



Employment and
Social Development Canada

Emploi et
Développement social Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL
CANADA (EDSC)

SERVICE CANADA

Recherche de 2020 sur l'expérience client des subventions et contributions

Le 31 mai 2021

POR n° 113-19 – Clients et demandeurs de subventions

DATE D'OCTROI DU CONTRAT : 24 mars 2020

CONTRAT N° G9292-205211

Valeur du contrat : 137 612,77 \$

This report is also available in English upon request.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca.

© 2021 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.



Recherche sur l'expérience client des subventions et contributions

Ce document offert sur demande en médias substitués (gros caractères, MP3, braille, fichiers de texte, DAISY) auprès du 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, 2021.

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

PDF

N° de catalogue : Em20-148/2021F-PDF

ISBN : 978-0-660-37945-6

EDSC

N° de catalogue : POR-109-07-21F

Grants and Contributions Client Experience Research

It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, e-text, DAISY), 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, 2021

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

PDF

Cat. No.: Em20-148/2021E-PDF

ISBN: 978-0-660-37946-3

ESDC

Cat. No.: POR-109-07-21E

Énoncé sur la neutralité politique

À titre de cadre dirigeant d'Ipsos, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et 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 SPAC : | G9292-205211 |
| Date d'octroi du contrat : | 24 mars 2020 |

Table des matières

| | | | |
|---|-----------|---|------------|
| SOMMAIRE | 05 | AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE | 59 |
| OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE | 12 | PROCESSUS DE DEMANDE | 65 |
| MODÈLE DE SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT | 20 | APRÈS LA DEMANDE | 80 |
| RÉSULTATS DÉTAILLÉS | 23 | APRÈS L'ENTENTE | 92 |
| RENDEMENT GLOBAL | 24 | NORMES DE SERVICE | 95 |
| ÉVALUATIONS DES MODES DE SERVICE | 33 | ACS+ | 99 |
| OBSTACLES ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES | 38 | ANALYSE PAR GROUPES DE DEMANDEURS | 104 |
| FACTEURS DE SATISFACTION | 43 | PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS AU SONDAGE | 115 |
| FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES | 49 | RÉSULTATS QUALITATIFS | 119 |

SOMMAIRE

1

Sondage sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions – Sommaire des résultats

1 549 SONDAGES RÉALISÉS

MÉTHODOLOGIE : SONDAGE EN LIGNE

TRAVAIL DE TERRAIN : du 7 décembre 2020 au 8 janvier 2021

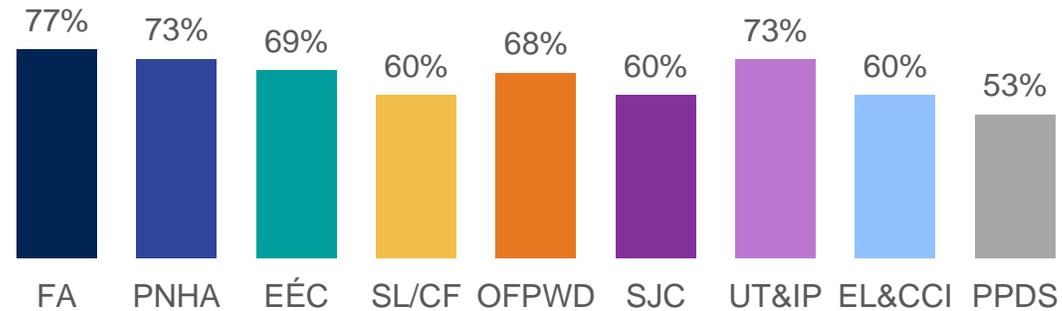
EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



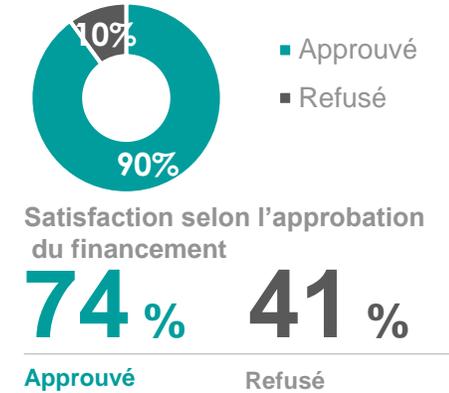
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME



APPROBATION DU FINANCEMENT



POINTS FORTS

| | |
|---|------|
| Service offert en anglais ou en français, au choix | 95 % |
| Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 88 % |
| Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne a facilité la tâche | 82 % |
| Facilité à trouver des renseignements généraux concernant le programme | 82 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | |
|---|------|
| Le temps requis par le parcours client était raisonnable | 56 % |
| Savoir quelles étaient les étapes suivantes et quand elles allaient se produire | 58 % |
| Facilité d'obtenir de l'aide au besoin | 61 % |

Faits saillants



Pour commencer, 70 % des demandeurs sont satisfaits de l'expérience de service au moment de présenter une demande dans le cadre d'un programme de subventions et de contributions. Les cotes globales liées à la facilité (74 %) et à la navigation sans difficulté à travers toutes les étapes de la demande (70 %) sont également assez élevées.

- C'est à l'égard du FA (77 %), du PNHA (73 %) et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (73 %) que le taux de satisfaction est le plus élevé, et à l'égard de Connexion compétences/Objectif carrière, des programmes SJC et Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (60 % chacun) et du PPDS (53 %) qu'il est le moins élevé.
- Les programmes complexes exigent généralement plus de temps et d'efforts de la part du demandeur, ce qui cause une baisse de satisfaction à l'égard de l'expérience de service.
- Il convient de noter que la taille des échantillonnages varie considérablement d'un programme à l'autre.

L'envoi d'un courriel à un agent de programme pendant le processus de demande est de loin le mode de service ayant suscité les réactions les plus positives. En comparaison, les cotes attribuées à toute forme d'assistance téléphonique sont plus faibles.

- Les répondants attribuent les cotes les plus élevées à Service Canada pour la prestation de services dans la langue officielle de leur choix, à la confiance que leurs renseignements personnels étaient protégés et au fait qu'effectuer les démarches en ligne leur a facilité la tâche.
- Les aspects du service qui récoltent des cotes plus faibles sont le temps requis pour remplir la demande, la connaissance de chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, le fait d'avoir à expliquer la situation une seule fois et le fait de savoir quoi faire en cas de problème ou de question.

Faits saillants



Les programmes complexes nécessitent généralement un plus grand nombre de contacts avec Service Canada

- Le degré de satisfaction à l'égard de l'expérience de service diminue en fonction du nombre de fois que le client a été en contact avec Service Canada et est nettement plus faible chez ceux qui l'ont été 10 fois ou plus pendant leur parcours.
- Dans l'ensemble, 41 % des demandeurs ont été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus au cours de leur expérience.
- Les demandeurs des programmes de complexité élevée, en particulier Connexion compétences/Objectif carrière, le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et SJC, ont plus tendance à avoir été en contact 10 fois ou plus.

L'approbation ou le refus de la demande de financement influence également la satisfaction à l'égard de l'expérience de service. Bien qu'une proportion limitée de demandeurs aient essuyé un refus, les participants concernés sont nettement moins satisfaits de l'expérience de service, et ils sont peu nombreux à estimer que la décision a été bien expliquée.

- Parmi les 10 % de demandeurs auxquels le financement a été refusé, seulement 41 % sont satisfaits de leur expérience.
- La moitié des répondants auxquels le financement a été refusé n'ont pas reçu d'explication, et peu de ceux qui en ont reçu une sont satisfaits des raisons fournies.

Faits saillants



Les répondants ont largement utilisé le site Web du gouvernement du Canada pour se renseigner sur les programmes de subventions et de contributions et pour préparer la demande. Les demandeurs l'ont trouvé facile à utiliser et ils y ont trouvé facilement les renseignements qu'ils cherchaient.

- La plupart des demandeurs ont également communiqué directement avec le programme par courriel pendant qu'ils se renseignaient à son sujet.
- Les demandeurs des programmes de complexité élevée ont eu davantage de difficulté à naviguer sur le site Web du gouvernement du Canada (en particulier les demandeurs du PPDS et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées) et ont moins tendance à avoir été en contact avec le programme de financement par courriel.

Les portails Web des programmes représentent la méthode la plus utilisée pour présenter une demande. Les demandeurs ont apprécié le fait de pouvoir effectuer les démarches en ligne et ont généralement trouvé le processus facile.

- La grande majorité des demandeurs des programmes EÉC et Connexion compétences/Objectif carrière ont présenté leur demande en ligne sur le portail Web du programme, tandis que les demandeurs de tous les autres programmes ont beaucoup plus tendance à avoir téléchargé les documents de demande et à les avoir envoyés par courriel.
- Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir trouvé facile le processus d'envoi de la demande en ligne sur le portail Web, et les demandeurs du PNHA ont moins tendance à exprimer cet avis.
- Les demandeurs qui ont éprouvé des difficultés au cours du processus mentionnent le plus souvent que le portail de demande en ligne portait à confusion.

Faits saillants



Dans l'ensemble, les demandeurs ont trouvé faciles la plupart des aspects du processus de demande. Toutefois, ils ont eu plus de mal à répondre aux questions à développement et à remplir le document budgétaire, et les cotes relatives au temps requis pour remplir la demande sont beaucoup plus faibles que dans le cas des autres mesures.

- Les demandeurs de programmes de complexité élevée ont généralement éprouvé davantage de difficultés avec le processus de demande, les difficultés les plus courantes étant liées au calendrier du projet et au document sur le budget.
- La grande majorité des demandeurs du programme EÉC ont rempli leur demande en une semaine, alors que la plupart des demandeurs de tous les autres programmes ont pris au moins deux semaines pour remplir leur demande.
- Dans l'ensemble, 65 % des demandeurs estiment que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable. La proportion de demandeurs qui estiment que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable diminue de manière inversement proportionnelle au temps requis pour remplir la demande, avec une baisse notable parmi ceux à qui il a fallu trois semaines ou plus.

De manière générale, les différentes tâches pour finaliser le projet sont jugées faciles, mais les expériences sont très différentes d'un programme à l'autre.

- Les demandeurs des programmes de complexité élevée ont éprouvé davantage de difficultés avec la plupart des aspects de la clôture du projet.
- Les demandeurs du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger ou de soumettre le rapport final du projet.
- Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, de SJC et du PPDS ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger ou de soumettre le rapport final du projet et le budget.
- Les demandeurs du FA ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger le rapport final.

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

2

Contexte : recherche sur l'expérience client des subventions et des contributions



Emploi et Développement social Canada (EDSC) a élaboré un cadre de mesure du rendement de l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions afin de guider l'étude sur la prestation des services du point de vue des demandeurs. Les données recueillies par la mise en œuvre du cadre et des volets qualitatif et quantitatif de l'étude fourniront des renseignements importants sur l'expérience client et contribueront à :

- Mieux comprendre les besoins des organisations;
- Cerner les obstacles et les difficultés du point de vue de l'organisation;
- Repérer les possibilités d'améliorer l'expérience client;
- Évaluer dans quelle mesure les attentes des clients sont satisfaites;
- Savoir comment déterminer et prioriser les ressources et les possibilités liées à l'amélioration de l'expérience client;
- Évaluer l'incidence des améliorations apportées à l'expérience client au fil du temps; et
- Examiner la façon dont les employés peuvent jouer un rôle important dans la création d'une expérience client positive.

Objectifs de l'étude – Volet qualitatif



Avant de mesurer la qualité de l'expérience client à l'aide d'un sondage, un volet qualitatif de l'étude a été mené au moyen de groupes de discussion et d'entrevues en profondeur. Le volet qualitatif avait pour objectif de nous aider à approfondir notre compréhension des aspects ci-dessous.

- **Besoins et attentes des clients** : Examiner les aspects qui facilitent les démarches pour les clients ainsi que les obstacles/barrières auxquels ils sont confrontés pendant l'expérience client, l'incidence des changements potentiels et les aspects qui pourraient transformer l'expérience en un processus simplifié.
 - **Dimensions du service** : Évaluer les dimensions qui ont plus ou moins de valeur pour les clients en ce qui concerne l'accès aux services, compte tenu de la complexité des services et de la capacité des clients à les utiliser efficacement en ligne. Nous pourrions ainsi confirmer les thèmes à aborder dans le cadre du sondage.
 - **Organisations à faible capacité** : Déterminer et comprendre les obstacles et les difficultés auxquels font face les organisations à faible capacité desservant les populations vulnérables qui n'ont pas réussi à obtenir un financement, et connaître les raisons pour lesquelles ces organisations n'ont pas présenté une nouvelle demande de financement.
-
- **Avis au lecteur** : Veuillez noter que les résultats du volet qualitatif sont de nature exploratoire et indicative. Par conséquent, tous les résultats qualitatifs ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à la population canadienne; ils constituent toutefois des données importantes qui permettent de jauger la profondeur et la diversité des opinions de la population sur les questions à l'étude.
 - Les résultats du volet qualitatif ont permis de mieux définir les principaux thèmes à aborder dans le cadre du volet quantitatif. Les résultats du volet qualitatif se trouvent en annexe au présent rapport.

Méthodologie – Volet qualitatif



Le volet qualitatif de l'étude sur l'expérience client a eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2020. Toutes les rencontres ont été menées par Ipsos pour le compte d'EDSC et se sont déroulées en ligne en raison des restrictions liées à la COVID-19. Les rencontres ont été organisées de la façon suivante :

- **1 groupe de discussion en ligne** a été mené en anglais à l'échelle nationale le 4 novembre 2020 et réunissait des demandeurs ayant reçu un financement dans le cadre de n'importe quel programme (7 participants).
- **1 groupe de discussion en ligne** a été mené en français au Québec le 5 novembre 2020 et réunissait des demandeurs ayant reçu un financement dans le cadre de n'importe quel programme (7 participants).
- **1 groupe de discussion en ligne** a été mené en anglais à l'échelle nationale le 9 novembre 2020 et réunissait des demandeurs n'ayant pas reçu de financement dans le cadre de n'importe quel programme (8 participants).
- **1 groupe de discussion en ligne** a été en français au Québec le 10 novembre 2020 et réunissait des demandeurs n'ayant pas reçu de financement dans le cadre de n'importe quel programme (7 participants).
- En outre, Ipsos a mené **33 entrevues en profondeur** avec des répondants issus de régions urbaines, suburbaines et rurales ayant obtenu du financement et n'en ayant pas obtenu.

Objectifs de l'étude – Volet quantitatif



Le sondage sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions fournit une mesure de référence de la satisfaction à l'égard des programmes de Service Canada. Le sondage 2020-2021 représente la première vague de l'étude et il est prévu que des vagues ultérieures soient menées pour mesurer l'expérience client au fil du temps.

Les objectifs précis de l'étude étaient les suivants :

- Mesurer la satisfaction à l'égard du service, de la facilité et de l'efficacité de l'expérience client de bout en bout, en tenant compte de l'expérience client avec les modes de service;
- Fournir des indications sur les possibilités d'amélioration; et
- Évaluer l'incidence que pourraient avoir des changements potentiels sur l'expérience client.

Méthodologie – Volet quantitatif



- Un sondage en ligne a été mené auprès de 1 549 demandeurs de Service Canada dans le cadre de neuf programmes (la répartition détaillée par programme est fournie ci-dessous). Le sondage a été effectué en ligne du 7 décembre 2020 au 8 janvier 2021, et il fallait en moyenne environ 13 minutes pour y répondre. La taille de l'échantillonnage du sondage est associée à une marge d'erreur de +/-2,47 %.
- Les demandeurs étaient définis comme étant des organisations qui ont demandé un financement dans le cadre d'un programme de subventions et de contributions (demandes approuvées et refusées) entre 2017-2018 et 2019-2020. Un échantillonnage des organisations qui ont présenté une demande à EÉC a été inclus, et l'ensemble des organisations qui ont présenté une demande dans le cadre des autres programmes ont été incluses. Dans un premier temps, Service Canada a communiqué avec les demandeurs afin d'obtenir leur consentement pour la communication de leurs coordonnées à Ipsos aux fins du sondage.
- Au total, 3 210 organisations ayant présenté une demande ont consenti à ce que leurs renseignements soient communiqués et ont été invitées à prendre part au sondage. Le taux de réponse a été de 48 % (calculé en divisant le nombre de sondages complétés par le nombre d'invitations envoyées), ce qui est considéré comme taux de réponse élevé pour un sondage en ligne auprès de ce public cible.
- Les échantillonnages de moins de n = 30 sont considérées de petite taille, et ceux de moins de n = 10, de très petite taille. Les résultats des échantillonnages de petite taille doivent être interprétés avec prudence, et les conclusions doivent être considérées comme étant de nature indicative.

| Abréviation | Programme | Sondages complétés |
|-------------|--|--------------------|
| FA | Fonds pour l'accessibilité | 56 |
| PNHA | Programme Nouveaux Horizons pour les aînés | 431 |
| EÉC | Emplois d'été Canada | 942 |
| SL/CF | Connexion compétences/Objectif carrière | 25 |
| OFPwD | Fonds d'intégration pour les personnes handicapées | 22 |
| SJC | Service jeunesse Canada | 25 |
| UT&IP | Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical | 26 |
| EL&CCI | Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants | 5 |
| PPDS | Programme de partenariats pour le développement social | 17 |
| | Total | 1 549 |

Étalonnage des données – Volet quantitatif



Des ajustements de pondération ont été effectués pour faire en sorte que l'échantillonnage soit proportionnel à l'univers, selon le volume des programmes en fonction des chiffres de 2018-2019.

Les données finales ont été pondérées selon le nombre de répondants dans chaque programme, proportionnellement au nombre total de clients, comme il est expliqué ci-dessous. Les proportions de l'univers utilisées pour déterminer les cibles reposent sur les chiffres fournis par EDSC.

| Abréviation | Programme | Nombre de clients | % du total |
|-------------|--|-------------------|------------|
| FA | Fonds pour l'accessibilité | 2 725 | 2,8 % |
| PNHA | Programme Nouveaux Horizons pour les aînés | 8 350 | 8,7 % |
| EÉC | Emplois d'été Canada | 83 175 | 86,3 % |
| SL/CF | Connexion compétences/Objectif carrière | 550 | 0,6 % |
| OFPwD | Fonds d'intégration pour les personnes handicapées | 325 | 0,3 % |
| SJC | Service jeunesse Canada | 525 | 0,5 % |
| UT&IP | Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical | 150 | 0,2 % |
| EL&CCI | Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants | 150 | 0,2 % |
| PPDS | Programme de partenariats pour le développement social | 400 | 0,4 % |
| | Total | 96 350 | 100 % |

Remarque concernant la complexité des programmes



Aux fins de la présente étude, la complexité des programmes a été définie en fonction du temps nécessaire pour procéder à l'examen d'une demande. Le tableau suivant fournit des détails sur les programmes de complexité faible, moyenne et élevée.

| Degré de complexité du programme | Description (exemples de programmes) |
|----------------------------------|---|
| Programmes de faible complexité | Programmes de subventions associés à une période d'examen de 112 jours/16 semaines (p. ex. le Fonds pour l'accessibilité et le programme Nouveaux Horizons pour les aînés) |
| Programmes de complexité moyenne | Programmes de contributions associés à une période d'examen de 126 jours/18 semaines (p. ex. Service jeunesse Canada, Connexion compétences/Objectif carrière [Stratégie emploi et compétences jeunesse, SECJ], Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical et Programme de partenariats pour le développement social) |
| Programmes de complexité élevée | Programmes de contributions associés à une période d'examen de 154 jours/22 semaines (p. ex. Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants et Fonds d'intégration pour les personnes handicapées) |

Remarque sur les conventions en matière de rapport – Données quantitatives



Tout au long du rapport, les résultats des sous-groupes sont comparés à la moyenne de l'ensemble des demandeurs (c'est-à-dire le total), et les différences significatives du point de vue statistique à un intervalle de confiance de 95 % sont encadrées en vert et en rouge.

Les résultats des sous-groupes statistiquement supérieurs au total sont encadrés en vert et les résultats statistiquement inférieurs au total, en rouge.

  Significativement supérieur/inférieur au total

Calcul du taux de réponse



Au total, 3 210 organisations ayant présenté une demande ont consenti à ce que leurs renseignements soient communiqués et ont été invitées à prendre part au sondage, dont n = 1 878 l'ont ouvert et n = 1 549 y ont répondu en entier.

Dans l'ensemble, le taux de réponse a été de 48 % (nombre de sondages complétés divisé par le nombre total d'invitations), ce qui est considéré comme un taux de réponse élevé pour un sondage en ligne auprès de ce public cible.

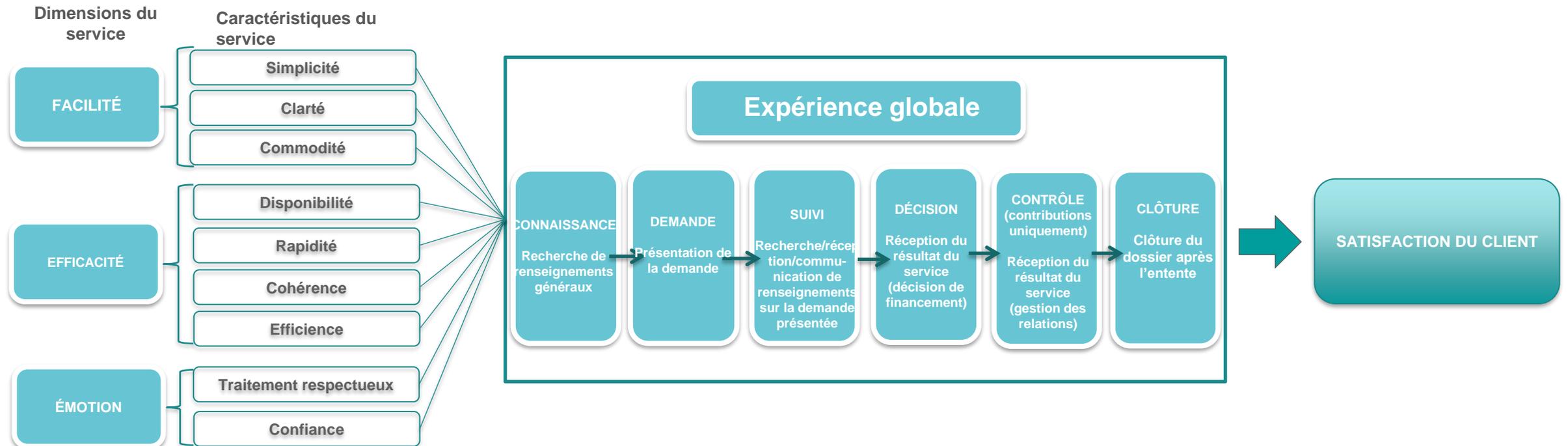
| | TOTAL |
|------------------------------------|-------|
| Invitation à participer | 3 210 |
| Clics | 1 878 |
| – Sondages partiellement complétés | 329 |
| – Répondants non admissibles | 0 |
| – Dépassements de quotas | 0 |
| Sondages complétés | 1 549 |
| Taux de participation | 48 % |

SERVICE CANADA MODÈLE DE SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

3

Modèle de sondage de mesure de l'expérience client des subventions et des contributions d'EDSC

Le sondage sur l'expérience client d'EDSC s'inspire du modèle mis au point par la Direction générale de service aux citoyens d'EDSC. Il aborde de manière détaillée les dimensions et les caractéristiques du service ainsi que le parcours du client, qui sont évalués en vue de déterminer l'expérience et la satisfaction globale du client.



Modèle de sondage de mesure de l'expérience client de Service Canada : Caractéristiques du service

Voici toutes les caractéristiques du service figurant dans le modèle qui a servi à l'élaboration du questionnaire de référence.

| | | |
|------------|------------------------|---|
| FACILITÉ | SIMPLICITÉ | <ul style="list-style-type: none"> Le service/les renseignements sont faciles à trouver en cas de besoin/il est facile de savoir où aller. Les clients expliquent leur situation une seule fois/entrent leurs renseignements personnels une seule fois. |
| | CLARTÉ | <ul style="list-style-type: none"> Les renseignements sont faciles à indiquer et à comprendre. Le processus est 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'accéder facilement aux renseignements requis (en personne, en ligne). |
| EFFICACITÉ | DISPONIBILITÉ | <ul style="list-style-type: none"> Renseignements pertinents reçus sans avoir à les demander (p. ex. service proactif, regroupement de services). Possibilité d'obtenir de l'aide en cas de besoin (p. ex. renseignements et agent accessibles). Service/documents offerts en français et en anglais, au choix. Facilité à transmettre des commentaires. Transparence du processus/de l'évolution/de l'état de la demande. |
| | RAPIDITÉ | <ul style="list-style-type: none"> Temps raisonnable pour accéder au service, accomplir les tâches liées au service, recevoir des renseignements et le service/produit ou résoudre un problème. |
| | COHÉRENCE | <ul style="list-style-type: none"> Renseignements cohérents reçus de plusieurs sources de Service Canada (p. ex. deux agents de centre d'appel différents). |
| | EFFICIENCE | <ul style="list-style-type: none"> Processus facile à suivre du début à la fin (p. ex. procédures simples et directes). Possibilité d'accomplir des tâches ou de résoudre des problèmes avec peu de contacts. Les clients savent ce qu'ils doivent faire en cas de problème. Le processus se déroule bien (pas de blocage, d'allers-retours inutiles ou de goulot d'étranglement). |
| ÉMOTION | TRAITEMENT RESPECTUEUX | <ul style="list-style-type: none"> Les interactions avec les agents de service sont respectueuses, courtoises et utiles. Les agents de service font preuve de compréhension et sont en mesure répondre aux préoccupations/urgences des clients. |
| | CONFIANCE | <ul style="list-style-type: none"> Les renseignements personnels des clients sont protégés. Les clients sont persuadés de suivre les bonnes étapes (c.-à-d. qu'ils ne sont pas préoccupés par le processus). Les clients savent quand ils recevront les renseignements/la décision ou à quel moment l'étape suivante sera terminée. |

PERCEPTION DU CLIENT

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

Parlerait positivement à d'autres personnes de l'expérience de service

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

RENDEMENT GLOBAL

4

Rendement global



Dans l'ensemble, une forte majorité de demandeurs sont satisfaits de leur l'expérience de service au moment de présenter une demande dans le cadre d'un programme de subventions et de contributions, estiment que le processus était simple et efficace et font confiance à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population.

- Sept demandeurs sur dix (70 %) sont satisfaits de l'expérience de service, deux sur dix (18 %) attribuent une cote neutre et environ un sur dix (12 %) en sont insatisfaits.
- Environ les trois quarts des demandeurs du FA (77 %), un peu moins de demandeurs du PNHA (73 %) et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (73 %), sept sur dix demandeurs du programme EÉC (69 %) et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (68 %) et six sur dix (60 %) demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière, de SJC et du programme Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants en sont satisfaits. En revanche, près de la moitié des demandeurs du PPDS (53 %) en sont satisfaits.
- Fait à noter, les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont généralement moins tendance que l'ensemble des demandeurs à être satisfaits de l'expérience de service.
- Au total, les cotes globales concernant la facilité (74 %) et la navigation sans difficulté à travers toutes les étapes de la demande (70 %) sont également assez élevées.
- Dans une proportion de plus de huit sur dix (83 %), la grande majorité des demandeurs font confiance à Service Canada et à EDSC pour fournir des services efficaces à la population. Il existe une forte corrélation entre cette mesure et la satisfaction globale.
- La confiance à l'égard de Service Canada est constante pour tous les programmes, à l'exception du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, dont les demandeurs expriment des degrés de confiance plus faibles.

Les demandeurs attribuent les cotes les plus élevées à la prestation de services dans la langue officielle de leur choix, à la facilité d'accéder au service dans une langue qu'ils comprennent bien, à la confiance que leurs renseignements personnels étaient protégés et au fait qu'effectuer les démarches en ligne leur a facilité la tâche.

- Pratiquement tous les demandeurs (96 %) ont été servis en français ou en anglais, selon leur choix, ou estiment qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprennent bien (95 %), tandis que neuf sur dix affirment qu'ils étaient confiants que leurs renseignements personnels étaient protégés (88 %) et huit sur dix (82 %), que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne leur a facilité la tâche.



Les aspects du service qui récoltent les cotes les moins élevées sont le temps requis pour remplir la demande, la connaissance de chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire, la facilité à obtenir de l'aide au besoin, le fait d'avoir à expliquer la situation une seule fois et le fait de savoir quoi faire en cas de problème ou de question.

- Environ six demandeurs sur dix affirment avoir expliqué leur situation une seule fois (62 %), qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question (62 %), qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin (61 %), qu'ils connaissaient chacune des étapes suivantes quand celles-ci allaient se produire (58 %) et que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable (56 %).

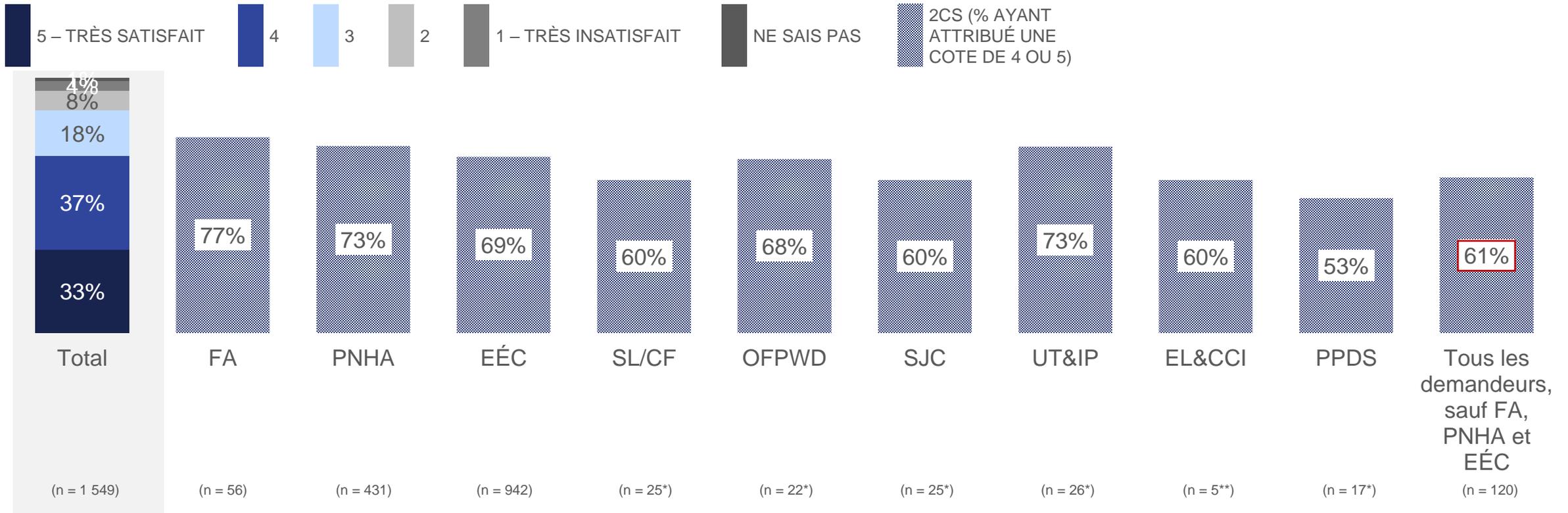
On observe des variations notables d'un programme à l'autre quant au rendement lié aux caractéristiques de service.

- De manière générale, les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont moins tendance à accorder des cotes positives à la plupart des aspects du service liés à la facilité et la l'efficacité de leur expérience.
- Les demandeurs du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprennent bien, qu'ils ont été servis en français ou en anglais, selon leur choix et que, dans l'ensemble, il a été facile de présenter une demande.
- Les demandeurs du PPDS ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprennent bien ou que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne leur a facilité la tâche.
- Les demandeurs du programme Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprennent bien.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin, qu'ils connaissaient chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire, qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question et qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus. Toutefois, ils ont plus tendance à dire qu'ils ont eu du mal à franchir les étapes en ligne (c'est-à-dire qu'ils ont moins tendance à estimer que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne leur a facilité la tâche).

Satisfaction à l'égard de l'expérience de service

- Dans l'ensemble, sept demandeurs sur dix (70 %) sont satisfaits de l'expérience de service, deux sur dix (18 %) attribuent une cote neutre et environ un sur dix (12 %) en sont insatisfaits.
- Les demandeurs des programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont généralement moins tendance que l'ensemble des demandeurs à être satisfaits de l'expérience de service.

Évaluez votre satisfaction sur l'ensemble du service obtenu auprès de Service Canada, depuis l'obtention d'informations sur [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la décision de financement.

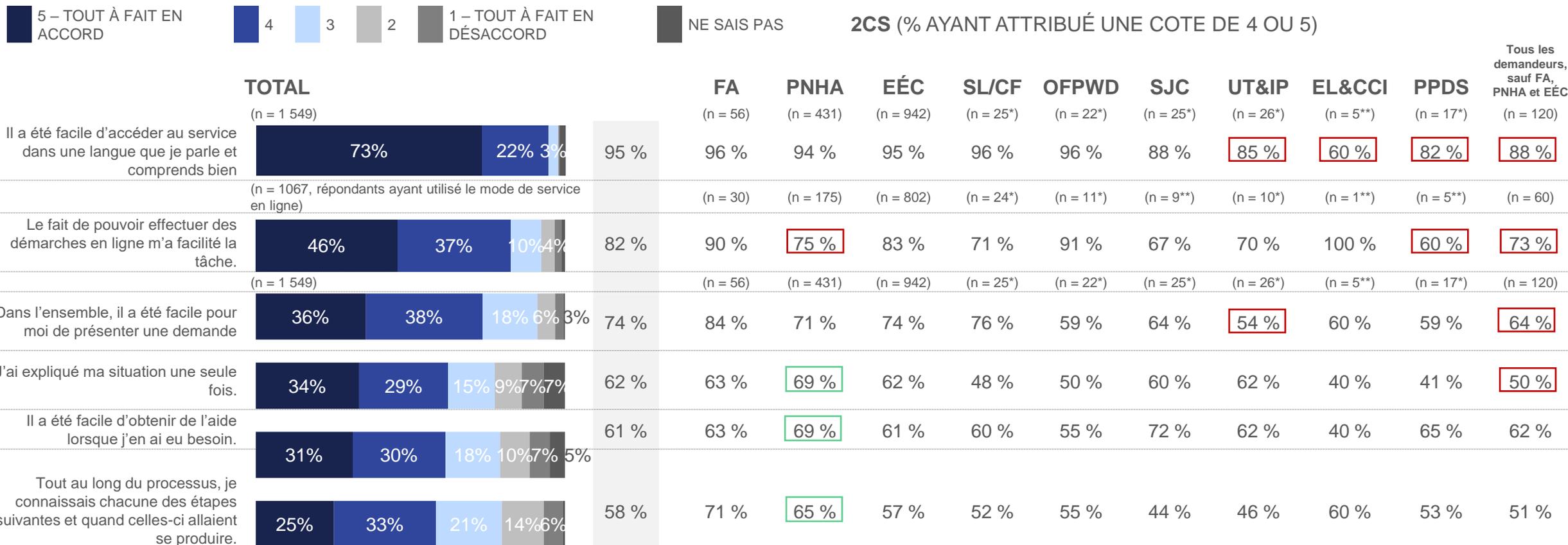


Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très insatisfait » et 5 à « Très satisfait », évaluez votre satisfaction sur l'ensemble du service obtenu auprès de Service Canada, depuis l'obtention d'informations sur [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la décision de financement?

