



# Recherche sur l'expérience client des subventions et contributions (An 2)

## Rapport sur la méthodologie détaillée

**DATE – LE 19 SEPTEMBRE 2022**

**Préparé pour Emploi et Développement social Canada**

**POR n°: 060-21**

**FOURNISSEUR: Ipsos Limited Partnership**

**DATE D'OCTROI DU CONTRAT: 2021-12-08**

**CONTRAT n°: G9292-229941/001/CY**

**VALEUR DU CONTRAT: 140 330,26 \$ (TVH comprise)**

**Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez contacter:**

**NC-POR-ROP-GD@HRSDC-RHDCC.GC.CA**

THIS REPORT IS ALSO AVAILABLE IN ENGLISH UPON REQUEST.



# Recherche sur l'expérience client des subventions et contributions (An 2) Méthodologie détaillée

Ce rapport sur la méthodologie détaillée présente les grandes lignes de l'approche adoptée pour l'an deux du projet de recherche de la Direction générale des opérations de programmes sur l'expérience client (CX) des subventions et contributions (S et C) à Emploi et Développement social Canada (EDSC). L'an deux s'appuie sur la première année de recherche en continuant à utiliser une approche systématique pour mesurer le CX dans la prestation de services des S & C et en permettant au ministère de suivre les progrès des indicateurs de CX au fil du temps.

Une approche mixte a été utilisée en l'an deux qui comporte un sondage en ligne quantitatif et des groupes de discussion et des entrevues en profondeur qualitatifs menés en ligne. Le sondage en ligne a été effectué avec 1 942 clients S et C de 12 différents programmes du 16 février 2022 au 15 mars 2022. La phrase qualitative a consisté en quatre groupes de discussion en ligne et en 26 entrevues téléphoniques en profondeur. Le travail de terrain qualitatif a été mené du 25 mai 2022 au 31 mai 2022. Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative et a demandé aux organisations si elles souhaitaient participer ultérieurement et volontairement aux groupes de discussion ou aux entrevues en profondeur.

La méthodologie détaillée qui suit 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.

## 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 Direction générale des opérations de programmes (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.

L'objectif principal de l'an deux de ce projet était de contrôler certains programmes déjà étudiés dans la première année de la recherche et de rassembler de nouvelles perspectives CX de programmes qui n'ont pas déjà fait l'objet d'une étude. Les organisations demandeurs dont les demandes de financement ont été approuvées et refusées ont été recrutées pour participer à la recherche. 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) au cours des deux dernières années de demandes (2019/2020 ou 2020/2021). Un échantillonnage aléatoire des organisations qui ont fait des demandes auprès



d'Emplois d'été Canada (EÉC), du Fonds d'accessibilité (FA) ou du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) a été inclus dans la recherche et toutes les organisations pour les autres programmes ont été invitées à répondre au sondage.

Les demandeurs ont été recrutés par courriel à partir de renseignements tirés des bases de données administratives. Puisque la majorité des demandeurs avaient fourni une adresse de courriel comme moyen de communication, il a été déterminé qu'un sondage en ligne constituait le moyen le plus efficace d'inviter les demandeurs à participer. Les demandeurs ont reçu un courriel de la part de l'équipe DGOP de l'EDSC par l'entremise de la plateforme GC Notification.

Pour l'an deux, le lancement du travail de terrain a été effectué avec deux approches différentes afin de mieux comprendre l'incidence sur les taux de réponse de partager des courriels informatifs et de légères variations dans l'approche de recrutement. La moitié de l'échantillonnage d'organisations qui ont fait des demandes auprès d'EÉC, du FA et du PNHA a reçu un courriel informatif avant de recevoir un courriel d'invitation à participer au sondage qui contenait le lien du sondage, tandis que l'autre moitié (et les organisations qui ont fait des demandes auprès de tous les autres programmes) ont reçu uniquement le courriel d'invitation à participer au sondage.

Le sondage en ligne a été effectué du 16 février 2022 au 15 mars 2022.

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.

### **Raison d'être des groupes de discussion et des entrevues**

Le projet de recherche CX des S et C a été effectué en deux phases: une phase qualitative de groupes de discussion en ligne et d'entrevues a suivi le sondage et a permis à l'équipe de recherche à la fois d'examiner davantage certaines tendances quantitatives de plus près et de mettre l'emphase sur les expériences vécues des processus de S et C. Grâce aux méthodes de collecte et d'analyse de données ainsi qu'à une description riche, la phase qualitative du projet de l'an deux a pu contribuer au projet CX de nouvelles perspectives uniques.

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 caractéristiques organisationnelles (p. ex. les caractéristiques, qualités et expériences qui ont une incidence sur l'expérience du service de la DGOP par les organisations) ainsi que des conclusions quantitatives uniques (p. ex., de nouveaux thèmes en émergence du sondage qui méritent une étude et une interprétation plus approfondies, avec une attention particulière accordée au fait de privilégier les expériences vécues des demandeurs).



En fonction des conclusions de la recherche quantitative qui ont démontré que certains programmes ont fait preuve de niveaux de satisfaction à l'égard de l'expérience client moins élevés, il a été déterminé que les demandeurs des programmes Objectifs de développement durable (ODD) et Programme d'innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (AGJE) seraient les cibles des entrevues en profondeur. Les groupes de discussion ont évolué pour cibler tous les autres programmes à l'exception d'ODD et d'AGJE. Des questions supplémentaires fondées sur les conclusions quantitatives ont été explorées, dont comprendre les perceptions des demandeurs relativement à la longueur et la complexité de la demande et des questions techniques en lien avec le processus de demande.

Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative et a demandé aux organisations si elles souhaitaient participer ultérieurement et volontairement à des groupes de discussion ou entrevues en profondeur. Après avoir procédé à une analyse des organisations intéressées à participer afin d'assurer une diversité de programmes et de régions et d'assurer l'inclusion de participants dans les deux langues officielles, les participants potentiels étaient contactés aléatoirement pour leur proposer de répondre au questionnaire de sélection afin de valider leur éligibilité pour une entrevue en profondeur ou un groupe de discussion.

Les groupes de discussion en ligne et les entrevues en profondeur qui ont eu lieu entre le 25 mai 2022 et le 31 mai 2022 ont été menés en anglais et en français pour les demandeurs ayant reçu un financement (demande approuvée : 6 participants en anglais et 5 participants en français) et pour les demandeurs n'en ayant pas reçu (demande refusée: 5 participants en anglais et 5 participants en français). Outre les 4 groupes de discussion en ligne, 26 entrevues en profondeur ont été menées (18 participants en anglais et 8 participants en français, incluant des demandeurs ayant reçu un financement et ceux n'en ayant pas reçu).

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 unanime des participants ou là où on retrouve un consensus à travers les différents groupes de parties prenantes;
- Les points de vue largement partagés qui reflètent l'opinion de la plupart des participants; les points de vue de consensus général qui ne sont pratiquement pas contestés (beaucoup, la plupart, plusieurs);
- Les points de vue conflictuels où les opinions sont beaucoup plus divisées, ou si l'on retrouve un spectre ou une variété d'opinions (certains vs d'autres);
- Les points de vue minoritaires exprimés dans la plupart des cas par un ou deux participants en désaccord avec un point de vue consensuel, ou si la personne adopte une position individuelle ou a un exemple/histoire à partager (quelques-uns, un couple, une mention);
- Les commentaires textuels qui fournissent des exemples de ce qu'ont dit exactement les participants pendant une discussion (citations directes non identifiées);



- Contexte externe: pour ce projet ce sont les résultats de la recherche quantitative qui ont posé les bases pour la recherche qualitative qui a été menée ainsi que les questions de discussion qui ont été posées.

### **Définition de « demandeur » aux fins de l'échantillonnage**

Le public cible du sondage était constitué de demandeurs des programmes de subventions et contributions de Service Canada, lesquels sont définis comme étant les organisations qui ont fait une demande de financement dans le cadre d'un programme de subventions et contributions (demandes approuvées et refusées) au cours des deux dernières années de demandes (2019/20 ou 2020/2021).

Les demandeurs de 12 programmes ont été inclus dans le public cible pour cette recherche, puisqu'ils représentent la grande majorité des demandeurs de S et C dans le cadre de programmes fédéraux. Différents volets des programmes étaient inclus, le cas échéant, et clairement identifiés pour les participants.

Les 12 programmes comprenaient :

- Emplois d'été Canada (EÉC)
- Programme d'innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (AGJE)
- Fonds pour l'accessibilité (FA)
- Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE)
- Programme d'apprentissage et garde de jeunes enfants autochtones (AGJEA)
- L'initiative d'apprentissage innovant intégré au travail (IAIT)
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)
- Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)
- Programme de stages pratiques pour étudiants (PSPE)
- Objectifs de développement durable (ODD)
- Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (UT&IP)
- Service jeunesse Canada (SJC)

Sept des douze programmes ont fait l'objet de la recherche menée en l'an 1 (FA, PNHA, EÉC, SCJ+, UT&IP, AGJE et PPDS), tandis que cinq des douze programmes étaient nouveaux et n'ont pas encore fait l'objet de recherche (PRTCE, AGJEA, IAIT, PSPE et ODD). Les demandeurs de ces programmes ont été inclus dans le public cible, puisqu'ils représentent la grande majorité des demandeurs de S et C dans le cadre de programmes fédéraux auxquels EDSC a accès aux fins de l'échantillonnage.

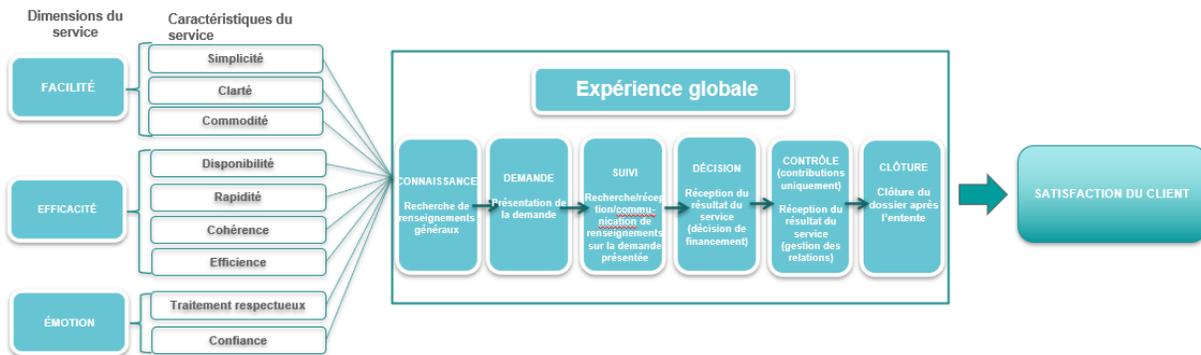


## Sélection des programmes

Les programmes choisis dans le cadre de l'étude résultent d'une consultation approfondie avec les secteurs de programme et d'une analyse des admissions aux programmes pendant les années d'exercice 2019/20 et 2020/21. L'échantillonnage a été établi en fonction d'une participation annuelle aux principaux programmes qui représentent la majorité des demandeurs de S et C (ex., EÉC, FA, PNHA), 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

Voici les périodes d'admissions exactes auxquelles on fait référence dans cette étude:

- Emplois Été Canada (EÉC): Janvier à février 2020; décembre 2020 à février 2021
- Programme d'innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (AGJE): octobre 2020 à janvier 2021



