptions of the two in the baseline wave of the survey.

However, respondents appear to continue to identify 1 800 O Canada when many are actually referring to Specialized Call Centres. This is indicated by not only the qualitative research in which clients made this error, but also by the fact that respondents who said they called 1 800 O-Canada said they called an average of 3.3 times, which is close to the same as the number of times respondents said they called the specialized call centres (3.7 times), and unlikely given the type of service it provides. Similarly, the proportion satisfied with 1 800 O-Canada was 72%, which is close to specialized call centres at 75%. As such, the satisfaction figure for 1 800 O Canada was not considered accurate, and not reported as a performance measure. Satisfaction with 1 800 O-Canada is best assessed immediately after the service interaction.

Data collected on channel performance following the service interaction will always have greater validity than data collected several months after the fact, however the data collected from a survey of all clients delivers representative results, which are challenging to obtain through mechanisms that collect data within the channels due to increased self-selection bias (those with a strong desire to provide feedback respond).

#### Lag time

The average time lag between receiving a decision and answering the questionnaire for EI, SIN and CPP programs was 6 months. For CPP-D and OAS/GIS the average time lag was 5 months. This gap in time is created by avoiding a-typical peak periods for sample selection, as well as avoiding survey administration during the summer and winter holiday periods when response rates are typically lower. Further, once the client universe is drawn at the end of the sample period, two months are required to draw, prepare, transport and load the sample for survey administration.

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

### Questionnaire du Sondage

---

ABBREVIATION	PROGRAMME	QUOTA
EI Programme d'AE	Employment Insurance Programme d'assurance-emploi	650 – 800 650 - 800
CPP RPC	Canada Pension Plan (retirement) Régime de pensions du Canada	650 – 800 650 - 800
CPP-D RPC-I	Canada Pension Plan: Disability Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada	650 – 800 650 - 800
OAS Programme de SV	Old Age Security Programme de la sécurité de la vieillesse	450 – 600 450 - 600
OAS & GIS Programme de SV et SRG	Old Age Security AND Guaranteed Income Supplement Programme de la sécurité de la vieillesse ET Supplément de revenu garanti	200 200
SIN NAS	Social Insurance Number Numéro d'assurance sociale	650 – 800 650 - 800

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' PRESENT IN SAMPLE FILE CLASSIFY AS 'AUTO-ENROLLED' FOR QUESTIONNAIRE INSERTIONS]**

### Introduction

---

Hello, may I speak to **[CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]**

Bonjour, puis-je parler à **[CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]**?

(ONCE CONNECTED) Hello, my name is (FULL NAME), AND I'm calling from Ipsos, an independent research company. We're conducting a survey for the Government of Canada about **[INSERT PROGRAM]** to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians. **[INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS: (IF NEEDED: This is about your government pensions.)]** **[INSERT IF PROGRAM=OAS: (IF NEEDED: You may**

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

have gotten a letter advising you that you had been auto-enrolled in Old Age Security.)) This survey will only take around 15 minutes. Would you prefer to continue in English or French?

(APRÈS AVOIR ÉTABLI LE CONTACT) Bonjour, je m'appelle (NOM COMPLET) et j'appelle de la part d'Ipsos, une société indépendante d'études de marché. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de [INSERT PROGRAM] afin d'obtenir votre opinion au sujet de la qualité des services fournis aux Canadiens. [INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS: (IF NEEDED: Ceci concerne votre régime de pension du gouvernement.)) [INSERT IF PROGRAM=OAS: (IF NEEDED: Vous avez peut-être reçu une lettre vous avisant que vous aviez été automatiquement inscrits au régime de Pension de Sécurité de la vieillesse.)) Il ne vous faudra que 15 minutes environ pour répondre au sondage. Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

- 1 – Continue (English or French)
- 1 – Continuer (en français ou en anglais)
- 2 – French Callback
- 2 – Rappel à un autre moment en français
- 3 – English Callback
- 3 – Rappel à un autre moment en anglais
- 4 – Other Language (Switch to \*\*Proxy Language Fly-sheet\*\*)
- 4 – Autre langue (Switch to \*\*Proxy Language Fly-sheet\*\*)

### [FLYSHEET]

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

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

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

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

PROXY1. (INTERVIEWER: DO NOT READ; PLEASE INDICATE IF YOU ARE SPEAKING TO [INSERT NAME FROM SAMPLE] OR A PROXY)

PROXY1. (INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS; VEUILLEZ INDIQUER SI VOUS PARLEZ À [INSERT NAME FROM SAMPLE] OU À UN MANDATAIRE)

(

[NAME FROM SAMPLE]

[NAME FROM SAMPLE]

PROXY – LANGUAGE

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

PROXY – LANGUAGE  
MANDATAIRE – LANGUE

PROXY – ASSIST  
PROXY – ASSIST  
MANDATAIRE- ASSISTANCE

**[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]**  
**[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]**

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

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

Yes

Oui

No

Non

**[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN]**

**[IF LANGLN=1, CONTINUE TO LANGLN2, LANGLN3, LANGLN4; OTHERWISE SKIP TO PROXY2]**

LANGLN2. (INTERVIEWER DO NOT READ)  
LANGLN2. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS)

You have chosen to conduct this survey using the language interpretation services offered by vendor Language Line.

**Vous avez choisi de mener le sondage en utilisant le système d'interprétation du langage de l'entreprise, « Language Line ».**

Please ensure you are sitting at a conference enabled phone and have the respondent on the line before proceeding with the survey.

**Veillez vous assurer d'utiliser un appareil téléphonique de conférence et d'avoir le répondant en ligne avant de poursuivre le sondage.**

Conference call Language Line at 1-866-874-3972

**Numéro de la ligne de conférence « Language Line » : 1-866-874-3972**

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

Once connected to Language Line, let the Language Line contact know:

Un fois la communication établie avec « Language Line » faites connaître les informations suivantes au représentant(e) de « Language Line » :

account#: 755191

Numéro de compte : 755191

Respondent preferred language: \_\_\_\_\_

Langue préférée du/de la répondant(e) : \_\_\_\_\_

Prompt: ESDC

Guide : ESDC

You will be connected to an interpreter and you may then proceed with the survey.

Vous serez mis en relation avec un interprète et pourrez alors lancer le sondage.

1-Continue

1-Continue

[DO NOT ALL DK/REF AT LANGLN2]

LANGLN3. (In what language is this survey being conducted?)

LANGLN3. (Dans quelle langue ce sondage est-il mené?)

[OPEN-END]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN3]

LANGLN4. We're conducting a survey for the Government of Canada about [INSERT PROGRAM] to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians.

LANGLN4. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet du [INSERT PROGRAM] afin d'obtenir votre opinion sur la qualité des services fournis aux Canadiens.

I will read the survey questions to the interpreter and they will read back to you in [INSERT LANGLN3]. Please let the interpreter know your answer, and they will let me know your reply.

