



# **Sondage sur l'expérience client 2019-2020**

**ROP N° 042-19**

**DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 5 SEPTEMBRE 2019**

**CONTRAT N° # G9292-203572/001/CY**

**30 JUILLET 2020**

**VALEUR DU CONTRAT : 147 495,29 (TVH comprise)**

**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)**

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

**THIS REPORT IS ALSO AVAILABLE IN ENGLISH UPON  
REQUEST.**

© 2019-20 Ipsos. Tous droits réservés. Le document contient des renseignements exclusifs et confidentiels qui ne peuvent être divulgués ou reproduits sans l'autorisation écrite d'Ipsos.



# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée

### Justification de la méthodologie du sondage téléphonique

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

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

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

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

Comme mentionné ci-dessus, le public cible du sondage comprenait les clients qui avaient récemment effectué un parcours complet dans le cycle de service pour obtenir une prestation d'EDSC ou un numéro d'assurance sociale. Cette définition a permis d'analyser les défis auxquels les clients se sont heurtés au cours du parcours client et à quel moment, dans le processus, ils y ont été confrontés.

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

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



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

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

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

Dans les paramètres du questionnaire de 15 minutes, le parcours du client qui a été examiné inclus les étapes auxquelles les clients ont recueilli de l'information au sujet du programme, rempli et envoyé une demande et, le cas échéant, fait un suivi au sujet d'une demande avant d'avoir reçu la décision initiale. Le sondage a aussi été utilisé pour assurer un suivi des principales mesures de rendement de l'expérience de service à la clientèle – plus particulièrement la satisfaction globale ainsi que la facilité et l'efficacité de l'expérience de service et la confiance à son égard – et les données ont été réparties par programme, groupe de clients et modes de prestation de services utilisés. De plus, le sondage a permis d'examiner l'utilisation du libre-service et du libre-service assisté par les clients de Service Canada en vue de guider la transformation des services au fil du temps.

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

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

Programme	Date de début de l'univers d'enquête	Date de fin de l'univers d'enquête	Élément de données de la date de la décision	Détails supplémentaires
RPC	Août 2019	Octobre 2019	Date d'approbation (date à laquelle la demande a été traitée ou encore, la date de la prise de décision)	<p>L'état de la prestation est en paiement ou refusée</p> <p><b>Exclusions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossiers dans lesquels le particulier a été transféré du PPIRPC au RPC (aucune demande au RPC)</li> <li>• Types de prestations liées aux mineurs</li> <li>• Clients vivant à l'étranger</li> </ul>



<b>PPIRPC</b>	Août 2019	Octobre 2019	Date de l'horodatage de l'évaluation	<p>L'état de la prestation est en paiement ou refusée</p> <p><b>Exclusions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de prestations liées aux mineurs</li> <li>• Clients vivant à l'étranger</li> </ul>
<b>AE</b>	Août 2019	Octobre 2019	En supposant une date de décision de prestations de 1 à 28 jours après la date du début de la prestation (date d'admissibilité)	<p><b>Exclusions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parents d'enfants assassinés ou disparus</li> <li>• Compassion</li> <li>• Demandes abrégées</li> <li>• Renouvellements</li> </ul>
<b>NAS</b>	Août 2019	Octobre 2019	Date de la décision initiale	<p><b>Exclusions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NAS à la naissance (pas de numéro de téléphone)</li> <li>• Dossiers de clients nés après 2002</li> <li>• Exclut les personnes qui avaient un NAS temporaire et qui ont quitté le pays depuis</li> </ul>
<b>SV/SRG</b>	Août 2019	Octobre 2019	<p>Date d'admissibilité (date à laquelle le client est entré à l'étape de paiement du SRG et un mois suivant la date à laquelle le client reçoit une lettre d'admissibilité)</p> <p>Tiré du bassin SV/SRG. La SV et le SRG ont été regroupés puisque l'expérience de service a été unifiée par la mise en place d'un processus de demande combiné pour la SV et le SRG en août 2018.</p>	<p><b>Exclusions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients avec fiduciaires</li> <li>• Allocation au conjoint (clientèle trop petite pour l'élaboration de questions sur cette expérience de service seulement)</li> </ul>

Les clients inclus dans l'univers d'enquête étaient ceux qui ont traversé le parcours de client jusqu'à l'étape de réception d'une décision initiale, par l'utilisation des champs de données ci-dessus. Une cueillette distincte des données liées à l'expérience du client dans chacun des modes de prestation immédiatement après l'interaction, afin de savoir s'ils ont été en mesure d'accomplir les tâches prévues, permettrait de fournir des informations complémentaires sur la performance de chaque mode de prestation et l'achèvement des tâches.



Au lieu de les échantillonner et de les sonder séparément, on a questionné les clients de la SV et du SRG au sujet d'une expérience de service, car les deux demandes ont été combinées en 2018.

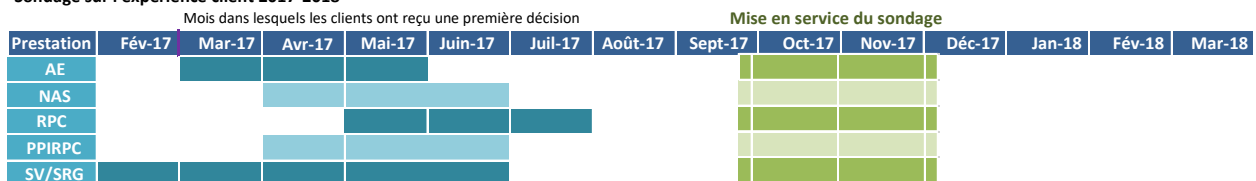
### Période de référence

Vous trouverez ci-dessous une représentation graphique des périodes au cours desquelles les clients sélectionnés au sondage ont reçu une décision initiale. Tous les clients interrogés ont reçu la décision au cours des mois d'août, septembre et octobre. Lors du sondage, on a demandé aux clients de penser à leur expérience de l'année précédente avec Service Canada, en lien avec le programme (pour lequel ils avaient récemment reçu une décision). Les périodes d'échantillonnage ont été choisies dans le but d'éviter les volumes de services atypiques dans plusieurs programmes à des fins de comparaison.