- Fonds d'accessibilité (FA): juin 2020 à novembre 2020
- Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE): mars à avril 2019; février 2020 à juin 2020
- Programme d'apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA): février 2021 à avril 2021
- L'initiative d'apprentissage innovant intégré au travail (IAIT): septembre 2020 à novembre 2020
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA): septembre 2020 à octobre 2020
- Programme de partenariats pour le développement social (PPDS): juin 2020 à juillet 2020; mars 2021 à avril 2021; décembre 2020 à janvier 2021
- Programme de stages pratiques pour étudiants (PSPE): novembre 2020 à décembre 2020
- Objectifs de développement durable (ODD): Subventions: mai 2019 à novembre 2019; Contributions: juin 2019 septembre 2019
- Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (UT&IP): juillet à août 2020
- Service jeunesse Canada (SJC): juin 2019 à juillet 2019; mars 2021 à avril 2021

### **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 plateforme GC Notification, à répondre au sondage en ligne. Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative, et a demandé aux organisations si elles souhaitent participer ultérieurement et volontairement aux groupes de discussion ou aux entrevues en profondeur.

Un échantillonnage aléatoire des organisations qui ont fait des demandes auprès d'Emplois d'été Canada (EÉC), du Fonds d'accessibilité (FA) ou du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) a été inclus dans la recherche et toutes les organisations pour les autres programmes ont été invitées à répondre au sondage. Le but était d'obtenir le plus de sondages complétés possible parmi le public cible pendant la période du travail de terrain.

Le lancement du travail de terrain a été effectué avec deux approches différentes afin de mieux comprendre l'incidence sur les taux de réponse. La moitié de l'échantillonnage d'organisations qui ont fait des demandes auprès d'EÉC, du FA et du PNHA a reçu un courriel informatif avant de recevoir un courriel d'invitation à participer au sondage qui contenait le lien du sondage, tandis que l'autre moitié (et les organisations qui ont fait des demandes auprès de tous les autres programmes) ont reçu uniquement le courriel d'invitation à participer au sondage.



Au total, 2 250 demandeurs ont reçu un courriel informatif avant de recevoir le courriel d'invitation à participer au sondage. Les 2 250 demandeurs restants ont reçu uniquement le courriel d'invitation à participer au sondage. Le taux de réponse parmi ceux qui ont reçu le courriel informatif était de 25 % versus 23 % pour ceux qui ont reçu uniquement le courriel d'invitation à participer au sondage. Quoique plus élevée, cette différence n'est pas statistiquement significative au seuil de 95 %.

De plus, il n'y avait pas de différence significative d'un point de vue statistique dans les taux de réponse par méthode de distribution ni par le fait que le demandeur soit approuvé ou non dans sa demande de financement. Directionnellement parlant, les demandeurs FA et ceux qui ont reçu de financement qui ont reçu le courriel informatif étaient quelque peu plus enclins à y répondre, mais les résultats ne sont pas considérés comme étant significatifs d'un point de vue statistique.

### **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.

Tout comme dans la première année de l'étude, il y avait des limitations quant aux renseignements disponibles sur les demandeurs ce qui fait qu'il n'est pas possible d'évaluer le biais de non-réponse.

Les données du sondage ont été pondérées afin de corriger d'éventuelles différences entre l'échantillonnage du sondage et le réel univers client. Il existait des renseignements sur la proportion réelle du volume de clients par programme et ils ont été utilisés 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 par volume de programme. 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.

<b>ABBREVIATION</b>	<b>Programme</b>	<b>No. de sondages complétés</b>	<b>% de sondages complets</b>	<b>Volume de clients</b>	<b>% du total</b>
<b>EÉC</b>	Emplois été Canada	865	44,5 %	39 202	74.13 %
<b>FA</b>	Fonds d'accessibilité	207	10,7 %	2 173	4.11 %
<b>PNHA</b>	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	384	19,8 %	7 194	13.60 %
<b>PRTCE</b>	Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers	20	1,0 %	127	0.24 %
<b>AGJE</b>	Programme d'innovation en matière d'apprentissage et de	65	3,3 %	503	0.95 %



garde des jeunes enfants					
<b>AGJEA</b>	Programme d'apprentissage et garde de jeunes enfants autochtones	8	0,4 %	68	0.13 %
<b>IAIT</b>	L'initiative d'apprentissage innovant intégré au travail	13	0,7 %	10	0.02 %
<b>PSPE</b>	Programme de stages pratiques pour étudiants	4	0,2 %	30	0.06 %
<b>ODD</b>	Objectifs développement durable	39	2,0 %	722	1.37 %
<b>SJC</b>	Service jeunesse Canada	152	7,8 %	971	1.84 %
<b>PPDS</b>	Programme de partenariats pour le développement social	153	7,9 %	1 755	3.32 %
<b>UT&amp;IP</b>	Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical	32	1,6 %	126	0.24 %
	Total	<b>1 942</b>	<b>100 %</b>	<b>52 811</b>	<b>100 %</b>

## Limites

### *Communiquer avec les demandeurs par courriel*

Seules les organisations ayant reçu une invitation par courriel pouvaient participer 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.

### *Intervalle*

L'intervalle est le laps de temps entre la réception d'une décision et l'invitation à répondre au sondage. Plus l'intervalle est long, plus il est difficile pour les demandeurs de se souvenir avec exactitude des éléments spécifiques de leur expérience. L'intervalle moyen a varié d'un à deux ans selon le programme, sa période d'inscription et la communication d'une décision. En l'an deux, il a été possible de diminuer l'intervalle entre la réception d'une décision et la réponse au sondage, qui a été jusqu'à trois ans pour certains programmes.

### *COVID-19*

Alors que les restrictions sur les rassemblements en personne avaient été levées pour la plupart au moment d'effectuer l'étude, 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.).

### Taux de réponse

Sur les 8 704 organisations qui ont été invitées à participer, un total de 1 942 organisations ont complété le sondage. Le taux de réponse pour le sondage a été de 22 %, ce qui se conforme aux normes de l'industrie pour un sondage de ce type.