Je vais lire les questions du sondage à l'interprète qui vous les transmettra en [INSERT LANGLN3]. Veuillez faire connaître votre réponse à l'interprète qui pourra nous la transmettre.

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

Because we are working through an interpreter, the survey could take up to 30 minutes depending on your answers.

Puisque nous devons travailler par l'entremise d'un interprète, le sondage pourrait prendre jusqu'à 30 minutes selon vos réponses.

1 - Continue

1 - Continue

### Screening Sélection

---

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

PROXY2. Are you 18 years of age or older?

PROXY2. Êtes-vous âgé(e) d'au moins 18 ans?

Yes

Oui

No

Non

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

QE. During the past year, have you been in contact with the Government of Canada to get information or service related to **[INSERT PROGRAM]**, or start receiving benefits? **[IF 'PROXY' INSERT 'on behalf of [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE/PROVIDED BY RESPONDENT]']?** **[INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS: (IF NEEDED: This is about your government pensions.)]** **[INSERT IF PROGRAM = OAS: (IF NEEDED: You may have gotten a letter advising you that you would start receiving Old Age Security benefits.)]**

QE. Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir des renseignements ou des services associés au **[INSERT PROGRAM]**, ou encore commencé à recevoir des prestations pour ce programme? **[IF 'PROXY' INSERT 'au nom de [INSERT CUSTOMER'S**



# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

**NAME FROM SAMPLE FILE/PROVIDED BY RESPONDENT]’)?** [INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS : (AU BESOIN : Ceci concerne votre régime de pension du gouvernement.)] [INSERT IF PROGRAM = OAS: (AU BESOIN : Vous avez peut-être reçu une lettre vous avisant que vous aviez été automatiquement inscrits au régime de Pension de Sécurité de la vieillesse.)]

Yes  
Oui  
No  
Non

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

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

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN: In this survey, we will ask you about the quality of service that you received. The survey is not about the amount of the benefit you received, which is determined by legislation; it is about the process of applying for the benefit up until you received a decision.]

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN : Dans ce sondage, nous vous poserons des questions sur la qualité du service que vous avez reçu. Ce sondage ne porte pas sur le montant des prestations, qui est déterminé par la loi; il concerne le processus entre le moment où vous avez fait votre demande de prestations et le moment où vous avez obtenu une réponse.]

---

[INSERT IF PROGRAM = OAS: The rest of the questions are about Old Age Security or OAS, and not about any other programs you may have applied for.]

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

[INSERT IF PROGRAM = GIS] The rest of the questions are about Old Age Security and the Guaranteed Income Supplement and not about any other programs you may have applied for.

[INSERT IF PROGRAM = GIS] Les autres questions portent sur la SV et le supplément de revenu garanti, et non sur d’autres programmes auxquels vous vous êtes inscrit.

Tracking End-to-End Self-Service Take-up:

Tracking End-to-End Self-Service Take-up:

---

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

1a. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED'] Which of the following did you use during your experience applying for [INSERT PROGRAM] or [INSERT ABBREV]? This can include where you went to find out about [INSERT ABBREV] before you applied, when you applied or followed up on your application. [INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED'] Which of the following did you use to get or provide information about your OAS and GIS benefits?

1a. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED'] De quelle façon vous êtes-vous inscrit(e) au [INSERT PROGRAM] ou au [INSERT ABBREV]? Il peut s'agir de l'endroit où vous êtes allé pour vous renseigner au sujet du [INSERT ABBREV] avant de présenter votre demande, quand vous l'avez fait ou quand vous avez fait un suivi. [INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED'] De quelle façon avez-vous obtenu de l'information au sujet de vos prestations de la SV ou du SRG?

Did you... (READ LIST, RECORD ALL THAT APPLY) (INTERVIEWER NOTE: Ensure that the respondent is clear that these next questions deal with the steps he/she took during their entire experience applying for [INSERT ABBREV] up to receiving a decision. If they got two decisions, it deals with the process up to the first one.)

Avez-vous... (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT) (NOTE À L'INTERVIEWEUR : Veiller à ce que le/la répondant[e] comprenne bien que ces quelques questions traitent des démarches qu'il ou elle a faites avant de présenter une demande dans le cadre du [INSERT ABBREV]] et d'obtenir une réponse. Si il ou elle a reçu deux réponses, dites que les questions porteront sur la première.)

(NOTE: ONLY THE RESPONDENT'S EXPERIENCE RELATED TO THE PROGRAM THEY ARE SELECTED FOR IS RELEVANT NOT THEIR EXPERIENCE WITH OTHER GOVERNMENT PROGRAMS. ALSO, IF RESPONDENT SPONTANEOUSLY MENTIONS THAT THEY USED COMPUTERS IN A GOVERNMENT OFFICE TO GO ONLINE, RECORD ANSWER AS "GO TO A GOVERNMENT OFFICE")

(REMARQUE : SEULE L'EXPÉRIENCE DU OU DE LA RÉPONDANT[E] DANS LE CONTEXTE DU PROGRAMME POUR LEQUEL IL OU ELLE A ÉTÉ CHOISI[E] EST PERTINENTE; SES EXPÉRIENCES DANS LE CADRE D'AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX NE LE SONT PAS. DE PLUS, SI LE OU LA RÉPONDANT[E] MENTIONNE SPONTANÉMENT AVOIR UTILISÉ LES ORDINATEURS D'UN BUREAU DU GOUVERNEMENT POUR ALLER SUR INTERNET, CHOISIR LA RÉPONSE « VISITÉ UN BUREAU DU GOUVERNEMENT ».)

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

### [MULTIPUNCH]

Go online to the government website

Visité le site Web du gouvernement

Go online to other websites to get information

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

Use social media to get information

Utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

Call a government office (by telephone)

Appelé un bureau du gouvernement (téléphone)

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

Go to a government office

Visité un bureau du gouvernement

Communicate by mail with the government

Communiqué par courrier avec le gouvernement

Get help from family or friends

Demandé de l'aide à des membres de la famille ou des amis

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

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

[IF Q1a= "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q1d]

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

1bx. You indicated you contacted a government office by telephone. There are two types of call centres, and we'd like know which one you called. 1 800 O-Canada provides general information on Government of Canada programs including who can apply and how to apply. EI and pensions specialized call centres answer more specific questions about your application; they ask you to confirm your identity when you call.

1bx. Vous avez indiqué que vous aviez communiqué avec un bureau du gouvernement par téléphone. Il existe deux types de centres d'appels, et nous aimerions savoir lequel vous avez joint. Il y a le 1 800 O-Canada, qui donne des renseignements généraux sur les programmes du gouvernement du Canada, sur les critères d'admissibilité et sur le processus de demande. Il y a également les centres d'appels spécialisés en assurance-emploi et en pensions, dont les agents peuvent répondre à des questions précises au sujet de votre demande. À noter que si vous communiquez avec un tel centre, vous devez confirmer votre identité.