Base : tous les répondants

Facilité du début à la fin du parcours

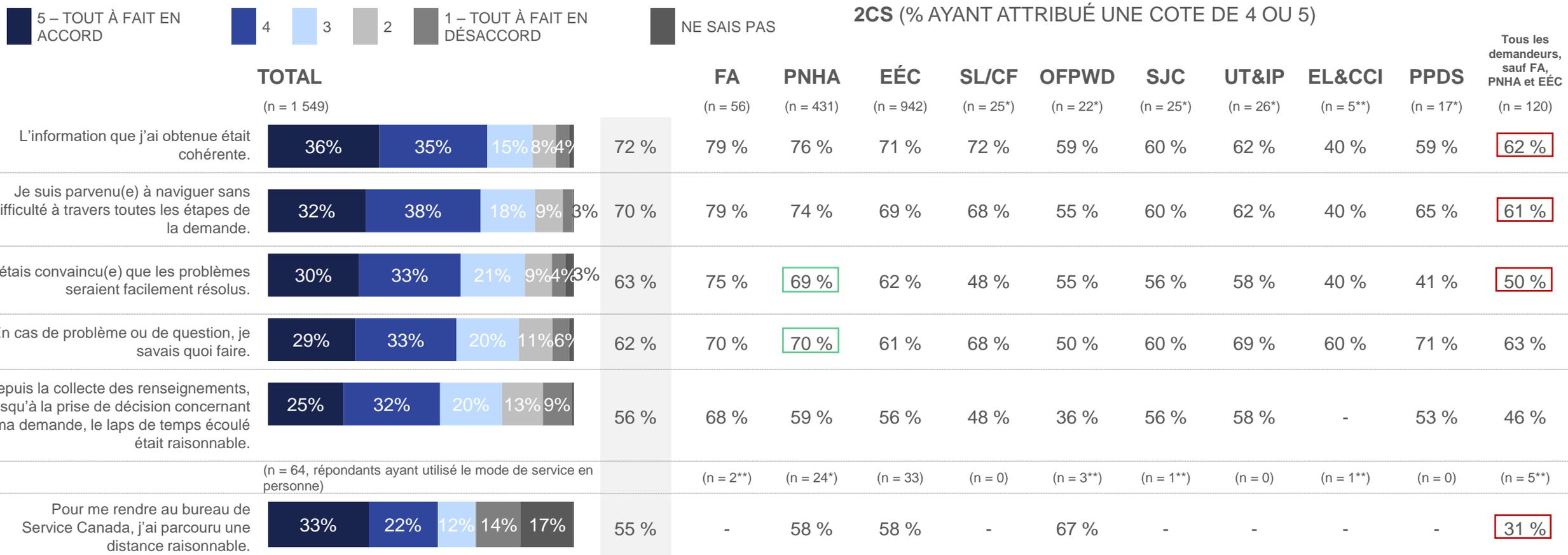
- Pratiquement tous les demandeurs (95 %) estiment qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprennent bien, huit sur dix (82 %), que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne leur a facilité la tâche et les trois quarts (74 %), que, dans l'ensemble, il a été facile de présenter une demande. Près de six demandeurs sur dix affirment qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois (62 %), qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin (61 %) et qu'ils connaissaient chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire (58 %).
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin et qu'ils connaissaient chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire, et moins tendance à estimer que le fait d'effectuer les démarches en ligne leur a facilité la tâche. Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont généralement moins tendance à dire que la plupart des aspects étaient faciles du début à la fin du parcours.



Q30. Dans l'ensemble, en ce qui a trait au service que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à l'obtention d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points où 1 correspond à « Totalement en désaccord » et 5 « Totalement en accord ».

Efficacité du début à la fin du parcours

- Sept demandeurs sur dix sont d'accord pour dire que l'information qu'ils ont obtenue était cohérente (72 %) ou qu'ils sont parvenus à naviguer sans difficulté à travers toutes les étapes de la demande (70 %), tandis que six sur dix sont d'accord pour dire qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus (63 %) ou qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question (62 %). En revanche, les cotes sont plus faibles en ce qui concerne le temps requis pour compléter le parcours client (56 %) et, parmi ceux qui se sont rendus à un bureau de Service Canada, en ce qui concerne la distance à parcourir.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus ou qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question. Comme dans le cas des mesures liées à la facilité du processus, les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont généralement moins tendance à juger efficaces la plupart des aspects du début à la fin du parcours.

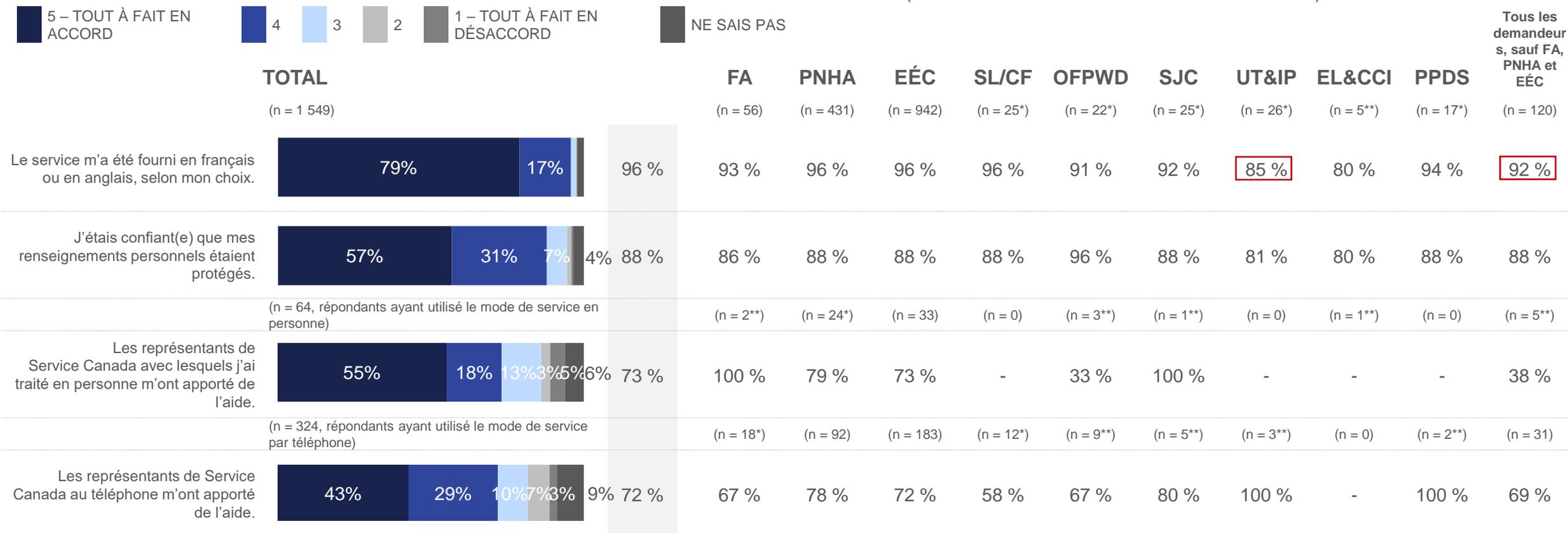


Q30. Dans l'ensemble, en ce qui a trait au service que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à l'obtention d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points où 1 correspond à « Totalemment en désaccord » et 5 « Totalemment en accord ».

Émotion du début à la fin du parcours

- Pratiquement tous les demandeurs (96 %) ont été servis en français ou en anglais, selon leur choix, tandis que neuf sur dix (88 %) affirment qu'ils étaient confiants que leurs renseignements personnels étaient protégés. Près de sept sur dix estiment que les représentants de Service Canada avec lesquels ils ont traité en personne ou au téléphone leur ont apporté de l'aide (73 % et 72 % respectivement).
- Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont généralement moins tendance à avoir été servis en anglais ou en français, selon leur choix, en particulier ceux du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées.

2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)



Q30. Dans l'ensemble, en ce qui a trait au service que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à l'obtention d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points où 1 correspond à « Totalemment en désaccord » et 5 « Totalemment en accord ».

Profil des demandeurs insatisfaits

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 1 ou 2)

12 %

- Les demandeurs insatisfaits de leur expérience ont plus tendance à dire qu'ils ont éprouvé des difficultés, qu'ils n'ont pas reçu d'approbation pour le financement ni d'explication et qu'ils ont eu un grand nombre de contacts avec Service Canada.
- Ils ont également plus tendance à exercer leurs activités en Ontario et à être une organisation du secteur privé.

Principales différences en ce qui concerne les demandeurs insatisfaits

Incidence plus élevée de problèmes (67 %)

Financement non approuvé (24 %)

Demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé auxquels aucune explication n'a été fournie (62 % des cas de refus)

Nombre plus élevé de contacts avec Service Canada (54 % ont communiqué avec Service Canada au moins 10 fois)

Demandeurs plus susceptibles d'être les seuls responsables de la demande (53 %)

Demandeurs plus susceptibles d'exercer leurs activités en Ontario (39 %)

Demandeurs dont l'organisation est plus susceptible d'appartenir au secteur privé (28 %)

Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé

- Les demandeurs dont le financement a été approuvé ont plus tendance à être satisfaits de leur expérience globale et de la plupart des modes de service de Service Canada et à avoir reçu un courriel directement du programme de financement lorsqu'ils en ont appris l'existence.
- Les demandeurs dont le financement a été approuvé ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs caractéristiques de service, les écarts les plus importants concernant le fait d'avoir obtenu de l'information cohérente, que le laps de temps écoulé était raisonnable, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin, que, dans l'ensemble, il a été facile pour eux de présenter une demande, qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois, qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus et qu'ils connaissaient chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire.

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)

74 %

Financement approuvé

41 %

Financement non approuvé

| | Financement approuvé | Financement non approuvé |
|--|----------------------|--------------------------|
| Demandeurs ayant éprouvé des difficultés | | |
| % Oui | 34 % | 36 % |
| Satisfaction à l'égard du mode de service | | |
| Site Web du gouvernement du Canada | 67 % | 52 % |
| Envoi d'un courriel à un bureau de SC | 68 % | 44 % |
| Envoi d'un courriel à un agent de programme | 82 % | 58 % |
| Portail Web en ligne | 68 % | 50 % |
| Mode utilisé pour se renseigner sur le programme | | |
| Recevoir un courriel directement du programme de financement | 53 % | 36 % |

Écart le plus important en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total)

| | Financement approuvé | Financement non approuvé |
|---|----------------------|--------------------------|
| L'information que j'ai obtenue était cohérente. | 75 % | 45 % |
| Depuis la collecte des renseignements, jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable. | 60 % | 31 % |
| Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin. | 65 % | 36 % |
| Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]. | 77 % | 49 % |
| J'ai expliqué ma situation une seule fois. | 66 % | 38 % |
| J'étais convaincu(e) que les problèmes seraient facilement résolus. | 66 % | 39 % |
| Tout au long du processus, je connaissais chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire. | 61 % | 35 % |

Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé

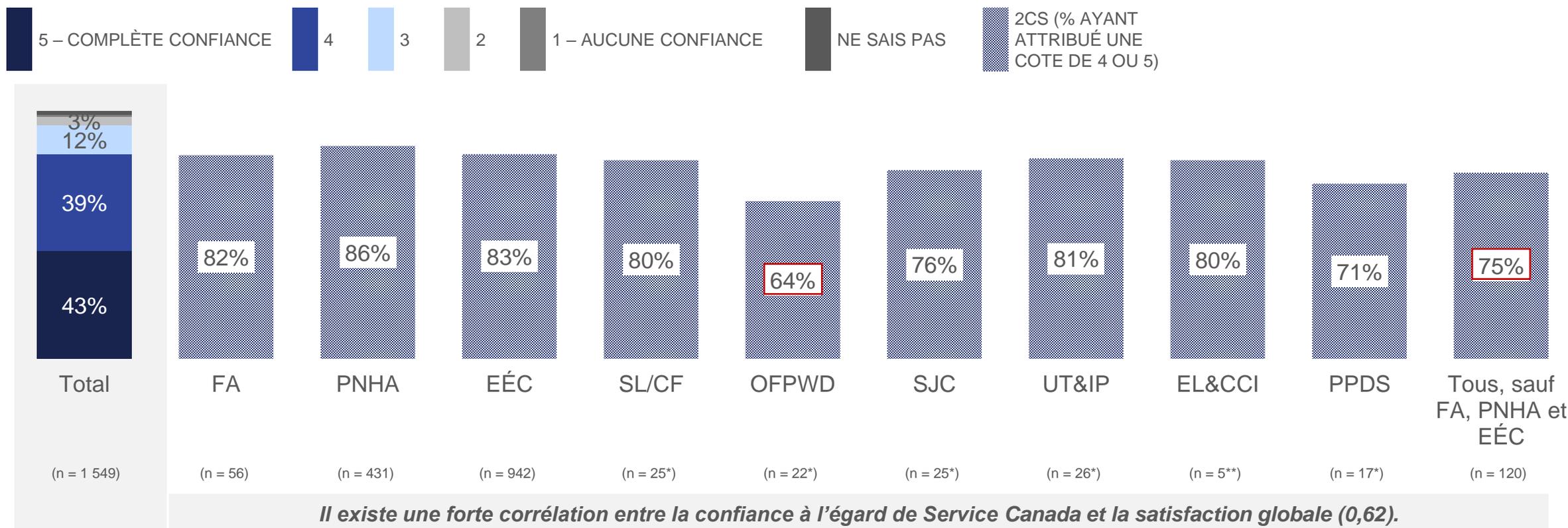
- Les demandeurs dont la demande de financement a été approuvée n'ont pas plus tendance que ceux dont la demande n'a pas été approuvée à dire que Service Canada a communiqué avec eux pour obtenir des renseignements supplémentaires. Toutefois, parmi les demandeurs avec lesquels Service Canada a communiqué, ceux dont le financement n'a pas été approuvé ont plus tendance à avoir été contactés pour fournir des documents ou des renseignements manquants ou pour être informés que leur organisation n'était pas admissible.
- Les demandeurs dont le financement a été approuvé ont plus tendance à appartenir au secteur sans but lucratif, et les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé, au secteur privé.
- Les demandeurs dont le financement a été approuvé ont plus tendance à avoir soumis une demande plusieurs fois auparavant, et ceux dont la demande n'a pas été approuvée, à avoir soumis une première demande. Les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé ont également plus tendance à indiquer que leur organisation est fortement dépendante des bénévoles.

| En contact avec Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires | Financement approuvé | Financement non approuvé | Nombre de demandes | | |
|--|----------------------|--------------------------|--|--------------------------|------|
| | | | Financement approuvé | Financement non approuvé | |
| % Oui | 42 % | 35 % | Première demande | 12 % | 24 % |
| Pourquoi a-t-on communiqué avec vous? | | | Demande faite une ou deux fois auparavant | 19 % | 25 % |
| Clarifier l'information contenue dans ma demande | 53 % | 47 % | Demande faite plusieurs fois auparavant | 27 % | 18 % |
| Documents ou renseignements manquants dans ma demande | 20 % | 34 % | Demande faite pour le même programme tous les ans | 42 % | 34 % |
| Modifications du modèle de budget requises | 7 % | 9 % | Rôle quant à la demande | | |
| Mon organisation ou mon projet n'était pas admissible | 1 % | 14 % | Je suis seul responsable | 44 % | 44 % |
| Autre raison | 31 % | 16 % | Je fais partie d'une équipe d'employés | 28 % | 25 % |
| Secteur | | | Je fais partie d'une équipe composée d'employés et de bénévoles | 13 % | 7 % |
| Sans but lucratif (REGR.) | 79 % | 71 % | Notre organisation est fortement dépendante des bénévoles | 15 % | 23 % |
| Secteur public (REGR.) | 14 % | 18 % | Je ne participe pas personnellement, même si je supervise ce processus ou que j'en ai connaissance | 0,3 % | 1 % |
| Secteur privé (REGR.) | 18 % | 25 % | | | |

Confiance à l'égard de Service Canada

- Dans une proportion de plus de huit sur dix (83 %), la grande majorité des demandeurs font confiance à Service Canada et à EDSC pour fournir des services efficaces à la population.
- Il existe une forte corrélation entre cette mesure et la satisfaction globale.
- Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont généralement moins tendance à dire qu'ils font confiance à Service Canada/EDSC, en particulier ceux du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées.

Dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou que vous vous méfiez de Service Canada et d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour fournir des services efficaces à la population?



Q32. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Aucune confiance », et 5 correspond à « Complète confiance », dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou que vous vous méfiez de Service Canada et d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) pour fournir des services efficaces à la population?

Base : tous les répondants

ÉVALUATIONS DES MODES DE SERVICE

5

Évaluations des modes de service



La satisfaction est de loin la plus élevée à l'égard de l'envoi d'un courriel à un agent de programme, suivi du portail Web du programme, du service en personne dans un bureau de Service Canada, du site Web du gouvernement du Canada et de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada.

- Huit demandeurs sur dix (80 %) sont satisfaits de l'envoi d'un courriel à un agent de programme, tandis que les deux tiers sont satisfaits du portail Web du programme (67 %), du service en personne dans un bureau de Service Canada (66 %), du site Web du gouvernement du Canada (66 %) et de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada (65 %).
- Près de six demandeurs sur dix sont satisfaits du service par la poste (63 %) et de l'assistance téléphonique d'un bureau de Service Canada (61 %), et c'est à l'égard de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada (49 %) que la satisfaction est la plus faible, mais peu de demandeurs ont utilisé ce mode de service.
- Les demandeurs du PPDS sont moins satisfaits du site Web du gouvernement du Canada ou de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada, les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, de l'envoi d'un courriel à un agent de programme, et les demandeurs du programme Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada.

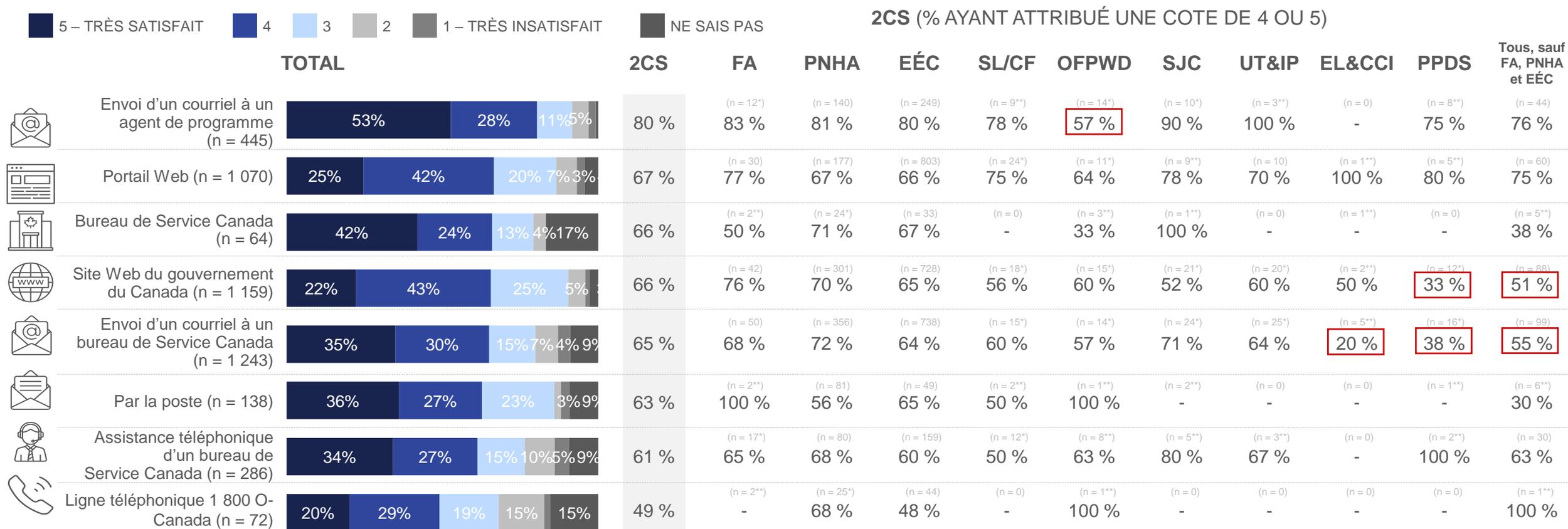
Le nombre de fois qu'un demandeur a été en contact avec Service Canada varie considérablement selon le mode utilisé et le programme pour lequel il a présenté une demande. Les demandeurs qui cumulent un plus grand nombre de contacts expriment une satisfaction moins élevée.

- Les demandeurs qui ont utilisé les modes de service en personne ou par la poste ont plus tendance à avoir été en contact une fois au cours de leur expérience, tandis que ceux qui ont envoyé un courriel directement à un agent de programme, qui ont utilisé le portail Web en ligne du programme ou qui sont allés sur le site Web du gouvernement du Canada ont beaucoup plus tendance à avoir l'avoir été au moins cinq fois.
- Tous modes confondus, quatre demandeurs sur dix (41 %) ont été en contact avec Service Canada au moins 10 fois, deux sur dix (19 %), de 4 à 6 fois et environ un sur dix, de 1 à 3 fois (12 %) ou de 7 à 9 fois (15 %). Le degré de satisfaction à l'égard de l'expérience de service diminue en fonction du nombre de fois que le demandeur a été en contact avec Service Canada, et il est nettement plus faible chez ceux qui l'ont été au moins 10 fois, quel que soit le mode utilisé.
- Les demandeurs du PNHA rapportent un moins grand nombre de contacts avec Service Canada au cours de leur expérience, tandis que les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et de SJC rapportent un plus grand nombre de contacts (au moins 10 fois).

Satisfaction à l'égard des modes de service

- Dans une proportion de huit sur dix, les demandeurs sont le plus satisfaits de l'envoi d'un courriel à un agent de programme (dans une proportion de huit sur dix), suivi du portail Web du programme, du service en personne dans un bureau de Service Canada, du site Web du gouvernement du Canada et de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada. C'est à l'égard de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada et, dans une moindre mesure, de l'assistance téléphonique d'un bureau de Service Canada que le degré de satisfaction est le plus faible.
- Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées sont moins satisfaits de l'envoi d'un courriel à un agent de programme, et les demandeurs du programme Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants et du PPDS, de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada. Les demandeurs du PPDS sont également moins satisfaits du site Web du gouvernement du Canada.

Évaluez votre satisfaction sur la qualité du service reçu pour chacun des éléments suivants.



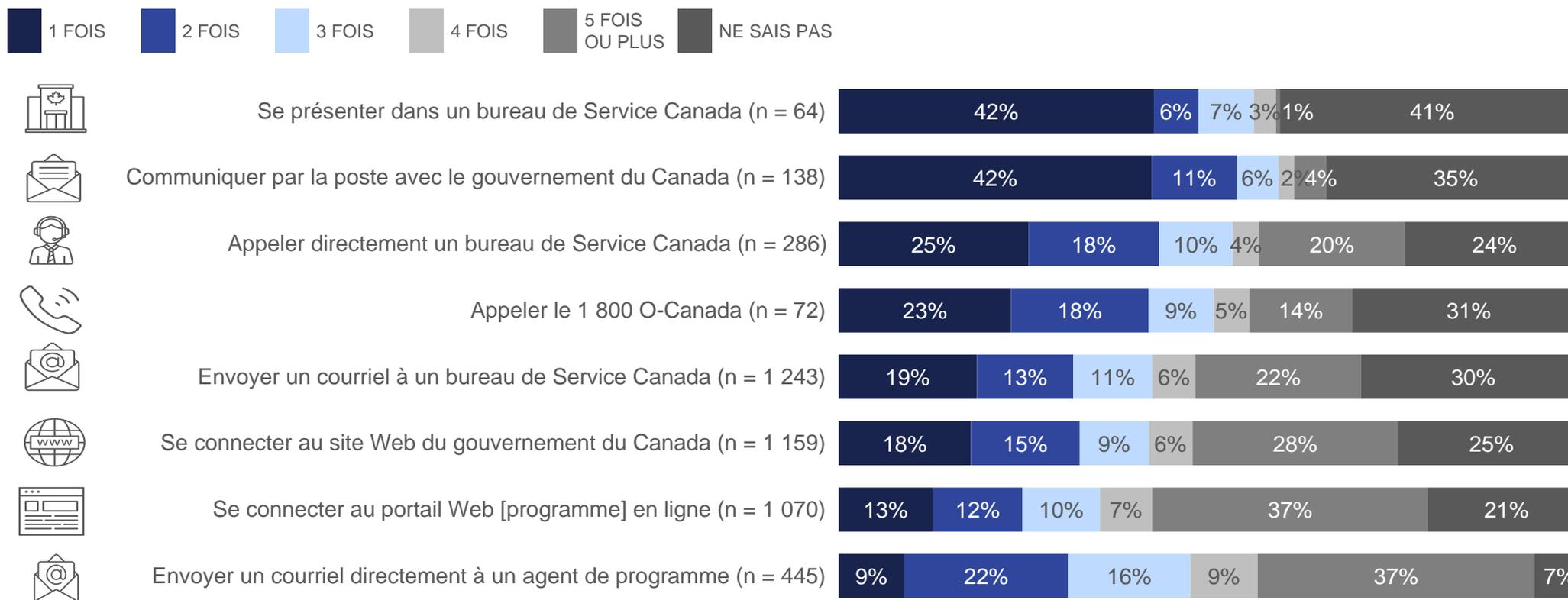
Q26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très insatisfait » et 5 correspond à « Très satisfait », évaluez votre satisfaction sur la qualité du service reçu pour chacun des éléments suivants?

Base : répondants ayant utilisé le mode de service à l'étape de la prise de connaissance, de la demande ou du suivi

Nombre de contacts au moyen des modes de service

- Le nombre de contacts varie considérablement d'un mode à l'autre.
- Les demandeurs qui ont utilisé les modes de service en personne ou par la poste ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada une fois au cours de leur expérience, tandis que ceux qui ont envoyé un courriel directement à un agent de programme, qui ont utilisé le portail Web en ligne du programme ou qui sont allés sur le site Web du gouvernement du Canada ont beaucoup plus tendance à l'avoir été au moins cinq fois.

En réfléchissant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous utilisé chacune des sources suivantes?



Q25. En réfléchissant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, avez-vous « utilisé les sources suivantes »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

Base : répondants ayant utilisé le mode de service à l'étape de la prise de connaissance, de la demande ou du suivi

Nombre de contacts par programme

- Tous modes de service confondus, quatre demandeurs sur dix (41 %) ont été en contact avec Service Canada au moins 10 fois, deux sur dix (19 %), de 4 à 6 fois et environ un sur dix, de 1 à 3 fois (12 %) ou de 7 à 9 fois (15 %).
- Le degré de satisfaction à l'égard de l'expérience de service diminue en fonction du nombre de fois que le client a été en contact avec Service Canada. Le taux de satisfaction est nettement plus faible chez ceux qui ont été en contact 10 fois ou plus avec Service Canada pendant leur parcours client, peu importe le mode de service utilisé.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada de 1 à 6 fois au cours de leur expérience, tandis que les demandeurs de Connexion compétences/Objectif, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et de SJC ont plus tendance à l'avoir été au moins 10 fois.

En réfléchissant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous utilisé chacune des sources suivantes?

NOMBRE DE CONTACTS PAR PROGRAMME

| NOMBRE TOTAL DE FOIS (n = 1 547) | SATISFACTION GLOBALE (% 2CS) | FA | PNHA | EÉC | SL/CF | OPPWD | SJC | UT&IP | EL&CCI | PPDS | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC |
|-------------------------------------|---------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------|
| | | (n = 56) | (n = 430) | (n = 942) | (n = 25*) | (n = 21*) | (n = 25*) | (n = 26*) | (n = 5**) | (n = 17*) | (n = 119) |
| 1 à 3 fois 12% | 79 % | 14 % | 18 % | 12 % | 8 % | - | 8 % | 8 % | 20 % | 12 % | 8 % |
| 4 à 6 fois 19% | 75 % | 18 % | 25 % | 19 % | 8 % | 5 % | 8 % | 12 % | - | 12 % | 8 % |
| 7 à 9 fois 15% | 75 % | 14 % | 16 % | 15 % | - | 10 % | - | 8 % | - | 12 % | 4 % |
| 10 fois ou plus 41% | 62 % | 36 % | 26 % | 42 % | 72 % | 67 % | 68 % | 35 % | 60 % | 41 % | 61 % |
| Ne sais pas 13% | 69 % | 18 % | 15 % | 12 % | 12 % | 19 % | 16 % | 39 % | 20 % | 24 % | 19 % |

Q25. En réfléchissant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, avez-vous « utilisé les sources suivantes »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

OBSTACLES ET RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

6

Obstacles et résolution des problèmes



Un tiers des demandeurs ont éprouvé des difficultés au cours du processus de demande, principalement en raison de délais pour recevoir une décision de financement ou obtenir de l'information sur l'état de leur demande. Peu de demandeurs ayant éprouvé des difficultés estiment que le problème a été facilement résolu.

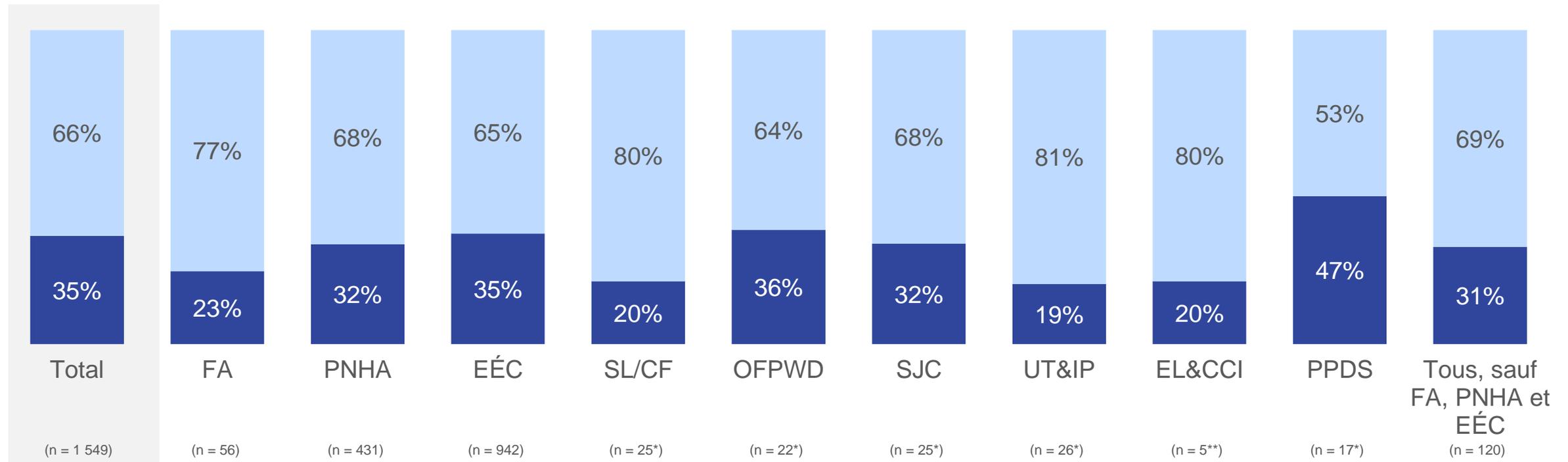
- Dans l'ensemble, environ un tiers des demandeurs (35 %) ont éprouvé des difficultés au cours du processus de demande. Il n'y a pas de différences statistiquement significatives selon le programme, mais l'incidence de difficultés tend à être un peu plus élevée chez les demandeurs du PPDS (47 %).
- Seulement le quart (26 %) des demandeurs ayant éprouvé des difficultés estiment que le problème a été facilement résolu.
- Les difficultés les plus courantes sont les suivantes : le délai était trop long pour recevoir une décision de financement (43 %) ou avant d'obtenir de l'information sur l'état de la demande (37 %), le portail de demande en ligne portait à confusion (30 %) ou le formulaire était trop long ou trop compliqué (25 %).
- Les demandeurs du FA, du PNHA et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont plus tendance à mentionner que les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre, et les demandeurs du PNHA, que le formulaire était trop long ou trop compliqué.
- Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont également plus tendance à mentionner que l'information sur le programme était difficile à comprendre, que les informations sur le site Web du programme portaient à confusion, que le personnel n'était pas bien informé ou que le délai était trop long avant d'obtenir de l'information sur l'état de leur demande.
- Les demandeurs du programme Connexion compétences/Objectif carrière ont plus tendance à mentionner que le délai était trop long avant d'obtenir de l'information sur l'état de leur demande.
- Les demandeurs de SJC ont plus tendance à dire qu'ils ont reçu des réponses différentes de la part de divers responsables de programme ou que le personnel n'était pas bien informé.

Demandeurs ayant éprouvé des difficultés

- Environ un tiers des demandeurs (35 %) ont éprouvé des difficultés au cours de leur expérience pour obtenir des renseignements et présenter une demande.
- On n'observe aucune différence statistiquement significative entre les programmes.

En pensant à l'ensemble de votre expérience pour obtenir des renseignements sur [PROGRAMME], et présenter une demande, avez-vous éprouvé des difficultés au cours de ce processus?