	TOTAL
Invités à participer	8 704
<i>Clics</i>	2 941
<i>Sondages partiellement complétés</i>	999
<i>Répondants non admissibles</i>	0
<i>Dépassements de quota</i>	0
Sondages complétés	1 942
Taux de réponse	22 %

## **ANNEXE 1: QUESTIONNAIRE – RECHERCHE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT DES SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS (AN 2)**

### **Questionnaire**

---

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

Français  
Anglais

### **Présentation**

Ipsos, une entreprise d'études de marché, réalise un sondage de la part du gouvernement du Canada.

Par le présent sondage, nous nous adressons aux demandeurs qui font actuellement ou qui ont récemment fait une demande de financement pour un programme offert par Service Canada (qui fait partie du ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada).

Le but de ce sondage est de nous permettre de mieux comprendre vos besoins et vos attentes concernant la qualité du service que vous avez reçu. Nous voulons également comprendre ce qui est le plus important pour vous et identifier les changements potentiels à nos services qui amélioreraient votre satisfaction ou votre expérience. Le sondage ne porte pas sur le montant du financement que vous avez reçu, mais plutôt sur votre expérience pendant le processus de demande, du début à la fin.

Votre participation au sondage est volontaire. Vos commentaires sont anonymes, confidentiels et n'auront aucune incidence sur les relations que vous pourriez avoir avec Service Canada ou le gouvernement du Canada. Les renseignements que vous fournissez seront utilisés à des fins de recherche seulement et seront administrés conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur l'accès à l'information et de toute autre loi pertinente. Cliquez pour consulter [la politique de confidentialité d'Ipsos](#).

Le sondage devrait prendre environ 15 minutes à compléter. En répondant à ce sondage, vous acceptez que les informations et les commentaires que vous fournissez soient utilisés pour améliorer la prestation des services et à des fins de recherche. Si vous souhaitez vérifier la crédibilité de ce sondage, vous pouvez utiliser le service de vérification des recherches du Conseil canadien des idées de recherche (CCIR) en cliquant [ici](#) et en entrant le code de projet suivant **[insérer le lien d'Ipsos vers le numéro de référence du système d'enregistrement des recherches]**.

**Si vous avez des questions au sujet du sondage ou si vous avez besoin d'un autre moyen pour y accéder, veuillez communiquer avec Service Canada à l'adresse [pob.ri.dgop@canada.gc.ca](mailto:pob.ri.dgop@canada.gc.ca).**

**Programmes [pour IPSOS à titre informatif seulement]**

---

<b>Anglais</b>	<b>Français</b>
<b>PROGRAM</b>	<b>PROGRAMME</b>
Canada Summer Jobs (CSJ)	Emplois d'été Canada (EÉC)
Enabling Accessibility Fund (EAF)	Fonds pour l'accessibilité (FA)
New Horizons for Seniors Program (NHSP)	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PHHA)
Foreign Credential Recognition Program (FCRP)	Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE)
Early Learning and Child Care Innovation (ELCC)	Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (AGJE)
Indigenous Early Learning and Childcare (IELCC)	Innovation en matière d'apprentissage et garde de jeunes enfants autochtones (AGJEA)
Innovative Work Integrated Learning Initiative (IWIL)	Innovation de l'apprentissage intégré au travail (IAIT)
Student work placement program (SWPP)	Programme de stages pratiques pour étudiants (PSPE)
Sustainable development goals (SDG)	Programme de financement des objectifs de développement durable (ODD)
Youth Employment and Skills Strategy (YESS)	La Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ)
Social Development Partnerships Program (SDPP)	Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)
Union Training and Innovation Program (UTIP)	Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (UP&IP)

1. Pour débiter, veuillez confirmer le programme de financement pour lequel votre organisation a fait une demande et reçu une décision en 2019, 2020 ou 2021, que ce 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 des demandes pour plusieurs programmes, sélectionnez le plus récent.

Emplois d'été Canada (de janvier à février 2020 & de décembre 2020 à février 2021)

Fonds pour l'accessibilité (de juin à novembre 2020)

Programme Nouveaux horizons pour les aînés (de septembre à octobre 2020)

Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (de mars à avril 2019 & de février à juin 2020)

Apprentissage et garde des jeunes enfants – Innovation (d'octobre 2020 à janvier 2021)

Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA) (de février à avril 2021)

Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail (de septembre à novembre 2020)

Programme de stages pratiques pour étudiants (de novembre à décembre 2020)

Objectifs en matière de développement durable (pour subventions : de mai à novembre 2019; pour contributions : de juin à septembre 2019)

Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) (de juin à juillet 2019 ou de mars à avril 2021)

Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) (de juin à juillet 2020; de mars à avril 2021; de décembre 2020 à janvier 2021)

Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (PFIMS – 2020-2021) (de juillet à août 2020)

**[POSER Q1b SI 'FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ' OR 'PROGRAMME NOUVEAUX HORIZONS POUR LES AÎNÉS' OU 'PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL' OU 'PROGRAMME POUR LA FORMATION ET L'INNOVATION EN MILIEU SYNDICAL' A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ À Q1, AUTREMENT PASSER À Q2]**

1b. Et pour quel volet du [INSCRIRE PROGRAMME] votre organisation a-t-elle postulé ? Ne choisissez qu'une réponse.