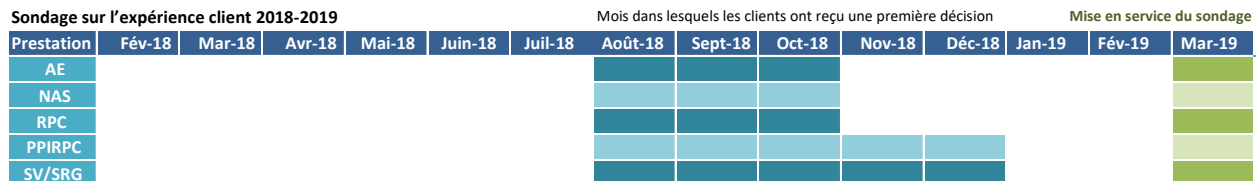
Cette année, il a été possible d'extraire un échantillon suffisant pour chaque programme à partir d'un ensemble commun de mois. Au cours des années précédentes, la période d'échantillonnage pour le PPIRPC et le programme combiné de SV/SRG a été prolongée jusqu'en novembre et décembre afin de permettre d'extraire un échantillon suffisant pour réaliser le nombre désiré d'entrevues complètes pour chaque programme.

En raison de la COVID-19, le travail sur le terrain en lien avec le Sondage sur l'expérience client 2019-2020 a été interrompu à mi-parcours. Par conséquent, la taille d'échantillon initialement visée n'a pas pu être atteinte. Il y a aussi eu des répercussions sur la capacité de faire un suivi des entrevues planifiées (parmi les clients qui ne parlent ni anglais ni français) où on aurait eu besoin du service d'interprétation simultanée.

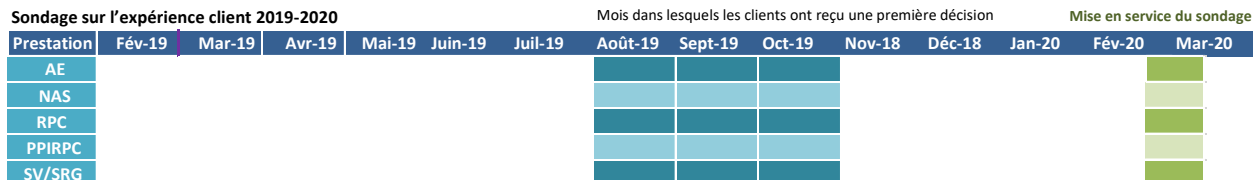
Sondage sur l'expérience client 2017-2018



Sondage sur l'expérience client 2018-2019



Sondage sur l'expérience client 2019-2020





## Stratégie d'échantillonnage

La sélection aléatoire des clients provenant des bases de données administratives a été stratifiée par programme et par province ou territoire. Alors que les clients de l'ensemble de la population sont peu nombreux dans certains programmes, comme le PPIRPC et la SV/le SRG, nous voulions passer en entrevue environ 800 répondants de chaque programme afin de permettre une analyse, ayant un certain degré de fiabilité, qui détermine quels programmes ont rencontré des défis, et si ces défis étaient partagés dans l'ensemble des programmes. Toutefois, en raison des restrictions découlant de la COVID-19, le travail sur le terrain a été interrompu prématurément. Au total, 417 entrevues ont été réalisées auprès des clients du PPIRPC, et 562 auprès des clients de la SV/du SRG.

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

Afin de fournir des résultats avec un degré de fiabilité appréciable pour les clients faisant partie de groupes vulnérables qui sont peu représentés dans l'univers d'enquête, soit ceux qui vivent en région éloignée et les clients autochtones, ces groupes ont subi un suréchantillonnage. Nous cherchions à obtenir un minimum de 400 questionnaires dans chacun de ces petits groupes; toutefois, en raison des restrictions découlant de la COVID-19, le travail sur le terrain a été interrompu prématurément. Au total, 271 entrevues ont été réalisées parmi les groupes vivant dans des régions éloignées, et 320 auprès de clients autochtones.

## Pondération/Risque de biais en raison des non-réponses

Si aucun biais systématique relié aux réponses du sondage ne se produit, le profil des participants au sondage pour chaque source d'échantillon devrait être très semblable au profil de la population, dans les limites des erreurs normales d'échantillonnage. Les tableaux ci-dessous démontrent que, dans la plupart des cas, l'échantillon du sondage était semblable à l'univers d'enquête en ce qui concerne l'âge et le sexe. Puisque le travail sur le terrain a été interrompu en raison de la COVID-19, une pondération légèrement plus importante a été nécessaire afin d'ajuster les données du sondage en fonction de la population de clients, comparativement aux années précédentes. Les principaux sous-groupes où un écart important est apparu sont ceux du Québec et de l'Ouest (où on a réalisé un plus grand nombre d'entrevues par rapport à la population de clients) ainsi que ceux de l'Ontario (où on a réalisé un plus petit nombre d'entrevues). Nous avons aussi observé que, pour l'assurance-emploi et le PPIRPC, un plus grand nombre d'entrevues a été réalisé auprès de personnes de 60 ans et plus, alors qu'un moins grand nombre a été réalisé auprès de personnes âgées de 31 à 59 ans. Bien que ces écarts ne soient pas démesurément grands, ils impliquent l'utilisation d'une pondération légèrement plus importante. Outre cet aspect, l'échantillon et l'univers de clients pour l'enquête sont très semblables, ce qui indique que le biais en raison de non-réponse n'était vraisemblablement pas un problème important dans ce sondage.

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



La pondération de l'échantillon ayant complété le sondage en fonction de l'univers d'enquête constitué de clients d'EDSC a été appliquée à l'aide d'un processus à paliers multiples. Les étapes du processus de pondération sont :

1. Ajustement aux proportions de l'univers d'enquête pour l'âge, le sexe et la région pour chaque programme.
2. Pondération des suréchantillonnages des populations en proportion de leur présence dans l'univers d'enquête.
3. Pondération du nombre de répondants pour le RPC, le PPIRPC et l'AE proportionnellement au nombre de décisions favorables et défavorables dans l'univers d'enquête pour ces programmes.
4. Pondération du nombre de répondants dans chaque programme proportionnellement au nombre total de clients.
5. Pondération du nombre de répondants par région en proportion du nombre total de clients.