OUI NON



Q27. En pensant à l'ensemble de votre expérience pour obtenir des renseignements sur [INSCRIRE LE PROGRAMME], et présenter une demande, avez-vous éprouvé des difficultés au cours de ce processus?
Base : tous les répondants

Explication des difficultés

- Les difficultés les plus courantes sont les suivantes : le délai était trop long pour recevoir une décision de financement ou avant d'obtenir de l'information sur l'état de la demande, le portail de demande en ligne portait à confusion ou le formulaire était trop long ou trop compliqué.
- Les demandeurs du FA, du PNHA et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont plus tendance à mentionner que les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre, et les demandeurs du PNHA, que le formulaire était trop long ou trop compliqué. Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont également plus tendance à mentionner que l'information sur le programme était difficile à comprendre, que les informations sur le site Web du programme portaient à confusion, que le personnel n'était pas bien informé ou qu'ils n'avaient pas assez d'information sur l'état de leur demande. Les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière ont plus tendance à dire que le délai était trop long avant d'obtenir de l'information sur l'état de la demande et les demandeurs de SJC, qu'ils ont reçu des réponses différentes de la part de divers responsables de programme ou que le personnel n'était pas bien informé.

Comment décririez-vous les difficultés que vous avez rencontrées?

| | TOTAL (n = 517) | FA (n = 13*) | PNHA (n = 137) | EÉC (n = 332) | SL/CF (n = 5*) | OFPWD (n = 8*) | SJC (n = 8*) | UT&IP (n = 5*) | EL&CCI (n = 1*) | PPDS (n = 8*) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 35) |
|---|--------------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------------|--|
| Le délai était trop long pour recevoir une décision de financement | 43% | 39 % | 39 % | 43 % | 60 % | 50 % | 63 % | 20 % | - | 25 % | 44 % |
| Le délai était trop long avant d'obtenir de l'information sur l'état. | 37% | 31 % | 18 % | 38 % | 80 % | - | 63 % | 20 % | - | 38 % | 42 % |
| Le portail de demande en ligne portait à confusion | 30% | 39 % | 34 % | 30 % | 20 % | 50 % | 25 % | 40 % | 100 % | 50 % | 40 % |
| Le formulaire était trop long ou trop compliqué | 25% | 31 % | 34 % | 24 % | - | 50 % | 25 % | 60 % | 100 % | 13 % | 27 % |
| J'ai reçu des réponses différentes de la part de divers. | 22% | 15 % | 18 % | 22 % | 20 % | 38 % | 75 % | - | - | 25 % | 37 % |
| Les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre | 16% | 46 % | 31 % | 14 % | 20 % | 63 % | 25 % | 20 % | - | - | 22 % |
| L'information sur le programme était difficile à comprendre | 16% | 31 % | 20 % | 15 % | 20 % | 63 % | 38 % | 20 % | 100 % | 13 % | 34 % |
| Les lignes téléphoniques étaient toujours occupées | 16% | 23 % | 10 % | 16 % | 40 % | - | - | 20 % | - | 13 % | 11 % |
| Les informations sur le site Web du programme portaient à. | 15% | 23 % | 14 % | 15 % | - | 50 % | 25 % | - | - | 13 % | 19 % |
| Le personnel n'était pas bien informé/ne pouvait pas répondre. | 13% | 8 % | 9 % | 13 % | - | 38 % | 50 % | 20 % | 100 % | - | 26 % |
| Mauvaise communication/manque de suivi/long délai avant de. | 7% | 8 % | 6 % | 8 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Changements en raison de la COVID-19 | 6% | - | 2 % | 6 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Manque de mises à jour/d'avis/de rétroaction | 4% | 8 % | 2 % | 4 % | - | 25 % | - | - | - | - | 5 % |
| Manque de clarté/confusion | 3% | - | 1 % | 3 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Problèmes de transmission/téléchargement de. | 3% | - | 2 % | 3 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Problèmes avec les formulaires/documents | 3% | - | 12 % | 2 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |

* Les réponses mentionnées par moins de 3 % des répondants ne sont pas présentées

Q28. Comment décririez-vous les difficultés que vous avez rencontrées?

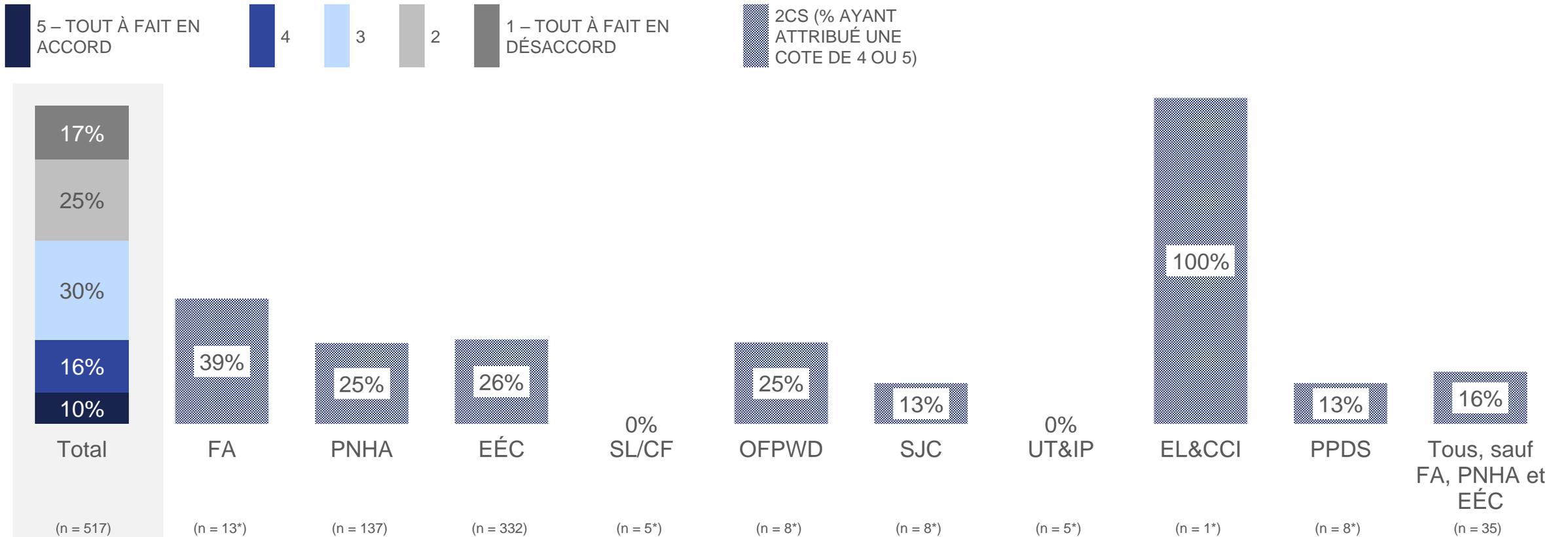
Base : demandeurs ayant éprouvé des difficultés



Facilité de résolution des problèmes

- Le quart (26 %) des demandeurs ayant éprouvé des difficultés estiment que le problème a été facilement résolu.
- On n'observe aucune différence statistiquement significative entre les programmes.

Dans quelle mesure diriez-vous que le problème a été facilement résolu?



Q29. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait en accord », dans quelle mesure diriez-vous que le problème a été facilement résolu?

Base : répondants ayant éprouvé des difficultés

FACTEURS DE SATISFACTION

7

Facteurs de satisfaction



Le caractère raisonnable du laps de temps écoulé entre le début et la fin du processus est le principal facteur de satisfaction à l'égard de l'expérience de service, suivi de la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone et de la facilité à présenter une demande en général.

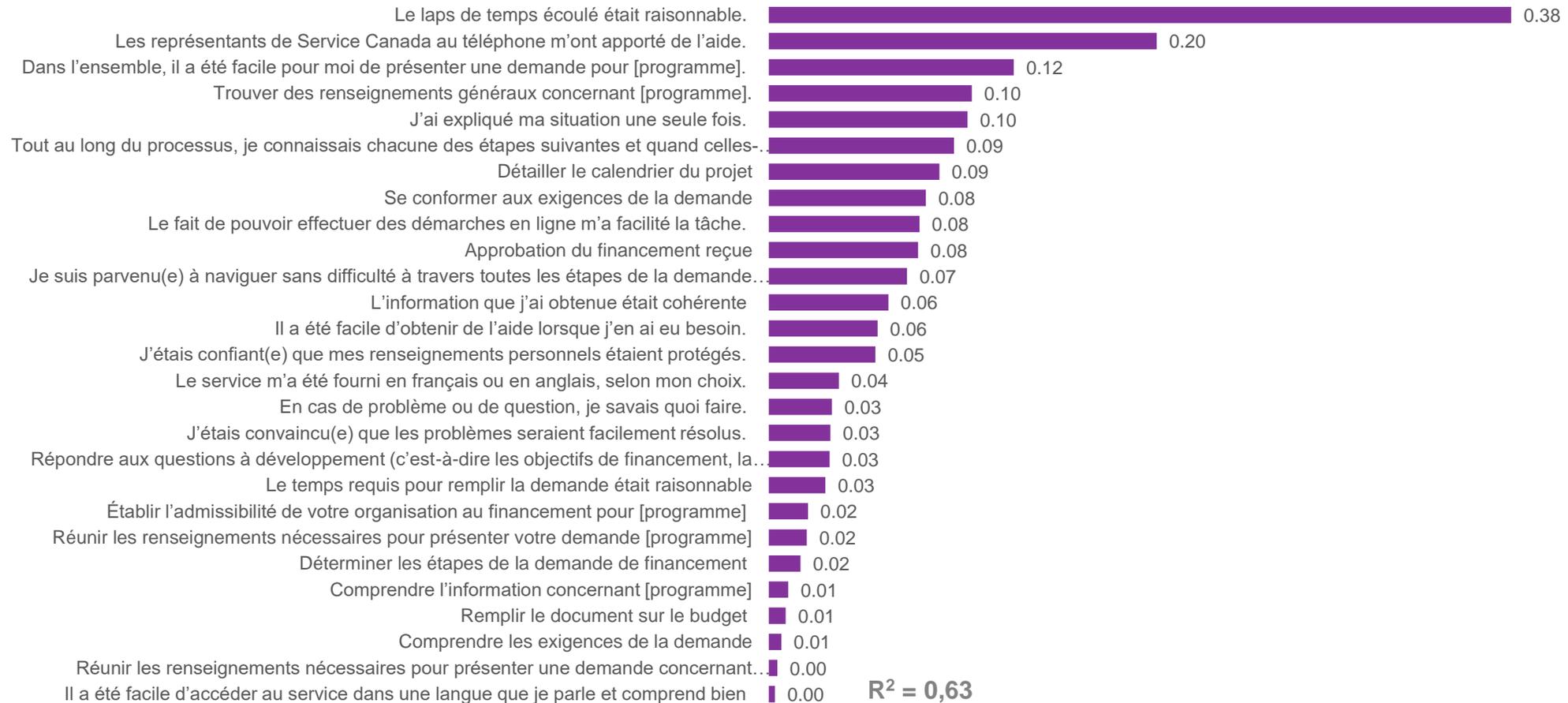
- La facilité à trouver des renseignements sur le programme, le fait d'expliquer sa situation une seule fois, le fait de connaître chacune des étapes suivantes et la facilité à détailler le calendrier du projet représentent d'autres facteurs importants.

Dans l'ensemble, les plus grandes possibilités d'amélioration de l'expérience de service concernent la rapidité du service et la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone.

- Afin de résumer les changements potentiels qui pourraient entraîner une augmentation de la satisfaction globale, les caractéristiques de service qui suscitent le plus fortement la satisfaction des clients de Service Canada ont été déterminées et comparées au rendement de Service Canada en fonction de ces caractéristiques.
- L'analyse ayant résulté de l'exercice révèle que les aspects communs présentant un potentiel d'amélioration sont l'amélioration de la rapidité du service et la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone. Les plus importants aspects secondaires à améliorer sont la clarté du processus (c.-à-d. les étapes suivantes et le moment où elles se produisent) et la facilité d'obtenir de l'aide.
- La prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles, la protection des renseignements personnels, la facilité d'obtenir des renseignements sur le programme et la facilité de suivre les étapes en ligne sont des points forts et des aspects qui doivent être préservés.

Facteurs de satisfaction

- Le caractère raisonnable du laps de temps écoulé entre le début et la fin du processus est le principal facteur de satisfaction à l'égard de l'expérience de service, suivi de la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone et de la facilité à présenter une demande en général.
- L'analyse de l'importance des facteurs est solide et associée à un R² de 0,63.



FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

8

FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA)

77 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

84 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

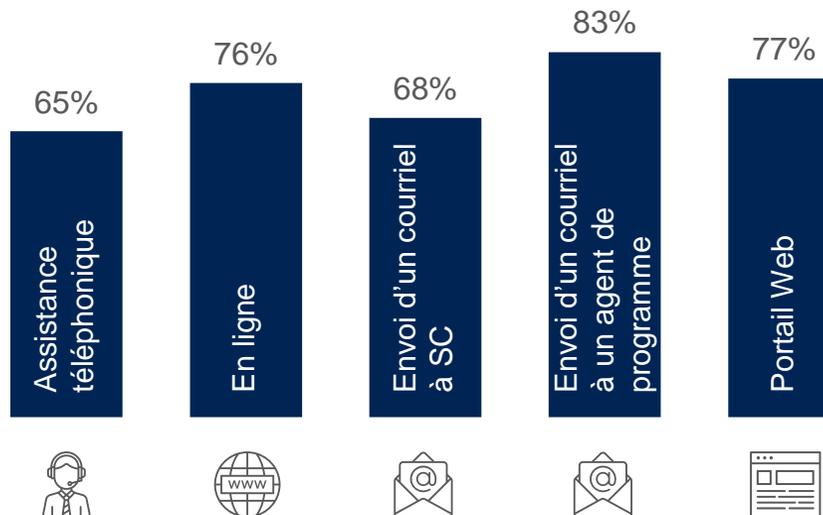
79 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



66 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

23 %



Demandeurs ayant éprouvé des difficultés

RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

| | | |
|--|---|------|
| | Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne a facilité la tâche | 90 % |
| | Trouver des renseignements généraux concernant le programme | 89 % |
| | Déterminer les étapes de la demande de financement | 87 % |
| | Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 86 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | | |
|--|--|------|
| | Explication de la situation une seule fois | 63 % |
| | Facilité d'obtenir de l'aide au besoin | 62 % |
| | Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande | 61 % |

PROGRAMME NOUVEAUX HORIZONS POUR LES ÂÎNÉS (PNHA)

73 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

71 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

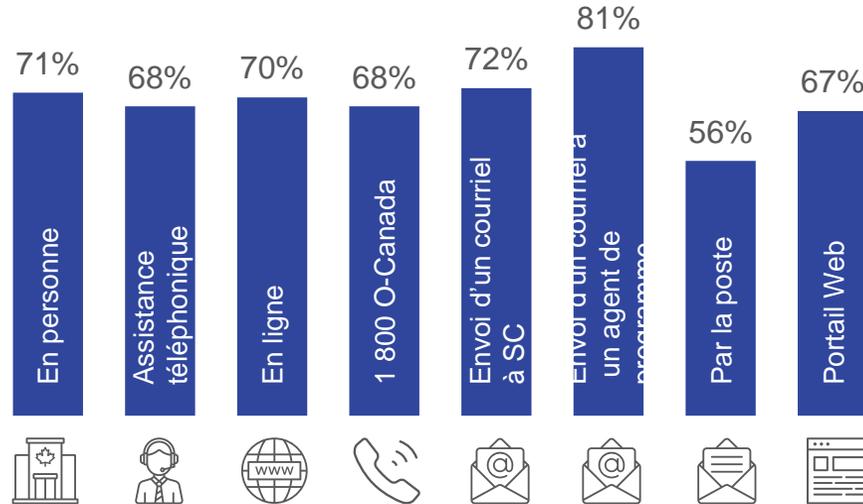
74 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

| | | |
|--|--|------|
| | Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 86 % |
| | Trouver des renseignements généraux concernant le programme | 85 % |
| | Déterminer les étapes de la demande de financement | 82 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | | |
|--|--|------|
| | Remplir le document sur le budget | 61 % |
| | Répondre aux questions à développement | 60 % |
| | Le temps requis par le parcours client était raisonnable | 59 % |

62 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

32 %



Demandeurs ayant éprouvé des difficultés

EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA (EÉC)

69 %

Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



74 %

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



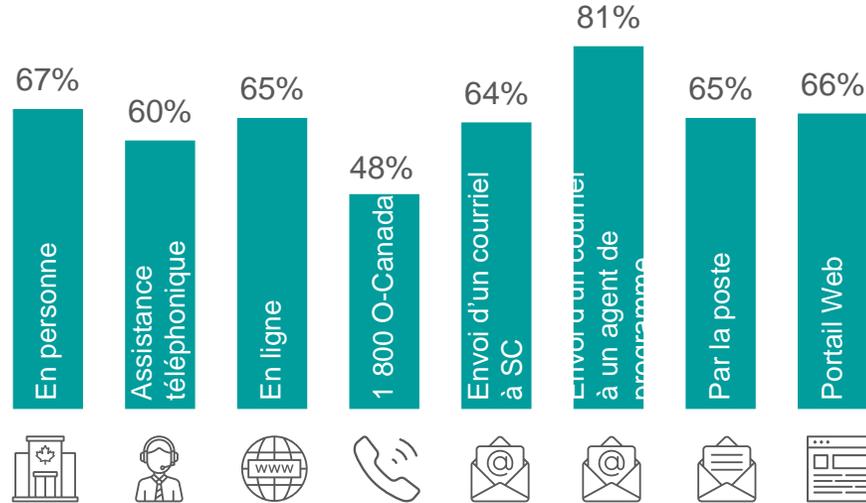
69 %

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



65 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



35 %

Demandeurs ayant éprouvé des difficultés



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

| | | |
|--|---|------|
| | Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 88 % |
| | Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne a facilité la tâche | 83 % |
| | Établir l'admissibilité de votre organisation au financement | 83 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | | |
|--|---|------|
| | Savoir de ce qu'il faut faire en cas de problème ou de question | 61 % |
| | Facilité d'obtenir de l'aide au besoin | 61 % |
| | Savoir quelles étaient les étapes suivantes et quand elles allaient se produire | 57 % |
| | Le temps requis par le parcours client était raisonnable | 56 % |

CONNEXION COMPÉTENCES/OBJECTIF CARRIÈRE

60 %

Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



76 %

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



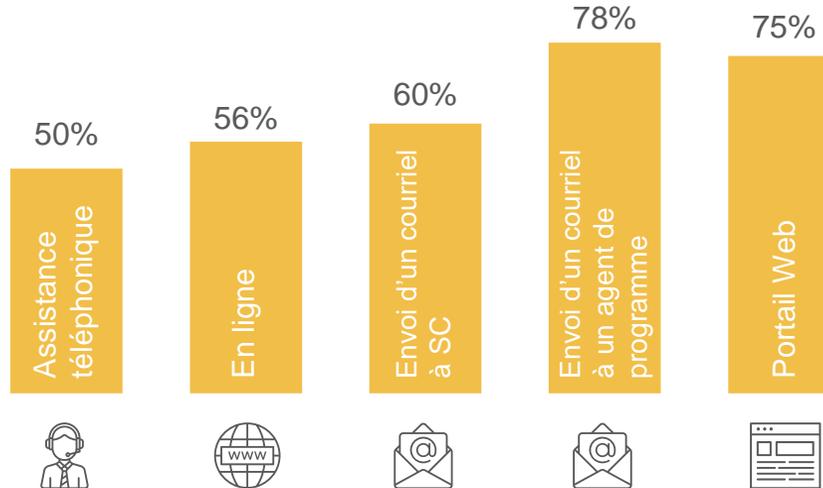
68 %

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



56 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



20 %

Demandeurs ayant éprouvé des difficultés



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

| | | |
|--|--|------|
| | Déterminer les étapes de la demande de financement | 93 % |
| | Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 88 % |
| | Trouver des renseignements généraux concernant le programme | 87 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | | |
|--|---|------|
| | Savoir quelles étaient les étapes suivantes et quand elles allaient se produire | 52 % |
| | Explication de la situation une seule fois | 48 % |
| | Confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes | 48 % |
| | Le temps requis par le parcours client était raisonnable | 48 % |

Fonds d'intégration pour les personnes handicapées

68 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

59 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

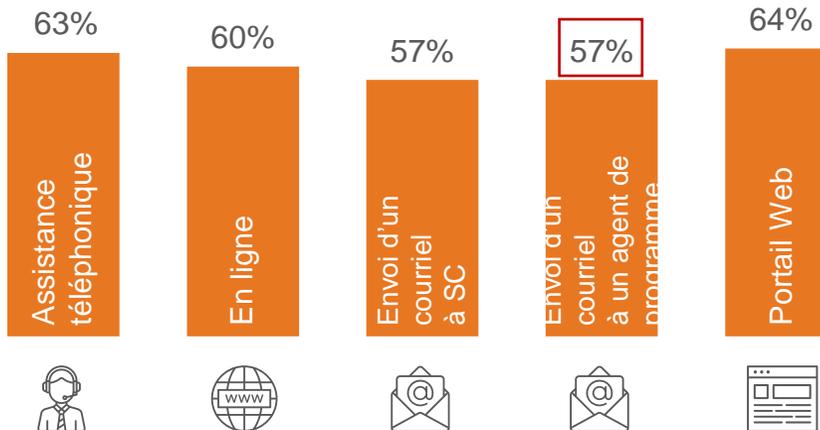
55 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



64 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

36 %



Demandeurs ayant éprouvé des difficultés

RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

| | | |
|--|---|------|
| | Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 96 % |
| | Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne a facilité la tâche | 91 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | | |
|--|--|------|
| | Trouver des renseignements généraux concernant le programme | 50 % |
| | Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande | 50 % |
| | Comprendre l'information concernant le programme | 50 % |
| | Remplir le document sur le budget | 41 % |
| | Le temps requis par le parcours client était raisonnable | 36 % |

SERVICE JEUNESSE CANADA (SJC)

60 %

Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



64 %

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



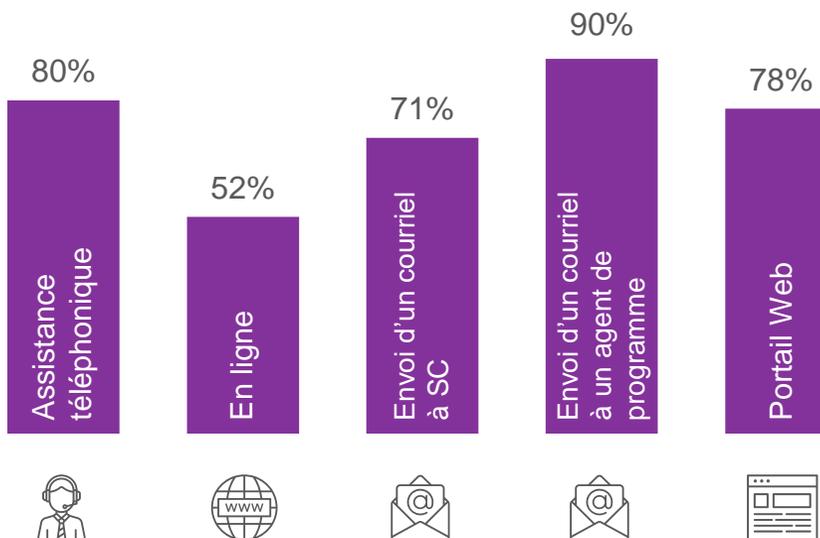
60 %

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



56 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



32 %

Demandeurs ayant éprouvé des difficultés



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS



Confiance que les renseignements personnels étaient protégés 88 %



Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande 78 %



Facilité d'obtenir de l'aide au besoin 72 %



Établir l'admissibilité de votre organisation au financement 72 %

ASPECTS À AMÉLIORER



Détailler le calendrier du projet 48 %



Savoir quelles étaient les étapes suivantes et quand elles allaient se produire 44 %



Remplir le document sur le budget 40 %



PROGRAMME POUR LA FORMATION ET L'INNOVATION EN MILIEU SYNDICAL

73 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

54 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

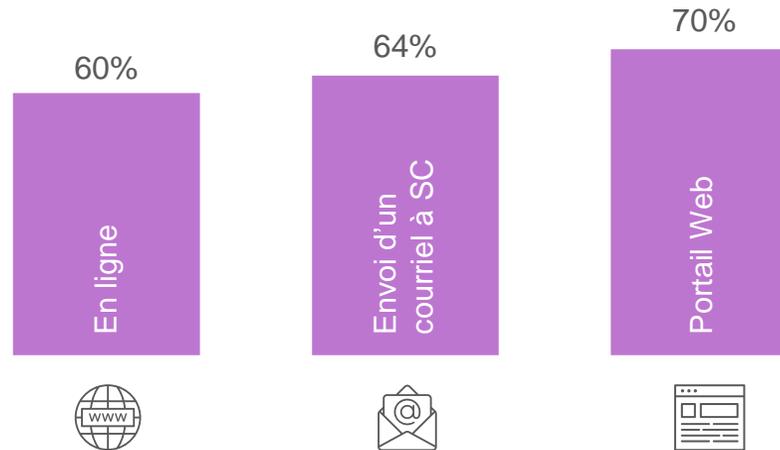
62 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS



Confiance que les renseignements personnels étaient protégés

81 %



Déterminer les étapes de la demande de financement

77 %



Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne a facilité la tâche

70 %

ASPECTS À AMÉLIORER



Comprendre les exigences de la demande

39 %



Remplir le document sur le budget

39 %



Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande

35 %

42 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

19 %



Demandeurs ayant éprouvé des difficultés



PROGRAMME INNOVATION EN MATIÈRE D'APPRENTISSAGE ET DE GARDE DES JEUNES ENFANTS

60 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

60 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

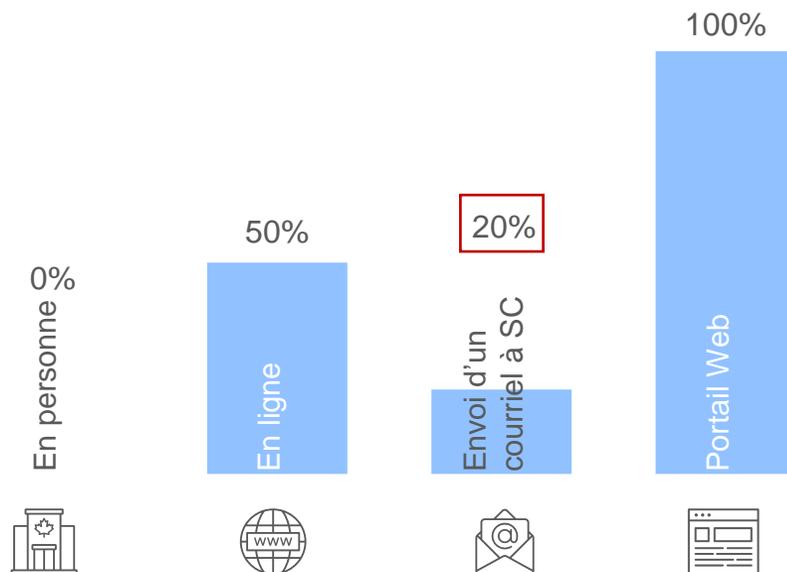
40 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



60 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

20 %



Demandeurs ayant éprouvé des difficultés

RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

| | | |
|--|---|-------|
| | Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne a facilité la tâche | 100 % |
| | Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 80 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | | |
|--|--|------|
| | Explication de la situation une seule fois | 40 % |
| | Facilité d'obtenir de l'aide au besoin | 40 % |
| | L'information obtenue était cohérente | 40 % |
| | Navigation sans difficulté à travers toutes les étapes | 40 % |
| | Confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes | 40 % |

PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL (PPDS)

53 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

59 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

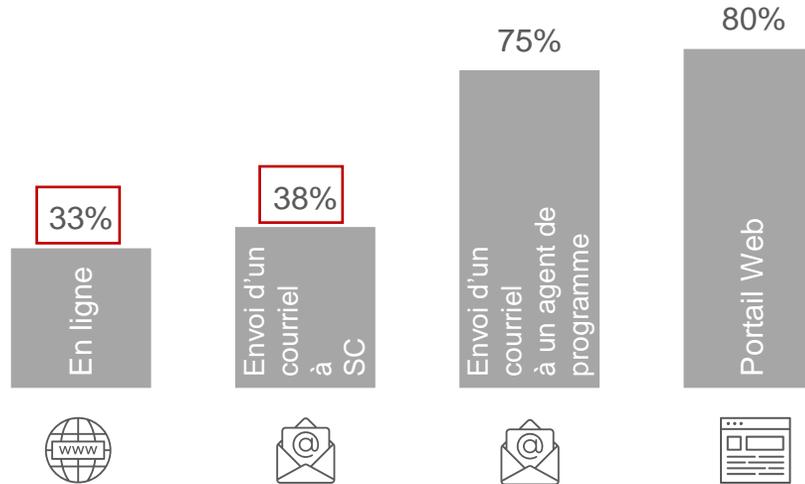
65 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À NAVIGUER SANS DIFFICULTÉ À TRAVERS TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

| | | |
|--|---|------|
| | Confiance que les renseignements personnels étaient protégés | 88 % |
| | Détailler le calendrier du projet | 77 % |
| | Savoir de ce qu'il faut faire en cas de problème ou de question | 71 % |

ASPECTS À AMÉLIORER

| | | |
|--|--|------|
| | Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande | 33 % |
| | Comprendre l'information concernant le programme | 33 % |
| | Remplir le document sur le budget | 29 % |

AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

Collecte de renseignements sur le programme

9

Avant la présentation de la demande



Les demandeurs ont beaucoup plus tendance à se fier au site Web du gouvernement du Canada ou à une communication directe avec le programme de financement pour se renseigner sur le programme dans le cadre duquel ils ont fait une demande. La communication avec des pairs ou avec le réseau communautaire ou la communication avec le député font également partie des méthodes les plus couramment utilisées.

- Dans une proportion de six sur dix (60 %), les demandeurs ont beaucoup plus tendance à se fier au site Web du gouvernement du Canada ou à une communication directe avec le programme de financement pour se renseigner sur le programme dans le cadre duquel ils ont fait une demande, et la moitié (51 %) d'entre eux ont reçu un courriel directement du programme de financement. Les autres méthodes les plus courantes sont la communication avec des pairs/le réseau communautaire (29 %) et la communication avec le député (18 %).
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à avoir communiqué avec leurs pairs, participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada ou reçu un courriel directement d'un agent de programme. Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir utilisé d'autres sites Web et moins tendance à avoir reçu un courriel directement du programme de financement.
- Les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, de SJC et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont plus tendance à avoir participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada. Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont également plus tendance à avoir communiqué avec des pairs ou avec leur réseau communautaire. Les demandeurs du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à avoir reçu un courriel directement du programme de financement, et les demandeurs du PPDS, à avoir communiqué avec leur député.

La grande majorité des demandeurs ont trouvé le site Web du gouvernement du Canada facile à utiliser, et ils ont pratiquement tous trouvé l'information qu'ils voulaient.

- Plus de neuf demandeurs sur dix (95 %) qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada ont trouvé l'information qu'ils voulaient. Fait à noter, les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont moins tendance à avoir trouvé l'information qu'ils voulaient.
- Huit demandeurs sur dix estiment qu'il était facile d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement (83 %) ou de trouver des renseignements généraux concernant le programme pour lequel ils ont présenté une demande (82 %), tandis qu'un peu moins de demandeurs estiment qu'il était facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter leur demande (78 %), de déterminer les étapes de la demande de financement (78 %) et de comprendre l'information concernant sur le programme (76 %).
- Les demandeurs du PPDS et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont moins tendance à estimer que le site Web gouvernement du Canada était facile à utiliser pour la plupart des aspects.

Méthodes utilisées avant la présentation de la demande pour se renseigner sur le programme

- Dans une proportion de six sur dix (60 %), les demandeurs ont beaucoup plus tendance à se fier au site Web du gouvernement du Canada pour se renseigner sur le programme dans le cadre duquel ils ont fait une demande, et la moitié (51 %) d'entre eux ont reçu un courriel directement du programme de financement. Les autres méthodes les plus courantes sont la communication avec les pairs/le réseau communautaire (29 %) et la communication avec le député (18 %).
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à avoir communiqué avec leurs pairs, participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada ou reçu un courriel directement d'un agent de programme. Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir utilisé d'autres sites Web et moins tendance à avoir reçu un courriel directement du programme de financement. Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont plus tendance à avoir participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada et moins tendance à avoir reçu un courriel du programme de financement ou communiqué avec leur député.

