



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

POR n° 113-19

DATE D'OCTROI DU CONTRAT : 24 mars 2020

CONTRAT n° G9292-205211

DATE – Le 31 mai 2021

VALEUR DU CONTRAT : 137 612,77 \$ (TVH comprise)

**EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC) NC-
POR-ROP-GD@HRSDC-RHDCC.GC.CA**

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

© Ipsos 2021. Tous droits réservés. Contient des renseignements confidentiels et exclusifs d'Ipsos. Ne peut être divulgué ni reproduit sans le consentement écrit préalable d'Ipsos.



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

Méthodologie détaillée

Cette méthodologie présente les grandes lignes de l'approche adoptée pour la première itération du projet de recherche de 2020 sur l'expérience client à Emploi et Développement social Canada (EDSC). Il s'agit d'une approche mixte comprenant des groupes de discussion et des entrevues en profondeur menés en ligne, ainsi qu'un sondage en ligne. La méthodologie détaillée explique la raison pour laquelle les groupes de discussion et le sondage ont été menés en ligne, décrit le public cible de l'étude, ainsi que la période de référence et la stratégie d'échantillonnage, et enfin, cerne les limites de l'étude. Un exemplaire du sondage en ligne, de même qu'un exemplaire du guide de discussion utilisé dans le cadre des groupes de discussion en ligne sont également présentés.

Groupes de discussion et entrevues

L'objectif des groupes de discussion et des entrevues sur l'expérience client liée aux subventions et aux contributions (S et C) était d'examiner les expériences vécues et les points de vue des demandeurs de S et C et d'appuyer la conception du sondage sur l'expérience client. Ainsi, les discussions de groupe et les entrevues en profondeur ont précédé l'évaluation de l'expérience client par l'entremise d'un sondage.

Pour les groupes de discussion et les entrevues, la Direction générale des opérations des programmes (DGOP) devait recueillir des renseignements auprès de demandeurs qui avaient récemment pris part au processus de demande de subvention ou de contribution de Service Canada. Les renseignements recueillis ont permis d'examiner les besoins et les attentes des demandeurs en matière de prestation de services (p. ex. l'expérience client sur les aspects qui facilitent le processus de demande et les barrières ou obstacles auxquels ils sont confrontés), leur satisfaction à l'égard du service (p. ex. l'évaluation des aspects du service qui ont plus ou moins de valeur pour les clients relativement à l'accès au service), les possibilités d'amélioration de la prestation des services, les caractéristiques organisationnelles (p. ex. les obstacles et les difficultés auxquels sont confrontées les organisations dont la demande de financement est refusée) et les considérations contextuelles liées à la diversité et à la COVID-19.

Les demandeurs ayant effectué le parcours client complet ont été invités à participer. On a communiqué avec eux à l'aide de renseignements tirés des bases de données administratives d'EDSC. Ils ont reçu, par l'entremise de la boîte de réception générale (POB.RI.DGOP@Canada.gc.ca), un courriel d'avis préalable au sujet de l'étude, accompagné d'un lien vers un formulaire de recrutement en ligne. Ipsos a ensuite invité les personnes désireuses de prendre part à l'étude à participer à un ou aux deux volets de la recherche (groupes de discussion/entrevues ou sondage en ligne). Le volet qualitatif, qui comprend les groupes de discussion et les entrevues en profondeur, a permis de recueillir des renseignements détaillés et approfondis sur le processus de demande des programmes, lesquels sont difficiles à obtenir par sondage électronique. L'examen approfondi de ces éléments a aussi contribué au processus de conception du sondage en ligne.



Les groupes de discussion et les entrevues en profondeur en ligne ont eu lieu entre le 4 et le 10 novembre 2020. Ils ont tous eu lieu en ligne en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19. Les groupes de discussion ont été menés en anglais et en français et réunissaient à la fois des demandeurs ayant reçu un financement (demande approuvée : 7 participants en anglais et 7 participants en français) et des demandeurs n'en ayant pas reçu (demande refusée : 8 participants en anglais et 7 participants en français). De plus, 33 entrevues en profondeur ont été menées auprès de demandeurs de ces deux groupes.

Les renseignements recueillis dans le cadre des groupes de discussion et des entrevues ont fait l'objet d'une analyse qualitative à l'aide de techniques d'analyse thématique de contenu. Les éléments de base de l'analyse qualitative comportaient l'analyse des résultats en fonction de ce qui suit : les points de vue consensuels qui reflètent l'opinion de la plupart des participants, les points de vue largement partagés qui ne sont pratiquement pas contestés, les points de vue conflictuels où les opinions sont beaucoup plus divisées, les points de vue minoritaires exprimés dans la plupart des cas par un ou deux participants en désaccord avec un point de vue consensuel et les commentaires textuels qui fournissent des exemples de ce qu'ont dit exactement les participants pendant une discussion.

Raison d'être de la méthodologie de sondage en ligne

L'objectif du sondage sur l'expérience client liée aux subventions et aux contributions (S et C) était d'examiner et de comprendre les besoins et les attentes des clients pour ce qui est de la qualité du service lorsqu'ils font appel aux programmes fédéraux par l'entremise du système de prestation de services. Le sondage avait également pour but de savoir ce qui est le plus important pour les demandeurs et de relever les occasions d'apporter des changements en vue d'améliorer la satisfaction et l'expérience client. Pour ce faire, la DGOP a demandé aux demandeurs d'évaluer la facilité et l'efficacité avec lesquelles ils ont franchi les étapes du parcours client, en tenant compte de leur expérience des modes de service utilisés et de leur satisfaction à l'égard du processus global de présentation d'une demande dans le cadre d'un programme de S et C.

Les demandeurs qui avaient effectué un parcours client complet ont été inclus dans les bases de données administratives. Comme il est indiqué ci-dessus, ils ont reçu, par l'entremise de la boîte de réception générale (POB.RI.DGOP@Canada.gc.ca), un courriel d'avis préalable au sujet de l'étude, accompagné d'un lien vers un formulaire de recrutement en ligne. Ipsos a ensuite invité les personnes désireuses de prendre part à l'étude à participer à un ou aux deux volets de la recherche (qualitatif ou quantitatif). Puisque la majorité des demandeurs avaient fourni une adresse de courriel comme moyen de communication, il a été déterminé que l'envoi d'un courriel constituait le moyen le plus efficace d'inviter les demandeurs à participer.

Le sondage en ligne a été effectué du 7 décembre 2020 au 8 janvier 2021.

Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse quantitative à l'aide de méthodes d'analyses statistiques descriptives et inférentielles. Les résultats ont été analysés sous forme globale et par programme afin de déterminer les thèmes généraux pertinents aux objectifs de la recherche. En outre, une analyse des principaux sous-groupes a été effectuée (c.-à-d. région, complexité du programme, secteur, etc.) afin de faire ressortir les différences significatives. Par ailleurs, une analyse multivariable par régression de tous les clients a été effectuée pour déterminer les aspects du service qui ont le plus d'incidence sur la satisfaction globale. Ces renseignements ont permis de définir les principaux points forts et les possibilités d'amélioration.

Définition de « demandeur » aux fins de l'échantillonnage



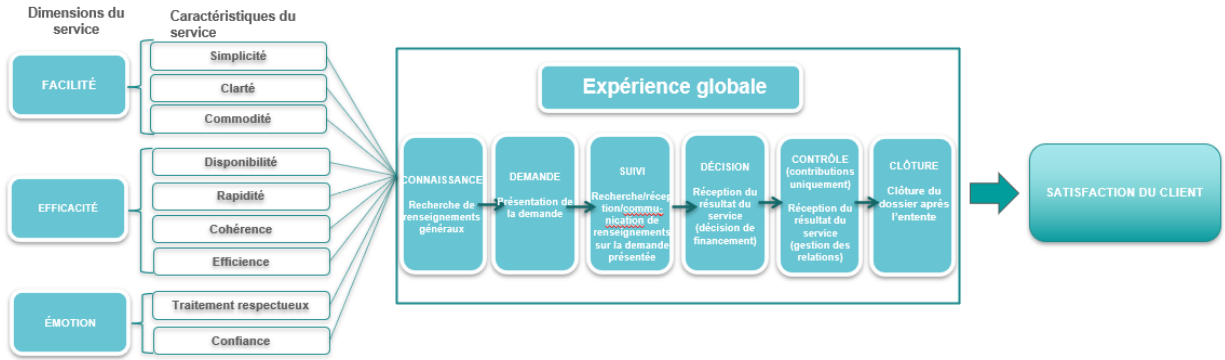
Le public cible du sondage était constitué de demandeurs, lesquels sont définis comme étant les organisations qui ont fait une demande de financement dans le cadre d'un programme de S et C (demandes approuvées et refusées) de la période 2017-2018 à 2019-2020.