Did you call ... (READ LIST)

Avez-vous appelé... (LIRE LA LISTE)

1 800 O-Canada

1 800 O-Canada

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre, or

Un centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV]

Both

Les deux

[IF SELECTED 1800 O-Canada OR Both at Q1bx SKIP, OTHERWISE ASK ALL]

1cx. Before today, were you aware of 1 800 O-Canada as a resource you could call to find out what government programs are available and the steps to apply? 1 800 O-Canada provides general information on Government of Canada programs including who can apply and how to apply. We are not referring to

## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

EI and pensions specialized call centres which answer more specific questions about your application and ask you to confirm your identity when you call.

1cx. Avant aujourd'hui, saviez-vous que vous pouviez appeler le 1 800 O-Canada pour vous renseigner sur les programmes du gouvernement et sur la manière de présenter une demande?

Le 1 800 O-Canada fournit des renseignements généraux sur les programmes du gouvernement du Canada, notamment sur les personnes qui peuvent présenter une demande et sur la manière de présenter une demande. Nous ne faisons pas référence aux centres d'appels spécialisés de l'assurance-emploi et des pensions qui répondent à des questions plus spécifiques sur votre demande et vous demandent de confirmer votre identité lorsque vous appelez.

Yes

Oui

No

Non

[CREATE VARIABLE FOR PROGRAMMING: KEY SOURCES:  
[CREATE VARIABLE FOR PROGRAMMING: KEY SOURCES:]]

Response	Key Source	Channel*
IF 1a 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE'	ONLINE	ONLINE
IF Q1bx 'A/AN [PROGRAM'S] CALL CENTRE' OR 'BOTH'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE
IF Q1bx '1800 O-CANADA' OR 'BOTH'	TELEPHONE-1-800-O'CANADA	
IF Q1a 'COMMUNICATE BY MAIL WITH THE GOVERNMENT'	MAIL	MAIL

Q1c. And, how many times did you... [IF MULTIPLE SOURCES SELECTED AT Q1a 'use each of the following' IF ONLY ONE SOURCE SELECTED AT Q1a 'INSERT SINGLE ITEM FROM LIST BELOW'] during your experience with [INSERT ABBREV]?

Q1c. Et combien de fois avez-vous utilisé [IF MULTIPLE SOURCES SELECTED AT Q1a ' chacune des façons suivantes' IF ONLY ONE SOURCE SELECTED AT Q1a 'INSERT SINGLE ITEM FROM LIST BELOW'] lors de votre expérience dans le cadre du [INSERT ABBREV]?

[POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1a. RECORD NUMBER OF TIMES USED FOR EACH SOURCE. RANDOMIZE]

[INSERT IF SELECTED AT Q1a] Go to a government office

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

[INSERT IF SELECTED AT Q1a] Visité un bureau du gouvernement  
[INSERT IF SELECTED AT Q1a] Go online to the government website  
[INSERT IF SELECTED AT Q1a] Visité le site Web du gouvernement  
[INSERT IF SELECTED AT Q1bx] Call 1800 O-Canada  
[INSERT IF SELECTED AT Q1bx] Appelé le 1800 O-Canada  
[INSERT IF SELECTED AT Q1bx] Call a specialized call centre  
[INSERT IF SELECTED AT Q1bx] Appelé un centre d'appels spécialisé  
[INSERT IF SELECT AT Q1a] Communicate by mail with the government  
[INSERT IF SELECT AT Q1a] Communiqué par courrier avec le gouvernement

[RECORD NUMBER OF TIMES PER ITEM]

### Understanding Self-service Take-up: Online Applications

---

[ASK FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND SIN]

**Q1d.** How did you submit your application? (READ LIST. ONE RESPONSE ONLY)

**Q1d.** De quelles façons avez-vous présenté votre demande? (LIRE LA LISTE. UNE SEULE RÉPONSE)

[DO NOT RANDOMIZE]

Online from home [DO NOT INCLUDE IF OAS, GIS OR CPP-D]

En ligne, à la maison [DO NOT INCLUDE IF OAS, GIS OR CPP-D]

At a computer in a Service Canada Centre [DO NOT INCLUDE IF OAS, GIS OR CPP-D]

En ligne, dans les bureaux de Service Canada [DO NOT INCLUDE IF OAS, GIS OR CPP-D]

Online from somewhere else [DO NOT INCLUDE IF OAS, GIS OR CPP-D]

En ligne, ailleurs qu'à la maison ou à Service Canada [DO NOT INCLUDE IF OAS, GIS OR CPP-D]

At the counter in a Service Canada Centre (NOTE TO INTERVIEWER: IF RESPONDENT SAYS MET WITH AN AGENT BUT NOT IN A SERVICE CANADA CENTRE, CLASSIFY AS THIS RESPONSE)

À un guichet de service, dans les bureaux de Service Canada (NOTE À L'INTERVIEWEUR : SI LE/LA RÉPONDANT[E] DIT QU'IL OU ELLE A RENCONTRÉ UN AGENT, MAIS PAS DANS LES BUREAUX DE SERVICE CANADA, CONSIGNEZ CETTE RÉPONSE)

By mail [DO NOT INCLUDE FOR EI]

Par courrier [DO NOT INCLUDE FOR EI]

[IF EI OR CPP-RTR AND RESPONDED 'ONLINE FROM HOME' OR 'ONLINE FROM SOMEWHERE ELSE' AT Q1D ASK Q1E]

**Q1e.** Did you submit your application using a mobile device, such as a smartphone or tablet, or did you use a computer? (READ LIST IF NECESSARY. SELECT ONLY ONE REPSONSE)

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

**Q1e.** Avez-vous présenté votre demande à l'aide d'un appareil mobile, comme un téléphone intelligent ou une tablette, ou d'un ordinateur? (LIRE LA LISTE AU BESOIN. SÉLECTIONNER UNE SEULE RÉPONSE.)

Mobile device (smartphone or tablet)

Appareil mobile (téléphone intelligent ou tablette)

Computer

Ordinateur

Tried mobile and switched to computer

Vous avez d'abord essayé avec un appareil mobile et êtes ensuite passé à l'ordinateur

Started on computer and switched to mobile

Vous avez commencé à l'ordinateur et êtes ensuite passé à un appareil mobile

### [READ BLURB TO ALL]

Throughout the survey when we ask questions about submitting an application online from home this means submitting an application online from your primary residence or online from some other location, but not in an office with Service Canada staff.

Au cours du sondage, si nous posons des questions sur le fait de présenter une demande en ligne, à la maison, nous voulons parler des demandes envoyées en ligne à partir de votre résidence principale ou d'un autre lieu, excluant les bureaux de Service Canada où il y a des agents.

