



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL
CANADA [EDSC]

SERVICE CANADA

Sondage sur l'expérience client 2019-2020

LE 12 JUIN 2020

ROP N° 042-19

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 2019-09-05

CONTRAT N° g9292-203572/001/cy

Valeur du contrat : 147 495,29 \$ (TVH comprise)

This report is also available in English upon request.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez écrire à nc-por-rop-gd@hrsdcrhdcc.gc.ca.

© 2019-2020 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

Cette publication était téléchargeable en ligne sur le site canada.ca/publiccentre-EDSC. Le document était offert sur demande en médias substitués (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou PDF accessible) auprès du service 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2020

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

Version PDF

N° de cat. : Em4-23/2020F-PDF

ISBN : 978-0-660-30161-7

EDSC

N° de cat. : POR-107-08-20F

Client Experience Survey 2019-2020

This publication is available for download at canada.ca/publiccentre-ESDC. It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, audio CD, e-text CD, DAISY or accessible PDF), by contacting 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, 2020

For information regarding reproduction rights: droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

Cat. No. : Em4-23/2020E-PDF

ISBN: 978-0-660-30160-0

ESDC

Cat. No. : POR-107-08-20E

© Ipsos



Déclaration de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Ipsos, l'entière conformité des produits livrables aux exigences en matière de neutralité de la Politique sur les communications et l'image de marque et de la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Président
Affaires publiques Ipsos

Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur : Ipsos Limited Partnership
Numéro de contrat de SPAC : g9292-203572/001/cy
Date d'attribution du contrat : 2019-09-05

Table des matières

RÉSUMÉ	05	INCIDENCE DES CHANGEMENTS AUX SERVICES SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT	74
CONTEXTE ET OBJECTIFS	26	Satisfaction globale	76
Modèle du sondage sur l'expérience client	29	Points saillants, par programme	86
DÉMARCHE DE LA RECHERCHE	32	COMMENT AMÉLIORER DAVANTAGE LE SERVICE/ LES FACTEURS DE LA SATISFACTION	102
TRANSFORMATION : INCIDENCE SUR L'UTILISATION DE PLUSIEURS MODES DE PRESTATION	37	GROUPE VULNÉRABLES ET ACCESSIBILITÉ	122
Changement dans le recours au libre-service	39	Obstacles à l'accès aux services	124
Nombre de contacts avec Service Canada	48	Groupes de clients vulnérables	131
Utilisation des modes de prestation, par étape et par programme	52	CONCLUSIONS	147
Utilisation de plusieurs modes de prestation	57	DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES	151
Utilisation du mode de prestation en personne par les groupes de clients vulnérables	62	ANNEXE 1 – DÉTAILS SUR LA MÉTHODOLOGIE	154
INCIDENCE DES CHANGEMENTS AUX SERVICES SUR L'EXPÉRIENCE DE SERVICE POUR CHAQUE MODE DE PRESTATION	65	ANNEXE 2 – CONSTATATIONS DÉTAILLÉES PAR ATTRIBUT DE SERVICE	158

Résumé

Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2019-2020 – Les résultats en un coup d'œil

2 431 entrevues menées (entre 360 et 700 par programme)

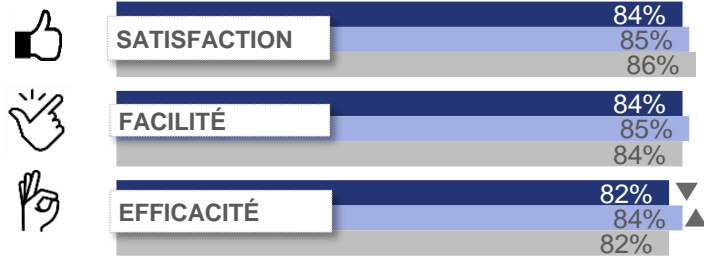
Méthode : Sondage par téléphone

Travail sur le terrain : du 25 févr. au 16 mars 2020

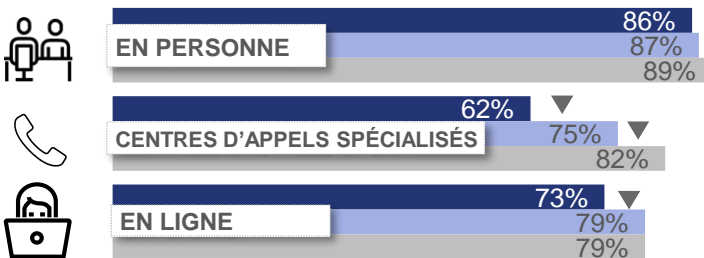
Expériences de clients ayant atteint l'étape de décision initiale entre août et octobre 2019

■ 2019-2020 ■ 2018-2019 ■ 2017-2018

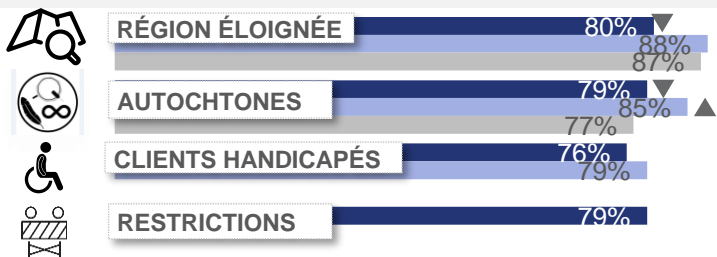
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



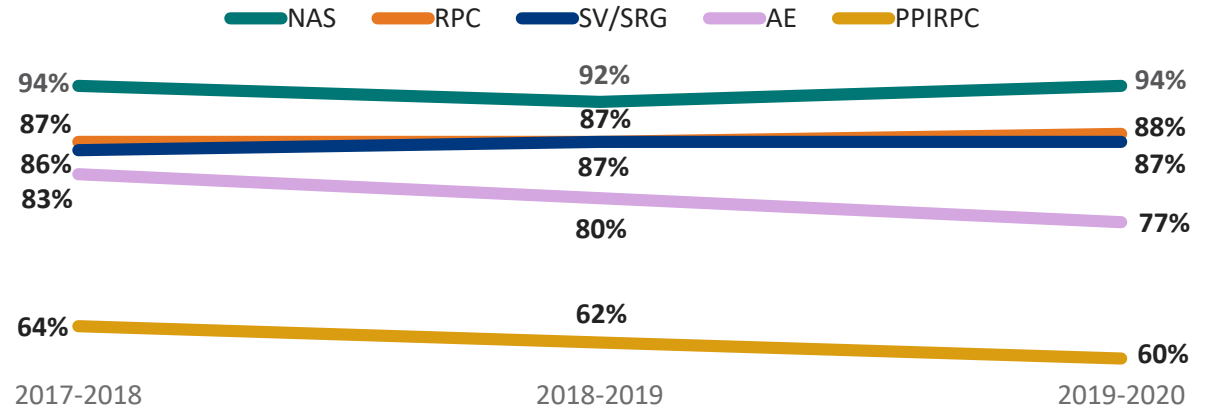
SATISFACTION À L'ÉGARD DE CHAQUE MODE DE PRESTATION



SATISFACTION PARMIS LES GROUPES VULNÉRABLES SÉLECTIONNÉS



SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME



PRINCIPAUX FACTEURS DE SATISFACTION

	FORCES		POINTS À AMÉLIORER	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
Service dans la langue officielle de préférence	97 %	96 %	Durée raisonnable du parcours client	77 % 76 %
Temps raisonnable pour remplir la demande	84 %	--	Serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada	73 % -
Certitude que les renseignements personnels sont protégés	87 %	87 %	Facilité à obtenir de l'aide au besoin	76 % 77 %

Note : le taux d'octroi des prestations parmi l'échantillon de sondage des clients du PPIRPC (53 %) était de 8 points de pourcentage inférieur à celui de l'année précédente, mais stable pour les autres programmes.

Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2019-2020

2 431 entrevues menées (entre 360 et 700 par programme)

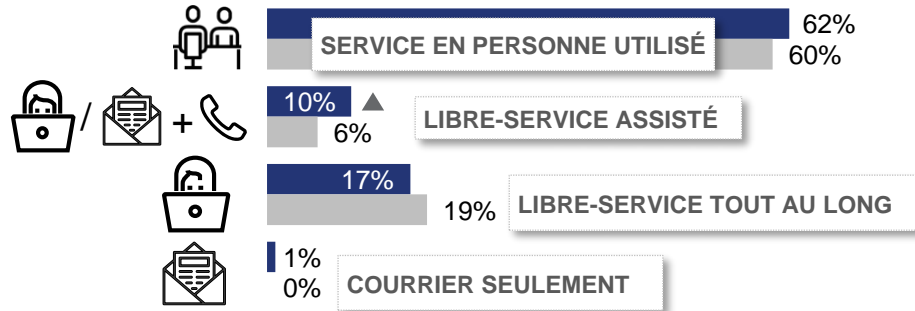
Méthode : Sondage par téléphone

Travail sur le terrain : du 25 févr. au 16 mars 2020

Expériences de clients ayant atteint l'étape de décision initiale entre août et octobre 2019

■ 2019-20 ■ 2017-18

UTILISATION EN LIBRE-SERVICE DANS LE PARCOURS DU CLIENT



FACILITÉ GLOBALE PAR NIVEAU DE SERVICE UTILISÉ



Obtenir un service plus rapide par téléphone aurait amélioré l'expérience pour:

- 40% à l'étape de la prise de renseignements
- 45% à l'étape de la présentation de la demande

Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

POINTS FORTS/ OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION PAR PROGRAMME

	NAS	RPC	SV/SRG	AE	PPIRPC
Facile d'obtenir de l'aide	89%	Informations faciles à trouver 82%	Les représentants en personne de Service Canada étaient serviables 92%	Service dans la langue officielle de choix 94%	Informations confidentielles protégées 80%
Remplir une demande dans un délai raisonnable	87%	Informations uniformes 85%	Facilité de trouver les informations nécessaires lors de la demande 83%	Informations confidentielles protégées 88%	Service dans la langue officielle de choix 91%
Accès au service dans la langue je comprends	94%	Confiance dans la résolution des problèmes 81%	Facile de présenter une demande 92%	Remplir une demande dans un délai raisonnable 83%	Les représentants en personne de Service Canada étaient serviables 85%
Distance raisonnable parcourue	79%	Représentants au téléphone de SC serviables 72%	Facile de trouver des informations sur le programme 76%	Le parcours du client a pris un temps raisonnable 68%	Représentants au téléphone de SC serviables 68%
		Confiance que la demande soit traitée dans un délai raisonnable 79%	Facile d'effectuer un suivi 77%	Représentants au téléphone de SC serviables 73%	Comprendre les exigences 53%
		Processus clair 80%	Facile d'obtenir de l'aide 74%	Facile d'obtenir de l'aide 70%	Le parcours du client a pris un temps raisonnable 49%

OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION PAR GROUPE CLIENT

	RÉGION ÉLOIGNÉE	AUTOCHTONES	CLIENTS HANDICAPÉS	RESTRICTIONS
Parcours sans difficulté de toutes les étapes	81%	Déterminer l'admissibilité 57%	Faire des étapes en ligne facilite le processus 56%	Facilité d'inscription au MDSC 54%
Processus clair	68%	Connaître les étapes à suivre pour présenter une demande 70%	Facile à trouver les infos nécessaires pour présenter une demande 62%	Facilité de remplir le formulaire de demande 71%
Facile d'obtenir de l'aide	73%	Comprendre les exigences de la demande 69%	Comprendre les exigences de la demande 64%	Facile de présenter une demande 74%

Contexte et objectifs



- Le sondage annuel sur l'expérience client (EC) de Service Canada permet d'assurer un suivi des effets des changements à la prestation des services sur la capacité des clients à accéder aux programmes fédéraux, d'autant plus que la prestation devient de plus en plus électronique au fil du temps.
- Le sondage 2019-2020 représentait la troisième vague de l'enquête établie par la Direction générale de service aux citoyens en 2017-2018. Il cible des mesures du rendement en matière d'expérience client associées à la facilité, à l'efficacité, à la confiance de même qu'à la satisfaction vis-à-vis de l'expérience de service par programme, groupe de clients et modes de prestation de services utilisés.
- Il permet également de faire un suivi de l'adoption du libre-service et du recours à l'assistance parmi les clients de Service Canada, afin d'éclairer la transformation des services au fil du temps.
- *En raison de la COVID-19, le travail sur le terrain pour le sondage sur l'EC 2019-2020 s'est trouvé interrompu en milieu d'exécution. L'objectif initial quant à la taille de l'échantillon n'a donc pu être atteint. Le projet de mesure de l'expérience client devait également comprendre une deuxième phase de recherche qualitative, mais cette dernière a été annulée en raison des préoccupations relatives à la communication avec les clients pendant la crise sanitaire.*

Méthode



- Un sondage téléphonique a été mené auprès d'un échantillon de 2 431 clients de Service Canada, à l'échelle des six principaux programmes suivants :
 - Assurance-emploi (AE) : (n = 701) +/- 3,7 points de pourcentage
 - Régime de pensions du Canada (RPC) : (n = 389) +/- 5,0 points de pourcentage
 - Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) : (n = 417) +/- 4,8 points de pourcentage
 - Sécurité de la vieillesse (SV)/Supplément de revenu garanti (SRG) : (n = 562) +/- 4,1 points de pourcentage
 - Numéro d'assurance sociale (NAS) : (n = 362) +/- 5,1 points de pourcentage
- Des suréchantillons ont été recueillis auprès de deux groupes de clients : ceux vivant en région éloignée et les clients autochtones.
- Les entrevues ont été menées entre le 25 février et le 16 mars 2020 (le travail sur le terrain a pris fin plus tôt que prévu en raison de la COVID-19).
- Des personnes qui avaient terminé un parcours de client et reçu une décision initiale, des prestations ou un numéro d'assurance sociale en août, en septembre ou en octobre 2019 ont été sélectionnées aux fins de la constitution d'un échantillon.
- L'échantillon du sondage présente, de par sa taille, une marge d'erreur de +/- 2,0 %.
- Les résultats ont été pondérés selon l'âge, le sexe, la région, le programme et les prestations (approuvées ou refusées) à l'aide de données administratives sur les personnes qui ont terminé un parcours de client entre août et octobre 2019. On a maintenu les pondérations de programme constantes pour 2017-2018 afin de dégager des résultats tout changement attribuable à l'expérience de service.
- Les comparaisons avec les résultats de 2018-2019 reflètent les changements apportés à la prestation des services après octobre 2018, et les comparaisons avec les résultats de 2017-2018, les changements par rapport aux mois d'avril, de mai et de juin 2017, environ.
- *En raison de la COVID-19, le travail sur le terrain pour le sondage sur l'EC 2019-2020 s'est trouvé interrompu en milieu d'exécution. L'objectif initial quant à la taille de l'échantillon, soit n = 4000, n'a donc pu être atteint.*
- Le document Méthodologie détaillée du sondage sur l'EC 2019-2020 était disponible sous pli séparé.

Résumé : Changement dans l'utilisation des modes de prestation



La proportion des clients ayant utilisé le libre-service en ligne sans recourir à l'assistance a été, pour la période allant d'août à octobre 2019, légèrement inférieure par rapport à la période d'avril à juin 2017. L'utilisation du libre-service en ligne sans assistance a augmenté parmi les clients du RPC à l'étape de la prise des renseignements et de la présentation d'une demande, et parmi les clients de la SV/du SRG qui présentaient une demande de prestations ou faisaient le suivi d'une demande de prestations. Parallèlement, les clients de l'AE ont été moins nombreux à recourir au libre-service en ligne sans assistance, tant à l'étape de la prise de renseignements qu'à celle de la présentation d'une demande; ils ont plutôt eu tendance à présenter leur demande en personne et à effectuer un suivi pour en vérifier l'état (41 %) ou fournir des renseignements manquants (21 %), se tournant le plus souvent vers les modes de prestation en personne et par téléphone plutôt que vers Mon dossier Service Canada uniquement.

- La majorité des clients (62 %) ont continué d'utiliser le service en personne à un moment ou à un autre de leur parcours, tandis que près de deux clients sur dix (17 %) ont utilisé la fonction de libre-service en ligne uniquement, et un client sur dix (10 %) a utilisé la fonction libre-service assisté en ligne ; quatre pour cent (4 %) se sont vu inscrire automatiquement et n'ont pas communiqué avec Service Canada, et un pour cent a utilisé le service par courrier uniquement.
- Dans l'ensemble, par rapport à la vague de référence du sondage, les clients se sont montrés plus susceptibles de recourir au service en personne à l'étape de la présentation d'une demande, et moins à celle de la prise de renseignements. Ils étaient également plus susceptibles d'utiliser le libre-service assisté à l'étape du suivi.
 - Les **clients de l'AE** se sont révélés plus enclins à faire usage du libre-service sans assistance aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande qu'en 2017-2018, et plus susceptibles d'obtenir de l'aide par l'entremise du service en personne lorsqu'ils soumettaient une demande. Ces mêmes clients avaient moins tendance à recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande, mais davantage à l'étape du suivi.
 - Les **clients du RPC** étaient plus susceptibles, par rapport à la vague de référence, de recourir au libre-service et moins susceptibles de recourir au service en personne aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande. Ils étaient également moins susceptibles de ne recevoir que le service par courrier à l'étape de la présentation d'une demande.
 - Les **clients de la SV/du SRG** avaient davantage tendance à opter pour le libre-service à l'étape de présentation d'une demande ou du suivi qu'ils ne l'avaient fait lors de la vague de référence. Ils étaient également moins susceptibles de recourir au service en personne à l'étape de la prise de renseignements.
- Aucune augmentation ou diminution considérable n'a été observée chez les **clients du PPIRPC** par rapport à la vague de référence.

Résumé : Nombre de contacts avec Service Canada



Les clients ont eu davantage de contacts avec Service Canada qu'au cours des années précédentes, principalement en raison d'une augmentation du nombre de fois où ils ont communiqué avec des centres d'appels spécialisés. La satisfaction à l'égard du service diminue de façon proportionnelle au nombre de fois que le client a communiqué avec un agent de Service Canada, et elle est plus faible que l'an dernier parmi les clients qui ont communiqué avec Service Canada à au moins trois reprises.

- Comme les années précédentes, le niveau de satisfaction à l'égard de l'expérience de service a diminué suivant le nombre de fois que le client communiquait avec Service Canada. Le taux de satisfaction était nettement inférieur parmi les clients qui avaient communiqué à au moins cinq reprises avec Service Canada dans le cadre de leur parcours client, quel que soit le mode de prestation.
- Par rapport à 2018-2019, le taux de satisfaction s'est amélioré chez les clients qui avaient communiqué à une ou à deux reprises avec Service Canada au cours de leur expérience, mais a diminué chez ceux qui avaient communiqué plus de deux fois avec Service Canada.

Les clients de l'AE et du PPIRPC ont continué à avoir plus de contacts avec Service Canada durant leur parcours que l'ensemble des clients. D'année en année, ce sont les clients de l'AE et du RPC qui ont eu le plus de contacts avec Service Canada au cours de leur expérience.

- Le nombre de contacts a continué de varier selon le programme, les clients de l'AE et du PPIRPC étant les plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada cinq fois ou plus, tandis que ceux qui demandaient un NAS et ceux de la SV/du SRG étaient les plus susceptibles de n'avoir communiqué avec Service Canada qu'à une ou à deux reprises.
- Par rapport à 2018-2019, les clients de l'AE et du RPC étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada cinq fois ou plus, et ceux du PPIRPC, moins susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada à deux reprises.

Résumé : Utilisation des modes de prestation, par étape



Les modes de prestation en ligne et en personne ont continué d'être utilisés par les clients le plus souvent pour les étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, tandis que le téléphone et Internet étaient plus courants pour le suivi. L'utilisation d'Internet a augmenté à l'étape de la prise de renseignements et diminué à celle de la présentation d'une demande, tandis que le recours au mode de prestation en personne a augmenté aux deux étapes.

- À l'étape de la prise de renseignements, les clients sont demeurés plus susceptibles d'utiliser les sources gouvernementales en ligne (58 %), suivies du service en personne (47 %), tandis qu'environ un client sur dix utilisait soit le téléphone (15 %) soit le courrier (10 %). L'utilisation des modes de prestation en ligne et en personne a augmenté par rapport à la vague de référence, tandis que le téléphone et le courrier ont connu une diminution.
- À l'étape de la présentation d'une demande, les clients étaient plus susceptibles d'avoir recours au service en personne (59 %), suivi du service en ligne (48 %), tandis qu'environ un client sur dix utilisait le téléphone (13 %) ou procédait par la poste (10 %). Le recours aux services en personne a augmenté par rapport à la vague de référence, tandis qu'Internet, le téléphone et le courrier ont connu une diminution.
- Parmi les clients qui avaient effectué un suivi, le téléphone est demeuré le mode de prestation le plus populaire (68 %), suivi d'Internet (56 %) et des services en personne (40 %), tandis qu'environ un client sur dix utilisait le courrier (15 %). L'utilisation d'Internet et du courrier a augmenté par rapport à la vague de référence.

La possibilité d'effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour la grande majorité des clients, et des progrès ont été réalisés pour ce qui est de la facilité d'utilisation parmi les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG.

- Comme l'an dernier, les trois quarts (75 %) des clients ont reconnu que de pouvoir faire des étapes en ligne avait facilité le processus. Les clients de l'AE (82 %) étaient plus susceptibles d'être de cet avis que l'ensemble des clients et, bien que les clients du RPC (60 %), du PPIRPC (37 %) et de la SV/du SRG (48 %) aient été moins susceptibles de l'être, la note qu'ils accordaient pour la facilité s'est améliorée d'une année à l'autre.

Résumé : Utilisation de plusieurs modes de prestation par étape



La grande majorité des clients n'ont utilisé qu'un seul mode de prestation à chaque étape de leur parcours. Les clients ont continué à se fier davantage à Internet et aux visites en personne pour établir un premier contact à toutes les étapes, à l'exception du suivi, où le téléphone constituait le mode de prestation le plus utilisé.

- Les clients ont le plus souvent, dans le cadre de leur parcours, commencé par utiliser Internet aux étapes de la prise de renseignements et du suivi, tandis que la plupart optaient d'abord pour le service en personne (suivi de près par Internet) à l'étape de la présentation d'une demande. Le téléphone est demeuré le mode de prestation le moins utilisé pour un premier contact aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, se classant cependant deuxième à l'étape du suivi.
- Les clients qui utilisaient initialement le service en personne étaient moins susceptibles d'utiliser un deuxième mode de prestation que ceux qui étaient d'abord passés par le service en ligne. Les clients étaient généralement plus susceptibles de se déplacer en personne ou de recourir à Internet après avoir commencé au téléphone aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, mais pas à l'étape du suivi.
- D'une année à l'autre, les clients ont été plus nombreux à commencer par se déplacer en personne à l'étape de présentation d'une demande et moins nombreux aux étapes de la prise de renseignements ou du suivi. Ils étaient plus susceptibles d'avoir utilisé Internet en premier à l'étape du suivi, et moins à celle de la présentation d'une demande. Ils étaient également moins susceptibles d'avoir utilisé le mode téléphonique en premier pour présenter leur demande.

Les clients vulnérables ont manifesté des préférences variées en matière de modes de prestation. Certains groupes recouraient davantage aux services en personne dans le cadre du parcours client, tandis que d'autres dépendaient davantage du courrier.

- Les jeunes et les nouveaux arrivants étaient nettement plus enclins à opter pour le mode de prestation en personne, tant à l'étape de la prise de renseignements qu'à celle de la présentation d'une demande.
- Le mode de prestation en personne était beaucoup moins populaire chez les personnes âgées, plus susceptibles de procéder par la poste aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, tandis que les clients handicapés et les clients peu versés en informatique avaient moins tendance à présenter leur demande en personne et étaient plus susceptibles d'utiliser eux aussi le service postal.
- Aucun autre groupe vulnérable n'a présenté de variation statistiquement significative par rapport à l'ensemble des clients dans ses préférences quant au mode de prestation.

Résumé : Satisfaction globale



Le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience de service globale, constant par rapport à 2018-2019, a diminué par rapport à 2017-2018. Il demeure inférieur pour les clients de l'AE et du PPIRPC. Le taux de satisfaction des clients de l'AE a diminué par rapport à la vague de référence.

- La vaste majorité de la clientèle de Service Canada demeure satisfaite de l'expérience de service (84 %) et la trouve facile (84 %) et efficace (82%). D'une année à l'autre, l'efficacité a diminué (82 % comparativement à 84 %), tandis que la satisfaction globale était plus faible qu'elle ne l'avait été lors de la vague de référence en 2017-2018 (86 %).
- Les clients ont exprimé un degré élevé de confiance (83 %) en Service Canada pour la prestation efficace des services aux Canadiens, se sont dits confiants par rapport au processus de résolution des problèmes (78 %) et ont estimé que la rapidité du service était raisonnable (77 %).
- Plus de neuf clients sur dix (94 %) parmi ceux qui demandaient un NAS se sont dits satisfaits de l'expérience de service, soit le résultat le plus élevé de tous les programmes, comme c'était déjà le cas lors des vagues précédentes. Près de huit clients de l'AE sur dix (77 %) et six clients du PPIRPC sur dix (60 %) étaient satisfaits dans l'ensemble, un résultat inférieur à celui des autres programmes, et les clients de l'AE étaient moins satisfaits qu'ils ne l'avaient été en 2017-2018 (83 %).
- Les clients qui tentaient d'obtenir un NAS étaient plus susceptibles de juger le processus efficace (91 %) et d'avoir confiance en la résolution des problèmes (87 %), tandis que ceux de la SV/du SRG avaient davantage tendance à trouver le processus facile (92 %) et efficace (88 %). Les clients qui demandaient un NAS et ceux de la SV/du SRG et du RPC étaient les plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (dans une proportion de 89 %, 85 % et 83 %, respectivement).
- Les clients de l'AE et du PPIRPC étaient quant à eux moins susceptibles de trouver le processus efficace (76 % et 57 %), d'avoir confiance en la résolution des problèmes (72 % et 51 %) ou de convenir que la rapidité du service était raisonnable (68 % et 49 %). Ceux du PPIRPC étaient aussi moins susceptibles de trouver le processus facile (55 %).
- Par rapport à 2018-2019, les clients de la SV/du SRG tendaient davantage à trouver le processus efficace (88 % comparativement à 84 %) et la rapidité du service, raisonnable (85 % comparativement à 80 %). Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de trouver le processus efficace (76 % comparativement à 81 %), tandis que les clients du RPC étaient plus susceptibles d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes (81 % comparativement à 76 %) et d'exprimer leur confiance envers Service Canada (86 % comparativement à 81 %).

Résumé : Problèmes rencontrés



Les clients ont été plus nombreux, cette année, à rencontrer un problème, ce qui s'expliquerait par une augmentation du nombre de clients de l'AE et de clients demandant un NAS, mais la facilité de résolution des problèmes qui survenaient s'est améliorée.

- Deux clients sur dix (20 %) ont déclaré avoir rencontré un problème en 2019-2020, soit davantage qu'en 2018-2019 (16 %). De ceux-ci, près de la moitié (45 %) ont estimé que le problème avait été facilement résolu – un pourcentage plus élevé que lors de la vague précédente (33 %), mais stable par rapport aux niveaux de la vague de référence.
- Les problèmes les plus couramment rencontrés étaient des délais trop longs pour l'octroi des prestations ou la prise d'une décision, un processus de demande long et compliqué et la confusion engendrée par les renseignements fournis en ligne. Les clients ont été moins nombreux que l'année précédente à mentionner que le formulaire de demande était long/compliqué.
- Les clients du PPIRPC et de l'AE étaient les plus susceptibles d'avoir rencontré un problème (dans une proportion de 33 et de 29 %, respectivement) et ceux de la SV/du SRG de même que les clients qui demandaient un NAS, les moins susceptibles (dans une proportion de 9 et de 8 %). Par rapport à l'année précédente, les clients de l'AE ont été plus nombreux (29 % comparativement à 24 %) à connaître des difficultés, et ceux qui demandaient un NAS également (8 % comparativement à 5 %).
- C'est pour les clients qui demandaient un NAS que la facilité de résolution des problèmes s'est avérée la plus élevée (57 %), et pour les clients du PPIRPC (25 %) et de la SV/du SRG (33 %), la plus faible. La facilité de résolution a par ailleurs augmenté de façon considérable, cette année, pour les clients de l'AE (45 % comparativement à 32 %) et ceux qui demandaient un NAS (57 % comparativement à 32 %).

Résumé : Rendement en matière d'attributs de service



Dans l'ensemble, les clients de Service Canada ont accordé les meilleures notes pour la serviabilité du personnel du mode en personne, la confiance dans la sécurité de l'information, la facilité du processus et son efficacité.

- La grande majorité des clients ont trouvé serviable le personnel de Service Canada qui offrait des services en personne (92 %), étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (87 %), ont jugé facile de présenter une demande (84 %) et sont parvenus à passer d'une étape à l'autre sans difficulté (82 %).

Les attributs du service ayant obtenu les notes les plus faibles étaient la facilité d'effectuer un suivi, la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable, la facilité à déterminer l'admissibilité, la clarté du processus et la serviabilité du personnel des centres d'appels.

- Moins des trois quarts des clients ont attribué des notes élevées à la facilité d'effectuer un suivi à l'égard de la demande (61 %), à la certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable (64 %), à la facilité à déterminer l'admissibilité (71 %) ou le meilleur moment pour commencer à toucher sa pension (72 %), au fait qu'apparaissait clairement, tout au long du processus, ce qui se passerait ensuite et quand (73 %), ainsi qu'à la serviabilité du personnel des centres d'appels de Service Canada (73 %).

Certains aspects du service se sont constamment vu attribuer des notes élevées, tandis que les domaines moins bien notés différaient considérablement selon le programme.

- La serviabilité du personnel du mode en personne de Service Canada et la confiance en la protection des renseignements personnels ont toujours été les domaines les mieux notés.

Dans l'ensemble, il y a eu, d'une année à l'autre, un certain nombre de changements négatifs dans les attributs de service liés à la facilité et à l'efficacité.

- Les clients étaient moins susceptibles de convenir avoir su clairement, tout au long du processus, ce qu'il se passerait ensuite et à quel moment, être parvenus à passer d'une étape à l'autre sans difficulté, avoir reçu des renseignements uniformes, avoir pu déterminer facilement leur admissibilité et trouver l'information dont ils avaient besoin à l'étape de la prise de renseignements dans un délai raisonnable et avoir trouvé facile d'effectuer un suivi.

Résumé : Rendement en matière d'attributs de service par programme



Les clients qui demandaient un NAS ont continué d'accorder les notes les plus élevées à tous les attributs du service.

- La grande majorité des clients qui demandaient un NAS ont donné des notes positives à tous les attributs et ont trouvé l'expérience de service facile et efficace. Les domaines les moins bien notés comprennent notamment le caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service et la serviabilité du personnel des centres d'appels.

Les clients du RPC et de la SV/du SRG ont continué d'accorder des notes similaires pour plusieurs attributs de service, et de fortes majorités ont donné des notes élevées dans la plupart des domaines.

- C'est dans les domaines de la serviabilité du personnel du mode en personne de Service Canada, de la facilité de présentation d'une demande, de la transition harmonieuse d'une étape à l'autre et de la rapidité du service qu'ont été accordées les meilleures notes. À l'inverse, les domaines les moins bien notés étaient la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin et la possibilité de faire des étapes en ligne, considérée comme facilitant le processus. Les clients du RPC ont également éprouvé davantage de difficultés concernant la clarté du processus de résolution des problèmes et la serviabilité du personnel des centres d'appels de Service Canada. Ceux de la SV/du SRG ont donné des notes plus basses pour la confiance dans le processus de résolution des problèmes.

Les clients de l'AE ont accordé des notes positives dans la plupart des domaines de service, mais les notes étaient inférieures à celles des autres programmes, notamment pour les aspects liés à l'efficacité.

- L'expérience de service de l'AE s'est vu accorder les notes les plus élevées pour ce qui était de la confiance en la protection des renseignements personnels, de la facilité à présenter une demande et de la serviabilité des agents du mode en personne de Service Canada. Les domaines moins bien notés comprenaient la rapidité du service, le fait de n'avoir à expliquer la situation qu'une seule fois, la facilité à obtenir de l'aide, la clarté du processus, la confiance dans la résolution des problèmes, le fait d'avoir pu remplir la demande dans un délai raisonnable et le caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service.

Principales constatations : Rendement en matière d'attributs de service par programme



Comme les années précédentes, les clients du PPIRPC ont continué d'éprouver le plus de difficultés au cours de l'expérience de service.

- Les clients du PPIRPC ont accordé des notes considérablement plus faibles à presque tous les attributs de service. L'expérience de service du PPIRPC a été jugée la plus élevée pour ce qui était de la confiance dans la protection des renseignements personnels et de la serviabilité du personnel du mode en personne de Service Canada. Les attributs de service les moins bien notés comprenaient la rapidité du service, la clarté du processus, l'efficacité, la confiance dans la résolution des problèmes, le fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable, la compréhension de l'information relative au programme, la facilité à déterminer l'admissibilité et la facilité à remplir le formulaire.

Les clients non inscrits automatiquement étaient plus susceptibles d'être satisfaits de leur expérience que l'ensemble des clients, tandis que le taux de satisfaction parmi les clients inscrits automatiquement était comparable à celui de l'ensemble.

- Des tendances similaires ont été observées en comparant les clients recevant à la fois la SV et le SRG à ceux qui ne recevaient que la SV. Ceux qui touchaient les deux types de prestations étaient plus susceptibles d'être satisfaits de leur expérience, tandis que le taux de satisfaction de ceux qui ne recevaient que la SV était le même que celui de l'ensemble des clients.
- Les clients de la SV et du SRG étaient principalement non inscrits automatiquement, tandis que la grande majorité des clients de la SV étaient inscrits automatiquement.

Principales constatations : Évolution de l'expérience de service par programme



D'une année à l'autre, les clients de l'AE sont demeurés moins satisfaits d'un certain nombre d'aspects du service.

- Par rapport à 2018-2019, les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'être satisfaits de l'efficacité (76 % comparativement à 81 %) et de la clarté du processus (65 % comparativement à 75 %) et, par rapport à la vague de référence, ils ont éprouvé davantage de difficulté à déterminer leur admissibilité (66 % comparativement à 72 %) et à remplir la demande dans un délai raisonnable (59 % comparativement à 66 %).

Les clients du RPC ont fait état d'une plus grande confiance envers Service Canada et ont attribué une note plus élevée que les années précédentes aux aspects de la facilité et de la confiance.

- Par rapport à 2018-2019, les clients du RPC étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance en Service Canada (86 % comparativement à 81 %) et de reconnaître que de pouvoir faire des étapes en ligne leur facilitait les choses (60 % comparativement à 52 %). Par rapport à la vague de référence, les clients du RPC ont trouvé plus facile de comprendre l'information sur le programme et d'être assurés que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable (79 % comparativement à 70 %).

D'une année à l'autre, les clients de la SV/du SRG ont été plus satisfaits de plusieurs aspects du service, et des progrès considérables ont été réalisés dans plusieurs domaines depuis la vague de référence.

- Par rapport à 2018-2019, les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de convenir qu'ils n'avaient à expliquer leur situation qu'une seule fois (80 % comparativement à 75 %), que d'effectuer des étapes en ligne leur avait facilité les choses (48 % comparativement à 36 %) et que le temps consacré au processus du début à la fin était raisonnable (85 % comparativement à 80 %).
- Par rapport à 2017-2018, les clients de la SV/du SRG ont eu davantage tendance à trouver le processus facile (92 % comparativement à 84 %) et efficace (88 % comparativement à 79 %). Ils ont également trouvé plus facile de comprendre l'information sur le programme (82 % comparativement à 69 %), de déterminer leur admissibilité (84 % comparativement à 72 %), de comprendre les exigences de la demande (83 % comparativement à 75 %) et d'être assurés que la demande serait traitée dans un délai raisonnable (82 % comparativement à 72 %). Ils étaient également moins susceptibles d'avoir rencontré un problème (9 % comparativement à 15 %).
- Des améliorations sont survenues, parmi les clients qui recevaient la SV et le SRG, concernant la satisfaction globale par rapport à leur expérience, la rapidité du service et la confiance en Service Canada. Nous avons constaté des changements similaires au sein du sous-groupe des clients non inscrits automatiquement, du fait de la forte proportion de chevauchement entre les deux groupes – 69 % des clients de la SV/du SRG n'étaient pas inscrits automatiquement.

Principales constatations : Évolution de l'expérience de service par programme



Les principaux points faibles signalés par les clients du PPIRPC dans le sondage de référence ont peu changé.

- Par rapport à l'année 2018-2019, les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles de convenir que de pouvoir faire des étapes en ligne leur facilitait les choses (37 % comparativement à 31 %), mais moins confiants, par rapport à la vague de référence, que la demande serait traitée dans un délai raisonnable (34 % comparativement à 42 %).
- Peu de progrès ont été réalisés dans l'amélioration de la satisfaction par rapport aux principaux points faibles cernés dans l'étude de référence. Il n'y a pas eu d'évolution statistiquement significative depuis 2017-2018, et plusieurs mesures ont notamment été assouplies, notamment la facilité de résolution des problèmes, la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et la satisfaction globale.

Aucun changement important n'a été noté parmi les clients qui demandaient un NAS.

Principales constatations : Facteurs globaux de la satisfaction



Les facteurs de satisfaction les plus importants ont été les suivants : le caractère raisonnable de la durée, du début à la fin, la serviabilité des agents des centres d'appels de Service Canada et la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin.

- Afin d'améliorer l'expérience de service pour l'ensemble de la clientèle de Service Canada, il convient de se concentrer principalement sur l'amélioration de la rapidité du service, la facilité à obtenir de l'aide et la serviabilité des agents des centres d'appels de Service Canada. Il s'agit là des attributs des services les plus fortement liés à la satisfaction globale, où le rendement était inférieur par rapport à d'autres domaines.
- Cette année, l'incidence de l'approbation ou du refus de la demande a revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction. Les résultats indiquent que la satisfaction des personnes qui s'était vu refuser les prestations demandées a diminué, en particulier pour les clients du RPC et de l'AE, et a exercé un impact plus important sur leurs impressions de leur expérience que les années précédentes. Bien que certains facteurs aient eu un impact plus important sur la satisfaction, l'amélioration de l'expérience des personnes ayant essuyé un refus sera également importante pour contribuer à améliorer la satisfaction globale.

Les facteurs de satisfaction diffèrent sensiblement en fonction du programme. Les principaux facteurs les plus courants, comme pour la clientèle de Service Canada dans son ensemble, comprenaient la serviabilité des agents des centres d'appels pour les clients de l'AE, du RPC et du PPIRPC, la rapidité du service pour les clients de l'AE et du PPIRPC et la facilité à obtenir de l'aide pour les clients de l'AE et ceux qui demandaient un NAS.

- Les domaines actuels au rendement élevé en corrélation avec la satisfaction comprennent le service dans la langue officielle de préférence, le fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable et la certitude que les renseignements personnels étaient protégés. Ces attributs devraient être maintenus, à l'avenir, pour conserver les points forts.
- Les meilleures possibilités d'amélioration du service dans tous les programmes représentant des domaines fortement corrélés à la satisfaction où le rendement s'est avéré inférieur à d'autres comprennent l'amélioration de la serviabilité des agents des centres d'appels (pour l'AE, le RPC et le PPIRPC), la rapidité du service (pour l'AE et le PPIRPC), la facilité à obtenir de l'aide (pour l'AE et la SV/le SRG) et la distance à parcourir pour accéder au service (pour l'AE et le NAS).
- Pour les clients du PPIRPC, il sera également important d'améliorer la clarté des exigences relatives à la demande.
- Pour les clients de la SV/du SRG, il faudra en outre se concentrer sur l'amélioration de la facilité à trouver de l'information sur le programme, de la facilité à effectuer un suivi et de la confiance dans la résolution des problèmes.

Principales constatations : Évaluation des modes de prestation des services



Les clients sont demeurés extrêmement satisfaits de l'expérience en personne, tandis que leur taux de satisfaction à l'égard des centres d'appels spécialisés est resté le plus faible. Pour une deuxième année consécutive, le taux de satisfaction à l'égard des centres d'appels spécialisés et des sites Web du gouvernement du Canada a diminué.

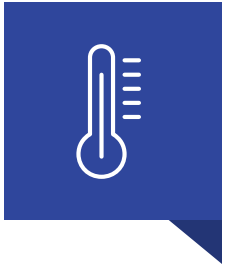
- Comme les années précédentes, la grande majorité des clients sont demeurés satisfaits de chaque mode de prestation de services. Le taux de satisfaction à l'égard du service en personne est demeuré le plus élevé (86 %), suivi de celui à l'égard de Mon dossier Service Canada (MDSC) (75 %), des services en ligne (73 %), du service 1 800 O-Canada (68 %) et des centres d'appels spécialisés (73 %).
- Pour la deuxième année consécutive, le taux de satisfaction des clients qui avaient eu recours aux centres d'appels spécialisés a diminué, les clients se faisant moins nombreux à accorder les notes les plus élevées. Par rapport à l'année précédente, les clients ont également été moins nombreux à exprimer leur satisfaction à l'égard des services en ligne en raison d'une diminution de ceux qui avaient donné une note de 4 sur 5.

Le taux de satisfaction à l'égard des modes de prestation de service diffère selon les programmes. Les clients du PPIRPC ont évalué leur satisfaction à l'égard du mode en personne et en ligne à un niveau inférieur à celui de l'ensemble des clients.

- Par rapport à 2018-2019, les clients de l'AE ont donné des notes moins élevées pour les services en ligne (71 % comparativement à 79 %) et les centres d'appels spécialisés (59 % comparativement à 74 %).
- Les clients du RPC (67 % comparativement à 80 %) et de la SV/du SRG (64 % comparativement à 79 %) ont également accordé des notes plus basses aux centres d'appels spécialisés, tandis que les clients qui demandaient un NAS décernaient des notes plus basses pour le service en personne (90 % comparativement à 94 %).

Presque tous les clients étaient d'accord pour dire qu'on leur a offert le service dans la langue officielle de leur choix, soit le français ou l'anglais, et qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien.

Principales constatations : Évaluation des modes de prestation des services



Les clients du libre-service sont demeurés bien servis par le processus de demande en ligne, mais les clients de l'AE ont éprouvé plus de difficultés à comprendre les exigences de demande qu'en 2017-2018.

- La grande majorité des clients ayant recours à la fonction libre-service ont trouvé qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande, de rassembler l'information nécessaire et de remplir la demande dans un délai raisonnable. Les clients de l'AE qui avaient eu recours au libre-service étaient toutefois moins susceptibles de trouver facile de comprendre les exigences de la demande que dans la vague de référence.

MDSC a été utilisé par la grande majorité des clients de l'AE et la moitié des clients du RPC, tandis que les clients du PPIRPC ou de la SV/du SRG étaient beaucoup moins enclins à l'utiliser. Il convient de souligner que trois clients du PPIRPC sur dix (31 %) et quatre clients de la SV/du SRG sur dix (40 %) avaient effectué un suivi par l'entremise de MDSC. Les clients de l'AE ont trouvé le processus d'inscription facile, tandis que ceux des autres programmes ont éprouvé davantage de difficultés.

- Plus des trois quarts des clients de l'AE (77 %) et la moitié des clients du RPC (50 %) ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. Quatre clients du PPIRPC sur dix (39 %) et un tiers des clients de la SV/du SRG (32 %) ont fait de même. La vaste majorité des personnes qui ont dû s'inscrire à MDSC pour la première fois ont estimé que le processus était facile (69 %). Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir trouvé le processus facile, tandis que les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG le jugeaient plus difficile.
- Dans l'ensemble, les trois quarts (75 %) des clients qui avaient utilisé MDSC étaient satisfaits. Le taux de satisfaction des clients de la région du Québec était plus élevé (87 %) que celui de l'ensemble des clients, tandis que les plus faibles notes (70 %) ont été accordées par des clients de la région de l'Ouest et des territoires.

Le service 1 800 O-Canada a été utilisé par une proportion limitée de clients à l'étape de la prise de renseignements, et l'utilisation n'a pas différé considérablement parmi les groupes des clients les plus vulnérables. La satisfaction était plus faible parmi les clients autochtones et ceux aux prises avec des restrictions.

- Moins d'un client sur dix (8 %) a utilisé le service 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements. L'utilisation était constante parmi les groupes les plus vulnérables, mais plus élevée parmi les clients handicapés et ceux qui n'avaient aucun appareil (ordinateur, téléphone intelligent ou tablette). Une forte majorité de clients (sept sur dix, ou 69 %) sont satisfaits de leur expérience avec le service 1 800 O-Canada. Le taux de satisfaction à l'égard du mode de prestation s'est révélé plus faible parmi les clients autochtones (52 %) et les clients ayant des restrictions (55 %).

Principales constatations : Obstacles à l'accès aux services



Les clients aux prises avec des restrictions qui leur rendent l'accès au service plus difficile et les clients handicapés demeurent moins satisfaits que les autres. Il est toujours particulièrement difficile pour ces deux groupes de clients de faire usage du mode de prestation en ligne.

- Les **clients connaissant une restriction d'accès au service** (soit 35 % de la population de l'échantillon) étaient plus susceptibles d'avoir rencontré un problème et moins satisfaits des services offerts en personne, par l'entremise du service 1 800 O-Canada ou de MDSC. Ils ont également été moins satisfaits de plusieurs attributs de service, les lacunes les plus importantes étant la facilité d'inscription à MDSC, la facilité à remplir le formulaire de demande, la facilité générale à présenter une demande, la possibilité d'effectuer des étapes en ligne, qui leur facilitait le processus et la confiance dans la résolution des problèmes.
- Les restrictions d'accès au service étaient plus fréquentes parmi plusieurs groupes de clients vulnérables, en particulier les clients handicapés, ceux se heurtant à une barrière linguistique et ceux ne parlant pas l'anglais dans le cas de clients francophones. L'incidence des restrictions était également plus importante chez les clients autochtones, les clients qui n'utilisaient que leur téléphone mobile, ceux qui ne disposaient d'aucun appareil et les clients peu versés en informatique.
- Les **clients qui déclaraient avoir un handicap** (7 % de la population de l'échantillon) étaient nettement plus susceptibles d'avoir rencontré un problème et de faire état d'un taux de satisfaction inférieur vis-à-vis du mode de prestation pour le service en personne. Ils étaient également moins satisfaits de plusieurs attributs du service, les lacunes les plus importantes concernant la possibilité d'effectuer des étapes en ligne pour faciliter le processus, la facilité à trouver l'information à fournir lors de la présentation d'une demande, la facilité à comprendre les exigences de la demande et la facilité à rassembler l'information nécessaire.
- Par rapport à 2018-2019, des améliorations ont été constatées pour un certain nombre d'attributs de service, notamment le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, la possibilité d'effectuer des étapes en ligne, qui facilitait le processus, et la confiance en la protection de ses renseignements personnels.