Les demandeurs de neuf programmes ont été inclus dans le public cible, puisqu'ils représentent la grande majorité des demandeurs de subventions et de contributions dans le cadre de programmes fédéraux. Les neuf programmes comprenaient : le Fonds pour l'accessibilité (FA), le Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA), Emplois d'été Canada (EÉC), Connexion compétences/Objectif carrière, le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, Service jeunesse Canada (SJC), le Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical, le Programme d'innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (AGJE) et le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS). Les demandeurs de ces programmes ont été inclus dans le public cible, puisqu'ils représentent la grande majorité des demandeurs de subventions et de contributions dans le cadre de programmes fédéraux auxquels EDSC a accès aux fins de l'échantillonnage.

Sélection des programmes

Les programmes choisis dans le cadre de l'étude résultent d'une consultation approfondie avec les secteurs de programme. L'échantillonnage a été établi en fonction d'une participation annuelle aux principaux programmes qui représentent la majorité des demandeurs de S et C, ainsi qu'à l'aide d'une approche échelonnée qui nécessite une participation à intervalles réguliers à des programmes de moindre envergure. Pour l'approche échelonnée, les programmes ont été sélectionnés en tenant compte de considérations telles que le volume de demandeurs, les considérations régionales/nationales et géographiques, le type de mécanisme de financement (p. ex. subvention ou contribution) et le fait pour les demandeurs de participer uniquement au processus de demande et de parvenir à conclure un accord de financement. Cette approche à deux volets a été adoptée puisqu'une participation annuelle à tous les programmes n'est pas possible. L'approche par échantillonnage présente l'avantage de permettre l'examen systématique d'une variété de demandeurs tout en gérant la taille et la portée du projet de recherche dans l'ensemble.

Dans les paramètres d'un questionnaire de 15 minutes, le parcours client examiné comprenait les étapes auxquelles les clients recueillaient des renseignements sur le programme, puis remplissaient le formulaire de demande et le soumettaient. En outre, parmi ceux dont la demande de financement a été approuvée, le parcours client comprenait les étapes de contrôle, de suivi et de clôture du projet. Le sondage a permis d'établir des résultats de référence sur les principales mesures de rendement du service liées à l'expérience client, en particulier la satisfaction globale et la facilité, l'efficacité et la confiance à l'égard de l'expérience de service par programme et par mode de service utilisé. De plus, il permet de fournir des indications sur les possibilités d'amélioration. Le schéma ci-dessous représente le parcours client lié à la présentation d'une demande de S et C.



Période de référence

Les demandeurs sont 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) durant les périodes de 2017-2018 à 2019-2020 pour tous les programmes. Cependant, la période de 2018 à 2020 a été utilisée pour le Programme d'innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (aucun appel de propositions n'a eu lieu durant la période 2017-2018) et Emplois d'été Canada (EÉC) (nombre suffisant de dossiers). En raison du nombre relativement restreint de demandeurs pour tous les autres programmes, il a fallu étendre la période de référence initiale d'extraction des données de 2018 à 2020 en incluant la période de référence de 2017 à 2018. Cet ajustement a permis de garantir une taille d'échantillonnage suffisante aux fins d'analyse. Dans les années à venir, il est prévu que seuls les demandeurs de l'année précédente seront inclus dans l'échantillonnage du sondage.

Stratégie d'échantillonnage

Les données sur les demandeurs ont été extraites du Système commun pour les subventions et les contributions (SCSC) utilisé par Service Canada pour gérer les données sur les subventions et les contributions. Une fois leurs coordonnées extraites du SCSC, les demandeurs ont été invités par Service Canada, par l'entremise de la boîte de réception générale de la DGOP, à répondre à un formulaire de recrutement en ligne pour accepter ou refuser officiellement de participer à la recherche.

En raison du volume de demandeurs du programme EÉC, un échantillonnage d'organisations pour ce programme a été inclus dans la stratégie de recrutement. Tous les demandeurs des autres programmes ont été inclus afin de garantir une taille d'échantillonnage suffisante aux fins d'analyse. L'objectif était d'obtenir le plus grand nombre possible de sondages complétés au sein du public cible pendant la période du travail de terrain. Avant d'amorcer le travail de terrain et afin de se conformer aux exigences en matière de protection des renseignements personnels, Service Canada a d'abord communiqué avec les demandeurs pour obtenir leur consentement à la communication de leur adresse courriel au commanditaire de la recherche. Seuls les demandeurs qui ont donné leur consentement ont été inclus dans la recherche.

Pondération/Risque de biais de non-réponse

Lors de l'évaluation du biais de non-réponse, des comparaisons portant sur des variables clés pertinentes à la population cible sont généralement effectuées entre le profil des participants au sondage et le profil de la population plus générale de demandeurs. En l'absence de biais



systématique dans les réponses au sondage, le profil des participants au sondage pour chaque source d'échantillonnage devrait être très semblable au profil de la population, dans les limites des erreurs normales d'échantillonnage.

Pour cette première itération de l'étude, étant donné les renseignements limités sur les demandeurs et l'impossibilité d'établir des comparaisons avec des études antérieures sur l'expérience client entre ces deux groupes, il n'est pas possible d'évaluer le biais de non-réponse. Il est prévu qu'au fil du temps, l'accumulation de renseignements sur les demandeurs devrait permettre ces types de comparaisons.

Il existait des renseignements sur la proportion réelle du volume de clients par programme, mais puisqu'ils ne figuraient pas dans les bases de données administratives, ils ont été utilisés uniquement à des fins de pondération. Par ailleurs, un échantillonnage disproportionné a été utilisé et il n'était pas prévu que la composition finale de l'échantillonnage par programme corresponde à la proportion globale par volume de clients. 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.

Abréviation	Programme	Nombre de sondages complétés	% de sondages complétés	Volume de clients	% du total
FA	Fonds pour l'accessibilité	56	3,6 %	2 725	2,8 %
PNHA	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	431	27,8 %	8 350	8,7 %
EÉC	Emplois d'été Canada	942	60,8 %	83 175	86,3 %
SL/CF	Connexion compétences/Objectif carrière	25	1,6 %	550	0,6 %
OFFpWD	Fonds d'intégration pour les personnes handicapées	22	1,4 %	325	0,3 %
SJC	Service jeunesse Canada	25	1,6 %	525	0,5 %
UT&IP	Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical	26	1,7 %	150	0,2 %
EL&CCI	Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants	5	0,3 %	150	0,2 %
PPDS	Programme de partenariats pour le développement social	17	1,1 %	400	0,4 %
	Total	1 549	100 %	96 350	100 %

Limites

Communiquer avec les demandeurs par courriel



Seules les organisations ayant reçu une invitation par courriel pouvaient prendre part à la recherche. Les adresses courriel des demandeurs ont été extraites des bases de données du SCSC. Cette façon de procéder a permis de relever des adresses courriel en double, manquantes ou invalides. Une adresse courriel manquante ou incomplète peut avoir des répercussions sur la stratégie d'échantillonnage. Le cas échéant, il est possible que le demandeur ne soit pas pris en compte par le système et, par conséquent, qu'il ne soit pas invité. De plus, une invitation reçue par courriel peut engendrer une certaine méfiance et des inquiétudes quant à la possibilité qu'il s'agisse d'un courriel frauduleux associé à la pandémie de COVID-19. Par conséquent, la non-participation de certains demandeurs peut résulter du fait qu'ils ont ignoré l'invitation ou mis en doute son authenticité.

Obtenir le consentement des demandeurs

Il fallait obtenir le consentement des demandeurs pour communiquer leur adresse courriel au commanditaire de la recherche afin de se conformer aux exigences en matière de protection des renseignements personnels. Avant d'amorcer le travail de terrain, la DGOP a communiqué avec tous les demandeurs du public cible pour obtenir leur consentement à participer à la recherche, et une invitation a été envoyée uniquement à ceux qui avaient donné leur consentement. Dans l'avenir, il est prévu qu'on obtienne le consentement plus tôt dans le processus en vue d'accroître la proportion de demandeurs susceptibles d'être inclus dans la recherche.