Quelle(s) méthode(s) avez-vous utilisée (s) pour obtenir des renseignements concernant [PROGRAMME] avant de faire la demande?

| | TOTAL | FA | PNHA | EÉC | SL/CF | OPPWD | SJC | UT&IP | EL&CCI | PPDS | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC |
|--|-------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------------|
| | (n = 1 549) | (n = 56) | (n = 431) | (n = 942) | (n = 25*) | (n = 22*) | (n = 25*) | (n = 26*) | (n = 5**) | (n = 17*) | (n = 120) |
| Se connecter au site Web du gouvernement du Canada | 60% | 66 % | 52 % | 61 % | 60 % | 55 % | 72 % | 50 % | 20 % | 53 % | 57 % |
| Recevoir un courriel directement du programme de financement | 51% | 32 % | 50 % | 52 % | 60 % | 32 % | 36 % | 15 % | 40 % | 41 % | 41 % |
| Communiquer avec les pairs ou avec le réseau communautaire | 29% | 30 % | 34 % | 29 % | 24 % | 50 % | 20 % | 77 % | 40 % | 24 % | 32 % |
| Communiquer avec le député | 18% | 14 % | 15 % | 19 % | - | 5 % | 8 % | 4 % | - | - | 3 % |
| Envoyer un courriel directement à un agent de programme | 10% | 7 % | 14 % | 9 % | 24 % | 14 % | 16 % | 4 % | - | - | 13 % |
| Participer à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada | 10% | 7 % | 20 % | 8 % | 48 % | 18 % | 48 % | 35 % | - | 12 % | 32 % |
| Se connecter aux sites Web d'autres ordres de gouvernement | 8% | 7 % | 8 % | 8 % | 8 % | 9 % | 8 % | 8 % | - | 18 % | 9 % |
| Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada | 5% | 5 % | 6 % | 5 % | 8 % | 18 % | 4 % | - | - | - | 6 % |
| Appeler directement un bureau de Service Canada | 5% | 5 % | 4 % | 5 % | 8 % | 5 % | 4 % | - | - | - | 4 % |
| Utiliser les médias sociaux pour obtenir de l'information | 5% | 5 % | 3 % | 5 % | - | 5 % | 8 % | 4 % | - | 6 % | 4 % |
| Se connecter sur d'autres sites Web | 4% | 11 % | 4 % | 3 % | 4 % | 5 % | 12 % | 8 % | - | 6 % | 6 % |
| Appeler la ligne téléphonique 1 800 O-Canada | 2% | - | 3 % | 2 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Se présenter dans un bureau de Service Canada | 1% | - | 2 % | 1 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| AUCUNE DE CES MÉTHODES | 4% | 7 % | 5 % | 4 % | 4 % | 14 % | 8 % | 8 % | - | 12 % | 8 % |

Q2. Quelle(s) méthode(s) avez-vous utilisée(s) pour obtenir des renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] avant de faire la demande? Considérez toutes les méthodes utilisées pour vous informer sur le programme avant de soumettre votre demande. Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

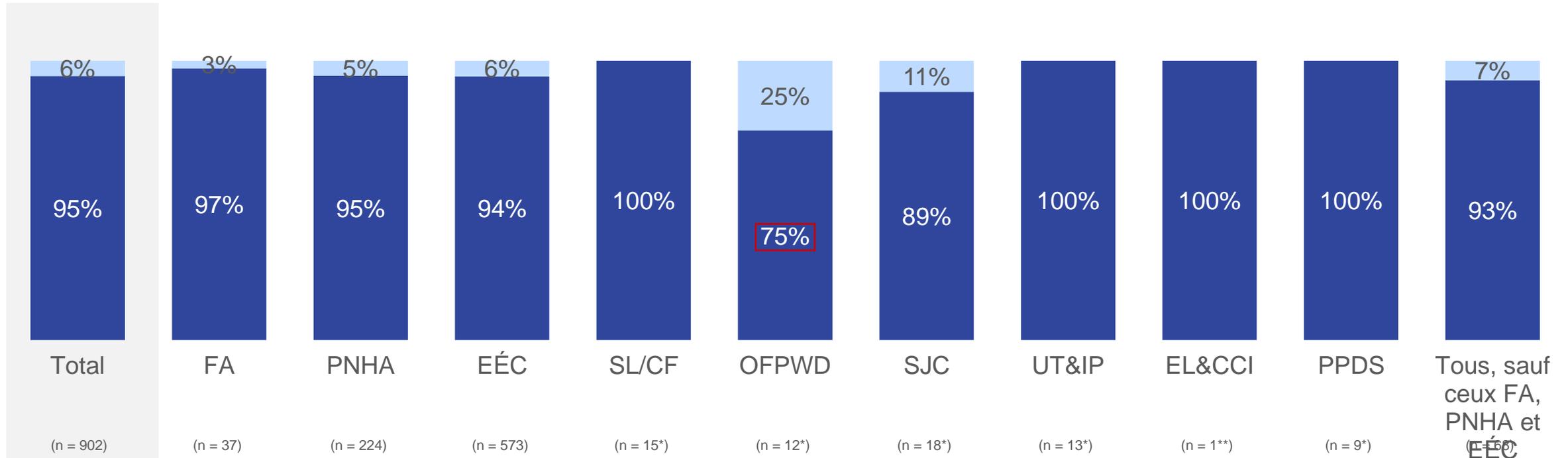
Base : tous les répondants

Trouver l'information voulue sur le site Web du gouvernement du Canada

- Plus de neuf demandeurs sur dix (95 %) qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada ont trouvé l'information qu'ils voulaient.
- Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont moins tendance à avoir trouvé l'information qu'ils voulaient.

Lors de votre recherche d'information, avez-vous trouvé ce que vous vouliez sur le site Web du gouvernement du Canada avant de présenter votre demande?

■ OUI ■ NON



Q3. Lors de votre recherche d'information, avez-vous trouvé ce que vous vouliez sur le site Web du gouvernement du Canada avant de présenter votre demande?

Base : répondants ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada

Autres méthodes utilisées pour chercher de l'information non trouvée sur le site Web

- Les quelques demandeurs qui n'ont pas pu trouver l'information qu'ils voulaient sur le site Web du gouvernement du Canada ont utilisé diverses méthodes pour trouver ce qu'ils cherchaient. Les méthodes les plus couramment utilisées sont les suivantes : appeler un bureau de Service Canada, communiquer avec des pairs, envoyer un courriel directement à un agent de programme ou se connecter à d'autres sites Web.
- On n'observe aucune différence statistiquement significative entre les programmes.

Vous avez indiqué que vous n'avez pu trouver l'information voulue sur le site Web du gouvernement du Canada. Avez-vous utilisé l'une des méthodes suivantes pour trouver ce que vous cherchiez?

| | TOTAL (n = 50) | FA (n = 1*) | PNHA (n = 12*) | EÉC (n = 32) | SL/CF (n = 0*) | OFPWD (n = 3*) | SJC (n = 2*) | UT&IP (n = 0*) | EL&CCI (n = 0*) | PPDS (n = 0*) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 5*) |
|--|---|----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------------|--|
| Appeler directement un bureau de Service Canada |  32% | 100 % | 42 % | 31 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Communiquer avec les pairs ou avec le réseau communautaire |  32% | 100 % | 25 % | 31 % | - | - | 50 % | - | - | - | 24 % |
| Envoyer un courriel directement à un agent de programme |  27% | 100 % | 33 % | 25 % | - | 67 % | - | - | - | - | 34 % |
| Se connecter sur d'autres sites Web |  27% | - | 17 % | 28 % | - | - | 50 % | - | - | - | 24 % |
| Communiquer avec le député |  24% | - | 17 % | 25 % | - | - | 50 % | - | - | - | 24 % |
| Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada |  20% | 100 % | 25 % | 19 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Se connecter aux sites Web d'autres ordres de gouvernement |  16% | - | 17 % | 16 % | - | 33 % | - | - | - | - | 17 % |
| Utiliser les médias sociaux pour obtenir de l'information |  6% | - | - | 6 % | - | - | 50 % | - | - | - | 24 % |
| Appeler la ligne téléphonique 1 800 O-Canada |  6% | 100 % | 17 % | 3 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Se présenter dans un bureau de Service Canada |  1% | - | 8 % | - | - | 33 % | - | - | - | - | 17 % |
| AUCUNE DE CES MÉTHODES |  13% | - | 17 % | 13 % | - | 33 % | - | - | - | - | 17 % |

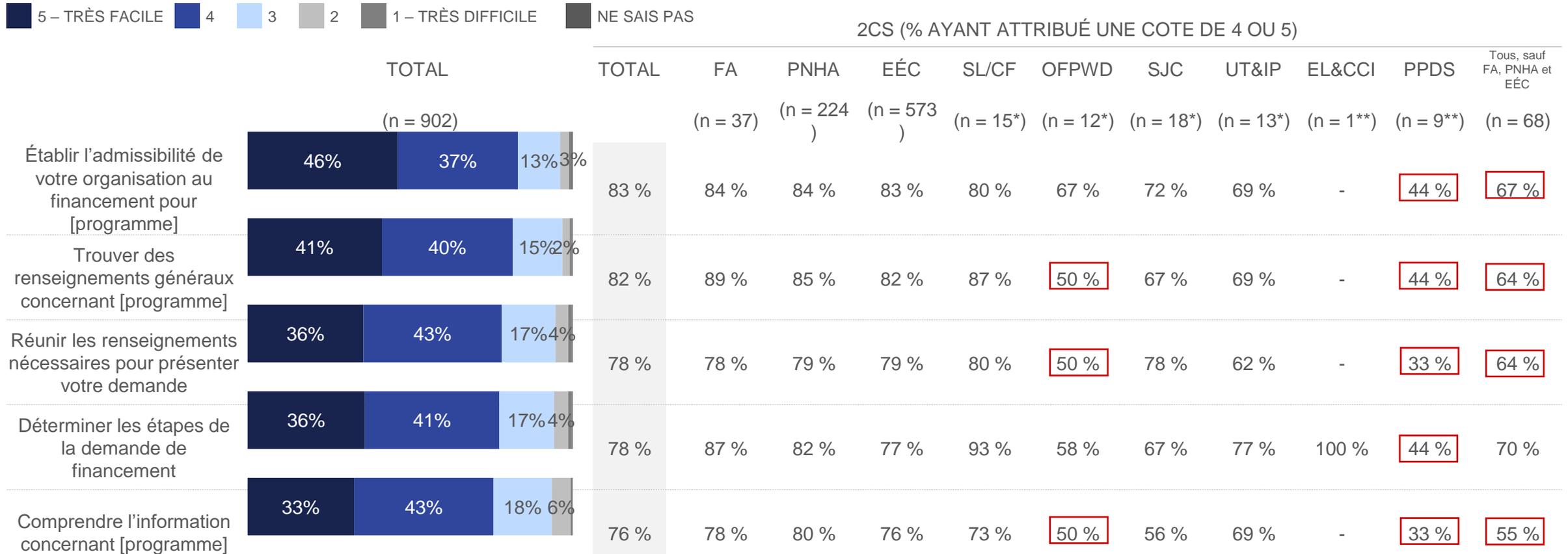
Q4. Vous avez indiqué que vous n'avez pu trouver l'information voulue sur le site Web du gouvernement du Canada. Avez-vous utilisé l'une des méthodes suivantes pour trouver ce que vous cherchiez? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes.

Base : demandeurs qui n'ont pas trouvé l'information qu'ils voulaient sur le site Web du gouvernement du Canada

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada

- Les demandeurs qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada ont plus tendance à estimer qu'il était facile d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement ou de trouver des renseignements généraux concernant le programme pour lequel ils avaient présenté une demande. Les cotes sont relativement plus faibles pour ce qui est de comprendre l'information concernant le programme.
- Les demandeurs du PPDS et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont moins tendance à estimer que le site Web du gouvernement du Canada était facile à utiliser pour la plupart des aspects.

Dans quelle mesure a-t-il été difficile ou facile de trouver les renseignements suivants pour [PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?



Q5. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de trouver les renseignements suivants pour [INSCRIRE LE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.

Base : répondants ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada
64 – © Ipsos

* Les valeurs inférieures à 2 % ne sont pas présentées

* Échantillonnage de petite taille
** Échantillonnage de très petite taille

Significativement supérieur/inférieur au total



PROCESSUS DE DEMANDE

Demande de financement

10

Processus de demande



Les demandeurs ont nettement plus tendance à s'être fiés au site Web du gouvernement du Canada pour préparer leur demande (jusqu'au moment de la soumettre). La communication avec les pairs ou le réseau communautaire ou la communication directe avec un agent du programme figurent également parmi les méthodes les plus couramment utilisées par les demandeurs.

- Près de la moitié des demandeurs (49 %) ont le plus tendance à avoir utilisé le site Web du gouvernement du Canada pour préparer et compléter leur demande. Environ le quart ont communiqué avec leurs pairs/leur réseau communautaire (26 %) ou ont envoyé un courriel directement à un agent de programme (23 %).
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à avoir communiqué avec leurs pairs ou participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada. Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont plus tendance à avoir communiqué avec leurs pairs, envoyé un courriel directement à un agent de programme ou participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada, et moins tendance à avoir communiqué avec leur député.

Dans l'ensemble, la grande majorité des demandeurs ont présenté leur demande en ligne sur le portail Web du programme et ont trouvé qu'il était facile de le faire. Fait intéressant, la méthode de présentation de la demande diffère considérablement selon le programme, et ce sont principalement les demandeurs du programme EÉC qui ont utilisé le portail Web.

- Dans une proportion de huit sur dix (80 %), les demandeurs ont nettement plus tendance à avoir présenté leur demande en ligne sur le portail Web du programme, et environ un sur dix (13 %) a téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel.
- Les demandeurs des programmes EÉC et Connexion compétences/Objectif carrière ont plus tendance à avoir présenté leur demande en ligne sur le portail Web du programme, tandis que ceux de tous les autres programmes ont plus tendance à avoir téléchargé les documents de la demande et à les avoir envoyés par courriel. Par ailleurs, les demandeurs des programmes Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants ont plus tendance à avoir présenté leur demande dans un bureau de Service Canada.
- Plus de sept demandeurs sur dix (72 %) qui ont utilisé le portail Web du programme ont trouvé le processus facile. Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir trouvé facile le processus de présentation de leur demande en ligne, et les demandeurs du PNHA ont moins tendance à exprimer cet avis.

Processus de demande



Les demandeurs estiment que ce qui a été le plus facile, c'est de comprendre les exigences de la demande, de s'y conformer et de détailler le calendrier du projet. En revanche, ils ont trouvé plus difficile de répondre aux questions à développement et de remplir le document sur le budget.

- Les demandeurs ont le plus tendance à estimer qu'il était facile de se conformer aux exigences de la demande (77 %), de détailler le calendrier du projet (75 %) et de comprendre les exigences de la demande (73 %) au moment de préparer la demande. En comparaison, les cotes pour ce qui est de répondre aux questions à développement (64 %) et de remplir le document sur le budget (67 %) sont plus faibles.
- Les demandeurs de tous les programmes ont éprouvé plus de difficultés avec la plupart des éléments du processus de demande, à l'exception de ceux des programmes EÉC, FA et Connexion compétences/Objectif carrière. Détailler le calendrier du projet et remplir le document sur le budget sont les difficultés les plus souvent évoquées.

Il a fallu une semaine à la majorité des demandeurs pour remplir leur demande et ils estiment que le temps requis pour le faire était raisonnable. Toutefois, le temps requis pour remplir la demande varie énormément d'un programme à l'autre, et les cotes totales sont fortement influencées par les demandeurs du programme EÉC, auxquels il a fallu moins de temps que les demandeurs des autres programmes.

- La grande majorité des demandeurs, soit sept sur dix (70 %), ont rempli leur demande en une semaine. Il a fallu deux semaines à deux demandeurs sur dix (20 %), et un peu moins ont eu besoin de trois semaines ou plus (11 %) pour le faire.
- Les demandeurs du programme EÉC ont plus tendance à indiquer qu'ils ont rempli leur demande en une semaine, tandis que les demandeurs de tous les autres programmes ont plus tendance à indiquer qu'il leur a fallu deux semaines ou plus.
- Les deux tiers (65 %) des demandeurs estiment que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable. Les demandeurs du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à estimer que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.
- La proportion de demandeurs qui estiment que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable diminue de manière inversement proportionnelle au temps qu'il leur a fallu pour remplir la demande, avec une baisse notable parmi ceux à qui il a fallu trois semaines ou plus (pour 38 %, trois semaines est raisonnable et pour 40 %, un mois ou plus est raisonnable).

Processus de demande



La plupart des demandeurs ont été portés à présenter leur demande au moyen de la méthode qu'ils trouvaient la plus facile ou avec laquelle ils étaient le plus familiers.

- La raison la plus fréquente pour laquelle les demandeurs ont présenté leur demande au moyen de la méthode utilisée, et de loin, est que c'était la façon la plus facile ou la plus familière pour faire une demande (47 %), suivie par le fait que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'utiliser (21 %) ou que cette façon leur donnait plus de confiance pour présenter leur demande correctement (18 %).
- Les demandeurs du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont plus tendance à indiquer que cette façon leur donnait plus de confiance pour présenter leur demande correctement, tandis que les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière et du PPDS ont plus tendance à dire que c'était la seule méthode disponible.
- Ceux qui ont présenté leur demande par courriel, par la poste ou par l'intermédiaire de leur député ont plus tendance à indiquer avoir procédé ainsi parce que cela leur donnait plus de confiance pour présenter leur demande correctement.

Dans l'ensemble, on a communiqué avec minorité non négligeable de demandeurs pour obtenir des renseignements afin d'appuyer leur demande et, dans la plupart des cas, il s'agissait de clarifier l'information qu'elle contenait. Fait intéressant, c'est majoritairement avec les demandeurs du PNHA et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées que l'on a communiqué.

- Service Canada a communiqué avec quatre demandeurs sur dix (41 %) pour obtenir des renseignements supplémentaires afin d'appuyer leur demande. C'est surtout avec les demandeurs du PNHA et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées que l'on a communiqué pour obtenir des renseignements supplémentaires.
- La raison la plus courante pour laquelle Service Canada a communiqué avec les demandeurs est de loin la clarification de l'information contenue dans la demande (52 %). Viennent ensuite les documents ou les renseignements manquants (21 %) et les modifications du modèle de budget requises (7 %).
- C'est avec les demandeurs de SJC et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical que l'on a plus souvent communiqué pour clarifier l'information contenue dans leur demande. Les documents ou des renseignements manquants dans la demande sont plus souvent le fait de demandeurs du FA et du PNHA. Les demandeurs du PNHA, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, de SJC, du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical et du PPDS ont plus tendance à avoir dû apporter des modifications au modèle de budget.

Méthodes utilisées pour la préparation de la demande

- Près de la moitié des demandeurs (49 %) ont le plus tendance à avoir utilisé le site Web du gouvernement du Canada pour préparer et compléter leur demande. Environ le quart ont communiqué avec leurs pairs/leur réseau communautaire (26 %) ou ont envoyé un courriel directement à un agent de programme (23 %).
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à avoir communiqué avec leurs pairs ou participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada. Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont plus tendance à avoir communiqué avec leurs pairs, envoyé un courriel directement à un agent de programme ou participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada, et moins tendance à avoir communiqué avec leur député.

Pour préparer et compléter votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils en utilisant l'une des méthodes suivantes?

| | TOTAL | FA | PNHA | EÉC | SL/CF | OFPWD | SJC | UT&IP | EL&CCI | PPDS | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC |
|--|-------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------------------------|
| | (n = 1 549) | (n = 56) | (n = 431) | (n = 942) | (n = 25*) | (n = 22*) | (n = 25*) | (n = 26*) | (n = 5*) | (n = 17*) | (n = 120) |
| Se connecter au site Web du gouvernement du Canada | 49% | 45 % | 47 % | 49 % | 48 % | 55 % | 52 % | 54 % | 40 % | 53 % | 51 % |
| Communiquer avec les pairs ou avec le réseau communautaire | 26% | 36 % | 36 % | 25 % | 16 % | 32 % | 44 % | 77 % | 40 % | 35 % | 35 % |
| Envoyer un courriel directement à un agent de programme | 23% | 18 % | 27 % | 22 % | 28 % | 59 % | 36 % | 8 % | - | 47 % | 35 % |
| Communiquer avec le député | 15% | 16 % | 14 % | 15 % | 4 % | 5 % | 12 % | 15 % | 20 % | 6 % | 8 % |
| Se connecter à d'autres sites Web pour obtenir de l'information | 11% | 11 % | 13 % | 11 % | 8 % | 5 % | 24 % | 27 % | 20 % | 6 % | 13 % |
| Appeler directement un bureau de Service Canada | 11% | 11 % | 12 % | 11 % | 20 % | 9 % | 16 % | - | - | - | 11 % |
| Participer à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada | 11% | 4 % | 28 % | 8 % | 68 % | 23 % | 64 % | 35 % | 20 % | 41 % | 49 % |
| Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada | 11% | 16 % | 12 % | 10 % | 8 % | - | 16 % | 4 % | 20 % | 6 % | 9 % |
| Appeler la ligne téléphonique 1 800 O-Canada | 4% | 2 % | 4 % | 4 % | - | 5 % | - | - | - | - | 1 % |
| Utiliser les médias sociaux pour obtenir de l'information | 3% | 2 % | 4 % | 3 % | - | 5 % | - | 4 % | - | 6 % | 2 % |
| Se présenter dans un bureau de Service Canada | 1% | - | 2 % | 1 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| AUCUNE DE CES MÉTHODES | 19% | 23 % | 14 % | 20 % | 8 % | 9 % | 4 % | 8 % | 20 % | 24 % | 11 % |

Q6. Pour préparer et compléter votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils en utilisant l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes.

Base : tous les répondants

Facilité du processus de demande

- Les demandeurs ont le plus tendance à estimer qu'il était facile de se conformer aux exigences de la demande, de détailler le calendrier du projet et de comprendre les exigences de la demande. En comparaison, les cotes pour ce qui est de répondre aux questions à développement et de remplir le document sur le budget sont plus faibles.
- Les demandeurs de tous les programmes ont éprouvé plus de difficultés avec la plupart des éléments du processus de demande, à l'exception de ceux des programmes EÉC, FA et Connexion compétences/Objectif carrière.

Comment évalueriez-vous les éléments suivants pour la demande concernant [PROGRAMME]?

5 – TRÈS FACILE 4 3 2 1 – TRÈS DIFFICILE NE SAIS PAS

2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

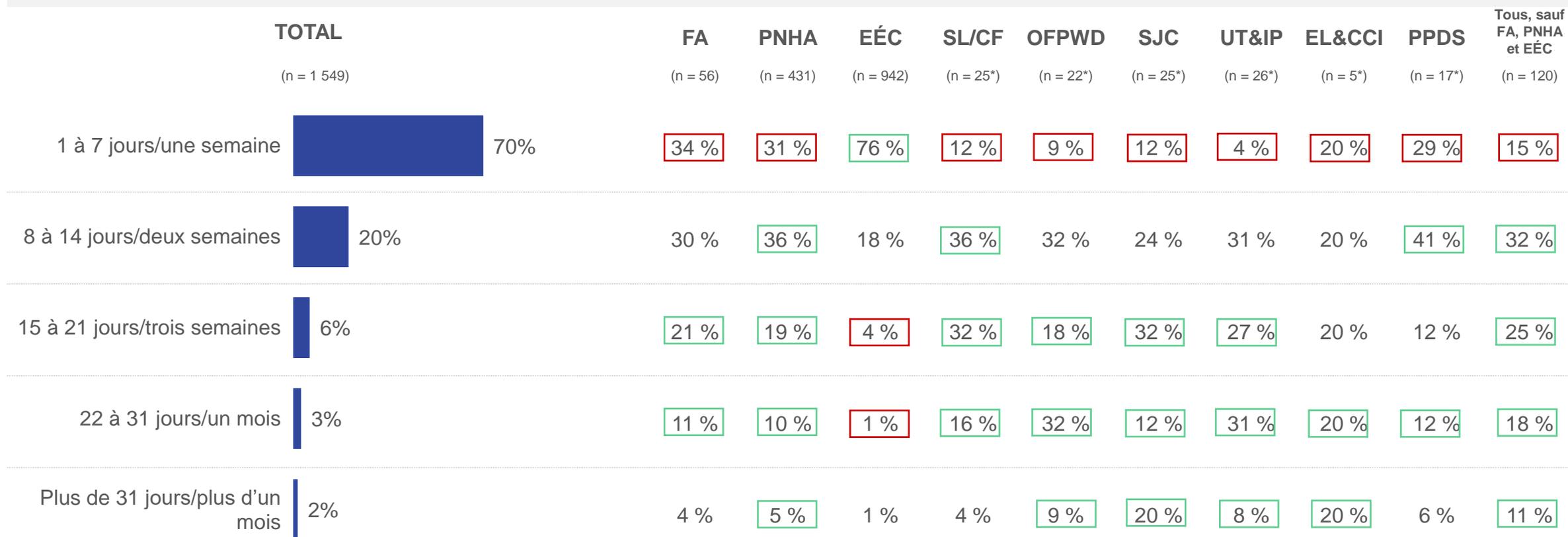
| | TOTAL (n = 1 549) | FA (n = 56) | PNHA (n = 431) | EÉC (n = 942) | SL/CF (n = 25*) | OFPWD (n = 22*) | SJC (n = 25*) | UT&IP (n = 26*) | EL&CCI (n = 5*) | PPDS (n = 17*) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 120) |
|---|-----------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--|
| Se conformer aux exigences de la demande | 30% 47% 16% 6% 2% 77% | 75% | 68% | 79% | 64% | 68% | 52% | 54% | 40% | 53% | 57% |
| Détailler le calendrier du projet | 30% 45% 17% 5% 3% 75% | 75% | 70% | 76% | 72% | 55% | 48% | 42% | 40% | 77% | 60% |
| Comprendre les exigences de la demande | 28% 45% 19% 6% 2% 73% | 80% | 68% | 73% | 72% | 55% | 60% | 39% | 60% | 65% | 62% |
| Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande pour [programme] | 24% 45% 21% 8% 2% 69% | 61% | 65% | 70% | 68% | 59% | 64% | 35% | 40% | 41% | 56% |
| Remplir le document sur le budget | 25% 42% 23% 7% 3% 67% | 66% | 61% | 68% | 60% | 41% | 40% | 39% | 40% | 29% | 43% |
| Répondre aux questions à développement | 20% 44% 25% 9% 2% 64% | 68% | 60% | 64% | 68% | 59% | 56% | 42% | 40% | 41% | 55% |

Q7. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondant à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les éléments suivants pour la demande concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément.
Base : tous les répondants

Temps nécessaire pour préparer et remplir la demande

- La grande majorité des demandeurs, soit sept sur dix (70 %) ont rempli leur demande en une semaine. Il a fallu deux semaines à deux demandeurs sur dix (20 %), et un peu moins ont eu besoin de trois semaines ou plus (11 %) pour le faire.
- Les demandeurs du programme EÉC ont plus tendance à indiquer avoir rempli leur demande en une semaine. Les demandeurs de tous les autres programmes ont plus tendance à indiquer qu'il leur a fallu deux semaines ou plus pour remplir leur demande.

Combien de temps vous a-t-il fallu pour préparer et remplir votre demande?



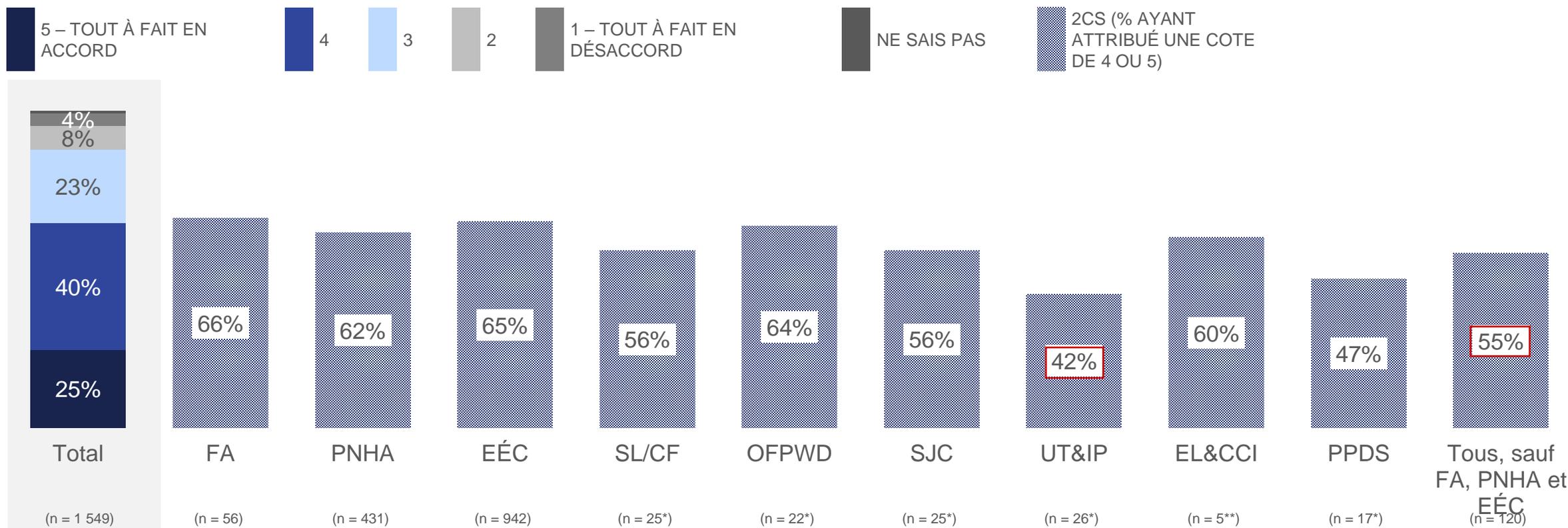
Q8. Combien de temps vous a-t-il fallu pour préparer et remplir votre demande? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : tous les répondants

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

- Les deux tiers (65 %) des demandeurs estiment que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.
- Les demandeurs du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à estimer que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.

Veuillez coter l'énoncé suivant : Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.



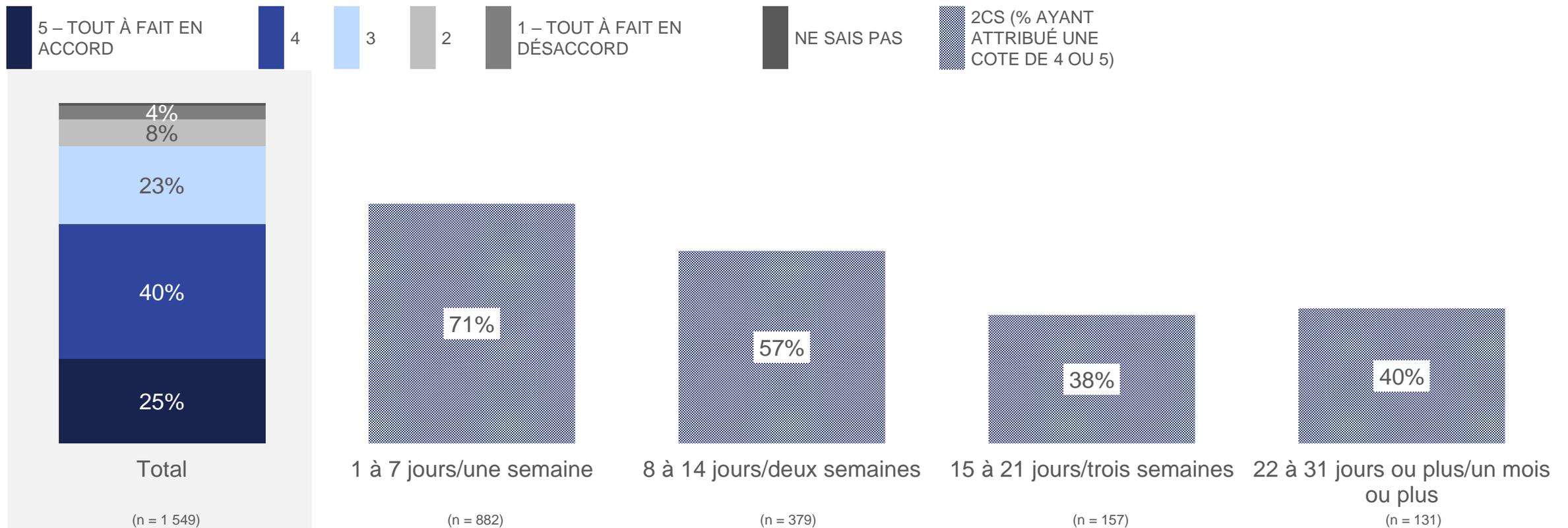
Q9. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et où 5 correspond à « Tout à fait en accord », veuillez coter l'énoncé suivant : Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.

Base : tous les répondants

Caractère raisonnable du temps requis pour remplir la demande

- La proportion de demandeurs qui estiment que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable diminue de manière inversement proportionnelle au temps requis pour remplir la demande, avec une baisse notable parmi ceux à qui il a fallu trois semaines ou plus.
- Sept demandeurs sur dix (71 %) qui ont rempli la demande en une semaine estiment que le temps requis était raisonnable. C'est aussi le cas de près de six demandeurs sur dix (57 %) à qui il a fallu deux semaines et de quatre demandeurs sur dix à qui il a fallu trois semaines (38 %) ou au moins un mois (40 %).

Veillez coter l'énoncé suivant : Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.



Q9. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et où 5 correspond à « Tout à fait en accord », veuillez coter l'énoncé suivant : Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.

Base : tous les répondants

Méthode utilisée pour présenter la demande

- Dans une proportion de huit sur dix (80 %), les demandeurs ont nettement plus tendance à avoir présenté leur demande en ligne sur le portail Web du programme, et environ un sur dix (13 %) a téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel.
- Les demandeurs des programmes EÉC et Connexion compétences/Objectif carrière ont plus tendance à avoir présenté leur demande en ligne sur le portail Web du programme, tandis que ceux de tous les autres programmes ont plus tendance à avoir téléchargé les documents de la demande et à les avoir envoyés par courriel. Par ailleurs, les demandeurs des programmes Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants ont plus tendance à avoir présenté leur demande dans un bureau de Service Canada.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande?

| | TOTAL (n = 1 549) | FA (n = 56) | PNHA (n = 431) | EÉC (n = 942) | SL/CF (n = 25*) | OFPWD (n = 22*) | SJC (n = 25*) | UT&IP (n = 26*) | EL&CCI (n = 5*) | PPDS (n = 17*) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 120) |
|--|----------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---|
| Demande en ligne sur le portail Web de [programme] | 80% | 54 % | 41 % | 85 % | 96 % | 50 % | 36 % | 39 % | 20 % | 29 % | 52 % |
| A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel | 13% | 41 % | 40 % | 9 % | 4 % | 32 % | 56 % | 62 % | 60 % | 59 % | 40 % |
| A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par la poste | 4% | 2 % | 15 % | 4 % | - | - | 4 % | - | - | 6 % | 2 % |
| A présenté la demande dans un bureau de Service Canada | 2% | 4 % | 3 % | 2 % | - | 9 % | 4 % | - | 20 % | - | 4 % |
| Mon député a présenté la demande en mon nom | 0% | - | 1 % | - | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| AUCUNE DE CES MÉTHODES | 1% | - | 1 % | 1 % | - | 9 % | - | - | - | 6 % | 3 % |

Q10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une réponse.

Base : tous les répondants



Raisons du choix de la méthode de présentation

- La raison la plus fréquente pour laquelle les demandeurs ont présenté leur demande au moyen de la méthode utilisée, et de loin, est que c'était la façon la plus facile ou la plus familière pour faire une demande (47 %), suivie par le fait que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'utiliser (21 %) ou que cette façon leur donnait plus de confiance pour présenter leur demande correctement (18 %).
- Les demandeurs du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont plus tendance à indiquer que cette façon leur donnait plus de confiance pour présenter leur demande correctement, tandis que les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière et du PPDS ont plus tendance à dire que c'était la seule méthode disponible.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande?

| | TOTAL (n = 1 537) | FA (n = 56) | PNHA (n = 428) | EÉC (n = 936) | SL/CF (n = 25*) | OPFWD (n = 20*) | SJC (n = 25*) | UT&IP (n = 26*) | EL&CCI (n = 5**) | PPDS (n = 16*) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 117) |
|---|----------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------------|---------------------|-------------------|---|
| C'était la façon la plus facile ou la plus familière pour faire une demande | 47% | 45 % | 40 % | 47 % | 48 % | 35 % | 48 % | 39 % | 40 % | 19 % | 40 % |
| C'est la méthode qu'on m'a demandé d'utiliser | 21% | 27 % | 17 % | 21 % | 12 % | 35 % | 32 % | 12 % | - | 38 % | 24 % |
| Cette façon me donnait plus de confiance pour présenter ma demande correctement | 18% | 13 % | 30 % | 17 % | 20 % | - | 12 % | 42 % | 40 % | 19 % | 18 % |
| Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande | 9% | 7 % | 4 % | 9 % | 4 % | 15 % | - | - | 20 % | 6 % | 6 % |
| C'était la seule méthode disponible | 5% | 7 % | 4 % | 5 % | 16 % | 10 % | 4 % | 4 % | - | 19 % | 11 % |
| Autre | 2% | 2 % | 4 % | 1 % | - | 5 % | 4 % | 4 % | - | - | 2 % |

Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une seule raison.