Principales constatations : Groupes vulnérables



La plupart des 16 groupes de clients vulnérables ont accordé des notes élevées à l'expérience de service. Le taux de satisfaction des clients autochtones et de ceux qui vivaient en région éloignée a diminué d'année en année.

- Le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience de service est demeuré élevé, et la vaste majorité des clients des groupes vulnérables l'ont évaluée positivement. Il est à noter que le taux de satisfaction chez les nouveaux arrivants était plus élevé que celui de l'ensemble des clients.
- Le taux de satisfaction globale des clients autochtones (en particulier ceux vivant en région éloignée) et des clients vivant en région éloignée (de façon générale) a diminué par rapport à 2018-2019. Le taux de satisfaction des clients autochtones a également été plus faible cette année que celui de l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2018-2019, les clients autochtones étaient plus susceptibles d'avoir rencontré un problème et moins satisfaits du service fourni en ligne, par l'entremise des centres d'appels spécialisés ou du service 1 800 O-Canada. Le taux de satisfaction par rapport à la facilité de présenter une demande, d'obtenir de l'aide en cas de besoin et de passer d'une étape à l'autre sans difficulté et ainsi que le taux de satisfaction vis-à-vis de la clarté du processus de résolution des problèmes ont aussi diminué.
- Les clients autochtones étaient moins susceptibles que les autres de trouver qu'il était facile de savoir s'ils avaient droit à des prestations et en quoi consistaient les étapes à suivre pour présenter une demande, de comprendre les exigences de la demande, de remplir le formulaire et de passer d'une étape à l'autre sans difficulté.
- Parmi les clients vivant en région éloignée, le taux de satisfaction a diminué de façon globale, demeurant néanmoins constant par rapport à l'ensemble des clients. Les notes accordées pour le passage d'une étape à l'autre sans difficulté, la clarté du processus, la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin et l'uniformité de l'information reçue ont diminué. Soulignons que les clients des régions éloignées étaient cependant plus susceptibles que l'ensemble des clients de se dire confiants que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable.

Contexte et objectifs

Contexte et objectifs de recherche



- Conformément à la Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor, qui énonce les principes clés visant à améliorer et à rendre plus efficaces la conception et la prestation des services du gouvernement du Canada, ainsi qu'à la Stratégie de service et au Plan de transformation des services d'EDSC, le Ministère a besoin de données sur son expérience du service du point de vue du client pour l'aider à gérer efficacement la prestation des services.
- En 2017, la Direction générale de service aux citoyens a lancé le sondage annuel sur l'expérience client (EC) dans le cadre d'une démarche structurée de collecte de commentaires auprès des clients, visant à déterminer avec quelle efficacité Service Canada exécutait les programmes fédéraux par l'entremise de ses modes de prestation de services. Le sondage sur l'expérience client a été mené à nouveau en 2018-2019.
- **Le sondage évaluait dans quelle mesure la conception des services fonctionnait pour les clients au fur et à mesure qu'ils accédaient aux programmes par l'entremise du réseau de prestation des services de Service Canada.**
- Le sondage sur l'EC devait à l'origine être mené en deux phases. La première phase comprenait l'exécution du sondage en soi, tandis que la deuxième devait comprendre une série de groupes de discussion en ligne et d'entrevues approfondies. Étant donné la situation actuelle avec la COVID-19, la deuxième phase a été annulée.
- Après le lancement du sondage en 2017-2018 et 2018-2019, le sondage sur l'EC 2019-2020 a permis de recueillir des données sur les tendances afin de contribuer à la surveillance du rendement de la prestation des services de Service Canada et de rendre compte de la satisfaction annuelle à l'égard du respect des normes de service concernant l'EC. Il a également permis un suivi de l'utilisation de la fonction libre-service et du libre-service assisté parmi les clients de Service Canada, afin d'éclairer la transformation des services au fil du temps.

Contexte et objectifs de recherche



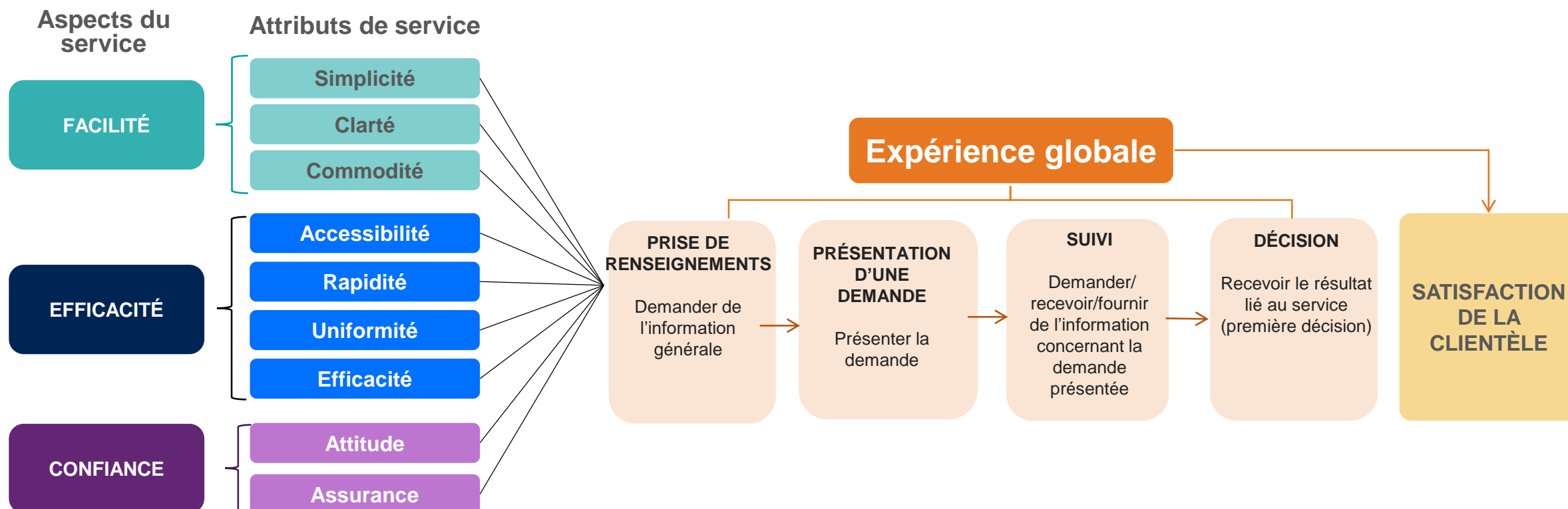
Les objectifs de la recherche pour la phase quantitative étaient les suivants :

- permettre le suivi des mesures clés du rendement des services, essentiellement le taux de satisfaction globale et la facilité, l'efficacité et la confiance vis-à-vis de l'expérience de service par programme, groupe de clients et modes de prestation de services utilisés;
- permettre un suivi de l'utilisation de la fonction libre-service et du libre-service assisté parmi les clients de Service Canada, afin d'éclairer la transformation des services au fil du temps;
- évaluer la facilité, l'efficacité, la confiance et la satisfaction en utilisant le modèle de mesure de l'expérience client selon les modes de prestation de service pour accéder aux programmes.

Service Canada – Modèle du sondage sur l'expérience client

Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client (EC) de Service Canada

- Service Canada a élaboré le modèle de sondage qui suit à titre de cadre uniforme d'évaluation de l'expérience de service de ses clients.
- La méthode du sondage sur l'EC a été initialement mise en œuvre en 2017-2018. Lors de la vague 2018-2019 du sondage, le questionnaire a été limité à l'expérience globale pour permettre la prise des mesures de collecte de données qui éclaireraient la transformation des services. Lors de la vague 2019-2020, le questionnaire reposait de nouveau sur l'approche utilisée en 2017-2018 pour permettre l'évaluation du suivi de chaque étape du parcours client.



Modèle de mesure du sondage sur l'EC de Service Canada : Attributs de service

- Voici l'ensemble complet des attributs de service détaillés du modèle qui a orienté l'élaboration du questionnaire de base.

FACILITÉ	SIMPLICITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité générale. • Les services ou l'information étaient faciles à trouver; il était facile de savoir où aller. • Les clients expliquent leur situation ou entrent leurs renseignements personnels une seule fois.
	CLARTÉ	<ul style="list-style-type: none"> • L'information était facile à comprendre. • Le processus était facile à déterminer (p. ex. comment obtenir de l'aide, étapes à suivre, documents requis).
	COMMODITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Il est possible d'obtenir l'information facilement (en personne ou en ligne).
EFFICACITÉ	ACCÈS	<ul style="list-style-type: none"> • Les clients reçoivent l'information pertinente sans le demander (p. ex. service proactif et regroupement). • Il est possible d'obtenir de l'aide au besoin (p. ex. renseignements et agent disponibles). • Le service est offert dans la langue officielle de préférence ou les documents sont fournis en personne dans la langue officielle de préférence. • Il était facile de fournir de la rétroaction. • Le processus, le stade et l'état étaient transparents.
	RAPIDITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Le temps nécessaire pour accéder au service, pour réaliser la tâche, pour recevoir les renseignements et le service ou le produit, ou pour régler un problème est raisonnable.
	UNIFORMITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • L'information reçue de multiples sources de Service Canada est uniforme (p. ex. de la part de deux agents des centres d'appels)
	EFFICIENCE	<ul style="list-style-type: none"> • Le processus d'exécution de la tâche était facile à suivre (p. ex. les procédures étaient simples). • Il est possible d'accomplir les tâches et de régler les problèmes avec quelques contacts. • Les clients savent quoi faire s'ils se heurtent à un problème. • Le passage d'une étape du processus à l'autre se fait aisément (le client ne se sent pas coincé, ballotté d'une personne à une autre ou pris dans un cercle sans fin).
CONFIANCE	ATTITUDE	<ul style="list-style-type: none"> • Les interactions avec les agents de service ont été respectueuses, courtoises et utiles. • Les agents de service montrent qu'ils comprennent les préoccupations et le sentiment d'urgence des clients et sont en mesure d'y répondre.
	ASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Les renseignements personnels du client étaient protégés. • Le client ne doute pas que le processus suivi était le bon (ne s'inquiète pas du processus). • Le client sait à quel moment il recevra les renseignements ou la décision ou quand la prochaine étape sera terminée. • Le client est convaincu que tout problème qui se pose sera résolu.

PERCEPTION DES CLIENTS

Satisfaction à l'égard de l'expérience globale du service

Confiance envers Service Canada pour assurer efficacement la prestation de services

Démarche de la recherche

Aperçu – Démarche quantitative



- Un sondage téléphonique a été mené auprès d'un échantillon de 2 431 clients de Service Canada, soit à l'échelle des six principaux programmes, et de 360 à 700 répondants ont été interrogés sur leur expérience à l'égard de chaque programme. Les entrevues ont été menées entre le 25 février et le 16 mars 2020 (le travail sur le terrain a pris fin plus tôt que prévu en raison de la COVID-19).
- Afin d'examiner l'expérience de service globale, notamment la façon dont les clients ont utilisé les divers modes de prestation pour passer d'une étape à l'autre de leur parcours, on a défini la clientèle comme étant les clients qui avaient récemment suivi un parcours, jusqu'à la décision initiale.
- L'échantillon des clients qui avaient reçu des services en août, en septembre ou en octobre 2019 a été sélectionné au hasard à partir des bases de données administratives des programmes. Les comparaisons des constatations avec les données de référence doivent tenir compte du fait que la vague du sondage de 2017-2018 portait en grande partie sur des clients qui avaient reçu des services en avril, en mai ou en juin 2017.
- L'échantillon a été stratifié par programme. La pondération a été ajustée pour que l'échantillon soit proportionnel à la population selon l'âge, le sexe et la région au sein de chaque programme, et pour que les groupes suréchantillonnés retrouvent leur proportion parmi les clients.
- Les données basées sur la population totale ont une marge d'erreur de +/- 2,0 % avec un intervalle de confiance de 95 %, tandis que les données basées sur des sous-groupes présentent une marge d'erreur plus importante. Par exemple, la marge d'erreur pour les données de chaque programme était comprise entre $\pm 3,7$ % et +/-5,1 %.
- Les données étaient pondérées en proportion de l'âge, du sexe, de la région et du volume par programme.

Collecte des données – Démarche quantitative



- Le questionnaire a été élaboré à partir du modèle de mesure de l'expérience client de Service Canada. Les sondages sur l'EC 2017-2018 et 2018-2019 ont servi de base à la conception du questionnaire. Des modifications ont été apportées aux fins d'harmonisation avec des éléments du sondage de référence de 2017-2018, pour permettre l'évaluation de chaque étape du parcours client ainsi que le suivi des niveaux de service au cours de cette même période.
- Le questionnaire a fait l'objet d'essais préalables les 25 et 26 février, et les travaux sur le terrain se sont déroulés entre le 27 février et le 16 mars 2020.
- Des intervieweurs expérimentés et formés ont été expressément informés des exigences de l'étude. Un chef d'équipe a surveillé au moins 10 % des appels de chaque intervieweur.
- Les répondants ont été interrogés dans la langue officielle de leur choix, soit l'anglais ou le français. Un répondant par procuration (la personne qui les avait aidés à communiquer avec Service Canada) pouvait répondre au nom de ceux qui ne pouvaient pas s'exprimer dans l'une ou l'autre des langues officielles. De plus, les répondants qui ne parlaient ni l'une ni l'autre des langues officielles se sont vu offrir la possibilité d'utiliser un service de traduction sur demande. Aucun répondant n'a eu recours au service en question dans cette vague. Des entrevues au moyen du service de traduction en direct étaient prévues, mais n'ont pas pu être menées compte tenu de l'arrêt prématuré du travail sur le terrain en raison de la pandémie de COVID-19.
- Dans une perspective d'accessibilité pour les clients sourds ou malentendants, ceux qui utilisaient le service téléphonique SRV Canada VRS ont également pu répondre au sondage.
- Un suréchantillonnage a été effectué auprès de deux groupes de clients vulnérables : ceux vivant en région éloignée, et les clients autochtones (voir l'annexe A pour consulter les définitions des groupes de clients vulnérables). L'exercice avait pour but de procurer un minimum de 400 entrevues avec chacun des groupes. Toutefois, le travail sur le terrain s'étant terminé plus tôt que prévu, le nombre d'entrevues menées a été moins élevé que prévu (n = 320 chez les clients autochtones, n = 271 chez les clients en région éloignée).

Étalonnage des données – Démarche quantitative



Une méthode à plusieurs niveaux a servi à pondérer les données de l'échantillon du sondage sur l'EC en fonction de la population des clients d'EDSC. Les étapes de la pondération étaient les suivantes :

- ajuster les données en fonction des proportions de l'âge, du sexe et de la région de la population pour chaque programme;
- pondérer les populations suréchantillonnées selon leur proportion dans la population;
- pondérer le nombre de répondants dans chaque programme par rapport au nombre total de clients;
- pondérer le nombre de répondants par région par rapport au nombre total de clients;
- ajuster les données en fonction des proportions des prestations reçues pour chaque programme.

La SV et le SRG ont été combinés en un seul groupe de clients, et la pondération selon l'âge, le sexe, la région et les prestations a été appliquée en fonction des chiffres combinés des programmes. La proportion des clients de chaque programme a été pondérée séparément.

Les proportions de la population utilisées pour établir les cibles étaient basées sur des extraits de données fournis par le client.

Des détails supplémentaires sur la méthode figuraient à l'annexe A. Une description de la stratégie d'échantillonnage, de la pondération et des limites était fournie sous pli séparé, avec le questionnaire du sondage et le guide de discussion des groupes de discussion.

Afin d'assurer la comparabilité des résultats entre 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020, les proportions des clients par programme ont été maintenues constantes et sont fondées sur la composition de la clientèle en mai de l'exercice 2017-2018.

Constatations détaillées

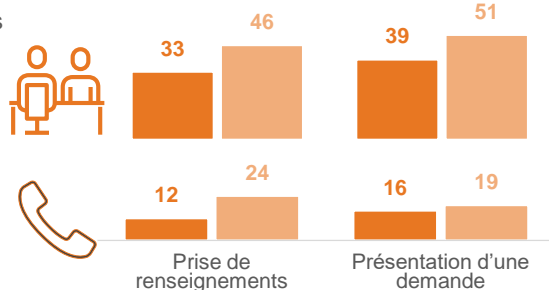
Transformation : Incidence sur l'utilisation de plusieurs modes de prestation

Transformation : Incidence sur l'utilisation de plusieurs modes

■ 2019-2020 ■ 2017-2018

L'utilisation par les clients du RPC et de la SV/du SRG des modes de prestation des services en personne ou par téléphone a diminué avec la mise en place des nouveaux services en ligne.

Clients du RPC : moins nombreux à avoir eu recours aux services en personne et par téléphone aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande



Clients de la SV/du SRG : moins nombreux à avoir eu recours au mode de service par téléphone aux fins de suivi



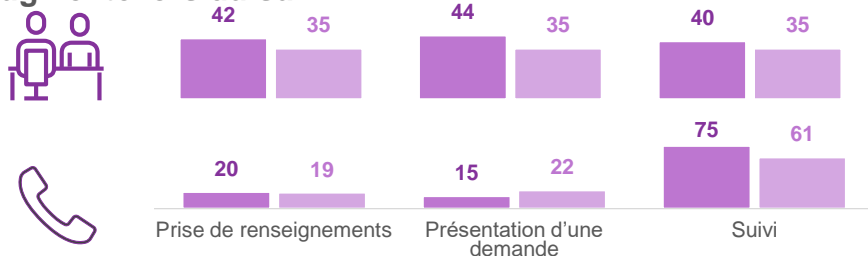
Près de quatre clients sur dix du RPC ou de la SV/du SRG ont continué à utiliser les services en personne pour présenter une demande ou effectuer un suivi.

Les niveaux de satisfaction se sont maintenus avec l'accroissement de la numérisation.

RPC : 88 % contre 87 % en 2018-2019, 87 % en 2017-2018

SV/SRG : 87 % contre 87 % en 2018-2019, 86 % en 2017-2018

Chez les clients de l'AE, toutefois, le mode des services en personne a connu un regain de popularité à toutes les étapes, tandis que le recours aux services par téléphone a augmenté lors du suivi.



Dans l'ensemble, le recours au mode des services en personne au cours du parcours client a augmenté pour atteindre 62 % de tous les clients (contre 60 % en 2017-2018).

La proportion de certains groupes de clients vulnérables était plus élevée parmi la clientèle des services en personne.

Les **jeunes** et les **nouveaux arrivants** étaient plus nombreux aux étapes de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande. Les clients des **communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)** et ceux qui ne disposaient que d'un **téléphone mobile** étaient plus nombreux à l'étape de la prise de renseignements, les **clients des régions urbaines** et les **clients non anglophones ou francophones**, à l'étape de la présentation d'une demande, et les **clients des régions rurales**, à l'étape du suivi. La proportion des clients **sans appareil** était plus élevée à toutes les étapes.



Le taux de satisfaction a continué de chuter après quatre contacts avec Service Canada (74 % de satisfaction avec cinq contacts et plus contre 84 % dans l'ensemble).

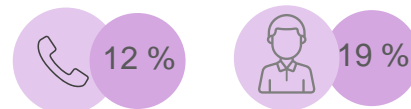
La proportion des clients qui avaient communiqué à au moins cinq reprises avec Service Canada a augmenté parmi les clients de l'AE (60 % contre 51 %) et du RPC (45 % contre 30 %) d'une année à l'autre.



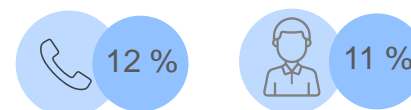
38 - © Ipsos

Le schéma d'utilisation des modes de prestation pour les clients qui entamaient leurs démarches en ligne était conforme à celui d'il y a deux ans

Prise de renseignements : Environ 10 % de ceux qui s'étaient d'abord rendus en ligne ont ensuite téléphoné, et 20 % se sont rendus dans un bureau.



Présentation d'une demande : Environ 10 % de ceux qui avaient entrepris la présentation d'une demande en ligne ont ensuite téléphoné ou se sont rendus dans un bureau.



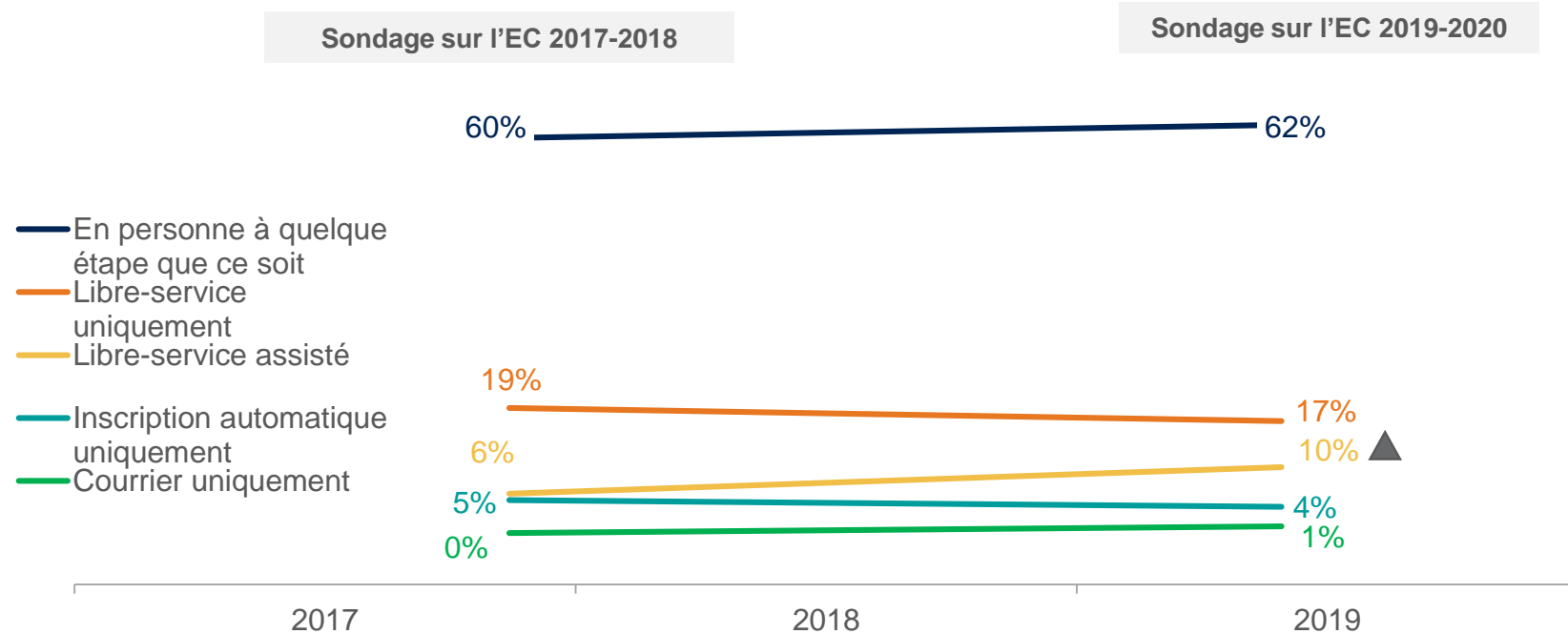
Suivi : La moitié des clients qui avaient commencé en ligne ont ensuite téléphoné, et 15 % se sont rendus dans un bureau.



Changement dans le recours au libre-service

Évolution de l'utilisation de plusieurs modes au fil du temps

- Dans l'ensemble, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le libre-service assisté à un moment ou à un autre de leur parcours par rapport à la vague de référence de 2017-2018.
- La majorité des clients ont continué d'utiliser le service en personne à un moment ou à un autre de leur parcours, tandis que près de deux clients sur dix ont eu recours à la fonction libre-service uniquement et un client sur dix a eu recours à la fonction libre-service assisté; quatre pour cent se sont uniquement vu inscrire automatiquement et un pour cent a reçu le service par courrier uniquement (n = 60).
- Le reste des clients, soit environ un sur dix (6 %), ont indiqué n'avoir utilisé aucun mode de prestation durant leur expérience ou ne correspondaient à aucun niveau de service défini. Il s'agissait là d'une proportion inférieure à celle de 2017-2018 (10 %).



REMARQUE CONCERNANT L'UTILISATION DE PLUSIEURS MODES DE PRESTATION















Un certain nombre de clients n'ont pas indiqué de mode de prestation à toutes les étapes ou ne correspondaient à aucun des niveaux de service définis. La proportion de ces répondants par rapport à l'échantillon total était de :
 6 % – 2019-2020;
 10 % – 2017-2018.

Les définitions d'utilisation de plusieurs modes de prestation consistaient en des cheminements mutuellement exclusifs suivant le parcours client. Les variables d'utilisation de plusieurs modes ont été utilisées pour évaluer s'il y a eu une augmentation ou une diminution d'une méthode de communication donnée avec Service Canada.

- **En personne** : Si un répondant se rend dans un Centre Service Canada à n'importe quelle étape de son parcours, il est considéré comme ayant utilisé le niveau de service « en personne ».
- **Libre-service uniquement** : Ces répondants ont recours aux services offerts en ligne, notamment le site Web du gouvernement du Canada et leur compte Mon dossier Service Canada. Ils s'engagent en ligne à toutes les étapes.
- **Libre-service assisté** : Ces répondants utilisent un service en ligne ou postal, mais communiquent également avec Service Canada par téléphone, ou une combinaison de téléphone et de service en ligne ou postal tout au long de leur parcours.
- **Inscription automatique uniquement** : Ces répondants ont été automatiquement inscrits à leur programme/prestations et n'ont pas eu de contact supplémentaire avec Service Canada.
- **Courrier uniquement** : Il s'agit de répondants qui ne communiquent avec Service Canada que par courrier à chaque étape, sans utiliser les services en ligne, en personne ou par téléphone.

Niveaux de service par étape dans le parcours client – Vue d’ensemble

- Par rapport à la vague de référence, les clients se sont montrés plus susceptibles de recourir au service en personne au stade de la présentation d’une demande, et moins au stade de la prise de renseignements. Ils étaient également plus susceptibles d’utiliser le libre-service avec assistance téléphonique pour le suivi.

	PRISE DE RENSEIGNEMENTS	2017-2018	PRÉSENTATION D’UNE DEMANDE	2017-2018	SUIVI	2017-2018
Libre-service (aucun recours au mode par téléphone ni au mode en personne à quelque étape que ce soit)	 44% ▲	35 %	 29% ▼	29 %	 11% ▼	10 %
Libre-service assisté (recours au mode en ligne + par téléphone/courrier, mais pas au mode en personne)	 6% ▼	7 %	 5% ▼	7 %	 24% ▲	15 %
En personne	 35% ▼	42 %	 53% ▲	49 %	 40% ▼	41 %
Courrier uniquement	 2% ▼	2 %	 3% ▼	4 %	 2% ▼	1 %
Inscription automatique (et n’a pas communiqué avec Service Canada)	 6% ▼	-	 4% ▼	-	0%*	-

Proportion de personnes n’ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 17 %

Proportion de personnes ayant eu recours à un service à haute interaction (c.-à-d. par l’entremise du mode en personne et possiblement d’autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 62 %





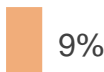







La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l’arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d’effectuer un suivi.

* Il convient de noter qu’il manquait dans le sondage de référence des données sur les communications avec Service Canada des clients inscrits automatiquement.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l’étape de la présentation d’une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l’étape en question.

Niveaux de service par étape dans le parcours client – RPC

- Les clients du RPC étaient plus susceptibles, par rapport à la vague de référence, de recourir au libre-service à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande, et moins au service en personne. Ils étaient également moins susceptibles, toujours par rapport à la vague de référence, de ne recevoir le service que par voie postale à l'étape de la présentation d'une demande.

	PRISE DE RENSEIGNEMENTS	2017-2018	PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE	2017-2018	SUIVI	2017-2018
Libre-service (aucun recours au mode par téléphone ni au mode en personne à quelque étape que ce soit)	 50% ▲	27 %	 38% ▲	19 %	 15%	8 %
Libre-service assisté (recours au mode en ligne + par téléphone/courrier, mais pas au mode en personne)	 12%	11 %	 9%	6 %	 16%	8 %
En personne	 28% ▼	46 %	 38% ▼	51 %	 38%	46 %
Courrier uniquement	 6%	6 %	 10% ▼	16 %	 4%	6 %

Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 31 %

Proportion de personnes ayant eu recours à un service à haute interaction (c.-à-d. par l'entremise du mode en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours : 45 %

La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Niveaux de service par étape dans le parcours client – SV/SRG

- Les clients de la SV/du SRG avaient davantage tendance à opter pour le libre-service à l'étape de la présentation d'une demande ou du suivi qu'ils ne l'avaient fait lors de la vague de référence. Ils étaient également moins susceptibles, par rapport à 2017-2018, de recourir au service en personne à l'étape de la prise de renseignements.
- Une faible proportion (8 %) des clients de la SV/du SRG ont déclaré avoir présenté une demande en ligne, bien que ce ne soit pas une option pour la SV/le SRG. On peut considérer que ces clients ont peut-être présenté une demande en ligne pour un programme distinct, y compris au titre du RPC, et pourraient confondre les deux programmes lorsqu'ils répondent à la question.

	PRISE DE RENSEIGNEMENTS	2017-2018	PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE	2017-2018	SUIVI	2017-2018
Libre-service (aucun recours au mode par téléphone ni au mode en personne à quelque étape que ce soit)	23%	19 %	8% ▲	3 %	18% ▲	2 %
Libre-service assisté (recours au mode en ligne + par téléphone/courrier, mais pas au mode en personne)	6%	6 %	2%	1 %	11%	4 %
En personne	12% ▼	19 %	16%	12 %	39%	45 %
Courrier uniquement	6%	7 %	10%	9 %	7%	4 %
Inscription automatique (et n'a pas communiqué avec Service Canada)	51%	-	38%	-	3%	-

Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 6 %

Proportion de personnes ayant eu recours à un service à haute interaction (c.-à-d. par l'entremise du mode en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 29 %

36 % inscrits automatiquement
45 % non inscrits automatiquement



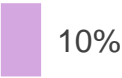

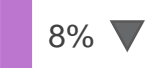
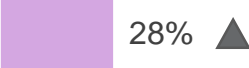




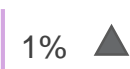
La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

* Il convient de noter qu'il manquait dans le sondage de référence des données sur les communications avec Service Canada des clients inscrits automatiquement.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Niveaux de service par étape dans le parcours client – AE

- Les clients de l'AE étaient, par rapport à 2017-2018, moins susceptibles de recourir au libre-service aux étapes de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande, et plus susceptibles de présenter leur demande en personne. Ces mêmes clients avaient moins tendance à recourir au libre-service avec assistance téléphonique à l'étape de la présentation d'une demande que ce n'avait été le cas pour la vague de référence, mais davantage à l'étape du suivi.

	PRISE DE RENSEIGNEMENTS	2017-2018	PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE	2017-2018	SUIVI	2017-2018
Libre-service (aucun recours au mode par téléphone ni au mode en personne à quelque étape que ce soit)	 52% ▲	46 %	 47% ▼	52 %	 10%	13 %
Libre-service assisté (recours au mode en ligne + par téléphone/courrier, mais pas au mode en personne)	 7%	9 %	 8% ▼	12 %	 28% ▲	19 %
En personne	 34%	35 %	 43% ▲	34 %	 40%	35 %
Courrier uniquement	 1%	1 %	0%	0 %	 1% ▲	0 %

Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 26 %













Proportion de personnes ayant eu recours à un service à haute interaction (c.-à-d. par l'entremise du mode en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 55 %

La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Niveaux de service par étape dans le parcours client – PPIRPC

- Dans cette vague, les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de recourir au libre-service avec assistance téléphonique à l'étape de la présentation d'une demande qu'ils ne l'avaient été en 2017-2018.

	PRISE DE RENSEIGNEMENTS	2017-2018	PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE	2017-2018	SUIVI	2017-2018
Libre-service (aucun recours au mode par téléphone ni au mode en personne à quelque étape que ce soit)	 33%	28 %	 15%	11 %	 3%	3 %
Libre-service assisté (recours au mode en ligne + par téléphone/courrier, mais pas au mode en personne)	 10%	14 %	 5%	9 %	 18%	10 %
En personne	 29%	31 %	 38%	36 %	 27%	26 %
Courrier uniquement	 5%	5 %	 28%	28 %	 9%	8 %

Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 8 %

Proportion de personnes ayant eu recours à un service à haute interaction (c.-à-d. par l'entremise du mode en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 49 %

La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Pourcentage de la réception (déclarée) d'un courriel de l'AE ou d'un appel proactif du PPIRPC

- Les deux tiers des clients de l'AE ont reçu une lettre ou un courriel de Service Canada concernant l'état de leur demande avant de recevoir une décision; dans plus de la moitié des cas, il s'agissait d'une lettre et dans un tiers des cas, d'un courriel.
- Plus de la moitié des clients du PPIRPC ont reçu un appel de Service Canada pour discuter de l'état de leur demande et des étapes suivantes avant de recevoir une décision.

Contact avec Service Canada avant la décision



Un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes
(Clients du PPIRPC, n = 417)

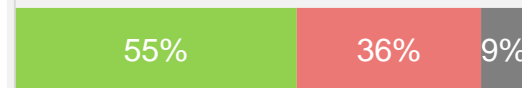


Service Canada vous a envoyé une lettre sur l'état de votre demande
(Clients de l'AE, n = 701)



Service Canada vous a envoyé un courriel sur l'état de votre demande
(Clients de l'AE, n = 701)

■ Oui ■ Non ■ Ne sais pas



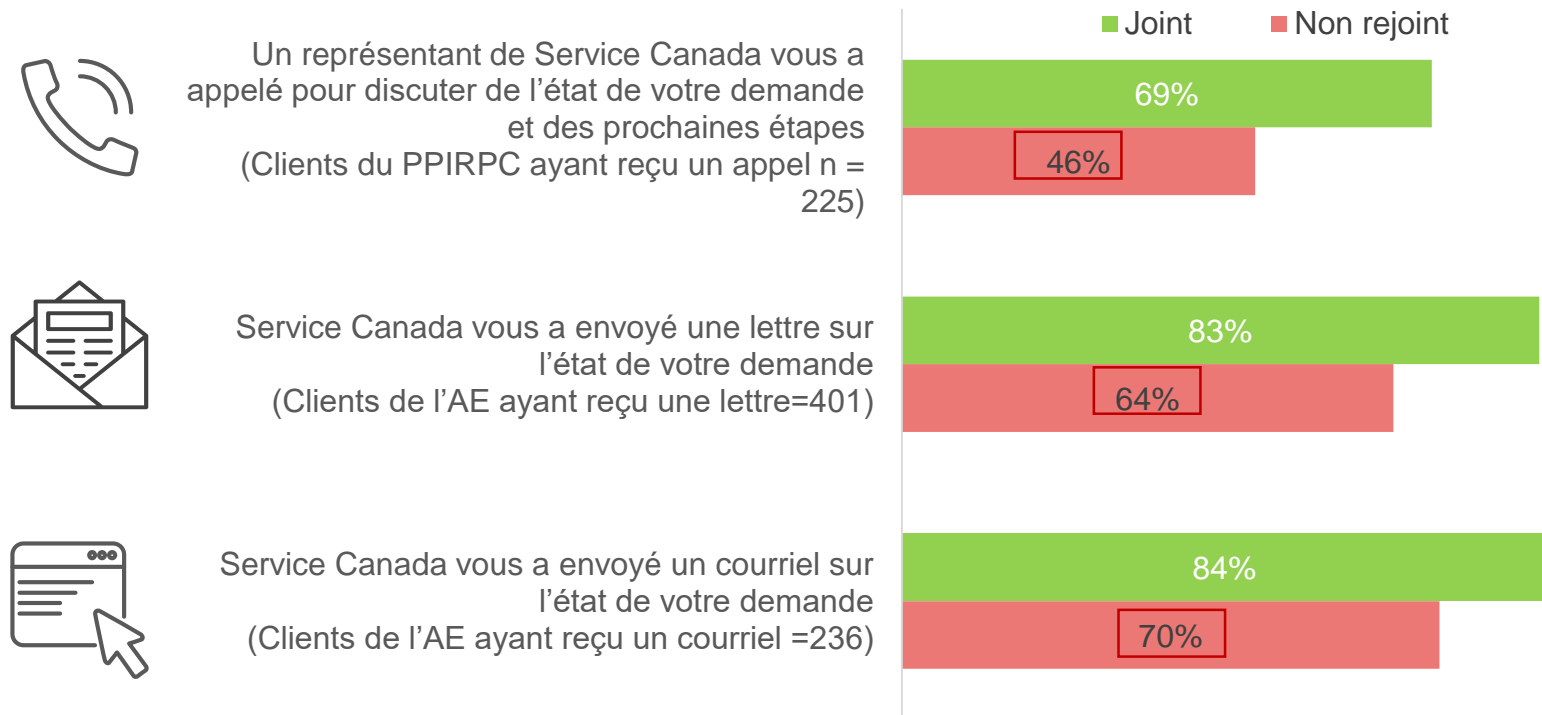
66 %

ont mentionné avoir reçu une lettre ou un courriel

Incidence de la réception d'un courriel de l'AE ou d'un appel proactif du PPIRPC

- La satisfaction était nettement plus élevée chez les clients qui avaient été joints par Service Canada avant de recevoir une décision, par rapport à ceux qui ne l'avaient pas été.
- La satisfaction était constante parmi les clients de l'AE qui avaient reçu soit un courriel soit une lettre.

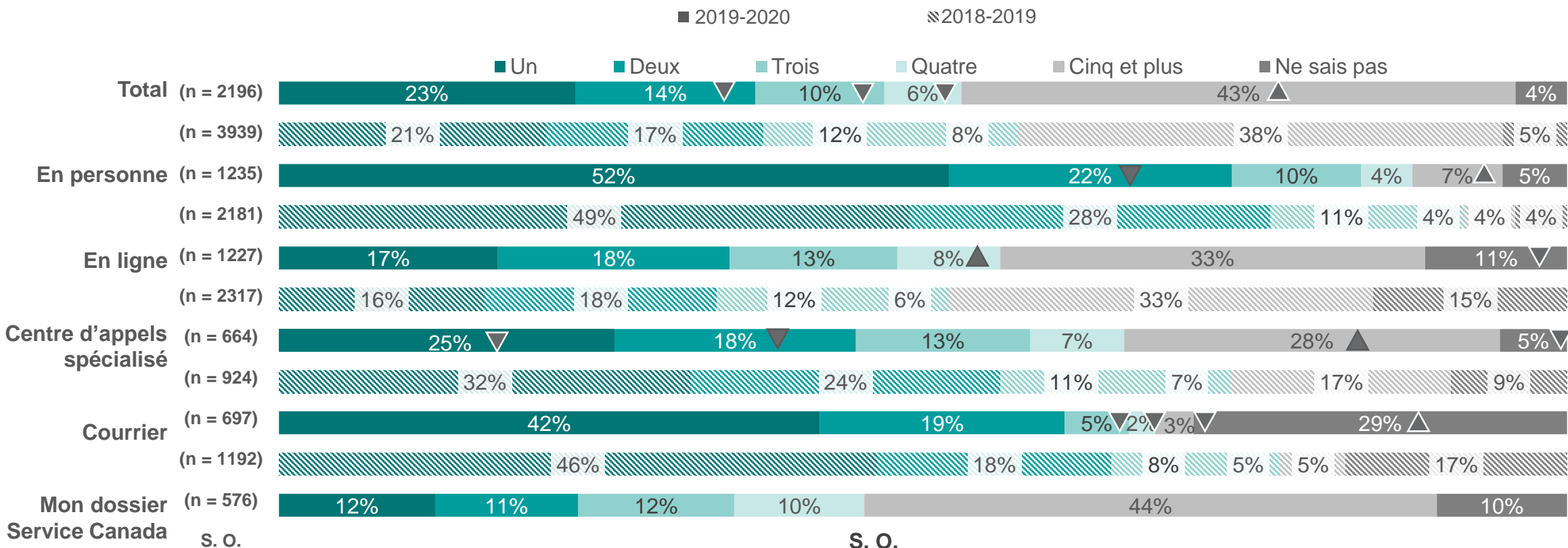
Satisfaction des clients qui avaient été joints par Service Canada



Nombre de contacts avec Service Canada

Nombre de contacts avec Service Canada par mode de prestation

- Les clients étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada cinq fois ou plus qu'en 2018-2019, principalement en raison d'une augmentation du nombre de fois où ils avaient appelé un centre d'appels spécialisé et, dans une moindre mesure, eu recours au service en personne.
- Le nombre de contacts durant le parcours client a continué à varier considérablement selon le mode de prestation. Les clients ayant eu recours au mode en personne ou au courrier ont le plus souvent été en contact une seule fois au cours de leur expérience, tandis que ceux qui ont eu recours au service en ligne ou appelé un centre d'appels spécialisé sont beaucoup plus susceptibles d'avoir été en contact cinq fois ou plus.

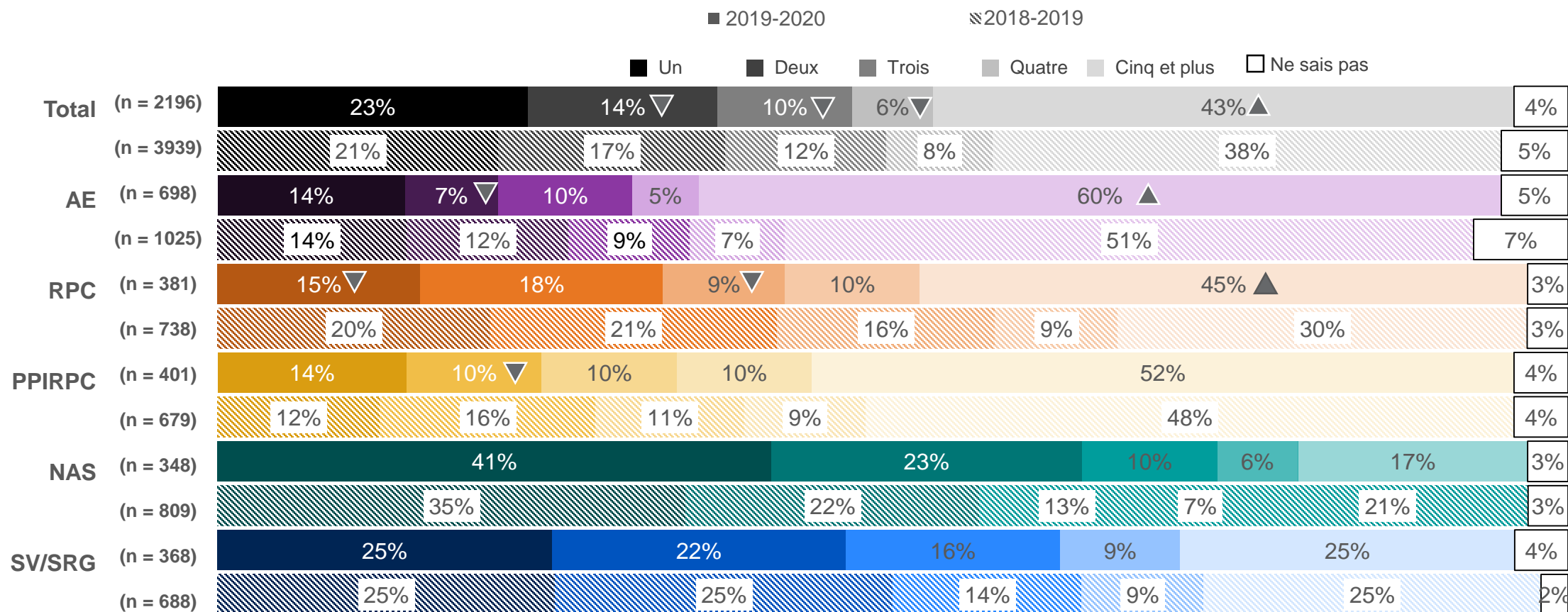


Q1c. En repensant à votre expérience au moment d'obtenir des renseignements et de remplir la demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.], combien de fois avez-vous... [SI PLUSIEURS SOURCES ONT ÉTÉ SÉLECTIONNÉES À LA Q1a 'utilisé chacun des moyens suivants' SI UNE SEULE SOURCE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q1a 'INSÉRER UN SEUL ÉLÉMENT DE LA LISTE CI-DESSOUS'] au cours de votre expérience avec le [INSÉRER ABRÉV.]? Base : tous les répondants (n = variable)

* La formulation des questions et les attributs ont légèrement changé par rapport à 2018-2019.