Intervalle

L'intervalle entre la réception d'une décision et la réponse au questionnaire variait d'un an à trois ans selon le programme (p. ex. jusqu'à deux ans dans le cas d'EÉC et jusqu'à trois ans possiblement dans le cas de tous les autres programmes). L'intervalle a été plus long que prévu en raison de la pandémie de COVID-19 qui a retardé le travail de terrain de plusieurs mois.

COVID-19 et moment de la recherche

Les conséquences continues de la pandémie de COVID-19 sur les demandeurs peuvent avoir eu une incidence sur la capacité des organisations à participer à l'étude de recherche (p. ex. le travail à distance, le travail à capacité réduite, etc.). En outre, en raison de la pandémie, la tenue des groupes de discussion et du sondage sur l'expérience client a été repoussée; ils devaient initialement avoir lieu à l'été/automne 2020. Le sondage a été mené entre le 7 décembre 2020 et le 8 janvier 2021; il est donc possible que ce moment de l'année, le temps des Fêtes, ait eu une incidence sur le taux de participation.

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 réponse	48 %

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Questionnaire

Préférez-vous poursuivre le sondage en français ou en anglais? Veuillez choisir une langue.

Français

Anglais

Présentation

Le sondage vise à mieux comprendre vos besoins et vos attentes concernant la qualité du service que vous avez reçu. Nous souhaitons également savoir ce qui compte le plus pour vous afin d'identifier des changements potentiels à nos services qui permettraient d'améliorer votre satisfaction ou votre expérience. Le sondage ne porte pas sur le montant du financement que vous avez reçu, mais plutôt sur votre expérience tout au long du processus de demande.

Votre participation au sondage est volontaire. Vos commentaires resteront anonymes et confidentiel, et n'auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada. Les renseignements que vous fournirez seront réservés à la recherche et gérés conformément aux lois en vigueur en matière de protection des renseignements personnels.

Vous aurez besoin de 15 à 20 minutes pour remplir le questionnaire. En répondant à ce sondage, vous acceptez que vos informations et vos commentaires servent à améliorer la prestation de services et à des fins de recherches.

Si vous souhaitez vérifier la crédibilité de ce sondage, communiquez directement avec les responsables du sondage d'EDSC en envoyant un courriel à l'adresse suivante : pob.ri.dgop@canada.gc.ca.

Programmes [réservé à IPSOS, pour référence seulement]

Anglais	Français
PROGRAM	PROGRAMME
Enabling Accessibility Fund	Fonds pour l'accessibilité
New Horizons for Seniors Program	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés
Canada Summer Jobs	Emplois d'été Canada
Skills Link/Career Focus (Youth Employment and Skills Strategy [YESS])	Connexion compétences/Objectif carrière (La Stratégie emploi et compétences jeunesse [SECJ])
Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Fonds d'intégration pour les personnes handicapées
Canada Service Corps	Service jeunesse Canada
Union Training and Innovation Program	Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Early Learning and Child Care Innovation	Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants
Social Development Partnerships Program	Programme de partenariats pour le développement social

1. Pour commencer, veuillez confirmer le programme de financement pour lequel votre organisation a fait une demande et reçu une décision, que le financement ait été accordé ou non. Le reste du sondage portera sur le programme de financement sélectionné. Veuillez choisir un programme. Si vous avez fait demande à plus d'un programme, veuillez choisir celui pour lequel vous avez fait une demande le plus récemment.

Fonds pour l'accessibilité

Programme Nouveaux Horizons pour les aînés

Emplois d'été Canada

Connexion compétences/Objectif carrière

Fonds d'intégration pour les personnes handicapées

Service jeunesse Canada

Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical

Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants

Programme de partenariats pour le développement social

[LES RÉPONSES À LA Q1 SERONT UTILISÉES POUR LE PROGRAMME DANS TOUT LE DOCUMENT]

Avant la présentation de la demande – Collecte de renseignements sur le programme

2. 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.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE. GARDER TOUJOURS « S'est connecté au site Web du gouvernement du Canada », « S'est connecté aux sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal) », ET « S'est connecté à d'autres sites Web » GROUPÉS]

Vous connecter au site Web du gouvernement du Canada (servicecanada.gc.ca)

Vous connecter aux sites Web d'autres paliers de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)

Vous connecter à d'autres sites Web

Utiliser les médias sociaux pour obtenir de l'information

Appeler directement un bureau de Service Canada

Appeler la ligne téléphonique 1 800 O-Canada

Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada

Envoyer un courriel directement à un agent de programme

Vous présenter dans un bureau de Service Canada

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Participer à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada
Communiquer avec votre député
Communiquer avec vos pairs ou avec votre réseau communautaire
Recevoir un courriel directement du programme de financement
AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

[SI Q2= « AUCUNE DE CES MÉTHODES »/DK/REF PASSER À LA Q6]

[SI Q2 « S'EST CONNECTÉ AU SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA », DEMANDER Q3, Q4 ET Q5, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

3. 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

[SI « NON » POSER LA Q4 AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

4. 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.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE. GARDER TOUJOURS « S'est connecté aux sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal) », ET « S'est connecté à d'autres sites Web » GROUPÉ]

Vous connecter aux sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)
Vous connecter sur d'autres sites Web
Utiliser les médias sociaux pour obtenir de l'information
Appeler directement un bureau de Service Canada
Appeler la ligne téléphonique 1 800 O-Canada
Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada
Envoyer un courriel directement à un agent de programme
Vous présenter dans un bureau de Service Canada
Communiquer avec votre député
Communiquer avec vos pairs ou avec votre réseau communautaire
AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

5. 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.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Trouver des renseignements généraux concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME]
Comprendre l'information concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME]
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement pour [INSCRIRE LE PROGRAMME]

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Déterminer les étapes de la demande de financement

Réunir les renseignements nécessaires pour présenter votre demande **[INSCRIRE LE PROGRAMME]**

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Ne sais pas

Processus – Demande de financement

6. 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 cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

[RÉPONSES MULTIPLES]

S'est connecté au site Web du gouvernement du Canada (servicecanada.gc.ca)

S'est présenté(e) dans un bureau de Service Canada

A appelé directement un bureau de Service Canada

A appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada

A utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

S'est connecté sur d'autres sites Web pour obtenir de l'information

A communiqué avec ses pairs ou avec son réseau communautaire

A envoyé un courriel à un bureau de Service Canada

A envoyé un courriel directement à un agent de programme

A participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada

A communiqué avec son député

AUCUNE DE CES MÉTHODES **[EXCLUSIF; ANCRAGE]**

7. 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.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Comprendre les exigences de la demande

Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant **[INSCRIRE LE PROGRAMME]**

Répondre aux questions à développement développement (c'est-à-dire les objectifs de financement, la description du projet, la portée du projet, etc.)

Remplir le document sur le budget

Détailler le calendrier du projet

Se conformer aux exigences de la demande

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Ne sais pas

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

1 à 7 jours/une semaine

8 à 14 jours/deux semaines

15 à 21 jours/trois semaines

22 à 31 jours/un mois

Plus de 31 jours/plus d'un mois

9. 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 les énoncés suivants :

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5 – Tout à fait en accord

Ne sais pas

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

Demande en ligne sur le portail Web de [INSCRIRE LE PROGRAMME]

A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel

A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par la poste

A présenté la demande dans un bureau de Service Canada

Mon député a présenté la demande en mon nom

AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

[SI AUCUNE DE CES RÉPONSES, PASSER À LA Q13, AUTREMENT CONTINUER.]

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

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

C'était la seule méthode disponible

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

C'était la façon la plus facile ou la plus familière pour faire une demande
Cette façon me donnait plus de confiance pour présenter ma demande correctement
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'utiliser
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande
Autre

[SI « Demande en ligne sur le portail Web [INSCRIRE LE PROGRAMME] » A ÉTÉ UTILISÉ À LA Q10, POSER LA Q12, AUTREMENT PASSER À LA Q13]

12. 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?

1 – Très difficile
2
3
4
5 – Très facile
Ne sais pas

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

Oui
Non
Ne sais pas

[SI « OUI » À LA Q13, DEMANDER LA Q14, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

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

Documents ou renseignements manquants dans ma demande
Clarifier l'information contenue dans ma demande
Modifications du modèle de budget requises
Mon organisation ou mon projet n'était pas admissible
Question en suspens concernant une demande antérieure
Autre raison
Ne sais pas

Après la demande – Décision

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

15. 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.