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

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

<b>Assurance-emploi (AE)</b>		
<b>Région</b>	<b>Univers</b>	<b>Sondage</b>
Ontario	29 %	22 %
Québec	22 %	29 %
l'Ouest du Canada et des Territoires	31 %	43 %
Atlantique	18 %	6 %
<b>Groupe d'âge</b>		
de 18 à 30 ans	28 %	28 %
de 31 à 59 ans	59 %	54 %
60 ans et +	13 %	19 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	53 %	52 %
Femmes	47 %	48 %

**Régime de pensions du Canada (retraite)**

<b>Groupe d'âge</b>	<b>Univers</b>	<b>Sondage</b>
de 18 à 30 ans	0 %	0 %
de 31 à 59 ans	5 %	6 %



60 ans et +	95 %	94 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	48 %	49 %
Femmes	52 %	51 %
<b>Région</b>		
Ontario	49 %	37 %
Québec	0 %	0 %
l'Ouest du Canada et des Territoires	40 %	61 %
Atlantique	11 %	2 %

### Régime de pensions du Canada (invalidité)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
de 18 à 30 ans	5 %	4 %
de 31 à 59 ans	76 %	65 %
60 ans et +	19 %	31 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	48 %	48 %
Femmes	52 %	52 %
<b>Région</b>		
Ontario	35 %	26 %
Québec	0 %	1 %
l'Ouest du Canada et des Territoires	53 %	70 %
Atlantique	12 %	4 %

### Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
de 65 à 69 ans	97 %	99 %
70 ans et +	3 %	1 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	49 %	51 %
Femmes	51 %	49 %





Région		
Ontario	38 %	26 %
Québec	20 %	30 %
l'Ouest du Canada et des Territoires	32 %	42 %
Atlantique	10 %	2 %

### Numéro d'assurance sociale (NAS)

Région	Univers	Sondage
Ontario	44 %	33 %
Québec	16 %	23 %
l'Ouest du Canada et des Territoires	35 %	40 %
Atlantique	5 %	3 %
<b>Groupe d'âge</b>		
de 18 à 30 ans	62 %	60 %
de 31 à 59 ans	34 %	37 %
60 ans et +	4 %	4 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	49 %	59 %
Femmes	51 %	41 %

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

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

1. On a cerné les répondants autochtones de l'échantillon relatif au NAS par leur recours au certificat de statut indien comme pièce d'identité au moment de la présentation de leur demande et, dans l'échantillon relatif à l'AE, en s'appuyant sur l'indication selon laquelle le client a indiqué son appartenance à ce groupe au moment de la présentation de sa demande. De plus, on a invité tous les répondants du sondage à déclarer volontairement leur appartenance à ce groupe.
2. Les répondants vivant en région éloignée ont également été suréchantillonnés. Pour cerner ces répondants dans l'échantillon fourni, on s'est appuyé sur une liste de codes postaux correspondant à une région éloignée selon les définitions de Statistique Canada.



Au cours de la deuxième étape de la pondération, la proportion des répondants autochtones et provenant des régions éloignées a été ramenée à la proportion estimée dans l'univers d'enquête, à l'aide de l'extrait de clients aléatoires fourni par EDSC.

### Assurance-emploi (AE)

	Univers	Sondage
Autochtones	17 %	26 %
Tous les autres	83 %	74 %
Régions éloignées	5 %	20 %
Régions rurales	50 %	42 %
Régions urbaines	45 %	38 %

### Régime de pensions du Canada (retraite)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	3 %	8 %
Régions Rurales	43 %	50 %
Régions urbaines	54 %	42 %

### Régime de pensions du Canada (invalidité)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	3 %	2 %
Régions rurales	43 %	47 %
Régions urbaines	54 %	51 %

### Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	2 %	11 %
Régions rurales	45 %	46 %
Régions urbaines	53 %	43 %

### Numéro d'assurance sociale (NAS)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	1 %	8 %
Régions rurales	18 %	17 %



Régions urbaines	81 %	74 %
Autochtones	4 %	7 %
Tous les autres	96 %	93 %

*Pondération du nombre de répondants pour le RPC, le PPIRPC et l'AE proportionnellement au nombre de décisions favorables et défavorables dans l'univers d'enquête pour ces programmes.*

Au cours de la troisième étape de la pondération, la proportion de répondants ayant reçu des décisions favorables ou défavorables pour le RPC, le PPIRPC et l'AE a été pondérée selon la population globale de l'univers d'enquête de chaque programme.

### Assurance-emploi (AE)

	Univers	Sondage
Décisions favorables	88 %	91 %
Décisions défavorables	12 %	9 %

### Régime de pensions du Canada (RPC)

	Univers	Sondage
Décisions défavorables	3 %	2 %
Décisions favorables	97 %	98 %

### Régime de pensions du Canada (prestations d'invalidité)

	Univers	Sondage
Décisions défavorables	47 %	36 %
Décisions favorables	53 %	64 %

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

Au cours de la quatrième étape de la pondération, la proportion de répondants par programme a été pondérée afin de refléter la population globale des clients de l'ensemble des programmes aux fins de l'examen de la satisfaction globale et d'autres statistiques. La répartition des clients entre les programmes a été maintenue constante en fonction des facteurs de pondération utilisés dans l'enquête de référence de 2017-2018. Cette mesure a été prise afin de permettre la comparaison des résultats avec ceux des sondages de 2017-2018 et de 2018-2019 et de mesurer les différences dans l'expérience des clients découlant de changements dans la conception des services et le rendement des services opérationnels plutôt que de la fluctuation des volumes relatifs des programmes au fil du temps.



	Répartition par programme Sondage sur l'EC 2017-2018	Sondage
AE	48 %	29 %
PR du RPC	10 %	16 %
PPIRPC	2 %	17 %
SV/SRG	10 %	19 %
SRG	2 %	4 %
NAS	29 %	15 %

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

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

Région	Univers	Sondage
Ontario	36 %	28 %
Québec	19 %	19 %
l'Ouest du Canada et des Territoires	33 %	50 %
Atlantique	12 %	4 %

## Limites

### Numéros de téléphone manquants

On estime qu'en moyenne, 12 % des enregistrements dans chaque base de données du programme ne contenaient pas de numéros de téléphone. En ce qui concerne le NAS, les numéros de téléphone étrangers étaient masqués, de sorte que 27 % des dossiers comportaient des numéros de téléphone manquants ou masqués. Ces cas ont été conservés dans l'échantillon afin de déterminer la répartition des clients du bassin vivant en régions éloignées, rurales et urbaines, et pour le calcul du taux de réponse. Le processus de pondération décrit ci-dessus tient compte des biais possibles dans les réponses créées par l'incapacité de donner à ces clients une chance égale de répondre au sondage.