Nombre de contacts avec Service Canada par programme

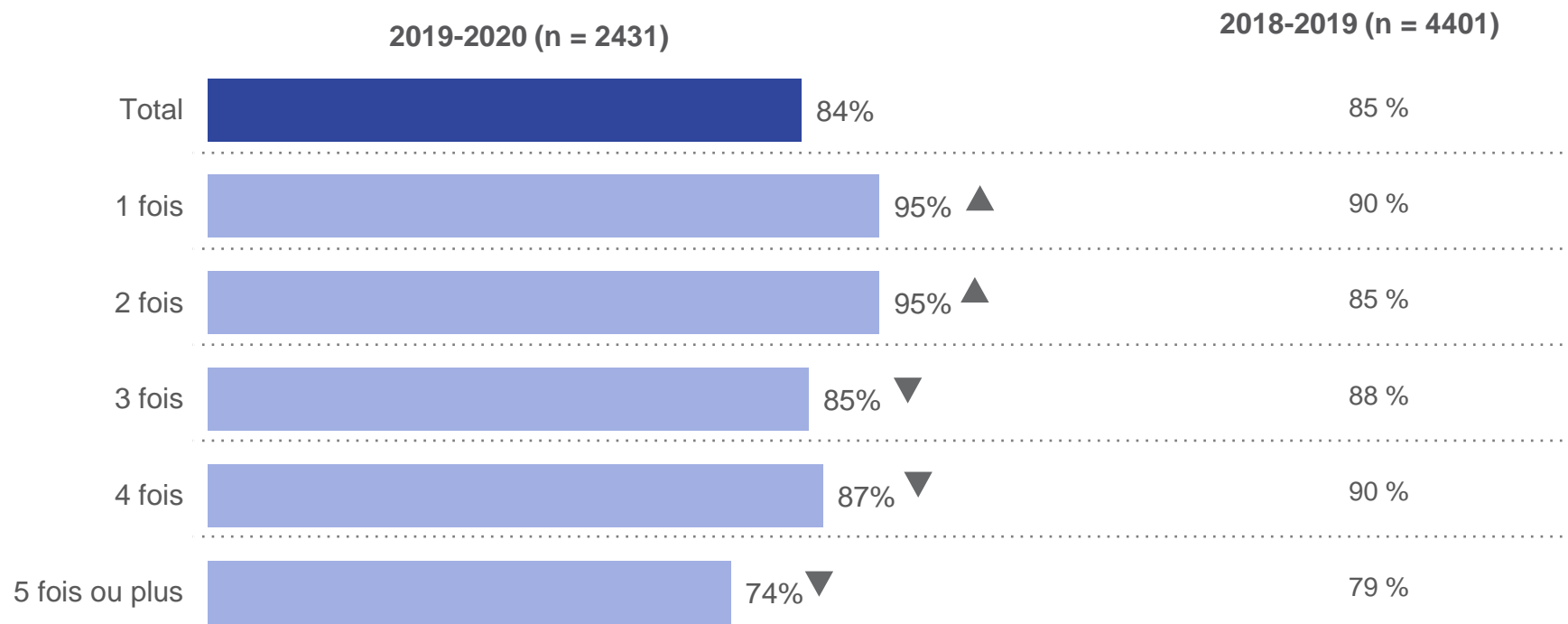
- Le nombre de contacts a continué de varier selon le programme, les clients de l'AE et du PPIRPC étant les plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada cinq fois ou plus, tandis que ceux qui demandaient un NAS et ceux de la SV/du SRG étaient les plus susceptibles de n'avoir communiqué avec Service Canada qu'à une ou à deux reprises.
- Par rapport à 2018-2019, les clients de l'AE et du RPC étaient plus susceptibles d'avoir été en contact avec Service Canada cinq fois ou plus, ceux du PPIRPC, moins susceptibles d'avoir eu avec Service Canada deux contacts et ceux du NAS, plus susceptibles, de façon directionnelle, de n'en avoir eu qu'un seul.



Niveau de satisfaction selon le nombre de contacts

- Comme les années précédentes, le niveau de satisfaction à l'égard de l'expérience de service a diminué suivant le nombre de fois que le client communiquait avec Service Canada. La satisfaction était nettement inférieure parmi ceux qui avaient communiqué à au moins cinq reprises avec Service Canada dans le cadre de leur parcours client, quel que soit le mode de prestation.
- Par rapport à 2018-2019, le taux de satisfaction s'est amélioré chez ceux qui avaient eu un ou deux contacts avec Service Canada au cours de leur expérience, mais a diminué chez ceux qui en avaient eu davantage.

Satisfaction selon le nombre de contacts



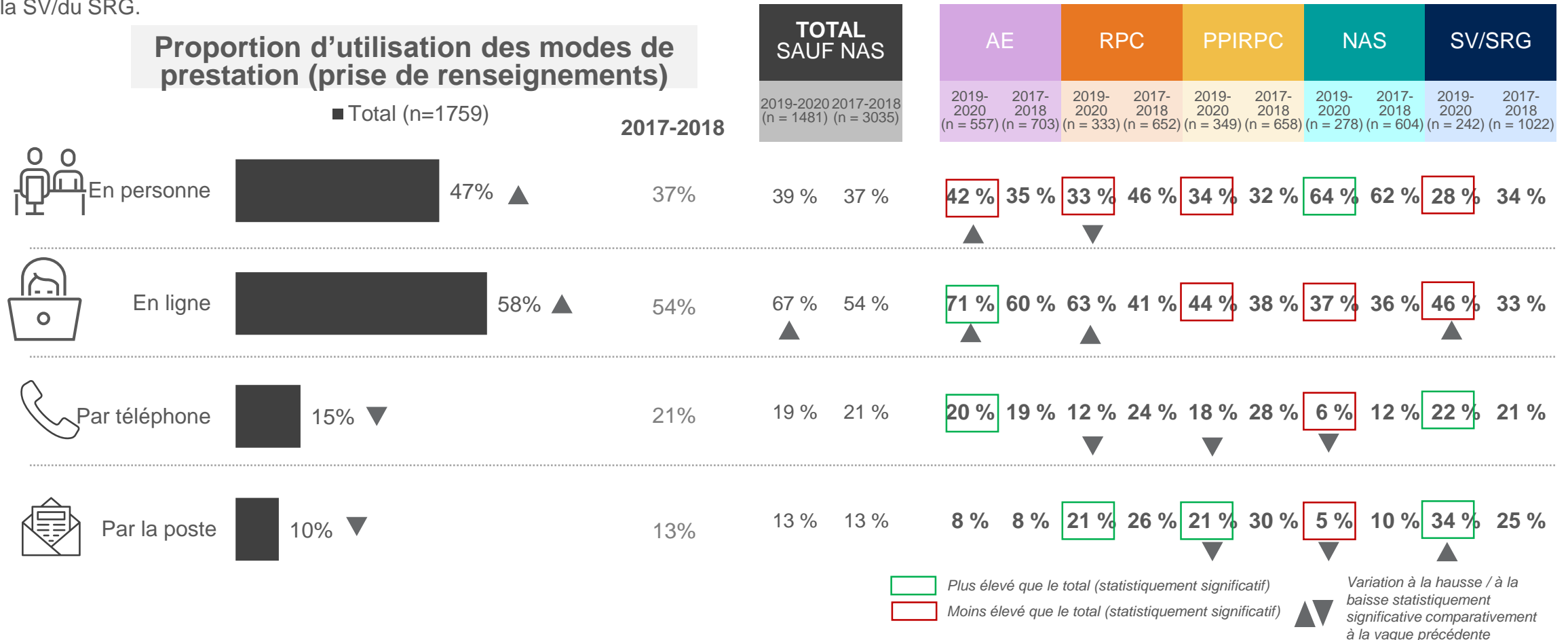
▲ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente
▼

Il existe une corrélation assez forte entre le taux de satisfaction à l'égard de Service Canada et le fait d'être en mesure de passer sans difficulté d'une étape à l'autre (0,615).

Utilisation des modes de prestation, par étape et par programme

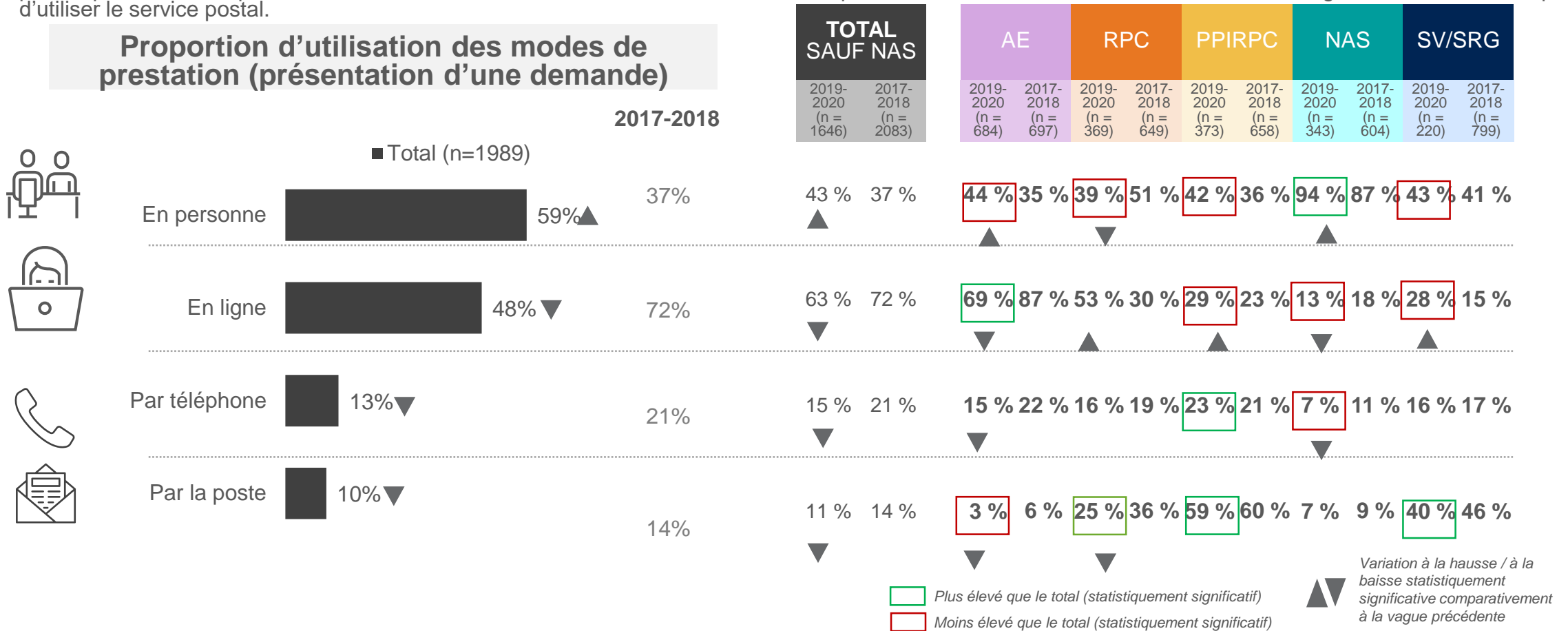
Utilisation des modes de prestation à l'étape de la prise de renseignements, globalement et par programme

- Les clients sont demeurés plus susceptibles d'utiliser les sources gouvernementales en ligne pour s'informer sur le programme pour lequel ils présentaient une demande, suivies du service en personne, tandis qu'environ un sur dix utilisait soit le téléphone soit le courrier. L'utilisation des modes de prestation en ligne et en personne a augmenté par rapport à la vague de référence, tandis que le téléphone et le courrier connaissaient une diminution.
- Par rapport à 2017-2018, les clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'utiliser le mode de prestation en ligne à l'étape de la prise de renseignements. Les clients de l'AE étaient également plus susceptibles d'utiliser le service en personne, tandis que ceux du RPC, du PPIRPC et du NAS se désintéressaient du téléphone. Les clients du PPIRPC et du NAS avaient moins tendance à utiliser le courrier, lequel exerçait davantage d'attrait pour les clients de la SV/du SRG.



Utilisation des modes de prestation à l'étape de la présentation d'une demande, globalement et par programme

- Lors de la présentation d'une demande, les clients étaient plus susceptibles d'avoir eu recours au service en personne, suivi du service en ligne, tandis qu'environ un sur dix utilisait le téléphone ou procédait par la poste. L'utilisation du service en personne a augmenté par rapport à la vague de référence, tandis qu'Internet, le téléphone et la poste ont enregistré une diminution.
- Par rapport à 2017-2018, les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'utiliser Internet, tandis que les clients de l'AE tendaient au contraire à le délaisser. Les clients de l'AE et ceux qui demandaient un NAS étaient également plus susceptibles de recourir au mode en personne et moins au mode par téléphone, tandis que ceux du RPC étaient moins enclins à recourir au mode en personne. Les clients de l'AE et du RPC étaient également moins susceptibles d'utiliser le service postal.

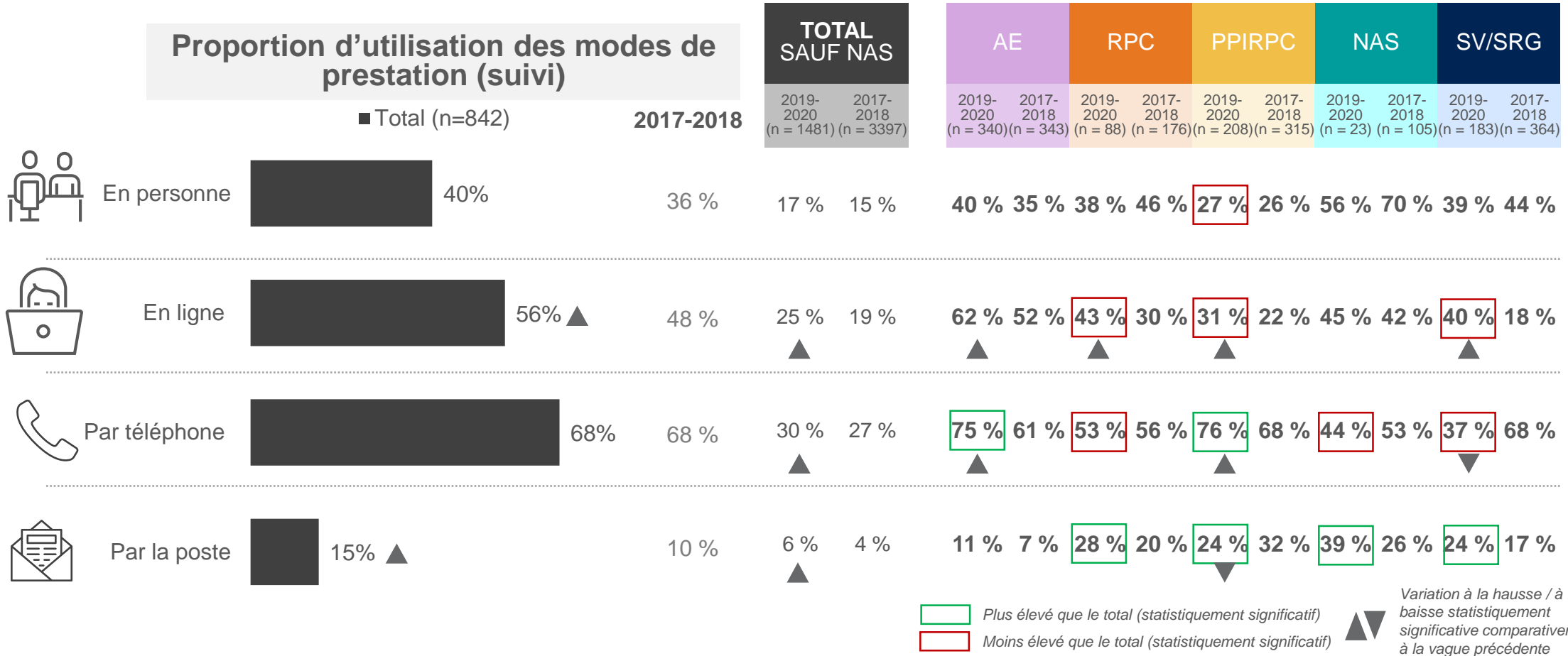


Q9bx Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé [SI NON NAS INSÉRER [INSÉRER ABRÉV.] des prestations], [SI NAS INSÉRER : un numéro d'assurance sociale], quelle méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous...

Base : tous les répondants (n = 1989)

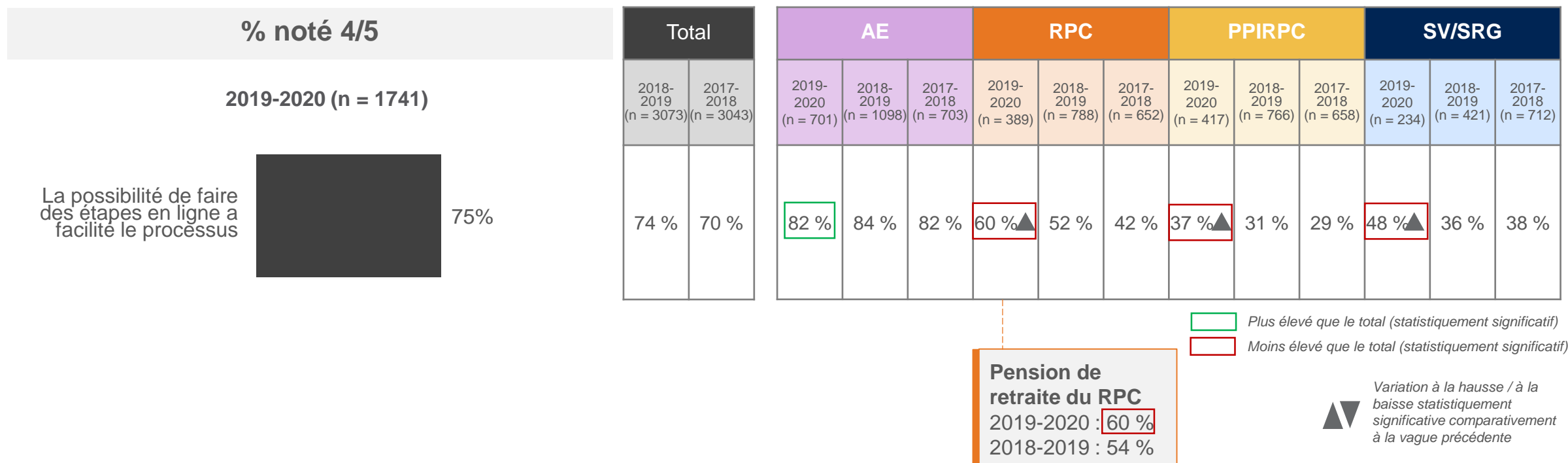
Utilisation des modes de prestation à l'étape du suivi, globalement et par programme

- Le téléphone est demeuré le mode de prestation le plus populaire chez les clients qui effectuaient un suivi par rapport à leur demande, suivi d'Internet et du mode en personne, tandis qu'environ un sur dix utilisait le service postal. L'utilisation d'Internet et du courrier a augmenté par rapport à la vague de référence.
- Par rapport à 2017-2018, les clients de l'AE, du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG se sont avérés plus susceptibles d'utiliser le mode de prestation en ligne, tandis que les clients de l'AE et du PPIRPC étaient également plus susceptibles d'utiliser le mode téléphonique. Les clients de la SV/du SRG étaient quant à eux moins susceptibles d'utiliser le mode par téléphone, tandis que les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'opter pour le courrier.



Augmentation déclarée de la facilité grâce aux services numériques

- Comme l'an dernier, les trois quarts des clients ont reconnu que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne facilitait le processus. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'en convenir que l'ensemble des clients.
- Bien que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC aient été moins susceptibles d'adhérer à cette idée, la proportion des clients de chacun de ces programmes qui trouvaient que de faire des étapes en ligne facilitait le processus a considérablement augmenté depuis 2018-2019.



Q36b. Pensez à l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention des renseignements sur les prestations à la prise d'une décision concernant votre demande, 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. Base : tous les répondants (n = 1741)

Utilisation de plusieurs modes de prestation par étape

Utilisation de plusieurs modes de prestation : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en ligne

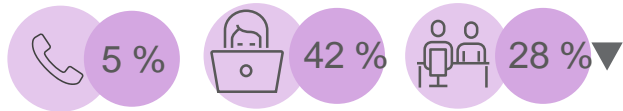
- Les clients ont le plus souvent, dans le cadre de leur parcours, commencé par utiliser Internet aux étapes de la prise de renseignements et du suivi, tandis que la plupart optaient d'abord pour le service en personne (suivi de près par Internet) à l'étape de la présentation d'une demande.
- D'une année à l'autre, ils étaient plus susceptibles d'avoir utilisé Internet en premier à l'étape du suivi, et moins à celle de la présentation d'une demande. On constate également une diminution des clients ayant utilisé le mode en personne comme deuxième point de contact à l'étape de la prise de renseignements, et de ceux ayant utilisé la mode par téléphone pour un troisième contact.

PRISE DE RENSEIGNEMENTS

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

SUIVI

1^{ER} MODE



2^E MODE



3^E MODE



2017-2018

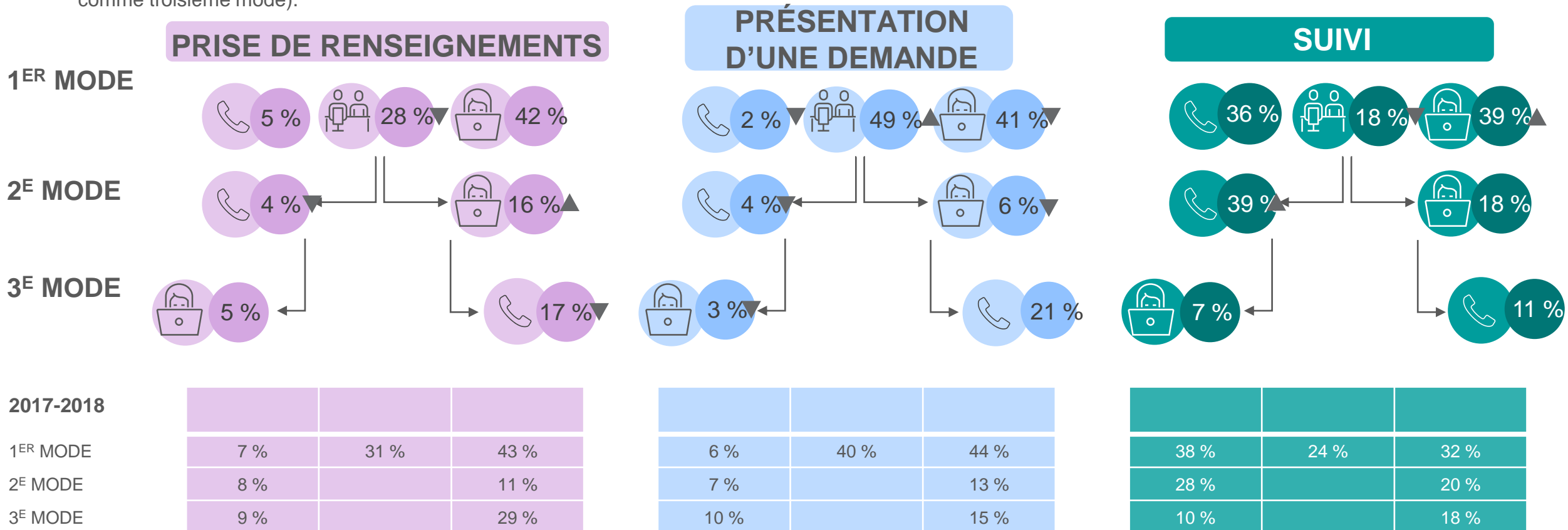
1 ^{ER} MODE	7 %	43 %
2 ^E MODE	14 %	18 %
3 ^E MODE	25 %	19 %

1 ^{ER} MODE	6 %	44 %
2 ^E MODE	13 %	14 %
3 ^E MODE	21 %	21 %

1 ^{ER} MODE	38 %	32 %
2 ^E MODE	44 %	16 %
3 ^E MODE	18 %	22 %

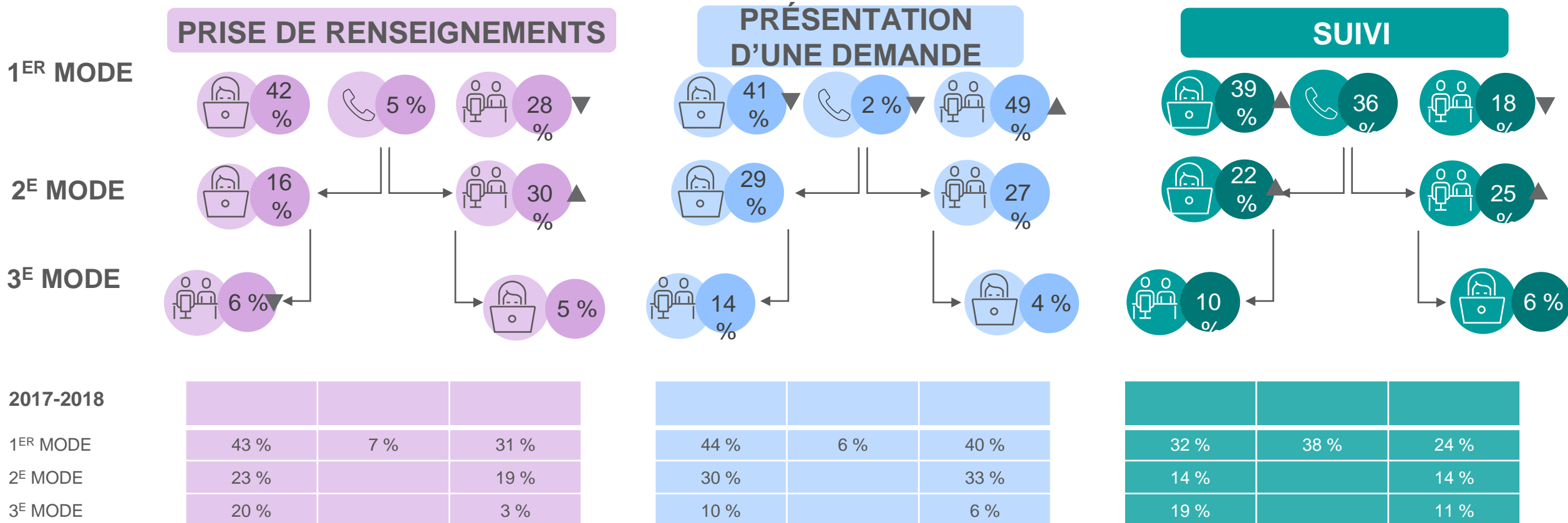
Utilisation de plusieurs modes de prestation : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en personne

- Le service en personne a été le mode de prestation le plus utilisé pour un premier contact à l'étape de la présentation d'une demande et le deuxième en importance aux étapes de la prise de renseignements et du suivi (après le service en ligne). Les clients qui avaient initialement entrepris des démarches en personne sont demeurés moins susceptibles d'avoir utilisé un deuxième mode de prestation que ceux qui avaient commencé en ligne.
- D'une année à l'autre, les clients ont été moins nombreux à recourir en premier lieu au mode en personne aux étapes de la prise de renseignements ou du suivi, optant plutôt pour le mode en personne lors de la présentation d'une demande. Parmi ceux qui commençaient leurs démarches par l'entremise du mode en personne, les clients ont été plus nombreux à utiliser le téléphone comme deuxième mode de prestation lors du suivi et moins nombreux aux étapes de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande. Ceux qui ont eu recours en premier lieu au mode en personne à l'étape de la prise de renseignements étaient plus susceptibles d'avoir utilisé Internet comme deuxième mode de prestation (une proportion supérieure de ce groupe a cependant utilisé le téléphone comme troisième mode).



Utilisation de plusieurs modes de prestation : Détails sur l'utilisation du mode de prestation par téléphone

- Le téléphone est demeuré le mode de prestation le moins utilisé pour un premier contact aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, se classant cependant deuxième à l'étape du suivi. Les clients étaient généralement plus susceptibles de recourir au mode en personne ou au mode en ligne après avoir commencé au téléphone aux étapes de la présentation d'une demande et de la prise de renseignements, mais aussi plus susceptibles de n'utiliser que le téléphone s'ils recouraient d'abord à ce mode de prestation à l'étape du suivi.
- D'année en année, ils étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le mode par téléphone pour présenter leur demande. Parmi ceux qui commençaient leurs démarches par l'entremise du mode par téléphone, les clients ont été plus nombreux à utiliser le service en personne comme deuxième mode de prestation aux étapes de la prise de renseignements ou du suivi. Les clients étaient également plus susceptibles d'avoir utilisé Internet au stade du suivi, comme deuxième mode.

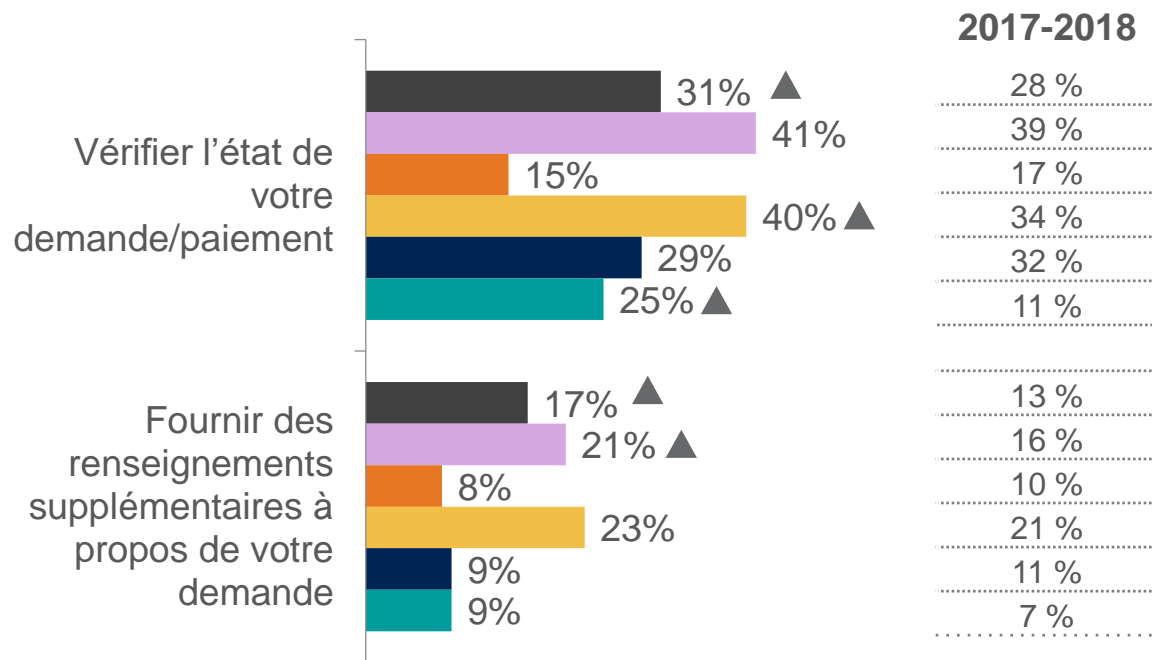


Motifs de suivi

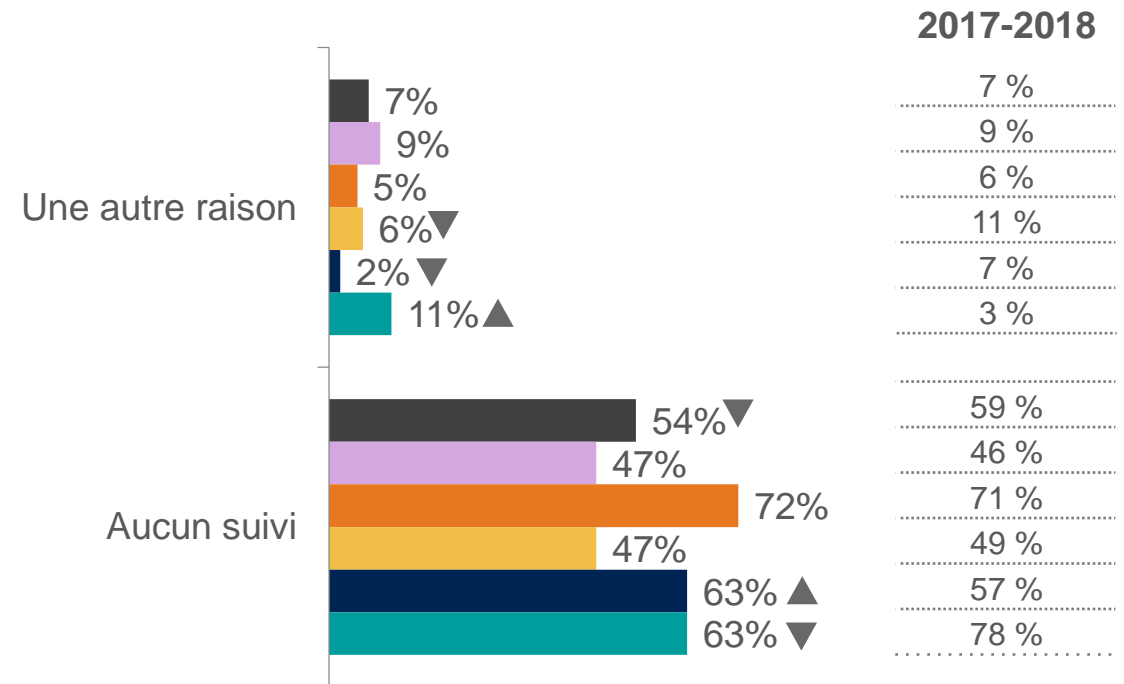
- Les clients qui effectuaient un suivi vérifiaient le plus souvent l'état de leur demande ou de leur paiement et, dans une moindre mesure, fournissaient des renseignements supplémentaires.
- Les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles d'effectuer un suivi que ceux des autres programmes.

Motifs de suivi auprès de Service Canada

■ Total ■ AE ■ RPC ■ PPIRPC ■ SV/SRG ■ NAS



■ Total ■ AE ■ RPC ■ PPIRPC ■ SV/SRG ■ NAS



Utilisation du mode de prestation en personne par les groupes de clients vulnérables

Proportion des groupes de clients vulnérables

- La présence de groupes de clients vulnérables différerait considérablement d'un programme à l'autre, en grande partie en raison de la conception des programmes.

Nombre d'entrevues	Proportion de clients	Programmes				
		AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/SRG
761	Jeunes (de 18 à 30 ans) 31%	28 %	-	5 %	62 %	-
451	Aînés (60 ans et plus) 19%	5 %	39 %	2 %	3 %	100 %
122	CLOSM* 5%	5 %	2 %	1 %	6 %	4 %
82	Non anglophones ou francophones 3%	1 %	1 %	2 %	10 %	1 %
796	Études secondaires ou moins 33%	36 %	36 %	39 %	41 %	22 %
305	Autochtones 13%	18 %	5 %	7 %	10 %	3 %
177	Clients handicapés 7%	5 %	7 %	83%	3 %	17 %
79	Région éloignée 3%	5 %	3 %	3 %	1 %	2 %
1393	Milieu urbain 57%	45 %	54 %	54 %	80 %	52 %
952	Milieu rural 39%	50 %	43 %	43 %	18 %	46 %
417	Peu versés en informatique 17%	13 %	28 %	24 %	13 %	36 %
447	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 18%	2 %	-	-	60 %	-
27	Barrière linguistique 1%	1 %	1 %	2 %	1 %	2 %
214	Mobile seulement 9%	7 %	4 %	11 %	15 %	4 %
105	Sans appareil 4%	3 %	6 %	6 %	3 %	8 %
840	Clients ayant des restrictions... 35%	32 %	30 %	71 %	39 %	32 %

Profil de la clientèle en personne – Proportion des groupes de clients vulnérables

- La proportion des groupes vulnérables parmi la clientèle du mode en personne variait, certains groupes ayant davantage recours à ce mode.
- Les jeunes et les nouveaux arrivants étaient plus nombreux parmi les utilisateurs du mode en personne, tant à l'étape de la prise de renseignements ou qu'à celle de la présentation d'une demande. La proportion de clients de communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et de clients ne disposant que d'un téléphone mobile était plus élevée à l'étape de la prise de renseignements, celle de clients de régions urbaines et non anglophones ou francophones, à l'étape de la présentation d'une demande et celle de clients de régions rurales, à l'étape du suivi. La proportion de clients sans appareil était plus élevée à toutes les étapes.

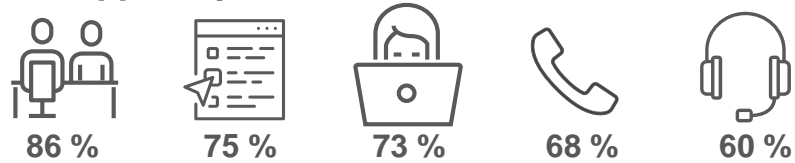
 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Nombre d'entrevues	Proportion de clients	Proportion de clients		
		n = 701 En personne – prise de renseignements	n = 993 En personne – présentation d'une demande	n = 298 En personne – suivi
761	Jeunes (de 18 à 30 ans) 31%	36 %	41 %	28 %
451	Aînés (60 ans et plus) 28%	22 %	18 %	27 %
122	CLOSM* 5%	5 %	6 %	5 %
82	Non anglophones ou francophones 3%	5 %	5 %	1 %
796	Études secondaires ou moins 33%	34 %	32 %	37 %
305	Autochtones 13%	14 %	12 %	13 %
177	Clients handicapés 7%	7 %	5 %	7 %
79	Région éloignée 3%	3 %	2 %	3 %
1393	Milieu urbain 57%	55 %	61 %	44 %
952	Milieu rural 39%	41 %	36 %	53 %
417	Peu versés en informatique 17%	20 %	18 %	20 %
447	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 18%	25 %	31 %	4 %
27	Barrière linguistique 1%	1 %	1 %	2 %
214	Mobile seulement 9%	13 %	11 %	5 %
105	Sans appareil 4%	7 %	6 %	7 %
840	Clients ayant des restrictions... 35%	35 %	37 %	34 %

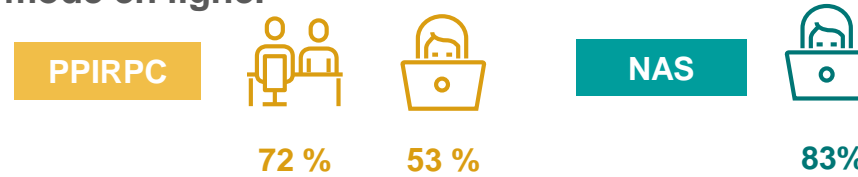
Incidence des changements aux services sur l'expérience de service pour chaque mode de prestation

Incidence des changements aux services sur l'expérience de service pour chaque mode de prestation

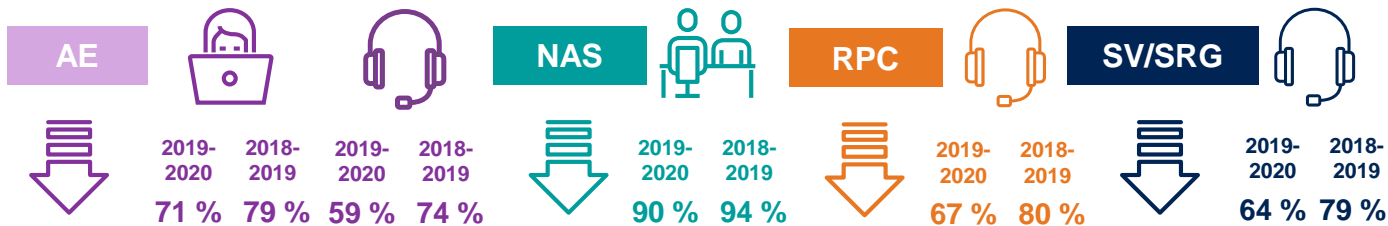
C'est par rapport au mode en personne que le taux de satisfaction est demeuré le plus élevé, suivi de MDSC, du mode en ligne dans son ensemble, du service 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés.



Les clients du PPIRPC ont accordé des notes inférieures à l'ensemble des clients pour le mode en personne ou en ligne, tandis que ceux qui demandaient un NAS se sont montrés plus généreux vis-à-vis du mode en ligne.



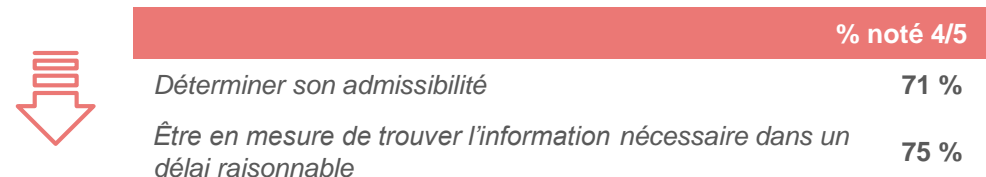
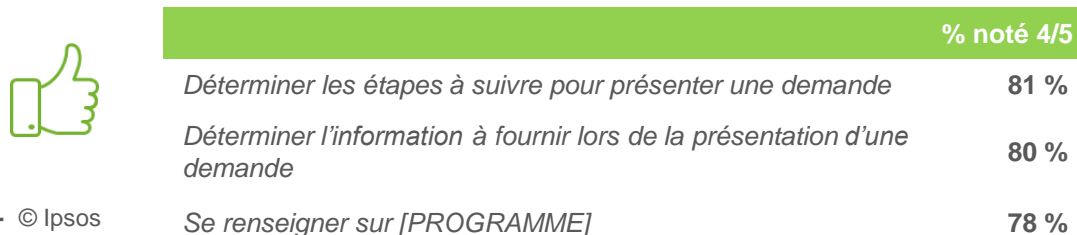
Les clients de l'AE ont accordé des notes inférieures au mode en ligne et aux centres d'appels spécialisés, les clients qui demandaient un NAS, au mode en personne, et les clients du RPC et de la SV/du SRG, aux centres d'appels spécialisés.



La grande majorité des clients de l'AE ont utilisé MDSC au cours de leur expérience et trouvé facile le processus d'inscription. Les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG ont éprouvé davantage de difficultés à s'inscrire et étaient moins susceptibles d'avoir utilisé MDSC.

	AE	RPC	PPIRPC	SV/SRG
% d'utilisation au cours de l'expérience	77 %	50 %	39 %	32 %
% ayant trouvé qu'il était facile de s'inscrire	73 %	60 %	48 %	44 %

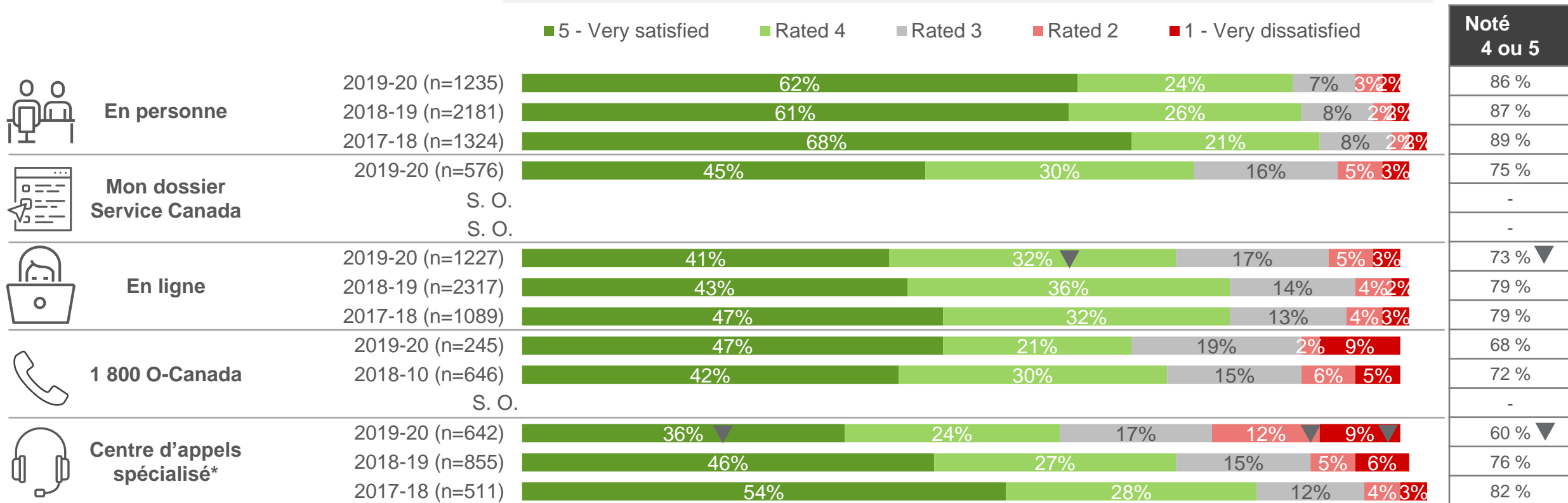
De nombreux changements étant prévus dans l'information disponible en ligne au sujet des programmes, des données ont été obtenues en vue d'établir une mesure de référence, de sorte que les effets puissent être évalués une fois les changements mis en œuvre. Alors que la plupart des clients ont estimé qu'il était facile de se renseigner sur le programme en consultant le site Web du gouvernement du Canada, de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et de cerner l'information à fournir, il était plus difficile de déterminer son admissibilité et de trouver l'information nécessaire dans un délai raisonnable.



Satisfaction par mode de prestation de service

- Le taux de satisfaction à l'égard du mode en personne est demeuré le plus élevé, suivi de MDSC, des services en ligne, du service 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés.
- Comparativement aux données de 2018-2019, on constate une baisse du taux de satisfaction parmi ceux qui ont eu recours au site Web du gouvernement ou aux centres d'appels spécialisés.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation de service








Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...? Base : tous les répondants (n = variable)

* Exclut les clients demandant un NAS ** Nouvel attribut ajouté en 2019-2020

Satisfaction à l'égard des modes de prestation de service par programme

- Le taux de satisfaction à l'égard des modes de prestation de service différerait selon les programmes. Les clients du PPIRPC ont évalué leur satisfaction à l'égard du service en personne et en ligne à un niveau inférieur à celui de l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2018-2019, les clients de l'AE ont accordé des notes inférieures au service en ligne et aux centres d'appels spécialisés, les clients qui demandaient un NAS, des notes inférieures au service en personne et les clients du RPC et de la SV/du SRG, des notes inférieures aux centres d'appels spécialisés.
- La taille des échantillons en ce qui concerne le recours aux centres d'appels spécialisés et au service 1 800 O-Canada par les clients qui demandaient un NAS était insuffisante aux fins de la production de rapports.


Satisfaction à l'égard des modes de prestation de service		TOTAL (% noté 4/5)			AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG				
		2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018		
	En personne	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ■ 5 - Très satisfait ■ Note de 4 </div>		86 %	87 %	89 %	82 %	80 %	80 %	86 %	90 %	87 %	72 %	68 %	72 %	90 %	94 %	95 %	87 %	84 %	84 %
	Mon dossier Service Canada**	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ■ 5 - Très satisfait ■ Note de 4 </div>		75 %	-	-	75 %	-	-	76 %	-	-	59 %	-	-	84 %	-	-	75 %	-	-
	En ligne	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ■ 5 - Très satisfait ■ Note de 4 </div>		73 %	79 %	79 %	71 %	79 %	79 %	73 %	76 %	80 %	53 %	59 %	53 %	83 %	84 %	82 %	73 %	74 %	79 %
	1 800 O-Canada	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ■ 5 - Très satisfait ■ Note de 4 </div>		68 %	72 %	-	62 %	70 %	-	71 %	77 %	-	63 %	61 %	-	-	-	-	65 %	73 %	-
	Centre d'appels spécialisé*	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ■ 5 - Très satisfait ■ Note de 4 </div>		60 %	76 %	82 %	59 %	74 %	85 %	67 %	80 %	74 %	58 %	64 %	72 %	-	-	-	64 %	79 %	76 %

Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?

