

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.

Résumé

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 PIRPC** 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'étaient 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.