Base : tous les demandeurs sauf ceux qui ont répondu « Aucune de ces méthodes » à la Q10



Raisons du choix de la méthode de présentation (suite)

- Ceux qui ont présenté leur demande par courriel, par la poste ou par l'intermédiaire de leur député ont plus tendance à indiquer avoir procédé ainsi parce que cela leur donnait plus de confiance pour présenter leur demande correctement.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande?

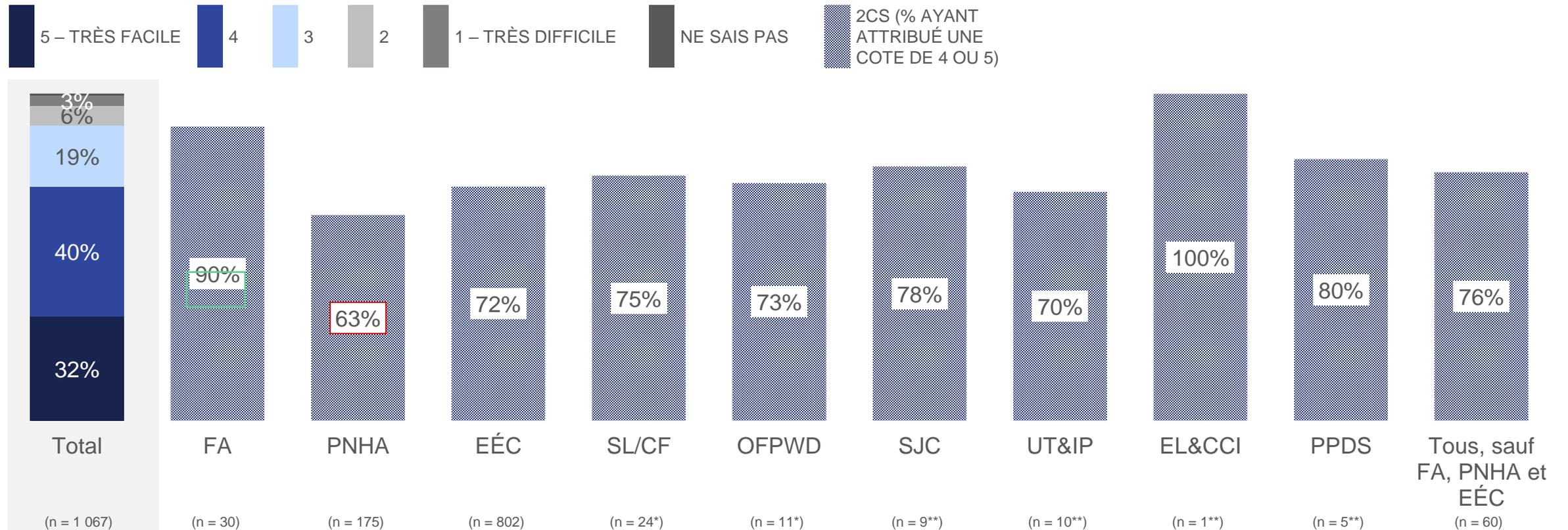
| | TOTAL (n = 1 537) | Demande en ligne sur le portail Web (n = 1 067) | A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel (n = 330) | A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par la poste (n = 101) | A présenté la demande dans un bureau de Service Canada (n = 36) | Mon député a présenté la demande en mon nom (n = 3**) |
|--|----------------------|---|--|--|---|--|
| C'était la façon la plus facile ou la plus familière pour faire une... | 47% | 47 % | 50 % | 38 % | 41 % | 0 % |
| C'est la méthode qu'on m'a demandé d'utiliser | 21% | 23 % | 12 % | 13 % | 22 % | 0 % |
| Cette façon me donnait plus de confiance pour présenter ma... | 18% | 15 % | 25 % | 35 % | 28 % | 100 % |
| Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande | 9% | 9 % | 5 % | 4 % | 0 % | 0 % |
| C'était la seule méthode disponible | 5% | 5 % | 5 % | 7 % | 9 % | 0 % |
| Autre | 2% | 1 % | 2 % | 1 % | 0 % | 0 % |

Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une seule raison.
Base : tous les demandeurs, sauf ceux qui ont répondu « Aucune de ces méthodes » à la Q10

Facilité de présentation de la demande sur le portail Web

- Plus de sept demandeurs sur dix (72 %) qui ont présenté leur demande en ligne ont trouvé le processus facile.
- Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir trouvé facile le processus de présentation de leur demande en ligne, et les demandeurs du PNHA ont moins tendance à exprimer cet avis.

Dans quelle mesure la présentation de votre demande en ligne vous a-t-elle semblé facile ou difficile?



Q12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 correspond à « Très facile », dans quelle mesure la présentation de votre demande en ligne vous a-t-elle semblé facile ou difficile?

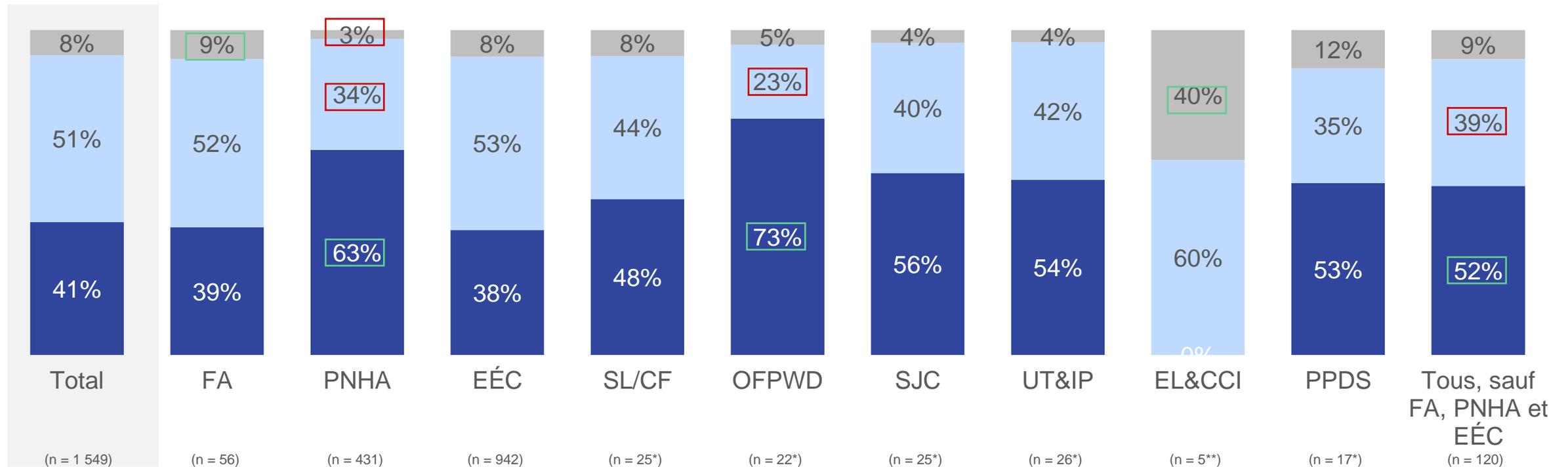
Base : Répondants qui ont présenté la demande en ligne sur le portail Web de [PROGRAMME]

En contact avec Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires

- Service Canada a communiqué avec quatre demandeurs sur dix (41 %) pour obtenir des renseignements supplémentaires afin d'appuyer leur demande.
- C'est surtout avec les demandeurs du PNHA et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées que l'on a communiqué pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Après avoir présenté votre demande, Service Canada (EDSC) a-t-il communiqué avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires afin d'appuyer votre demande?

■ OUI ■ NON ■ NE SAIS PAS



Q13. Après avoir présenté votre demande, Service Canada (EDSC) a-t-il communiqué avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires afin d'appuyer votre demande?
Base : tous les répondants

Raison de la communication de Service Canada

- La raison la plus courante pour laquelle Service Canada a communiqué avec les demandeurs est de loin la clarification de l'information contenue dans la demande (52 %). Viennent ensuite les documents ou les renseignements manquants (21 %) ou les modifications du modèle de budget requises (7 %).
- On a plus souvent communiqué avec les demandeurs de SJC et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical pour clarifier de l'information contenue dans leur demande et avec les demandeurs du FA et du PNHA en raison de documents ou de renseignements manquants dans leur demande. Les demandeurs du PNHA, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, de SJC, du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical et du PPDS ont plus tendance à avoir dû apporter des modifications au modèle de budget.

Pourquoi Service Canada (EDSC) a-t-il communiqué avec vous?

| | TOTAL | FA | PNHA | EÉC | SL/CF | OPPWD | SJC | UT&IP | EL&CCI | PPDS | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------------------------|
| | (n = 721) | (n = 22*) | (n = 272) | (n = 362) | (n = 12*) | (n = 16*) | (n = 14*) | (n = 14*) | (n = 0*) | (n = 9*) | (n = 65) |
| Clarifier l'information contenue dans ma demande | 52% | 64 % | 51 % | 52 % | 58 % | 69 % | 93 % | 79 % | - | 56 % | 71 % |
| Documents ou renseignements manquants dans ma demande | 21% | 41 % | 49 % | 16 % | 33 % | 6 % | 7 % | 7 % | - | 22 % | 16 % |
| Modifications du modèle de budget requises | 7% | 5 % | 17 % | 4 % | 17 % | 38 % | 64 % | 21 % | - | 56 % | 42 % |
| Mon organisation ou mon projet n'était pas admissible | 2% | 5 % | 1 % | 2 % | 8 % | 6 % | - | - | - | - | 3 % |
| Question en suspens concernant une demande antérieure | 1% | - | 2 % | 0 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Autre raison | 30% | - | 7 % | 35 % | 17 % | - | 29 % | 14 % | - | 11 % | 15 % |
| Ne sais pas | 3% | 9 % | 1 % | 3 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |

Q14. Pourquoi Service Canada (EDSC) a-t-il communiqué avec vous? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Service Canada a-t-il communiqué avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires afin d'appuyer votre demande?



APRÈS LA DEMANDE

Décision

11

Après la demande



La majorité des demandeurs ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision, principalement pour vérifier l'état de leur demande ou pour obtenir des précisions sur les délais. La plupart estiment que cela a été facile, mais les cotes sont plus faibles quand on les compare à celles d'autres aspects du service.

- Les deux tiers des demandeurs ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir la décision de financement, les raisons les plus courantes étant la vérification de l'état de leur demande (36 %), une précision sur les délais pour recevoir une décision de financement (25 %) ou la modification d'une demande (18 %).
- Les demandeurs de SJC ont plus tendance à avoir communiqué avec Service Canada pour connaître les délais pour recevoir une décision de financement, tandis que ceux du FA, du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à avoir effectué un suivi.
- Environ six demandeurs sur dix (62 %) qui ont effectué un suivi ont trouvé qu'il était facile de le faire. Les demandeurs de SJC ont moins tendance à avoir trouvé qu'il était facile d'effectuer un suivi auprès de Service Canada facile.

Neuf demandeurs sur dix déclarent avoir reçu une approbation pour le financement, et la plupart d'entre eux en ont été informés par courriel. Fait intéressant, la satisfaction à l'égard de l'expérience de service est considérablement plus élevée parmi ceux dont le financement a été approuvé.

- Dans l'ensemble, neuf demandeurs sur dix déclarent avoir reçu une approbation pour le financement (90 %). Les demandeurs du FA, du PNHA, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et de SJC ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour le financement.
- Les trois quarts (74 %) des demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement sont satisfaits de l'expérience de service, comparativement à quatre demandeurs sur dix (41 %) qui n'ont pas reçu d'approbation.
- La grande majorité des demandeurs, soit plus de sept sur dix (72 %), ont été informés de la décision de financement par courriel, et environ deux sur dix (17 %) en ont été informés par leur député.
- Les demandeurs du FA, de Connexion compétences/Objectif carrière, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont plus tendance à avoir été informés par téléphone et ceux du PNHA et de Connexion compétences/Objectif carrière, par la poste. Par ailleurs, les demandeurs du PNHA et du programme Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants ont plus tendance à indiquer ne pas avoir reçu de décision de financement.

Après la demande



La moitié des demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement ont reçu une explication, et la satisfaction à l'égard de l'explication fournie est faible.

- Près de la moitié (46 %) des demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement ont reçu une explication.
- Seulement le quart (24 %) de ceux qui ont reçu une explication s'en disent satisfaits.

Presque tous les demandeurs savent qu'il faut signer une entente de financement avant d'accepter le financement. La majorité des demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement ont dû apporter des modifications à leur projet avant de finaliser l'entente.

- Pratiquement tous ceux qui ont reçu une approbation pour le financement (96 %) savaient que leur organisation aurait à signer une entente de financement avant d'accepter le financement. La vaste majorité des demandeurs savaient qu'il faut signer une entente de financement, mais les demandeurs du PPDS ont moins tendance à dire qu'ils le savaient.
- La moitié de ceux qui ont reçu une approbation pour le financement (51 %) ont dû apporter des modifications à leur projet et le tiers (34 %), soumettre une demande de modification à l'entente avant de la finaliser.
- Les demandeurs de SJC ont plus tendance à indiquer avoir dû apporter des modifications à leur projet et soumettre une demande de modification à l'entente, et les demandeurs du FA ont moins tendance à le faire. Les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont plus tendance à avoir dû soumettre une demande de modification à l'entente, tandis que les demandeurs du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à avoir dû apporter des modifications à leur projet.
- Dans le cas des demandeurs qui ont dû apporter des modifications à leur projet ou soumettre une demande de modification à l'entente, la durée du processus a varié considérablement, la plus grande partie des demandeurs déclarant qu'il avait duré soit 2 ou 3 jours ou plus d'une semaine (entre 28 et 34 %).
- Les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière et du PPDS ont plus tendance à indiquer qu'il leur a fallu plus d'une semaine pour apporter des modifications à leur projet ou soumettre une demande de modification à l'entente.

Méthode utilisée pour le suivi avant de recevoir la décision

- La majorité des demandeurs ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir la décision de financement, les raisons les plus courantes étant la vérification de l'état de leur demande (36 %), une précision sur les délais pour recevoir une décision de financement (25 %) ou la modification d'une demande (18 %).
- Les demandeurs de SJC ont plus tendance à avoir communiqué avec Service Canada pour connaître les délais pour recevoir une décision de financement, tandis que ceux du FA, du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à avoir effectué un suivi.

Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement?

| | TOTAL (n = 1 549) | FA (n = 56) | PNHA (n = 431) | EÉC (n = 942) | SL/CF (n = 25*) | OFPWD (n = 22*) | SJC (n = 25*) | UT&IP (n = 26*) | EL&CCI (n = 5*) | PPDS (n = 17*) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 120) |
|--|----------------------|----------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---|
| Vérification de l'état de votre demande | 36% | 29 % | 28 % | 37 % | 52 % | 36 % | 44 % | 23 % | 20 % | 53 % | 43 % |
| Précision sur les délais pour recevoir une décision de financement | 25% | 18 % | 17 % | 26 % | 40 % | 41 % | 56 % | 19 % | 20 % | 24 % | 38 % |
| Modification d'une demande | 18% | 5 % | 8 % | 19 % | 4 % | 9 % | - | - | - | 6 % | 4 % |
| Retrait de votre demande | 1% | - | - | 1 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |
| Autre raison | 13% | 11 % | 13 % | 13 % | 16 % | 9 % | 4 % | - | 20 % | 18 % | 11 % |
| Ne sais pas | 34% | 55 % | 43 % | 32 % | 16 % | 27 % | 32 % | 62 % | 60 % | 24 % | 30 % |

Q15. Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

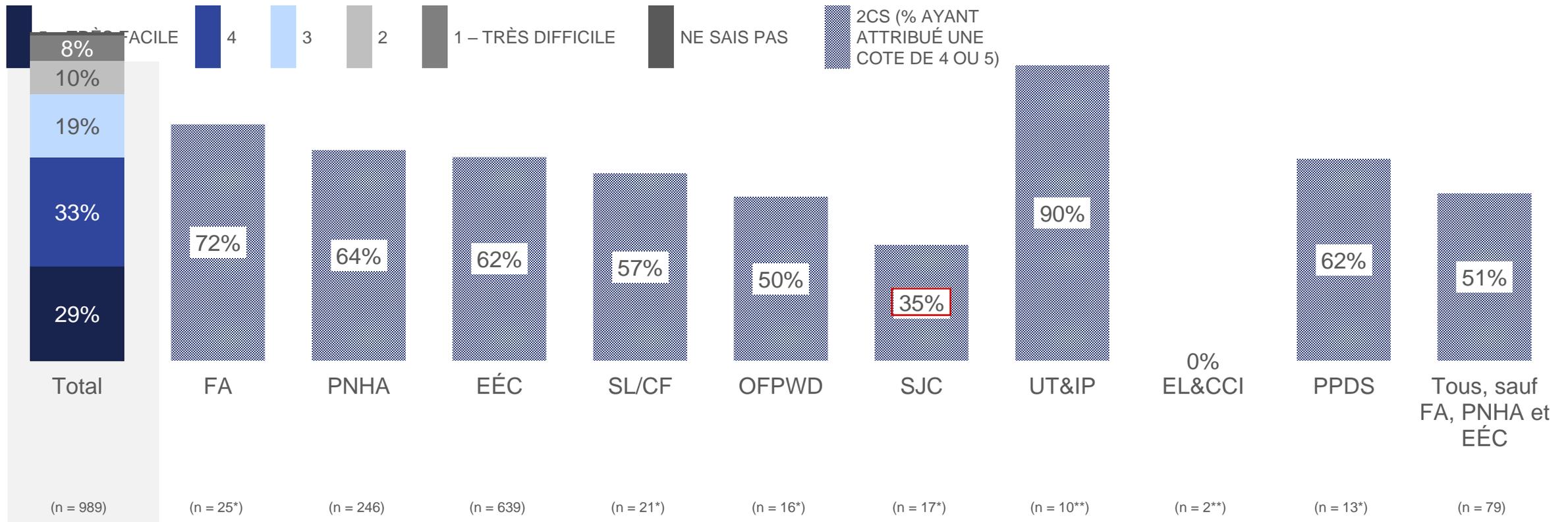
Base : tous les répondants



Facilité du suivi

- Environ six demandeurs sur dix (62 %) qui ont effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision de financement ont trouvé qu'il était facile de le faire.
- Les demandeurs de SJC ont moins tendance à avoir trouvé qu'il était facile d'effectuer un suivi auprès de Service Canada facile.

Comment s'est déroulé le suivi de votre demande auprès de Service Canada?



Q16. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment s'est déroulé le suivi de votre demande auprès de Service Canada?

Base : répondants ayant effectué un suivi auprès de Service Canada

Mode de communication de la décision de financement

- La grande majorité des demandeurs, soit plus de sept sur dix (72 %), ont été informés de la décision de financement par courriel, et environ deux sur dix (17 %) en ont été informés par leur député.
- Les demandeurs du FA, de Connexion compétences/Objectif carrière, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont plus tendance à avoir été informés par téléphone et ceux du PNHA et de Connexion compétences/Objectif carrière, par la poste. Par ailleurs, les demandeurs du PNHA et du programme Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants ont plus tendance à indiquer ne pas avoir reçu de décision de financement.

Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [PROGRAMME]?

| | TOTAL (n = 1 549) | FA (n = 56) | PNHA (n = 431) | EÉC (n = 942) | SL/CF (n = 25) | OFPWD (n = 22) | SJC (n = 25) | UT&IP (n = 26) | EL&CCI (n = 5) | PPDS (n = 17) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 120) |
|--|----------------------|----------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|------------------|---|
| Par courriel | 72% | 82 % | 68 % | 72 % | 48 % | 50 % | 84 % | 77 % | 60 % | 88 % | 68 % |
| Par mon député | 17% | - | 12 % | 18 % | 8 % | 14 % | 4 % | 8 % | - | - | 6 % |
| Par téléphone | 4% | 16 % | 4 % | 3 % | 32 % | 27 % | 8 % | 12 % | - | 12 % | 18 % |
| En ligne sur le portail Web [programme] | 2% | - | 1 % | 3 % | 4 % | 5 % | - | - | - | - | 2 % |
| Par la poste | 2% | 2 % | 5 % | 2 % | 8 % | 5 % | 4 % | - | - | - | 4 % |
| Je n'ai pas reçu de décision de financement | 2% | - | 9 % | 2 % | - | - | - | 4 % | 40 % | - | 3 % |
| En recevant un dépôt direct | 0% | - | 0 % | 0 % | - | - | - | - | - | - | 0 % |

Q17. Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME]? Ne choisissez qu'une réponse.

Base : tous les répondants

Approbation du financement

- Dans l'ensemble, neuf demandeurs sur dix déclarent avoir reçu une approbation pour le financement (90 %). Les demandeurs du FA, du PNHA, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et de SJC ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour le financement.
- Les trois quarts (74 %) des demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement sont satisfaits de l'expérience de service, comparativement à quatre demandeurs sur dix (41 %) qui n'ont pas reçu d'approbation. Les demandeurs du FA et du PNHA qui ont reçu une approbation pour le financement ont plus tendance à être satisfaits, contrairement aux demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière, du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical dont la demande a été refusée.

| TOTAL | FA | PNHA | EÉC | SL/CF | OFFPWD | SJC | UT&IP | EL&CCI | PPDS |
|-------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| (n = 1 491) | (n = 56) | (n = 392) | (n = 926) | (n = 25*) | (n = 22*) | (n = 25*) | (n = 25*) | (n = 3*) | (n = 17*) |

POURCENTAGE DE COTES DE SATISFACTION DE 4 OU 5

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|
| Demande approuvée |  74% | 90 % | 85 % | 73 % | 75 % | 82 % | 68 % | 79 % | 50 % | 62 % |
| Demande refusée |  41% | 50 % | 39 % | 41 % | 0 % | 20 % | 33 % | 0 % | 100 % | 25 % |

% DE DEMANDES APPROUVÉES OU REFUSÉES

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Demande approuvée |  90% | 68 % | 82 % | 92 % | 80 % | 77 % | 76 % | 96 % | 67 % | 77 % |
| Demande refusée |  10% | 32 % | 18 % | 8 % | 20 % | 23 % | 24 % | 4 % | 33 % | 23 % |

Q18. Après avoir présenté votre demande à [programme : Q1], votre organisation a-t-elle reçu une approbation pour le financement?

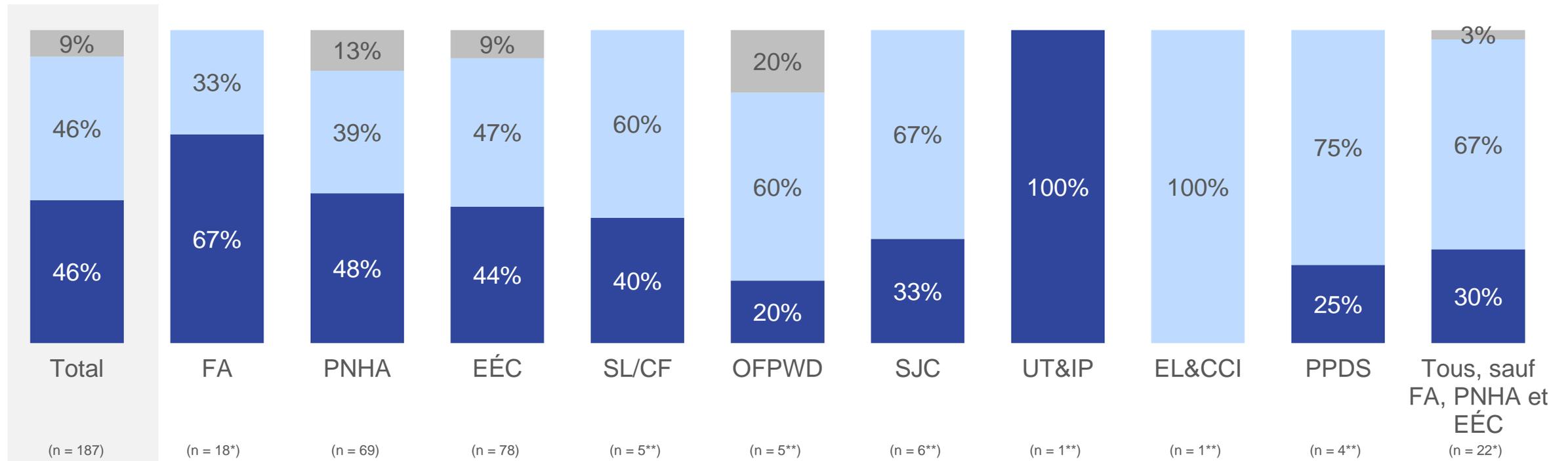
Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très insatisfait » et 5 à « Très satisfait », évaluez votre satisfaction sur l'ensemble du service obtenu auprès de Service Canada, depuis l'obtention d'informations sur [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la décision de financement?

Explication fournie aux organisations qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement

- Près de la moitié (46 %) des demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement ont reçu une explication.
- On n'observe aucune différence statistiquement significative entre les programmes.

Vous avez indiqué que votre organisation n'avait pas reçu d'approbation pour le financement. Vous a-t-on fourni une explication?

■ OUI ■ NON ■ NE SAIS PAS



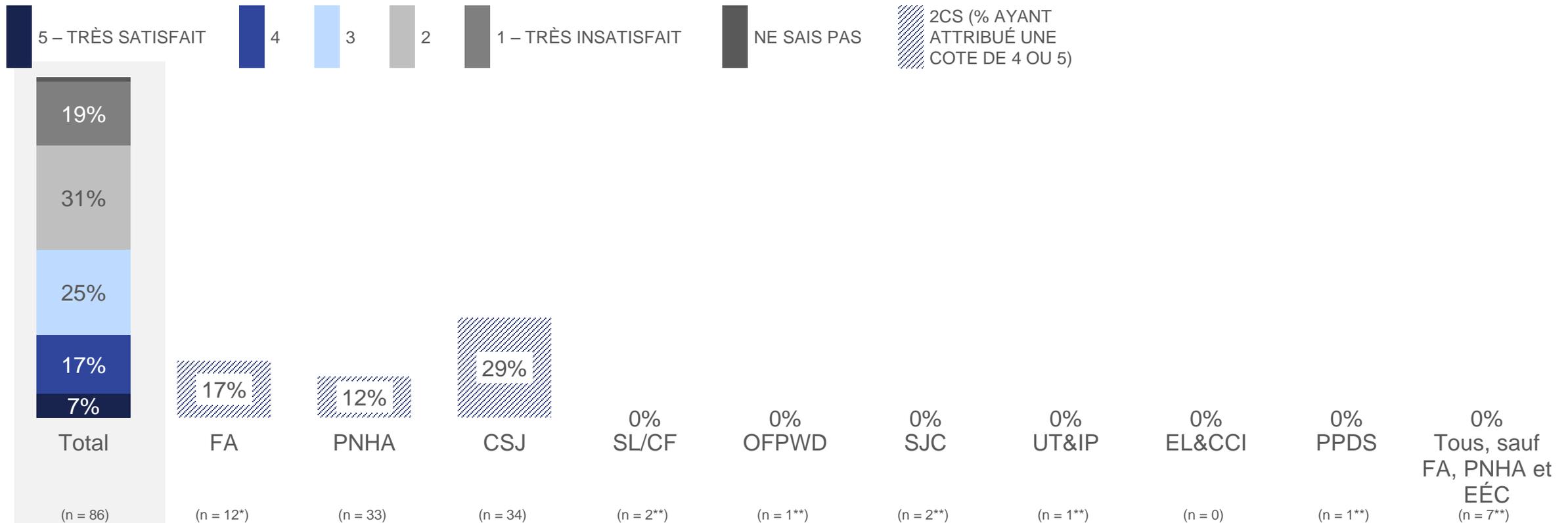
Q19. Vous avez indiqué que votre organisation n'avait pas reçu d'approbation pour le financement. Vous a-t-on fourni une explication?

Base : répondants qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement

Satisfaction à l'égard de l'explication fournie

- Seulement le quart (24 %) de ceux qui ont reçu une explication à la suite du refus de leur demande de financement s'en disent satisfaits.

Évaluez votre satisfaction à propos de l'explication relative à la décision.



Q20. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très insatisfait » et 5 correspond à « Très satisfait », évaluez votre satisfaction à propos de l'explication relative à la décision.
Base : répondants qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement et auxquels une explication a été fournie

* Les valeurs inférieures à 2 % ne sont pas présentées

* Échantillonnage de petite taille
** Échantillonnage de très petite taille

Significativement supérieur/inférieur au total

Connaissance de l'entente de financement

- Pratiquement tous ceux qui ont reçu une approbation pour le financement (96 %) savaient que leur organisation aurait à signer une entente de financement avant d'accepter le financement.
- La vaste majorité des demandeurs savaient qu'il faut signer une entente de financement, mais les demandeurs du PPDS ont moins tendance à dire qu'ils le savaient.

Saviez-vous qu'il faut signer une entente de financement comportant des conditions et des exigences en matière de rapports avant d'accepter le financement?

■ OUI ■ NON



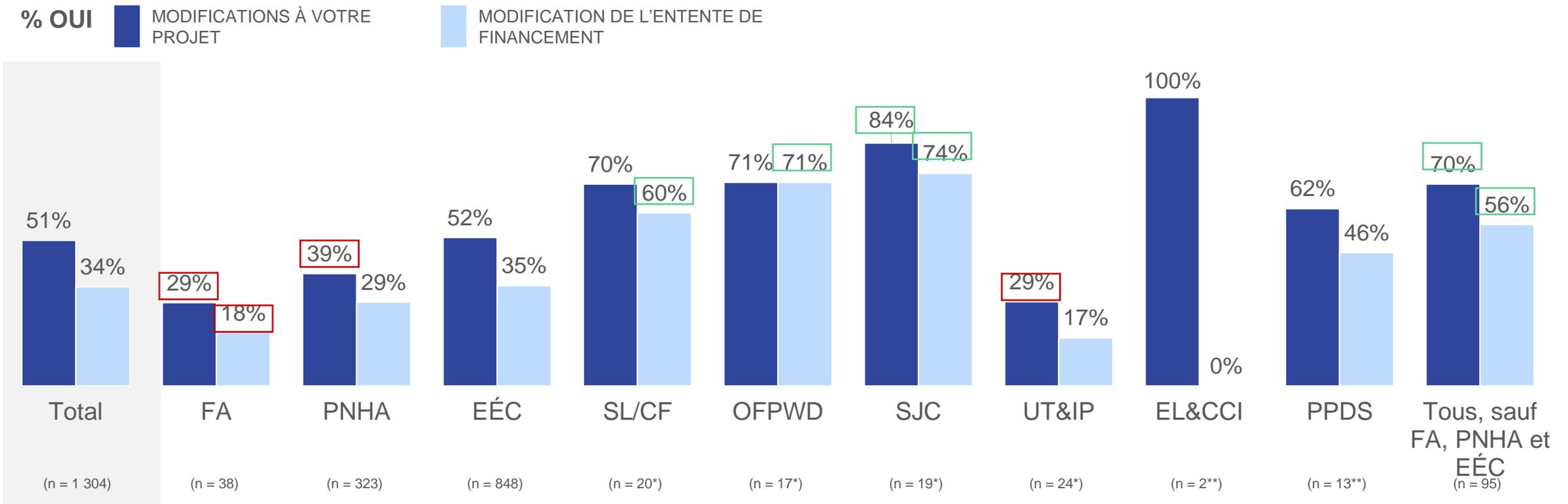
Q21. Saviez-vous qu'il faut signer une entente de financement comportant des conditions et des exigences en matière de rapports avant d'accepter le financement?

Base : répondants qui ont reçu une approbation pour le financement

Modifications apportées pendant la négociation de l'entente de financement

- La moitié de ceux qui ont reçu une approbation pour le financement (51 %) ont dû apporter des modifications à leur projet, et le tiers (34 %), soumettre une demande de modification à l'entente avant de la finaliser.
- Les demandeurs de SJC ont plus tendance à indiquer avoir dû apporter des modifications à leur projet et soumettre une demande de modification à l'entente, et les demandeurs du FA ont moins tendance à le faire. Les demandeurs de Connexion compétences/Objectif carrière et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont plus tendance à avoir dû soumettre une demande de modification à l'entente, tandis que les demandeurs du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à avoir dû apporter des modifications à leur projet.

Une fois votre projet débuté et les détails de l'entente finalisés pour [PROGRAMME], est-ce que vous avez dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour apporter des modifications à votre projet ou soumettre une demande de modification à votre entente?