* Exclut les clients demandant un NAS ** Nouvel attribut ajouté en 2019-2020

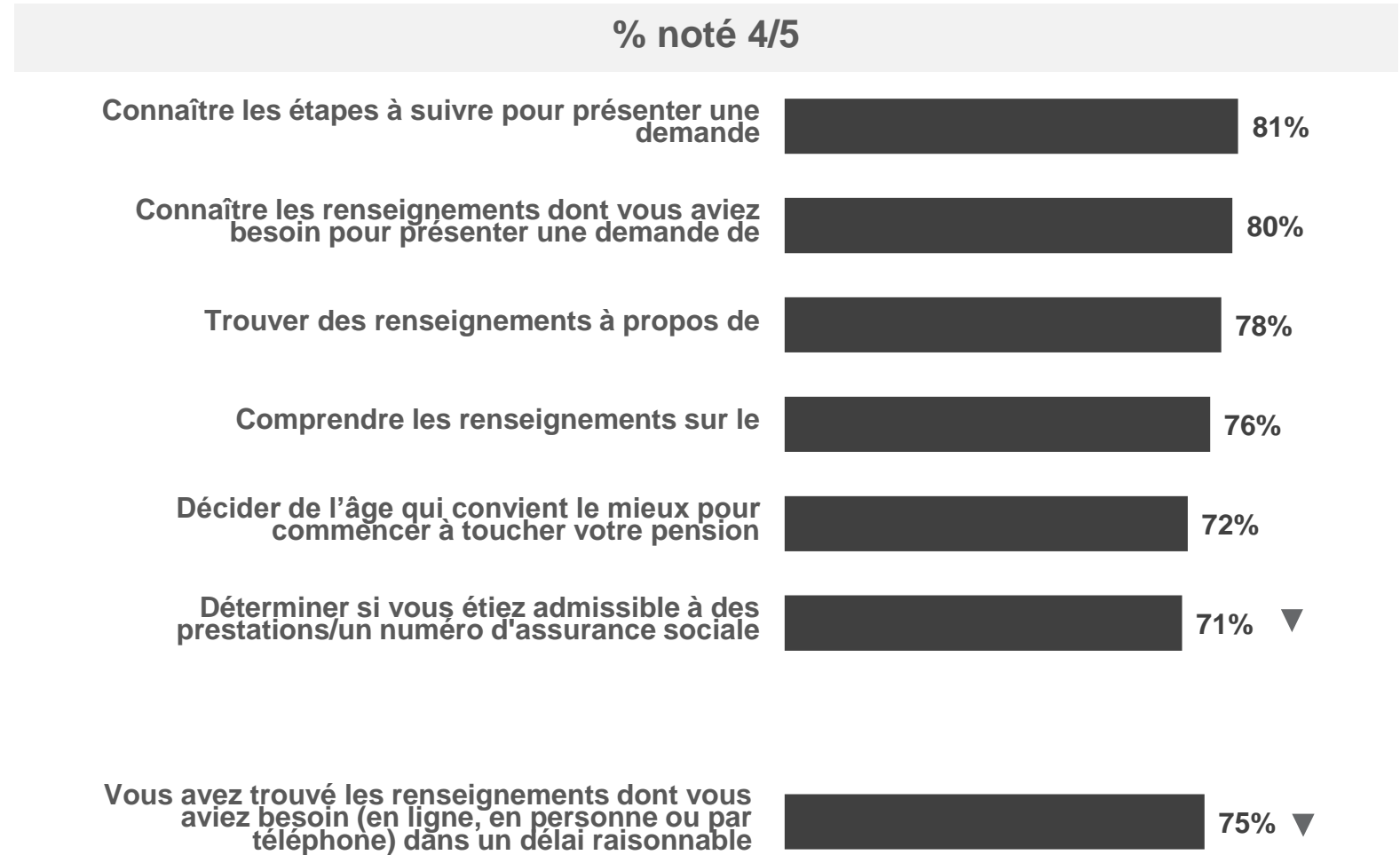
Base : tous les répondants (n = variable)

 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

 Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada

- Les **clients étaient plus susceptibles de trouver facile** de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et l'information à fournir, et de s'informer sur le programme pour lequel ils présentaient ladite demande.
- La **détermination de l'admissibilité** et le **caractère raisonnable du délai nécessaire à la recherche des documents à fournir** ont tous deux reçu des notes considérablement moins élevées cette année.

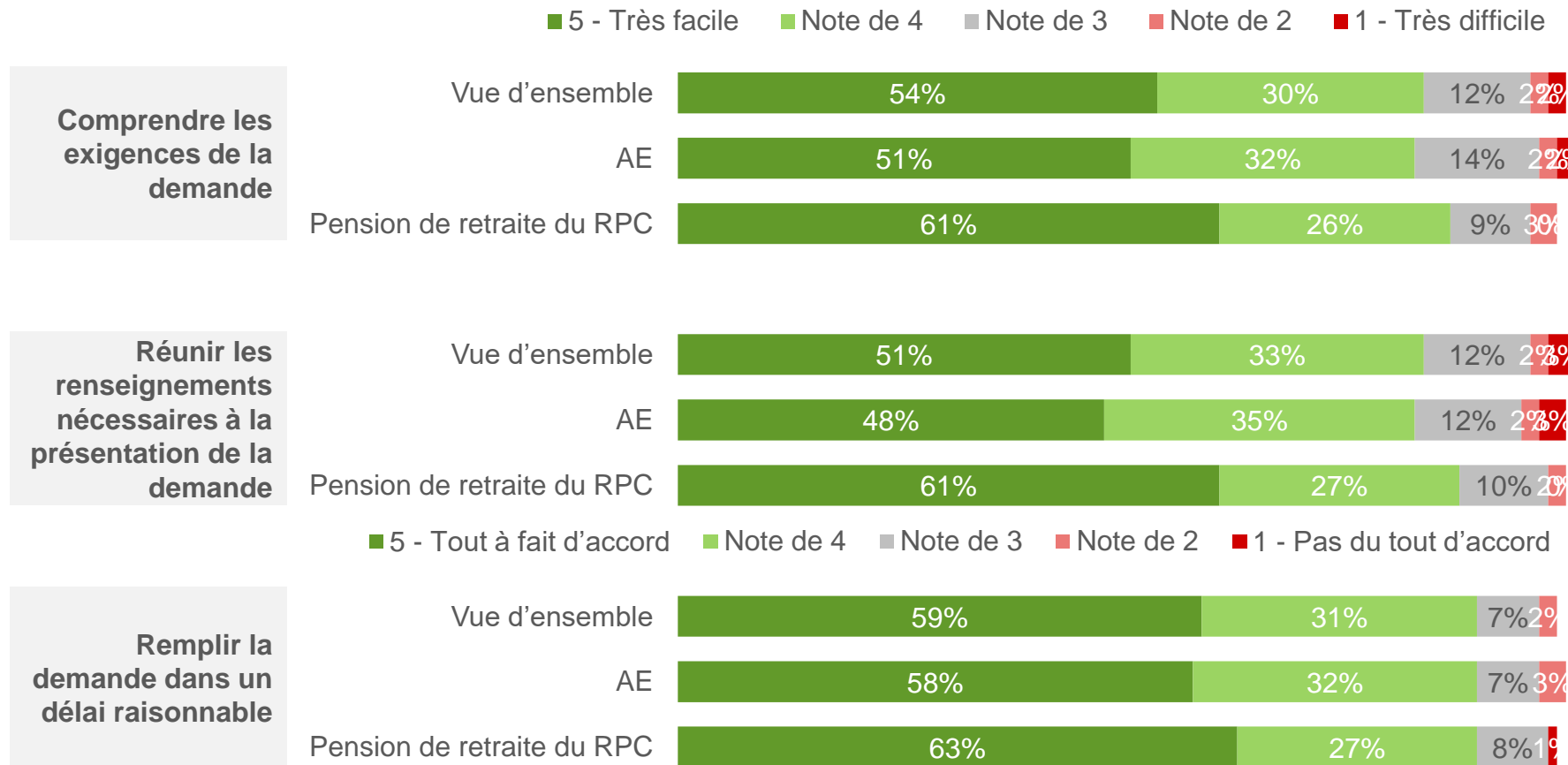


□ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
□ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)
▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au [...] 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...? Base : tous les répondants (n = variable) Q7. 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 ». Base = tous les répondants (n = 2431)

Facilité du processus de demande parmi les clients ayant recours au libre-service

- La grande majorité des clients ayant recours à la fonction libre-service ont trouvé qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande, de rassembler l'information nécessaire et de remplir la demande dans un délai raisonnable. D'une année à l'autre, les clients de l'AE qui avaient eu recours au libre-service étaient toutefois moins susceptibles de trouver facile de comprendre les exigences de demande.
- Les clients du libre-service étaient plus susceptibles que la clientèle en général, en particulier les clients de la pension de retraite du RPC, de trouver facile de rassembler l'information nécessaire et d'être en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable.

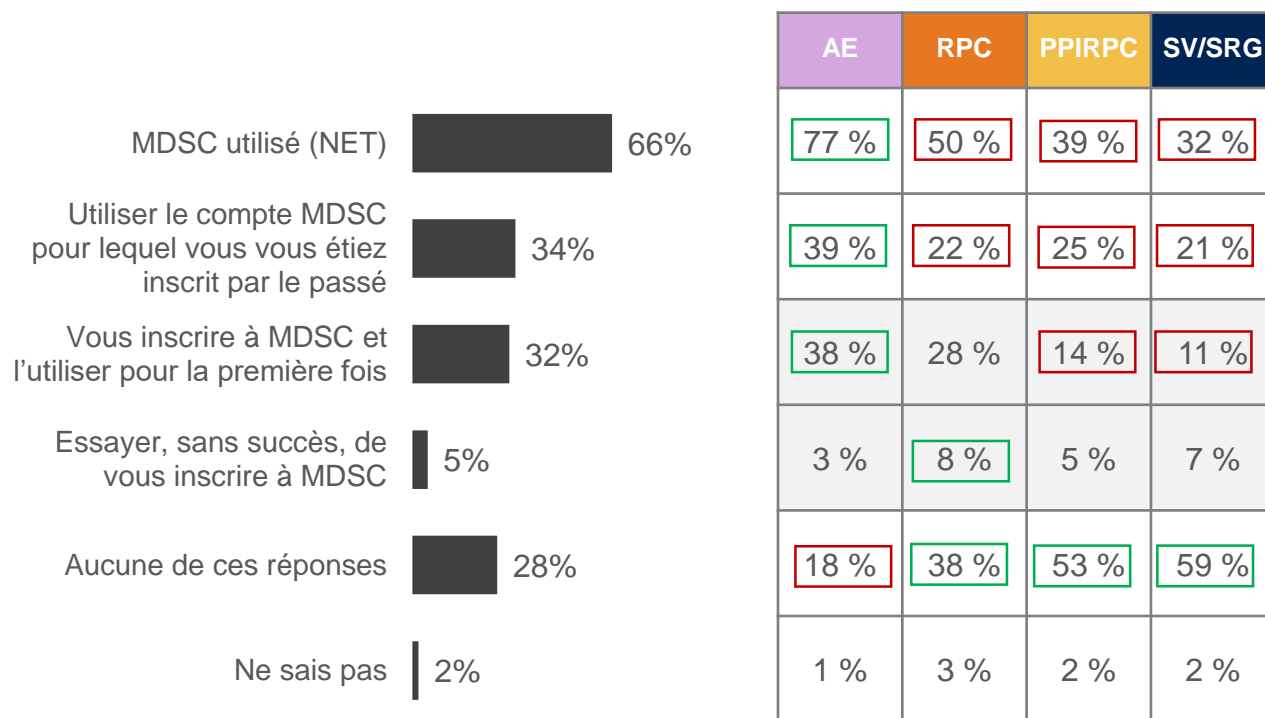


% noté 4 ou 5	
2019-2020	2017-2018
84 %	88 %
83% ▼	89 %
87 %	83%
84 %	82 %
83%	83%
88 %	84 %
90 %	86 %
90 %	87 %
90 %	87 %

Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC)

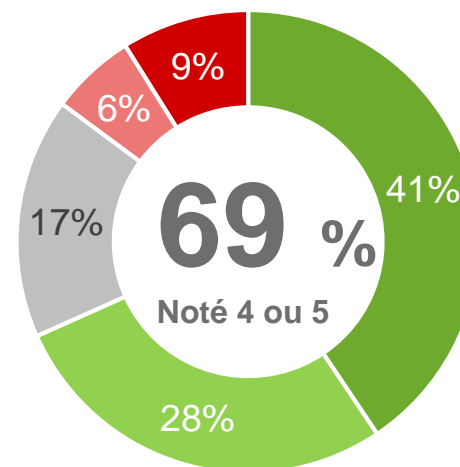
- La vaste majorité des personnes qui ont dû s'inscrire à MDSC pour la première fois ont estimé que le processus était facile. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de trouver le processus facile, tandis que les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG le jugeaient plus difficile.
- Plus des trois quarts des clients de l'AE et la moitié des clients du RPC ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. Quatre clients du PPIRPC sur dix et un tiers des clients de la SV/du SRG ont fait de même.
- Les clients de l'AE étaient tout aussi susceptibles de s'être inscrits à MDSC pour la première fois que d'avoir utilisé un compte MDSC déjà créé par le passé. Les clients du RPC étaient un peu plus susceptibles de s'être inscrits pour la première fois, tandis que ceux de la PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de s'être inscrits par le passé.

Utilisation de MDSC



Facilité d'inscription à MDSC

■ 5 - Très facile ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 – Très difficile



% facile (noté 4 ou 5)	
AE	73 %
RPC	60 %
PPIRPC	48 %
SV/SRG	44 %

■ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 ■ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Q34aa. À un moment quelconque de votre récente expérience avec ..., est-ce que... Base : tous les répondants sauf ceux qui demandaient un NAS (n = 2069)

Q34ab. 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 Mon dossier Service Canada? Base : Inscrits ou ayant tenté de s'inscrire à MDSC (n = 604)

Expérience des modes en personne et par téléphone

- Lorsqu'on leur a demandé si les représentants de Service Canada qui assuraient le service en personne s'étaient montrés serviables, les clients qui avaient eu recours à ce service ont été presque unanimes, 92 % d'entre eux ayant accordé une note de 4/5. Les trois quarts des personnes interrogées ont affirmé avoir parcouru une distance raisonnable pour accéder au service.
- Un peu moins des trois quarts des répondants qui avaient utilisé les services téléphoniques se sont dits d'avis que les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada étaient serviables.

Expérience des modes en personne et par téléphone

■ 5 - Tout à fait d'accord ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 = Pas du tout d'accord ■ Sans objet ■ Ne sais pas



En
personne

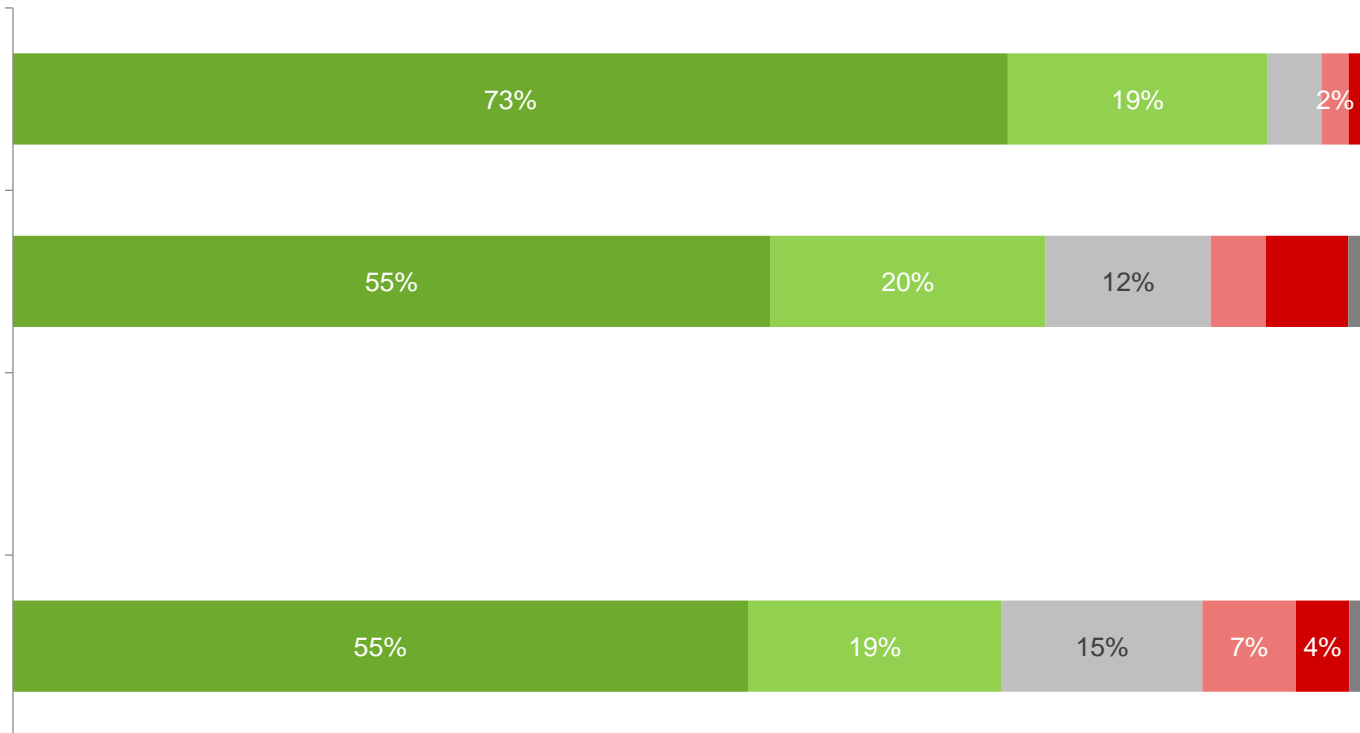
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été utiles**

Il s'agit d'une distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service



Par
téléphone

Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été utiles**



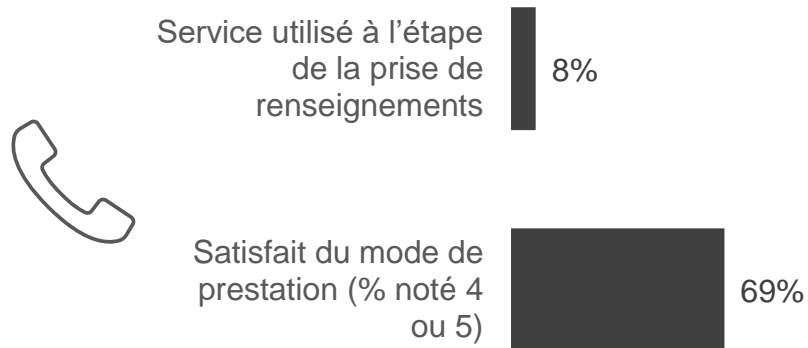
Pourcentage de notes de 4 ou 5

2019-2020	2018-2019	2017-2018
92 %	S. O.	S. O.
75 %	S. O.	S. O.
73 %	S. O.	S. O.

Utilisation du service 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements et satisfaction à l'égard du mode de prestation, globalement et par groupe vulnérable

- Dans l'ensemble, un peu moins d'un client sur dix a utilisé le service 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements pour s'informer sur le programme pour lequel il présentait une demande. L'utilisation dudit service à l'étape de la prise de renseignements était plus élevée parmi les clients handicapés et ceux qui n'avaient aucun appareil (ordinateur, téléphone intelligent ou tablette).
- Une forte majorité de clients (sept sur dix) ont été satisfaits de leur expérience avec le service 1 800 O-Canada. La satisfaction à l'égard du mode de prestation s'est révélée plus faible parmi les clients autochtones et les clients ayant des restrictions (limitations).

Utilisation des modes de prestation et satisfaction



Q1a. De quelle façon vous êtes-vous renseigné(e) au sujet de [INSÉRER LE PROGRAMME] ou [INSÉRER ABREV.] avant de remplir une demande? Avez-vous... Q1bx. Vous avez indiqué que vous avez communiqué avec un bureau du gouvernement par téléphone. Il existe deux types de centres d'appels, et nous aimerions savoir lequel vous avez joint. Avez-vous appelé... ?
 Base : utilisateurs de la ligne 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements n = 152 **Base trop restreinte pour le test t

Par groupe vulnérable

	% d'utilisation à l'étape de la prise de renseignements	Satisfaction (% noté 4 ou 5)
Jeunes (de 18 à 30 ans)	5 %	79 %
Aînés (60 ans et plus)	9 %	67 %
CLOSM	3 %	78 %
Clients non anglophones ou francophones	3 %	82 %
Études secondaires ou moins	7 %	73 %
Autochtones	8 %	52 %
Clients handicapés	11 %	70 %
Région éloignée	6 %	74 %
Milieu urbain	7 %	71 %
Milieu rural	9 %	65 %
Peu versés en informatique	11 %	69 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)	3 %	83 %
Barrière linguistique**	19 %	8 %
Mobile seulement	5 %	54 %
Sans appareil	19 %	77 %
Clients ayant des restrictions (limitations)	8 %	55 %

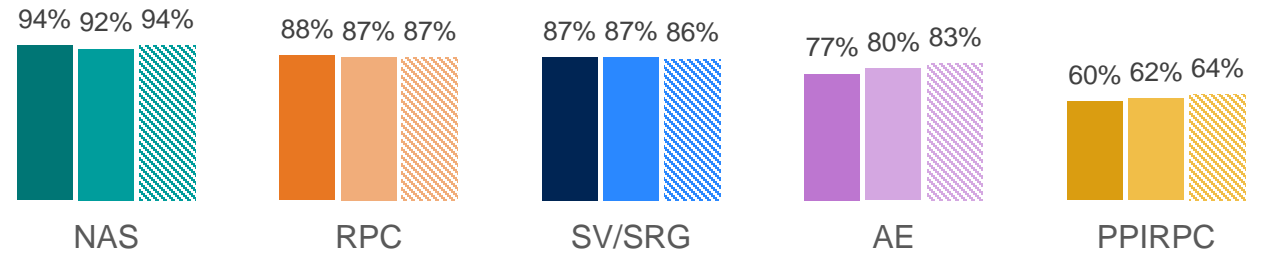
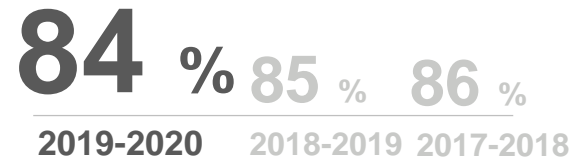
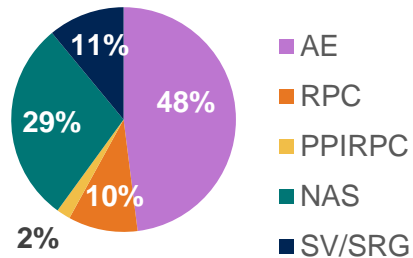
 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Incidence des changements aux services sur l'expérience client

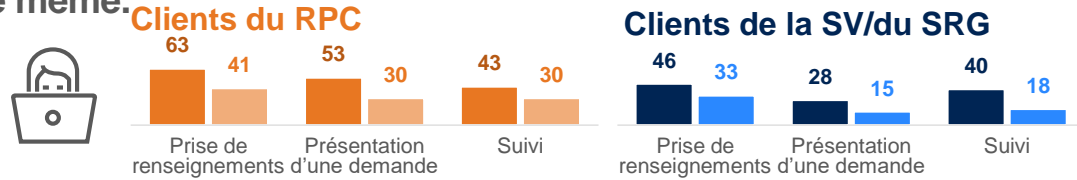
Incidence des changements aux services sur l'expérience client

■ 2019-2020 ■ 2017-2018 ▨ 2017-2018

Le taux de satisfaction globale à l'égard du service a diminué depuis 2017-2018, en raison d'une baisse du taux de satisfaction des clients de l'AE (et de la forte proportion de la clientèle de Service Canada qu'ils représentaient*).



Bien que le recours aux services en ligne ait augmenté parmi les clients du RPC et de la SV/du SRG, le taux de satisfaction est resté le même.



Parmi les effets des modifications apportées à la prestation de la PPIRPC, on note :

- Davantage de clients ont indiqué que la possibilité de compléter des étapes en ligne a rendu le processus plus facile (de 31 % à 37 %)
- Un taux de satisfaction beaucoup plus élevé parmi les clients qui ont déclaré avoir reçu un appel proactif pour leur expliquer le processus (69 % contre 49 %)
- Un taux de satisfaction stable malgré un plus faible taux d'octroi (53 % contre 61 %)

	AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/SRG
Points forts à conserver	Service fourni dans la langue officielle de préférence, certitude que les renseignements personnels étaient protégés, remplir une demande dans un délai raisonnable	Réception d'information uniforme, facilité de trouver l'information, confiance dans la résolution des problèmes	Service fourni dans la langue officielle de préférence, certitude que les renseignements personnels étaient protégés, serviabilité des représentants du mode en personne	Service fourni dans la langue officielle de préférence, facilité à obtenir de l'aide, remplir une demande dans un délai raisonnable	Facilité de présenter une demande, serviabilité des représentants du mode en personne, facilité à trouver l'information nécessaire à la présentation d'une demande
Points à améliorer	Rapidité du service, facilité à obtenir de l'aide, caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service, serviabilité des représentants des centres d'appels	Serviabilité des représentants des centres d'appels, confiance dans le traitement des demandes dans un délai raisonnable, clarté du processus	Rapidité du service, compréhension des exigences de la demande, serviabilité des représentants des centres d'appels	Caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service	Facilité à trouver de l'information sur les programmes, facilité à obtenir de l'aide, facilité d'effectuer un suivi

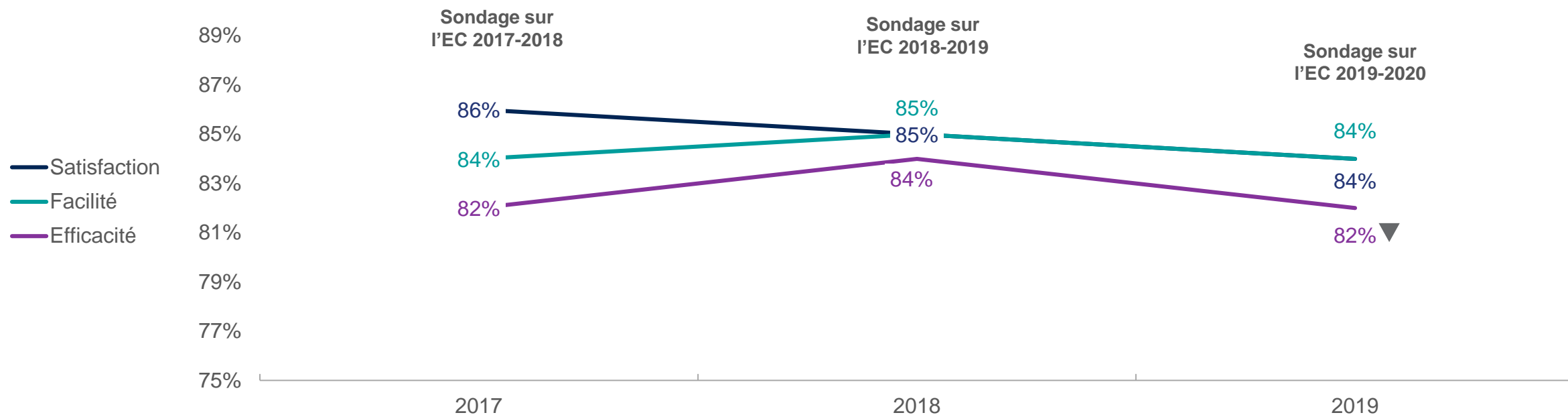
* La proportion des clients par programme a été maintenue constante par rapport à la vague de référence afin d'assurer la comparabilité des résultats et de garantir que tout changement observé au fil du temps ne soit pas le résultat de la répartition des clients.

Satisfaction globale

Satisfaction, facilité et efficacité au fil du temps

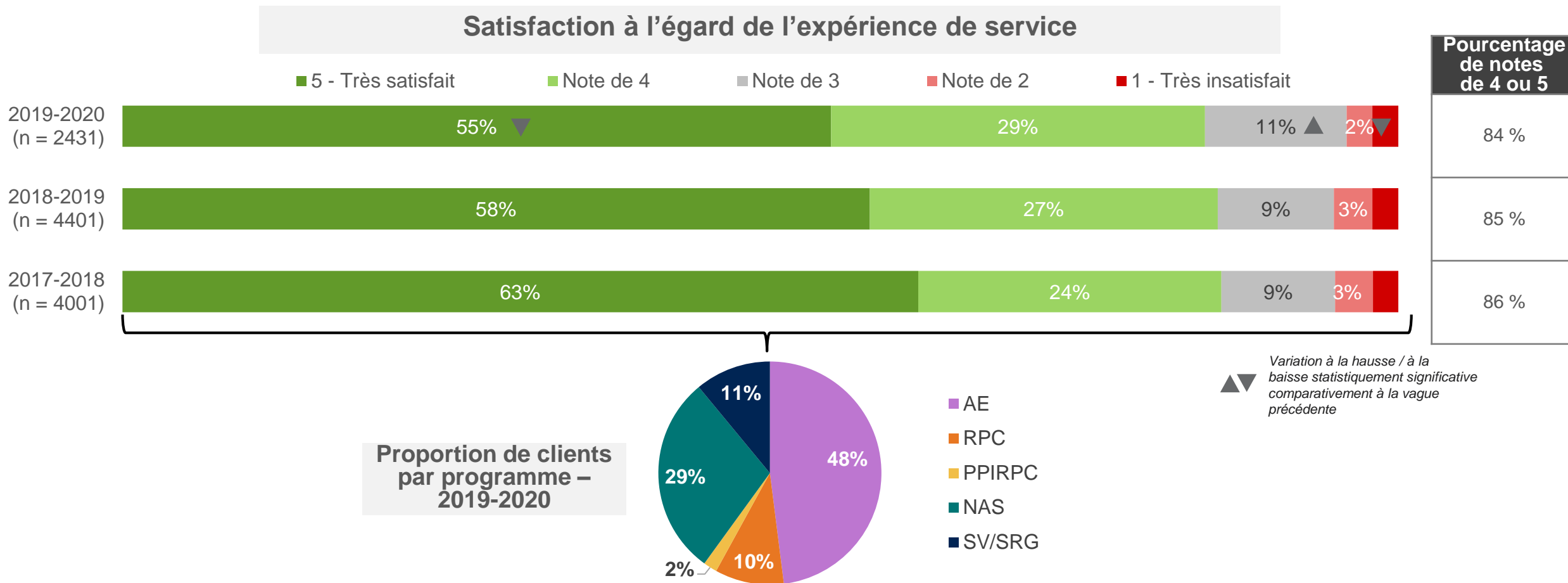
- La grande majorité des clients ont été satisfaits de leur expérience et l'ont trouvée facile et efficace.
- D'une année à l'autre, l'efficacité a diminué, tandis que le taux de satisfaction globale était plus faible qu'il ne l'avait été lors de la vague de référence en 2017-2018. La facilité est demeurée stable au fil du temps.

Évolution du rendement global des attributs de service (% noté 4 ou 5)



Satisfaction à l'égard de l'expérience de service

- Dans l'ensemble, la grande majorité des clients sont demeurés satisfaits de l'expérience de service, une proportion similaire à 2018-2019, mais inférieure à celle de 2017-2018. Pour une deuxième année consécutive, les notes ont continué de s'amoinrir, moins de clients ayant accordé une note de 5 à leur expérience globale et une plus grande proportion ayant donné une note de 3 ou même 2.
- Cette constatation reflète la composition de la clientèle, dont la moitié étaient des clients de l'AE et près du tiers, des clients qui demandaient un NAS.



Satisfaction par région

Satisfaction globale (Noté 4 ou 5)

2019-2020 : 84 %
2018-2019 : 85 %
2017-2018 : 86 %

Ouest et territoires

2019-2020 : 82 %
2018-2019 : 82 %
2017-2018 : 82 %

Ontario

2019-2020 : 85 %
2018-2019 : 85 %
2017-2018 : 87 %

Atlantique

2019-2020 : 79 %
2018-2019 : 85 % ▼
2017-2018 : 90 %

Québec

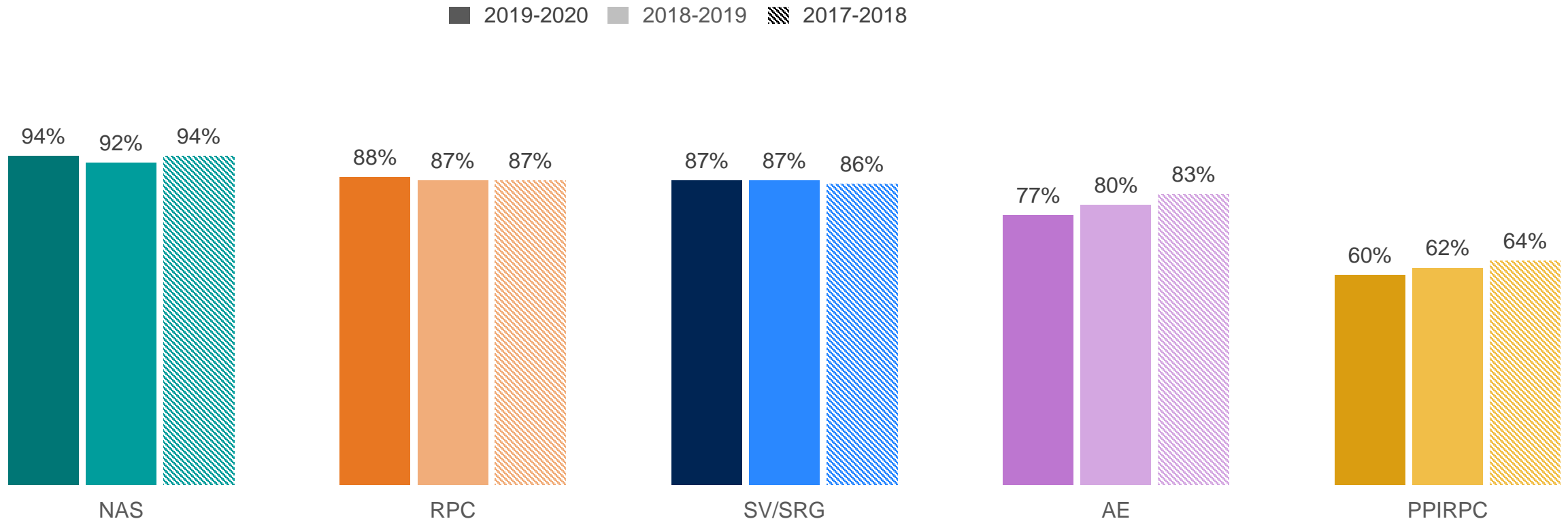
2019-2020 : 88 %
2018-2019 : 88 %
2017-2018 : 90 %



Satisfaction à l'égard de l'expérience de service par programme

- Le taux de satisfaction par programme est demeuré stable par rapport à 2018-2019, tandis que le taux de satisfaction des clients de l'AE a diminué depuis 2017-2018.
- Comme les années précédentes, le taux de satisfaction est resté plus élevé pour les clients qui demandaient un NAS et plus faible pour les clients de l'AE et du PPIRPC.

Satisfaction à l'égard de l'expérience de service – Par programme (% noté 4 ou 5)



Facilité, efficacité et confiance

- Une solide majorité de clients ont trouvé le processus efficace et facile et avaient confiance dans le processus de résolution des problèmes. Les clients de l'AE et du PPIRPC étaient moins susceptibles que l'ensemble de la clientèle d'estimer que le processus était efficace ou d'avoir confiance dans la résolution des problèmes. Les clients du PPIRPC étaient également moins susceptibles de penser qu'il était facile de présenter une demande. Les clients qui tentaient d'obtenir un NAS étaient plus susceptibles de juger le processus efficace et d'avoir confiance en la résolution des problèmes, tandis que ceux de la SV/du SRG avaient davantage tendance à trouver le processus facile et efficace.
- Par rapport à 2018-2019, les clients de l'AE se sont avérés moins susceptibles de trouver le processus efficace, tandis que les clients de la SV/du SRG, eux, le considéraient plus fréquemment comme tel. Les clients du RPC étaient plus susceptibles d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes en 2019-2020 que l'année précédente.

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

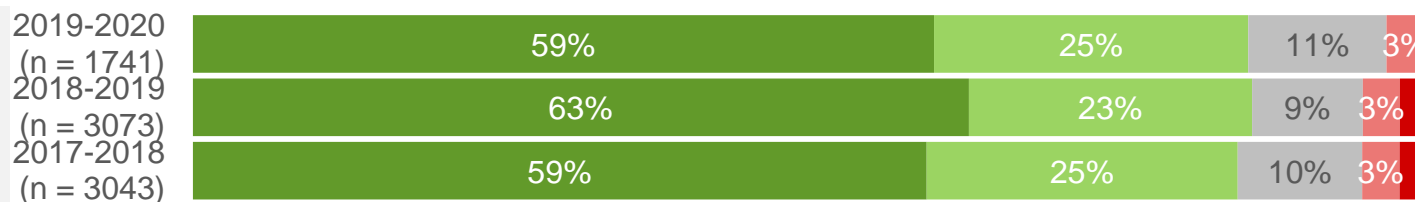
■ 5 - Tout à fait d'accord ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 = Pas du tout d'accord ■ Ne sais pas



Vous êtes parvenu(e) à passer d'une étape à l'autre sans difficulté.



Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande



Total	% noté 4/5				
	AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/SRG
78 %	72 %	81 % ▲	51 %	87 %	77 %
78 %	74 %	76 %	57 %	86 %	78 %
82 %	79 %	81 %	63 %	88 %	80 %
82 %	76 % ▼	85 %	57 %	91 %	88 % ▲
84 %	81 %	83 %	62 %	91 %	84 %
82 %	77 %	84 %	55 %	90 %	79 %
84 %	84 %	88 %	55 %	-	92 %
85 %	86 %	88 %	60 %		87 %
84 %	84 %	88 %	57 %	87 %	84 %

Q36b. Pensez aux services globaux que vous avez reçus, et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants... Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions? Base : tous les répondants (n = 2431) Vous êtes parvenu(e) à passer d'une étape à l'autre de votre demande sans difficulté? Base : tous les répondants (n = 2103) Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du [ABRÉV.]. Base : tous les répondants (n = 1741)

▲ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

□ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)

□ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Confiance envers Service Canada

- La grande majorité des clients ont continué de faire confiance à Service Canada pour fournir des services efficaces aux Canadiens, et les notes accordées par les clients du RPC se sont améliorées d'année en année. Les clients de l'AE et du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada que l'ensemble des clients, tandis que ceux qui demandaient un NAS l'étaient davantage.
- Cette mesure est demeurée fortement corrélée avec la satisfaction globale.

Confiance envers Service Canada, globalement et par programme

■ 5 - Très grande confiance ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 - Aucune confiance

2019-2020
(n = 2431)



2018-2019
(n = 4401)



Pourcentage de notes de 4 ou 5	AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/ SRG
	2019-2020				
83%	77%	86%▲	64%	93%	81%
83%	80%	81%	64%	91%	79%

Il existait une forte corrélation entre la confiance envers Service Canada et le taux de satisfaction globale (0,688).

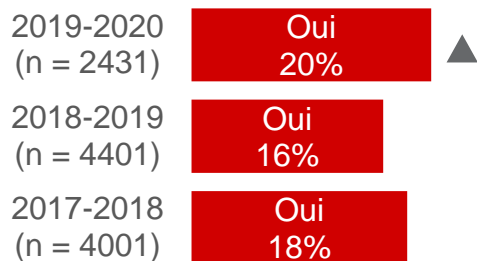
▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

□ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
□ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

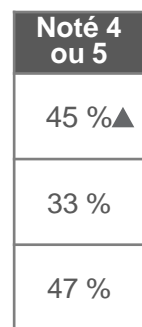
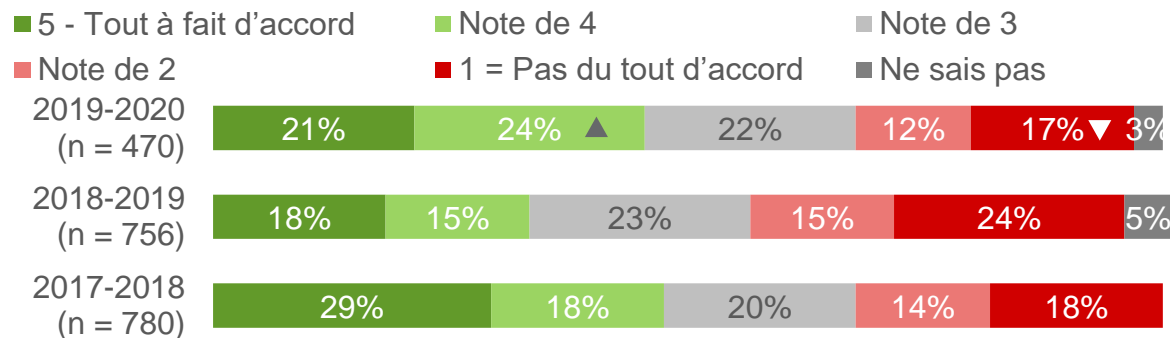
Efficacité de la résolution des problèmes

- L'incidence des problèmes rencontrés a augmenté depuis 2018-2019, revenant aux niveaux observés en 2017-2018. Parmi ceux qui avaient connu un problème, cependant, la facilité de résolution a considérablement augmenté.
- Les problèmes les plus couramment rencontrés étaient des délais trop longs pour l'octroi des prestations ou la prise des décisions, un processus de demande long et compliqué, ainsi que la confusion dans l'information fournie en ligne. Par rapport à 2018-2019, les clients ont été moins nombreux que l'année précédente à mentionner que le formulaire de demande était long ou compliqué.

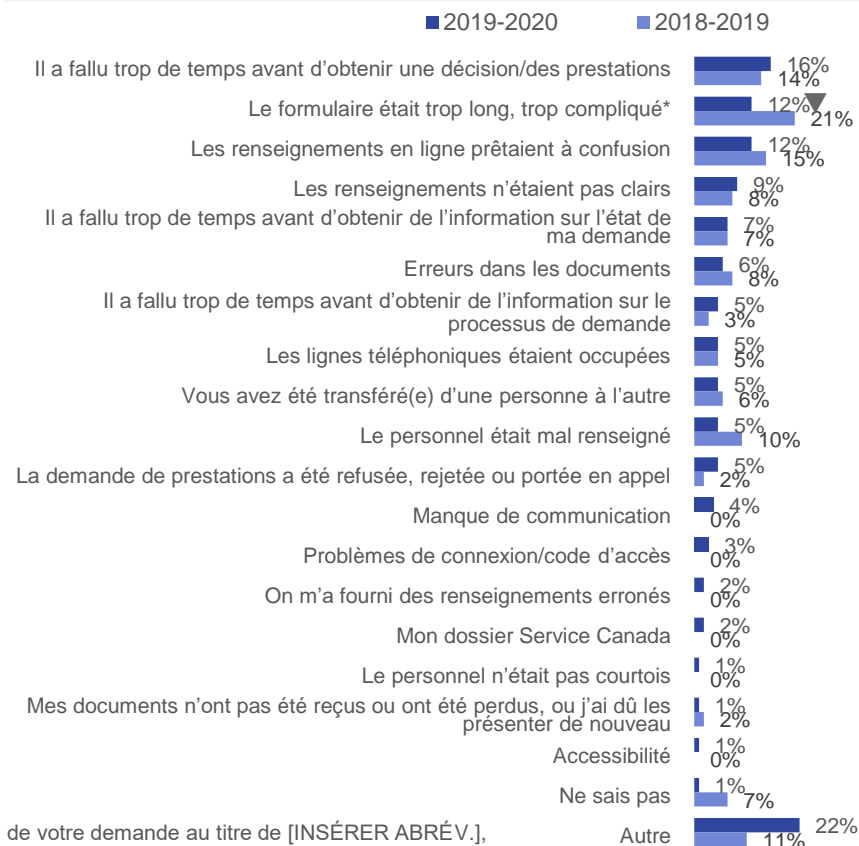
Clients ayant éprouvé un problème



Diriez-vous que le problème ou la question a été facilement résolu(e)?



Comment décririez-vous le problème ?