Vérification de l'état de votre demande

Précision sur les délais pour recevoir une décision de financement

Retrait de votre demande

Modification d'une demande

Autre raison

Ne sais pas

[SI « NE SAIS PAS » A ÉTÉ CHOISIE À LA Q15, PASSER À LA Q17, AUTREMENT CONTINUER]

16. 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?

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Ne sais pas

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

Par la poste

Par courriel

En recevant un dépôt direct

En ligne sur le portail Web **[INSCRIRE LE PROGRAMME]**

Par téléphone

Par mon député

Je n'ai pas reçu de décision de financement.

18. Après avoir présenté votre demande à **[INSCRIRE LE PROGRAMME]**, votre organisation a-t-elle reçu une approbation pour le financement?

Oui

Non

[SI « NON » À LA Q18, POSER LA Q19 ET LA Q20, ET PASSER AUX Q21-24]

[SI « OUI » À LA Q18, PASSER LA Q19 ET LA Q20 ET POSER LES Q21 ET Q22]

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

Oui

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Non

Ne sais pas

20. 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?

1 – Très insatisfait

2

3

4

5 – Très satisfait

Ne sais pas

[SI « OUI » À LA Q18, POSER LES Q21 ET Q22, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

21. 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

22. 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.*

[LIGNES]

Oui

Non

Ne sais pas

[COLONNES]

Modifications de votre projet

Modification de l'entente de financement

[SI « OUI » À UN POINT DE LA Q22, POSER LA Q23, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

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

[LIGNES]

1 journée

2 à 3 jours

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

4 à 7 jours/une semaine

Plus de 7 jours/plus d'une semaine

[COLONNES]

[INSCRIRE LES POINTS DE LA Q22 = OUI]

Après l'entente – Contrôle, suivi et clôture

[SI « OUI » À LA Q18, POSER LA Q24, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

24. 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.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Mettre au point le budget final

Soumettre le budget final

Rédiger le rapport final

Soumettre le rapport final

Résoudre les questions en suspens concernant le financement (c.-à-d. régler les fonds restants, les trop-payés, etc.)

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Sans objet

Suivi des évaluations des chaînes de service

[PROGRAMMATION POUR LA SECTION SUR LES ÉVALUATIONS DES MODES DE SERVICE : CHAQUE RÉPONDANT SERA PRIÉ DE REMPLIR UNE ÉVALUATION DES MODES DE SERVICE POUR CHAQUE SOURCE UTILISÉE.]

[POUR DÉTERMINER LES SOURCES :]

[A APPELÉ UN BUREAU DE SC = Q2 ou Q4 ou Q6 « A appelé directement un bureau de Service Canada » OU Q17 « Par téléphone »]

[S'EST PRÉSENTÉ DANS UN BUREAU DE SC = Q2 ou Q4 ou Q6 « S'est présenté dans un bureau de Service Canada » OU Q10 « A présenté la demande dans un bureau de Service Canada »]

[SITE WEB DU GOUVERNEMENT = SI Q2 OU Q6 « S'est connecté au site Web du gouvernement du Canada »]

[COURRIEL = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « A envoyé un courriel à un bureau de Service Canada ou directement à un agent de programme » ou Q10 « A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel » ou Q17 « Par courriel »]

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

[1 800 O-CANADA = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « A appelé la ligne téléphonique 1 800 O-canada »]
[PORTAIL EN LIGNE = SI Q10 « Demande en ligne sur le portail Web de [INSCRIRE LE PROGRAMME] »
OU 17 « En ligne sur le portail Web [INSCRIRE LE PROGRAMME] »
[POSTE = SI Q6 « A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par la poste » OU Q17
« Par la poste »]

25. 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.

[INSCRIRE DES POINTS FONDÉS SUR LES VARIABLES DES SOURCES SÉLECTIONNÉES]

[LIGNES][PRÉSENTATION ALÉATOIRE DES POINTS]

[SI UNE VISITE À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Se rendre dans un bureau de Service Canada

[SI UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Aller sur le site du gouvernement du Canada

[SI UN COURRIEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ = SI Q2 OU Q4 OU Q6 'A envoyé un courriel à un bureau de Service Canada' ou Q10 'A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel' ou Q17 'En ligne sur le portail Web'] Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada

[SI UN COURRIEL À UN OFFICIER DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ= SI Q2 ou Q4 ou Q6 'A envoyé un courriel directement à un agent de programme'] Envoyer un courriel à un officier de programme

[IFSI 1 800 O-CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Appeler le 1 800 O-Canada

[SI UN APPEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Appeler directement un bureau de Service Canada

[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Communiquer par la poste avec le gouvernement du Canada

[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Accéder au portail Web [INSCRIRE LE PROGRAMME] en ligne

[COLONNES]

[INSCRIRE LA ZONE DE TEXTE NUMÉRIQUE À CÔTÉ DE CHAQUE POINT]

26. 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?

[INSCRIRE DES POINTS FONDÉS SUR LES VARIABLES DES SOURCES SÉLECTIONNÉES]

[LIGNES][PRÉSENTATION ALÉATOIRE DES POINTS]

[SI UNE VISITE À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Bureau de Service Canada

[SI UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Site du gouvernement du Canada

[SI UN COURRIEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ = SI Q2 OU Q4 OU Q6 'A envoyé un courriel à un bureau de Service Canada' ou Q10 'A téléchargé les documents de la demande et les a envoyés par courriel' ou Q17 'En ligne sur le portail Web'] Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

[SI UN COURRIEL À UN OFFICIER DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ= SI Q2 ou Q4 ou Q6 'A envoyé un courriel directement à un agent de programme'] Envoyer un courriel à un officier de programme

[SI 1 800 O-CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Ligne téléphonique 1 800 O-Canada

[SI UN APPEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Assistance téléphonique d'un bureau de Service Canada

[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Par la poste

[SI LE PORTAIL EN LIGNE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Portail Web [INSCRIRE LE PROGRAMME]

[COLONNES]

1 – Très insatisfait

2

3

4

5 – Très satisfait

Ne sais pas

Obstacles et résolution des problèmes

27. 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?

Oui

Non

[SI « OUI », POSER LES Q28 ET Q29. AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

28. Comment décririez-vous les difficultés que vous avez rencontré? [RÉPONSES MULTIPLES]

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Le formulaire était trop long ou trop compliqué

Les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre

L'information sur le programme était difficile à comprendre

Le délai était trop long pour recevoir une décision de financement

Le délai était trop long avant d'obtenir de l'information sur l'état de ma demande

Les lignes téléphoniques étaient toujours occupées

J'ai reçu des réponses différentes de la part de divers responsables de programme

Le personnel n'était pas bien informé ou ne pouvait pas répondre à mes questions

Les informations sur le site Web du programme portaient à confusion

Le portail de demande en ligne portaient à confusion

Autre, veuillez préciser [ZONE DE TEXTE]

29. 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?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5 – Tout à fait en accord

Satisfaction générale

30. 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** ».

[LIGNES. RANDOMIZE]

Je suis parvenu(e) à naviguer sans difficulté à travers toutes les étapes de la demande pour **[INSCRIRE LE PROGRAMME]**

[S'IL S'AGIT D'UNE DEMANDE EN LIGNE EN UTILISANT [INSCRIRE LE PROGRAMME] LE PORTAIL WEB À LA Q10] Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche.

En cas de problème ou de question, je savais quoi faire.

Tout au long du processus, je connaissais chacune des étapes suivantes et quand celles-ci allaient se produire.

J'étais convaincu(e) que les problèmes seraient facilement résolus.

J'ai expliqué ma situation une seule fois.

Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin.

Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour **[INSCRIRE LE PROGRAMME]**

Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix.

J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés.

[SI SOURCE = A TÉLÉPHONÉ À UN BUREAU DU GOUVERNEMENT OU AU 1 800 O-CANADA] Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide

[SI SOURCE = S'EST PRÉSENTÉ À UN BUREAU DU GOUVERNEMENT] Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide

[SI SOURCE = S'EST PRÉSENTÉ À UN BUREAU DU GOUVERNEMENT] Pour me rendre au bureau de Service Canada, j'ai parcouru une distance raisonnable

L'information que j'ai obtenue était cohérente

Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parle et comprend bien

[TOUJOURS EN DERNIER] Depuis la collecte des renseignements, jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable.

[COLONNES]

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

5 – Tout à fait en accord

Ne sais pas

31. 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?

1 – Très insatisfait

2

3

4

5 – Très satisfait

Ne sais pas

32. 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 pour fournir des services efficaces à la population?