[SI SÉLECTIONNÉ « Objectifs développement durable » INDIQUEZ LES ÉLÉMENTS SUIVANTS]

Objectifs développement durable: Subventions (mai – nov. 2019)

Objectifs développement durable: Contributions (juin – sept. 2019)

[SI SÉLECTIONNÉ « Fonds pour l'accessibilité » INDIQUEZ LES ÉLÉMENTS SUIVANTS]

Projets de petite envergure (de juin à juillet 2020)

Innovation jeunesse (de juin à novembre 2020)

[SI SÉLECTIONNÉ « Programme Nouveaux Horizons pour les aînés » INDIQUEZ LES ÉLÉMENTS SUIVANTS]

Petite subvention (jusqu'à 5 000 \$) (de septembre à octobre 2020)

Projets communautaires (jusqu'à 25 000 \$) (de septembre à octobre 2020)

[SI SÉLECTIONNÉ « Programme de partenariats pour le développement social » INDIQUEZ LES ÉLÉMENTS SUIVANTS]

Appuyer les communautés noires du Canada (de juin à juillet 2020)

Appuyer les communautés noires du Canada – intermédiaires de l'Ouest (de mars à avril 2020)

Handicap – Initiative pour l'intégration communautaire (2020-2021 uniquement) (de décembre 2020 à janvier 2021)

[SI SÉLECTIONNÉ « Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical » MONTRER LES ÉLÉMENTS SUIVANTS]

Investissements dans l'équipement de formation (de juillet à août 2020)

Innovation et apprentissage (de juillet à août 2020)

À REMPLACER PARTOUT OÙ [INSCRIRE PROGRAMME] EST INDIQUÉ:

Si à Q1b « Objectifs développement durable: Subventions (mai – nov. 2019) », insérer « Objectifs développement durable: Subventions »

Si à Q1b « Objectifs développement durable: Contributions (juin – sept. 2019) », insérer « Objectifs développement durable: Contributions »

Si à Q1b « Projets de petite envergure (juin – juillet 2020) », insérer « Fonds pour l'accessibilité – Projets de petite envergure »

Si à Q1b « Innovation jeunesse (juin 2020 – nov. 2020) », insérer « Fonds pour l'accessibilité – Innovation jeunesse »

Si à Q1b « Petite subvention (jusqu'à 5 000 \$) (sept. – oct. 2020) », insérer « Programme Nouveaux Horizons pour les aînés – Petite subvention »

Si à Q1b « Projets communautaires (jusqu'à 25 000 \$) (sept. – oct. 2020) », insérer « Programme Nouveaux Horizons pour les aînés – Projets communautaires »

Si à Q1b « Appuyer les communautés noires du Canada (juin - juillet 2020) », insérer « Programme de partenariats pour le développement social – Appuyer les communautés noires du Canada »

Si à Q1b « Appuyer les communautés noires du Canada – intermédiaires de l'Ouest (mars - avril 2021) », insérer « Programme de partenariats pour le développement social – Appuyer les communautés noires du Canada – intermédiaires de l'Ouest »

Si à Q1b « Handicap – Initiative pour l'intégration communautaire (déc. 2020 – janv. 2021) », insérer « Programme de partenariats pour le développement social - Handicap – Initiative pour l'intégration communautaire »

Si à Q1b « Investissements dans l'équipement de formation (juillet - août 2020) », insérer « Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical - Investissements dans l'équipement de formation »

Si à Q1b « Innovation et apprentissage (juillet - août 2020) », insérer « Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical - Innovation et apprentissage »

Si à Q1 « Emplois d'été Canada (janv. – févr. 2020; déc. 2020 – févr. 2021) », insérer « Emplois d'été Canada »

Si à Q1 « Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (mars - avril 2019; févr. - juin 2020) », insérer « Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers »

Si à Q1 « Apprentissage et garde des jeunes enfants – Innovation (oct. 2020 – janv. 2021) », insérer « Apprentissage et garde des jeunes enfants – Innovation »

Si à Q1 « Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (févr. – avril 2021) », insérer « Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones »

Si à Q1 « Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail (sept. – nov. 2020) », insérer « Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail »

Si à Q1 « Programme de stages pratiques pour étudiants (nov. – déc. 2020) », insérer « Programme de stages pratiques pour étudiants »

Si à Q1 « Stratégie et compétences emploi jeunesse (juin – juillet 2019; mars. – avril 2021) », insérer « Stratégie et compétences emploi jeunesse »

## **Avant la présentation de la demande – recueil de renseignements sur le programme**

---

2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] **avant** de faire la demande? Pensez à toutes les méthodes que vous avez

utilisées pour vous informer sur le programme avant de remplir votre demande. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

**[PRÉSENTATION ALÉATOIRE. TOUJOURS GARDER les réponses « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada », « J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal) », ET « J'ai consulté d'autres sites Web » GROUPEES]**

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada  
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada sur [INSCRIRE PROGRAMME]  
J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)  
J'ai consulté d'autres sites Web  
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information  
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada  
J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada  
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada  
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [INSCRIRE PROGRAMME]  
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada  
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisés par le gouvernement du Canada  
J'ai discuté avec mon député  
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire  
J'ai reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du [INSCRIRE PROGRAMME]  
AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

**[SI Q2 = « AUCUNE DE CES MÉTHODES »/NE SAIS PAS/RÉF. PASSER À LA Q6]  
[SI Q2 « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA » OU « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA SUR [INSCRIRE PROGRAMME] », POSER Q5, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

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 de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.