**[IF EI OR CPP-RTR AND RESPONDED 'ONLINE FROM HOME' OR 'ONLINE FROM SOMEWHERE ELSE' AT Q1D AND IF Q1a 'CALL... BY TELEPHONE', ASK Q1f]**

**[IF EI OR CPP-RTR AND RESPONDED 'ONLINE FROM HOME' OR 'ONLINE FROM SOMEWHERE ELSE' AT Q1D AND IF Q1a 'CALL... BY TELEPHONE', ASK Q1f]**

**Q1f.** Did you call 1 800 O-Canada or a Specialized **[INSERT ABBREV]** Call Centre to get answers to any questions when you were completing your application online **[IF 'ONLINE FROM HOME' AT Q1D INSERT 'from home']**? (CLARIFY IF NECESSARY: online from home refers to submitting an application online from your primary residence or online from some other location, but not in an office with Service Canada staff)

**Q1f.** Avez-vous appelé le 1 800 O-Canada ou un centre d'appels spécialisé du **[INSERT ABBREV]** pour poser des questions pendant que vous remplissiez votre demande en ligne **[IF 'ONLINE FROM HOME' AT Q1D INSERT 'à la maison']**? (PRÉCISER AU BESOIN : « en ligne, à la maison » signifie que vous avez envoyé votre demande par Internet, à partir de votre résidence principale ou d'un autre lieu, mais pas dans les bureaux de Service Canada où il y a des agents.)

1 800 O-Canada

1 800 O-Canada

Specialized (insert abbrev) Call Centre

Un centre d'appels spécialisé du **[INSERT ABBREV]**

Neither **[MUTUALLY EXCLUSIVE]**

Ni l'un ni l'autre **[MUTUALLY EXCLUSIVE]**

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

**[IF EI OR CPP-RTR AND 'AT A COMPUTER IN A SERVICE CANADA CENTRE' OR 'AT THE COUNTER IN A SERVICE CANADA CENTRE' AT Q1D ASK Q1G]**

Q1g. Did you go directly to a Service Canada Centre to apply or did you try to complete the application online at home first? (ONE RESPONSE ONLY. CLARIFY IF NECESSARY: online from home refers to submitting an application online from your primary residence or online from some other location, but not in a Service Canada office)

Q1g. Vous êtes-vous rendu(e) directement dans les bureaux de Service Canada pour présenter votre demande ou avez-vous d'abord essayé de le faire en ligne, à partir de la maison? (UNE SEULE RÉPONSE. (PRÉCISER AU BESOIN : « en ligne, à la maison » signifie que vous avez envoyé votre demande par Internet, à partir de votre résidence principale ou d'un autre lieu, mais pas dans les bureaux de Service Canada.)

Went to a Service Canada Centre directly

Vous êtes allé(e) directement aux bureaux de Service Canada

Tried from home first

Vous avez déjà essayé à la maison

**[ASK ALL RESPONDENTS]**

1h. At any point in your experience with **[INSERT ABBREV]** did you ever use social media (such as Facebook, Twitter or Reddit) to discuss or learn about others' experience with this program? (READ LIST. ONE RESPONSE ONLY)

1h. À un moment ou un autre de votre expérience dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**, avez-vous utilisé les médias sociaux (comme Facebook, Twitter ou Reddit) pour discuter avec d'autres personnes ou savoir ce qu'ils ont pensé de leur expérience? (LIRE LA LISTE. UNE SEULE RÉPONSE)

Yes- several times

Oui, plusieurs fois

Yes- once or twice

Oui, une fois ou deux

No

Non

### Understanding Self-Service Take-Up: MSCA

---

**[IF PROGRAM = EI PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q33a]**

To check the status of an application or payment online, clients use the EI Access Code they receive with their first benefit statement to register for a My Service Canada Account.

Pour vérifier en ligne l'état d'une demande ou d'un versement, les prestataires utilisent le code d'accès qu'ils reçoivent avec leur premier relevé de prestations pour s'inscrire à Mon dossier Service Canada.

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

### **[IF PROGRAM = OAS OR GIS PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q33a]**

To check the status of an application or payment, clients can set up a My Service Canada Account. This involves getting a Personal Access Code and using it to register for and access a My Service Canada Account.

Pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent ouvrir un compte Mon dossier Service Canada. Pour ce faire, il faut obtenir un code d'accès personnel.

**[IF PROGRAM = CPP-RTR -AND ONLINE FROM HOME, AT A COMPUTER IN AN SERVICE CANADA CENTRE OR ONLINE FROM SOMEWHERE ELSE AT Q1d PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q33a]** To apply for CPP online clients must set up a My Service Canada Account. This involves getting a Personal Access Code and using it to register for and use the Account.

**[IF PROGRAM = CPP-RTR -AND ONLINE FROM HOME, AT A COMPUTER IN AN SERVICE CANADA CENTRE OR ONLINE FROM SOMEWHERE ELSE AT Q1d PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q33a]** Pour présenter en ligne une demande de prestations du RPC, les clients doivent s'inscrire à Mon dossier Service Canada. Pour ce faire, il faut obtenir un code d'accès personnel.

33a. Did you register for a My Service Canada Account during your experience with [INSERT ABBREV]?

33a. Vous êtes-vous inscrit(e) à Mon dossier Service Canada pendant votre expérience dans le cadre du [INSERT ABBREV]?

YES

OUI

NO

NON

DON'T KNOW

VOUS NE SAVEZ PAS

### **[IF YES AT Q33A ASK Q33b, OTHERWISE SKIP]**

33b. Did you require any assistance setting up your My Service Canada Account?

33b. Avez-vous eu besoin d'aide pour vous inscrire à Mon dossier Service Canada?

YES

OUI

NO

NON

### **[IF YES AT Q33B ASK Q33BX, OTHERWISE SKIP]**



## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

33bx. How did you receive assistance setting up your My Service Canada Account? (READ LIST. SELECT ALL THAT APPLY.)

33bx. Avez-vous eu de l'aide pour vous inscrire à Mon dossier Service Canada? (LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.)

Called an office

Appelé un bureau de Service Canada

Visited an office

Visité un bureau de Service Canada

Or some other way [RECORD RESPONSE]

D'une autre façon [RECORD RESPONSE]

**[IF YES AT Q33A ASK Q34AX, OTHERWISE SKIP]**

Q34ax. Did you use a My Service Canada Account to check on the status of your application online?

Q34ax. Avez-vous utilisé Mon dossier Service Canada pour vérifier en ligne l'état de votre demande?

YES

OUI

NO

NON

**[IF YES AT 34AX ASK Q34BX, OTHERWISE SKIP]**

34bx. Thinking about when you checked the status of your application using your My Service Canada Account, which of the following most closely applies to your experience? (READ LIST. ONE RESPONSE ONLY.)