Q36a. Au sujet de la qualité globale de votre expérience lors de l'obtention des renseignements pertinents et de la présentation de votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.], avez-vous eu des problèmes pendant ce processus? Base : tous les répondants (n = 2431)

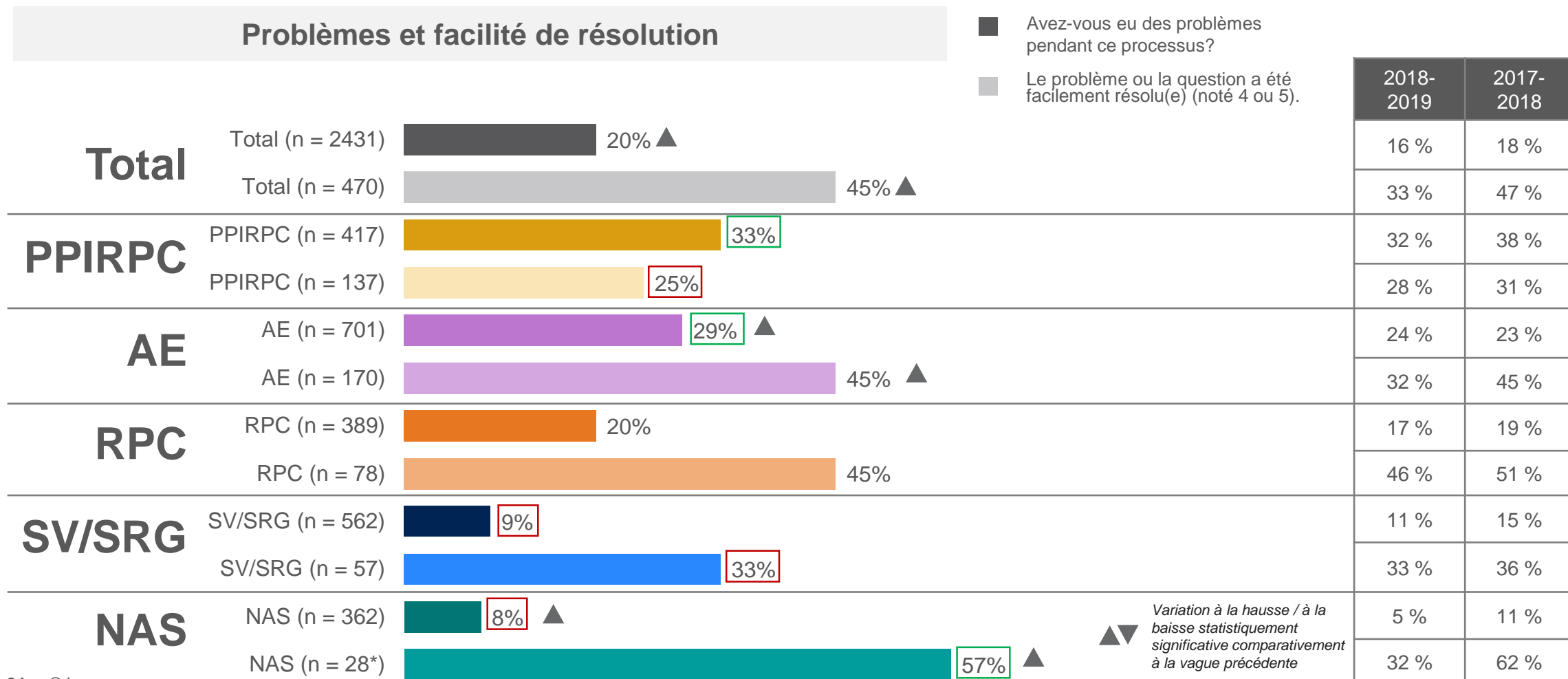
Q36BX. Dans quelle mesure diriez-vous que le problème ou la question a été facilement résolu(e), 1 correspondant à « Pas du tout d'accord » et 5 à « Tout à fait d'accord »?

Base : clients ayant éprouvé un problème (n = 470)

Q36b. Pensez à l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention des renseignements sur les prestations à la prise d'une décision concernant votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.], 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. Base : tous les répondants (n = 2431)

Efficacité de la résolution des problèmes, par programme

- Les clients du PPIRPC et de l'AE étaient les plus susceptibles d'avoir eu un problème, tandis que les clients de la SV/du SRG et les clients qui demandaient un NAS étaient les moins susceptibles d'en avoir eu un. Les clients de l'AE et les clients qui tentaient d'obtenir un NAS ont été plus nombreux cette année que l'an dernier à se heurter à un problème.
- C'est pour les clients du NAS que la facilité en matière de résolution de problèmes s'est avérée la plus élevée, et pour les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG, la plus faible. Cette année, la facilité de résolution a considérablement augmenté, par rapport à l'an dernier, pour les clients de l'AE et les clients qui demandaient un NAS.

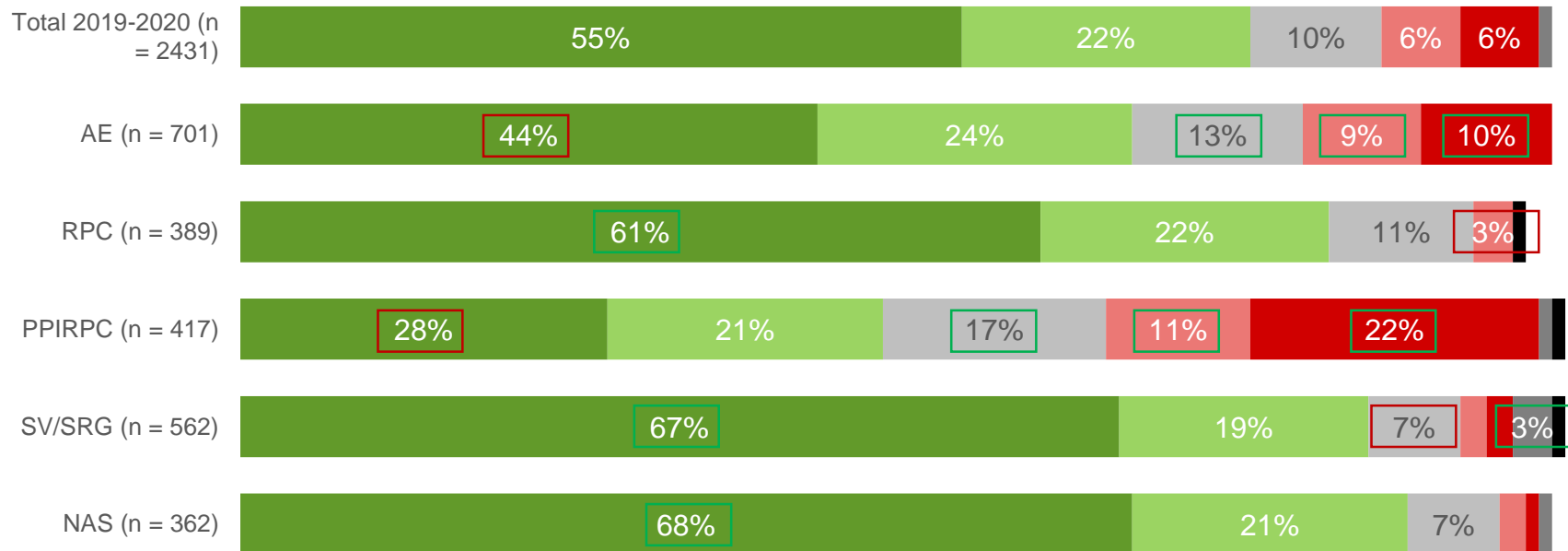


Évaluation de la durée du parcours, de bout en bout

- Plus des trois quarts des clients disent que la rapidité du service était raisonnable, un taux inchangé par rapport aux vagues précédentes. Les clients qui demandaient un NAS, les clients du RPC et les clients de la SV/du SRG étaient les plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable, tandis que les clients de l'AE et du PPIRPC accordaient, à cet égard, des notes inférieures. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles, cette année, de convenir que la rapidité du service était raisonnable, ce qui représente la deuxième augmentation consécutive d'une année à l'autre.

La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.

■ 5 - Tout à fait d'accord ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 - Pas du tout d'accord ■ Ne s'applique pas ■ Ne sais pas



Pourcentage de notes de 4 ou 5		
2019-2020	2018-2019	2017-2018
77 %	76 %	77 %
68 %	69 %	73 %
83 %	83 %	80 %
49 %	49 %	47 %
85 %▲	80 %	75 %
89 %	87 %	85 %

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

□ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 □ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Points saillants, par programme

Facteurs de satisfaction – AE

SATISFACTION GLOBALE

77 % noté 4 ou 5



Diminution du taux de satisfaction globale par rapport à 2017-2018 (83 %)



Le taux de satisfaction était plus élevé parmi les **clients plus âgés** (85 % chez les personnes âgées de 51 ans et plus par rapport à 75 % chez les personnes de 31 à 50 ans et 68 % chez celles de 18 à 30 ans).



C'est parmi les clients au Québec que le taux de satisfaction a été le plus élevé (84 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Diminution pour les services en ligne (71 % vs 79 %) et les centres d'appels spécialisés



(59 % vs 74 %) par rapport à 2018-2019

TENDANCES AU FIL DU TEMPS

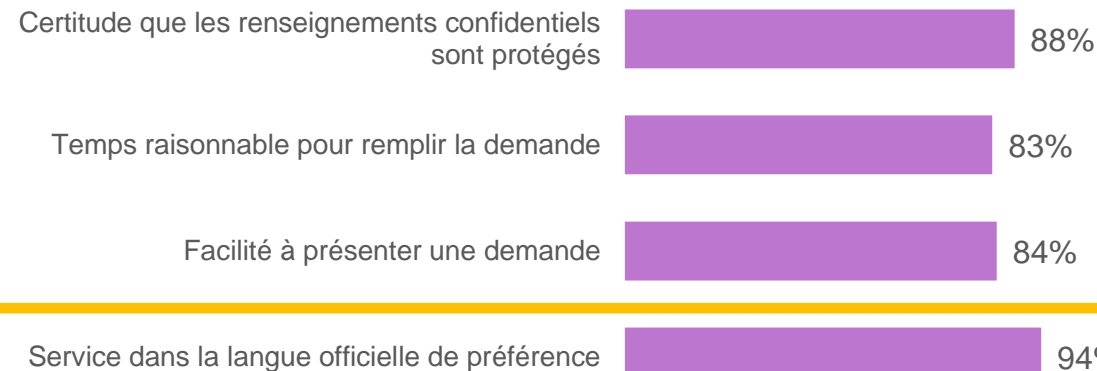
- **Facilité de résolution des problèmes :** augmentation par rapport à 2018-2019 (45 % vs 32 %)
- **Efficacité globale :** diminution par rapport à 2018-2019 (76 % vs 81 %)
- **Confiance en la résolution des problèmes (globalement) :** diminution par rapport à 2017-2018 (72 % vs 79 %)
- **Existence d'un problème :** augmentation par rapport à 2018-2019 (29 % vs 24 %)
- **Clarté du processus :** diminution par rapport à 2018-2019 (65 % vs 75 %)
- **Détermination de l'admissibilité :** diminution par rapport à 2017-2018 (66 % vs 72 %)
- **Temps raisonnable pour remplir la demande :** diminution par rapport à 2017-2018 (59 % vs 66 %)

**changements statistiquement significatifs*

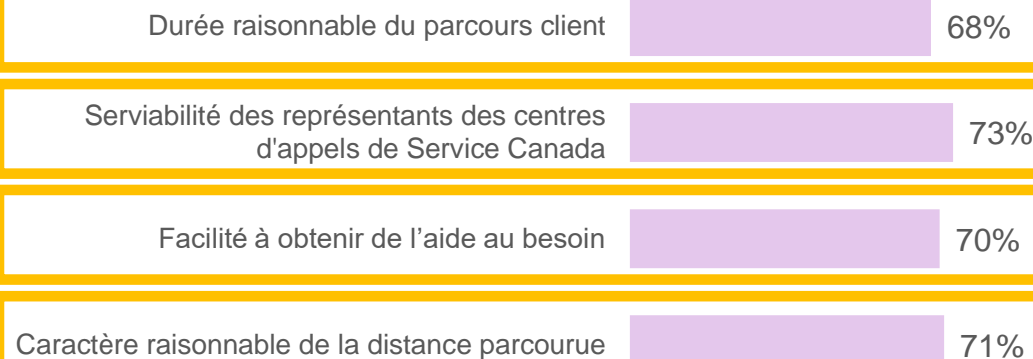
- 41 % ont effectué un suivi auprès de Service Canada pour vérifier l'état de leur demande.
- 21 % ont fourni des renseignements supplémentaires.
- 34 % ont reçu un courriel de Service Canada concernant l'état de leur demande.

FACTEURS DE SATISFACTION

FORCES



POINTS À AMÉLIORER




Cinq principaux facteurs de satisfaction des clients de l'AE

Facteurs de satisfaction – RPC

SATISFACTION GLOBALE

88 % noté 4 ou 5

 Stable par rapport aux vagues précédentes

On n'a relevé aucune différence significative selon l'âge, le sexe ou la région.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Diminution pour les centres d'appels spécialisés (67 % vs 80 %) par rapport à 2018-2019

TENDANCES AU FIL DU TEMPS*

- **Confiance** : augmentation par rapport à 2018-2019 (86 % vs 81 %)
- **Facilité, efficacité et confiance dans la résolution des problèmes** : stable par rapport aux vagues précédentes
- **Facilité à comprendre l'information** : augmentation par rapport à 2017-2018 (84 % vs 73 %)
- **Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable** : augmentation par rapport à 2017-2018 (79 % vs 70 %)
- **Processus facilité par la possibilité d'effectuer des étapes en ligne** : augmentation par rapport à 2018-2019 (60 % vs 52 %)

*changements statistiquement significatifs

FACTEURS DE SATISFACTION

FORCES

Facilité à trouver l'information nécessaire  82%


L'information obtenue était cohérente.  85%

Confiance en la résolution des problèmes  81%

Déroulement fluide des étapes  85%

POINTS À AMÉLIORER

Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été utiles  72%

Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable  79%

Processus était clair  80%

Compréhension des exigences  80%



Facteurs de satisfaction – PPIRPC

SATISFACTION GLOBALE

60 % noté 4 ou 5



Stable par rapport aux vagues précédentes, mais baisse directionnelle notable par rapport à 2017-2018 (64 %)



Le taux de satisfaction était le plus élevé dans la région de l'Ontario (70 %) et le plus faible dans la région de l'Ouest et des territoires (57 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Stable par rapport aux vagues précédentes

TENDANCES AU FIL DU TEMPS

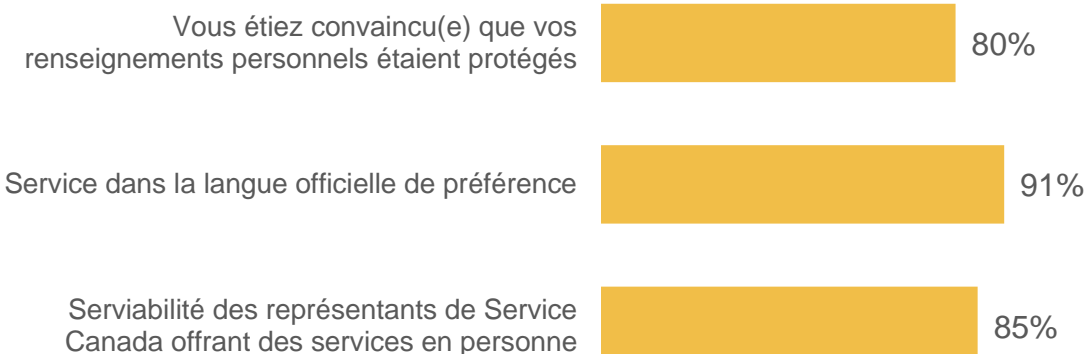
- **Facilité, efficacité et confiance** : stable par rapport aux vagues précédentes
- **Confiance en la résolution des problèmes** : diminution par rapport à 2018-2019 (51 % vs 57 %)
- **Certitude que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable** : diminution par rapport à 2017-2018 (34 % vs 42 %)
- **Processus facilité par la possibilité d'effectuer des étapes en ligne** : augmentation par rapport à 2018-2019 (37 % vs 31 %)

**changements statistiquement significatifs*

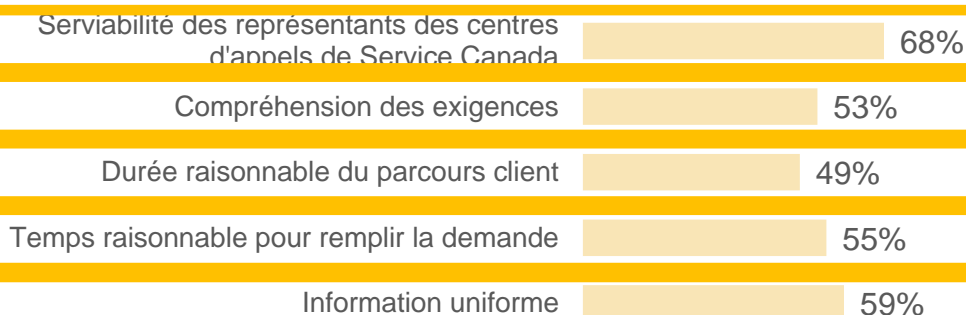
- 54 % des clients du PPIRPC ont reçu un appel de Service Canada pour discuter de leur demande
- La proportion de clients ayant reçu des prestations a été plus faible cette année (53 % contre 61 % l'année précédente).

FACTEURS DE SATISFACTION

FORCES



POINTS À AMÉLIORER



Facteurs de satisfaction – NAS

SATISFACTION GLOBALE

94 % noté 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes

On n'a relevé aucune différence significative selon l'âge, le sexe ou la région.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Diminution pour le Centre Service Canada (90 % vs 94 %) par rapport à 2018-2019

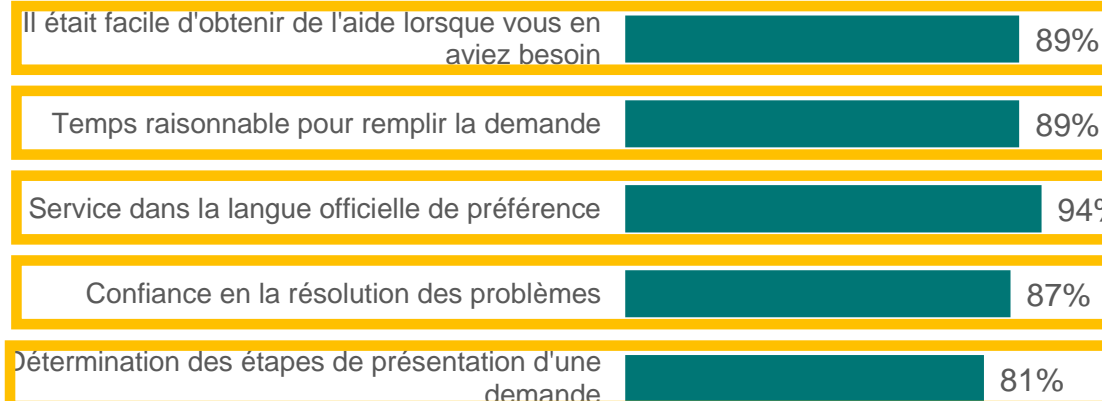
TENDANCES AU FIL DU TEMPS*

- **Efficacité et confiance dans la résolution des problèmes** : stable par rapport aux vagues précédentes
- **Existence d'un problème** : augmentation par rapport à 2018-2019 (8 % vs 5 %), mais inférieure à 2017-2018 (11 %)
- **Facilité de résolution des problèmes** : augmentation par rapport à 2018-2019 (57 % vs 32 %)

*changements statistiquement significatifs

FACTEURS DE SATISFACTION

FORCES



POINTS À AMÉLIORER



Base : clients qui demandaient un NAS, n = 362. Marge d'erreur +/- 5,1 points de pourcentage. Ici, la taille de l'échantillon varie selon l'énoncé. Remarque : La taille de l'échantillon de 2019-2020 a été réduite en raison de la nécessité d'arrêter le sondage lorsque la pandémie de COVID-19 a commencé.



Facteurs de satisfaction – SV/SRG

SATISFACTION GLOBALE

87 % noté 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes



Le taux de satisfaction était le plus élevé parmi les clients de la région du Québec (91 %) et le plus faible chez ceux de la région de l'Ouest et des territoires (82 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Diminution pour les centres d'appels spécialisés (64 % vs 79 %) par rapport à 2018-2019

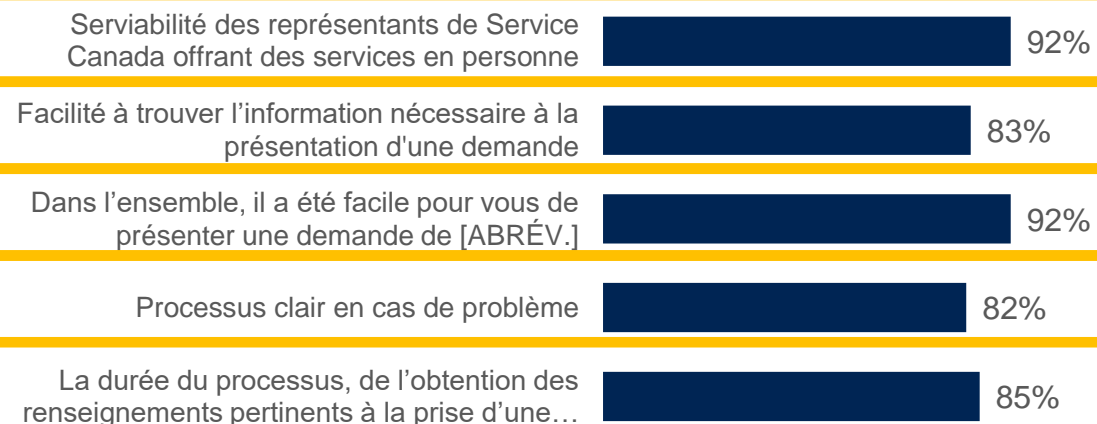
TENDANCES AU FIL DU TEMPS

- **Efficacité** : augmentation par rapport à 2017-2018 (88 % vs 79 %)
- **Facilité** : augmentation par rapport à 2017-2018 (92 % vs 84 %)
- **Existence d'un problème** : diminution par rapport à 2017-2018 (9 % vs 15 %)
- **Facilité à comprendre l'information** : augmentation par rapport à 2017-2018 (82 % vs 69 %)
- **Facilité de détermination de l'admissibilité** : augmentation par rapport à 2017-2018 (84 % vs 72 %)
- **Compréhension des exigences de la demande** : augmentation par rapport à 2017-2018 (83 % vs 75 %)
- **Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable** : augmentation par rapport à 2017-2018 (82 % vs 72 %)
- **N'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois** : augmentation par rapport à 2018-2019 (80 % vs 75 %)
- **Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne** : augmentation par rapport à 2018-2019 (48 % vs 36 %)
- **Le temps qu'il a fallu était raisonnable** : augmentation par rapport à 2018-2019 (85 % vs 80 %)

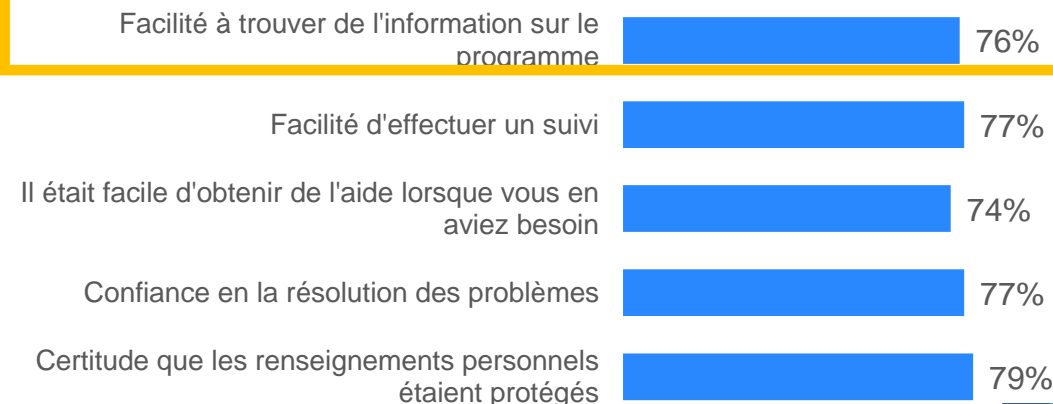
*changements statistiquement significatifs

FACTEURS DE SATISFACTION

FORCES



POINTS À AMÉLIORER



Principales différences entre les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale était plus élevé parmi les clients de la SV/du SRG que parmi l'ensemble des clients, et s'est amélioré par rapport à 2018-2019. Le taux de satisfaction des clients de la SV est demeuré constant et inchangé.
- Les clients de la SV/du SRG étaient également plus susceptibles que les clients de la SV de faire confiance à Service Canada, et plus susceptibles de lui accorder cette confiance qu'en 2018-2019. Les clients de la SV manifestent une confiance inférieure à l'ensemble des clients.

Les clients de la SV et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'avoir connu un problème que l'ensemble des clients.

SV

SV/SRG

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Confiance (% noté 4 ou 5)	78 %	80 %	-	92 % ▲	76 %	-
% Existence d'un problème	9 %	9 %	13 %	11 %	17 %	20 %

- Les clients de la SV/du SRG étaient plus satisfaits des centres d'appels spécialisés que l'ensemble des clients, tandis que la satisfaction des clients de la SV a diminué par rapport à 2018-2019.
- Soulignons notamment que la grande majorité des clients de la SV étaient inscrits automatiquement (65 %), alors que le contraire était vrai pour les clients de la SV/du SRG (69 % de non inscrits automatiquement). En raison de la différence significative dans la composition par programme, les résultats des comparaisons entre ces groupes de clients ont été fortement influencés par le fait que le client ait été ou non inscrit automatiquement.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation

En personne	87 %	84 %	80 %	85 %	84 %	91 %
En ligne	72 %	74 %	82 %	77 %	73 %	69 %
Centre d'appels spécialisé	57 % ▼	79 %	69 %	81 %	78 %	83 %
1 800 O-Canada	61 %	74 %	44 %	75 %	71 %	78 %
Mon dossier Service Canada	76 %	-	-	68 %	-	-

▲ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

■ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 ■ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Principales différences entre les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG (suite)

- Par rapport à 2018-2019, il y a eu une amélioration de plusieurs mesures pour les clients de la SV/du SRG dont les notes avaient le plus augmenté, car ils n'ont eu à expliquer leur situation qu'une seule fois, ont pu effectuer des étapes en ligne, ce qui leur a facilité la tâche, et le délai était raisonnable. Les clients de la SV étaient plus susceptibles de penser que de pouvoir effectuer des étapes en ligne rendait les choses plus faciles, et ils exprimaient davantage d'incertitude quant à la protection de leurs renseignements personnels.

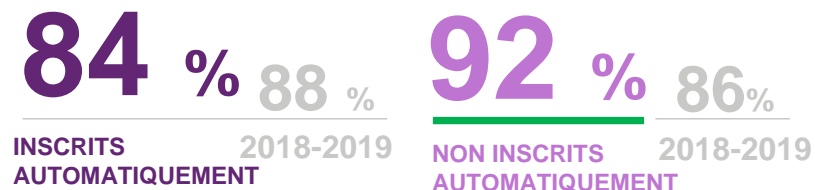
Différences/changement dans les attributs de service	SV			SV/SRG		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	78 %	78 %	73 %	92 % ▲	65 %	76 %
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	49 % ▲	37 %	36 %	48 % ▲	31 %	38 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	84 %	81 %	75 %	92 % ▲	76 %	76 %
L'information obtenue était uniforme.	81 %	83 %	-	90 % ▲	79 %	-
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	78 %	79 %	74 %	87 % ▲	77 %	77 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	76 % ▼	83 %	81 %	92 % ▲	82 %	85 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.	80 %	78 %	-	85 %	78 %	-
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	71 %	70 %	65 %	88 %	80 %	77 %

- Les clients de la SV et de la SV/du SRG ont, dans les deux cas, accordé des notes plus élevées que l'ensemble des clients quant au caractère raisonnable du délai et à la clarté du processus. Lorsqu'on leur a demandé si d'effectuer des étapes en ligne leur rendait le processus plus facile, les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG ont donné des notes inférieures.
- Les clients de la SV ont également été moins généreux dans leurs notes concernant l'assurance que leurs renseignements personnels étaient protégés et la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin.



Principales différences entre les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale était plus élevé chez les clients non inscrits automatiquement que chez l'ensemble des clients, tandis que le taux de satisfaction des clients inscrits automatiquement était le même que pour l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2018-2019, les clients non inscrits automatiquement étaient moins satisfaits des centres d'appels spécialisés.
- D'une année à l'autre, des améliorations ont été constatées pour plusieurs attributs du service offert aux clients non inscrits automatiquement, les changements les plus importants concernant le fait que les étapes en ligne facilitaient le processus et qu'ils n'avaient à expliquer leur situation qu'une seule fois, ainsi que la clarté du processus. Les clients inscrits automatiquement ont donné des notes plus faibles quant à leur confiance en la protection de leurs renseignements personnels.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	INSCRIPTION AUTOMATIQUE		INSCRIPTION NON AUTOMATIQUE	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
En personne	88 %	83%	86 %	85 %
En ligne	77 %	73 %	72 %	75 %
Centre d'appels spécialisé	68 %	78 %	61 % ▼	79 %
1 800 O-Canada	87 %	75 %	63 %	71 %
Mon dossier Service Canada	77 %	-	69 %	-

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

■ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
■ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Principales différences entre les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement (suite)

Différences/changement dans les attributs de service	INSCRIPTION AUTOMATIQUE		INSCRIPTION NON AUTOMATIQUE	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	-	-	48 % ▲	36 %
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	76 %	76 %	86 % ▲	75 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.	78 %	81 %	85 % ▲	75 %
L'information obtenue était uniforme.	77 %	83 %	90 % ▲	81 %
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	75 %	78 %	87 % ▲	79 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	84 %	79 %	88 % ▲	80 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.	92 %	93 %	97 % ▲	91 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	75 % ▼	82 %	86 %	84 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions.	73 %	77 %	84 %	78 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	70 %	69 %	80 %	74 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande au titre de [ABRÉV.]	-	-	92 %	87 %
Il s'agit d'une distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service.	90 %	-	79 %	-

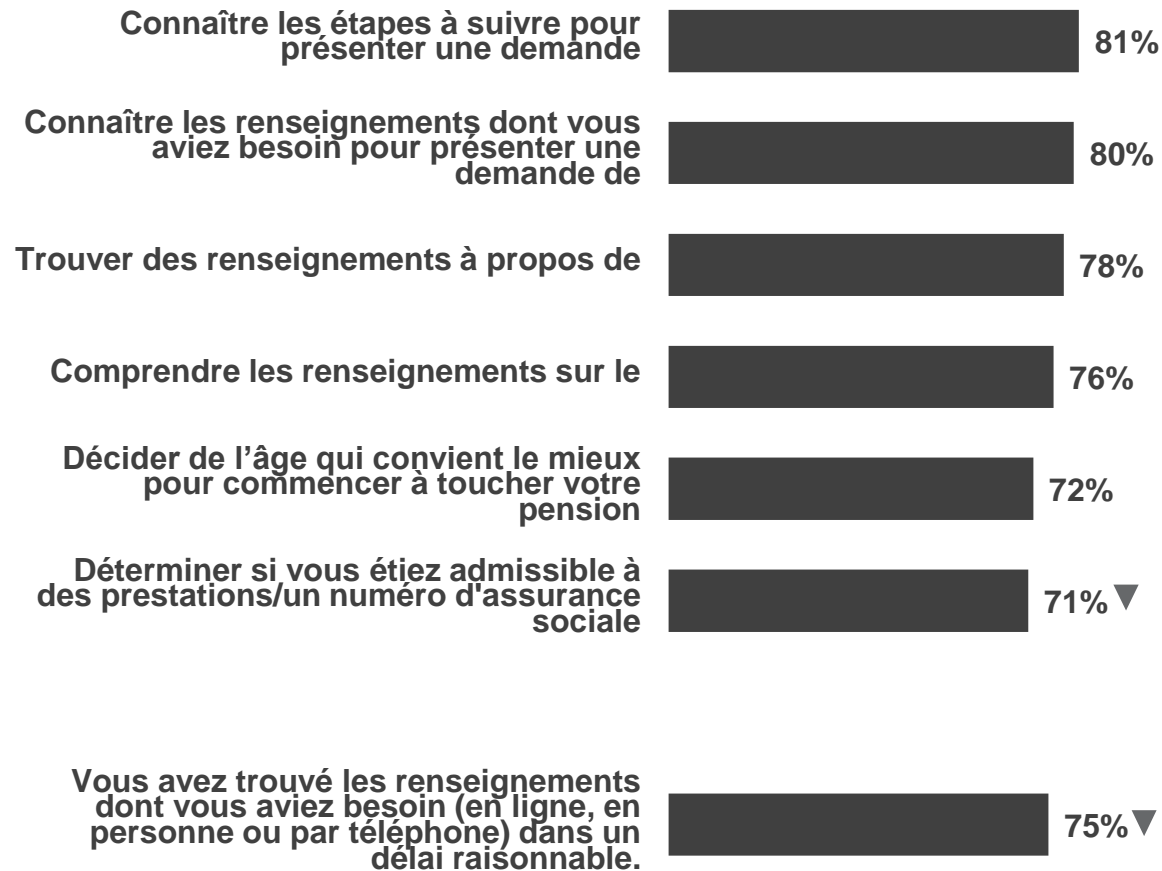
- Qu'ils aient été ou non inscrits automatiquement, les clients ont donné des notes plus élevées que l'ensemble de la clientèle quant au caractère raisonnable de la durée du processus. Les clients non inscrits automatiquement ont également accordé des notes plus élevées pour plusieurs autres attributs.
- Enfin, les notes des clients inscrits automatiquement ont été inférieures à celles de l'ensemble de la clientèle pour la confiance en la protection de leurs renseignements personnels, la confiance en la résolution des problèmes et la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin.

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

■ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 ■ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada

% noté 4/5

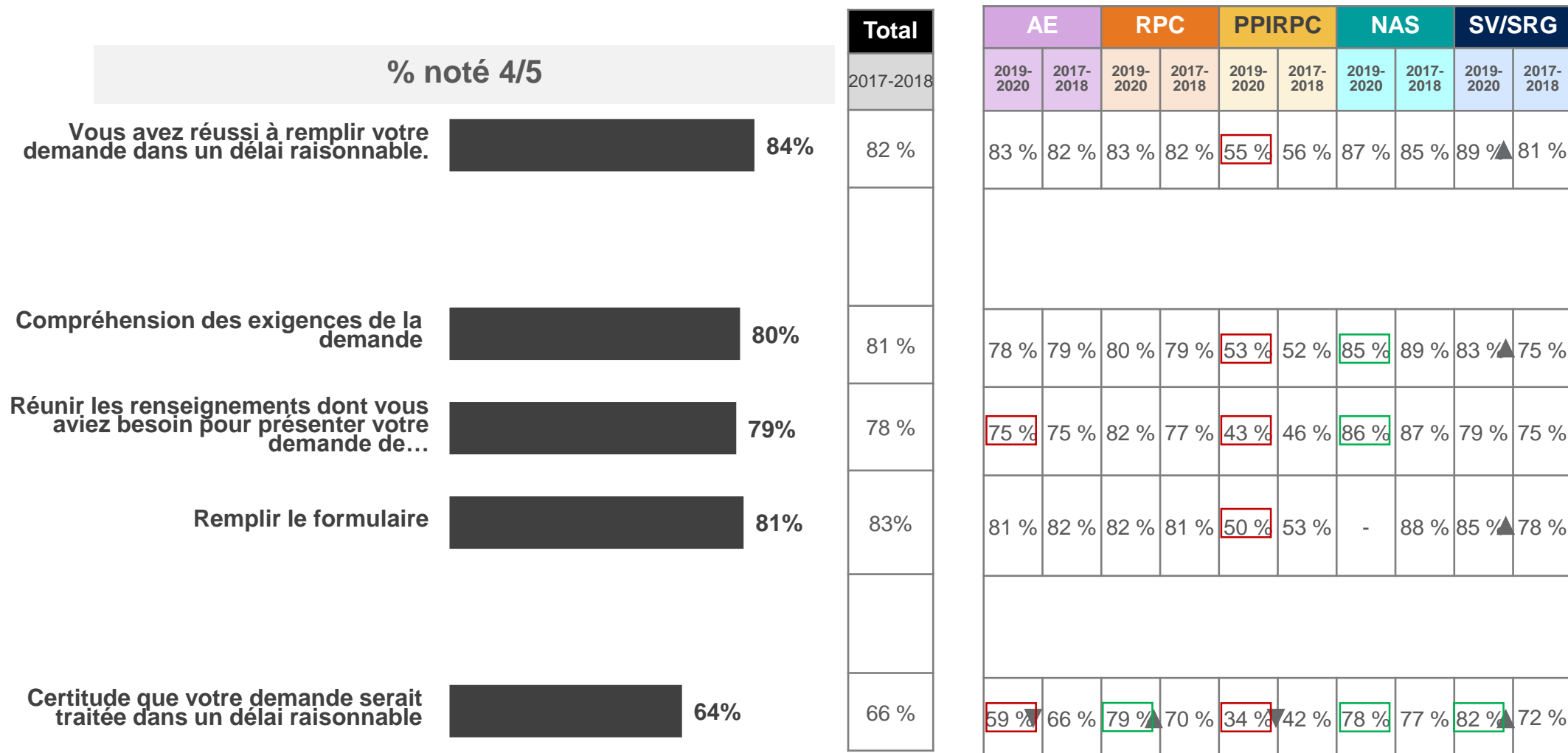


Total	AE		RPC		PPIRPC		NAS		SV/SRG	
	2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018
2017-2018										
80 %	82 %	80 %	81 %	78 %	58 %	62 %	81 %	83 %	76 %	76 %
78 %	80 %	76 %	81 %	78 %	55 %	57 %	81 %	84 %	83 %	75 %
79 %	77 %	78 %	82 %	76 %	57 %	58 %	81 %	85 %	76 %	72 %
76 %	72 %	75 %	84 % ▲	73 %	48 %	52 %	86 %	84 %	82 % ▲	69 %
s. o.	-	-	72 %	-	-	-	-	-	74 %	-
75 %	66 % ▼	72 %	83 %	79 %	39 %	43 %	81 %	80 %	84 % ▲	72 %
78 %	70 % ▼	77 %	81 %	76 %	53 %	58 %	80 %	83 %	80 % ▲	72 %

Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au [...] sur le site Web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...? À l'aide d'une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile », et 5, « très facile », comment évaluez-vous... ? Base : tous les répondants (n = variable)

Q7. 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 ». Base = tous les répondants (n = 2431)

Facilité, rapidité et confiance à l'étape de la présentation d'une demande



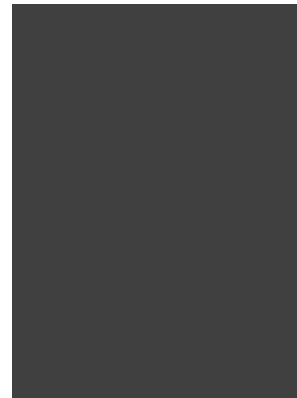
Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Pas du tout d'accord » et 5 à « Tout à fait d'accord »). Base : tous les répondants (n = 2431)

Q13. 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 au titre de [INSÉRER ABRÉV.]? Base : tous les répondants (n = variable)

Q14c. Après avoir soumis votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.], 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. Base= clients autres que ceux demandant NAS n'ayant pas présenté de demande en personne (n = 1798)

Facilité d'effectuer un suivi auprès de Service Canada

Facilité de suivi de votre demande auprès de Service Canada



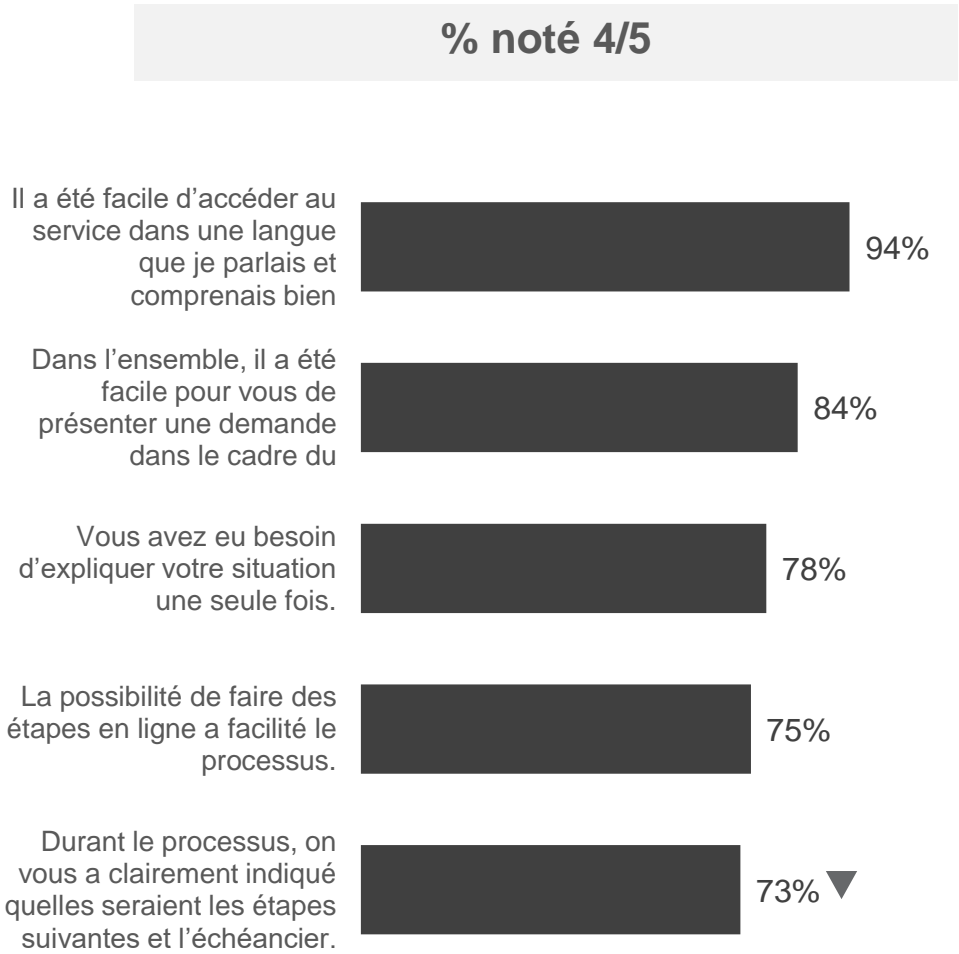
61% ▼

Total
2017-2018
66 %

AE		RPC		PPIRPC		NAS		SV/SRG	
2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018	2019-2020	2017-2018
57 % ▼	68 %	68 %	66 %	48 %	50 %	73 %	62 %	77 % ▲	66 %

Attributs de la facilité d'accès aux services, globalement et par programme

FACILITÉ



Total		AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
94 %	-	94 %	96 %	-	95 %	92 %	-	91 %	90 %	-	94 %	94 %	-	94 %	92 %	-
85 %	84 %	84 %	86 %	84 %	88 %	88 %	88 %	55 %	60 %	57 %	-	87 %	87 %	92 %	87 %	84 %
77 %	77 %	71 %	72 %	73 %	83 %	80 %	80 %	58 %	54 %	55 %	88 %	85 %	85 %	80 % ▲	75 %	74 %
74 %	70 %	82 %	84 %	82 %	60 % ▲	52 %	42 %	37 % ▲	31 %	29 %	-	-	43 %	48 % ▲	36 %	37 %
77 %	-	65 % ▼	74 %	-	80 %	78 %	-	51 %	53 %	-	83 %	83 %	-	81 %	78 %	-

*Les énoncés étaient formulés différemment selon une échelle différente en 2017-2018.

Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants. Base : tous les répondants (n = variable)

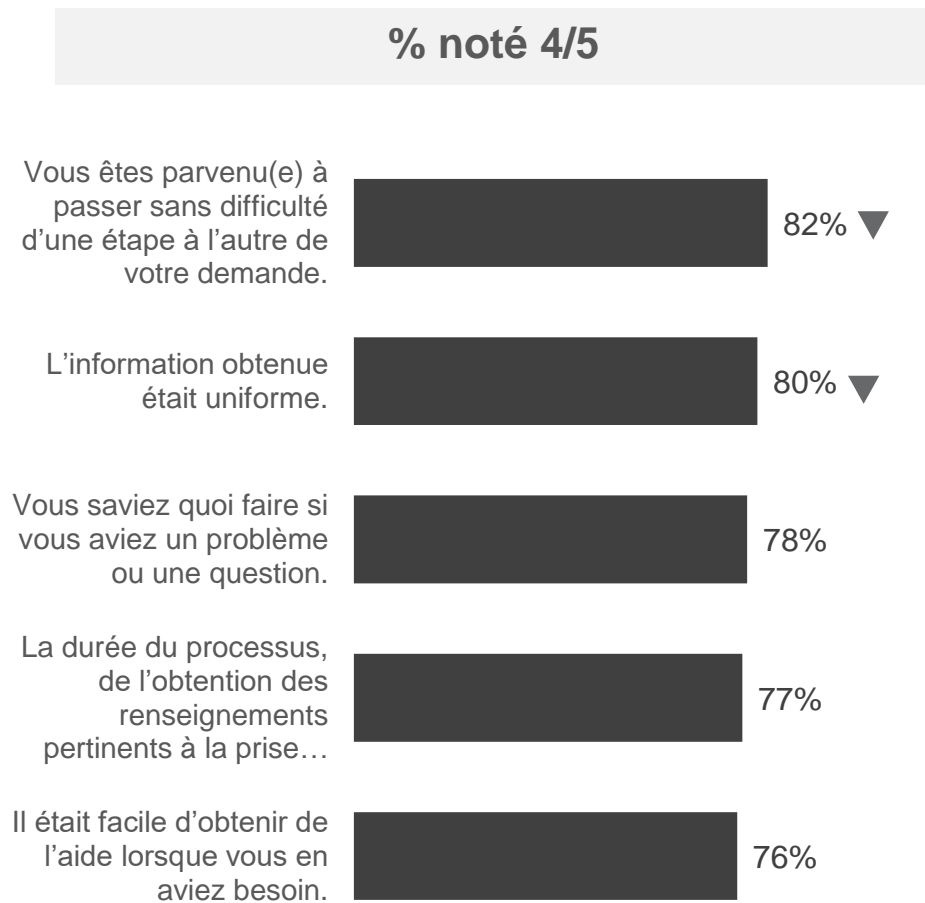
▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

□ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)

□ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Attributs de l'efficacité des services, globalement et par programme

EFFICACITÉ



	Total		AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Vous êtes parvenu(e) à passer sans difficulté d'une étape à l'autre de votre demande.	84 %	82 %	76 % ▼	81 %	77 %	85 %	83 %	84 %	57 % ▼	62 %	55 %	91 % ▲	91 %	90 %	88 % ▲	84 %	79 %
L'information obtenue était uniforme.	82 %	-	76 % ▼	79 %	-	85 % ▲	83 %	-	59 % ▼	64 %	-	86 % ▲	87 %	-	82 %	82 %	-
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	78 %	78 %	74 % ▼	77 %	75 %	81 %	76 %	77 %	61 % ▼	63 %	62 %	84 % ▲	82 %	85 %	80 %	78 %	74 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise...	76 %	77 %	68 % ▼	69 %	73 %	83 % ▲	83 %	80 %	49 % ▼	49 %	47 %	89 % ▲	87 %	85 %	85 % ▲	80 %	75 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	77 %	77 %	70 % ▼	72 %	74 %	73 %	73 %	75 %	58 % ▼	59 %	57 %	89 % ▲	89 %	87 %	74 %	72 %	67 %

*Remarque : échelle différente utilisée en 2017-2018

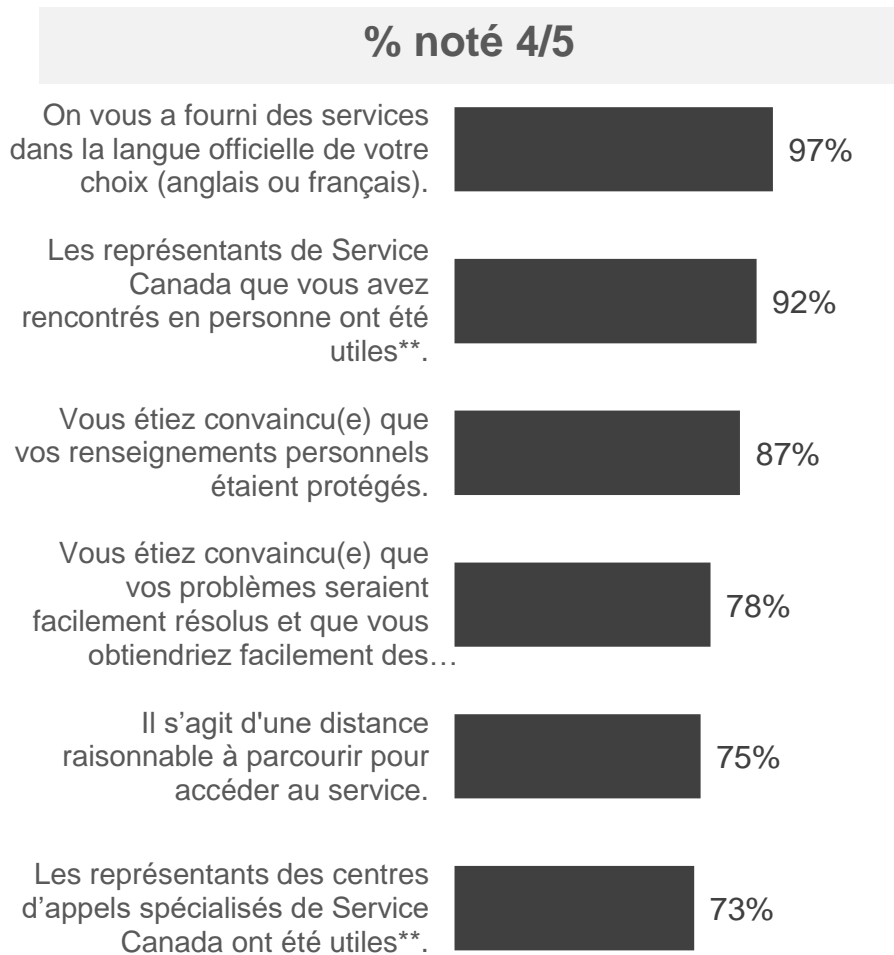
▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

▲ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)

▼ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Attributs de la confiance à l'égard des services, globalement et par programme

CONFIANCE



Total		AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
96 %	94 %	98 %	97 %	93 %	97 %▲	94 %	94 %	95 %	93 %	87 %	95 %	95 %	96 %	96 %	98 %	95 %
-	-	89 %	-	-	93 %	-	-	85 %	-	-	96 %	-	-	92 %	-	-
87 %	87 %	88 %	88 %	87 %	82 %	79 %	86 %	80 %	82 %	78 %	90 %	92 %	90 %	79 %	83 %	82 %
78 %	76 %	72 %	74 %	79 %	81 %▲	76 %	81 %	51 %	57 %	63 %	87 %	86 %	88 %	77 %	78 %	80 %
-	-	71 %	-	-	77 %	-	-	59 %	-	-	79 %	-	-	83 %	-	-
-	-	73 %	-	-	72 %	-	-	68 %	-	-	74 %	-	-	83 %	-	-

*Énoncés formulés différemment en 2017-2018

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

□ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)

□ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Comment améliorer davantage le service/les facteurs de satisfaction

Résumé : Facteurs de satisfaction, globalement

Les trois principaux facteurs de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service restent constants d'année en année*.

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service sont : le caractère raisonnable du délai à prévoir, du début à la fin, la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin.
- Parmi les autres facteurs importants, mentionnons l'approbation ou le refus de la demande, le fait de pouvoir remplir la demande en un temps raisonnable, la prestation des services dans les deux langues officielles et la facilité d'effectuer un suivi.
- L'incidence de l'approbation ou du refus de la demande a revêtu, en tant que facteur de satisfaction, une importance accrue.

Les meilleures occasions d'amélioration potentielle pour l'ensemble de la clientèle de Service Canada consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la serviabilité des représentants des centres d'appels et de la facilité à obtenir de l'aide au besoin.

- Afin de résumer les changements potentiels qui pourraient engendrer une augmentation de la satisfaction globale, on établit quels attributs de service déterminent le plus fortement la satisfaction des clients de Service Canada et on compare le rendement de Service Canada à ces attributs.
- L'analyse résultante a révélé que les domaines d'amélioration potentielle courants comprenaient l'amélioration de la rapidité du service, de la serviabilité des représentants des centres d'appels et de la facilité à obtenir de l'aide au besoin.
- La prestation des services dans la langue officielle de préférence, l'accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant la prestation des services en personne demeurent des points forts importants pour l'organisation et un domaine qu'il convient de maintenir.

En ce qui concerne les améliorations potentielles des processus présentées aux clients, la plupart de ces derniers ont indiqué que ce qui aurait le plus amélioré leur expérience aurait été de recevoir une assistance téléphonique plus rapide (tous programmes confondus).

**Remarque : Des aspects supplémentaires des étapes de la prise de renseignements, de la présentation d'une demande et du suivi pris en compte dans l'analyse des facteurs n'avaient pu être inclus en 2018-2019.*

Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme

Clients de l'AE

- Les principaux facteurs comprennent : le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin, la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service et le fait de se voir offrir le service dans la langue officielle de son choix.
- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la serviabilité des représentants des centres d'appels, de la facilité à obtenir de l'aide au besoin et de la distance que doivent parcourir les clients pour accéder au service.
- La prestation des services dans la langue officielle de préférence représente une force importante, et l'accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien de même que la serviabilité des représentants de Service Canada assurant la prestation des services en personne sont des domaines qu'il convient de maintenir.

Clients du RPC

- Les principaux facteurs sont les suivants : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, la facilité à trouver l'information à fournir lors de la présentation d'une demande, l'uniformité de l'information reçue et la confiance dans la résolution des problèmes.
- Les meilleures possibilités d'amélioration de l'expérience de service consistent en l'amélioration de la serviabilité des représentants des centres d'appels et, dans une moindre mesure, de la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable, de la clarté du processus et de la facilité de compréhension des exigences de la demande.
- La facilité à trouver l'information à fournir lors de la présentation d'une demande s'est révélée une force importante et un domaine qu'il convient de protéger. La prestation des services dans la langue officielle de préférence et l'accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien représentent des points forts secondaires et des domaines qu'il convient de maintenir.



Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme (suite)

Clients du PPIRPC

- Les principaux facteurs comprennent : la serviabilité des représentants des centres d'appels, la facilité à comprendre les exigences de la demande, le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin, le fait de recevoir de l'information uniforme et l'approbation ou le refus de la demande de prestations.
- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du PPIRPC consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la facilité de compréhension des exigences de la demande et de la serviabilité des représentants des centres d'appels.
- L'assurance que les renseignements personnels se trouvent protégés constitue un atout majeur et un domaine qu'il convient de protéger. La prestation des services dans la langue officielle de préférence et l'accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien représentent des points forts secondaires et des domaines qu'il convient de maintenir.

Clients de la SV/du SRG

- Les principaux facteurs comprennent : la serviabilité des représentants de Service Canada assurant la prestation des services en personne, la facilité à trouver de l'information sur le programme, la facilité à trouver l'information nécessaire pour présenter une demande, la facilité générale de la présentation d'une demande et la clarté du processus de résolution des problèmes.
- Les meilleures possibilités d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de la SV et du SRG résident dans l'amélioration de la facilité à trouver de l'information sur le programme, de la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, de la facilité d'effectuer un suivi et de la confiance dans la résolution des problèmes.
- La serviabilité des représentants de Service Canada assurant les services en personne s'est révélée un atout majeur et un domaine qu'il convient de protéger. La facilité générale de la présentation d'une demande ainsi que le fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable et de pouvoir passer d'une étape à l'autre sans difficulté représentent tout autant de points forts secondaires et de domaines qu'il convient de maintenir.



Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme (suite)

Clients qui demandaient un NAS

- Les principaux facteurs comprennent : la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, suivi du fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable, de la facilité à accéder au service dans une langue que la personne parle et comprend bien, de la confiance dans la résolution des problèmes et de la facilité à déterminer quelles sont les étapes à suivre pour présenter une demande.
- Les meilleures possibilités d'amélioration de l'expérience de service pour les clients qui demandent un NAS consisteraient à réduire les déplacements nécessaires pour recevoir le service.
- La facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, l'accès au service dans une langue bien comprise, le fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable et la confiance dans la résolution des problèmes sont des points forts et des domaines qu'il convient de protéger pour maintenir un taux de satisfaction élevé.



Facteurs de satisfaction, globalement

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service sont : le caractère raisonnable du délai à prévoir, du début à la fin, la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, que la demande ait été approuvée ou refusée.
- Par rapport à 2018-2019, les trois principaux facteurs sont demeurés constants, tandis que l'incidence de l'approbation ou du refus de la demande a pris davantage d'importance dans la détermination de la satisfaction.
- La force du modèle s'est améliorée d'année en année grâce à l'inclusion de nouvelles variables qui n'avaient pu être incluses en 2018-2018 (aspects des étapes de la prise de renseignements, de la présentation d'une demande et du suivi), faisant passer le coefficient de régression (R^2) de 0,66 à 0,72.

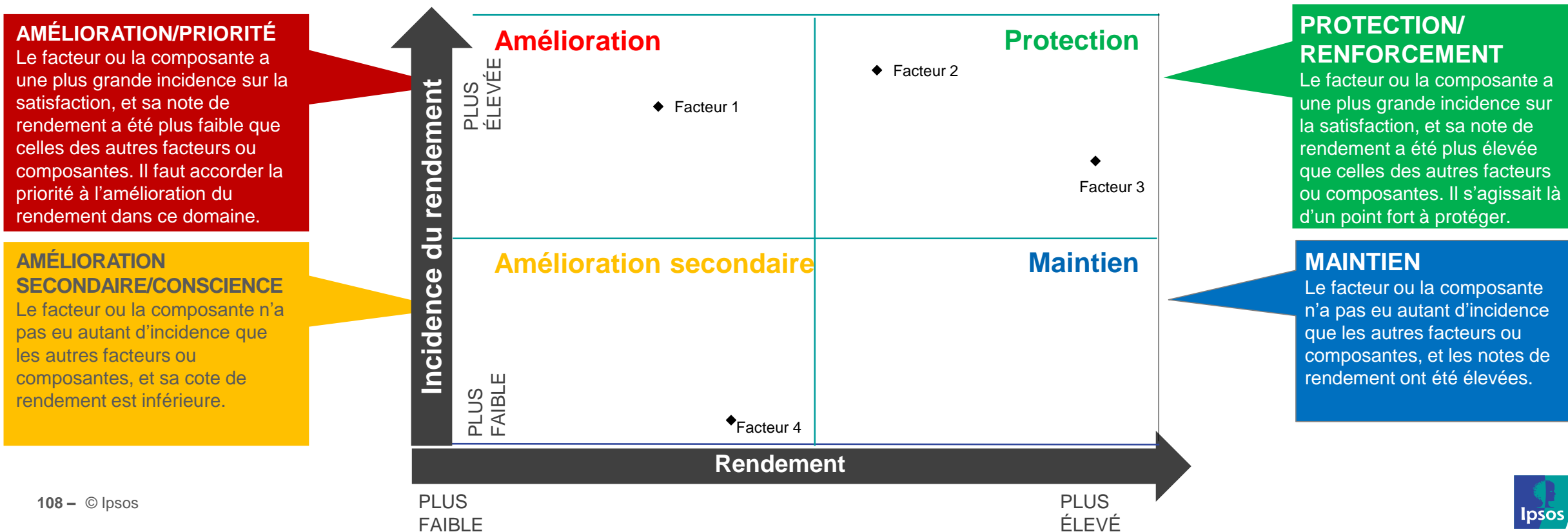


$R^2 = 0,72$

Matrice des priorités – Aperçu

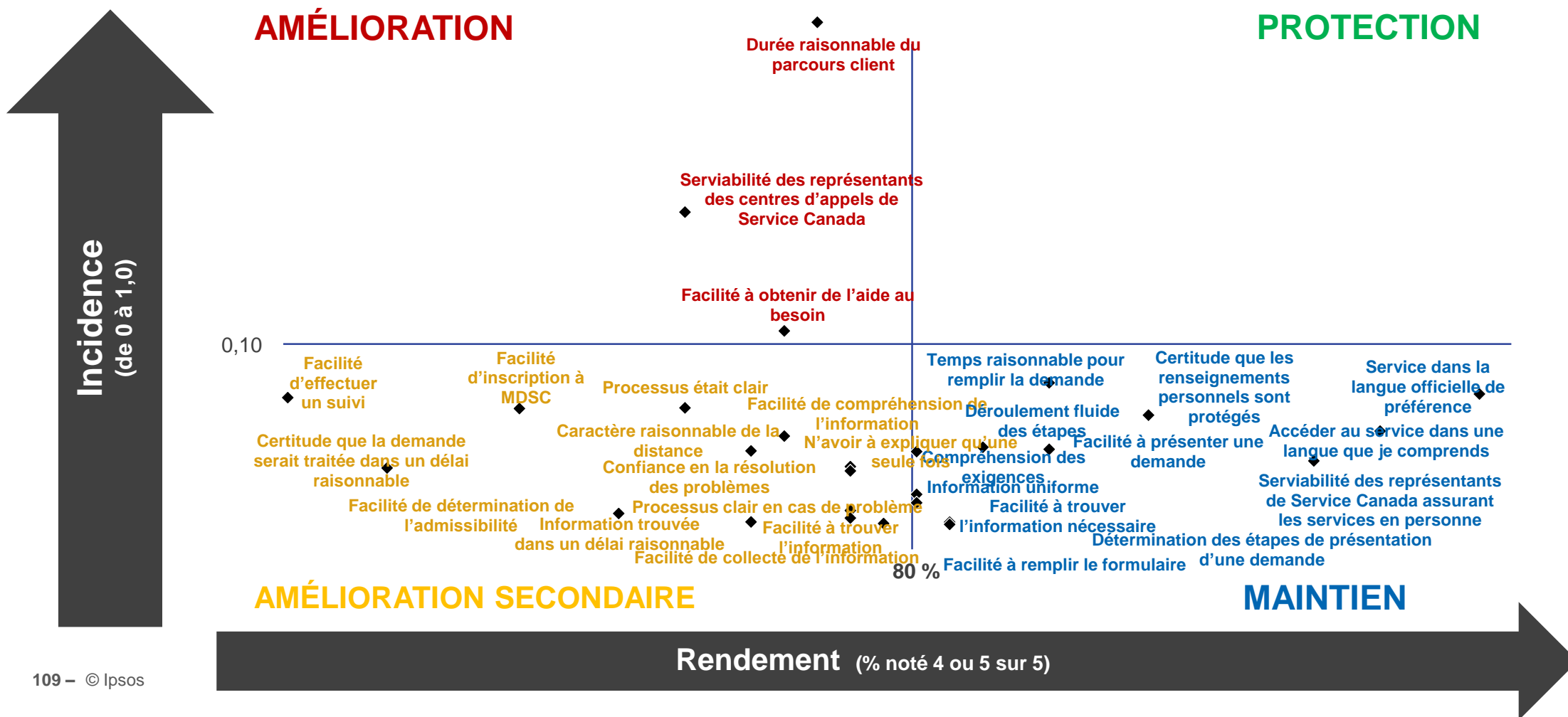
NOTE AU LECTEUR : Cette diapositive visait à aider le lecteur à interpréter les données présentées dans une matrice des priorités. Une matrice des priorités a été utilisée pour déterminer les domaines d'amélioration prioritaires en ce qui concerne les interactions de service avec les clients.

Une matrice des priorités permet aux décideurs de définir les priorités d'amélioration en comparant l'évaluation du rendement dans un domaine par les clients et l'incidence de ce domaine sur la satisfaction globale des clients. Elle aide à répondre à la question suivante : « Que pouvons-nous faire pour améliorer le taux de satisfaction? ». Chaque facteur ou composante sera classé dans l'un des quadrants expliqués ci-dessous, en fonction de son incidence sur la satisfaction globale et de sa note de rendement (fournie par les répondants au sondage).



Matrice des priorités globales – Incidence vs rendement

- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service pour l'ensemble de la clientèle de Service Canada consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la serviabilité des représentants des centres d'appels et de la facilité à obtenir de l'aide au besoin. Les résultats indiquent également qu'il convient de s'employer à offrir un meilleur service aux clients qui se verraient refuser les prestations demandées.
- La prestation des services dans la langue officielle de préférence, l'accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant la prestation des services en personne demeurent des points forts importants pour l'organisation et un domaine qu'il convient de maintenir.



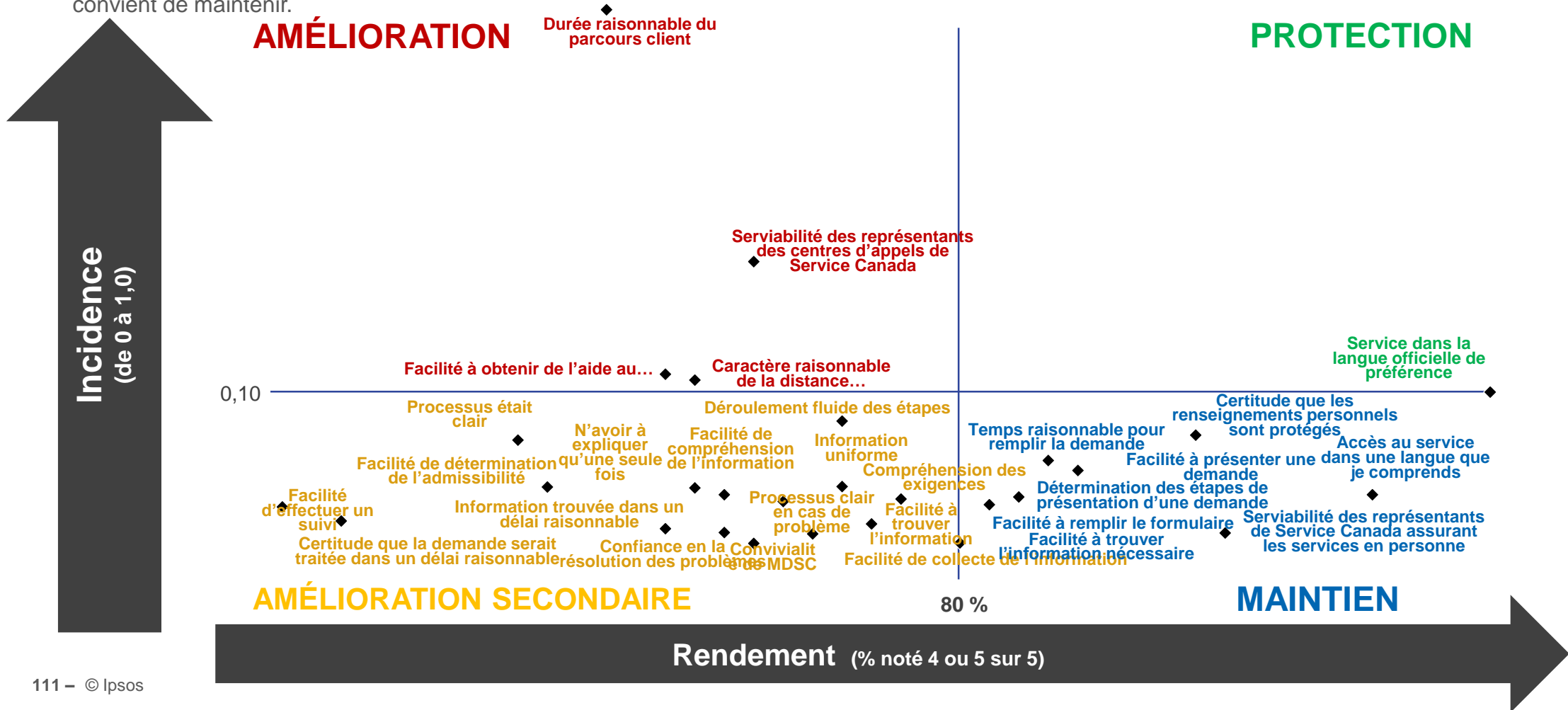
Facteurs de satisfaction – Clients de l’AE

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l’expérience de service pour les clients de l’AE comprennent : le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin, la serviabilité des représentants des centres d’appels de Service Canada, la facilité à obtenir de l’aide en cas de besoin, la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service et le fait de se voir offrir le service dans la langue officielle de son choix.



Matrice des priorités – Incidence vs rendement – Clients de l’AE

- Les meilleures occasions d’amélioration de l’expérience de service pour les clients de l’AE consistent en l’amélioration de la rapidité du service, de la serviabilité des représentants des centres d’appels, de la facilité à obtenir de l’aide au besoin et de la distance à parcourir pour accéder au service. Les résultats indiquent également qu’il convient de s’employer à offrir un meilleur service aux clients qui se verraient refuser les prestations demandées.
- La prestation des services dans la langue officielle de préférence représente une force importante, suivie de l’accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien de même que la serviabilité des représentants de Service Canada assurant la prestation des services en personne – des domaines qu’il convient de maintenir.



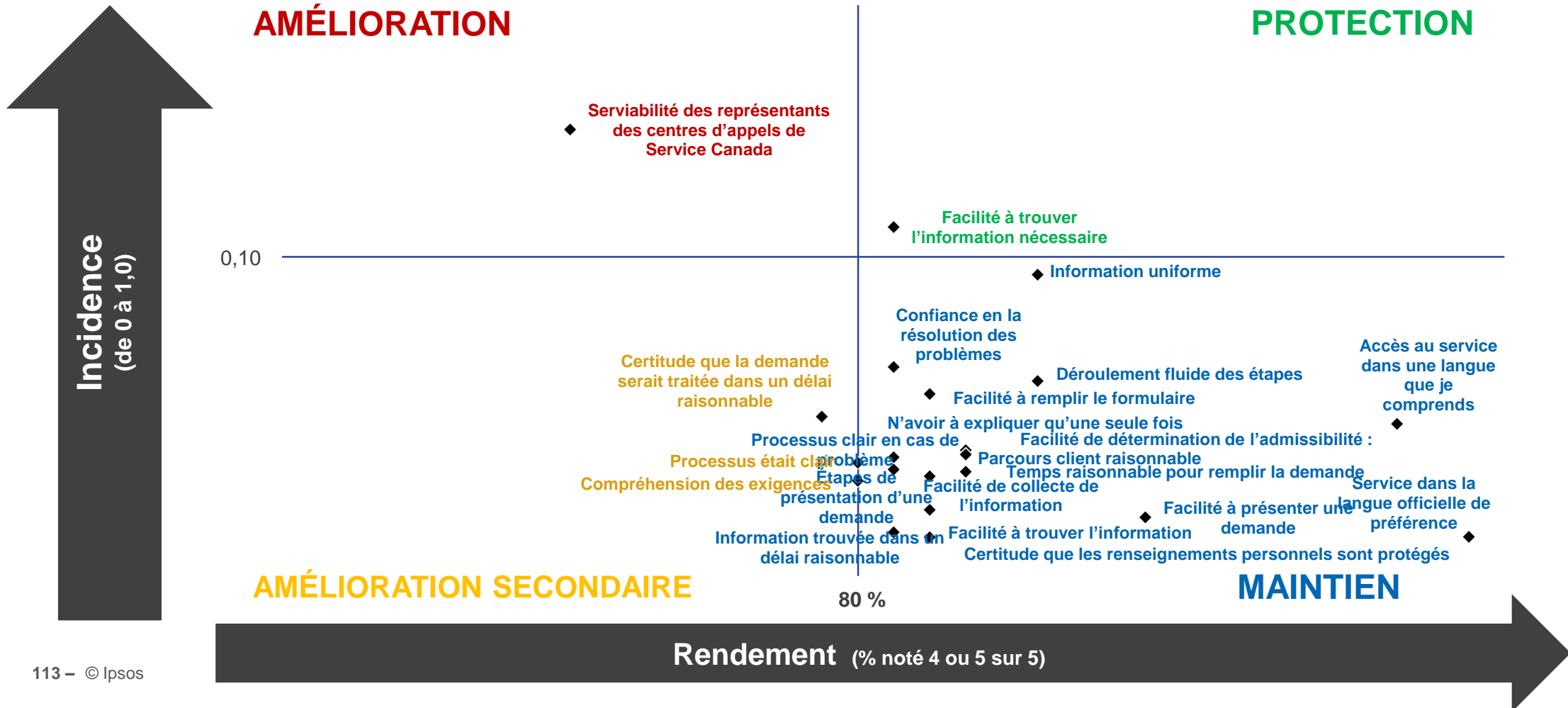
Facteurs de satisfaction – Clients du RPC

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service pour les clients du RPC sont les suivants : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, la facilité à trouver l'information à fournir lors de la présentation d'une demande, l'uniformité de l'information reçue et la confiance dans la résolution des problèmes.



Matrice des priorités – Incidence vs rendement – Clients du RPC

- Les meilleures possibilités d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du RPC consistent en l'amélioration de la serviabilité des représentants des centres d'appels et, dans une moindre mesure, de l'assurance que la demande sera traitée dans un délai raisonnable, de la clarté du processus et de la facilité de compréhension des exigences de la demande.
- La facilité à trouver l'information à fournir lors de la présentation d'une demande s'est révélée une force importante et un domaine qu'il convient de protéger. La prestation des services dans la langue officielle de préférence et l'accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien représentent des points forts secondaires et des domaines qu'il convient de maintenir.



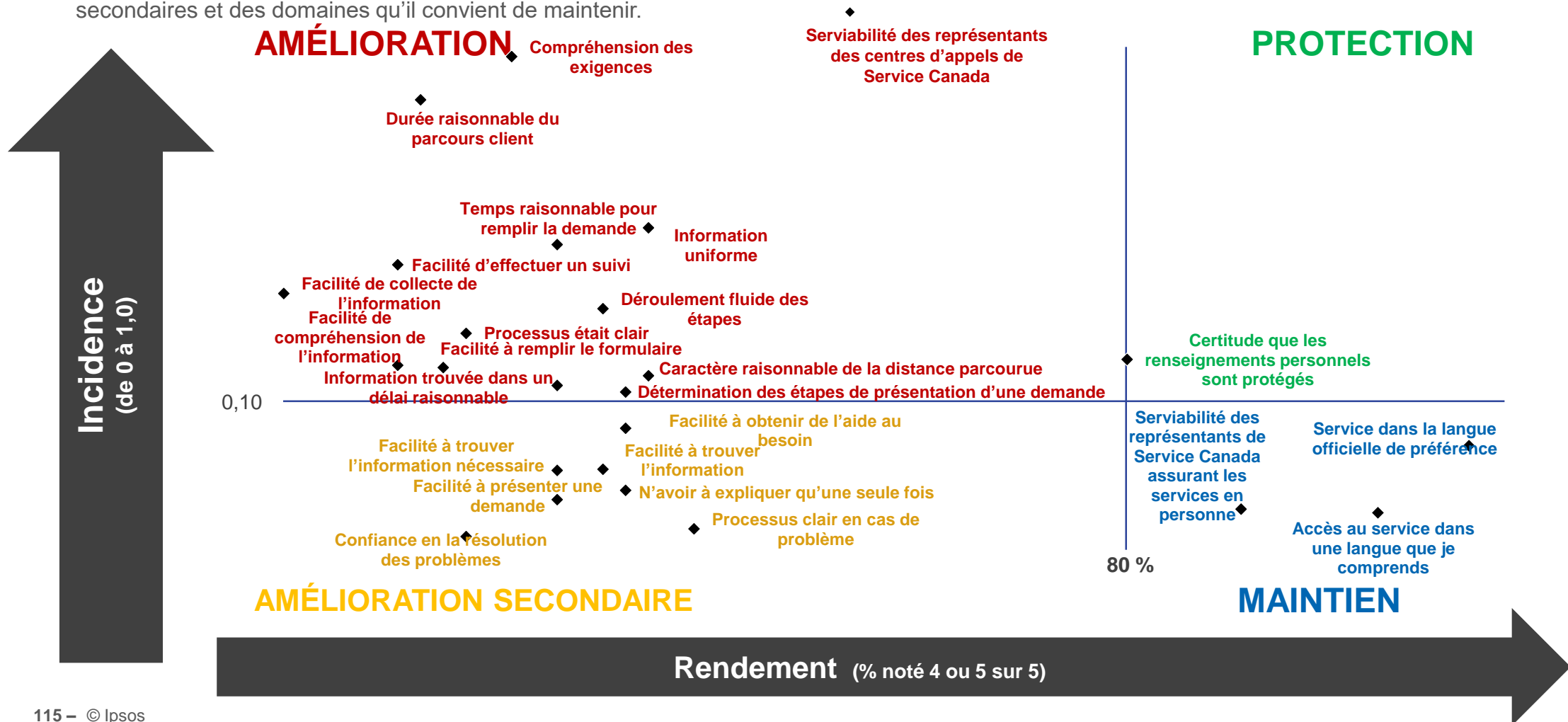
Facteurs de satisfaction – Clients du PPIRPC

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service sont : la serviabilité des représentants des centres d'appels, la facilité à comprendre les exigences de la demande, le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin, le fait de recevoir de l'information uniforme et l'approbation ou le refus de la demande de prestations.



Matrice des priorités – Incidence vs rendement – Clients du PPIRPC

- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du PPIRPC consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la facilité de compréhension des exigences de la demande et de la serviabilité des représentants des centres d'appels. Les résultats indiquent également qu'il convient de s'employer à offrir un meilleur service aux clients qui se verraient refuser les prestations demandées.
- L'assurance que les renseignements personnels se trouvent protégés constitue un atout majeur et un domaine qu'il convient de protéger. La prestation des services dans la langue officielle de préférence et l'accès à des services dans une langue que les clients comprenaient bien représentent des points forts secondaires et des domaines qu'il convient de maintenir.



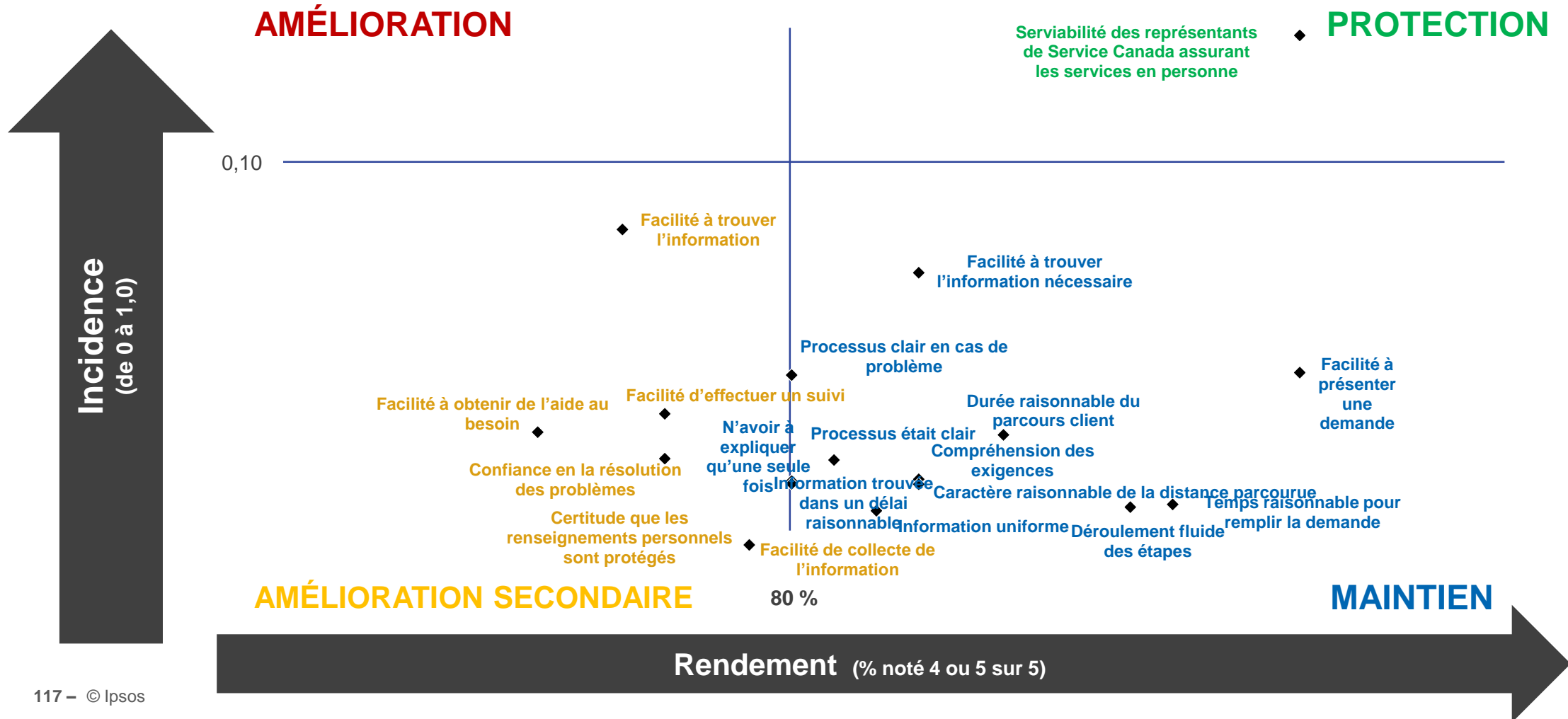
Facteurs de satisfaction – Clients de la SV/du SRG

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service sont : la serviabilité des représentants de Service Canada assurant la prestation des services en personne, la facilité à trouver de l'information sur le programme, la facilité à trouver l'information nécessaire pour présenter une demande, la facilité générale de la présentation d'une demande et la clarté du processus de résolution des problèmes.



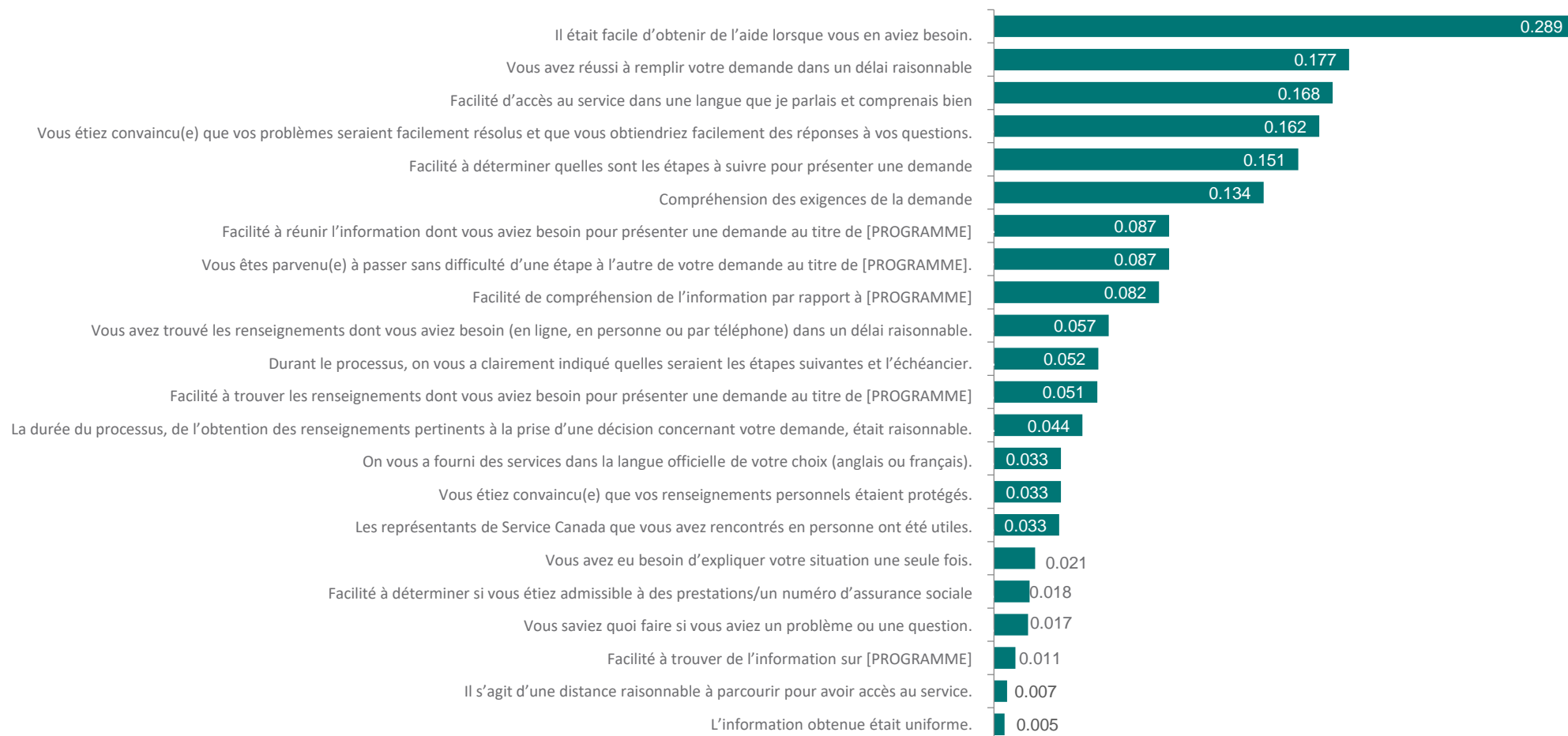
Matrice des priorités – Incidence vs rendement – Clients de la SV/du SRG

- Les meilleures possibilités d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de la SV et du SRG résident dans l'amélioration de la facilité à trouver de l'information sur le programme, de la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, de la facilité d'effectuer un suivi et de la confiance dans la résolution des problèmes.
- La serviabilité des représentants de Service Canada assurant les services en personne s'est révélée un atout majeur et un domaine qu'il convient de protéger. La facilité générale de la présentation d'une demande ainsi que le fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable et de pouvoir passer sans difficulté d'une étape à l'autre représentent tout autant de points forts secondaires et de domaines qu'il convient de maintenir.



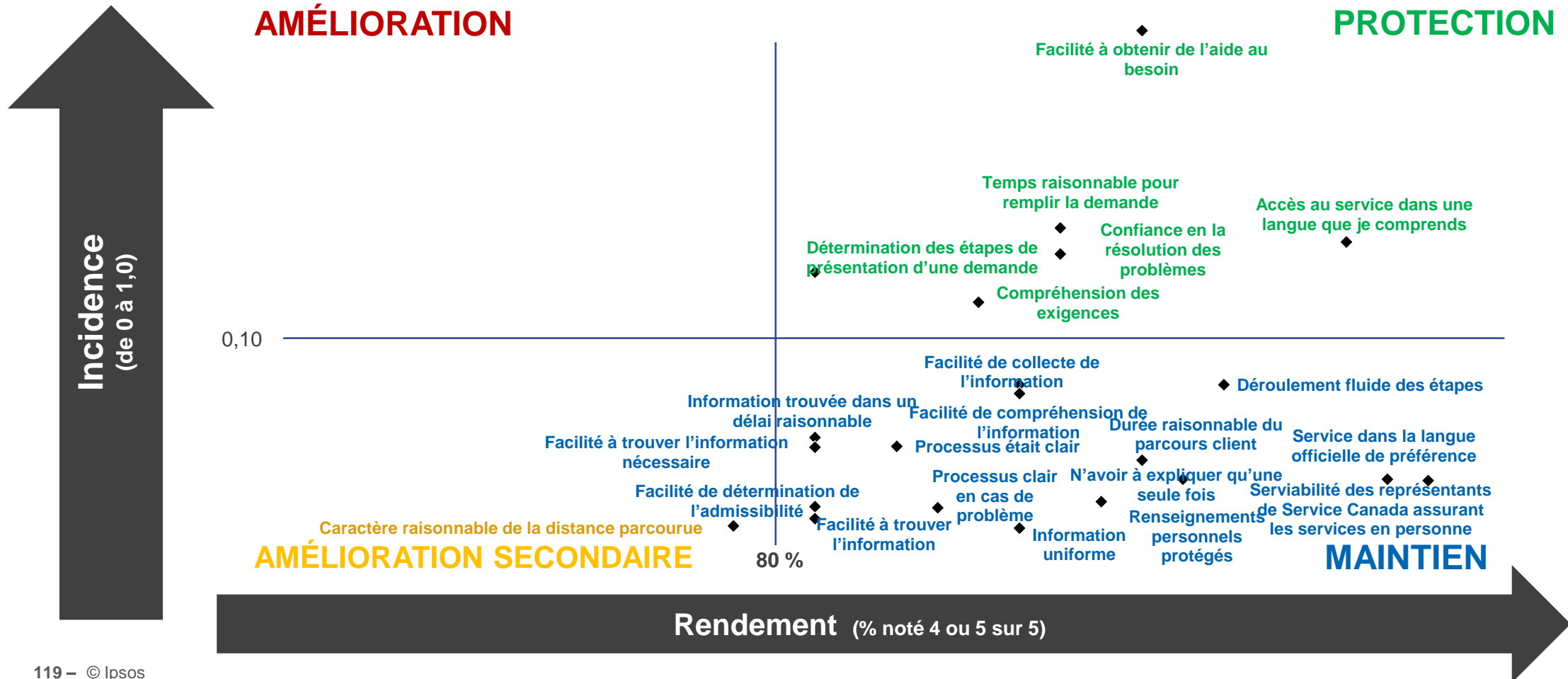
Facteurs de satisfaction – Clients qui demandent un NAS

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service pour les clients qui demandent un NAS sont : la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, suivie du fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable, de la facilité à accéder au service dans une langue que la personne parle et comprend, de la confiance dans la résolution des problèmes et de la facilité à déterminer quelles sont les étapes à suivre pour présenter une demande.



Matrice des priorités – Incidence vs rendement – Clients qui demandent un NAS

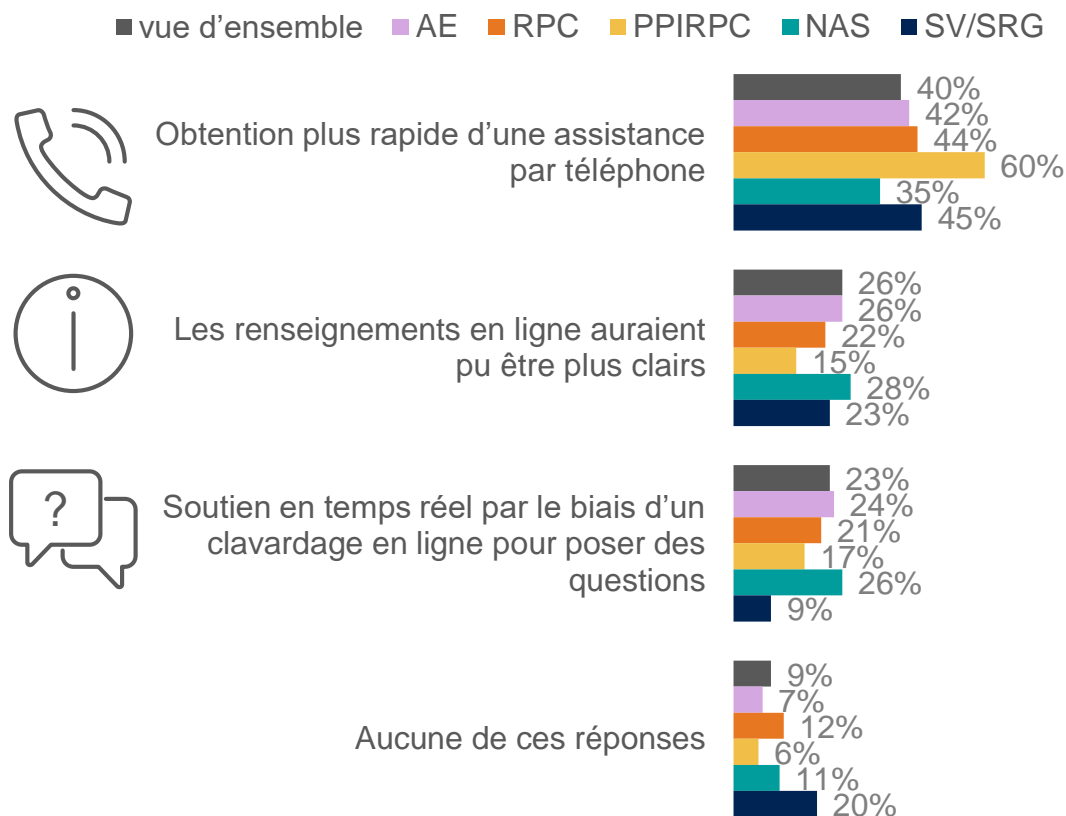
- Les meilleures possibilités d'amélioration de l'expérience de service pour les clients qui demandent un NAS consisteraient à réduire les déplacements nécessaires pour recevoir le service.
- La facilité d'obtenir de l'aide en cas de besoin, l'accès au service dans une langue bien comprise, le fait de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable et la confiance dans la résolution des problèmes sont des points forts et des domaines qu'il convient de protéger pour maintenir un taux de satisfaction élevé.