**[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Trouver des renseignements généraux concernant [INSCRIRE PROGRAMME]  
Comprendre les renseignements sur [INSCRIRE PROGRAMME]  
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [INSCRIRE PROGRAMME]  
Déterminer les étapes de la demande de financement  
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [INSCRIRE PROGRAMME]  
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre (c'est-à-dire le temps d'accuser réception de la proposition, de rendre la décision de financement)  
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [INSCRIRE PROGRAMME] (c'est-à-dire l'ouverture et la fermeture de l'appel de propositions)

[COLONNES]  
1 – Très difficile

- 2
- 3
- 4
- 5 – Très facile
- Ne sais pas

## Processus de présentation des demandes – demande de financement

---

6. Pour préparer et terminer votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

### [PRÉSENTATION ALÉATOIRE] [RÉPONSES MULTIPLES]

- J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada
  - Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada
  - J'ai appelé directement un bureau de Service Canada
  - J'ai appelé la ligne téléphonique 1800 O-Canada
  - J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information
  - J'ai consulté d'autres sites Web
  - J'ai communiqué avec mes pairs ou mon réseau communautaire
  - J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada
  - J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme de **[INSCRIRE PROGRAMME]**
  - J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisés par le gouvernement du Canada
  - J'ai communiqué avec mon député
  - J'ai travaillé avec un consultant privé
- AUCUNE DE CES MÉTHODES **[EXCLUSIF; ANCRAGE]**

7. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant **[INSCRIRE 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 PROGRAMME]**
- Répondre aux questions détaillées (c'est-à-dire, celles sur 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

### [COLONNES]

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

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 d'accord », veuillez évaluer l'énoncé suivant:

Le temps requis pour compléter la demande est raisonnable.

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5 – Tout à fait d'accord
- Ne sais pas

10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**? Ne choisissez qu'une réponse.

- J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne
- J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)
- J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel
- J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste
- J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada
- Mon député a présenté la demande en mon nom
- Autre

**AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]  
[SI AUCUNE DE CES RÉPONSES N'EST VALABLE, PASSER À LA Q13, AUTREMENT CONTINUER.]**

11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Veuillez choisir la meilleure raison dans votre cas (une seule raison).

**[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

- C'était la seule méthode disponible
- C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande
- Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement
- C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer
- Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande
- Autre

**[SI « J'AI SOUMIS UNE DEMANDE EN UTILISANT LE FORMULAIRE À REMPLIR EN LIGNE » OU « J'AI SOUMIS UNE DEMANDE EN UTILISANT LE COMPTE/PORTAIL WEB DES SERVICES EN LIGNE DES SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS (SELSC) » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ 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 à « Très facile », a-t-il été difficile ou facile de soumettre votre demande en ligne?

- 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 que vous fournissiez des renseignements supplémentaires à l'appui de cette dernière?

Oui  
Non  
Ne sais pas

**[SI « OUI » À LA Q13, POSER 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.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

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

**Après la demande – décision**

---

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.

Pour vérifier l'état de votre demande  
Pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement  
Pour retirer votre demande  
Pour modifier votre demande  
Autre  
Ne sais pas

**[SI « NE SAIS PAS » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ POUR Q15, PASSEZ À Q17, SINON CONTINUEZ]**

16. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment a été votre expérience d'effectuer un suivi pour 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 PROGRAMME]**? Veuillez choisir une seule réponse.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Par la poste

Par courriel

En recevant un dépôt direct

En ligne, sur mon compte de Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

Par téléphone

En communiquant avec mon député

Je n'ai pas reçu de décision de financement

[SI « JE N'AI PAS REÇU DE DÉCISION DE FINANCEMENT », PASSER À LA Q25]

18. Après avoir présenté votre demande à **[INSCRIRE 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 à 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. Avez-vous reçu une explication pour quoi?

Oui

Non

Ne sais pas

[SI « OUI », POSER LA Q20, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

20. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?

1 – Très insatisfait

2

3

4

5 – Très satisfait(e)

Ne sais pas

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

22. Une fois votre projet débuté et que les particularités de l'accord de financement aient été établies pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**, avez-vous dû travailler avec un agent de programme

de Service Canada pour apporter des modifications à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement? *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]

Modification de la portée du projet

Modification du calendrier du projet

Modification des activités du projet

Modification du financement du projet

Modification relative à la COVID-19

Autre

[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 jour

De 2 à 3 jours

De 4 à 7 jours/une semaine

Plus de 7 jours/plus d'une semaine

[COLONNES]

[INSCRIRE LES POINTS DE LA Q22 = OUI]

### **Après l'accord – surveillance, suivi et fermeture**

---

[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 relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Établir le budget définitif/remplir la demande finale

Soumettre le budget définitif

Rédiger le rapport final du projet

Soumettre le rapport final du projet

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

[COLONNES]

1 – Très difficile

2  
3  
4  
5 – Très facile  
Sans objet

## Suivi de l'évaluation des modes de prestation de services

**[PROGRAMMATION POUR LA SECTION SUR LES ÉVALUATIONS DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES : CHAQUE RÉPONDANT SERA PRIÉ DE REMPLIR UNE ÉVALUATION DES MODES DE SERVICES POUR CHAQUE SOURCE QU'IL A UTILISÉE.]**

**[POUR DÉTERMINER LES SOURCES :]**

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

**[JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DE SC = Q2 ou Q4 ou Q6 « Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada » OU Q10 « J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada »]**

**[SITE WEB DU GOUVERNEMENT = SI Q2 OU Q6 « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada »]**

**[COURRIEL DE SC = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada » ou Q10 « J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel » ou Q17 « Par courriel »]**

**[COURRIEL À L'AGENT DE PROGRAMME = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme »]**

**[1 800 O-CANADA = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai appelé la ligne téléphonique 1800 O-Canada »]**

**[PORTAIL EN LIGNE = SI Q10 = « J'AI SOUMIS UNE DEMANDE EN UTILISANT LE COMPTE/PORTAIL WEB DES SERVICES EN LIGNE DES SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS (SELSC) » OU Q17 = « EN LIGNE, SUR MON COMPTE DE SERVICES EN LIGNE DES SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS (SELSC) »]**

**[POSTE = SI Q10 « J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste » OU Q17 « Par la poste »]**

25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous **[SI SOURCES MULTIPLES** « utilisé chacune des sources suivantes », **SI SEULEMENT UNE SOURCE**, « utilisé la source suivante »]?

Veillez fournir une réponse par élément. Si vous êtes incertain, veuillez répondre au meilleur de vos connaissances.