34bx. En ce qui concerne le fait d'avoir vérifié en ligne l'état de votre demande à l'aide de Mon dossier Service Canada, lequel des énoncés suivants correspond le mieux à votre expérience? (LIRE LA LISTE. UNE SEULE RÉPONSE)

You got the information you needed

Vous avez obtenu l'information dont vous aviez besoin

You got some information but called a Specialized [INSERT ABBREV] Call Centre for more information about the status of your application

Vous avez obtenu de l'information, mais avez tout de même appelé un centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV] pour en savoir plus sur l'état de votre demande

You did not get the information you needed

Vous n'avez pas obtenu l'information dont vous aviez besoin

**[IF YES AT Q33A ASK Q34B, OTHERWISE SKIP]**

## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

34b. Please tell me how much you agree or disagree that your My Service Canada Account was easy to use using a 5-point scale (where '1' means strongly disagree, and '5' means strongly agree.)

34b. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord pour dire que Mon dossier Service Canada est facile à utiliser, au moyen d'une échelle de cinq points (où « 1 » signifie « Tout à fait en désaccord » et « 5 », « Tout à fait d'accord ».)

(REPEAT RATING SCALE AS NEEDED; RECORD 'DOES NOT APPLY' AND 'DON'T KNOW' SEPARATELY)

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

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

DOES NOT APPLY

SANS OBJET

#### Barriers and Issue Resolution

---

36a. Thinking about your overall experience getting information about and applying for [INSERT ABBREVIATION], did you experience any problems or issues during this process?

36a. Au sujet de la qualité globale de votre expérience lors de la collecte de renseignements et de la présentation de votre demande pour le [INSERT ABBREVIATION], avez-vous eu des problèmes pendant ce processus?

YES

OUI

NO

NON

[IF YES AT 36a ASK 36ax and 36bx. OTHERWISE SKIP TO Q45]

36ax. How would you describe the problem or issue you experienced? (DO NOT READ.)

## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

36ax. Comment décririez-vous le problème que vous avez eu? (NE PAS LIRE)

Application was too long/complicated

Le processus de demande était trop long, trop compliqué

Took too long to provide the benefit/decision

Il a fallu trop de temps avant d'obtenir une décision/des prestations

Took too long to get information on how to apply

Il a fallu trop de temps avant d'obtenir de l'information sur le processus de demande

Took too long to get a status update on my application

Il a fallu trop de temps avant d'obtenir de l'information sur l'état de ma demande

Telephone lines were busy

Les lignes téléphoniques étaient occupées

Got bounced around

Vous avez été transféré(e) d'une personne à l'autre

Staff were not courteous

Le personnel n'était pas courtois

Staff were not knowledgeable

Le personnel était mal renseigné

Online information was confusing

Les renseignements en ligne prêtaient à confusion

Other (Specify)

Autre (veuillez préciser)

36bx. Would you agree or disagree that the problem or issue was easily resolved, where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree?

36bx. Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure êtes-vous d'accord pour dire que le problème a été facilement réglé, où « 1 » signifie « Tout à fait en désaccord » et « 5 », « Tout à fait d'accord »?

1 – Strongly disagree

1 – Tout à fait en désaccord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

DOES NOT APPLY

SANS OBJET

## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

45. [IF NOT PROXY: Do you feel that you have any restrictions] / [INSERT IF PROXY: Do you feel that [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] has any restrictions] that make it more difficult to access services?

45. Estimez-vous que vous avez des restrictions] / [INSERT IF PROXY : Estimez-vous que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] a des restrictions] qui compliquent l'accès à ces services?

Yes

Oui

No

Non

#### [IF Q45 'YES', CONTINUE, OTHERS TO SERVICE CHANNEL ASSESSMENT]

46. Which of the following types of restrictions apply to [IF NOT PROXY: you] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]], if any? (READ LIST ONE AT A TIME AND GET A YES OR NO FOR EACH. RECORD ALL THAT APPLY) (CLARIFY IF NECESSARY 'Is this a restriction you were thinking of?')

46. Parmi les suivantes, quelles restrictions s'appliquent à [IF NOT PROXY : vous] / [INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]], s'il y a lieu? (LIRE LA LISTE UN À LA FOIS ET OBTENIR UN OUI OU NON POUR CHAQUE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.) (CLARIFIEZ SI NÉCESSAIRE «Est-ce une restriction à laquelle vous pensiez?）」

Do not have access to a computer

Pas accès à un ordinateur

Do not have access to the internet

Pas accès à Internet

Do not own a smart phone

Pas de téléphone intelligent

Do not live in close proximity to a Service Canada office

Pas de bureau de Service Canada à proximité

Unable to visit a Service Canada office during business hours

Pas en mesure d'aller à un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture

Have a disability

Incapacité

Needed assistance from someone other than Service Canada staff (i.e. friend, family member, caregiver)

Besoin d'aide d'une personne ne travaillant pas à Service Canada (p. ex. un ami, un membre de la famille ou un aide-soignant)

Difficulty communicating in English or French

Difficulté à communiquer en anglais ou en français

Any other restrictions- (specify)

Autre restriction (veuillez préciser)

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

### Tracking Service Channel Assessments

### Tracking Service Channel Assessments

[PROGRAMMING FOR SERVICE CHANNEL ASSESSMENTS SECTION: EACH RESPONDENT WILL BE ASKED TO COMPLETE A SERVICE CHANNEL ASSESSMENT FOR EACH KEY SOURCE USED BY THE RESPONDENT.]

[TO DETERMINE KEY SOURCES:]

[AN [INSERT ABBREV] CALL CENTER = KEY SOURCES ]

[VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE ]

[ONLINE = KEY SOURCES VARIABLE]

[1-800 O'CANADA = KEY SOURCES VARIABLE ]

27. How satisfied were you with the overall quality of service you received from... [INSERT FIRST ITEM]? (Please use a 5-point scale, where '1' means very dissatisfied, and '5' means very satisfied.) [IF MORE THAN ONE ITEM] And how about...[INSERT SECOND ITEM, THIRD ITEM, ETC.]?

27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du [INSERT ABBREV]? (Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».) [IF MORE THAN ONE ITEM] Et ...[INSERT SECOND ITEM, THIRD ITEM, ETC.]?