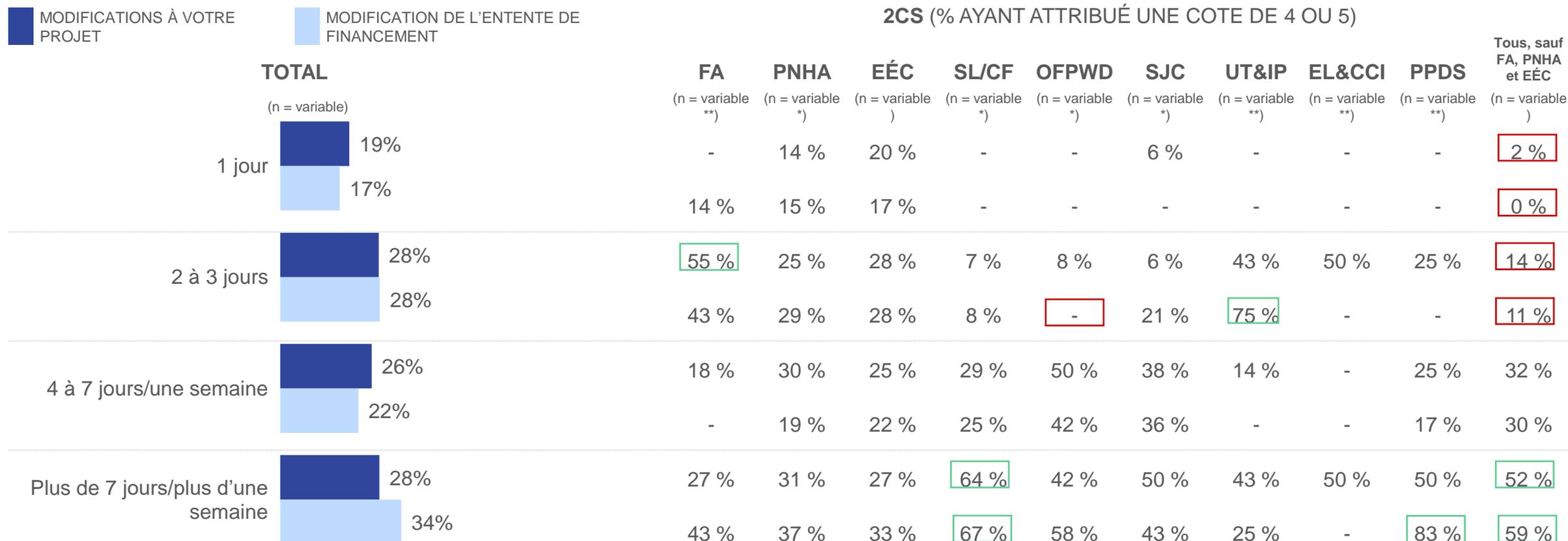


Q22. Une fois votre projet débuté et les détails de l'entente finalisés pour [INSCRIRE LE PROGRAMME], est-ce que vous avez dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour apporter des modifications à votre projet ou soumettre une demande de modification à votre entente? Il peut s'agir, par exemple, de modifications portant sur le calendrier, la description du projet, le budget, etc.

Temps nécessaire pour apporter des modifications

- En ce qui concerne ceux qui ont dû apporter des modifications à leur projet ou soumettre une demande de modification à l'entente, le temps qu'il a fallu pour le faire varie considérablement, la plus grande partie des demandeurs déclarant qu'il avait fallu 2 ou 3 jours (28 % pour les deux types de modifications) ou plus d'une semaine (28 % pour les modifications au projet et 34 % pour les modifications à l'entente de financement).
- Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et EÉC ont plus tendance à indiquer qu'il leur a fallu plus d'une semaine pour apporter des modifications à leur projet ou soumettre une demande de modification à l'entente, en particulier ceux de Connexion compétences/Objectif carrière et du PPDS.

Combien de temps le processus a-t-il duré?



Q23. Combien de temps le processus a-t-il duré? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : répondants qui ont dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'entente de financement

APRÈS L'ENTENTE

Contrôle, suivi et clôture

12

Après l'entente



Une forte majorité de demandeurs estiment qu'il a été facile de rédiger et de soumettre le rapport final du projet et de mettre au point et de soumettre le budget. Une forte majorité de demandeurs qui ont dû résoudre les questions en suspens concernant le financement estiment qu'il a été facile de le faire.

- En ce qui concerne les tâches requises pour finaliser l'entente de financement, sept demandeurs sur dix estiment qu'il a été facile de rédiger (72 %) et de soumettre le rapport final (73 %), ainsi que de mettre au point (70 %) et de soumettre le budget final (72 %).
- Les cotes sont plus faibles quant à la facilité à résoudre les questions en suspens concernant le financement (51 %), mais il s'agit d'un aspect qui concerne moins du quart des demandeurs. Ainsi, 69 % des demandeurs concernés estiment que cet aspect a été facile.
- Les demandeurs du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger ou de soumettre le rapport final du projet.
- Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, de SJC et du PPDS ont moins tendance à dire qu'il a été facile de rédiger et de soumettre le rapport final du projet, et de mettre au point et de soumettre le budget.
- Les demandeurs du FA ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger le rapport final.

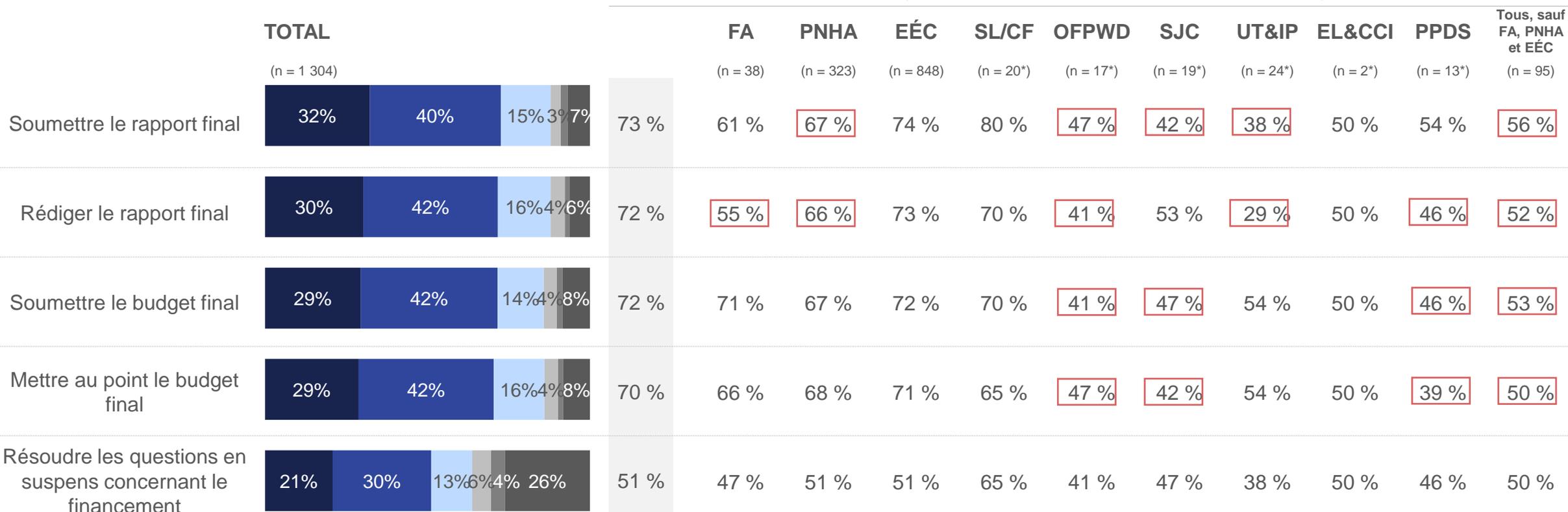
Facilité à finaliser l'entente de financement

- Les demandeurs ont le plus tendance à estimer qu'il a été facile de rédiger et de soumettre le rapport final du projet, et de mettre au point et de soumettre le budget. Les cotes sont plus faibles quant à la facilité à résoudre les questions en suspens concernant le financement, mais il s'agit d'un aspect qui concerne moins du quart des demandeurs. Ainsi, 69 % des demandeurs concernés estiment que cet aspect a été facile.
- Les demandeurs du PNHA et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger ou de soumettre le rapport final du projet. Les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, de SJC et du PPDS ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger ou de soumettre le rapport final du projet et le budget. Les demandeurs du FA ont moins tendance à dire qu'il était facile de rédiger le rapport final.

Comment évalueriez-vous les tâches suivantes pour finaliser l'entente de financement avec [PROGRAMME]?

5 – TRÈS FACILE 4 3 2 1 – TRÈS DIFFICILE SANS OBJET

2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)



Q24. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les tâches suivantes pour finaliser l'entente de financement avec [INSCRIRE LE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément.

Base : répondants qui ont reçu une approbation pour le financement

94 – © Ipsos

* Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées

* Échantillonnage de petite taille

** Échantillonnage de très petite taille

Significativement supérieur/inférieur au total



NORMES DE SERVICE

13

Normes de service



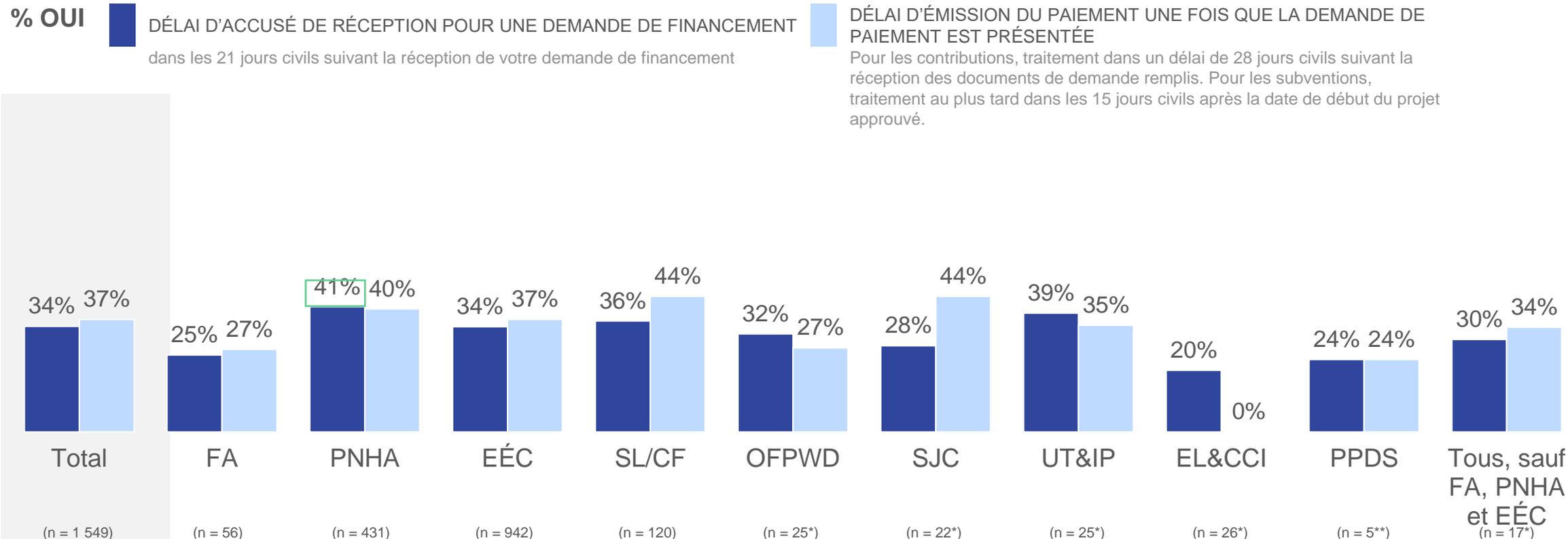
La connaissance des normes de service est limitée. Fait intéressant, les répondants qui étaient au courant de l'une ou l'autre des normes de service expriment des degrés de satisfaction plus élevés que les autres à l'égard de l'expérience de service.

- Près de quatre demandeurs sur dix (37 %) affirment qu'ils étaient au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement (34 %) et un peu moins étaient au courant de la norme de service relative au délai d'accusé de réception pour une demande de financement.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à affirmer qu'ils étaient au courant de la norme de service relative au délai d'accusé de réception pour une demande de financement.
- Les demandeurs qui étaient au courant de l'une ou l'autre des normes de service ont plus tendance à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble, ont moins tendance à affirmer qu'ils ont éprouvé des difficultés (en particulier que le délai était trop long pour recevoir une décision de financement) et sont plus satisfaits des modes de service de Service Canada.
- Les demandeurs qui étaient au courant de l'une ou l'autre des normes de service ont également plus tendance à dire qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question, qu'ils connaissaient chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire, qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide en cas de besoin et que le laps de temps écoulé était raisonnable.

Connaissance des normes de service

- Près de quatre demandeurs sur dix (37 %) affirment qu'ils étaient au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement, tandis qu'un peu moins (34 %) étaient au courant de la norme de service relative au délai d'accusé de réception pour une demande de financement.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à affirmer qu'ils étaient au courant de la norme de service relative au délai d'accusé de réception pour une demande de financement.

Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?



Q33. Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?

Base : tous les répondants

Incidence de la connaissance des normes de service

- Les demandeurs qui étaient au courant de l'une ou l'autre des normes de service ont plus tendance à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble, ont moins tendance à affirmer qu'ils ont éprouvé des difficultés (en particulier que le délai était trop long pour recevoir une décision de financement) et sont plus satisfaits des modes de service de Service Canada.
- Ils ont plus tendance à dire qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question, qu'ils connaissaient chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire, qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide en cas de besoin et que le laps de temps écoulé était raisonnable.

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)



| Demandeurs ayant éprouvé des difficultés | Accusé de réception | | Émission du paiement | |
|---|---------------------|----------------|----------------------|----------------|
| | Au courant | Pas au courant | Au courant | Non au courant |
| % Oui | 26 % | 39 % | 26 % | 40 % |
| Satisfaction à l'égard du mode de service | | | | |
| Site Web du gouvernement du Canada | 75 % | 61 % | 75 % | 61 % |
| Envoi d'un courriel à un bureau de SC | 74 % | 60 % | 75 % | 59 % |
| Envoi d'un courriel à un agent de programme | 87 % | 77 % | 85 % | 78 % |
| Par la poste | 76 % | 53 % | 79 % | 50 % |
| Portail Web en ligne | 74 % | 63 % | 73 % | 63 % |

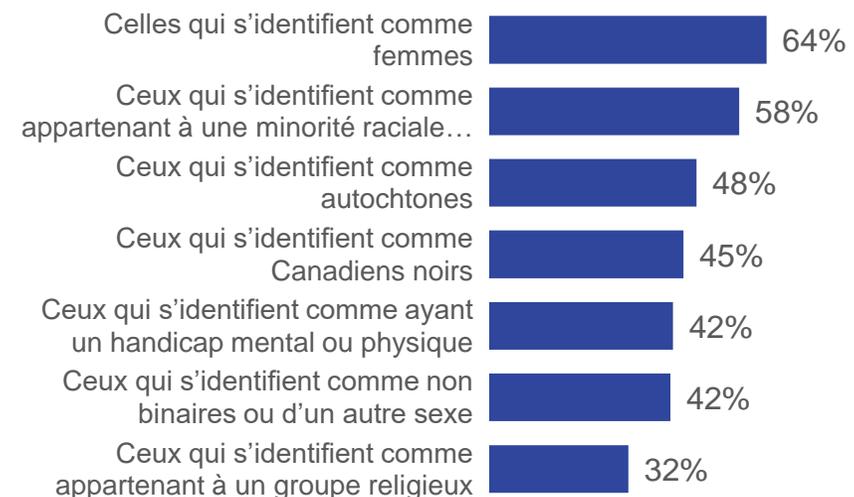
| Écart le plus important en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total) | Accusé de réception | | Émission du paiement | |
|---|---------------------|----------------|----------------------|----------------|
| | Au courant | Pas au courant | Au courant | Pas au courant |
| En cas de problème ou de question, je savais quoi faire. | 75 % | 54 % | 76 % | 54 % |
| Tout au long du processus, je connaissais chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire. | 74 % | 50 % | 74 % | 50 % |
| J'étais convaincu(e) que les problèmes seraient facilement résolus. | 75 % | 57 % | 76 % | 56 % |
| Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin. | 73 % | 55 % | 74 % | 54 % |
| Depuis la collecte des renseignements, jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable. | 71 % | 49 % | 69 % | 49 % |

ACS+

14

79 % des organisations ayant présenté une demande aident au moins un des groupes identitaires présentés.

Les groupes les plus souvent soutenus sont ceux qui s'identifient comme femmes ou comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique.



Les organisations ayant présenté une demande dans le cadre du FA, du PNHA et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées ont plus tendance à aider ceux qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique, et les organisations ayant présenté une demande dans le cadre de Connexion compétences/Objectif carrière, ceux qui s'identifient comme autochtones. En revanche, les organisations ayant présenté une demande dans le cadre de SJC et du Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical ont plus tendance à aider plusieurs groupes.

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)

70 % **69 %**

La satisfaction est constante parmi les demandeurs qui aident des collectivités de l'ACS+, mais ils ont éprouvé plus de difficultés avec certains aspects de leur expérience*.

Organisations

Organisations qui ne le font pas

qui aident des collectivités de l'ACS+



Nombre plus élevé de contacts avec SC (43 % des organisations qui aident des collectivités de l'ACS+ ont été en contact 10 fois ou plus, comparativement à 34 % des organisations qui ne le font pas)



Plus tendance à avoir éprouvé des difficultés (36 %, comparativement à 28 %) et moins tendance à être convaincues que les problèmes seraient facilement résolus (61 %, comparativement à 66 %)



Moins tendance à estimer qu'il était facile de présenter une demande (72 %, comparativement à 79 %)



Moins tendance à estimer que l'information obtenue était cohérente (70 %, comparativement à 78 %)



Plus de difficulté à réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande (68 %, comparativement à 74 %)



Satisfaction moindre à l'égard de l'envoi d'un courriel à un agent de programme (78 %, comparativement à 97 %)



Plus tendance à appartenir au secteur sans but lucratif (80 %, comparativement à 70 %) et à compter plus de 50 bénévoles (20 %, comparativement à 14 %)

* Le premier pourcentage entre parenthèses désigne les organisations qui aident des collectivités de l'ACS+ et le deuxième, les organisations qui ne le font pas.

2 %

Très peu de demandeurs déclarent avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité pendant le processus de demande. Les motifs les plus couramment mentionnés par ceux qui ont eu l'impression d'une discrimination sont la race (30 %) ou l'identité religieuse (28 %).

Collectivités aidées par la demande de financement

- Dans une proportion de huit sur dix (79 %), la grande majorité des demandeurs déclarent que leur organisation aide au moins un des groupes proposés. Les deux tiers (64 %) des organisations ayant présenté une demande aident celles qui s'identifient comme femmes, ceux qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique (58 %) et de ceux qui s'identifient comme autochtones (48 %).
- Les organisations ayant présenté une demande dans le cadre du FA, du PNHA et du FIPH ont plus tendance à aider ceux qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique, et les organisations ayant présenté une demande dans le cadre de CC et OC, ceux qui s'identifient comme autochtones. En revanche, les organisations ayant présenté une demande dans le cadre de SJC ou du PFIMS ont plus tendance à aider plusieurs groupes.

Est-ce que le financement demandé pourrait aider l'une des collectivités, des clients ou l'un des groupes d'individus suivants?

| | TOTAL (n = 1 549) | FA (n = 56) | PNHA (n = 431) | EÉC (n = 942) | CC et OC (n = 25*) | FIPH (n = 22*) | SJC (n = 25*) | PFIMS (n = 26*) | EL&CCI (n = 5*) | PPDS (n = 17*) | Tous, sauf FA, PNHA et EÉC (n = 120) |
|--|----------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------------------|------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---|
| Au moins un (REGR.) | 79% | 95% | 77 % | 78 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 94 % | 99 % |
| Celles qui s'identifient comme femmes | 64% | 43% | 63 % | 65 % | 76 % | 55 % | 72 % | 96 % | 60 % | 53 % | 68 % |
| Ceux qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale... | 58% | 32% | 56 % | 58 % | 76 % | 64 % | 88 % | 85 % | 20 % | 47 % | 68 % |
| Ceux qui s'identifient comme autochtones | 48% | 38 % | 41 % | 48 % | 68 % | 64 % | 68 % | 100 % | 20 % | 35 % | 60 % |
| Ceux qui s'identifient comme Canadiens noirs | 45% | 29% | 38 % | 46 % | 64 % | 46 % | 64 % | 85 % | 20 % | 18 % | 51 % |
| Ceux qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique | 42% | 91 % | 51 % | 40 % | 56 % | 100 % | 48 % | 54 % | 40 % | 47 % | 58 % |
| Ceux qui s'identifient comme non binares ou d'un autre sexe | 42% | 27% | 36 % | 43 % | 48 % | 59 % | 64 % | 81 % | 20 % | 24 % | 49 % |
| Ceux qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux | 32% | 30 % | 34 % | 32 % | 36 % | 23 % | 16 % | 62 % | 20 % | 24 % | 27 % |
| Aucune de ces réponses | 21% | 5% | 23 % | 22 % | - | - | - | - | - | 6 % | 1% |

Q34. Est-ce que le financement demandé pourrait aider l'une des collectivités, des clients ou l'un des groupes d'individus suivants?

Profil des demandeurs qui aident des collectivités d'ACS+

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)

70 %

Organisations qui aident des collectivités de l'ACS+

69 %

Organisations qui ne le font pas

- La satisfaction générale est semblable chez les demandeurs qui aident des collectivités d'ACS+ et chez ceux qui ne le font pas. Toutefois, il existe un certain nombre de différences notables en ce qui concerne des aspects précis de leur expérience.
- Les demandeurs qui aident des collectivités d'ACS+ ont eu un plus grand nombre de communications au cours de leur expérience, ont plus tendance à avoir éprouvé des difficultés et ont moins tendance à être convaincus que les problèmes seraient facilement résolus.
- En outre, ils ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de présenter une demande, que l'information qu'ils ont obtenue était cohérente et qu'ils ont eu plus de difficulté à réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande. Ils sont également moins satisfaits de l'envoi d'un courriel à un agent de programme.
- Par ailleurs, ils ont plus tendance à appartenir à une organisation sans but lucratif qui compte plus de 50 bénévoles.

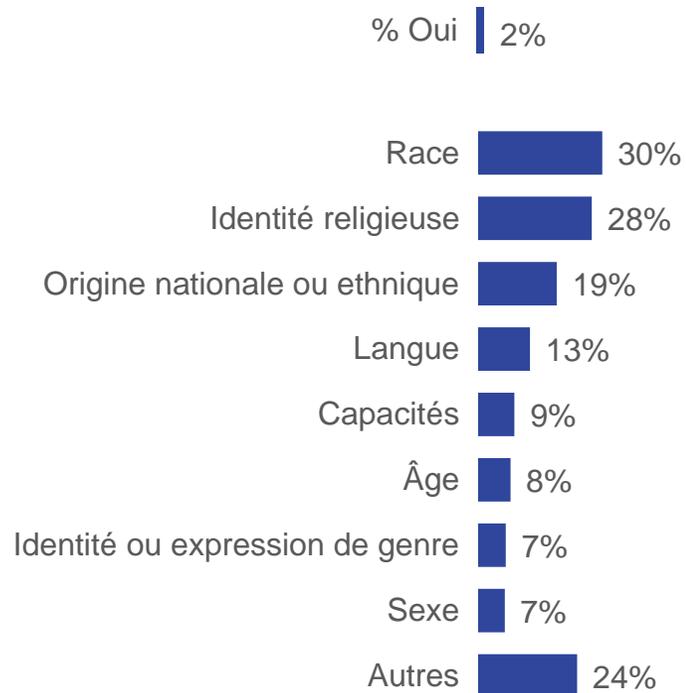
Principales différences entre les organisations qui aident des collectivités de l'ACS+ et celles qui ne le font pas :

- Nombre plus élevé de contacts avec Service Canada (43 % ont été en contact avec Service Canada au moins 10 fois, comparativement à 34 %)
- Plus tendance à avoir éprouvé des difficultés (36 %, comparativement à 28 %) et moins tendance à être convaincues que les problèmes seraient facilement résolus (61 %, comparativement à 66 %)
- Moins tendance à estimer qu'il était facile de présenter une demande (72 %, comparativement à 79 %) ou que l'information obtenue était cohérente (70 %, comparativement à 78 %)
- Plus de difficulté à réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande (68 %, comparativement à 74 %)
- Satisfaction moindre à l'égard de l'envoi d'un courriel à un agent de programme (78 %, comparativement à 97 %)
- Plus tendance à appartenir au secteur sans but lucratif (80 %, comparativement à 70 %) et à compter 50 bénévoles ou plus (20 %, comparativement à 14 %)

Discrimination pendant le processus de demande

- Dans l'ensemble, 2 % des demandeurs déclarent avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité pendant leur expérience avec Service Canada.
- Les motifs les plus couramment mentionnés sont la race ou l'identité religieuse.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à avoir eu le sentiment d'être victimes de discrimination en raison de l'origine nationale ou ethnique, ceux du FIPH, en raison de capacités ou du sexe, ceux de SJC, en raison de capacités, de l'âge ou de l'identité de genre, et ceux du PPDS, en raison de la langue ou de capacités.

*En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, tout au long du processus de demande, avez-vous eu l'impression d'une discrimination en raison de votre identité?
Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination?*



Q43. En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, tout au long du processus de demande, avez-vous eu l'impression d'une discrimination en raison de votre identité?

Q44. Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination?

Remarque : ces questions étaient facultatives et les demandeurs n'étaient pas tenus d'y répondre.

ANALYSE PAR GROUPE DE DEMANDEURS

15

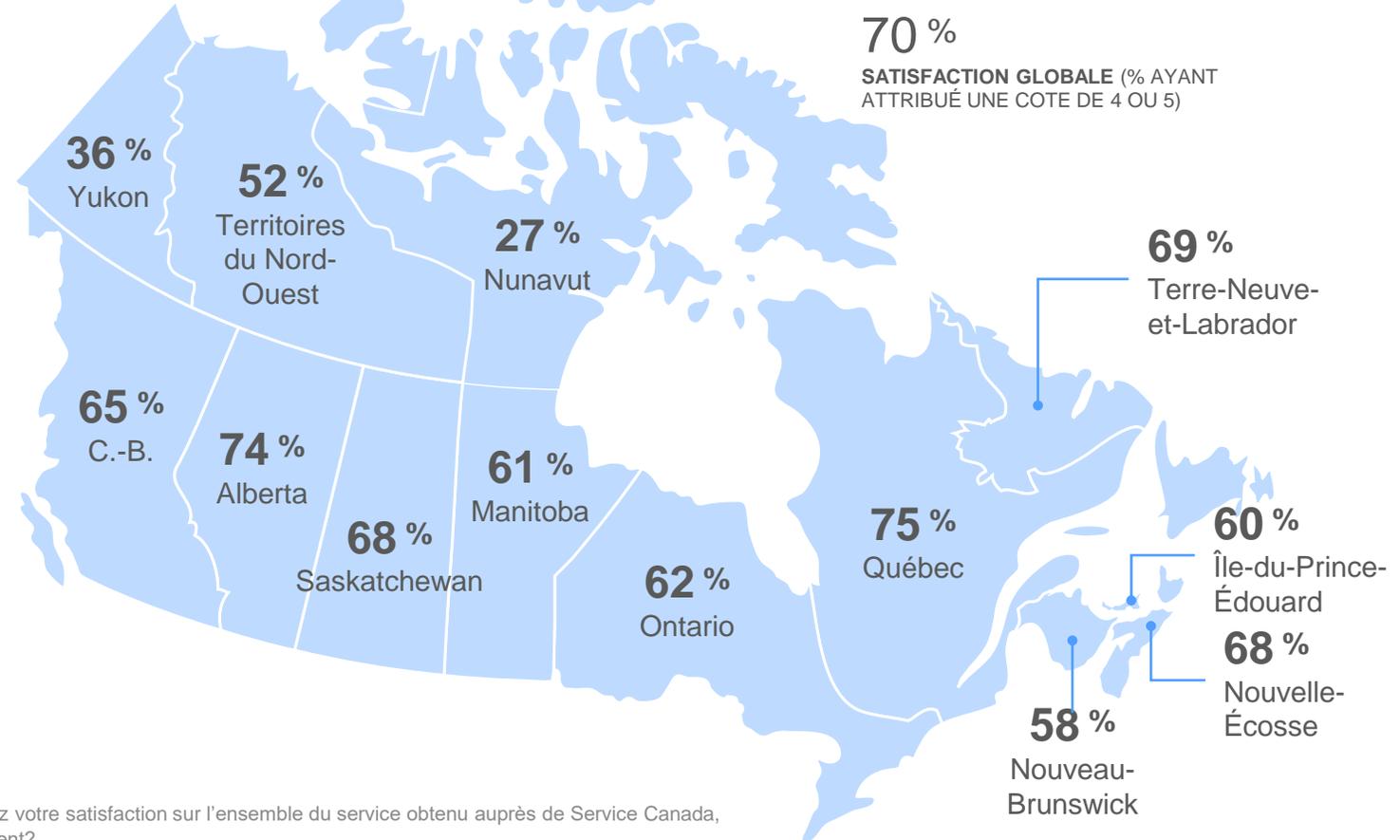
Principales différences selon la région, le nombre d'employés, le secteur d'activité et le groupe de programmes

Satisfaction à l'égard de l'expérience de service par province et territoire

- Les organisations ayant présenté une demande qui exercent leurs activités en Ontario, au Nouveau-Brunswick, au Yukon ou au Nunavut sont moins satisfaites de leur expérience.
- Environ six demandeurs sur dix de l'Ontario (62 %) ou du Nouveau-Brunswick (58 %), environ quatre demandeurs sur dix du Yukon (36 %) et un quart des demandeurs du Nunavut (27 %) en sont satisfaits.
- En comparaison, les trois quarts des demandeurs qui exercent leurs activités au Québec (75 %) ou en Alberta (74 %), sept sur dix de ceux qui exercent leurs activités à Terre-Neuve-et-Labrador (69 %), en Nouvelle-Écosse (68 %) ou en Saskatchewan (68 %), les deux tiers de ceux qui exercent leurs activités en Colombie-Britannique (65 %) et six sur dix de ceux qui exercent leurs activités au Manitoba (61 %) ou à l'Île-du-Prince-Édouard (60 %) sont satisfaits de leur expérience.
- En raison de la petite taille de l'échantillonnage, la satisfaction des organisations qui exercent leurs activités aux Territoires du Nord-Ouest (52 %) n'est pas considérée comme statistiquement inférieure par rapport à la satisfaction globale.
Remarque : On a posé aux demandeurs une question sur la province ou le territoire où leur organisation exerce ses activités afin de mieux comprendre la variation des résultats d'une région à l'autre.

Service Canada exerce ses activités dans cinq régions. Toutefois, étant donné que les demandeurs ne savent pas où leurs demandes ont été traitées, il est difficile de mesurer la satisfaction régionale à cet égard.

Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très insatisfait » et 5 à « Très satisfait », évaluez votre satisfaction sur l'ensemble du service obtenu auprès de Service Canada, depuis l'obtention d'informations sur [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la décision de financement?
Base : tous les répondants



Principales différences par province et territoire

| Demandeurs ayant éprouvé des difficultés | TOTAL | AB | C-B | MB | NB | NL | NT | NS | NU | ON | PE | QC | SK | YT |
|--|-------|------|------|------|------|------|-------|------|-------|------|------|------|------|-------|
| % Oui | 35 % | 32 % | 37 % | 33 % | 36 % | 20 % | 23 % | 25 % | 42 % | 45 % | 26 % | 30 % | 32 % | 40 % |
| Approbation du financement | | | | | | | | | | | | | | |
| % d'approbation | 90 % | 91 % | 87 % | 88 % | 93 % | 90 % | 90 % | 90 % | 87 % | 88 % | 83 % | 91 % | 88 % | 90 % |
| Satisfaction à l'égard du mode de service | | | | | | | | | | | | | | |
| Envoi d'un courriel à un bureau de SC | 65 % | 67 % | 58 % | 61 % | 69 % | 70 % | 58 % | 77 % | 49 % | 58 % | 60 % | 66 % | 60 % | 53 % |
| Site Web du gouvernement du Canada | 66 % | 66 % | 59 % | 64 % | 63 % | 67 % | 70 % | 73 % | 75 % | 64 % | 75 % | 68 % | 69 % | 69 % |
| Envoi d'un courriel à un agent de programme | 80 % | 89 % | 82 % | 80 % | 81 % | 90 % | 100 % | 91 % | 100 % | 74 % | 92 % | 80 % | 89 % | 100 % |
| Portail Web | 67 % | 63 % | 63 % | 69 % | 72 % | 76 % | 74 % | 72 % | 83 % | 64 % | 83 % | 72 % | 70 % | 69 % |
| Écart le plus important en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total) | | | | | | | | | | | | | | |
| L'information que j'ai obtenue était cohérente | 72 % | 68 % | 67 % | 65 % | 71 % | 73 % | 65 % | 78 % | 39 % | 61 % | 63 % | 83 % | 67 % | 66 % |
| Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin. | 61 % | 62 % | 54 % | 60 % | 56 % | 67 % | 64 % | 71 % | 53 % | 53 % | 54 % | 70 % | 61 % | 65 % |
| J'ai expliqué ma situation une seule fois. | 62 % | 67 % | 62 % | 61 % | 60 % | 72 % | 72 % | 73 % | 48 % | 54 % | 64 % | 69 % | 62 % | 63 % |
| J'étais convaincu(e) que les problèmes seraient facilement résolus. | 63 % | 60 % | 55 % | 56 % | 58 % | 67 % | 42 % | 77 % | 35 % | 55 % | 61 % | 67 % | 61 % | 43 % |
| Tout au long du processus, je connaissais chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire. | 58 % | 56 % | 50 % | 42 % | 56 % | 59 % | 33 % | 62 % | 11 % | 51 % | 34 % | 66 % | 47 % | 35 % |

Principales différences selon la province et le territoire

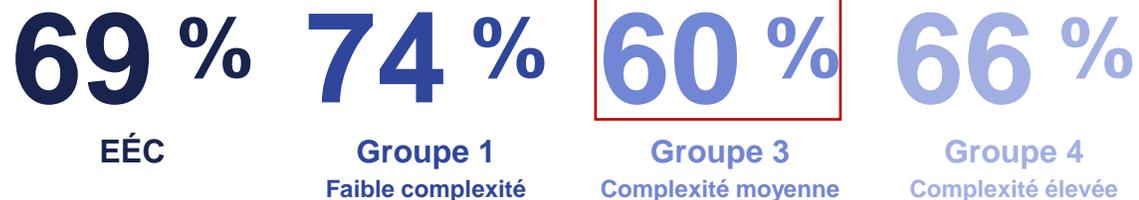
| Contacts avec SC – Nombre total de fois | TOTAL | AB | BC | MB | NB | NL | NT | NS | NU | ON | PE | QC | SK | YT |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 à 3 fois | 12 % | 11 % | 8 % | 10 % | 8 % | 3 % | 2 % | 12 % | - | 10 % | 12 % | 17 % | 9 % | - |
| 4 à 6 fois | 19 % | 13 % | 18 % | 21 % | 17 % | 35 % | 16 % | 23 % | 21 % | 15 % | 19 % | 24 % | 23 % | 17 % |
| 7 à 9 fois | 15 % | 19 % | 13 % | 22 % | 16 % | 10 % | 3 % | 15 % | 4 % | 15 % | 13 % | 12 % | 12 % | 23 % |
| 10 fois ou plus | 41 % | 46 % | 47 % | 34 % | 42 % | 38 % | 68 % | 38 % | 62 % | 48 % | 41 % | 34 % | 40 % | 48 % |

| Temps requis pour remplir la demande | TOTAL | AB | BC | MB | NB | NL | NT | NS | NU | ON | PE | QC | SK | YT |
|--------------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 à 7 jours/une semaine | 70 % | 66 % | 64 % | 70 % | 60 % | 87 % | 72 % | 78 % | 74 % | 62 % | 64 % | 75 % | 75 % | 78 % |
| 8 à 14 jours/deux semaines | 20 % | 23 % | 26 % | 21 % | 26 % | 9 % | 25 % | 18 % | 19 % | 24 % | 27 % | 17 % | 17 % | 15 % |
| 15 à 21 jours/trois semaines | 6 % | 6 % | 8 % | 4 % | 11 % | 1 % | 3 % | 3 % | 4 % | 7 % | 7 % | 5 % | 4 % | 5 % |
| 22 à 31 jours/un mois | 3 % | 4 % | 2 % | 3 % | 2 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % | 4 % | 3 % | 1 % | 4 % | 2 % |
| Plus de 31 jours/plus d'un mois | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | - | 1 % | 2 % | 3 % | - | 2 % | 1 % | - |

Principales différences selon la complexité du programme

- Aux fins de la présente étude, la complexité des programmes a été définie en fonction du temps nécessaire pour procéder à l'examen d'une demande. Le tableau ci-dessous fournit des détails sur les programmes de complexité faible, moyenne et élevée.
- Dans l'ensemble, les demandeurs du groupe 3 (complexité moyenne) ont moins tendance à être satisfaits de l'expérience de service. Fait intéressant, alors que la satisfaction globale des demandeurs du groupe 4 est statistiquement cohérente avec le rendement global, ils attribuent des cotes plus faibles à plusieurs aspects (comme il est indiqué sur la diapositive suivante).
- Six demandeurs sur dix du groupe 3 (60 %) sont satisfaits, comparativement aux trois quarts (74 %) des demandeurs du groupe 1, à sept demandeurs du programme EÉC sur dix (69 %) et aux deux tiers (66 %) des demandeurs du groupe 4.