### Validité des données sur la satisfaction à l'égard du 1 800 O-Canada

On a demandé aux clients qui utilisaient le mode de prestation par téléphone à un moment particulier du parcours client s'ils avaient utilisé le 1 800 O-Canada, un centre d'appels spécialisé, ou les deux. 1 800 O-Canada fournit des renseignements généraux sur les programmes, ce qui est utile à l'étape d'information, tandis que les centres d'appels spécialisés fournissent généralement de l'information sur les demandes qui ont été soumises. Des descriptions des services offerts par chacun ont été lues aux clients, qui se sont ensuite vu poser une question sur leur satisfaction à l'égard du 1 800 O-Canada. Cela visait à améliorer le rappel puisque seuls les



répondants qui ont demandé quelle était la différence entre les deux services téléphoniques se sont vu décrire ces deux services dans la vague de référence de l'enquête.

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

### Délais

Le délai moyen entre la réception d'une décision et la réponse au questionnaire était de 4,5 mois pour tous les programmes. Cette année, il a été possible d'extraire l'échantillon à partir de la même période pour chaque programme afin d'assurer que les délais étaient cohérents. Ce délai a été créé pour éviter les périodes atypiques pour la sélection de l'échantillon et éviter que le sondage ait lieu pendant les vacances d'été et d'hiver, périodes où les taux de réponse sont généralement plus faibles. De plus, une fois que l'univers d'enquête a été établi à la fin de la période d'échantillonnage, il a fallu deux mois pour prélever, préparer, transporter et charger l'échantillon en vue de la réalisation du sondage.

### Taux de réponse

On a fait jusqu'à sept tentatives d'appel pour joindre un répondant sélectionné. Dans l'ensemble, un taux de réponse de 12 % a été atteint, ce qui correspond à la moyenne de l'industrie. Le taux de réponse était inférieur aux années précédentes en raison de la fin prématurée du travail sur le terrain, qui a entraîné une proportion beaucoup plus élevée de rendez-vous non résolus à la mi-parcours de la tenue des sondages comparativement aux années précédentes. Les résultats finaux des appels sont les suivants :

RÉSULTAT DE L'APPEL	NOMBRE D'APPELS DANS LA CATÉGORIE
Rappels	5 303
Entrevues terminées	2 431
Exclusions	616
Barrières linguistiques	385
Pas de réponse	7 697
Pas en service (hors du champ d'application)	2 696
Dépassement de la limite	0
Refus	5 303



Interruptions	523
<b>TOTAL DES APPELS DANS LA PORTÉE</b>	<b>24 952</b>
<b>TOTAL DES RÉPONDANTS</b>	<b>3 047</b>
<b><i>TAUX DE RÉPONSE GLOBAL</i></b>	<b>12 %</b>

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

Source  
Questionnaire

ABBREV ABBREV	PROGRAM PROGRAMME	QUOTA 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	350 – 500 350 - 500
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	300 300
SIN NAS	Social Insurance Number Numéro d'assurance sociale	650 – 800 650 - 800

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 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]  
(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 OAS/GIS: (IF NEEDED: This is about your government pensions.)] [INSERT IF PROGRAM=OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED: (IF NEEDED: You may have gotten a letter advising you that you would automatically begin receiving Old Age Security and/or the Guaranteed Income Supplement.)] This survey will only take around 15 minutes. Would you prefer to continue in English or French?  
Bonjour, puis-je parler à \_\_\_\_\_? [CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

(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\*\*)

5 – SVR Canada VRS telephone service (Switch to \*\* SVR Canada VRS telephone service Fly-sheet\*\*)

5 -Service téléphonique SVR Canada VRS (Feuille de vol\*\* « Passez au service téléphonique SVR Canada VRS »)

[FLYSHEET]

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

**(OBLIGATOIRE) : Vous êtes à fait libre de participer ou non à ce sondage et votre décision à cet égard n'aura aucune incidence sur vos possibles rapports avec le gouvernement du Canada.**

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

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

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

**(OBLIGATOIRE) : Les renseignements que vous communiquerez serviront dans le contexte de l'étude seulement et seront administrés en conformité avec les lois pertinentes sur la protection des renseignements personnels.**

(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.)



# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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

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

(INTERVIEWEUR: NE PAS LIRE, VEUILLEZ INDIQUER SI VOUS PARLEZ AVEC [INSERER LE NOM DE L'ÉCHANTILLONNAGE] OU UN MANDATAIRE)

[NAME FROM SAMPLE]

[NAME FROM SAMPLE]

PROXY – LANGUAGE

MANDATAIRE – LANGUE

PROXY – ASSIST

MANDATAIRE- ASSISTANCE

**SVR CANADA VRS TELEPHONE SERVICE**

Service téléphonique SVR Canada VRS

[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]

[ASK IF NWAVE=1]

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?)

[OPEN END]

[IF Nwave=1 & YES ASK LANG, THEN THANK AND TERMINATE]

[DO NOT ASK LANG IF NWAVE=2]

LANG. (INTERVIEWER DO NOT READ: Record the Non-English/French language the respondent would like called in)

LANG. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS; Enregistrez la langue dans laquelle le répondant aimerait être appelé.)

[OPEN END]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN]

[IF NWAVE= 1 & LANGLN=2, SKIP TO SA]

[ASK ALL IF NWAVE=2]

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.

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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.

Veuillez-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

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-Continuer

**[DO NOT ALLOW 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.

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : 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 - Continuer

### [DISPLAY IF SVR CANADA VRS TELEPHONE SERVICE]

(INTERVIEWER DO NOT READ)

(L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS)

Some respondents may be Deaf or hard of hearing and using Canada VRS telephone service. When the sign language interpreter answers the phone, the Ipsos interviewer will be asked to stay on the line while connecting with the respondent. There may be a delay (do not hang up).

Certains répondants peuvent être sourds ou malentendants et utilisent le service téléphonique Canada VRS. Lorsque l'interprète gestuel répond au téléphone, interviewer Ipsos est invité à rester en ligne pendant la connexion avec le répondant. Il peut y avoir un retard (ne pas raccrocher).

The Ipsos interviewer will read questions to the interpreter who will be connected via video conferencing to the respondent. Interviewers should anticipate a delay between when they pose the question and receiving a response.