[INSERT ITEMS BASED ON KEY SOURCE VARIABLE(S) SELECTED][RANDOMIZE ITEMS]

[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTER SELECTED] The Specialized [INSERT ABBREV] Call Centre

[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTER SELECTED] du centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV]

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] The Service Canada Centre

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] de Service Canada

[IF ONLINE SELECTED] The Government of Canada website

[IF ONLINE SELECTED] du site Web de Service Canada

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED] The 1 800 O-Canada general information phone line

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED]du 1 800 O-Canada

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

5 – Très satisfait(e)

### Tracking Performance and Understanding Satisfaction: End-to-End Client Journey

---

36b. Thinking about the overall service you received, from getting information about **[INSERT ABBREV]** to receiving a decision, how much do you agree or disagree with the following statements, using a 5-point scale (where 1 means strongly disagree, and 5 means strongly agree.) (REPEAT RATING SCALE AS NEEDED. RECORD 'NOT APPLICABLE' SEPARATELY FROM 'DON'T KNOW')

Pensez aux services que vous avez reçus, depuis la collecte de renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**, et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, et « 5 », que vous êtes tout à fait d'accord. (RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN. CONSIGNER SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » ET « VOUS NE SAVEZ PAS ».)

#### [RANDOMIZE]

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK]** You were able to move smoothly through all of the steps related to your **[INSERT ABBREV]** application.

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK]** Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes de votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**.

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED' OR PROGRAM = SIN DO NOT ASK]** Being able to complete steps online made the process easier for you.

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED' OR PROGRAM = SIN DO NOT ASK]** La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus

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

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

Throughout the process it was clear what would happen next and when it would happen.

Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier

You were confident that any issues or problems would have been easily resolved.

Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions

You needed to explain your situation only once.

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

It was easy to get help when you needed it.

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

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED' OR PROGRAM = SIN DO NOT ASK]** Overall, it was easy for you to apply for **[INSERT ABBREV]**

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED' OR PROGRAM = SIN DO NOT ASK]** Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**

You were provided with service in your choice of English or French.

On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)

You were confident that your personal information was protected.

## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK] It was easy to find information about how to apply for [INSERT ABBREV]

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK] Il a été facile pour vous de trouver de l'information sur la manière de présenter une demande dans le cadre du [INSERT ABBREV]

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK] It was easy to understand the requirements to apply for [INSERT ABBREV]

[[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK] Il a été facile pour vous de comprendre les critères d'admissibilité au [INSERT ABBREV]

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK] You were confident you had everything you needed when you submitted your application

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED] DO NOT ASK] Vous étiez convaincu(e) que vous aviez tout ce dont vous aviez besoin pour présenter votre demande

[IF CHANNEL = IN PERSON OR TELEPHONE] Service Canada Agents were helpful

[IF CHANNEL = IN PERSON OR TELEPHONE] Les agents de Service Canada ont été serviables

Information was easy to understand

L'information était facile à comprendre

You received consistent information

L'information obtenue était cohérente

It was easy to access service in a language I could speak and understand well

Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parlez et comprenez bien

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

[ALWAYS LAST] La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable

38a. Again thinking about the overall service from getting information about [INSERT ABBREV] to receiving a decision. How satisfied were you with the service you received from Service Canada? Please use a 5-point scale, where 1 means very dissatisfied, and 5 means very satisfied.

38a. Une fois de plus, pensez aux services que vous avez reçus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande de [INSERT ABBREV]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des services reçus de Service Canada? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

5 – Très satisfait(e)

38b. How much would you say you trust Service Canada to deliver services effectively to Canadians? Please use a 5-point scale, where 1 means do not trust at all, and 5 means trust a great deal.

38b. Dans quelle mesure faites-vous confiance à Service Canada lorsqu'il s'agit d'offrir efficacement des services aux Canadiennes et aux Canadiens? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie « Aucunement confiance » et « 5 » « Énormément confiance ».

1 – Do not trust at all

1 – Aucunement confiance

2

2

3

3

4

4

5 – Trust a great deal

5 – Énormément confiance

38d. And how long did your entire experience take from getting information about how to apply for [INSERT ABBREV] to receiving a decision on your application? (READ LIST.)

38d. Combien de temps le processus a-t-il duré, depuis la collecte de renseignements sur la manière de présenter une demande dans le cadre du [INSERT ABBREV] jusqu'à l'obtention d'une réponse? (LIRE LA LISTE)

One day

Une journée

Between one day to 2 weeks

Entre une journée et deux semaines

Between 2 to 4 weeks

Entre deux et quatre semaines

Between 4 to 6 weeks

Entre quatre et six semaines

Between 6 to 8 weeks

Entre six et huit semaines

More than 8 weeks

Plus de huit semaines

Drivers of Channel Choice/ Potential Impact of Changes

---



# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

**[ASK FOR ALL PROGRAM EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED', GIS 'AUTO-ENROLLED', EI and CPP-RTR]**

38e. If an online application had been available for **[INSERT ABBREV]**, would you have chosen to apply online from home or would you have chosen to visit an office to apply? (ONE RESPONSE ONLY.)

38e. Si vous aviez pu présenter votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]** en ligne, auriez-vous choisi de la présenter à partir de chez vous ou auriez-vous plutôt choisi de vous rendre dans un bureau pour le faire? (UNE SEULE RÉPONSE)

Apply online

Demande en ligne

Visit an office to apply

Visite dans un bureau

**[IF 'APPLY ONLINE' SELECTED AT Q38E ASK Q38EX, OTHERWISE SKIP]**

38ex. If you had applied online, would you have used a home computer or mobile device, such as a smartphone or tablet?

38ex. Si vous aviez présenté votre demande en ligne, l'auriez-vous fait à l'aide de votre ordinateur domestique ou d'un appareil mobile, comme un téléphone intelligent ou une tablette?

Home computer

ordinateur personnel

Mobile device (smartphone or tablet)

Appareil mobile (téléphone intelligent ou tablette)

**[IF 'VISIT AN OFFICE TO APPLY' AT 38e, OR IF PROGRAM = EI OR CPP-RTR AND submitted an application online at a Service Canada Centre or at the counter at a Service Canada Centre at Q1d ASK Q39a and Q39ax]**

39a. What is the main reason that you **[IF EI OR CPP-RTR INSERT 'chose' IF 'VISIT AN OFFICE TO APPLY AT 38e INSERT 'would choose']** to visit a Service Canada office during your experience with **[INSERT ABBREV]**? (READ LIST. ONE RESPONSE ONLY)

39a. Quelle est la principale raison pour laquelle vous **[IF EI OR CPP-RTR INSERT 'avez choisi' IF 'VISIT AN OFFICE TO APPLY AT 38e INSERT 'auriez choisi']** de vous rendre dans un bureau de Service Canada pendant le processus de demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**? (LIRE LA LISTE. UNE SEULE RÉPONSE)

**[RANDOMIZE STATEMENTS]**

**[IF NOT OAS, GIS, SIN, CPPD, CPP-SVR ASK]** I was asked by Service Canada to visit a Government Office to provide information

**[IF NOT OAS, GIS, SIN, CPPD, CPP-SVR ASK]** Service Canada vous a demandé de vous rendre dans un bureau du gouvernement du Canada pour fournir des renseignements