1 – Aucune confiance

2

3

4

5 – Complète confiance

Ne sais pas

Normes de service

[MONTRER LA DESCRIPTION AU-DESSUS DE LA Q36]

Une norme de service est un engagement public qui assure un niveau de service mesurable auquel les demandeurs peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Actuellement, Service Canada dispose de normes de service pour tous les programmes de financement concernant les points suivants :

Délai d'accusé de réception pour une demande de financement : dans les 21 jours civils suivant la réception de votre demande de financement.

Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée : Pour les contributions, traitement dans un délai de 28 jours civils suivant la réception des documents de demande remplis. Pour les subventions, traitement au plus tard dans les 15 jours civils après la date de début du projet approuvé.

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

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

[LIGNES]

Délai de confirmation de la présentation d'une demande de financement

Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée

[COLONNES]

Oui

Non

ACS+

Emploi et Développement social Canada s'engage à mieux prendre en compte les facteurs de diversité comme les identités personnelles et sociales (sexe, orientation sexuelle, capacités, ethnicité, identité religieuse, etc.) qui façonnent les expériences des personnes ou des organisations qui demandent ou obtiennent un financement au niveau fédéral.

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

Celles qui s'identifient comme femmes

Ceux qui s'identifient comme non binaires ou d'un autre sexe.

Ceux qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique.

Ceux qui s'identifient comme Canadiens noirs

Ceux qui s'identifient comme autochtones

Ceux qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique

Ceux qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux

Aucune de ces réponses [S'EXCLUENT MUTUELLEMENT]

Profil du répondant ou de l'organisation

Ces dernières questions sont uniquement formulées pour fins de statistiques. Toutes les réponses demeureront confidentielles.

35. De manière générale, à quelle fréquence diriez-vous que vous utilisez des services en ligne, comme les services bancaires, le paiement de factures ou les achats en ligne? Ne choisissez qu'une réponse.

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Régulièrement (au moins une fois par jour)
Systématiquement (au moins une fois par semaine)
Parfois (une fois par mois)
Rarement (une fois par année)
Jamais
Préfère ne pas répondre

36. Dans quelle province ou quel territoire votre organisation exerce-t-elle ses activités? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Alberta
Colombie-Britannique
Manitoba
Nouveau-Brunswick
Terre-Neuve-et-Labrador
Territoires du Nord-Ouest
Nouvelle-Écosse
Nunavut
Ontario
Île-du-Prince-Édouard
Québec
Saskatchewan
Yukon

37. Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement? Ne choisissez qu'une réponse.

Je suis seul responsable
Je fais partie d'une équipe d'employés
Je fais partie d'une équipe composée d'employés et de bénévoles
Notre organisation est fortement dépendante des bénévoles
Je ne participe pas personnellement, même si je supervise ce processus ou que j'en ai connaissance

38. S'agit-il de la première demande soumise par votre organisation à [INSCRIRE LE PROGRAMME], ou avez-vous déjà soumis une demande à [INSCRIRE LE PROGRAMME] antérieurement? Ne choisissez qu'une réponse.

Première demande
Demande faite une ou deux fois auparavant
Demande faite plusieurs fois auparavant
Demande faite pour le même programme tous les ans
Ne sais pas

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

39. Dans quel secteur votre organisation exerce-t-elle ses activités? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Sans but lucratif [EN-TÊTE]

Les organisations communautaires, caritatives ou bénévoles, y compris les organisations confessionnelles (églises, synagogues, temples, mosquées)

Associations de travailleurs ou d'employeurs ainsi que les organismes professionnels et industriels

Organisations autochtones sans but lucratif.

Organisations non gouvernementales

Syndicats

Conseils sectoriels

Conseils de bande sans but lucratif

Autres

Secteur public [EN-TÊTE]

Collèges communautaires publics et écoles de formation professionnelle publiques

Santé publique, y compris hôpitaux publics, centres de soins infirmiers, résidences pour personnes âgées, centres de réadaptation

Universités et collèges publics décernant des diplômes

Administrations et organismes municipaux, y compris les organes législatifs et les services régionaux

Commissions scolaires et écoles primaires et secondaires.

Gouvernements territoriaux

Autres

Secteur privé [EN-TÊTE]

Institutions financières

Entreprises, entités constituées ou non en sociétés y compris les sociétés en nom collectif et entreprises individuelles

Sociétés appartenant à des bandes d'Indiens

Conseils de bande privés

Universités ou collèges privés

Autres

40. Nombre approximatif d'employés qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Ne choisissez qu'une réponse.

Aucun

1 à 4 employés

5 à 9 employés

10 à 19 employés

20 à 49 employés

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

50 employés ou plus

Ne sais pas

41. Nombre approximatif de bénévoles qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Ne choisissez qu'une réponse.

Aucun

1 à 4 bénévoles

5 à 9 bénévoles

10 à 19 bénévoles

20 à 49 bénévoles

50 bénévoles ou plus

Ne sais pas

42. Dans quelle langue officielle votre organisation préfère-t-elle recevoir des services, en français ou en anglais? Ne choisissez qu'une réponse.

Français

Anglais

Les deux, l'une ou l'autre

[FIN DE LA PARTIE PRINCIPALE DU SONDAGE, TOUTES LES AUTRES MESURES SONT FACULTATIVES]

43. 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?

Oui

Non

[SI « OUI » POSER LA Q45, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

44. Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Race

Origine nationale ou ethnique

Identité religieuse

Âge

Sexe

Identité ou expression de genre

Capacités

Langue

Autres

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

45. Souhaitez-vous qu'un représentant communique avec vous pour participer lors de futures occasions de recherche, semblables à ce sondage? Il pourrait s'agir, par exemple, d'une recherche pour fournir des commentaires sur les changements apportés aux dossiers de candidature, aux opérations ou aux méthodes de prestation de services pour le programme.

Oui

Non

[SI « OUI » DEMANDER LES COORDONNÉES, AUTREMENT FIN DU SONDAGE]

46. Vous avez indiqué que vous aimeriez participer à de futures activités de recherches. **Vos commentaires sont importants pour nous et vos réponses demeureront toujours confidentielles.** Veuillez fournir une adresse électronique et un numéro de téléphone où Service Canada et le ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada peuvent vous joindre. [obligatoire si la personne a indiqué « oui »]

Nom complet

Courriel [VALIDATION DE L'ADRESSE DE COURRIEL]

Numéro de téléphone [VALIDATION DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]

Le sondage est terminé. Ce sondage s'inscrit dans le cadre d'une vaste étude. Vos réponses anonymes seront associées à toutes les réponses recueillies au cours du sondage, puis agrégées, analysées et publiées en tant qu'information publique.

Le rapport de sondage détaillé, ainsi qu'un résumé et des tableaux de données seront publiés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada dans les six mois suivant l'achèvement de cette étude.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer directement avec les responsables du sondage d'EDSC en envoyant un courriel à l'adresse suivante : pob.ri.dgop@canada.ca.

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

GUIDE DE DISCUSSION POUR LES OPÉRATIONS DE PROGRAMME D'EDSC GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE ET ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES APPROFONDIES (ETA)

RÉPARTITION DES PARTICIPANTS (RÉPARTITION DÉFINITIVE À DÉTERMINER EN ATTENDANT LA RÉCEPTION ET L'EXAMEN DES EXEMPLES DE LISTES)

<p>Groupe 1 : 6 à 8 candidats qui n'ont pas reçu de financement dans le cadre de n'importe quel programme, ou ceux qui ne sont pas sûrs</p> <p>ÉCHELLE NATIONALE – EN ANGLAIS</p>
<p>Groupe 2 : 6 à 8 candidats qui ont reçu du financement dans le cadre de n'importe quel programme</p> <p>ÉCHELLE NATIONALE – EN ANGLAIS</p>
<p>Groupe 3 : 6 à 8 candidats qui ont reçu du financement dans le cadre de n'importe quel programme</p> <p>QUÉBEC – EN FRANÇAIS</p>
<p>Groupe 4 : 6 à 8 candidats qui n'ont pas reçu de financement dans le cadre de n'importe quel programme, ou ceux qui ne sont pas sûrs</p> <p>QUÉBEC – EN FRANÇAIS</p>
<p>Six (6) entrevues approfondies : Candidats qui ont reçu ou non du financement, issus de communautés rurales</p> <p>COMBINAISON DE CANDIDATS FRANCOPHONES ET ANGLOPHONES</p>
<p>Six (6) entrevues approfondies : Candidats qui ont reçu ou non du financement, issus de communautés éloignées</p> <p>COMBINAISON DE CANDIDATS FRANCOPHONES ET ANGLOPHONES</p>
<p>Douze (12) entrevues approfondies : Candidats qui ont reçu ou non du financement, provenant d'autres centres urbains non couverts dans les groupes de discussion (en excluant Toronto, Vancouver et Montréal).</p> <p>COMBINAISON DE CANDIDATS FRANCOPHONES ET ANGLOPHONES</p>