L'enquêteur d'Ipsos lira les questions à l'interprète qui sera connecté par vidéoconférence au répondant. Les enquêteurs doivent prévoir un délai entre le moment où ils posent la question et celui où ils reçoivent une réponse.

SA. (READ ALL PRIOR TO CONTINUING WITH INTERVIEW)

(LIRE TOUT AVANT DE POURSUIVRE L'ENTREVUE)

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.

Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de [INSÉRER PROGRAMME] afin d'obtenir votre opinion sur la qualité des services fournis aux Canadiennes et Canadiens.

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 - Continuer

**Screening**

**Sélection**

---

[ASK PROXY2 IF PROXY1= PROXY – LANGUAGE OR PROXY – ASSIST OR PROXY PROVIDED BY RESPONDENT; OTHERWISE SKP TO INTRO BEFORE Q1A]

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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

Yes  
Oui  
No  
Non

[IF PROXY2=NO/DK/REF, THANK & 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.

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

---

[IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' SKIP TO Q17]

1a. Which of the following did you use to find out about [INSERT PROGRAM] or [INSERT ABBREV] before you applied? Did you... (READ LIST, RECORD ALL THAT APPLY) (INTERVIEWER NOTE: Ensure that the respondent is clear that these next questions deal with the steps they took before filling in the application for [INSERT ABBREV]. For OAS and GIS, clients are automatically enrolled and would have learnt about the benefit by a notice send by mail. The next questions deal with the steps they took to learn about their benefits.)

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] De quelle façon avez-vous découvert le [INSEERREZ PROGRAMME] ou [INSÉRREZ ABBREV] avant de remplir une demande? [INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] De quelle façon avez-vous obtenu des renseignements avant de recevoir vos prestations de la SV et du SRG, le cas échéant? Avez-vous... (LIRE LA LISTE, ENREGISTRER TOUT CE QUI EST APPLICABLE) (NOTE À L'INTERVIEWEUR : S'assurer que le répondant comprend bien que les questions suivantes portent sur les étapes qu'il a suivies avant de remplir la demande de [INSÉRREZ ABBREV]. Pour la SV et le SRG, les clients sont automatiquement inscrits et auraient été informés de la prestation par un avis envoyé par courrier. Les questions suivantes portent sur les mesures qu'ils ont prises pour s'informer sur leurs prestations.)

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : Veiller à ce que le ou la répondant[e] comprenne bien que ces quelques questions traitent des démarches qu'il ou elle a faites avant de présenter une demande dans le cadre du [INSERT ABBREV].)

(NOTE CONCERNING INTERVIEWS: ONLY THE EXPERIENCE OF THE RESPONDENT IN THE CONTEXT OF THE PROGRAM FOR WHICH HE OR SHE WAS SELECTED IS RELEVANT; HIS/HER EXPERIENCES WITHIN OTHER GOVERNMENT PROGRAMS ARE NOT NO, ALSO, IF THE RESPONDENT SAYS THAT SPONTANEOUSLY USED THE COMPUTERS OF A GOVERNMENT OFFICE TO GO ON THE INTERNET, CHOOSE THE RESPONSE "VISITED A GOVERNMENT OFFICE".)

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

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

### [MULTIPUNCH]

Go online to the government website

Visité le site Web du gouvernement

Go online to other websites

Visité d'autres sites Web

Use social media to get information

Utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

Call a government office (by telephone)

Appelé un bureau du gouvernement (téléphone)

Go to a government office

Visité un bureau du gouvernement

Communicate by mail with the government

Communiqué par courrier avec le gouvernement

Talk with family or friends

Parlé avec des proches ou des amis

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS OR GIS] Talk to a financial advisor

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS OR GIS] Parler à un conseiller financier.

Talk to an employer

Parler à un employeur

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

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

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

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

1bx. You indicated you contacted a government office by telephone. There are two types of call centres, and we'd like to 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, pensions and SIN 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, en pensions et en assurance-sociale, dont les agents peuvent répondre à des questions précises au sujet de votre demande. 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

[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 '1-800 O'CANADA' OR 'BOTH'	TELEPHONE-1-800-O'CANADA	
IF Q1a 'COMMUNICATE BY MAIL WITH THE GOVERNMENT'	MAIL	MAIL

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

IF Q1A = 'NONE OF THESE'	NO CHANNELS	NO CHANNELS
--------------------------	-------------	-------------

[IF MORE THAN ONE \*CHANNEL WAS USED, ASK Q2. IF ONE \*CHANNEL WAS USED, SKIP TO Q4. IF Q1a 'NONE OF THESE', OR UNABLE TO ASSIGN KEY SOURCE BASED ON Q1A RESPONSES, SKIP TO Q9bx.]

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

[SINGLE RESPONSE. POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1A. RANDOMIZE]

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

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

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

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

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

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

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' Mail]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

[IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q7]

4. Did you get what you wanted from the Government of Canada website when you were looking for information [INSERT IF PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED] before you applied?

Avez-vous obtenu ce que vous vouliez sur le site web du gouvernement du Canada lorsque vous cherchiez des renseignements [INSERT IF PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED] avant de faire votre demande?

YES

OUI

NO

NON

6. When you were looking for information about [INSERT ABBREV] on the Government of Canada website, how easy or difficult was it to...? Please use a scale of 1 to 5, where 1 is very difficult and 5 is very easy, how would you rate...[INSERT ITEM]?

Lorsque vous cherchez des renseignements par rapport au [INSERT ABBREV] sur le site web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5 « très facile », comment évaluez-vous...[INSERT ITEM]?