**[INSCRIRE LES POINTS SELON LES VARIABLES DE 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 SC A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada

**[SI UN COURRIEL À UN AGENT DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Envoyer directement un courriel à un agent de programme

**[SI 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 LE PORTAIL EN LIGNE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Accéder au portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

[COLONNES]

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

Ne sais pas

26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

**[INSCRIRE LES POINTS SELON LES VARIABLES DE 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 SC A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada

**[SI UN COURRIEL À UN AGENT DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Soutien par courriel d'un agent du 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]** Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada

**[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE]** Poste

**[SI LE PORTAIL EN LIGNE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

[COLONNES]

1 – Très insatisfait(e)

2

3

4

5 – Très satisfait(e)

Ne sais pas

### **Obstacles et résolution des problèmes**

---

27. En pensant à l'ensemble de votre expérience pour obtenir des renseignements sur et présenter une demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**, avez-vous éprouvé des problèmes ou 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 problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?  
[RÉPONSES MULTIPLES]

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Le formulaire de demande était trop long  
Le formulaire de demande était compliqué  
Les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre  
L'information sur le programme était difficile à comprendre  
Le délai pour recevoir une décision de financement était trop long  
Le délai avant d'obtenir de l'information sur l'état de ma demande était trop long  
Les lignes téléphoniques étaient toujours occupées  
J'ai reçu des réponses différentes de la part de divers agents de programme  
Le personnel n'était pas bien informé ou ne pouvait pas répondre à mes questions  
Les renseignements du site Web du gouvernement du Canada portaient à confusion  
Les renseignements sur le site Web du programme [INSCRIRE LE NOM DU PROGRAMME] portaient à confusion  
Le processus de création d'un compte en ligne portait à confusion  
Le processus de demande en ligne portait à confusion  
Difficultés techniques  
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 d'accord », dans quelle mesure diriez-vous que le problème ou la difficulté a été facilement résolu?

1 – Tout à fait en désaccord  
2  
3  
4  
5 – Tout à fait d'accord  
Ne sais pas

**Satisfaction générale**

---

30. En pensant à l'ensemble du au service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

**[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande pour [INSCRIRE PROGRAMME].

[SI Q10 = « J'AI SOUMIS UNE DEMANDE EN UTILISANT LE COMPTE/PORTAIL WEB DES SERVICES EN LIGNE DES SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS (SELSC) » OU Q17 = « EN

**LIGNE, SUR MON COMPTE DE SERVICES EN LIGNE DES SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS (SELSC) »]** Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche.

En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair.

Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués.

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

Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'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 PROGRAMME]**

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

J'étais convaincu(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 = JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DU GOUVERNEMENT]** Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide

**[SI SOURCE = JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS 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 parlais et comprenais 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

5 – Tout à fait d'accord

Ne sais pas

31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur **[INSCRIRE PROGRAMME]** jusqu'à la réception d'une décision de financement?

1 – Très insatisfait(e)

2

3

4

5 – Très satisfait(e)

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 non à Service Canada et au ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada pour fournir des services efficaces à la population?

1 – Aucune confiance

2

- 3
- 4
- 5 – Complète confiance
- Ne sais pas

### **Normes de service**

---

#### **[PRÉSENTER LA DESCRIPTION AU-DESSUS DE LA Q33]**

Une norme de service est un engagement public d'assurer 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 pour accuser réception d'une proposition** : dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande.

**Délai pour informer de la décision de financement** : un délai de 12 à 22 semaines (de 84 à 154 jours civils) à partir de la date de réception ou de la date de fin du processus de réception, selon les caractéristiques de la méthode de réception et le volet du programme.

**Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée** : Pour les contributions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la réception des documents de demande remplis. Pour les subventions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la date approuvée de début du projet.

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

[LIGNES]

Délai pour accuser réception d'une demande de financement

Délai de notification d'une décision de financement

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

[COLONNES]

Oui

Non

### **ACS+**

---

Service Canada et le ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada s'engagent à mieux comprendre comment les facteurs de diversité comme les identités personnelles et sociales (sexe, orientation sexuelle, capacités, ethnicité, identité religieuse, etc.) peuvent façonner les expériences des personnes ou des organisations qui demandent ou obtiennent un financement fédéral.

34. Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes suivants?

Les personnes qui s'identifient comme des femmes

Les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique

Les personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs  
Les personnes qui s'identifient comme des Autochtones (Premières Nations, Inuits, Métis, Autochtones vivant en milieu urbain ou non-affiliés)  
Les personnes qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique  
Les personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux  
Les personnes qui s'identifient comme des jeunes  
Les personnes qui s'identifient comme des aînés  
Les personnes qui s'identifient comme des vétérans  
Les personnes qui s'identifient comme transsexuelles, non binaires, d'un autre genre, de diverses identités de genre ou queers  
Les personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gaies, bisexuelles, queers ou d'autres minorités sexuelles  
Les personnes qui s'identifient comme bispirituelles ou LGBTQQIA+ autochtones  
Les communautés minoritaires de langue française ou anglaise  
Les personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socio-économique  
Les personnes qui s'identifient comme des immigrants ou des résidents non permanents  
Les personnes qui s'identifient comme de nouveaux arrivants au Canada  
Les personnes qui sont en situation d'itinérance et/ou qui sont actuellement sans logement  
Aucune de ces réponses [MUTUELLEMENT EXCLUSIVES]

### **Profil du répondant ou de l'organisation**

---

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

36a. 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

36b. Dans quelle province ou quel territoire votre organisation réalisera-t-elle les activités du projet visé par [INSCRIRE PROGRAMME]?

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? Sélectionnez une réponse.

Je suis seul(e) responsable de remplir la demande de financement.

Une équipe d'employés s'occupe de remplir la demande de financement.

Un rédacteur interne spécialisé dans la rédaction de propositions remplit la demande de financement.

Une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement.

Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement.