PLAN DE LA SÉANCE

	Groupe de discussion	de	ETA
Mot de bienvenue et présentation	10 minutes		5 minutes
Partie 1 : COVID-19	10 minutes		5 minutes

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Partie 2 : Expérience client idéale	5 minutes	5 minutes
Partie 3 : Sensibilisation	25 minutes	10 minutes
Partie 4 : Demande	20 minutes	10 minutes
Partie 5 : Suivi, décision et surveillance	30 minutes	15 minutes
Partie 6 : Expérience client idéale	10 minutes	5 minutes
Partie 7 : ACS+, conclusion	10 minutes	5 minutes
TOTAL DE LA SÉANCE	120 minutes	60 minutes

ORDRE DU JOUR DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE

MOT DE BIENVENUE DE L'ANIMATEUR (10 MINUTES)

- Bienvenue et merci de votre participation.
- Ipsos – entreprise de recherche et tiers neutre
- Le rôle de l'animateur est de poser des questions, de chronométrer et d'être objectif. Il n'a aucun intérêt direct.
- Participation anonyme – votre nom ne sera pas associé à vos remarques, et votre vie privée sera protégée, les résultats sont confidentiels et ne seront présentés que sous forme agrégée.
- Enregistrement audio à des fins de prise de notes.
- Un ou plusieurs membres du personnel de Service Canada peuvent être présents pour prendre le pouls du groupe de discussion (ou de l'entrevue). Il s'agira de chercheurs neutres ne jouant aucun rôle dans le processus décisionnel relatif au financement des subventions et contributions et n'ayant aucun lien avec ce processus.
- Votre participation et vos réponses aujourd'hui n'a aucun impact sur votre relation avec le gouvernement du Canada ni sur vos demandes de financement.
- Des observateurs pourraient écouter la téléconférence, consulter vos réponses écrites, et prendre leurs propres notes.
- Règles de participation pour les participants - on ne s'attend pas à ce qu'ils soient des experts; ils peuvent donner leur opinion ouvertement et franchement; il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- Un dialogue ouvert et respectueux; il n'est pas nécessaire que tous soient d'accord.
- Considérations techniques pour l'utilisation de la plateforme d'échange d'idées en ligne.
- Présentations des participants – votre prénom, le type d'organisation où vous travaillez, votre rôle au sein de votre organisation.

Pour la discussion d'aujourd'hui : [INTRODUCTION ÉCRITE; AUCUNE RÉPONSE REQUISE]

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

- Nous parlons à des clients qui ont récemment soumis une demande de subvention ou de contribution par l'intermédiaire d'Emploi et Développement social Canada ou de Service Canada. Pour la discussion d'aujourd'hui, nous aimerions :
- Déterminer vos besoins et vos attentes en matière de prestation de services.
- Comprendre les différents aspects qui sont importants pour votre satisfaction à l'égard du service.
- Définir les changements potentiels dans la prestation de services qui amélioreraient votre expérience.
- Pour ceux d'entre vous qui ont fait une demande de financement ou pour qui la prestation du programme a été touchée à un moment ou à un autre durant l'épidémie de COVID-19, nous aimerions que vous nous racontiez votre expérience. Toutefois, nous aimerions connaître votre expérience tout au long du cycle de vie de la demande, y compris avant la COVID-19, et nous vous demandons d'en tenir compte dans vos commentaires.
- Un autre point dont j'aimerais tenir compte dans notre discussion est la diversité et la façon dont elle peut avoir une influence sur vos expériences en matière de financement fédéral pour le développement social et économique.
- *Emploi et Développement social Canada s'est engagé à mieux comprendre comment des facteurs de diversité comme l'ethnicité, la religion, les capacités et l'âge façonnent l'expérience des gens en matière de politiques, de programmes et de services gouvernementaux.*
- Nous vous réserverons un moment à la fin de la discussion pour que vous puissiez nous faire part de vos réflexions sur la façon dont la diversité façonne vos expériences en matière de financement fédéral. Cela dit, si vous estimez qu'il s'agit d'un point à aborder dans l'une de vos réponses, faites-le de manière proactive.

PARTIE 1 : COVID-19 (10 minutes)

Question écrite 1. Pendant les prochaines minutes, j'aimerais parler de la COVID-19 avec vous et de son incidence sur votre organisation, en particulier en ce qui concerne les subventions et contributions du gouvernement fédéral.

- Quelle incidence cette situation de santé publique a-t-elle eue sur votre organisation en ce qui a trait aux demandes de subventions et de contributions ou au financement?
- Concrètement, en quoi la pandémie vous a-t-elle affectée?
- Y a-t-il eu des répercussions sur la procédure de demande et sur le financement?

Approfondissement – questions orales

- Gravité des répercussions (minimes, plutôt importantes, graves)
- Incidence sur les programmes, le cas échéant.

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

PARTIE 2 : EXPÉRIENCE CLIENT IDÉALE

(5 minutes)

Je vous remercie pour cette discussion. J'aimerais maintenant que nous discutons de votre expérience générale en tant que client.

Question écrite 2. Quelle serait pour vous une expérience en tant que client idéale. Il peut s'agir de n'importe quelle expérience en tant que client dans n'importe quel contexte, sans qu'elle soit liée à la demande de financement auprès de Service Canada.

Approfondissement – questions orales

- Quels sont les facteurs qui ont contribué à rendre cette expérience idéale?
- Quels sont les avantages d'une expérience client idéale pour vous, votre organisation et ceux que vous servez?
- Avez-vous des exemples d'organisations qui réussissent à offrir ce type d'expérience?
- Qu'est-ce qui caractérise une mauvaise expérience de service?

PARTIE 3 : SENSIBILISATION

(25 minutes)

Question écrite 3. Concentrons-nous à présent sur le parcours que vous avez suivi pour présenter une demande aux programmes de subventions et de contributions.

POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE, L'ANIMATEUR DOIT PRÉSENTER LE MODÈLE.

POUR LES ENTREVUES APPROFONDIES, LE MODÈLE SERA ENVOYÉ PAR COURRIEL À L'AVANCE

Pour Service Canada, l'expérience globale du client inclut ce qui suit :

- Prendre CONNAISSANCE du programme.
- PRÉSENTER UNE DEMANDE au programme.
- Communiquer avec le programme, c'est-à-dire effectuer un SUIVI.
- Recevoir une DÉCISION concernant votre financement.
- La SURVEILLANCE du projet.
- La clôture du projet.

La qualité des services est évaluée selon les dimensions suivantes :

- Facilité : l'information et le service sont simples, claires et commodes
- Efficacité : l'information et l'aide reliée au service sont disponibles, rapides et uniformes; les processus sont efficaces

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

- Émotions : les clients reçoivent un traitement respectueux et ont confiance à l'égard des processus

Question écrite 4. La première étape est de prendre connaissance du programme. Comment avez-vous appris l'existence des programmes offerts?

Approfondissement – question orale

- Pairs ou réseaux communautaires, gouvernement du Canada (Service Canada), autre ordre de gouvernement ou administration (provincial, territorial, municipal).

Question écrite 5. Avez-vous essayé d'obtenir plus d'information sur les programmes? Si oui, comment?

Approfondissement – questions orales (initiales)

- L'information était-elle facile ou difficile à trouver?
- Combien de temps avez-vous passé à chercher de l'information?
- Avez-vous eu besoin d'aide pour comprendre les exigences du programme, la langue, les personnes-ressources ou les références?

Approfondissement – questions orales (supplémentaires)

- Avez-vous utilisé votre réseau de contacts?
- Aviez-vous eu des préoccupations avant de présenter votre demande?
- Que se passerait-il si les programmes offrant des subventions et des contributions faisaient une promotion proactive de l'information sur le financement offert?