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)



| DEGRÉ DE COMPLEXITÉ ASSOCIÉ AU GROUPE/PROGRAMME | | DESCRIPTION (EXEMPLES DE PROGRAMMES) | TAILLE DE LA BASE |
|---|----------------------------------|---|-------------------|
| EÉC | | Emplois d'été Canada | <i>n</i> = 942 |
| Groupe 1 | Programmes de faible complexité | Programmes de subventions associés à une période d'examen de 112 jours/16 semaines (p. ex. le Fonds pour l'accessibilité et le programme Nouveaux Horizons pour les aînés) | <i>n</i> = 487 |
| Groupe 3 | Programmes de complexité moyenne | Programmes de contributions associés à une période d'examen de 126 jours/18 semaines (p. ex. Service jeunesse Canada, Connexion compétences/Objectif carrière [Stratégie emploi et compétences jeunesse, SECJ], Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical et Programme de partenariats pour le développement social) | <i>n</i> = 93 |
| Groupe 4 | Programmes de complexité élevée | Programmes de contributions associés à une période d'examen de 154 jours/22 semaines (p. ex. Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants et Fonds d'intégration pour les personnes handicapées) | <i>n</i> = 27* |

Principales différences selon le groupe de programmes

- Les demandeurs du groupe 3 ont moins tendance à être satisfaits du site Web du gouvernement du Canada, tandis que les demandeurs du groupe 4 ont moins tendance à être satisfaits de l'envoi d'un courriel à un bureau ou à un agent de programme de Service Canada. Les demandeurs du groupe 1 ont plus tendance à être satisfaits du site Web du gouvernement du Canada et de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada.
- En outre, les demandeurs des groupes 3 et 4 ont moins tendance à estimer qu'il était facile de remplir le document sur le budget ou de mettre au point le budget final après l'entente, de se conformer aux exigences de la demande, de comprendre l'information concernant le programme, de rédiger le rapport final ou d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement.

| Satisfaction à l'égard du mode de service | TOTAL | EÉC | GROUPE 1 | GROUPE 3 | GROUPE 4 |
|---|-------|------|----------|----------|----------|
| Site Web du gouvernement du Canada | 66 % | 65 % | 71 % | 50 % | 58 % |
| Envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada | 65 % | 64 % | 71 % | 58 % | 42 % |
| Envoi d'un courriel à un agent de programme | 80 % | 80 % | 82 % | 82 % | 57 % |

| Écart le plus important en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total) | TOTAL | EÉC | GROUPE 1 | GROUPE 3 | GROUPE 4 |
|---|-------|------|----------|----------|----------|
| Remplir le document sur le budget (dans la demande) | 77 % | 68 % | 62 % | 44 % | 41 % |
| Mettre au point le budget final (après l'entente) | 70 % | 71 % | 67 % | 50 % | 48 % |
| Se conformer aux exigences de la demande | 77 % | 79 % | 70 % | 57 % | 59 % |
| Comprendre l'information concernant le programme | 76 % | 76 % | 80 % | 58 % | 43 % |
| Rédiger le rapport final | 72 % | 73 % | 63 % | 55 % | 43 % |
| Établir l'admissibilité de votre organisation au financement | 83 % | 83 % | 84 % | 69 % | 57 % |

Principales différences selon les groupes de programmes (suite)

- Les demandeurs des groupes 3 et 4 ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus, tandis que ceux du groupe 1 ont plus tendance à l'avoir été de 1 à 6 fois.
- Les demandeurs des groupes 1, 3 et 4 ont tous plus tendance à dire qu'il leur a fallu plus d'une semaine pour remplir leur demande, et c'est aux demandeurs des groupes 2 et 3 qu'il a fallu le plus de temps. Les demandeurs de tous les groupes ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour le financement.

| Contact avec SC – Nombre total de fois | TOTAL | EÉC | GROUPE 1 | GROUPE 3 | GROUPE 4 |
|--|-------|------|----------|----------|----------|
| 1 à 3 fois | 12 % | 12 % | 17 % | 9 % | 7 % |
| 4 à 6 fois | 19 % | 19 % | 23 % | 9 % | 3 % |
| 7 à 9 fois | 15 % | 15 % | 16 % | 4 % | 6 % |
| 10 fois ou plus | 41 % | 42 % | 29 % | 60 % | 65 % |
| Temps requis pour remplir la demande | | | | | |
| 1 à 7 jours/une semaine | 70 % | 76 % | 32 % | 16 % | 13 % |
| 8 à 14 jours/deux semaines | 20 % | 18 % | 34 % | 33 % | 28 % |
| 15 à 21 jours/trois semaines | 6 % | 4 % | 19 % | 27 % | 19 % |
| 22 à 31 jours/un mois | 3 % | 1 % | 10 % | 15 % | 28 % |
| Plus de 31 jours/plus d'un mois | 2 % | 1 % | 5 % | 10 % | 13 % |
| Approbation du financement | | | | | |
| % d'approbation | 90 % | 92 % | 79 % | 79 % | 75 % |

Principales différences selon le nombre d'employés

- Les organisations comptant 50 employés ou plus sont moins satisfaites de leur expérience. Six organisations sur dix (59 %) comptant 50 employés ou plus en sont satisfaites, comparativement aux trois quarts (74 %) des organisations ne comptant aucun employé et à sept sur dix de celles comptant de 1 à 9 (71 %) ou de 10 à 49 employés (70 %).
- Les organisations comptant 50 employés ou plus sont plus satisfaites de l'envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada, tandis que celles qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à être satisfaites de l'assistance téléphonique d'un bureau de Service Canada et à l'être davantage.
- Les organisations comptant 50 employés ou plus qui ont présenté une demande ont également plus tendance à estimer que les représentants de SC au téléphone leur ont apporté de l'aide, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin, qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question et que le laps de temps écoulé était raisonnable. Les demandeurs des organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à être d'avis qu'ils savaient quoi faire en cas de problème ou de question, qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus et qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois.

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)



| Satisfaction à l'égard du mode de service | TOTAL | AUCUN | 1 à 9 | 10 à 49 | 50 ou plus |
|---|-------|-------|-------|---------|------------|
| Envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada | 65 % | 80 % | 66 % | 61 % | 56 % |
| Assistance téléphonique d'un bureau de Service Canada | 61 % | 75 % | 66 % | 55 % | 47 % |

| Écart le plus important en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total) | TOTAL | AUCUN | 1 à 9 | 10 à 49 | 50 ou plus |
|---|-------|-------|-------|---------|------------|
| Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide. | 72 % | 73 % | 77 % | 75 % | 40 % |
| Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin. | 61 % | 63 % | 62 % | 63 % | 52 % |
| En cas de problème ou de question, je savais quoi faire. | 62 % | 70 % | 62 % | 61 % | 53 % |
| Le laps de temps écoulé était raisonnable. | 56 % | 62 % | 57 % | 56 % | 48 % |
| J'étais convaincu(e) que les problèmes seraient facilement résolus. | 63 % | 73 % | 64 % | 59 % | 58 % |
| J'ai expliqué ma situation une seule fois. | 62 % | 70 % | 63 % | 60 % | 56 % |

Significativement supérieur/inférieur au total

Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations comptant 50 employés ou plus ont plus tendance à avoir éprouvé des difficultés au cours de leur expérience. Ils ont également plus tendance à dire qu'il leur a fallu trois semaines ou plus pour remplir leur demande.
- Les demandeurs provenant d'organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à dire qu'il leur a fallu deux ou trois semaines pour remplir leur demande.

| Demands ayant éprouvé des difficultés | TOTAL | AUCUN | 1 à 9 | 10 à 49 | 50 ou plus |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|---------|------------|
| % Oui | 35 % | 33 % | 33 % | 35 % | 43 % |
| Temps requis pour remplir la demande | | | | | |
| 1 à 7 jours/une semaine | 70 % | 55 % | 72 % | 75 % | 58 % |
| 8 à 14 jours/deux semaines | 20 % | 26 % | 19 % | 19 % | 23 % |
| 15 à 21 jours/trois semaines | 6 % | 12 % | 5 % | 4 % | 11 % |
| 22 à 31 jours/un mois | 3 % | 4 % | 3 % | 1 % | 4 % |
| Plus de 31 jours/plus d'un mois | 2 % | 3 % | 1 % | 1 % | 4 % |

Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les demandeurs provenant d'organisations qui comptent 50 employés ou plus ont plus tendance que les demandeurs provenant d'organisations qui ne comptent aucun employé à indiquer qu'ils font une demande pour le même programme tous les ans.
- Les demandeurs provenant d'organisations qui comptent de 10 à 49 employés ou 50 employés ou plus ont davantage tendance à faire partie d'une équipe d'employés qui s'occupe de remplir la demande. Les demandeurs provenant d'organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à dire que leur organisation est fortement dépendante des bénévoles pour remplir la demande, tandis que ceux provenant d'organisations qui comptent de 1 à 9 employés ont plus tendance à dire qu'ils font partie d'une équipe composée d'employés et de bénévoles.
- Les demandeurs provenant d'organisations qui ne comptent aucun employé ou qui en comptent de 1 à 9 ont plus tendance à appartenir au secteur sans but lucratif que ceux provenant d'organisations qui comptent de 10 à 49 employés ou 50 employés ou plus. Les demandeurs provenant d'organisations qui comptent 50 employés ou plus ont plus tendance à appartenir au secteur public.

| Nombre de demandes | TOTAL | AUCUN | 1 à 9 | 10 à 49 | 50 ou plus |
|--|-------|-------|-------|---------|------------|
| Première demande | 13 % | 20 % | 15 % | 10 % | 7 % |
| Demande faite une ou deux fois auparavant | 20 % | 25 % | 20 % | 19 % | 16 % |
| Demande faite plusieurs fois auparavant | 26 % | 24 % | 26 % | 26 % | 26 % |
| Demande faite pour le même programme tous les ans | 41 % | 32 % | 39 % | 45 % | 50 % |
| Rôle quant à la demande | | | | | |
| Je suis seul responsable | 44 % | 30 % | 48 % | 48 % | 32 % |
| Je fais partie d'une équipe d'employés | 27 % | 1 % | 19 % | 39 % | 55 % |
| Je fais partie d'une équipe composée d'employés et de bénévoles | 12 % | 1 % | 17 % | 10 % | 12 % |
| Notre organisation est fortement dépendante des bénévoles | 16 % | 67 % | 17 % | 3 % | 0 % |
| Je ne participe pas personnellement, même si je supervise ce processus ou que j'en ai connaissance | 0,4 % | 1 % | 0,2 % | 0,4 % | 0,8 % |
| Secteur | TOTAL | AUCUN | 1 à 9 | 10 à 49 | 50 ou plus |
| Sans but lucratif (REGR.) | 77 % | 94 % | 82 % | 69 % | 67 % |
| Secteur public (REGR.) | 14 % | 10 % | 9 % | 17 % | 34 % |
| Secteur privé (REGR.) | 19 % | 12 % | 20 % | 23 % | 13 % |

Principales différences selon le secteur

- La satisfaction globale et la satisfaction à l'égard des modes de service sont semblables dans toutes les organisations qui ont présenté une demande, peu importe le secteur, mais on observe un certain nombre de différences notables pour ce qui est des caractéristiques de service. Les demandeurs du secteur public ont moins tendance à estimer que, dans l'ensemble, il a été facile pour eux de présenter une demande, qu'ils sont parvenus à naviguer sans difficulté à travers toutes les étapes de la demande et qu'il a été facile de comprendre l'information concernant le programme, de comprendre les exigences de la demande, de répondre aux questions à développement et d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement.
- Les demandeurs du secteur privé ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin, que l'information qu'ils ont obtenue était cohérente et qu'il était facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande, de répondre aux questions à développement et d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement.

Satisfaction globale (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)

70 % Sans but lucratif
66 % Secteur public
67 % Secteur privé

| Satisfaction à l'égard du mode de service | TOTAL | Sans but lucratif | Secteur public | Secteur privé |
|---|-------|-------------------|----------------|---------------|
| Envoi d'un courriel à un bureau de Service Canada | 65 % | 65 % | 67 % | 63 % |
| Site Web du gouvernement du Canada | 66 % | 66 % | 62 % | 62 % |
| Portail Web | 67 % | 68 % | 62 % | 66 % |
| Envoi d'un courriel à un agent de programme | 80 % | 80 % | 83 % | 78 % |

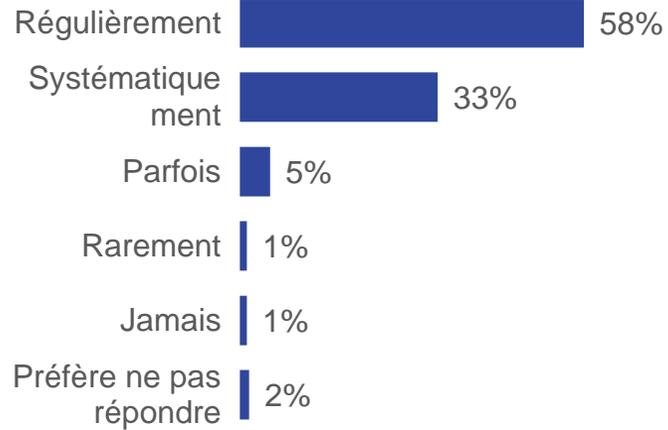
Écart le plus important en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total)

| | TOTAL | Sans but lucratif | Secteur public | Secteur privé |
|--|-------|-------------------|----------------|---------------|
| Je suis parvenu(e) à naviguer sans difficulté à travers toutes les étapes de la demande. | 70 % | 70 % | 57 % | 68 % |
| Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin. | 61 % | 63 % | 60 % | 54 % |
| Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour le programme. | 74 % | 75 % | 66 % | 69 % |
| L'information que j'ai obtenue était cohérente. | 72 % | 72 % | 74 % | 65 % |
| Comprendre les exigences de la demande | 73 % | 74 % | 65 % | 70 % |
| Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande pour le programme | 69 % | 70 % | 68 % | 62 % |
| Répondre aux questions à développement | 64 % | 66 % | 56 % | 54 % |
| Comprendre l'information concernant le programme | 76 % | 77 % | 65 % | 73 % |
| Établir l'admissibilité de votre organisation au financement | 83 % | 85 % | 74 % | 76 % |
| Déterminer les étapes de la demande de financement | 78 % | 79 % | 70 % | 70 % |

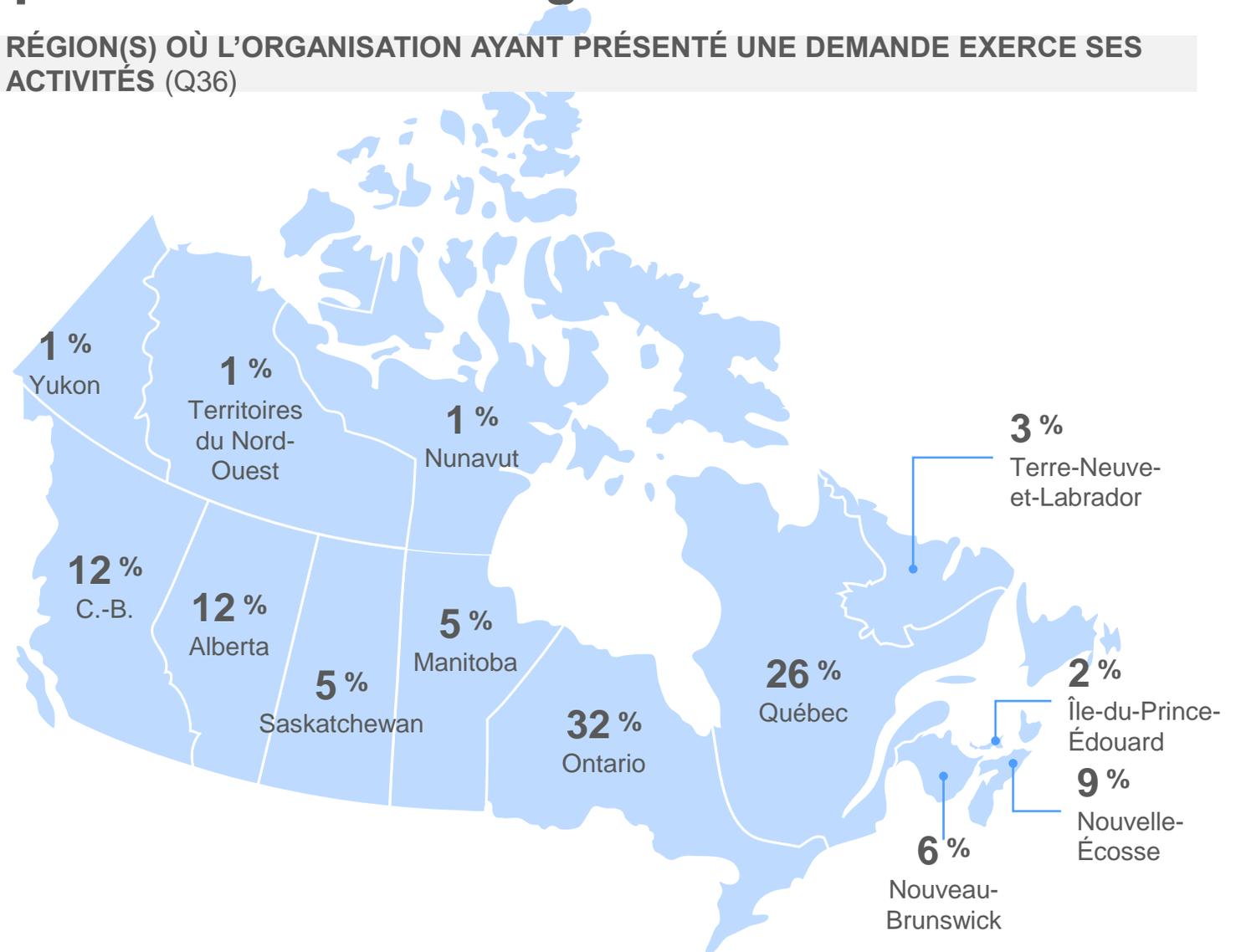
PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS AU SONDAGE

Profil démographique des répondants au sondage

UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Q35)



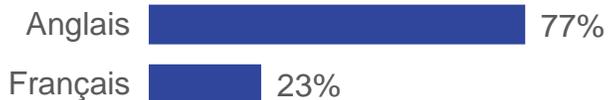
RÉGION(S) OÙ L'ORGANISATION AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE EXERCE SES ACTIVITÉS (Q36)



LANGUE PRÉFÉRÉE DES ORGANISATIONS (Q42)

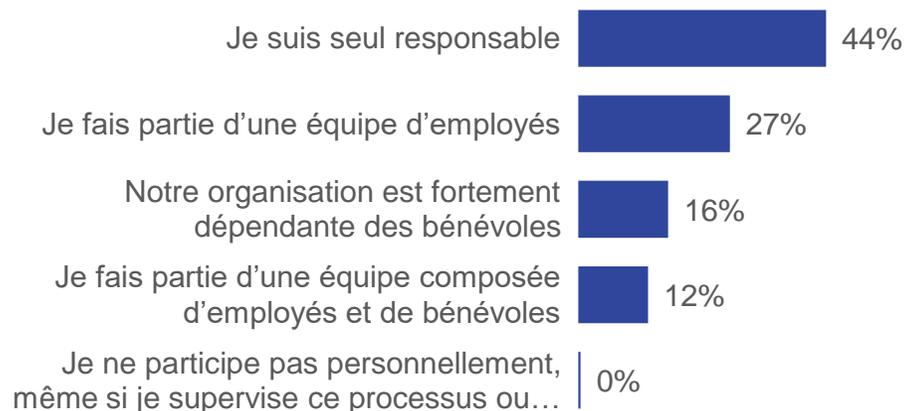


% DE SONDAGES REMPLIS SELON LA LANGUE

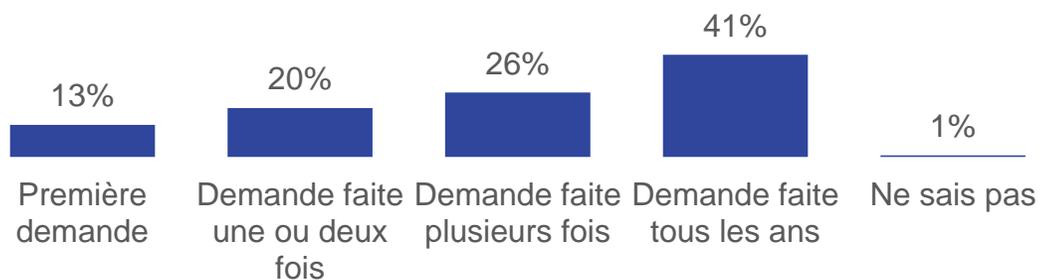


Profil démographique

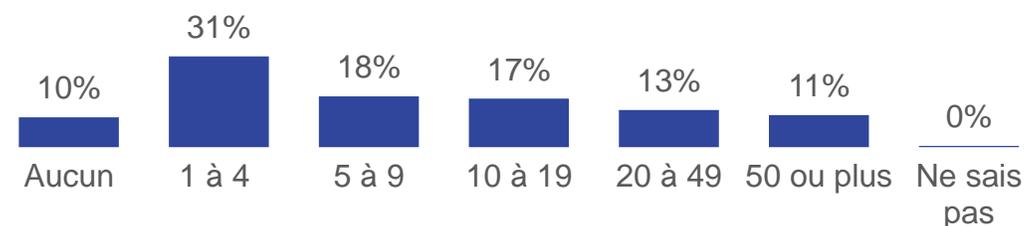
RÔLE DANS LE PROCESSUS DE DEMANDE (Q37)



NOMBRE DE DEMANDES PRÉSENTÉES (Q38)



NOMBRE D'EMPLOYÉS QUI TRAVAILLENT POUR L'ORGANISATION (Q40)



NOMBRE DE BÉNÉVOLES QUI TRAVAILLENT POUR L'ORGANISATION (Q41)



Profil démographique

SECTEUR (Q39)



RÉSULTATS QUALITATIFS

Résultats qualitatifs



Les programmes d'EDSC permettent la réalisation d'un vaste éventail de projets proposés par une variété de demandeurs.

- **De nombreux demandeurs sont reconnaissants d'avoir la possibilité de recevoir du financement pour leurs projets et programmes**, ce qui les aide à servir leurs communautés et leurs clients et à créer un changement positif. Les types de communautés concernées sont très diversifiés et comprennent des personnes âgées, de nouveaux immigrants, des étudiants et des personnes handicapées. Dans de nombreux cas, les projets et programmes visent à favoriser l'activité physique ou le bien-être mental et à fournir des services à des personnes dans le besoin ou à les aider.
- **Certains demandeurs sont des rédacteurs de demandes de subventions et de propositions chevronnés ou désignés**, ou encore des demandeurs du même programme depuis plusieurs années, et ils ont tendance à faire plus confiance au processus et à leur capacité à présenter une demande. Bien qu'ils éprouvent encore des difficultés en ce qui concerne la façon de rédiger la demande de manière à optimiser leur réussite, ils sont généralement mieux outillés pour les surmonter.
- **Certains présentent une demande pour la première fois et sont inexpérimentés et d'autres sont des bénévoles, et non des employés rémunérés**. Ils ont tendance à éprouver plus de difficultés ou à percevoir davantage en raison d'un manque de connaissances, mais il ne s'agit pas toujours de difficultés et liés directement au processus de demande. Pour les bénévoles, c'est le fait de trouver le temps de préparer une demande dans le cadre d'un programme qui est difficile, car ils occupent souvent un emploi rémunéré ailleurs.
- **Certains évoquent le calcul qu'ils font afin de déterminer** si l'avantage d'obtenir la subvention et le montant de la subvention vaut ou non le temps et les efforts nécessaires pour présenter une demande. Cela est particulièrement vrai pour les personnes qui donnent de leur temps et ne sont pas des employés rémunérés d'une organisation.

Résultats qualitatifs (suite)



La satisfaction à l'égard de la connaissance et des renseignements repose sur la facilité ainsi que sur la proactivité et la réceptivité d'EDSC.

Connaissance : Les demandeurs ont appris l'existence des programmes offerts de diverses façons. Un grand nombre d'entre eux en ont entendu parler directement par EDSC après avoir présenté une demande dans le cadre du même programme lors d'années précédentes. Autrement, les demandeurs ont généralement découvert les programmes par l'entremise d'un ensemble de ressources internes ou externes, d'expériences antérieures et de recherches sur Internet.

Fait saillant : une communication directe d'EDSC est considérée comme un rappel opportun et pertinent pour ceux qui ont appris l'existence des programmes de cette façon.

Difficulté : la connaissance des programmes offerts n'est pas suffisante et il n'y a pas d'intervention proactive auprès de ceux qui présentent une demande pour la première fois.

Renseignements : Les demandeurs ont trouvé des renseignements directement sur le site Web d'EDSC, lors d'un webinaire d'information avec EDSC, auprès d'un agent de programme local d'EDSC, auprès de leur député provincial ou fédéral ou en téléphonant au 1 800 O-CANADA.

Fait saillant : les demandeurs ont trouvé facilement les renseignements nécessaires pour remplir la demande en ligne ou par l'intermédiaire d'un agent de programme d'EDSC.

Difficulté : certains demandeurs n'ont pas été en mesure de trouver les renseignements nécessaires sur le site Web d'EDSC ou ont tenté de communiquer avec une personne d'EDSC sans y parvenir.

Résultats qualitatifs (suite)



Les expériences en matière de service à la clientèle lors d'une demande de subvention ou de contribution à EDSC sont très variées.

Processus de demande : La présentation d'une demande dans le cadre d'un programme peut prendre beaucoup de temps et s'échelonner sur plusieurs semaines, le temps de réunir les renseignements nécessaires, de consulter les collègues et partenaires, de remplir la demande et de la soumettre.

On observe des différences sur le plan des expériences en ce qui concerne plusieurs facteurs :

- **Si le demandeur est expérimenté ou plutôt novice en la matière;** les demandeurs moins expérimentés avaient davantage d'incertitudes.
- **Si le demandeur travaille pour une entreprise;** les demandeurs ont été étonnés par le nombre de détails demandés/exigés.
- **Si le demandeur travaille/est bénévole pour une organisation sans but lucratif;** ces demandeurs ont plus tendance à comprendre pourquoi tous les détails demandés sont nécessaires.
- **Le programme dans le cadre duquel la demande est présentée;** la demande du programme Emplois d'été Canada (EÉC) est généralement considérée comme étant plus facile à remplir que celle du programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA).

Les degrés de confiance varient et ne sont pas nécessairement liés à ces facteurs, mais plutôt à l'approbation des demandes; même les demandeurs plus expérimentés peuvent ressentir de l'incertitude d'une année à l'autre, selon que leur demande a été approuvée ou non l'année précédente.

Résultats qualitatifs (suite)



Les expériences en matière de service à la clientèle lors d'une demande de subvention ou de contribution à EDSC sont très variées.

Faits saillants :

- Les demandeurs qui ont eu un des échanges directement avec un bureau local de Service Canada estiment que l'expérience a été positive, car ces échanges les ont aidés à remplir la demande, à comprendre ce qui était nécessaire et à obtenir des réponses à leurs questions.
- Certains ont trouvé le processus clair et simple et le formulaire de demande facile à remplir, et ils n'ont pas éprouvé de difficultés.
- Ceux qui ont choisi de présenter leur demande en ligne sur le portail/la page Web des subventions et contributions estiment que le processus était facile.

Difficultés :

- Les demandeurs indiquent que la plus grande difficulté consiste à rédiger la demande de manière à optimiser les chances de réussite, c'est-à-dire à obtenir une approbation de financement : style commercial ou descriptif, quantité de détails, types de détails et mots-clés.
- Pour certains demandeurs qui ont choisi de présenter leur demande en ligne, l'accès aux Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) a représenté une difficulté importante, car divers problèmes sont survenus.
- Les champs de coûts ont également été une source de difficultés pour certains, qui les ont trouvés compliqués à remplir ou ont eu des problèmes à le faire.

Résultats qualitatifs (suite)



La confiance quant à la réception rapide d'une décision et la clarté sur l'état de leur demande sont des facteurs qui ont contribué à la satisfaction des demandeurs.

Suivi et décision : Selon les perceptions générales des participants, il n'existe actuellement aucun moyen de connaître l'état de la demande. Les degrés de confiance et de certitude varient : alors que certains sont prêts à patienter pendant une période prolongée avant de connaître la décision, d'autres expriment la volonté de recevoir régulièrement des mises à jour ou de « suivre » le traitement de leur demande.

La plupart ne connaissaient pas les normes de service publiées concernant le délai d'accusé de réception de la demande et le paiement. Après en avoir pris connaissance, la plupart des demandeurs estiment que leur expérience y était conforme, mais ce n'est pas le cas pour quelques-uns d'entre eux.

Faits saillants : les demandeurs soulignent qu'ils ont eu une seconde chance d'optimiser ou de modifier certaines sections de leur demande. Même si les agents de Service Canada à l'échelle locale n'ont pas été en mesure de fournir une mise à jour ou une décision, les demandeurs ont apprécié leur réceptivité. La plupart sont satisfaits du mode de service par l'entremise duquel ils ont reçu une décision, généralement par téléphone ou par courriel.

Difficultés : le moment de la décision et ses répercussions potentielles ont occasionné des difficultés; par exemple, les devis des fournisseurs étaient échus ou avaient été modifiés ou les demandeurs ne pensaient pas avoir suffisamment de temps pour embaucher un étudiant ou faisaient patienter un étudiant en attendant la décision. En outre, la déception générale et l'incertitude quant à la raison pour laquelle leur demande n'a pas été approuvée et le fait de ne pas recevoir de renseignements permettant de l'améliorer pour les prochaines fois font également partie des difficultés vécues par les demandeurs.

Résultats qualitatifs (suite)



Le contrôle et la clôture sont généralement assez simples

Les personnes qui connaissent bien les processus de financement et le rôle des gestionnaires de programmes dans leur organisation sont plus à l'aise avec le contrôle et la clôture. Ils n'ont pas eu à fournir de plus amples renseignements relativement à toute autre exigence de mesure du rendement et ils ont compris la nécessité de rendre des comptes du point de vue du contribuable.

Certains mentionnent que le processus est devenu plus coûteux et bureaucratique au fil du temps en raison d'un nombre croissant d'exigences pour ces phases du programme.

En ce qui concerne les collectivités de l'ACS+, le sentiment général est que leur identité n'a pas eu de répercussions sur les demandes de financement, pas plus sur le plan organisationnel que sur le plan personnel.

Certains sont conscients de leur privilège et cette question ne leur semble pas pertinente. Quelques-uns ont du mal à comprendre la question, ce qui semble courant chez les participants plus âgés. Certains se demandent si leur identité a représenté un facteur dans la décision de refus du financement; quelques autres soulignent que la tension liée au processus de demande de financement était associée à une identité précise.

Perceptions d'une expérience client idéale

L'élaboration d'une expérience client idéale a donné lieu à deux thèmes distincts.

Une expérience client idéale comprend généralement la communication avec un représentant par téléphone ou par clavardage en ligne et la possibilité de joindre une personne réelle. Certains participants préfèrent avoir une ressource principale vers laquelle se tourner pour poser des questions plutôt que de parler à une personne différente chaque fois.



« Pouvoir parler à un agent en temps réel ou même utiliser la fonction de clavardage, tout en interagissant en ligne. »

« Je dirais qu'idéalement, ce serait d'avoir "un être humain à l'autre bout de la ligne" et peut-être un dossier pré-rempli avec nos informations de base. »



Les participants s'entendent pour dire qu'une plateforme conviviale améliore l'expérience client avec les services. Lorsqu'on demande aux participants de décrire une expérience client idéale, certains mentionnent leurs expériences avec des sociétés de services financiers comme Stripe et les applications bancaires en ligne. Les participants mentionnent également d'autres caractéristiques et fonctions :

- Processus de connexion facile
- Suivi de l'état et gestion des demandes
- Facilité à trouver de l'aide sans avoir à faire des recherches excessives



« Un portail convivial, assurément. S'il faut faire les choses en ligne, je pense que la simplicité de la technologie utilisée est importante et que tout le monde doit pouvoir soumettre la demande. »

« Je citerais en exemple les services en ligne de la plupart des institutions financières. Sachant que les opérations en ligne sont la voie de l'avenir, elles doivent rendre leur site aussi convivial que possible. Ainsi, elles font en sorte que tous les services auxquels ont accès les utilisateurs soient très clairs, par exemple le téléchargement d'un formulaire de paiement préautorisé, la mise à jour des renseignements, les virements de fonds entre différents comptes et l'impression des relevés. »

Facteurs contribuant à rendre les expériences idéales

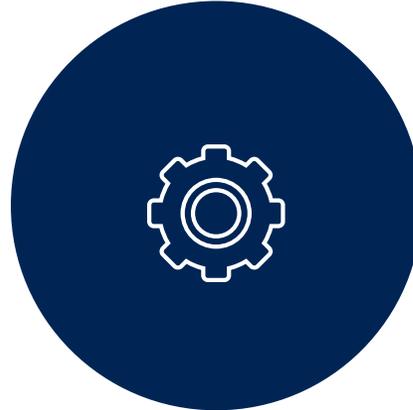
Communication

Des communications claires tant en matière de correspondance écrite que de formulaires à remplir.