To get assistance/make it easier

Pour obtenir de l'aide ou faciliter le processus

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

It gives me confidence that it is being done properly

*Vous avez l'impression que c'est la meilleure façon de faire*

Don't have access to the internet/ to a computer

*Vous n'avez pas accès à Internet ou à un ordinateur*

I tried calling Service Canada for assistance to complete the application at home but couldn't get through

*Vous avez essayé d'appeler Service Canada pour obtenir de l'aide, afin de pouvoir remplir votre demande à la maison, mais sans succès*

**[IF EI OR CPP-RTR DO NOT ASK]** I didn't know I could apply online

***[IF EI OR CPP-RTR DO NOT ASK]** Vous ignoriez que vous pouviez présenter votre demande en ligne*

I am not comfortable enough using a computer or smartphone to apply online

*Vous n'êtes pas assez à l'aise avec un ordinateur ou un téléphone intelligent pour présenter votre demande en ligne*

Something else (specify)(IF RESPONDENT INDICATES THEY SIMPLY PREFER VISITIN AN OFFICE, PROBE AND ASK FOR WHY THEY PREFER THIS CHANNEL BEFORE RECORDING RESPONSE)

*Autre raison (veuillez préciser)(SI LE/LA RÉPONDANT[E] DIT QU'IL OU ELLE PRÉFÈRE SIMPLEMENT SE RENDRE DANS UN BUREAU, AVANT D'INSCRIRE LA RÉPONSE, DEMANDER POURQUOI IL OU ELLE PRÉFÈRE CETTE SOLUTION)*

**[DO NOT ASK IF 'Do not have access to a computer' OR 'Do not have access to the internet' AT Q46 OR IF 'I DIDN'T KNOW I COULD APPLY ONLINE' SELECTED AT Q39A][IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK]**

39ax. When submitting an application online from home, assistance can be provided over the phone if needed. What is the main reason you [IF EI OR CPP-RTR INSERT 'chose' IF 'VISIT AN OFFICE TO APPLY AT 38e INSERT 'would prefer', ALL OTHERS 'would prefer'] to go to an office for assistance rather than applying online from home with assistance by phone? (READ LIST. ONE RESPONSE ONLY)

*39ax. Quand on remplit une demande en ligne, à la maison, il est possible d'obtenir de l'aide par téléphone. Quelle est la principale raison pour laquelle vous IF EI OR CPP-RTR INSERT 'avez choisi' IF 'VISIT AN OFFICE TO APPLY AT 38e INSERT 'auriez choisi'] de vous rendre dans un bureau pour obtenir de l'aide plutôt que de remplir votre demande en ligne, à la maison, et d'obtenir de l'aide par téléphone? (LIRE LA LISTE. UNE SEULE RÉPONSE)*

(CLARIFY IF NECESSARY: online from home refers to submitting an application online from your primary residence or online from some other location, but not in a government office with Service Canada staff)

*(PRÉCISER AU BESOIN : « en ligne, à la maison » signifie que vous avez envoyé votre demande par Internet, à partir de votre résidence principale ou d'un autre lieu, mais pas dans les bureaux de Service Canada où il y a des agents.)*

Didn't know there was phone assistance available

*Vous ignoriez que vous pouviez obtenir de l'aide par téléphone*

Can't always get through by phone

*Il n'est pas toujours possible de parler à quelqu'un par téléphone*

It's easier to show an agent my application than to describe it

*Il est plus facile de montrer la demande à un agent que d'essayer de la lui décrire*

A face-to-face conversation gives me more confidence than a phone conversation

## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

Vous êtes plus à l'aise en personne qu'au téléphone

**[IF PROGRAM = EI OR CPP-RTR AND submitted an application online at a Service Canada Centre or at the counter at a Service Canada Centre at Q1d OR At the counter in a Service Canada Centre AT Q1d ASK]**

39b. Service Canada is considering making changes to how it delivers services to Canadians to make it easier to apply for programs online from home. How much more likely would you have been to apply online from home for your most recent application for [INSERT ABBREV] if each of the following were available at the time? Please use a five-point scale where 5 means you would have been much more likely to apply online from home and 1 is you would still prefer to go to an office to apply. (CLARIFY IF NECESSARY: online from home refers to submitting an application online from your primary residence or online from some other location, but not in a government office with Service Canada staff.)

39b. Service Canada envisage de modifier la manière dont il sert les Canadiennes et les Canadiens, afin qu'il soit plus facile de présenter une demande en ligne, à la maison. Dans quelle mesure auriez-vous été susceptible de présenter votre demande dans le cadre du [INSERT ABBREV] en ligne, à la maison si chacune des options suivantes avait été disponible? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 5 » signifie que vous auriez été plus susceptible de présenter votre demande en ligne, à la maison, et « 1 », que vous auriez quand même choisi de vous rendre dans un bureau. (PRÉCISER AU BESOIN : « en ligne, à la maison » signifie que vous avez envoyé votre demande par Internet, à partir de votre résidence principale ou d'un autre lieu, mais pas dans les bureaux de Service Canada où il y a des agents.)

The steps to apply were simple and clearly explained online

Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et bien expliquées en ligne

[IF PROGRAM = CPP-RTR] The process to register for a My Service Canada Account was easier (CLARIFY IF NECESSARY: A My Service Canada Account is required to apply for CPP online)

[IF PROGRAM = CPP-RTR] Le processus d'inscription à Mon dossier Service Canada était plus simple (PRÉCISER AU BESOIN : Pour présenter en ligne une demande au titre du RPC, il faut s'inscrire à Mon dossier Service Canada)

If you knew you would receive confirmation of receipt stating the next step and how long it usually takes)  
Si vous saviez que vous recevriez une confirmation de réception indiquant la prochaine étape et l'échéancier

If you could get quick help by phone during business hours

Si vous pouviez obtenir de l'aide rapidement au téléphone, pendant les heures d'ouverture

If you could get quick help by online chat whenever you needed it

Si vous pouviez obtenir de l'aide rapidement, au moyen d'un service de discussion en ligne, à tout moment de la journée

If you could talk to an agent by video link from home using a service like Skype

Si, de la maison, vous pouviez parler à un agent par vidéoconférence, à l'aide d'un service comme Skype

If you could add scanned copies of documents required for your application from home

Si, de la maison, vous pouviez joindre à votre demande des copies numérisées des documents exigés

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

[SCALE 1-5- 5 'Much more likely to apply online from home' – 1 'Would still prefer to go to an office to apply']

39bx. And which of these changes would make you most likely to apply from home? READ LIST. ONE RESPONSE ONLY.

39bx. Et lequel de ces changements serait le plus susceptible de vous convaincre de présenter votre demande à partir de chez vous? LIRE LA LISTE. UNE SEULE RÉPONSE.