### [RANDOMIZE]

Find information about [INSERT ABBREV]

Trouver des renseignements à propos du [INSERT ABBREV]

Understand the information about [INSERT PROGRAM]

Comprendre les renseignements sur le [INSERT PROGRAM]

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

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

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED] Find out the steps to apply]

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED] Trouver les étapes pour présenter une demande]

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED] Find out what information you need to provide when applying for [INSERT ABBREV]]

[INSERT IF PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED] Connaître les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le [INSERT ABBREV]]

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS, GIS] Decide the best age to start your pension

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS, GIS] Décider du meilleur âge pour commencer votre pension

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2



# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

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

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

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

- 7a. Thinking about the process of getting information about [INSERT PROGRAM], which of the following changes would have improved your experience the most? **[SINGLE PUNCH]** (READ LIST)

En ce qui concerne le processus d'obtention de renseignements sur [INSERT PROGRAM], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience? **[SINGLE PUNCH]** (LIRE LA LISTE)

Online information was easier to understand

Les renseignements en ligne auraient pu être plus clairs

Real-time support through online chat to ask questions

Soutien en temps réel par le biais d'un clavardage en ligne pour poser des questions

Quicker to get assistance by phone

Obtention plus rapide d'une assistance par téléphone

(DO NOT READ) None of the above

(NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses

[IF PROGRAM = OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED', SKIP TO Q17]

Application Process—Applying for [INSERT ABBREV] Benefits

---

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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

Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé [IF ≠ SIN INSERT [INSERT ABBREV] pour des prestations], [IF SIN INSERT: un numéro d'assurance sociale], quel méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous... (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT) NOTEZ QUE TOUS LES PROGRAMMES NE DISPOSENT PAS DE DEMANDES POUVANT ÊTRE REMPLIES EN LIGNE)?

**(CLARIFY 'ONLINE FROM HOME' AS NECESSARY)** Online from home 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 BESOIN, PRÉCISER LE SENS DE « EN LIGNE À LA MAISON ».** « 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.

### [MULTIPUNCH]

Online application using a computer from "home"

Demande en ligne à l'aide d'un ordinateur à partir de « la maison ».

Online application using a mobile device from "home"

Demande en ligne à l'aide d'un appareil mobile à partir de « la maison »

Go to a government office

Visité un bureau du gouvernement

Mail

Courrier

Call a government office (by telephone) for assistance

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

Use social media to get information

Utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

Go online to other websites for information

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

Talk with family or friends for information

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

A Service Canada representative visited my community

Un représentant de Service Canada a visité ma communauté

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

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

[IF Q9bx = "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q12 OTHERS CONTINUE.]

[IF Q9bx 'CALL... BY TELEPHONE' AND PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED, ASK Q9cx. OTHERWISE SKIPS GO TO 'CREATE VARIABLE 2']

9cx. You indicated you contacted a government office by telephone. (READ IF NECESSARY) There are two types of call centres, and we'd like to 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, pensions and SIN specialized call centres answer more specific questions about your application; they ask you to confirm your identity when you call.

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

9cx. Vous avez indiqué que vous aviez communiqué avec un bureau du gouvernement par téléphone. (LIRE AU BESOIN) 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, en pensions et en assurance-sociale, dont les agents peuvent répondre à des questions précises au sujet de votre demande. Si vous communiquez avec un tel centre, vous devez confirmer votre identité.

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

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

1-800 O-Canada

Le 1 800 O-Canada

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre, or

Un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

Both

Les deux

**[IF Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE' AND PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED, ASK Q9dx. OTHERWISE SKIPS GO TO 'CREATE VARIABLE 2']**

**[IF SIN; SKIP TO NEXT QUESTION][DP: IF SIN AUTOPUNCH "AT THE COUNTER WITH A SERVICE CANADA REPRESENTATIVE" FOR 9DX]**

9dx. You indicated you went into a government office. Did you complete your application...?

Vous avez indiqué que vous étiez entré dans un bureau du gouvernement. Avez-vous rempli votre demande...?

At a computer in a Service Canada Centre

En ligne, dans les bureaux de Service Canada

At the counter with a Service Canada representative

Au comptoir d'un Centre de Service Canada avec un représentant

**[CREATE VARIABLE 2 FOR PROGRAMMING:**

Response	Key Source 2	Channel 2*
IF Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE' OR 'SC REP VISITED COMMUNITY'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q9bx 'ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER' OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE'	ONLINE	ONLINE

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

IF Q9cx 'A/AN [PROGRAM'S] CALL CENTRE' OR 'BOTH'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE
IF Q9cx '1-800 O'CANADA' OR 'BOTH'	TELEPHONE-1-800-O'CANADA	
IF Q9bx 'MAIL'	MAIL	MAIL
IF Q9BX = 'NONE OF THESE'	NO CHANNELS	NO CHANNELS

[IF PROGRAM = OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED SKIP TO 17]

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

10x. Thinking about the methods you used to complete the application, which one did you use first? (READ LIST AS NEEDED)

En réfléchissant aux méthodes que vous avez utilisées pour remplir la demande, laquelle avez-vous utilisée en premier? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11x. Thinking about the methods you used to complete the application, which one did you use second? (READ LIST AS NEEDED)

En réfléchissant aux méthodes que vous avez utilisées pour remplir la demande, laquelle avez-vous utilisée en second lieu? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

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

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

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

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

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

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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

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

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

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

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

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

13. On a scale of 1 to 5 where 1 is very difficult and 5 is very easy, how would you rate the following when you were applying for [INSERT ABBREV]? How about... [INSERT ITEM]?

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à très difficile et 5 à très facile, indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSERT ABBREV]. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de [INSERT ITEM]?

[RANDOMIZE]

Understanding the requirements of the application

Comprendre les exigences de la demande

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

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

[INSERT FOR ALL PROGRAM EXCEPT SIN] Completing the form

[INSERT FOR ALL PROGRAM EXCEPT SIN] Remplir le formulaire

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

5 – Very easy

5 – Très facile

### [IF PROGRAM = SIN AND Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE' SKIP QUESTION]

14c. After you submitted your application for [INSERT ABBREV], how confident were you that your application would be processed in a reasonable amount of time. Please use a 5-point scale, where 1 is very worried and 5 is very confident.

Après avoir soumis votre demande de [INSERT ABBREV], étiez-vous confiant(e) que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, où 1 correspond à une grande inquiétude et 5 à une grande confiance.

1 –Very worried

1 –Très inquiet(ète)

2

2

3

3

4

4

5 – Very confident

5 – Très confiant(e)

### [IF QUOTA ≠ SIN, CONTINUE. IF QUOTA = SIN AND Q9bx = 'mail' CONTINUE, IF QUOTA = SIN and Q9bx ≠ MAIL, SKIP TO Q1c]

15a. Thinking about the process of completing the application for [INSERT PROGRAM], which of the following changes would have improved your experience the most? [SINGLE PUNCH] (READ LIST)

En ce qui concerne la procédure de compléter la demande pour le [INSERT PROGRAM], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience? [SINGLE PUNCH] (LIRE LA LISTE)

The application form should have been simpler

Le formulaire de demande aurait pu être simplifié

Real-time support through online chat to ask questions

Soutien en temps réel par le biais d'un clavardage en ligne pour poser des questions

Quicker to get assistance by phone

Obtention plus rapide d'une assistance par téléphone

(DO NOT READ) None of the above

(NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses

15. Were you provided with information about when an application decision would be made?

Avez-vous reçu des renseignements sur la date à laquelle une décision sera prise concernant votre demande?