Question écrite 6. Avez-vous communiqué avec Service Canada pour obtenir plus d'information? [VOTE FERMÉ]. Si oui, de quelle manière :

[CHOIX MULTIPLE FERMÉ]

- En ligne (servicecanada.gc.ca ou un autre site Web)
- Téléphone (1 800 O CANADA ou un autre numéro)
- Autre – précisez

Approfondissement – questions orales (initiales)

- Quelle est votre impression par rapport aux renseignements que vous avez trouvés?
- Comment vous êtes-vous senti par rapport à l'aide que vous avez reçue?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Approfondissement – questions orales (supplémentaires)

- Comment s'est passée votre visite sur le site Web (Canada.ca)?
 - Comment étaient les documents offerts sur le site Web (par exemple, les guides)?
 - Simples, clairs, utiles, exhaustifs?
 - Étaient-ils dans la langue de votre choix?
 - L'information était-elle opportune, cohérente et efficace?

Question écrite 7. Quels facteurs vous ont convaincu de présenter une demande?

Approfondissement – questions orales

- Combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez décidé de remplir une demande et le moment où vous avez déposé votre demande? Veuillez expliquer votre réponse.
- En rétrospective, y a-t-il quelque chose que vous auriez aimé savoir avant de présenter votre demande?
- Y a-t-il quelque chose qui aurait pu faciliter cette étape?
- Avez-vous été capable de réunir tous les documents et les informations nécessaires pour la demande? Si non, pour quelle raison?
- Quelle a été votre compréhension générale du formulaire de demande? Avez-vous le sentiment d'avoir compris ce qu'on vous demandait?

Question écrite 8. Y a-t-il un aspect ou une étape du processus d'information que nous n'avons pas abordé? Que pourrait-on faire pour améliorer cette étape?

PARTIE 4 : DEMANDE (20 minutes)

Je vous propose maintenant de discuter de l'étape où vous avez rempli votre demande.

Question écrite 9. Tout d'abord, dites-moi, dans l'ensemble, comment s'est passé votre expérience avec le processus de demande, dans vos propres mots. De quel programme s'agissait-il?

- a. Comment avez-vous soumis votre demande au programme? Était-ce en ligne, ou en téléchargeant des documents et en soumettant la demande par courriel ou par la poste?
- b. Pourquoi avez-vous choisi cette option pour soumettre votre demande?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

c. Avez-vous d'abord essayé une option pour soumettre votre candidature, puis une autre par la suite? Si oui, pourquoi?

Approfondissement – questions orales

- Combien a-t-il fallu de temps pour remplir la demande?
- Y a-t-il un aspect du processus de demande qui vous a été particulièrement facile?
 - Était-ce clair? Pratique? Simple?
- Est-ce qu'une des étapes a été difficile?
 - (Par exemple – les coûts du projet, les sources de financement, la portée du projet, etc.)
 - Quelle étape a été la plus difficile?

Question écrite 10. Avez-vous demandé de l'aide pour remplir votre demande? Dans l'affirmative, à qui? Pour quelle raison?

Question écrite 11. Pouvez-vous décrire votre expérience lorsque vous avez cherché à obtenir de l'aide?

Approfondissement – questions orales

- Qu'avez-vous pensé de l'information que vous avez reçue?
- Était-elle claire, pertinente, exhaustive, facile à comprendre?

Question écrite 12. Pensez-vous avoir bénéficié de ressources et d'un soutien appropriés pour remplir correctement la demande?

Approfondissement – questions orales (initiales)

- Avez-vous demandé l'aide d'un collègue ou d'une ressource, à l'interne ou dans une autre organisation? Dans quelle mesure cette personne ou cette ressource vous a-t-elle aidé?
- Avez-vous communiqué avec Service Canada? Si oui, dans quelle mesure cela vous a-t-il aidé?

Approfondissement – questions orales (supplémentaires)

- Pensez-vous que le soutien et les ressources auxquels vous avez eu accès ont eu une incidence sur le résultat de la demande (c'est-à-dire le fait d'obtenir du financement financé ou non). Pourquoi, ou pourquoi pas?
- Si vous n'avez pas reçu un soutien adéquat, que ce serait-il passé selon vous si vous aviez disposé de ressources adéquates pour préparer et remplir votre demande?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Question écrite 13. Après avoir présenté votre demande, étiez-vous sûr d'avoir suivi les bonnes étapes? Étiez-vous sûr que votre demande avait été correctement reçue?

Approfondissement – questions orales (supplémentaires)

- Comment vous sentiez-vous par rapport au processus et au résultat possible de la demande? Comment vous êtes-vous senti par rapport à l'information que vous avez reçue?
- Aviez-vous des préoccupations concernant les renseignements obligatoires (exigences génériques) demandés dans la demande (par exemple, la protection des renseignements personnels)? Aviez-vous des préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels après avoir soumis votre demande avec les renseignements demandés?
- Avez-vous reçu un accusé de réception de votre demande? Avez-vous été satisfait de la réponse offerte? Pourquoi?

Question écrite 14. Qu'avez-vous pensé du processus de demande? Aurait-il pu être plus simple, et si oui, comment?

Question écrite 15. Y a-t-il un aspect ou une étape du processus de demande que nous n'avons pas abordé? Que pourrait-on faire pour améliorer cette étape?

PARTIE 5 : SUIVI, DÉCISIONS ET CONTRÔLE (20 minutes)

Suivi

Question écrite 16. Avez-vous fait un suivi auprès du programme après avoir soumis votre demande? Dans l'affirmative, pourquoi? Comment s'est déroulée cette expérience? **OU** Est-ce que Service Canada a fait un suivi auprès de vous ou de votre organisme au sujet de votre demande?

Approfondissement – questions orales (initiales) :

- Avez-vous eu de la facilité à trouver une personne avec qui faire un suivi?
- Le programme a-t-il fait un suivi auprès de vous? Comment cela s'est-il passé?
- Qu'avez-vous pensé du processus de suivi?
- Que pourrait-on faire pour améliorer le suivi?

Approfondissement – questions orales (supplémentaires) :

- Le cas échéant, avez-vous pu obtenir de l'aide quand vous en avez eu besoin? Les renseignements fournis étaient-ils cohérents?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

- L'agent a-t-il communiqué avec vous pour discuter de certains rajustements dans votre projet et pour clarifier les exigences du programme? Par exemple, le budget, les coûts, les activités, etc. Était-ce clair? Pratique? Simple?
- Le service était-il dans la langue de votre choix?
- Certaines questions ou certains problèmes ont-ils été réglés simplement ou au premier contact?
- Le [PROGRAMME] vous a-t-il demandé de fournir ou de clarifier certains éléments de votre demande, comme des renseignements manquants, le budget, les activités?
- Comment qualifieriez-vous votre interaction avec l'agent?
- Vous sentiez-vous en confiance face au processus et aux résultats possibles?
- Vous sentiez-vous en confiance face aux renseignements que vous avez reçus?

Décision

Question écrite 17. Comment avez-vous été informé de la décision concernant votre demande de subvention ou de contribution?

Approfondissement – questions orales (initiales)

- Étiez-vous satisfait de la procédure utilisée pour vous aviser?
- Combien de temps a-t-il fallu avant que vous receviez la décision?

Approfondissement – questions orales (supplémentaires)

- Par courrier, en ligne, par courriel, en recevant le dépôt direct, en se connectant à l'application en ligne, par téléphone.
- Qu'est-ce qui était important pour vous? Qu'est-ce qui aurait rendu l'expérience plus facile/plus efficace/plus positive?
- Était-ce clair? Pratique? Simple?
- De quels renseignements supplémentaires auriez-vous eu besoin à cette étape?

Question écrite 18. Saviez-vous que vous deviez respecter certaines exigences une fois votre demande approuvée? Si oui, quand avez-vous pris connaissance de ces exigences?

Voici des exemples de ces exigences :

[pour les subventions et les contributions]

Exigence en matière de communication : Aviser quinze (15) jours ouvrables à l'avance le gouvernement de toutes les activités de communication, publications, publicités et communiqués de presse prévus par vous-même ou par un tiers?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

[pour les contributions seulement]

Exigence en matière de rapport : Soumettre un rapport sur les activités et les dépenses par rapport au budget que vous avez soumis.

Approfondissement – question orale

- Quelle a été votre expérience relative au respect de ces exigences? Cela a-t-il posé un problème à votre organisation?

Question écrite 19. En ce qui concerne ces exigences, qu'est-ce qui faciliterait leur mise en œuvre pour vous et votre organisation?