The steps to apply were simple and clearly explained online

Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et bien expliquées en ligne

[IF PROGRAM = CPP-RTR] The process to register for a My Service Canada Account was easier

[IF PROGRAM = CPP-RTR]Le processus de création d'un compte Mon dossier Service Canada était simple

If you knew you would receive confirmation of receipt stating the next step and how long it usually takes

Si vous saviez que vous recevriez une confirmation de réception indiquant la prochaine étape et l'échéancier

If you could get quick help by phone during business hours

Si vous pouviez obtenir de l'aide rapidement au téléphone, pendant les heures d'ouverture

If you could get quick help by online chat whenever you needed it

Si vous pouviez obtenir de l'aide rapidement, au moyen d'un service de discussion en ligne, à tout moment de la journée

If you could talk to an agent by video link from home using a service like Skype

Si, de la maison, vous pouviez parler à un agent par vidéoconférence, à l'aide d'un service comme Skype

If you could add scanned copies of documents required for your application from home

Si, de la maison, vous pouviez joindre à votre demande des copies numérisées des documents exigés

(do not read) None

(ne pas lire) Aucune de ces réponses

[IF KEY SOURCE = AN [INSERT ABBREV] CALL CENTER SELECTED ASK 39c. OTHERWISE SKIP]

39c. When thinking about contacting Service Canada by phone to get information regarding your application would you prefer to... (READ LIST. SELECT ONE ONLY)

39c. Si vous deviez communiquer avec Service Canada par téléphone pour obtenir de l'information concernant votre demande, que préféreriez-vous? (LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER UNE SEULE RÉPONSE)

Reach an agent every time, even though there may be a wait time of up to an hour

Parler à un agent à chaque appel, même si pourriez devoir attendre une heure

Wait up to 20 minutes to speak with an agent when the line is not busy, but not necessarily get through each time you call.

Attendre jusqu'à 20 minutes avant de parler à un agent si le volume d'appels n'est pas élevé, mais risquer de ne parler à personne lorsque le volume est élevé

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

### Demographic Profile

### Demographic Profile

---

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

Les dernières questions sont posées à des fins statistiques uniquement. Toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

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

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

39d. Which of the following do you own or have access to? (READ LIST. SELECT ALL THAT APPLY. )

39d. Parmi les appareils suivants, auxquels avez-vous accès? (LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT. )

Personal computer

Ordinateur personnel

Smartphone

Téléphone intelligent

Tablet

Tablette

(DO NOT READ) No Device

(NE PAS LIRE) Aucun appareil

40. In general, how often would you say **[IF NOT PROXY: you] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** use online services such as online banking, shopping and bill payments. Is it...? (READ LIST, ALLOW RESPONDENT TO INTERRUPT WHEN THEY REACH THEIR CATEGORY)

40. Selon vous, à quelle fréquence en général **[IF NOT PROXY : utilisez-vous] / [INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] utilise-t-il ou utilise-t-elle]** des services en ligne pour effectuer des opérations bancaires, faire des achats et payer des factures? Est-ce...? (LIRE LA LISTE. PERMETTRE AU RÉPONDANT OU À LA RÉPONDANTE DE VOUS INTERROMPRE)

Routinely or all the time

Régulièrement ou tout le temps

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

Sometimes

Parfois

Rarely

Rarement

Never

Jamais

41. What is the highest level of formal education that **[IF NOT PROXY: you have]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] has]** completed? (PROBE WITH LIST IF NEEDED)

41. Quel est le plus haut niveau d'études que **[IF NOT PROXY : vous avez]** / **[INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] a]** atteint? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

Grade 8 or less

Études Primaires' ou moins (Québec); 8<sup>e</sup> année ou moins (ailleurs au Canada)

Some high school

Études secondaires non terminées

High School diploma or equivalent

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent

Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

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

College, CEGEP or other non-university certificate or diploma

Collège, CÉGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire

University certificate or diploma below bachelor's level

Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat

Bachelor's degree

Baccalauréat

Post graduate degree above bachelor's level

Certificat universitaire supérieur au baccalauréat

(DO NOT READ) Prefer not to answer

(NE PAS LIRE) La personne préfère ne pas répondre

41b. Which language **[IF NOT PROXY: do you]** / **[INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** prefer to receive service in, English, French or another language?

41b. Dans quelle langue **[IF NOT PROXY : préférez-vous]** / **[INSERT IF PROXY : préfère-t-il ou préfère-t-elle [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** recevoir des services? En anglais, en français ou dans une autre langue?

English

Anglais

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

French

Français

Both/ Either

Les deux/l'une ou l'autre

Neither - Specify preferred language [RECORD RESPONSE]

Aucune – Préciser la langue [RECORD RESPONSE]

44. **[IF NOT PROXY: Do you] / [INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] identify as First Nations, Métis or Inuit?**

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

First Nations

Premières Nations

Métis

Métis

Inuit

Inuit

(DO NOT READ) NONE OF THE ABOVE

(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES

44a. Do you have a disability?

44a. Avez-vous un handicap?

Yes

Oui

No

Non

**[IF YES TO 44a, OTHERWISE SKIP]**

46A. What type of disability **[IF NOT PROXY: do you] / [INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] have? (READ LIST)**

46A. De quel type d'incapacité **[IF NOT PROXY : souffrez-vous] / [INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] souffre-t-il ou souffre-t-elle? (LIRE LA LISTE)**

**[MULTIPUNCH]**

# 2018-19 Client Experience Survey

## Detailed Methodology: Questionnaire

Hearing

Ouïe

Seeing

Vue

Mobility

Mobilité

Cognitive or Mental Health

Santé mentale ou capacités cognitives

(DO NOT READ) Other [DO NOT SPECIFY]

(NE PAS LIRE) Autre [DO NOT SPECIFY]

47c. Were you born in Canada?

47c. Êtes-vous né(e) au Canada?

Yes

Oui

No

Non

**[IF NO TO 47c ASK 47d. OTHERWISE SKIP]**

47d. How long have you lived in Canada? (READ LIST)

47d. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada? (LIRE LA LISTE)

Less than three years

Depuis moins de 3 ans

Three to five years

Entre trois et cinq ans

More than five years

Plus de 5 ans

47. From time to time, Service Canada invites customers to participate in follow-up research. Would it be OK for us to re-contact you about this?

47. De temps à autre, Service Canada invite ses clients à participer à une étude de suivi. Est-ce que nous pourrions communiquer avec vous pour une telle étude?

YES

OUI

NO

NON



## 2018-19 Client Experience Survey

### Detailed Methodology: Questionnaire

#### [IF YES AT Q47 ASK Q48]

48. Would it be OK for us to identify your name and phone number to Service Canada as someone who may be willing to participate in further research on improvements to their service delivery?

48. Accepteriez-vous que nous communiquions votre nom et votre numéro de téléphone à Service Canada en tant que personne disposée à participer à une étude sur les améliorations qu'il souhaite apporter à son offre de services?

Yes

Oui

No

Non

#### [EXIT]

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

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

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

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

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

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