Yes

Oui

No

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

Non

### Post-application—Decision and Follow-Up

---

17. **[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Before you received a decision, did you contact Service Canada to... (READ LIST, SELECT ALL THAT APPLY)

**[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Avant d'avoir obtenu une décision, avez-vous communiqué avec Service Canada pour... (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)?

**[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Before you received your first payment, did you...?

**[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Avant de recevoir votre premier paiement, avez-vous ...?

(INTERVIEWER NOTE: THIS QUESTION IS ASKING ABOUT FOLLOW-UP RELATED SPECIFICALLY TO THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. CONTACT DOES NOT INCLUDE WEEKLY EI REPORTING TO SERVICE CANADA.)

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LE SUIVI DE LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. ELLE NE PORTE PAS SUR LA DÉCLARATION HEBDOMADAIRE D'ASSURANCE-EMPLOI À SERVICE CANADA.)

**[MULTIPUNCH]**

**[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Check on the status of your application

**[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Vérifier l'état de votre demande

**[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Check the status of the payment.

**[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Vérifiez l'état du paiement.

Provide additional information about your application

Fournir des renseignements supplémentaires à propos de votre demande

**[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** For any other reason

**[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Une autre raison

**[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Or, had no contact (with Service Canada) before being notified of the decision **[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']** Or, had no contact. **[MUTUALLY EXCLUSIVE]**

31

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']  
Ou, Je n'ai pas eu de contact (avec Service Canada) avant d'être informé(e) de la décision [INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Ou, je n'ai pas eu de contact.  
[MUTUALLY EXCLUSIVE]

[IF Q17 'CHECK ON THE STATUS OF YOUR APPLICATION' OR 'CHECK THE STATUS OF THE PAYMENT' OR 'PROVIDE ADDITIONAL INFO' OR 'FOR ANY OTHER REASON', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q20bx]

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

By mail  
Par courrier  
Going online to your My Service Canada Account  
En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada  
Calling a/an [INSERT ABBREV] Call Centre  
Par téléphone dans un centre d'appel du [INSERT ABBREV]  
Visiting a government office  
En personne dans un bureau du gouvernement

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

- 19a. Which method of contact did you use first? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)  
De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement en premier? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

[INSERT IF Q18 'BY MAIL': By mail]  
[INSERT IF Q18 'BY MAIL': Par courrier]  
[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': Going online to your My Service Canada account'  
[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada



# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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

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

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

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

19b. Which method did you use second? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)  
De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement par la suite? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

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

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

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

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

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

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

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

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

20a. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how easy or difficult was it to follow up with Service Canada about your application?  
Sur une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie « Très difficile », et « 5 », « Très facile », indiquez dans quelle mesure il a été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

[IF EI OR CPP-D CLIENTS ASK Q20BX, OTHERWISE SKIP]

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

20bx. Before you received a decision about your application to [ABBREV], did... (READ LIST)

20bx. Avant que vous ne receviez une décision concernant votre demande de [ABBREV], est-ce que... (LIRE LA LISTE)

**[INSERT IF PROGRAM IS CPP-D]** A Service Canada representative call to discuss your application status and the next steps

**[INSERT IF PROGRAM IS CPP-D]** un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes?

**[INSERT IF PROGRAM IS EI]** Service Canada send you a letter about your application status

**[INSERT IF PROGRAM IS EI]** Service Canada vous a envoyé une lettre sur l'état de votre demande

**[INSERT IF PROGRAM IS EI]** Service Canada send you an email about your application status

**[INSERT IF PROGRAM IS EI]** Service Canada vous a envoyé un courriel sur l'état de votre demande

Yes

Oui

No

Non

**[IF QUOTA = SIN SKIP to Q1c]**

**[IF PROGRAM = EI PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]**

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.

**[IF PROGRAM = OAS OR GIS PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]**

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 et l'utiliser pour vous inscrire et accéder à mon dossier service Canada.

**[IF PROGRAM = CPP-RTR -AND- ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE AT 9BX -OR- AT A COMPUTER IN A SERVICE CANADA CENTRE AT 9DX PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]**

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.

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.

34aa. At any point in your recent experience with [INSERT ABBREV] did you.... (DO NOT ROTATE – ACCEPT ONE RESPONSE)

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

34aa. À un moment quelconque de votre récente expérience avec [INSERT ABBREV] est-ce que... (NE PAS ALTERNER; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

Register and use your My Service Canada Account for the first time

Vous vous êtes inscrit(e) et avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada pour la première fois?

Use your My Service Canada Account which you had registered for in the past

Vous avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada auquel vous vous étiez inscrit(e) dans le passé

Try unsuccessfully to register for your My Service Canada Account

vous avez essayé en vain de vous inscrire à un compte Mon dossier Service Canada?

None of the above

Aucune de ces réponses

**[IF 34aa 'Register' or 'Try to register' ASK 34ab, OTHERWISE SKIP TO 34b]**

34ab. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how easy or difficult was it to register for your My Service Canada Account?

34ab. En utilisant une échelle de 5 points où 1 est « très difficile » et 5 est « très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de vous inscrire à votre compte Mon dossier Service Canada?

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

### 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 CENTRE = KEY SOURCES VARIABLE OR IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE]

[VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE']

[ONLINE = KEY SOURCES VARIABLE]

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

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

[MY SERVICE CANADA ACCOUNT = IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' OR IF CPP-RTR and ONLINE at Q9bx or CPP-RTR and 'At a computer in an office' at Q9dx]

Q1c. Thinking back over your experience during the process of learning about, and applying for [INSERT ABBREV], 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]?

En repensant à votre expérience au moment d'obtenir des renseignements et de remplir la demande de [INSERT ABBREV], combien de fois avez-vous... [IF MULTIPLE SOURCES SELECTED AT Q1a 'utilisé chacun des moyens suivants' IF ONLY ONE SOURCE SELECTED AT Q1a 'INSERT SINGLE ITEM FROM LIST BELOW'] au cours de votre expérience avec le [INSERT ABBREV]?