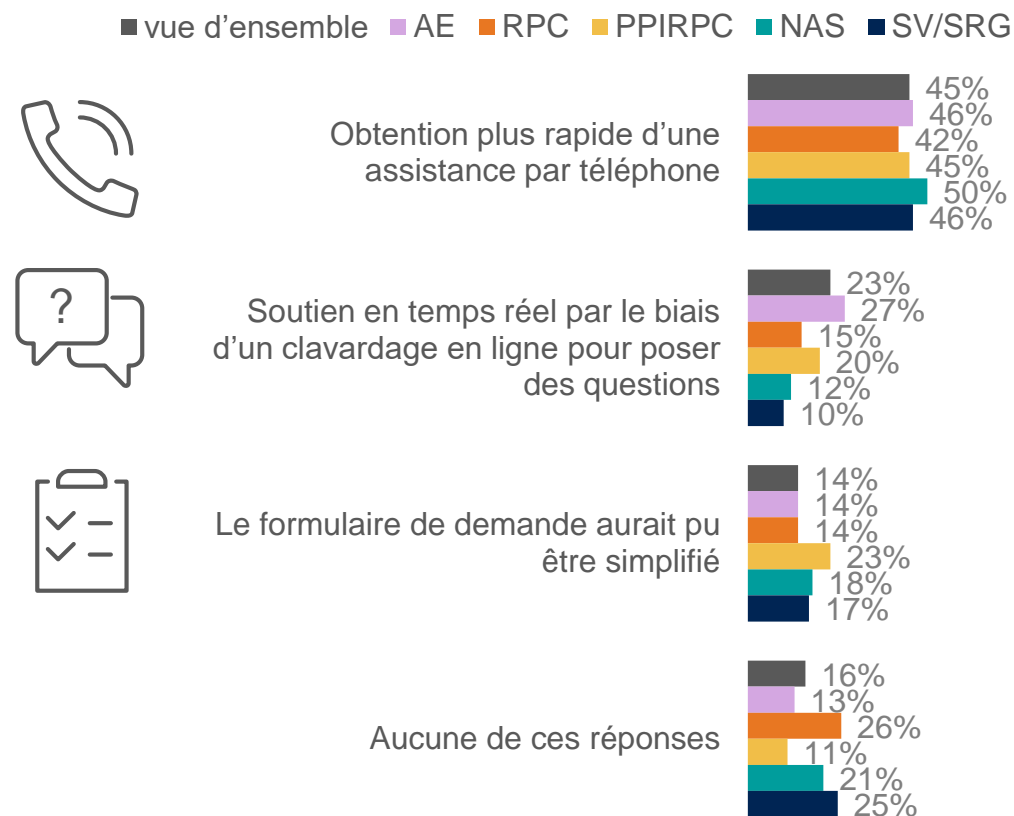
Améliorations du service à prioriser

- En ce qui concerne les améliorations potentielles des processus, la plupart des clients, quel que soit le programme, ont indiqué que ce qui aurait le plus amélioré leur expérience aurait été de recevoir une assistance téléphonique plus rapide. Les clients du PPIRPC ont estimé qu'une assistance téléphonique plus rapide, en particulier à l'étape de la prise de renseignements, aurait été la plus utile.
- Environ un quart des clients ont trouvé que le plus utile aurait été de disposer d'information en ligne plus facile à comprendre ou d'avoir accès à une assistance en temps réel par clavardage.

Améliorations suggérées – Prise de renseignements



Améliorations suggérées – Présentation d'une demande



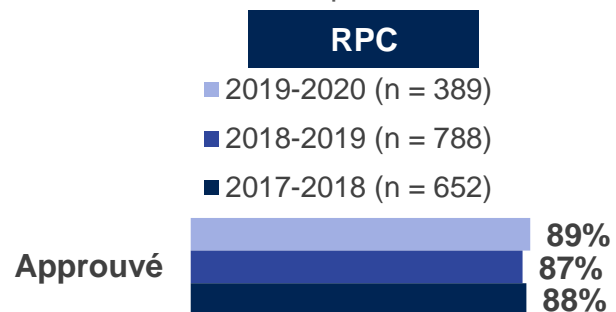
Q7a. En ce qui concerne le processus d'obtention de renseignements sur [INSÉRER PROGRAMME], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience?

Q15a. En ce qui concerne le processus pour remplir une demande au titre de [INSÉRER PROGRAMME], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience? [RÉPONSE UNIQUE] (LIRE LA LISTE)

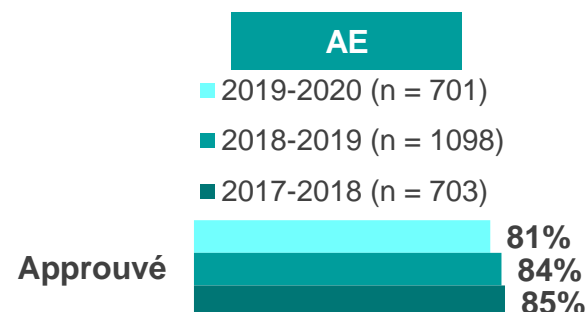
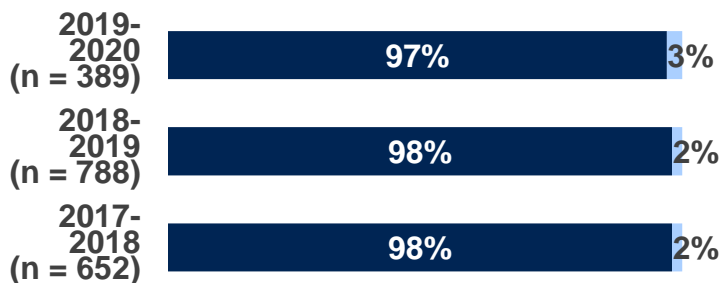
Incidence des résultats sur la satisfaction

- Le résultat du service, c'est-à-dire l'octroi ou le refus des prestations, est devenu un facteur de satisfaction plus important avec la prestation des services cette année, sans toutefois en venir à supplanter les trois premiers facteurs de satisfaction du parcours client, soit le caractère raisonnable du temps nécessaire, la serviabilité des représentants des centres d'appels et la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin.
- La satisfaction des clients du RPC ou de l'AE à qui l'on avait refusé des prestations a diminué d'année en année. Et si la majorité des clients du RPC ayant essayé un refus demeurent satisfaits, seuls quatre clients de l'AE ou du PPIRPC sur dix sont, eux, satisfaits de leur expérience.

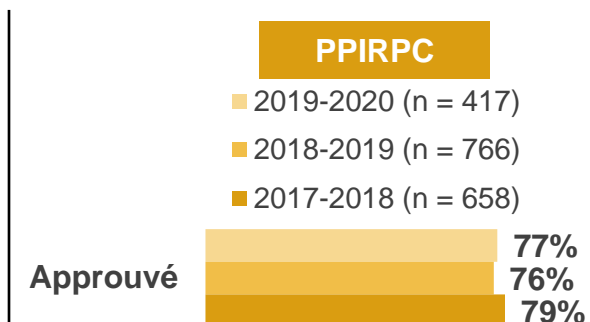
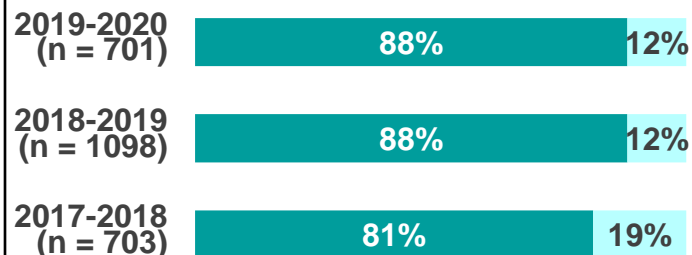
Pourcentage de satisfaction de 4 ou 5



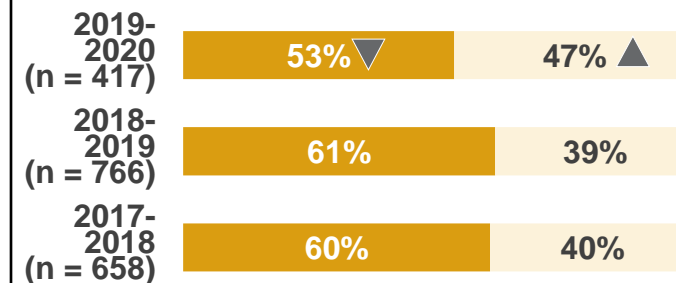
■ Approuvé ■ Refusé



■ Approuvé ■ Refusé



■ Approuvé ■ Refusé



▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Remarque : Les clients à qui l'on a refusé des prestations se trouvaient dans les bases de données administratives de l'AE, du RPC et du PPIRPC, mais pas dans les autres programmes.

Remarque : Les clients sont invités à évaluer précisément la prestation des services, et non pas à déterminer leur taux de satisfaction selon si la demande a été approuvée ou refusée. Si l'octroi/le refus représente un facteur de satisfaction, il ne faut pas oublier que l'approbation repose sur la législation.

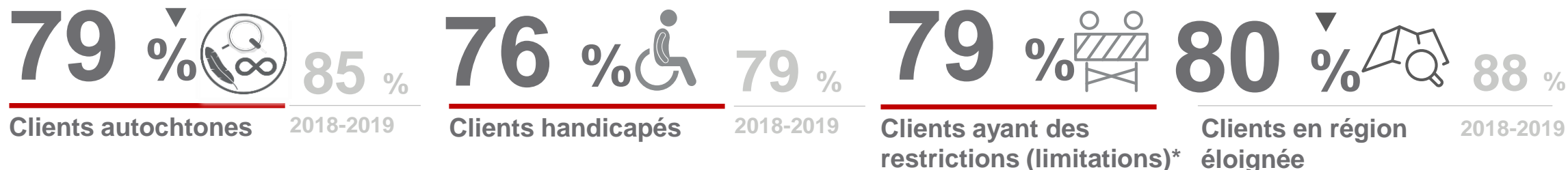
Q38a. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des services reçus de Service Canada relativement à votre demande au titre de du [insérer abrégé.]? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».

Groupes vulnérables et accessibilité

Groupes vulnérables affichant un taux de satisfaction moins élevé

Le taux de satisfaction a été plus faible parmi les clients autochtones, les clients handicapés et ceux dont l'accès au service était restreint par rapport à l'ensemble des clients. Après avoir considérablement augmenté en 2018-2019, le taux de satisfaction des clients autochtones a cette année diminué.

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



Pour améliorer l'expérience des clients parmi ces groupes, il convient de se concentrer sur les secteurs de service présentant les écarts les plus importants par rapport à l'ensemble des clients, ou dans lesquels la satisfaction a diminué d'une année à l'autre (dans le cas des clients en région éloignée).

Plus grandes lacunes dans les attributs de service par rapport à l'ensemble des clients

Clients autochtones

- Déterminer l'admissibilité
- Déterminer les étapes pour présenter une demande
- Comprendre les exigences de la demande
- Facilité à remplir le formulaire
- Passage d'une étape à l'autre sans difficulté

Clients handicapés

- Pouvoir effectuer des étapes en ligne, se facilitant ainsi le processus
- Trouver l'information nécessaire à la présentation de la demande
- Comprendre les exigences de la demande
- Facilité à rassembler l'information nécessaire

Clients ayant des restrictions (limitations)

- Facilité d'inscription à MDSC
- Facilité à remplir le formulaire de demande
- Facilité (générale) à présenter une demande
- Pouvoir effectuer des étapes en ligne, se facilitant ainsi le processus
- Confiance en la résolution des problèmes

Changements par rapport à 2018-2019

Clients en région éloignée

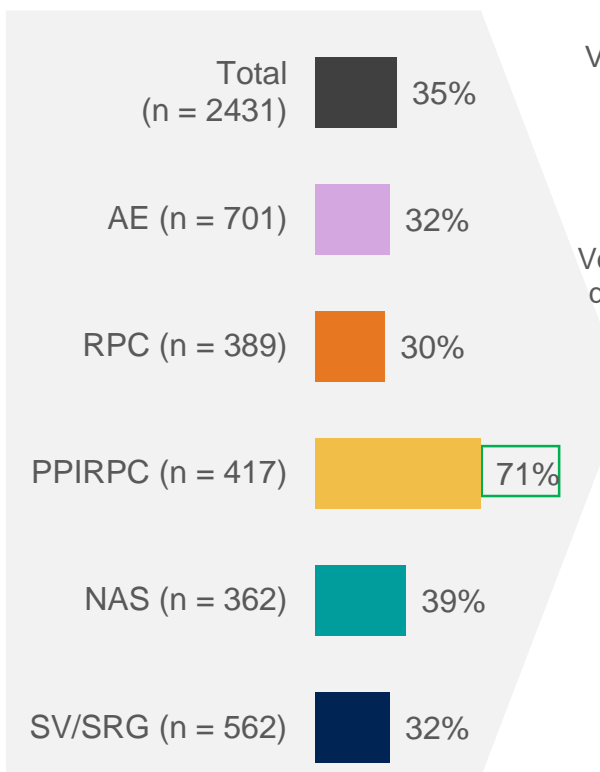
- Passage d'une étape à l'autre sans difficulté
- Clarté du processus
- Facilité à obtenir de l'aide au besoin
- Réception d'information uniforme

Obstacles à l'accès aux services

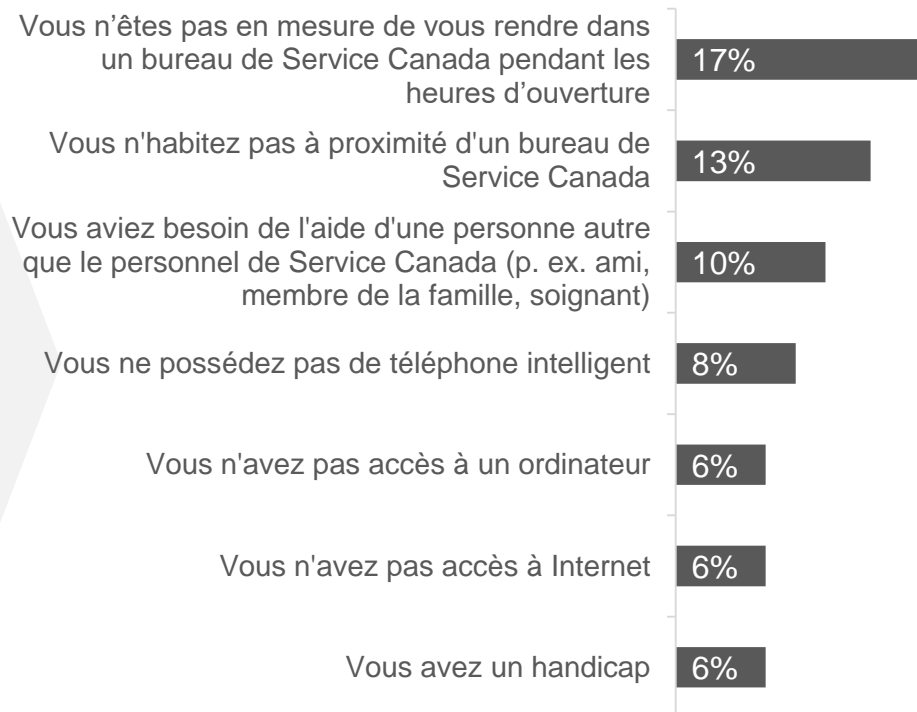
Clients touchés par des restrictions d'accès aux services, par programme

- Plus d'un tiers des clients ont estimé avoir des restrictions qui leur rendaient l'accès aux services plus difficile, le taux le plus élevé étant observé chez les clients du PPIRPC.
- Le type de restriction le plus courant était l'impossibilité de se rendre dans les bureaux de Service Canada (SC) pendant les heures d'ouverture, le fait de ne pas vivre à proximité d'un bureau de SC ou le fait d'avoir besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de SC. Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'être touchés par toutes les restrictions, tandis que les clients qui demandaient un NAS avaient davantage tendance à indiquer ne pas vivre à proximité d'un bureau de SC ou à être incapables de se rendre sur les lieux pendant les heures d'ouverture. Les clients de la SV/du SRG, quant à eux, étaient plus susceptibles d'indiquer ne pas avoir accès à Internet.

% de « oui » pour au moins une



Restrictions d'accès aux services



	AE (n = 701)	RPC (n = 389)	PPIRPC (n = 417)	NAS (n = 362)	SV/SRG (n = 562)
Vous n'êtes pas en mesure de vous rendre dans un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture	16 %	16 %	21 %	22 %	9 %
Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada	11 %	10 %	18 %	17 %	10 %
Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada (p. ex. ami, membre de la famille, soignant)	9 %	8 %	41 %	9 %	10 %
Vous ne possédez pas de téléphone intelligent	6 %	8 %	12 %	9 %	10 %
Vous n'avez pas accès à un ordinateur	6 %	7 %	14 %	5 %	6 %
Vous n'avez pas accès à Internet	7 %	8 %	9 %	4 %	10 %
Vous avez un handicap	5 %	6 %	55 %	3 %	7 %

 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Clients touchés par des restrictions d'accès aux services

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



79 % 

2019-2020

- Les clients aux prises avec des restrictions présentaient un niveau de satisfaction global inférieur à celui de l'ensemble de la clientèle.
- Ils étaient plus susceptibles d'avoir rencontré un problème et moins satisfaits du service fourni en personne, par l'entremise du service 1 800 O-Canada ou de MDSC.
- Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients touchés par des restrictions et l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes étaient la facilité d'inscription à MDSC, la facilité à remplir le formulaire de demande, la facilité générale à présenter une demande, la possibilité d'effectuer des étapes en ligne, qui leur facilitait le processus, et la confiance dans la résolution des problèmes.

Existence d'un problème	2019-2020
% de « oui »	25 %

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	
En personne	80 %
En ligne	70 %
Centre d'appels spécialisé	61 %
1 800 O-Canada	55 %
Mon dossier Service Canada	65 %

 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

*Aucunes données de suivi. La question des restrictions était posée différemment lors des vagues précédentes.

Écart le plus important concernant les attributs de service (% noté 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	%	ÉCART
Facilité d'inscription à MDSC	54 %	- 14 pts
Facilité à remplir le formulaire en ligne	71 %	- 10 pts
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande au titre de [PROGRAMME].	74 %	- 10 pts
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	65 %	- 10 pts
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions.	69 %	- 9 pts
Compréhension des exigences de la demande	72 %	- 8 pts
Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande au titre de [PROGRAMME]	71 %	- 8 pts
Certitude que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable	56 %	- 8 pts

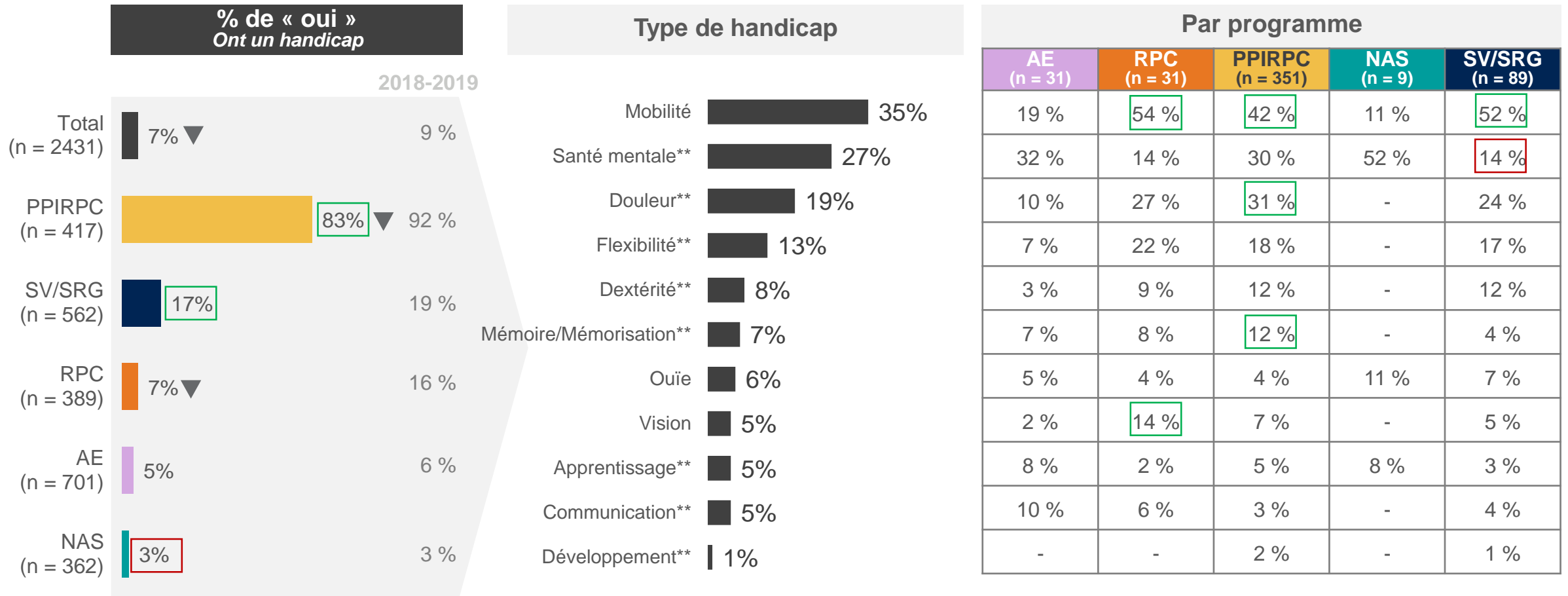
Proportion des groupes de clients vulnérables ayant des restrictions

- Les restrictions d'accès au service étaient plus fréquentes parmi plusieurs groupes de clients vulnérables, en particulier les clients handicapés, ceux se heurtant à une barrière linguistique et ceux ne parlant pas l'anglais dans le cas de clients francophones. L'incidence des restrictions était également plus importante chez les clients autochtones, les clients qui n'utilisaient que leur téléphone mobile, ceux qui ne disposaient d'aucun appareil et les clients peu versés en informatique.

Proportion de clients	% au moins une		Vous n'avez pas été en mesure de vous rendre dans un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture						
	2019-2020		Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada	Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada	Vous ne possédez pas de téléphone intelligent	Vous n'avez pas accès à un ordinateur	Vous n'avez pas accès à Internet	Vous avez un handicap	
Jeunes (de 18 à 30 ans)	31%	34 %	18 %	12 %	11 %	7 %	6 %	5 %	4 %
Aînés (60 ans et plus)	19%	33 %	13 %	12 %	10 %	9 %	6 %	8 %	7 %
CLOSM*	5%	27 %	8 %	11 %	9 %	4 %	2 %	4 %	6 %
Non anglophones ou...	3%	57 %	29 %	19 %	19 %	20 %	8 %	3 %	9 %
Études secondaires ou moins	33%	38 %	18 %	13 %	15 %	9 %	10 %	10 %	8 %
Autochtones	13%	45 %	21 %	16 %	19 %	13 %	16 %	13 %	10 %
Clients handicapés	7%	68 %	24 %	20 %	32 %	19 %	13 %	11 %	47 %
Région éloignée	3%	38 %	19 %	12 %	12 %	8 %	9 %	11 %	6 %
Milieu urbain	57%	34 %	18 %	12 %	9 %	8 %	5 %	6 %	5 %
Milieu rural	39%	36 %	15 %	13 %	11 %	7 %	7 %	7 %	7 %
Peu versés en informatique	17%	43 %	16 %	17 %	15 %	10 %	9 %	10 %	11 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou...)	18%	39 %	21 %	16 %	10 %	9 %	3 %	5 %	2 %
Barrière linguistique	1%	72 %	39 %	46 %	29 %	32 %	12 %	23 %	16 %
Mobile seulement	9%	47 %	23 %	20 %	18 %	13 %	15 %	11 %	9 %
Sans appareil	4%	45 %	12 %	16 %	18 %	19 %	21 %	18 %	12 %
Clients ayant des restrictions...	35%	100 %	49 %	35 %	28 %	22 %	16 %	19 %	17 %

Proportion de clients handicapés, globalement et par programme

- Moins d'un client sur dix a déclaré être handicapé, soit moins que l'année précédente. Les clients du PPIRPC demeurent de loin les plus susceptibles d'être handicapés, tandis que la proportion des clients de la SV/du SRG présentant un handicap est plus élevée que dans l'ensemble des clients, les clients qui demandent un NAS affichant quant à eux une proportion inférieure.
- Le handicap le plus courant est une restriction de la mobilité, suivi d'un problème de santé mentale, de la douleur ou d'un manque de souplesse. Les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG sont plus susceptibles d'avoir un handicap moteur, tandis que les clients du PPIRPC sont également plus susceptibles d'avoir un handicap de douleur ou de mémoire et les clients du RPC, un handicap visuel.



 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)

 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Clients handicapés

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)

76 %  **79 %**

2019-2020

2018-2019

Existence d'un problème	2019-2020	2018-2019
-------------------------	-----------	-----------

% de « oui »	23 %	26 %
--------------	------	------

Satisfaction à l'égard des modes de prestation



En personne	80 %	79 %
-------------	------	------

En ligne	73 %	71 %
----------	------	------

Centre d'appels spécialisé	66 %	69 %
----------------------------	------	------

1 800 O-Canada	70 %	50 %
----------------	------	------

Mon dossier Service Canada	69 %	-
----------------------------	------	---

 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

 Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

- Les clients qui s'identifiaient comme personnes handicapées ont affiché un taux de satisfaction globale plus faible que celui de l'ensemble de la clientèle.
- Ils n'étaient pas plus susceptibles d'avoir rencontré un problème, mais ils étaient moins satisfaits du service fourni en personne.
- Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients handicapés et l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes concernaient la possibilité d'effectuer des étapes en ligne pour leur faciliter la tâche, la facilité de trouver l'information à fournir pour présenter une demande, la facilité de comprendre les exigences de la demande et la facilité de rassembler l'information nécessaire.

Écart le plus important concernant les attributs de service (% noté 4 ou 5 par rapport au TOTAL)

	%	ÉCART
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	56 %	- 19 pts
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande au titre de [PROGRAMME]	62 %	- 18 pts
Compréhension des exigences de la demande	64 %	- 16 pts
Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.]	64 %	- 16 pts
Facilité à remplir le formulaire de demande	66 %	- 15 pts
Facilité d'inscription à MDSC	53 %	- 15 pts

Clients handicapés (suite)

- Des améliorations ont été constatées, par rapport à 2018-2019, pour un certain nombre d'attributs de service.
- Les changements positifs les plus importants concernaient le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, la possibilité d'effectuer des étapes en ligne, qui facilitait le processus, et la confiance en la protection de ses renseignements personnels.

Changement dans les attributs de service	2019-2020	2018-2019
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	73 % ▲	63 %
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	56 % ▲	47 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	86 % ▲	78 %
L'information obtenue était uniforme.	80 % ▲	73 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	72 % ▲	66 %
On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français).	98 % ▲	93 %

















Groupes de clients vulnérables

Groupes de clients vulnérables – Introduction

- Les clients vulnérables* représentent 93 % de la population de l'échantillon total et constituent, à ce titre, une priorité pour Service Canada.
- Service Canada entend déterminer s'il a amélioré le service aux groupes de clients peu satisfaits et qui se heurtent à des obstacles au service. Les clients peuvent être confrontés à des obstacles à l'accès au service pour un certain nombre de raisons, et il était prioritaire pour Service Canada que ces clients reçoivent des niveaux de service équivalents à ceux des clients ne rencontrant aucun obstacle.

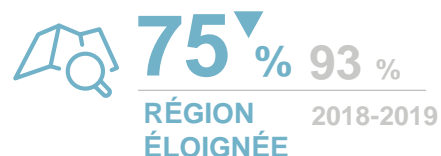
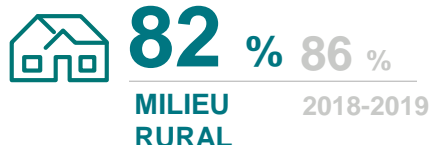
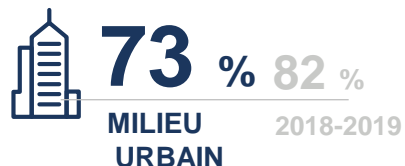
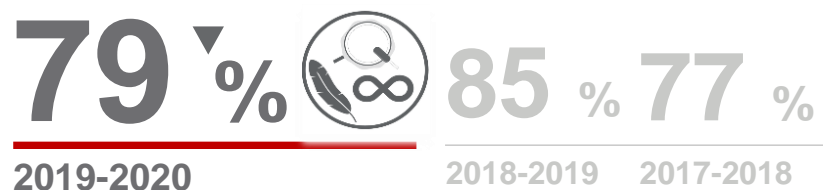
GROUPE DE CLIENTS	DÉFINITION
Nouveaux arrivants	Ne sont pas nés au Canada et sont arrivés au cours des trois années précédentes
Clients non anglophones ou francophones	Indiquent « autre » comme langue de service préférée
Faible niveau de scolarisation	Niveau secondaire ou inférieur
Jeunes	Âgés de 18 à 30 ans
Aînés	Âgés de 60 ans et plus
Clients handicapés	Auto-déclaration
Clients ayant des restrictions (limitations)	Auto-déclaration
Autochtones	Auto-déclaration comme membre des Premières Nations, Inuits ou Métis
Peu versés en informatique	Clients qui utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne
Mobile seulement	Se déclarent comme des clients possédant uniquement un téléphone intelligent, sans ordinateur ni tablette
Sans appareil	Se déclarent comme des clients sans appareil (téléphone mobile, tablette, ordinateur)
Clients en région éloignée	Variable d'échantillon
Communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)	Clients au Québec qui préfèrent le service en anglais et clients hors Québec qui préfèrent le service en français (variable d'échantillon et [Q41b])
Barrière linguistique	Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parlez et comprenez bien (note de 1 ou 2)

Groupes de clients vulnérables – Résumé

Proportion des clients au sein des groupes vulnérables	% satisfait		Proportion rencontrant un problème		Proportion de personnes handicapées	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
Jeunes (de 18 à 30 ans)  31%	84 %	86 %	21 % ▲	14 %	3 %	3 %
Aînés (60 ans et plus)  19%	86 %	87 %	18 % ▲	14 %	12 % ▼	17 %
CLOSM  5%	90 %	91 %	20 %	14 %	2 %	3 %
Non anglophones ou francophones  3%	92 %	80 %	12 %	11 %	5 %	5 %
Études secondaires ou moins  33%	84 %	85 %	18 % ▲	13 %	11 %	13 %
Autochtones  13%	79 % ▼	85 %	23 % ▲	13 %	13 %	14 %
Clients handicapés  7%	76 %	79 %	23 %	26 %	100 %	100 %
Région éloignée  3%	80 % ▼	88 %	12 %	12 %	4 % ▼	9 %
Milieu urbain  57%	85 %	86 %	19 %	17 %	6 % ▼	9 %
Milieu rural  39%	82 %	83 %	23 % ▲	16 %	9 %	10 %
Peu versés en informatique  17%	85 %	84 %	16 %	13 %	14 % ▼	18 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  18%	94 %	93 %	8 % ▲	4 %	1 %	1 %
Barrière linguistique  1%	52 % ▲	42 %	42 %	40 %	19 %	18 %
Mobile seulement  9%	85 %	85 %	17 % ▲	14 %	8 %	11 %
Sans appareil  4%	81 %	83 %	17 %	15 %	15 % ▼	23 %
Clients ayant des restrictions (limitations)  35%	79 %	-	25 %	-	14 %	-

Groupes de clients vulnérables – Clients autochtones

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- La satisfaction globale des clients autochtones a diminué par rapport à 2018-2019 et était inférieure à celle de l'ensemble des clients. La satisfaction a aussi diminué chez les clients autochtones des régions éloignées en particulier.
- Par rapport à 2018-2019, les clients autochtones étaient plus susceptibles d'avoir rencontré un problème et moins satisfaits du service fourni en ligne et par l'entremise des centres d'appels spécialisés ou du service 1 800 O-Canada.
- La satisfaction par rapport à la facilité de présenter une demande, d'obtenir de l'aide en cas de besoin et de passer sans difficulté d'une étape à l'autre et ainsi que la satisfaction vis-à-vis de la clarté du processus de résolution des problèmes ont aussi diminué.

Existence d'un problème	2019-2020	2018-2019	2017-2018
% de « oui »	26 % ▲	13 %	19 %
Satisfaction à l'égard des modes de prestation			
En personne	84 %	87 %	77 %
En ligne	65 % ▼	82 %	75 %
Centre d'appels spécialisé	63 % ▼	78 %	77 %
1 800 O-Canada	52 % ▼	71 %	68 %
Mon dossier Service Canada	76 %	-	-

Changement dans les attributs de service	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande au titre de [ABRÉV.]	81 % ▼	90 %	80 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	71 % ▼	80 %	72 %
Vous êtes parvenu(e) à passer sans difficulté d'une étape à l'autre de votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.]	77 % ▼	86 %	75 %
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	74 % ▼	82 %	69 %

Groupes de clients vulnérables – Clients autochtones (suite)

- Les clients autochtones étaient moins susceptibles de trouver qu'il était facile de savoir s'ils avaient droit à des prestations et en quoi consistaient les étapes à suivre pour présenter une demande, de comprendre les exigences de la demande, de remplir le formulaire et de passer sans difficulté d'une étape à l'autre.

Écart le plus important concernant les attributs de service (pourcentage de personnes qui sont d'accord par rapport au TOTAL)

%

ÉCART

Déterminer si vous étiez admissible à des prestations/un numéro d'assurance sociale

57 %

- 14 pts

Déterminer quelles sont les étapes à suivre pour présenter une demande

70 %

- 11 pts

Comprendre les exigences de la demande

69 %

- 11 pts

Remplir le formulaire

73 %

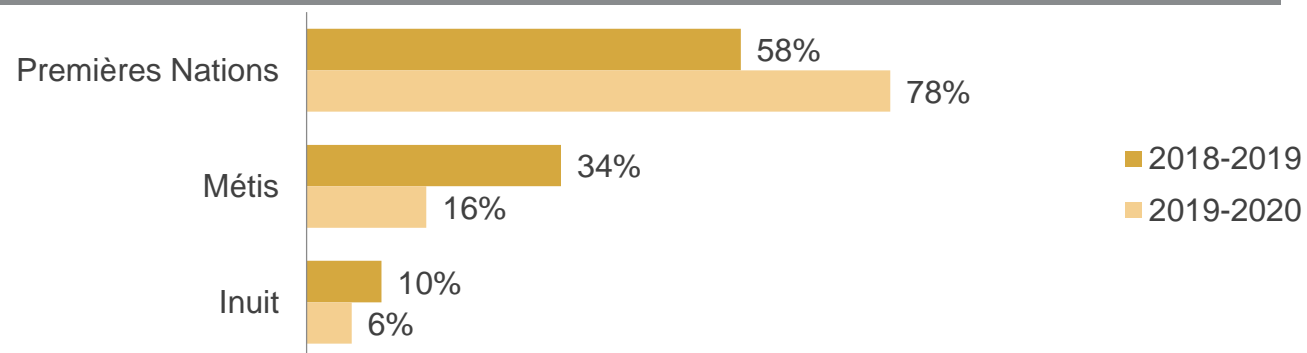
- 8 pts

Vous êtes parvenu(e) à passer sans difficulté d'une étape à l'autre de votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.]

77 %

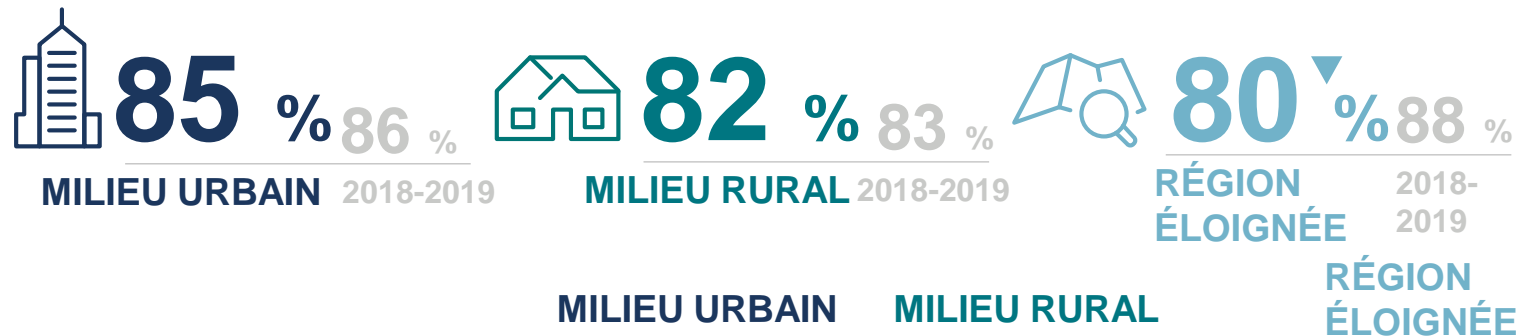
- 5 pts

Profil des clients autochtones



Groupes de clients vulnérables – Communautés urbaines, rurales et régions éloignées

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- La satisfaction générale était constante, par rapport à l'ensemble des clients, parmi les clients des milieux urbains ou ruraux ou ceux de régions éloignées.
- Par rapport à 2018-2019, le taux de satisfaction a globalement diminué parmi les clients de régions éloignées.
- Les clients de milieux ruraux étaient plus susceptibles d'avoir rencontré un problème et moins satisfaits du service reçu en ligne et par l'entremise des centres d'appels spécialisés ou du service 1 800 O-Canada.
- Les clients de milieux urbains étaient également moins satisfaits du service reçu en ligne ou par l'entremise des centres d'appels spécialisés.

Existence d'un problème	MILIEU URBAIN		MILIEU RURAL		RÉGION ÉLOIGNÉE	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
% de « oui »	19 %	17 %	23 % ▲	16 %	12 %	12 %
Satisfaction à l'égard des modes de prestation						
En personne	85 %	88 %	87 %	85 %	89 %	87 %
En ligne	73 % ▼	78 %	73 % ▼	81 %	76 %	80 %
Centre d'appels spécialisé	62 % ▼	73 %	60 % ▼	76 %	71 %	79 %
1 800 O-Canada	71 %	70 %	65 % ▼	76 %	74 %	69 %
Mon dossier Service Canada	73 %	-	77 %	-	89 %	-

▲ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Groupes de clients vulnérables – Communautés urbaines, rurales et régions éloignées (suite)

Changement dans les attributs de service	MILIEU URBAIN		MILIEU RURAL		RÉGION ÉLOIGNÉE	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
Vous êtes parvenu(e) à passer sans difficulté d'une étape à l'autre de votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.]	83%	83 %	81 % ▼	85 %	81 % ▼	88 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.	73 %	75 %	74 % ▼	79 %	68 % ▼	79 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	76 %	77 %	76 %	76 %	73 % ▼	80 %
L'information obtenue était uniforme.	81 %	81 %	80 %	82 %	77 % ▼	84 %
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	79 % ▲	75 %	76 %	78 %	76 %	79 %

Différences par attributs de service	MILIEU URBAIN	MILIEU RURAL	RÉGION ÉLOIGNÉE
Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable	60 %	67 %	73 %

 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)

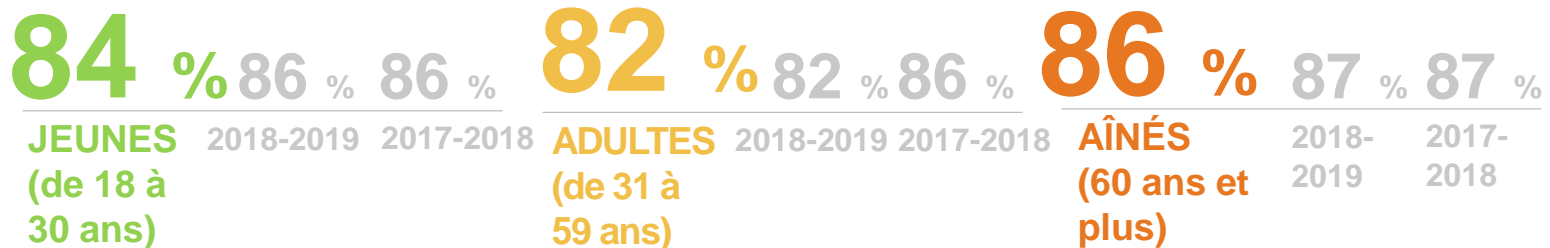
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Clients de milieux urbains n = 1151; clients de milieux ruraux n = 1005; clients de régions éloignées n = 271

- Par rapport à 2018-2019, a diminué le taux de satisfaction des clients de régions éloignées quant à la capacité à passer sans difficulté d'une étape à l'autre, à la clarté du processus, à la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin et à l'uniformité de l'information reçue. Les clients de milieux ruraux se sont également déclarés moins satisfaits de pouvoir passer sans difficulté d'une étape à l'autre et de la clarté du processus, tandis que les clients de milieux urbains étaient plus susceptibles de convenir qu'ils n'avaient eu à expliquer leur situation qu'une seule fois.
- Les clients de régions éloignées étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients de se dire confiants que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable.

Groupes de clients vulnérables – Jeunes et âgés

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale a été constant chez les jeunes, les adultes et les âgés.
- Par rapport à 2018-2019, les âgés étaient moins satisfaits des services fournis en personne, en ligne ou par l'entremise des centres d'appels spécialisés.
- Les jeunes étaient moins satisfaits du service fourni en personne, tandis que les adultes étaient moins satisfaits du service en ligne ou par l'entremise des centres d'appels spécialisés.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	JEUNES			ADULTES			AÎNÉS		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
En personne	86 % ▼	91 %	91 %	86 %	82 %	86 %	84 % ▼	88 %	90 %
En ligne	77 %	81 %	73 %	72 % ▼	80 %	83 %	70 % ▼	75 %	76 %
Centre d'appels spécialisé	67 %	63 %	84 %	58 % ▼	77 %	83 %	63 % ▼	80 %	76 %
1 800 O-Canada	79 %	79 %	82 %	63 %	72 %	70 %	67 %	67 %	71 %
Mon dossier Service Canada	76 %	-	-	76 %	-	-	74 %	-	-

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Groupes de clients vulnérables – Jeunes et aînés (suite)

Différences par attributs de service	JEUNES	ADULTES	AÎNÉS
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	86 %	79 %	62 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.	71 %	71 %	79 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	91 %	87 %	81 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	76 %	74 %	83 %
Certitude que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable	56 %	61 %	74 %
Facilité d'inscription à Mon dossier Service Canada	73 %	74 %	57 %

- Les aînés étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients de convenir que le processus était clair, que le parcours client était raisonnable et que leur demande serait, sans l'ombre d'un doute, traitée dans un délai raisonnable. Ils étaient moins nombreux à reconnaître que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne facilitait le processus, à être convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés et à convenir qu'il était facile de s'inscrire à MDSC.
- Les jeunes étaient moins portés à croire que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable.
- Par rapport à 2018-2019, les aînés étaient plus susceptibles de convenir que d'avoir pu effectuer des étapes en ligne avait facilité le processus, et les adultes, moins susceptibles de convenir que le processus était clair.

JEUNES

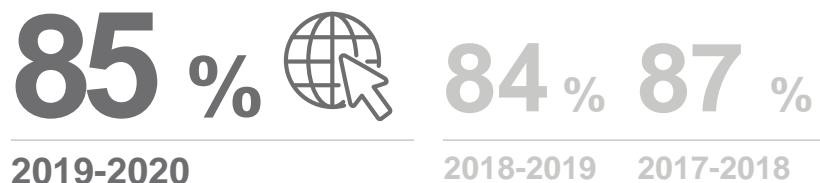
ADULTES

AÎNÉS

Changement dans les attributs de service	JEUNES			ADULTES			AÎNÉS		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	86 %	89 %	84 %	79 %	80 %	79 %	62 % ▲	56 %	48 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.	71 %	76 %	-	71 % ▼	76 %	-	79 %	78 %	-

Groupes de clients vulnérables – Peu versés en informatique


Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)





- Le taux de satisfaction des clients peu versés en informatique était comparable à celui de l'ensemble des clients, à quelques exceptions près.
- Les clients peu versés en informatique ont été moins nombreux à reconnaître que de pouvoir effectuer des étapes en ligne facilitait le processus, à trouver qu'il était facile de s'inscrire à MDSC, à être convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés et à convenir qu'il était facile de remplir le formulaire de demande.
- Ils étaient par ailleurs plus susceptibles de se dire confiants que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable et que le parcours client était raisonnable.
- Enfin, par rapport à 2018-2019, les clients peu versés en informatique étaient plus susceptibles de convenir qu'ils n'avaient eu à expliquer leur situation qu'une seule fois.

Écart le plus important concernant les attributs de service (% noté 4 ou 5 par rapport au TOTAL)

	%	ÉCART
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	54 %	- 21 pts
Facilité d'inscription à Mon dossier Service Canada	53 %	- 13 pts
Certitude que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable	75 %	+ 11 pts
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	79 %	- 8 pts
Facilité à remplir le formulaire	74 %	- 7 pts
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	83 %	+ 6 pts

 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)

 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

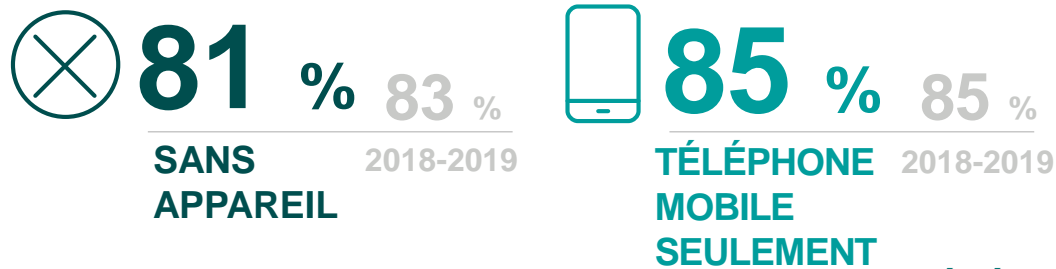
 Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Changement dans les attributs de service

	2019-2020	2018-2017	2017-2018
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	82 %▲	74 %	74 %

Groupes de clients vulnérables – Clients sans appareil ou possédant uniquement un téléphone mobile

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale est demeuré constant, chez les clients sans appareil ou ceux qui ne possédaient qu'un téléphone mobile, par rapport à l'ensemble de la clientèle.
- Les clients sans appareil étaient moins satisfaits du service en ligne, tandis que ceux qui ne possédaient qu'un téléphone mobile étaient plus satisfaits de MDSC.
- Par rapport à 2018-2019, les clients qui ne possédaient qu'un téléphone mobile étaient plus susceptibles d'être satisfaits du mode de prestation en ligne.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	SANS APPAREIL		TÉLÉPHONE MOBILE SEULEMENT	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
En personne	81 %	85 %	90 %	85 %
En ligne	44 %	62 %	63 %▼	84 %
Centre d'appels spécialisé	71 %	79 %	67 %	77 %
1 800 O-Canada	77 %	71 %	54 %	73 %
Mon dossier Service Canada	56 %	-	95 %	-

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

■ Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 ■ Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Sources

Groupes de clients vulnérables – Clients sans appareil ou possédant uniquement un téléphone mobile (suite)

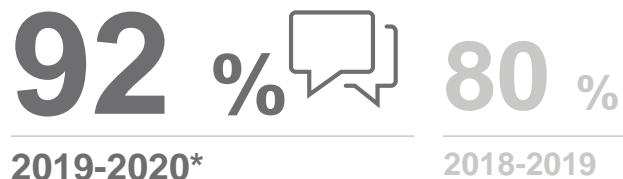
- Les clients sans appareil étaient plus susceptibles de convenir, par rapport à l'ensemble des clients, que la rapidité du service était raisonnable, que le processus de résolution des problèmes était clair, qu'il était facile d'obtenir de l'aide, que les agents des centres d'appels de Service Canada étaient serviables et qu'il était facile d'effectuer un suivi. Ils ont toutefois été moins nombreux à estimer que le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne facilitait le processus, à être convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés et à affirmer que les agents des services en personne de Service Canada étaient serviables, qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande ou de rassembler l'information nécessaire.
- Les clients qui ne possédaient qu'un téléphone mobile étaient plus susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable, et moins susceptibles de convenir qu'il était facile de comprendre l'information sur le programme, de connaître les étapes de la présentation d'une demande ou de remplir le formulaire.