Question écrite 20. Avez-vous reçu toute l'information nécessaire pour comprendre la décision? Si oui, avez-vous été satisfait de la manière dont cette information a été communiquée?

Approfondissement – questions orales (initiales)

- Comment vous êtes-vous senti par rapport à la décision?
- La décision correspondait-elle à vos attentes?
- Pensez-vous qu'il y a des aspects du processus de demande que Service Canada aurait pu faire différemment pour modifier la décision que vous avez reçue?

Approfondissement – questions orales (supplémentaires) :

- Quelle incidence la décision a-t-elle eue sur votre satisfaction générale? Aviez-vous confiance dans la décision du programme?
- Comment qualifieriez-vous votre interaction avec l'agent?
- Vous sentiez-vous en confiance face aux renseignements que vous avez reçus?
- Y avait-il des renseignements manquants que vous auriez aimé qui soient inclus ou qui auraient pu être utiles?
- Qu'auriez-vous pu faire autrement pendant le processus de demande qui aurait pu changer la décision? Pourquoi?
- Lorsque vous avez reçu les renseignements supplémentaires, quelles précisions vous ont permis d'y voir plus clair?
- Étiez-vous convaincu que la décision était la bonne? (Selon les explications reçues)

Contributions uniquement

Question écrite 21. Avez-vous reçu une contribution?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

À l'étape de la surveillance, le Ministère et vous travaillez ensemble pour garantir que les activités, les finances et les résultats du projet se déroulent comme prévu.

SI OUI :

- Combien de fois le programme a-t-il communiqué avec vous à des fins de surveillance?
- Quelle a été votre expérience à l'égard du processus de surveillance?
- Vous a-t-on fourni les renseignements nécessaires pour comprendre le processus de contrôle?
- Quels aspects ont été particulièrement faciles?
- Quels aspects ont été particulièrement difficiles?
- Avez-vous pu obtenir de l'aide si vous en aviez besoin? Le cas échéant, comment cela s'est-il déroulé?
 - Les renseignements fournis étaient-ils cohérents?
- Si des modifications ont été demandées, comment s'est déroulée la procédure?
- Comment vous êtes-vous senti face au processus de contrôle?
- Que pourrait-on faire pour améliorer le processus de contrôle?

Approfondissement – questions orales (supplémentaires)

- A-t-il été facile de savoir avec qui communiquer pour le suivi de votre demande?
- Comment avez-vous réussi à faire le suivi? Avez-vous été contacté par le programme?
- Que pensez-vous de la négociation des modalités de l'accord avec le [PROGRAMME]?
- Y a-t-il des étapes qui manquaient et qui auraient pu faciliter votre compréhension de ce processus?
- Comment s'est déroulé le processus d'accord de financement? De quels renseignements supplémentaires auriez-vous eu besoin à cette étape?
 - Était-ce clair? Pratique? Simple?
- Avez-vous eu besoin d'aide pour aller de l'avant avec le processus d'accord de financement?
- Auriez-vous apporté des modifications au projet initial approuvé ou pris d'autres mesures correctives? Pourquoi? Par exemple, la portée, le budget, les produits livrables, etc.
- Comment qualifieriez-vous votre interaction avec l'agent?
- Vous êtes-vous senti en confiance face à la négociation du programme et aux renseignements reçus?
- Quelle a été l'incidence de l'étape de surveillance sur votre satisfaction générale?

Clôture

J'aimerais vous présenter à nouveau le modèle du parcours que nous avons vu plus tôt dans la discussion.

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Question écrite 22. Quelle a été votre expérience générale à l'égard du processus de clôture? Par processus de clôture, nous entendons l'étape de l'évaluation finale du projet. Les demandeurs soumettent un rapport définitif et effectuent d'autres démarches pour clore leur dossier (par exemple, soumettre une demande définitif, des rapports d'activité, etc.)

Question écrite 23. L'étape de clôture comprend de nombreuses démarches. Vous a-t-on fourni toute l'information nécessaire pour comprendre ce processus?

- Quelles étapes ont été particulièrement faciles?
- Quelles étapes ont été particulièrement difficiles?

Approfondissement – questions orales

- Déposer une demande définitive
- Soumettre le rapport définitif du projet
- Comptabiliser les autres sources de financement
- Utiliser les fonds restants
- Traiter les trop-payés

Question écrite 24. Pouvez-vous nous raconter votre démarche pour remplir votre rapport de clôture?

Question écrite 25. Si vous avez dû présenter un formulaire de remboursement final, comment cela s'est-il passé?

Approfondissement – questions orales

- Avez-vous pu obtenir de l'aide, si vous en aviez besoin? Le cas échéant, comment cela s'est-il passé?
- Service Canada a-t-il assuré un suivi auprès de vous au sujet des procédures de clôture? Si oui, comment cela s'est-il passé?

Question écrite 26. Y a-t-il un aspect ou une étape du processus de suivi, de décision et de contrôle que nous n'avons pas abordé? Que pourrait-on faire pour améliorer cette étape?

PARTIE 6 : EXPÉRIENCE CLIENT IDÉALE

(10 minutes)

Question écrite 27. Pour revenir à ma question précédente sur l'expérience client idéale, comment le processus de demande de subvention ou de contribution se compare-t-il à cet idéal?

Approfondissement – question orale

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

- Comment Service Canada se compare-t-il aux autres organismes de financement (p. ex., privé, sans but lucratif, provincial, municipal)?

Question écrite 28. Outre ce qui a déjà été dit, avez-vous des suggestions à faire à Service Canada pour améliorer ses services de subventions et de contributions?

Voici les normes de service publiées pour Service Canada, qui sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/financement/normes-service.html>.

NORMES DE SERVICE APPLICABLES AUX PROGRAMMES DE FINANCEMENT

Une norme de service est un engagement public d'assurer un niveau de service mesurable auquel les clients peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Emploi et Développement social Canada (Service Canada) a instauré des normes de service pour tous les programmes de financement (subventions et contributions) du Ministère.

Accusé de réception de la demande

Dans des conditions normales, le Ministère accusera réception de votre proposition dans les 21 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande.

Délai avant le paiement

Pour les projets de contribution approuvés, l'objectif du Ministère est d'effectuer un versement dans les 28 jours civils suivant la réception d'une demande de réclamation dûment remplie et des documents à l'appui.

Pour les projets de subvention approuvés, l'objectif du Ministère est d'effectuer un versement au plus tard 15 jours civils suivant la date approuvée de début du projet.

Remarque : La norme est utilisée pour mesurer le temps nécessaire pour les processus relevant du Ministère seulement. Par conséquent, le temps nécessaire pour les processus liés à la production des chèques (fonction dont le Ministère n'est pas responsable) et à l'expédition (fonction de Postes Canada) n'est pas pris en compte.

Question écrite 29. Connaissez-vous ces normes de service avant, pendant ou après la procédure de demande? Avez-vous reçu votre décision dans le respect de ces normes?

Si OUI – Votre expérience était-elle conforme à ces normes? Dans la négative, qu'est-ce qui était différent?

Si NON – Pour quelle raison n'étiez-vous pas au courant de ces normes de service? Maintenant que vous les connaissez, ces renseignements sont-ils importants?

Recherche 2020 sur l'expérience client des demandeurs de subventions et de contributions | Méthodologie détaillée : Questionnaire

Approfondissement – question orale

Pensez-vous qu'il devrait y avoir une norme de service entre le moment où vous soumettez votre demande et celui où vous recevez la décision? Si oui, quelle serait une norme de service appropriée?

PARTIE 7 : ACS+ (10 minutes)

Comme je l'ai mentionné au début, Emploi et Développement social Canada s'engage à mieux comprendre en quoi les facteurs de diversité comme les identités personnelles et sociales (par exemple, le sexe, l'orientation sexuelle, les capacités, l'ethnicité, l'identité religieuse, etc.) peuvent façonner les expériences des personnes ou des organisations qui demandent ou obtiennent un financement fédéral.

Question écrite 30. Si vous travaillez ou faites du bénévolat pour une organisation où l'accent est mis sur les identités personnelles ou sociales, cela a-t-il une incidence sur votre expérience relative au financement fédéral pour le développement social et économique? Si oui, de quelles façons?

Question écrite 31. Pensez-vous que votre identité personnelle ou sociale a une incidence sur votre expérience de demande ou d'obtention d'un financement fédéral pour le développement social et économique? Si oui, comment?

CONCLUSION ET RÉCAPITULATION DE LA SÉANCE