[INSERT ITEMS BASED ON KEY SOURCE VARIABLE(S) SELECTED. RECORD NUMBER OF TIMES USED FOR EACH SOURCE. RANDOMIZE]

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] Go to a government office

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] Visité un bureau du gouvernement

[IF ONLINE SELECTED] Go online to the government website

[IF ONLINE SELECTED] Visité le site Web du gouvernement

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED] Call 1800 O-Canada

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED] Appelé le 1800 O-Canada

[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE SELECTED] Call a specialized call centre

[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE SELECTED] Appelé un centre d'appels spécialisé

[INSERT MAIL = KEY SOURCE] Communicate by mail with the government

[INSERT MAIL = KEY SOURCE] Communiqué par courrier avec le gouvernement

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] Go online to your My Service Canada Account

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] En ligne à l'aide de mon compte Mon dossier Service Canada

[RECORD NUMBER OF TIMES PER ITEM]

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 CENTRE SELECTED] The Specialized [INSERT ABBREV] Call Centre

[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE 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] Le centre 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

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] Your My Service Canada Account

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] Votre compte Mon dossier Service Canada

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

### Barriers and Issue Resolution

---

36a. Thinking about your overall experience getting information about and applying for [INSERT ABBREV], 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 ABBREV], avez-vous eu des problèmes pendant ce processus?

YES

OUI

NO

NON

[IF YES AT 36a ASK 36ax and 36bx. OTHERWISE SKIP TO Q45a]

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

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

[MULTIPUNCH]

Application form was too long/complicated

Le formulaire 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

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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. Using a scale from 1 to 5, where 1 is 'strongly disagree' and 5 is 'strongly agree', how much would you agree or disagree that the problem or issue was easily resolved?

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord », dans quelle mesure diriez-vous que le problème ou la question a été facilement résolu(e)?

1 – Strongly disagree

1 – Pas du tout d'accord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

DOES NOT APPLY

SANS OBJET

### [ASK OF ALL RESPONDENTS]

45a. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']

Some people experience difficulties applying for [INSERT ABBREV] because of barriers to accessing service. Did you experience difficulties applying for [ABBREV] because of any of the following reasons...?"

Certaines personnes éprouvent des difficultés à demander Pour [INSERT ABBREV] en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour demander [ABBREV] pour l'une des raisons suivantes...? »

[INSERT FOR OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Some people experience difficulties because of barriers to accessing service. Do you experience difficulties because of any of the following reasons?

Certaines personnes éprouvent des difficultés en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour l'une des raisons suivantes?

You do not have access to a computer

Vous n'avez pas accès à un ordinateur

You do not have access to the internet

Vous n'avez pas accès à Internet

You do not own a smart phone

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

Vous ne possédez pas de téléphone intelligent

You do not live in close proximity to a Service Canada office

Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada

You are unable to visit a Service Canada office during business hours

Vous ne pouvez pas visiter un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture

You have a disability

Vous avez un handicap

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

Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada (p. Ex. Ami, membre de la famille, soignant)

No

Non

Yes

Oui

(DO NOT READ) Prefer not to answer

(NE PAS LIRE) Préfère ne pas répondre

### Overall Satisfaction

---

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' AS '9', SEPARATELY FROM 'DON'T KNOW')

Pensez aux services global 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. INSCRIRE SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » AVEC «9» séparément de 'NE SAIS 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

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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.

Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés

**[IF CHANNEL = Specialized call centre]** Service Canada specialized call centre phone representatives were helpful

**[IF CHANNEL = Specialized call centre]** Les représentants téléphoniques spécialisés des centres d'appel de Service Canada ont été utiles

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Service Canada representatives that you dealt with in person were helpful

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Les représentants du service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été utiles

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** You travelled a reasonable distance to access the service

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Il s'agit d'une distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service

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 global 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



# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

3

4

4

5 – Very satisfied

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

### 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 **[IF NOT PROXY: do you] / [INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** own or have access to? (READ LIST. SELECT ALL THAT APPLY. )

39d. Parmi les appareils suivants, lesquels **[IF NOT PROXY: vous possédez ou vous avez accès à]/ [[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]] possède ou vous avez accès à]?** (LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT. )

Personal computer

Ordinateur personnel

Smartphone

Téléphone intelligent

Tablet

Tablette

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

(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

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); 8e 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?

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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  
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. **[IF NOT PROXY: Do you]** / **[INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** identify as a person with a disability?

44a. **[IF NOT PROXY: Vous considérez-vous]** / **[INSERT IF PROXY: Est-ce que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] se considère]** comme une personne ayant 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 IF NEEDED)

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 SI BESOIN)

**[MULTIPUNCH]**  
Hearing

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

Ouïe  
Seeing  
Vue  
Mobility  
Mobilité  
Flexibility  
Flexibilité  
Dexterity  
Dextérité  
Pain  
Douleur  
Learning  
Apprentissage  
Developmental  
Développemental  
Memory  
Mémoire/Mémorisation  
Mental health-related  
Santé mentale  
Communication (e.g. speech, language)  
Communication (par exemple, parole, langue)  
(DO NOT READ) Other [DO NOT SPECIFY]  
(NE PAS LIRE) Autre [DO NOT SPECIFY]

47c. [IF NOT PROXY: Were you] / [INSERT IF PROXY: Was [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]] born in Canada?

47c. [IF NOT PROXY: Êtes-vous / [INSERT IF PROXY :Est-ce que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] est] né(e) au Canada?

Yes  
Oui  
No  
Non

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

47d. 47d. How long [IF NOT PROXY: have you] / [INSERT IF PROXY: has [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]] lived in Canada? (READ LIST IF NEEDED)

47d. Depuis combien d'années[IF NOT PROXY: vivez-vous] / [INSERT IF PROXY: a [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] a vécu] au Canada? (LIRE LA LISTE SI BESOIN)

Less than three years  
Depuis moins de 3 ans  
Three to five years  
Entre trois et cinq ans  
More than five years

# Sondage sur l'expérience client 2019-2020

## Méthodologie détaillée : Questionnaire

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 **[IF NOT PROXY: you] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** 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 **[IF NOT PROXY: vous] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** pour une telle étude?

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.)