Différences/changement dans les attributs de service	SANS APPAREIL		TÉLÉPHONE MOBILE SEULEMENT	
	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	57 % ▲	36 %	68 %	74 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	85 % ▲	75 %	83 %	79 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.	80 %	74 %	69 % ▼	80 %
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	86 % ▲	79 %	80 %	84 %
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	80 % ▲	73 %	77 %	79 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	86 % ▲	79 %	77 %	80 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	76 %	78 %	83 %	87 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.	94 %	-	75 %	-
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.	84 %	-	94 %	-
Comprendre les renseignements sur le [INSÉRER PROGRAMME]	73 %	-	53 %	-
Déterminer quelles sont les étapes à suivre pour présenter une demande	79 %	-	68 %	-
Compréhension des exigences de la demande	72 %	-	77 %	-
Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.]	70 %	-	79 %	-
Remplir le formulaire	74 %	-	64 %	-
Facilité d'effectuer un suivi	80 %	-	54 %	-



Groupes de clients vulnérables – Clients non anglophones ou francophones



Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction des clients non anglophones ou francophones était le même que celui de l'ensemble des clients.
- Ces clients étaient moins susceptibles de convenir qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien, bien que la majorité soit néanmoins d'accord.
- Il n'y a pas eu d'autres différences statistiquement significatives par rapport à l'ensemble des clients.

Écart le plus important concernant les attributs de service (% noté 4 ou 5 par rapport au TOTAL)

	%	ÉCART
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.	76 %	- 18 pts

-  Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
-  Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

Clients non anglophones ou francophones n = 51

*Il convient de souligner qu'aucun sondage n'a été effectué au moyen d'un service de traduction dans cette vague, ce qui indique que la satisfaction a augmenté même sans l'utilisation de la traduction en direct.

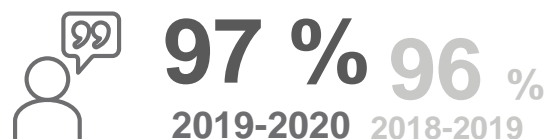
Remarque : Des services d'interprétation simultanée ont été proposés lors des entrevues téléphoniques par LanguageLine. LanguageLine offre la possibilité aux personnes ne parlant ni anglais ni français de répondre au sondage en les mettant en relation avec un interprète qui traduit le sondage en direct pendant l'entrevue téléphonique. Aucun répondant au sondage n'a utilisé le service en question au cours de cette vague.

Prestation de services dans la langue de choix

- Presque tous les clients étaient d'accord pour dire qu'on leur a offert le service dans la langue officielle de leur choix, soit le français ou l'anglais, et qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien.
- Par rapport à 2018-2019, les clients du RPC étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les deux énoncés (ci-dessous).

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

NOTÉ 4 OU 5



AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
98 %	97 %	93 %	97 %▲	94 %	94 %	95 %	93 %	87 %	95 %	95 %	96 %	96 %	98 %	95 %

Il a été facile d'accéder aux services dans une langue que je parlais et comprenais bien.

NOTÉ 4 OU 5



AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
94 %	96 %	-	95 %▲	92 %	-	91 %	90 %	-	94 %	94 %	-	94 %	92 %	-

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Groupes de clients vulnérables – Nouveaux arrivants (arrivés au cours des trois années précédentes)

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale chez les nouveaux arrivants était plus élevé que celui de l'ensemble des clients.
- Les nouveaux arrivants étaient moins susceptibles, par rapport à l'ensemble des clients, de convenir qu'il avait été facile de présenter une demande, mais plus susceptibles de trouver que le parcours client était raisonnable, qu'il était facile d'obtenir de l'aide en cas de besoin, qu'il était facile de comprendre l'information sur le programme, qu'il était possible de passer sans difficulté d'une étape à l'autre et que le processus était clair.
- Par rapport à 2018-2019, ils étaient également plus susceptibles de juger que le parcours client était raisonnable.

Écart le plus important concernant les attributs de service (% noté 4 ou 5 par rapport au TOTAL)

	%	ÉCART
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande au titre de [ABRÉV.]	73 %	- 11 pts
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	92 %	+ 15 pts
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	90 %	+ 14 pts
Comprendre les renseignements sur le [INSÉRER PROGRAMME]	90 %	+ 14 pts
Vous êtes parvenu(e) à passer sans difficulté d'une étape à l'autre de votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.]	93 %	+ 11 pts
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.	84 %	+ 11 pts

Changement dans les attributs de service

	2019-2020	2018-2019
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	92 % ▲	87 %

Groupes de clients vulnérables – Communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)

Satisfaction globale (% noté 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale des clients de CLOSM concordait avec celui de l'ensemble des clients, et pratiquement tous les services ont été fournis en anglais ou en français, selon la préférence exprimée.
- Les clients de CLOSM étaient plus susceptibles d'être satisfaits des services offerts par le centre d'appels spécialisé que l'ensemble des clients. Ils étaient également plus susceptibles d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes, de reconnaître qu'ils étaient capables de passer sans difficulté d'une étape à l'autre, qu'ils n'avaient à expliquer leur situation qu'une seule fois et que le parcours client était raisonnable.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation

Mode de prestation	2019-2020	2018-2019
En personne	89 %	93 %
En ligne	83 %	87 %
Centre d'appels spécialisé	82 %	78 %
1 800 O-Canada	78 %	58 %
Mon dossier Service Canada	89 %	-

Écart le plus important concernant les attributs de service (% noté 4 ou 5 par rapport au TOTAL)

Attribut de service	%	ÉCART
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions.	91 %	+ 13 pts
Vous êtes parvenu(e) à passer sans difficulté d'une étape à l'autre de votre demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.]	92 %	+ 10 pts
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	91 %	+ 10 pts
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	87 %	+ 10 pts

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



 Plus élevé que le total (statistiquement significatif)
 Moins élevé que le total (statistiquement significatif)

▲▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Conclusions

Conclusions



La grande majorité de la clientèle de Service Canada (84 %) est demeurée très satisfaite de l'expérience de service juste avant les changements apportés à la prestation des services en raison de la pandémie de COVID-19, a trouvé le processus facile (84 %) et efficace (82 %) et a exprimé un degré élevé de confiance (83 %).

- Le programme de NAS a continué à recevoir le meilleur taux de satisfaction pour l'expérience de bout-en-bout, tandis que le taux de satisfaction le plus bas a été accordé au PPIRPC.
- L'efficacité a légèrement diminué d'une année à l'autre (82 % vs 84 %), tandis que la satisfaction était plus faible qu'elle ne l'avait été lors de la vague de référence en 2017-2018 (86 %).
- L'amélioration de la capacité du personnel des centres d'appels à se montrer serviable, de la rapidité du parcours client et de la facilité à obtenir de l'aide contribuerait à maintenir ou à améliorer la satisfaction à l'égard du parcours client.

Le taux de satisfaction globale est demeuré élevé, mais il a été plus faible que lors de la vague de référence (86 %) en raison d'une diminution du taux de satisfaction des clients de l'AE. De même, des proportions accrues ont éprouvé de la difficulté à obtenir de l'aide en cas de besoin, notamment par le biais des centres d'appels spécialisés.

- Les clients de l'AE ont plus fréquemment rencontré des problèmes, étaient moins susceptibles de trouver raisonnable la durée du parcours client, et étaient moins susceptibles d'avoir obtenu de l'aide par le biais des centres d'appels spécialisés que lors des années précédentes; ces facteurs ont eu un effet significatif sur la satisfaction à l'égard de l'expérience de service. Les notes pour le mode de prestation en ligne et pour les centres d'appels spécialisés ont également diminué parmi les clients de l'AE.
- La satisfaction à l'égard des centres d'appels spécialisés a diminué chez les clients du RPC et de ceux de la SV.
- Les clients ont eu davantage de contacts avec les centres d'appels au cours de leur parcours.

Les clients de Service Canada ont accordé les meilleures notes pour la serviabilité du personnel assurant les services en personne, la confiance dans la sécurité de l'information, la facilité du processus et son efficacité.

Les plus grandes possibilités d'amélioration de la satisfaction comprennent :

- la réduction de la durée du parcours client pour l'AE et le PPIRPC;
- la prestation d'une assistance plus rapide par téléphone;
- l'amélioration de la capacité du personnel des centres d'appels à répondre aux besoins des clients avec un nombre réduit de contacts.

Conclusions



Les résultats montrent que les groupes des clients les plus vulnérables ont continué d'accorder des notes élevées à l'expérience de service.

- Plusieurs groupes étaient surreprésentés parmi la clientèle du mode de prestation en personne.
- Chez les clients autochtones et ceux vivant en région éloignée, le taux de satisfaction a diminué par rapport à 2018-2019.
- Les clients handicapés et les clients appelés à composer avec des restrictions d'accès au service demeurent moins satisfaits de leur expérience que l'ensemble des clients.

S'attaquer aux problèmes de rendement identifiés parmi l'ensemble de la clientèle contribuera également à améliorer l'accès et le taux de satisfaction parmi les groupes de clients vulnérables.

- L'amélioration de la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, de la durée du parcours client et la capacité des centres d'appels spécialisés fournir de l'aide contribuera à améliorer l'accès et le taux de satisfaction parmi ces groupes.
- L'utilisation des services en ligne, en particulier, continuera à poser problème aux clients handicapés et à ceux qui ont des restrictions et recourent donc davantage au service en personne et par courrier dans le cadre de leur parcours.
- Les clients handicapés et ceux qui ont des restrictions continuent notamment d'accorder des notes inférieures quant à la facilité à utiliser les services en ligne.

Les modifications apportées à la prestation de la PPIRPC semblent avoir eu un effet sur certains aspects de l'expérience client.

- Davantage de clients ont indiqué que la possibilité de compléter des étapes en ligne a rendu le processus plus facile.
- Un taux de satisfaction beaucoup plus élevé pour l'expérience de bout-en-bout parmi les clients qui ont déclaré avoir reçu un appel proactif pour leur expliquer le processus.
- Le taux de satisfaction pour la prestation de la PPIRPC est demeuré stable malgré un plus faible taux d'octroi parmi l'échantillon de clients comparativement à celui de l'échantillon de l'année précédente.

Conclusions (suite)



Le recours à la fonction libre-service chez les clients de Service Canada dans leur ensemble a légèrement diminué, avant la pandémie, par rapport à 2017-2018. Bien que les clients du RPC et ceux de la SV/du SRG aient été plus nombreux à faire usage du libre-service numérique ou avoir bénéficié de l'inscription proactive, les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'y recourir, ce qui s'est traduit par une légère diminution du nombre de clients utilisant le libre-service.

- Les clients de l'AE ont moins compté sur le libre-service, optant davantage pour le service en personne aux fins de la présentation de leur demande que lors de la vague de référence. Ils se sont aussi tournés plus souvent vers le libre-service avec assistance téléphonique à l'étape du suivi.
- Les clients de l'AE ont été moins nombreux à comprendre les exigences de la demande et plus nombreux à faire état de problèmes concernant la facilité et l'efficacité du parcours client, y compris la facilité d'effectuer un suivi de leur demande.
- Soulignons que le recours au libre-service a augmenté parmi les clients du RPC et de la SV/du SRG.

La plupart des clients ont continué à indiquer que le fait d'effectuer des étapes en ligne facilitait le processus. La satisfaction à l'égard de MDSC a continué à représenter un point fort. Les clients de l'AE ont de façon générale trouvé qu'il était facile de s'inscrire à MDSC, tandis que les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG ont eu davantage de difficulté à s'inscrire et étaient moins susceptibles d'utiliser MDSC au cours de leur expérience.

- La grande majorité de ceux qui ont eu recours à MDSC étaient satisfaits de leur expérience (y compris les clients qui s'y sont inscrits et ceux qui ont tenté de s'y inscrire, sans toutefois réussir).
- Les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'utiliser MDSC et ont eu davantage de difficulté à s'y inscrire.
- Des progrès ont été constatés chez les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG par l'amélioration de la facilité avec laquelle ils pouvaient effectuer des démarches en ligne.

La numérisation a amélioré certains aspects de l'expérience client, mais n'a pas influencé la satisfaction à l'égard de l'expérience globale.

- La numérisation accrue de la prestation des services pour les clients de la RPC et un recours plus fréquent à l'inscription automatique pour les clients de la SV ont semblé améliorer certains aspects de l'expérience client, mais n'ont eu aucun effet à la hausse ou à la baisse sur le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience globale du service.

Données démographiques

Données démographiques

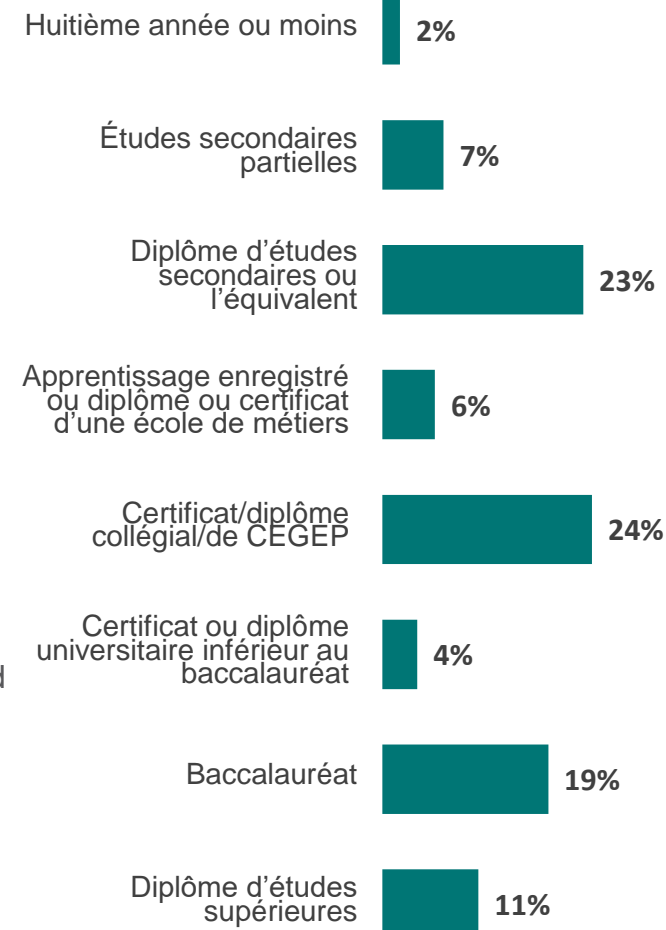
SEXE



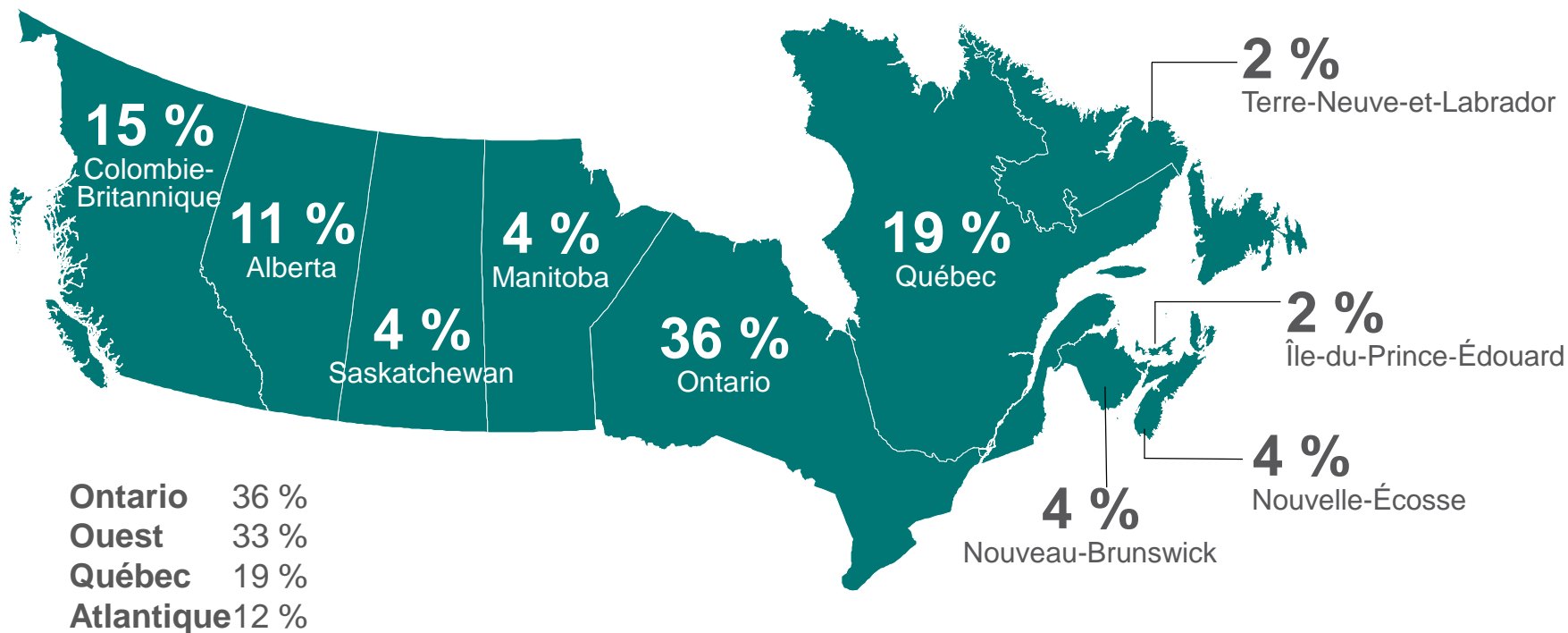
ÂGE



ÉTUDES



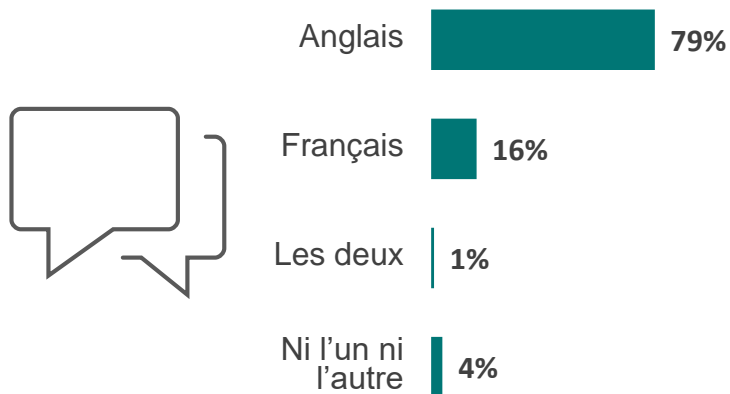
PROVINCE/RÉGION



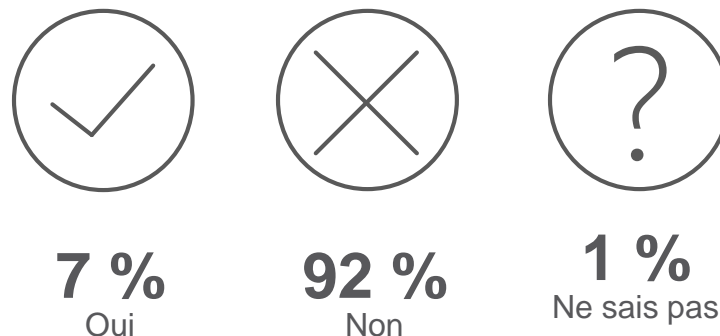
Ontario 36 %
Ouest 33 %
Québec 19 %
Atlantique 12 %

Données démographiques (suite)

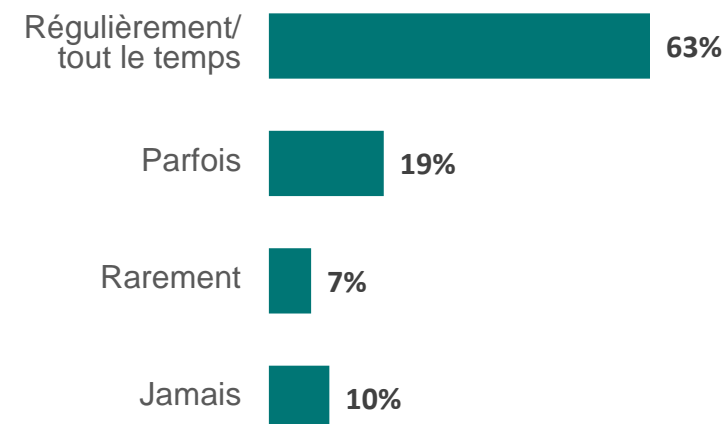
PRÉFÉRENCE LINGUISTIQUE



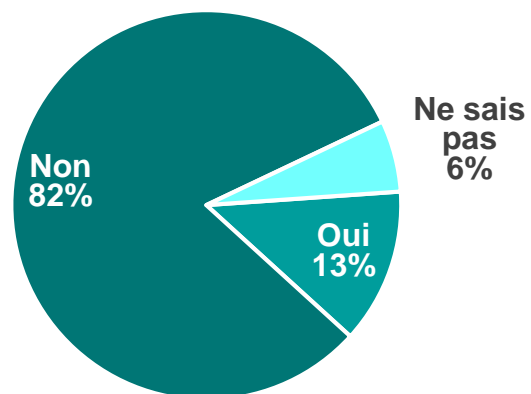
S'IDENTIFIANTE COMME PERSONNE HANDICAPÉE



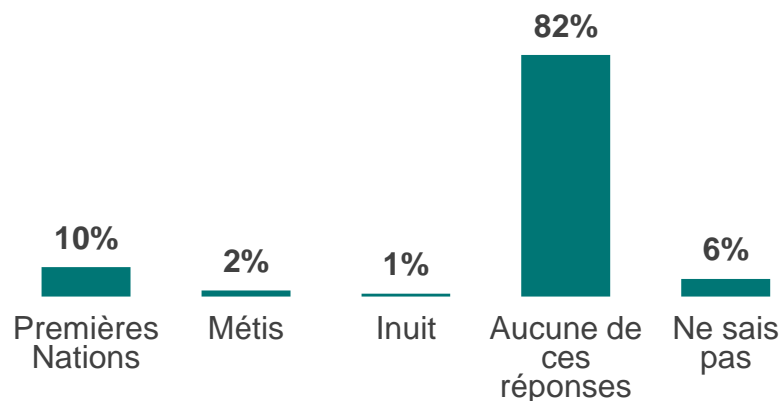
UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE



S'IDENTIFIANTE COMME AUTOCHTONE



GROUPES AUTOCHTONES



Annexe 1

DÉTAILS SUR LA MÉTHODOLOGIE

Répartition des appels

- On a fait jusqu'à sept tentatives d'appel pour joindre un répondant choisi donné. Le taux de réponse global atteint a été de 12 %, ce qui correspond à la moyenne du secteur. Le taux de réponse a été plus faible qu'au cours des années précédentes en raison de l'arrêt prématuré du travail sur le terrain, ce qui a entraîné à mi-parcours, une proportion beaucoup plus élevée de rendez-vous n'ayant pas abouti par rapport aux années précédentes. Les résultats finaux des appels ont été les suivants.

RÉSULTAT DE L'APPEL	NOMBRE D'APPELS DANS LA CATÉGORIE
Rappels	5 303
Entrevues effectuées	2 431
Exclusions	616
Barrières linguistiques	385
Aucune réponse	7 697
Pas en service (hors du champ d'application)	2 696
Dépassement de la limite	0
Refus	5 303
Interruptions	523
TOTAL DES APPELS DANS LA PORTÉE	24 952
TOTAL DES RÉPONDANTS	3 047
TAUX DE RÉPONSE GLOBAL	12 %

Sources

Facteurs de satisfaction – Contexte de l'analyse

- L'analyse des facteurs clés a été menée selon une régression globale parmi tous les clients et selon chacun des cinq programmes. Tous les principaux attributs de service ont été inclus dans l'analyse, en plus de l'octroi ou du refus des prestations. Tous les énoncés précis qui y sont inclus sont présentés ci-après.
- Certaines variables n'ont pas été incluses dans la régression par programme en raison d'un lien négligeable avec la satisfaction globale ou d'une forte intercollinéarité avec une autre variable (dans ce dernier cas, la variable la plus fortement liée à la satisfaction globale a été conservée).
- Par rapport à 2018-2019, la force de l'analyse des facteurs s'est améliorée, passant d'un R² de 0,66 à 0,72.

PRISE DE RENSEIGNEMENTS	FACILITÉ
Comprendre les renseignements sur le [PROGRAMME]	L'information était facile à comprendre
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande au titre de [PROGRAMME]	Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande au titre de [PROGRAMME]
Déterminer si vous étiez admissible à des prestations/un numéro d'assurance sociale	Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois
Trouver des renseignements à propos du [PROGRAMME]	Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.
Déterminer quelles sont les étapes à suivre pour présenter une demande	EFFICACITÉ
Trouver l'information recherchée dans un délai raisonnable	Le temps qu'il a fallu était raisonnable
PRÉSENTATION	Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin
Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable	L'information obtenue était uniforme
Compréhension des exigences de la demande	Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question
Remplir le formulaire	Vous êtes parvenu(e) à passer sans difficulté d'une étape à l'autre de votre demande au titre de [PROGRAMME]
Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande au titre de [PROGRAMME]	Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien
Certitude que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable	On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)
Facilité d'inscription à Mon dossier Service Canada	Il s'agit d'une distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service
SUIVI	CONFIANCE
Facilité d'effectuer un suivi	Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été utiles
AUTRES VARIABLES	Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été utiles
Vous vous êtes vu accorder ou refuser des prestations	Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions
	Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés

Définition des groupes de clients vulnérables

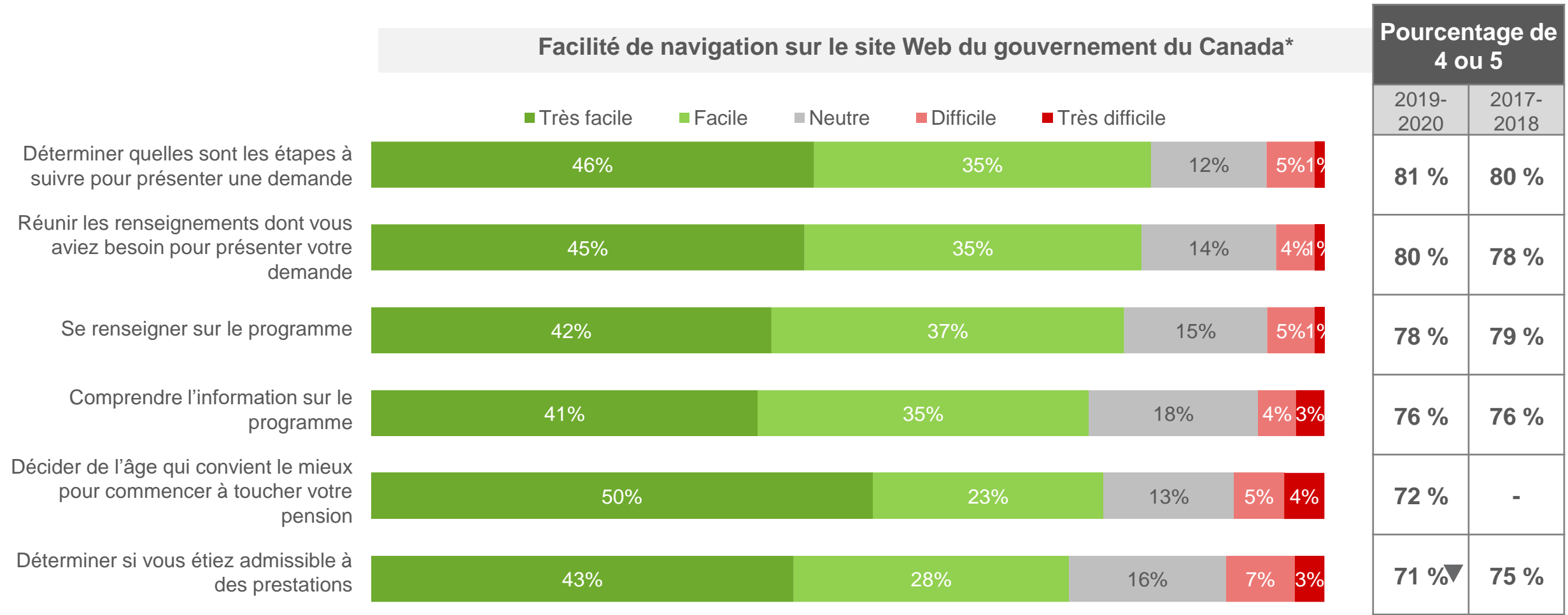
GROUPE DE CLIENTS	DÉFINITION
Nouveaux arrivants	Ne sont pas nés au Canada (Q47c) et sont arrivés au cours des trois années précédentes (Q47d)
Clients non anglophones ou francophones	Indiquent « autre » comme langue de service préférée (Q41b)
Faible niveau de scolarisation	Niveau secondaire ou inférieur (Q41)
Jeunes	Âgés de 18 à 30 ans (variable d'échantillon)
Aînés	Âgés de 60 ans et plus (variable d'échantillon)
Clients handicapés	Auto-déclaration (Q44a)
Clients ayant des restrictions (limitations)	Auto-déclaration (Q45 – au moins une restriction)
Autochtones	Auto-déclaration comme membre des Premières Nations, Inuits ou Métis (Q44)
Peu versés en informatique	Clients qui utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne (Q40)
Mobile seulement	Se déclarent comme des clients possédant uniquement un téléphone intelligent, sans ordinateur ni tablette (Q39d)
Sans appareil	Se déclarent comme des clients sans appareil (téléphone mobile, tablette, ordinateur) (Q39d)
Clients en région éloignée	Variable d'échantillon
Communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)	Clients au Québec qui préfèrent le service en anglais et clients hors Québec qui préfèrent le service en français (variable d'échantillon et [Q41b])
Barrière linguistique	Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parlez et comprenez bien (note de 1 ou 2 à Q36)

Sources

Annexe 2

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES PAR ATTRIBUT DE SERVICE

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada

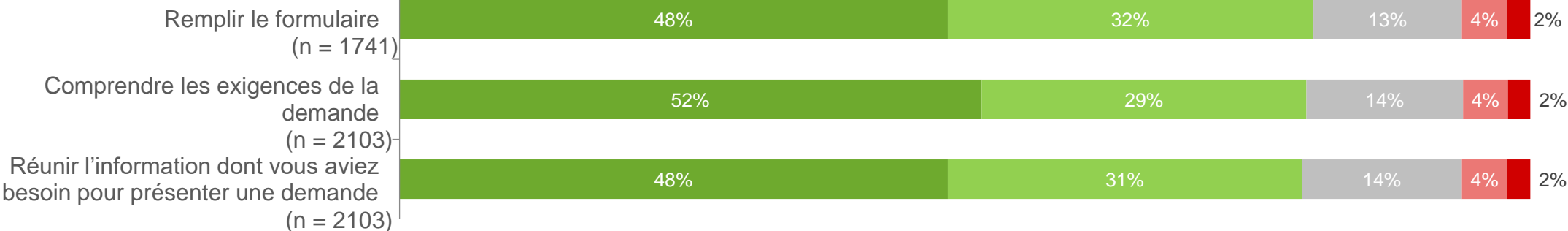


▼ Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Remplir une demande en ligne

Facilité de présentation d'une demande

■ 5 - Très facile ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - Très difficile



Pourcentage de 4 ou 5

2019-2020	2017-2018
81 %	83 %
80 %	81 %
79 %	78 %

■ 5 - Tout à fait d'accord ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 = Pas du tout d'accord ■ Ne sais pas



84 %	82 %
------	------

■ 5 - Tout à fait d'accord ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 = Pas du tout d'accord



64 %	66 %
------	------

Q13. 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 au titre de [INSÉRER ABRÉV.]? Base : avoir rempli une demande (n = variable, les clients qui demandent un NAS ne sont pas concernés par le formulaire)

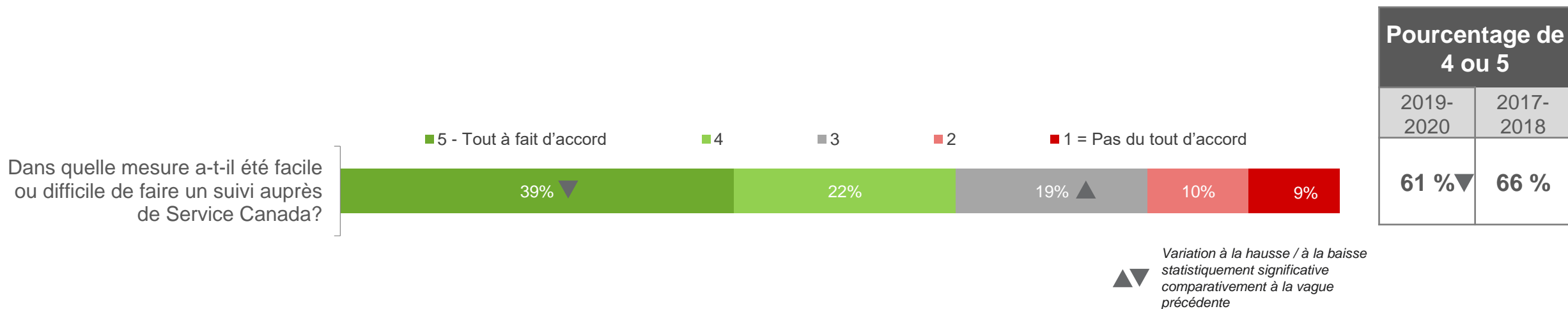
Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Pas du tout d'accord » et 5 à « Tout à fait d'accord »). Base : tous les répondants (n = 2431)

Q14c. Après avoir soumis votre demande au titre de [PROGRAMME], étiez-vous convaincu(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. Base : Exclut les clients qui demandaient un NAS et se sont présentés en personne (n = 1798)



Variation à la hausse / à la baisse statistiquement significative comparativement à la vague précédente

Facilité d'effectuer un suivi

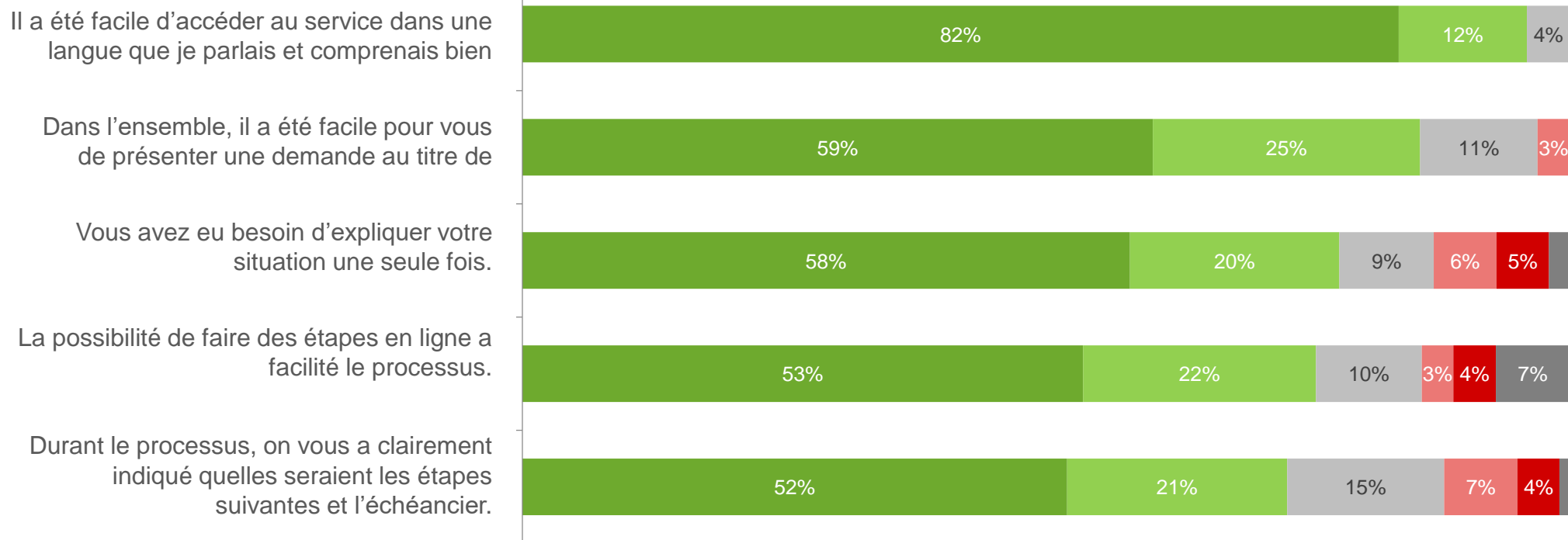


Facilité du parcours client du début à la fin

FACILITÉ

Facilité de passage d'une étape à l'autre du parcours du début à la fin

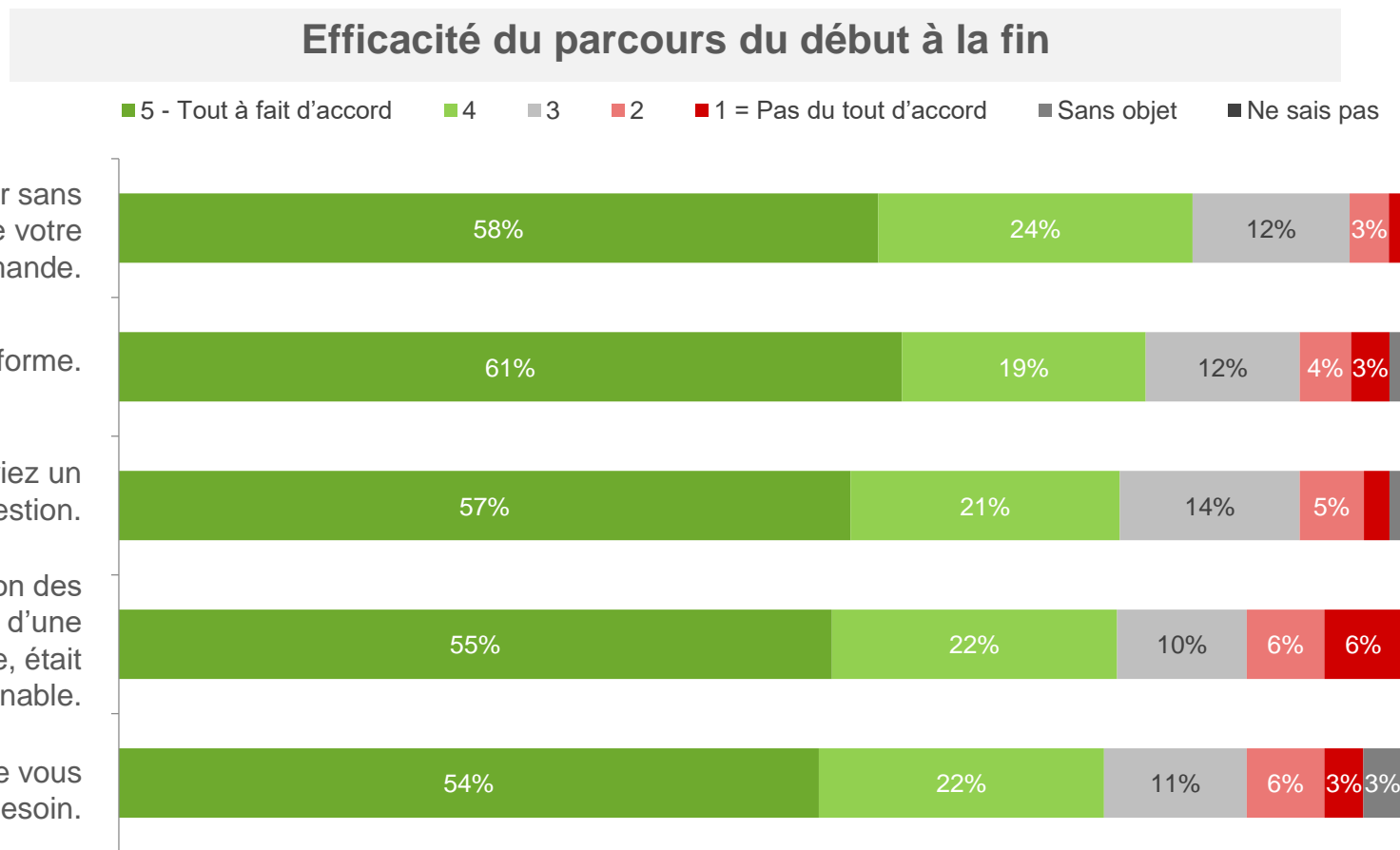
■ 5 - Tout à fait d'accord ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 = Pas du tout d'accord ■ Sans objet ■ Ne sais pas



Pourcentage de notes de 4 ou 5		
2019-2020	2018-2019	2017-2018
94 %	S. O.	S. O.
84 %	85 %	84 %
78 %	77 %	77 %
75 %	S. O.	70 %
73 % ▼	77 %	S. O.

Efficacité du parcours client du début à la fin

EFFICACITÉ

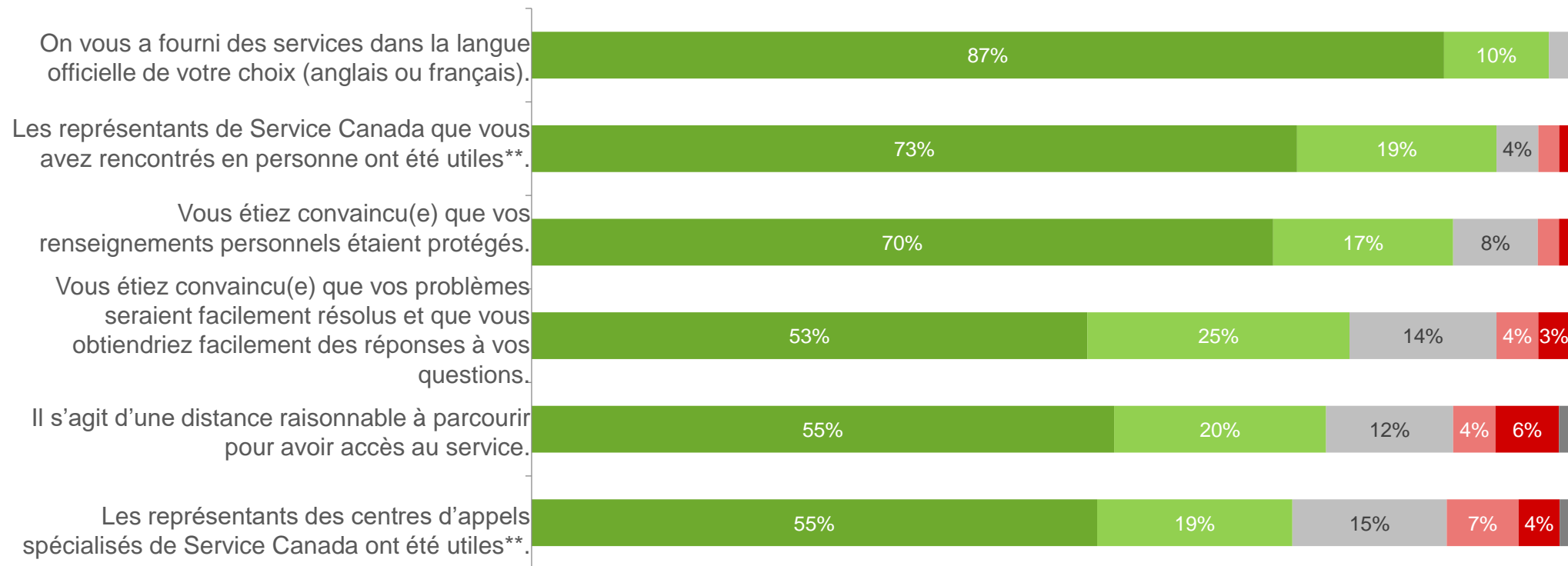


Pourcentage de notes de 4 ou 5		
2019-2020	2018-2019	2017-2018
82 % ▼	84 %	82 %
80 % ▼	82 %	S. O.
78 %	78 %	78 %
77 %	76 %	77 %
76 %	77 %	77 %

Confiance dans le parcours client du début à la fin

Confiance dans le parcours du début à la fin

■ 5 - Tout à fait d'accord ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 = Pas du tout d'accord ■ Sans objet ■ Ne sais pas



Pourcentage de notes de 4 ou 5

2019-2020	2018-2019	2017-2018
97 %	S. O.	94 %
92 %	S. O.	S. O.
87 %	87 %	87 %
78 %	78 %	82 %
75 %	S. O.	S. O.
73 %	S. O.	S. O.