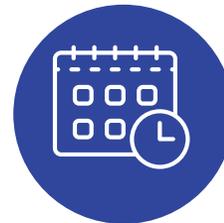
Outils conviviaux

Des outils en ligne auxquels il est facile d'accéder et dans lesquels il est simple de naviguer.



Rapidité de la réponse

Des mises à jour et un suivi réguliers et en temps opportun pour éviter toute confusion ou frustration.



Traitement respectueux

Un environnement où les personnes se sentent importantes et dans lequel les clients disposent de ressources et d'un soutien adéquats.



Avantages d'une expérience client idéale

Prévisibilité

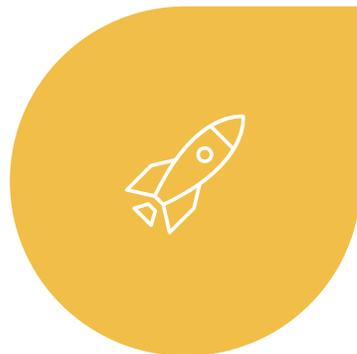
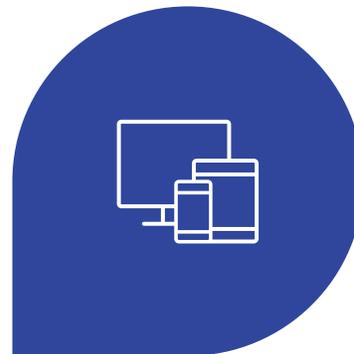
Un grand nombre de participants mentionnent l'importance de veiller au respect des délais dans le processus de décision anticipé, car la prévisibilité est essentielle dans les processus de planification internes.

« Connaître le calendrier des échéanciers de manière transparente, justement. On le sait que c'est à peu près en avril, mai, à peu près, mais ça varie beaucoup! »

Efficienc

Si certains préfèrent les services numériques, d'autres demandent certaines interactions humaines afin de les aider à obtenir des réponses à leurs questions ou à leurs préoccupations et d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de la préparation de leur demande.

« L'idéal serait de pouvoir parler à quelqu'un pour obtenir des réponses aux questions sur le processus de demande. »



Simplicité

À la lumière de leur expérience dans le secteur privé, les participants demandent des outils numériques faciles à utiliser conçus par le gouvernement afin de simplifier le processus de demande et d'améliorer leur expérience.

« En ce qui concerne le service à la clientèle, il serait utile que les plateformes soient moins compliquées. Elles nous causent toujours des difficultés. »

Accessibilité

Les participants émettent quelques suggestions pour améliorer l'accessibilité sur le Web et promouvoir l'égalité des chances pour les personnes handicapées dans le cadre du processus de demande.

« Il existe différentes façons de faire une demande et je pense qu'il faut éliminer les obstacles. Il faut vraiment rendre accessibles tous les moyens de communication, qu'ils soient en ligne ou en personne. »

La qualité du service est évaluée en fonction de trois critères :

FACILITÉ

simplicité, clarté et commodité
des renseignements et du
service



^
A

EFFICACITÉ

disponibilité, rapidité et
cohérence de l'aide et des
renseignements; efficacité du
service



^
B

ÉMOTION

traitement respectueux et
confiance à l'égard du service



^
C

Connaissance initiale des programmes offerts

Recherche sur Google

Les petites organisations et entreprises ont appris l'existence des programmes offerts par hasard ou en effectuant une recherche sur Google

« Nous avons obtenu les renseignements au moyen de recherches sur Internet, surtout sur Google. Je ne savais pas ce qu'il fallait pour obtenir un financement, alors j'ai fait moi-même des recherches sans nécessairement recevoir de publicités ciblées ou autre chose du genre. »

Député

Les participants des collectivités rurales ou éloignées affirment qu'ils comptent sur leur député pour leur indiquer les possibilités à venir qui pourraient répondre à leurs besoins, des députés qui communiquent de façon proactive avec leurs électeurs pour leur suggérer des subventions et des contributions qui pourraient les intéresser.

« Nous recevons toujours le formulaire de demande de leur part ou de celle de notre député ou d'autres partenaires communautaires. »

CONNAISSANCE DES PROGRAMMES OFFERTS

Pairs/réseaux communautaires

Les nouveaux demandeurs ont appris l'existence du programme par le « bouche à oreille », c'est-à-dire que des collègues, des membres de leur organisation ou d'autres organisations les ont informés de l'existence du programme.

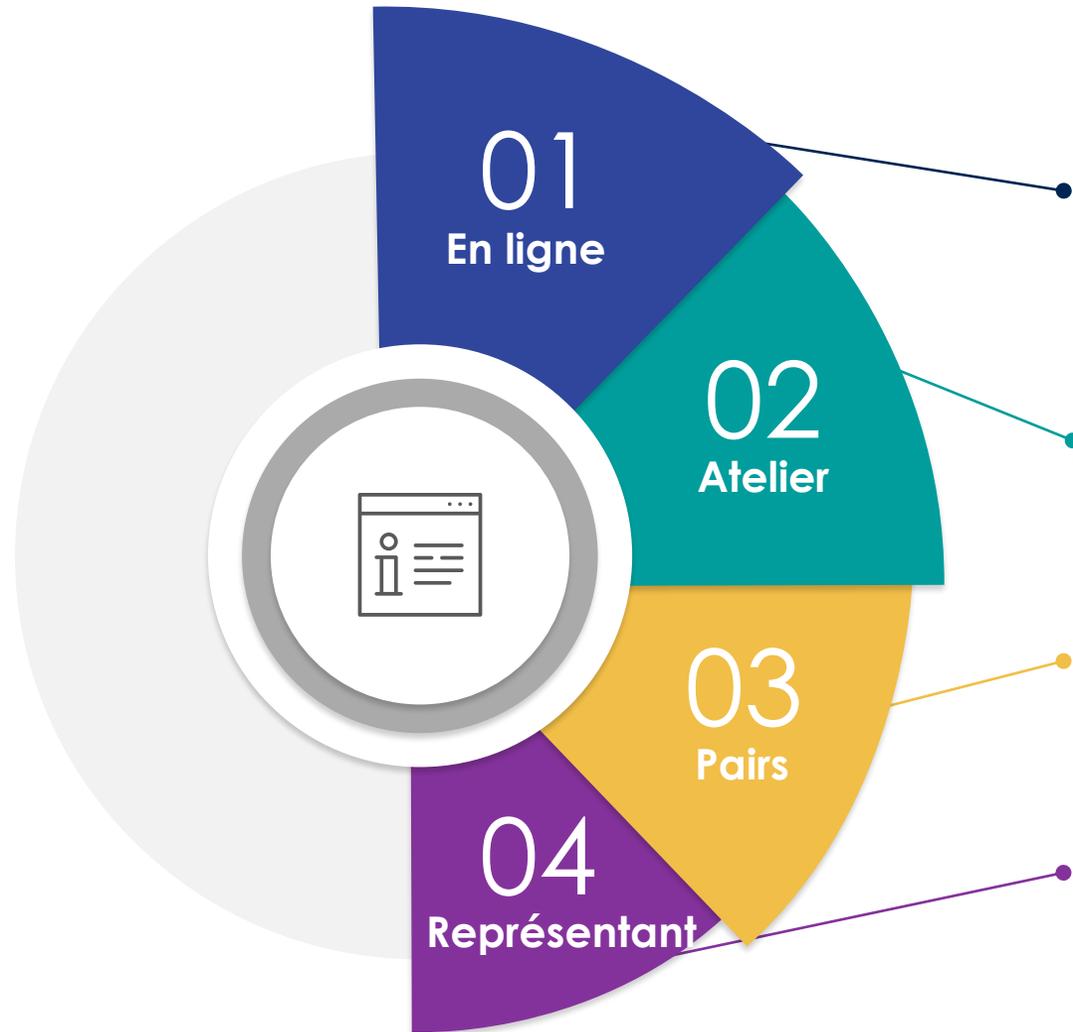
« Je ne sais pas exactement comment, mais j'en ai entendu parler par une ONG; je crois que c'était une ONG d'alphabétisation. »

Avis d'EDSC/médias sociaux

Les demandeurs de l'année dernière déclarent avoir reçu des avis d'EDSC (infolettres et courriels) ou vu des renseignements sur les médias sociaux.

« Quand les programmes ouvrent, c'est annoncé sur les médias sociaux... Il y avait justement une demande de propositions en cours et, comme j'avais présenté une demande l'an dernier et essuyé un refus, j'ai reçu un courriel pour présenter une nouvelle demande cette année. »

Expérience de la recherche de renseignements supplémentaires sur les programmes



Avant de présenter leur demande, la plupart des demandeurs s'appuient sur des sources en ligne pour obtenir des renseignements sur les programmes. Google et les sites gouvernementaux font partie des sources fréquemment consultées.

De nombreux demandeurs ont trouvé utiles les ateliers du programme Nouveaux Horizons (en personne avant la pandémie COVID-19, par téléphone et en ligne pendant la pandémie de COVID-19) pour expliquer le programme, le processus de demande et les instructions pour remplir le formulaire de demande.

Quelques-uns se sont adressés à des rédacteurs de propositions ou de subventions expérimentés de leur région pour obtenir des renseignements sur les programmes.

D'autres ont également communiqué avec des représentants locaux de Service Canada pour obtenir de plus amples renseignements et ont trouvé cette expérience utile.

Expérience de communication avec Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires



En ligne

Courriel : Plusieurs demandeurs ont communiqué avec Service Canada par courriel et n'ont reçu aucune réponse, ou encore ont trouvé que la réponse a mis du temps à leur parvenir.

Site Web : D'autres ont essayé d'obtenir des renseignements supplémentaires en consultant le site Web, mais ils ont dû se rendre sur le site des SELSC, où ils ont eu du mal à naviguer.

« J'envoie un courriel à n'importe quelle adresse d'un être humain à Service Canada qui est impliqué dans le programme Nouveaux Horizons pour demander de l'aide (...) Je n'ai pas eu de réponse pendant un certain temps. »

« En fin de compte, il faut passer par les SELSC et ce n'est pas convivial. »



Au téléphone

La connaissance du 1 800 O-CANADA est faible.

Les participants qui l'ont essayé l'ont trouvé moins efficace ou utile.

« C'est trop général. Je pense que c'est la dernière fois que j'ai appelé pour quelque chose; j'ai littéralement utilisé ces termes de recherche et j'ai constaté que ce n'était pas utile. »

« J'ai essayé les deux et le courriel a tendance à être plus efficace. Je crois même qu'ils demandent d'envoyer un courriel plutôt que de laisser un message... »



Autre

Député : Chez les participants francophones, la connaissance du processus et la capacité à accéder aux renseignements nécessaires pour faire une demande dépendent largement de la participation du cabinet de leur député.

« Ils [son député] ont communiqué avec moi, mais ils savent qu'on fait des demandes à Nouveaux Horizons ces temps-ci. Mais on cherchait un programme d'accessibilité. Quand ils en ont vu passer un, ils nous l'ont fait parvenir. »

Expérience globale du processus de demande

En ce qui concerne l'expérience de la présentation d'une demande, les réponses sont très variées, allant d'une grande aisance avec le processus après avoir présenté une demande et obtenu un financement pendant de nombreuses années à un sentiment de stress et de frustration lié au processus de présentation d'une demande, en passant par toutes les situations entre les deux. Des différences sont observées en ce qui concerne quelques facteurs :



Type d'organisation

Les demandeurs provenant d'**organisations sans but lucratif** ont beaucoup plus tendance à comprendre pourquoi tous les renseignements sont nécessaires et ont l'habitude de ce type d'exigences.

En revanche, les **demandeurs provenant d'entreprises** se disent étonnés de la quantité de détails demandée et ont plus tendance à avoir du mal à préparer la demande, quel que soit le programme.



Programme

On constate également des différences selon les programmes. Les demandeurs provenant d'organisations sans but lucratif considèrent que le programme **Emplois d'été Canada** est très simple.

Par ailleurs, un grand nombre de demandeurs ont eu du mal à remplir la demande dans le cadre du **programme Nouveaux Horizons pour les aînés**.



Expérience en rédaction de demandes de subventions

Les participants ayant présenté une demande pour la première fois affichent un degré d'incertitude plus élevé.

Les demandeurs font état d'un sentiment d'ambiguïté et d'incertitude quant au processus de demande; ils se demandent s'ils le suivent correctement et s'il aboutira ou non au financement d'un projet.

Demande d'aide pour la présentation de la demande

Certains mentionnent qu'ils ont entretenu des relations avec leur bureau local de Service Canada et qu'une personne les a aidés à préparer leur demande et à répondre aux questions, ainsi qu'à d'autres étapes du processus de demande.

- Ces relations sont toutes décrites de façon positive comme étant très utiles, et il ne s'agit pas toujours d'une seule personne. En effet, les demandeurs traitent parfois avec des personnes différentes d'une année à l'autre, et ces personnes sont toujours formidables.
- Certains indiquent qu'ils aimeraient davantage de participation ou de prise de décisions par des intervenants à l'échelle locale relativement aux demandes, car ils estiment que ces derniers travaillent sur le terrain et connaissent bien les programmes locaux, mais d'autres sont d'avis que les décideurs qui ne sont pas sur place font davantage preuve de neutralité et d'impartialité.



« Je communique avec l'agent de programme que je connais ou avec lequel j'ai été en contact la dernière fois et je lui pose des questions si j'ai besoin d'éclaircissements. Quand il n'est pas en mesure de répondre à mes questions, il s'efforce habituellement de trouver les réponses et communique avec moi pour me transmettre les éclaircissements. »



« Je suis allé voir notre représentante locale de Service Canada et elle m'a beaucoup aidé. J'ai ensuite rédigé la demande de subvention et je lui ai envoyé pour qu'elle y jette un coup d'œil. Elle a été formidable et m'a transmis énormément de commentaires constructifs. Elle m'a beaucoup aidé au fil des ans et je l'ai rencontrée à quelques reprises. »



« Je trouve étrange que, par exemple, les demandes de la Colombie-Britannique soient examinées par quelqu'un de Regina ou d'ailleurs. »

Expérience de préparation de la demande

Les participants indiquent que la plus grande difficulté consiste à rédiger la demande de manière à optimiser les chances de réussite (c'est-à-dire d'obtenir le financement) : style commercial ou descriptif, quantité de détails, types de détails et mots-clés.



Ceux qui ne parviennent pas à obtenir un financement une année tenteront souvent une autre approche et adapteront le contenu l'année suivante. Ces observations s'appliquent à tous les participants, même ceux qui ont assisté à un atelier du PNHA.

« J'ai fait la demande il y a un an et j'y ai consacré beaucoup de temps, mais sans succès. Le représentant de Service Canada qui s'est occupé de la demande en cours le faisait pour la toute première fois et m'a fait part de certains points que je vais intégrer à mes commentaires d'aujourd'hui. »



Le contenu et le style de rédaction sont souvent les principaux aspects pour lesquels les demandeurs sollicitent de l'aide ou du soutien, par exemple auprès de personnes qui ont de l'expérience avec ces demandes ou des demandes semblables ou auprès de leurs collègues internes, avec qui ils déterminent ce qu'ils vont écrire et comment leurs projets seront présentés dans la demande. En fin de compte, la rédaction en tant que telle est généralement réalisée par une seule personne.

« Cette année, j'en ai fait beaucoup plus avec de l'aide; il y a eu une téléconférence pour donner des explications qui nous ont aidés avec nos formulations, et un document de référence sur la rédaction a été envoyé. Il y a une personne qui s'est investie à fond pour nous aider à obtenir le financement; nous avons reçu un modèle à partir duquel préparer notre demande en l'adaptant à notre situation. »

En outre, les demandeurs moins expérimentés ont tendance à penser que les demandes sont répétitives ou à être étonnés qu'on leur demande de fournir de plus amples renseignements. Même les demandeurs expérimentés admettent que le langage utilisé peut être déroutant pour une personne qui présente une demande pour la première fois, par exemple la différence entre un extrait et une retombée.

« Il s'agit peut-être plus du langage qui est utilisé. C'est un document juridique qui dit, par exemple, que vous risquez de perdre le financement si vous sautez une étape. Et je comprends, parce que c'est facile de laisser tomber, et les gens s'attendent en quelque sorte à ce que les choses leur soient données. Nous devons assurément faire notre part, mais je pense qu'un langage comme celui-là suscite aussi des questionnements, à savoir s'ils vont chercher une raison de ne pas nous accorder le financement. »

Expérience avec les modes de présentation de la demande



Certains demandeurs qui ont choisi de présenter leur demande en ligne estiment que le processus était facile sur le portail/la page Web des subventions et contributions.

D'autres ont eu de la difficulté à accéder aux SELSC et ont éprouvé divers problèmes :

- incapables de vérifier le certificat de sécurité;
- compliqué si vous n'êtes pas la personne la plus haut placée de l'organisation et ne disposez pas des bons accès;
- problèmes d'accessibilité au site (je ne connais pas bien JAWS et j'apprécie la possibilité d'ajouter des renseignements supplémentaires en annexe).

En ce qui concerne la présentation de la demande en tant que telle et l'accusé de réception, peu de problèmes sont survenus. La plupart des participants qui ont présenté une demande en ligne/par courriel étaient persuadés que leur demande avait été acheminée puisqu'ils ont reçu un accusé de réception par message automatisé.

« Il était un peu difficile de naviguer sur le portail de Service Canada; il fallait obtenir l'identifiant de l'ARC pour les entreprises, puis créer différents identifiants pour accéder au portail. Le processus était assez long. »

« Parfois, sur ce site en particulier, certains éléments sont accompagnés d'une flèche et il faut cliquer dessus pour révéler ce qui se trouve en dessous. Même si cela permet de raccourcir les pages, je préférerais que ce soit modifié et je vais le signaler, car cela pourrait poser problème pour les utilisateurs qui lisent à l'écran. »



D'autres ont choisi d'imprimer, de remplir et de numériser leurs demandes ou de les rédiger à la main.

Quelle que soit la voie choisie, ceux qui ont présenté une demande dans le cadre du PNHA estiment qu'il est important d'avoir différentes options, en particulier pour les personnes âgées, qui n'ont peut-être pas les capacités techniques pour remplir la demande en ligne ou pas accès à un ordinateur ou à Internet.

Toutefois, les participants qui ont envoyé leur demande par la poste n'ont reçu aucun accusé de réception.

« Je pense qu'il est souhaitable d'éliminer les obstacles à la présentation des demandes, en particulier pour des programmes comme Nouveaux Horizons pour les aînés, qui est vraiment destiné à la collectivité. Je pense qu'il est très important qu'il existe plusieurs façons de présenter une demande pour un programme comme celui-là qui s'adresse à la population. »

« À l'échelle fédérale, le processus en ligne était frustrant. J'ai fini par imprimer ma demande et l'envoyer par messenger à Fredericton. Les capacités informatiques de notre organisation ne sont pas très évoluées. J'ai envoyé la demande à l'ancienne, et il y a probablement beaucoup d'organisations d'aînés qui se trouvent dans la même situation dans les régions rurales du Canada. »

Sentiments résultant du processus de demande

L'accès à des renseignements sur le nombre de demandes en cours d'examen pourrait être utile pour prendre une décision éclairée quant à la présentation d'une demande. En effet, un demandeur qui estime que ses chances sont meilleures en raison d'un moins grand nombre de demandes aura plus tendance à envisager de présenter une demande.

D'autres mentionnent les difficultés qu'ils ont eues pour remplir les **champs de coûts**. Ces champs sont jugés trop complexes, car les feuilles Excel verrouillées rendent les révisions difficiles et demandent beaucoup de détails (p. ex. ceux concernant les trois devis exigés des entrepreneurs).

Expérience du suivi

La phase de suivi des demandes a donné lieu à **diverses expériences**. Certains mentionnent qu'en l'absence d'un suivi de la part du programme, ils ne souhaitent pas communiquer avec les responsables et leur occasionner du travail inutilement. Ils comprennent que l'examen des demandes prend du temps et ils sont conscients que les effectifs qui s'en occupent sont limités, même si une réponse plus rapide serait idéale.

Suivi auprès d'un bureau d'EDSC/de Service Canada

En général, ceux qui ont fait un suivi auprès de leur bureau local d'EDSC/de Service Canada pour se renseigner au sujet de la décision n'ont pas trouvé cela très utile. Le bureau local ne prend pas les décisions; elles sont plutôt prises à Ottawa. Il n'y avait donc pas grand-chose à faire pour en savoir plus ou accélérer le processus.



« J'ai envoyé un courriel pour leur demander ce qui se passait. Sans en être certain, je pense qu'il y a probablement eu des retards au début du mois de mars à cause de la COVID-19, puis ils se sont adaptés. Les échéances prêtaient un peu à confusion. »

Deuxième chance pour optimiser la demande

Certains participants mentionnent avoir eu une deuxième chance pour optimiser la demande ou corriger des sections, et d'autres affirment qu'après être restés sans nouvelles pendant des mois, ils ont reçu une demande de suivi d'EDSC et eu une période très courte pour fournir les renseignements demandés, ce qui les a contrariés. Les suivis d'EDSC peuvent surprendre puisque les demandeurs estiment que leur première demande était complète.



« Le représentant qui nous a envoyé un courriel était très direct, et il a simplement indiqué qu'il manquait des renseignements à ma demande dans le cadre du programme Emplois d'été Canada. J'étais heureux qu'il ait communiqué avec moi. J'étais heureux que nous ayons une deuxième occasion de remanier certaines réponses. »

Expérience avec la prise de décision

Certains demandeurs auraient souhaité une **communication** plus **régulière** et plus **rapide** sur l'état d'avancement de leur demande dans le **processus décisionnel** (afin d'éviter des suivis et des inquiétudes inutiles).

Mises à jour régulières et renseignements sur le processus de prise de décision

Il serait possible de remédier à la situation par l'envoi régulier de mises à jour ou la possibilité pour les demandeurs de « suivre » la demande dans les dédales internes d'EDSC. Cela dit, la plupart reconnaissent la nécessité et l'importance d'un processus décisionnel approfondi et l'attente qu'il suppose et comprennent qu'il est essentiel de faire preuve de diligence raisonnable dans le processus de prise de décision étant donné qu'il s'agit de l'argent des contribuables.



« Il faudrait veiller à fournir des mises à jour sur les demandes, même s'il n'y a pas d'évolution. Il existe des flux de travail qui peuvent être mis en place pour s'assurer que les demandeurs reçoivent des mises à jour. Lorsqu'on présente une demande de subvention, il faut le faire par l'intermédiaire d'un compte de Service Canada. Il est donc possible de se connecter et de vérifier, mais il serait très avantageux que ce portail puisse envoyer régulièrement des avis, par exemple pour aviser qu'une demande est encore en cours d'examen ou qu'une réponse sera donnée au cours de la journée. »

Renseignements contextuels

Spontanément, les participants affirment vouloir obtenir davantage de renseignements contextuels sur le nombre de demandeurs, ce qui leur serait utile pour savoir quelles sont leurs chances et, en général, recevoir plus de renseignements qu'une simple décision de refus, car des explications éclaireraient leur décision de présenter ou non une demande à l'avenir et leur permettrait de déterminer s'ils doivent apporter des modifications et de quelle façon.



« Honnêtement, le fait de ne pas savoir fait partie de l'expérience et je ne veux pas connaître le volume des demandes pour ce programme. D'après ce que je comprends, EDSC ne le savait probablement même pas puisque c'était la première année que le programme Service jeunesse Canada était offert. Donc, effectivement, les chances sont de 50-50 et cela correspond au fait de ne pas savoir quelle est la quantité de demandes par rapport au nombre de demandes qui seront retenues au bout du compte. »

Avis de décision et satisfaction à l'égard du processus

Les demandeurs ont reçu la décision par courriel ou par téléphone, et la plupart sont satisfaits du mode de communication. Toutefois, le moment de la décision peut poser problème. Par exemple, les demandeurs qui reçoivent un financement dans le cadre de EÉC risquent de ne disposer que de quelques jours pour embaucher un étudiant, alors qu'ils auraient idéalement besoin d'un mois pour trouver un candidat adéquat.

En revanche, un demandeur dont le financement n'est pas approuvé peut avoir un candidat adéquat en attente, mais finalement apprendre que sa demande a été refusée.

Ceux qui ont reçu la bonne nouvelle d'un député s'en félicitent. Cette façon de faire a tendance à être utilisée dans les petites collectivités.

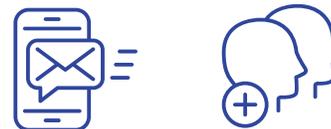
« Nous recevons l'avis que notre demande a été acceptée, puis nous recevons rapidement les fonds et le financement, je n'ai pas d'inquiétudes. Par contre, il est vrai que le délai entre la décision et le début de l'emploi dans le cadre de EÉC n'est pas très long, surtout quand il s'agit d'afficher un poste, de réaliser des entrevues et d'embaucher. C'est un processus. »

« On attend. Puis, la réponse devient 100 %, des fois, c'est du bureau du député! C'est le bureau du député qui m'informe de la décision. »

On observe une exaspération notable relativement à la perception d'une période d'attente qui se prolonge avant de recevoir une réponse et à l'absence de moyens de vérifier l'état d'une demande. Elle est exprimée par ceux qui ont reçu des devis de fournisseurs de leur programme qui sont arrivés à échéance ou qui ont changé pendant le délai d'attente de la décision. Dans le cas des demandeurs de EÉC, cela signifie que le nombre d'étudiants disponibles pour un emploi d'été commence à diminuer.

« L'absence de communication est un manque de communication, non? Pour moi, ce serait mauvais, et si le système ne fonctionne pas, c'est frustrant parce qu'il est impossible de remédier à la situation et qu'il n'y a personne à contacter. Je ne présenterais probablement même pas de demande si c'était si compliqué. »

« Ça prend toujours beaucoup de temps. Ça ne semble jamais aller aussi vite qu'ils le disent. Ce serait formidable s'ils pouvaient prendre des décisions plus rapidement. Je reconnais qu'ils reçoivent beaucoup de demandes et qu'ils ont beaucoup de décisions à prendre, et ainsi de suite, mais c'est difficile pour une organisation ou un organisme de bienfaisance. Il faut planifier et rassembler les partenaires, puis susciter l'enthousiasme de tous et essayer de maintenir l'intérêt, en particulier dans notre cas puisque la demande concernait les Autochtones. »



Expérience avec le processus de clôture

L'aisance avec le suivi et la clôture est surtout le fait de ceux qui connaissent bien les processus de financement et qui occupent un poste de gestionnaire de programme au sein de leur organisation. Ces participants connaissent bien le domaine de la mesure du rendement des programmes et n'ont pas l'impression qu'on leur demande de recueillir ou de fournir des renseignements au-delà de ce qu'ils feraient normalement. En outre, il y a très peu de résistance quant au fait de devoir le faire du point de vue de la responsabilité face aux contribuables.

Un client expérimenté qui a bénéficié d'un financement sur une longue période dans le cadre du FA note également que le processus de suivi est devenu de plus en plus coûteux et restrictif au fil des ans, puisqu'on lui demande de plus en plus souvent des modifications ou des renseignements et qu'il semble y avoir une volonté d'améliorer la reddition de comptes, qui est devenue si complexe qu'elle représente un obstacle à la participation au programme.



« Nous avons 30 jours pour préparer le rapport final. Aucun problème. »

« Je pense que c'est important. Encore une fois, comme il s'agit de l'argent des contribuables, j'apprécie certainement la chance que nous avons de recevoir ce financement, et je veux m'assurer que les gens savent que nous faisons du bon travail. »

Toutefois, il y a beaucoup de changements et de règles dans ce fonds en particulier, et un grand nombre de détails que nous avons l'impression de ne connaître qu'en cours de route. Ensuite, ils nous disent qu'on ne peut pas faire ceci ou cela, ni cela non plus [...] Parfois, nous nous disons à l'interne que si ce n'était pas pour nos clients, nous n'aurions pas de raison de le faire. Nous nous demandons si nous voulons continuer à le faire chaque année. Nous nous demandons si nous devrions abandonner cette fois-ci, parce que c'est tellement surveillé maintenant, et que les règles sont très, très strictes, de sorte que nous ne pouvons pas faire les choses que nous avons l'habitude de faire pour aider les clients. »

Phase de contrôle

Sentiments résultant de la phase de contrôle

« J'en suis satisfait. Nous recueillons probablement plus de données que ce qu'ils demandent... Et nous savons dès le départ sur quels aspects ils souhaitent recevoir un rapport, ce qui est utile. Et ils ont un numéro que nous pouvons composer en cas de besoin. Je trouve que le processus est bien. »

Apporter les modifications nécessaires

« J'ai envoyé un courriel décrivant le problème et ils m'ont renvoyé une entente modifiée. Je n'ai eu qu'à signer sur la ligne pointillée. C'était donc très facile. »

Obtenir de l'aide au besoin

« Il est arrivé qu'ils communiquent avec nous pour nous demander des précisions, mais il semble que cela se produit de temps à autre, généralement une fois que la demande a été présentée. »

Aspects difficiles

« J'ai préparé mes rapports dès qu'on me l'a demandé et tous mes rapports ont été envoyés, mais au début, ils m'en ont retourné beaucoup en disant qu'ils étaient incorrects et que je les avais mal remplis. Encore une fois, ce n'est pas la faute d'EDSC. Je n'avais simplement pas l'habitude avec les formulaires, que je remplissais pour la première fois, et j'ai trouvé qu'ils prêtaient à confusion. »

Contributions uniquement

Personne-ressource du programme

« Habituellement, le programme Emplois d'été Canada envoie un courriel indiquant que le rapport final sur l'étudiant doit être présenté. Dans le cas du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, il y a un calendrier défini dans le processus de subventions. »

Expérience avec le processus de contrôle

« C'était simple. Il s'agissait de passer en revue notre demande et de savoir si nous étions en phase avec ce que nous avons dit que nous allions faire. C'était facile. De mon point de vue, ce n'était pas difficile du tout. »

Comprendre le processus de contrôle et les renseignements reçus

« Ils avaient besoin de renseignements pour examiner le projet, savoir comment il se déroulait et s'il y avait des changements. Les questions portaient précisément sur l'objet de la demande. »

Facilité associée à divers aspects

« Ils font preuve d'une grande transparence quant aux renseignements qu'ils demandent. Ils sont très conciliants avec nous, qui essayons de comprendre les renseignements qu'ils veulent obtenir de notre part. Nous avons une bonne relation de travail, empreinte d'un grand respect et de reconnaissance. »

Analyse comparative entre les sexes plus

Identité

Le sentiment général est que l'identité n'exerce aucune incidence sur les demandes de financement, tant sur le plan organisationnel que personnel.

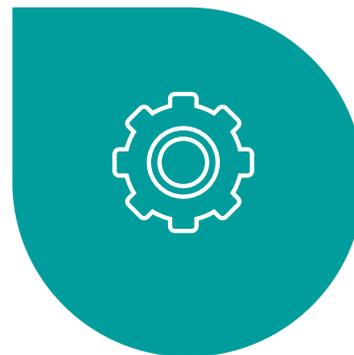
« Je n'ai jamais senti que mon identité en tant que personne aurait quelque chose à voir avec le processus de demande. »



Connaissance

Quelques participants ne comprennent pas les questions concernant l'ACS+, car ils n'étaient pas au courant du concept des diverses identités. C'est le plus souvent le cas des participants plus âgés, les plus jeunes connaissant davantage le langage de l'identité personnelle et sociale.

« Le gouvernement semble créer de la confusion avec ses exigences ou ses préférences en matière d'aide aux minorités visibles pour le financement. »



Privilège

Certains sont conscients qu'ils sont privilégiés, par exemple : « Je suis une femme blanche, je fais partie du groupe le plus privilégié après celui des hommes blancs ». Ces participants doutent quelque peu de la pertinence de cette question pour eux personnellement.

« S'il y a quelque chose, je dirais que je suis avantagé parce que je suis un Canadien blanc et que ma langue maternelle est le français. »

Prise de décision

Quelques participants ayant une identité personnelle et sociale et dont le financement n'a pas été approuvé se demandent si ce facteur avait joué un rôle dans la décision.

« Quand la demande est rejetée, on se demande si c'est à cause de l'identité sociale. »

Identités personnelles ou sociales

Voici les quelques cas où des tensions relatives au processus de demande sont attribuables à une identité précise :

- Une personne d'une collectivité du Nord souligne la « situation compliquée » relative à certaines langues pour les membres des collectivités des Premières Nations, par exemple pour la signature d'une entente avec Sa Majesté la reine.
- Ils ont eu des difficultés à satisfaire les exigences en matière de diversité compte tenu de la composition démographique de leurs collectivités ou du secteur qu'ils représentent.



« Dans cette région, nous cohabitons avec beaucoup de membres des Premières Nations. Nous sommes tout à fait disposés à les rencontrer et nous le faisons régulièrement pour essayer de les intégrer. Et nous avons beaucoup de succès. Les membres des Premières Nations viennent et participent à nos programmes. Nous avons un pourcentage très élevé de membres qui appartiennent aux Premières Nations. Mais si vous parcourez nos rues à Sudbury, vous constaterez qu'il n'y a pas autant d'immigrants qu'à Toronto. Donc, mes chiffres sur l'immigration sont stables. »

Le plus grand problème, c'est que les lois du pays ne nous permettent pas de poser des questions personnelles sur la race, la religion, la couleur et le sexe. Nous embauchons les candidats au fur et à mesure qu'ils se présentent en fonction de leur CV. Nous sommes dans le domaine de la construction, alors c'est très difficile. Par exemple, que diriez-vous si vous annonciez que vous embauchez des pilotes et qu'un candidat, malheureusement non voyant, présentait sa candidature? »