Nous embauchons un ou plusieurs consultants pour remplir la demande de financement.

Je ne participe pas personnellement au processus, même si je le supervise ou que j'en ai connaissance.

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

[SI « PREMIÈRE DEMANDE SÉLECTIONNÉE » À Q38A, POSEZ Q38B SINON SAUTER]

38b. Votre organisation a-t-elle soumis une demande pour un programme différent de Service Canada ou EDSC au cours des cinq dernières années?

Oui

Non

Pas certain / Ne sais pas

38c. En pensant aux cinq dernières années, à quelle fréquence votre organisation demande-t-elle un financement international, fédéral, provincial/territorial et/ou municipal ou local de quelque nature que ce soit ?

[LIGNES]

International

Fédéral

Provincial/territorial

Municipale/locale

[COLONNES]

Mensuel

Trimestriel  
Biannuellement  
Annuellement  
Moins souvent qu'une fois par an  
Jamais

38d. Depuis combien d'années votre organisation existe-t-elle ?

Moins d'un an  
Un an à moins de trois ans  
De trois ans à moins de cinq ans  
Cinq ans ou plus

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

**Sans but lucratif [EN-TÊTE]**

Organismes communautaires, caritatifs ou bénévoles, dont les organismes confessionnels (églises, synagogues, temples, mosquées, etc.)  
Associations de travailleurs ou d'employeurs ainsi que les organismes professionnels et industriels  
Organismes autochtones à but non lucratif  
Organisations non gouvernementales  
Syndicats  
Conseils sectoriels  
Conseils de bande sans but lucratif  
Autre

**Secteur public [EN-TÊTE]**

Collèges communautaires publics et écoles de formation professionnelle publiques  
Santé publique, dont les hôpitaux publics, les centres de soins infirmiers, les résidences pour personnes âgées, les centres de réadaptation, etc.  
Universités et collèges publics conférant des grades universitaires  
Administrations et organismes municipaux, dont les organes et services législatifs régionaux  
Commissions scolaires et établissements d'enseignement primaire et secondaire  
Gouvernements territoriaux  
Autre

**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 de Premières Nations  
Conseils de bande privés  
Universités ou collèges privés  
Autre

40. Quel est le nombre approximatif d'employés qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Veuillez choisir une seule réponse.

Aucun  
1 à 4 employés  
5 à 9 employés  
10 à 19 employés  
20 à 49 employés  
50 employés ou plus  
Ne sais pas

41. Quel est le nombre approximatif de bénévoles qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Veuillez choisir une seule 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 laquelle des langues officielles : Veuillez choisir une seule réponse pour chaque élément.

[LIGNE]

Votre organisation préfère-t-elle recevoir des services?

Votre organisation fournit-elle des services?

Votre clientèle parle-t-elle?

[COLONNE]

Anglais

Français

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 Q44, 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  
Couleur  
Religion ou identité religieuse  
Âge  
Sexe  
Orientation sexuelle  
Identité ou expression de genre (explorer aussi la sexualité et revoir le Code)  
État matrimonial  
Situation de famille  
Capacité/incapacité  
Caractéristiques génétiques  
Une condamnation qui a fait l'objet d'une réhabilitation ou d'une suspension du casier judiciaire.  
Langue  
Autre

**[SI « PREMIÈRE DEMANDE » OU « NE SAIS PAS » SÉLECTIONNÉ À Q38 SAUTEZ LA Q44b, AUTREMENT CONTINUER]**

44b. En comparant le service que vous avez reçu dans le passé avec votre expérience la plus récente pour [INSCRIRE PROGRAMME], depuis l'obtention d'informations sur le programme jusqu'à la réception d'une décision de financement, pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même ?

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Niveau global de satisfaction à l'égard du service reçu

Facilité de remplir la demande

Facilité de dépôt de la demande

Clarté des informations sur le site [INSCRIRE PROGRAMME]

Facilité d'obtenir de l'aide en cas de besoin

Le temps qu'il ait fallu entre le moment où j'ai commencé à collecter des informations et le moment où j'ai obtenu une décision sur ma demande

[COLONNES]

Amélioration significative

Quelque peu amélioré

À peu près pareil

Un peu décliné

Baisse significative

Ne sais pas

45. Merci d'avoir participé au sondage sur l'expérience client des subventions et contributions de Service Canada. Ce sondage recueille des informations précieuses auprès des demandeurs

de financement sur votre satisfaction, la façon dont les services sont fournis et les domaines à améliorer. La recherche comprend également une phase qualitative de groupes de discussion et d'entrevues qui devrait avoir lieu en mars-avril 2022.

Souhaitez-vous qu'un représentant communique avec vous pour participer à des groupes de discussion ou entrevues concernant le service que vous avez reçu?

Oui

Non

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

46. Vous avez indiqué que vous aimeriez participer à des groupes de discussion ou entrevues. **Vos commentaires sont importants pour nous et vos réponses demeureront toujours confidentielles, ce qui veut dire que vos renseignements ne seront ni partagés avec Service Canada, ni jumelés à vos réponses au sondage.** Veuillez fournir une adresse électronique et un numéro de téléphone où Ipsos peut 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 fait partie d'une étude de recherche plus vaste. Vos réponses anonymes seront combinées avec toutes les réponses recueillies au cours du sondage, puis regroupées, analysées et publiées en tant qu'informations publiques.

Le rapport complet et détaillé du sondage, ainsi qu'un résumé et des tableaux de données seront affichés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada dans les six mois suivant la fin de cette étude.

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer directement avec les responsables du sondage à Service Canada (Emploi et Développement social Canada) en envoyant un courriel à [pob.ri.dgop@canada.ca](mailto:pob.ri.dgop@canada.ca).

Merci pour votre participation.

---

## **ANNEXE 2:**

### **GUIDE DE DISCUSSION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE ET LES ENTREVUES APPROFONDIES – RECHERCHE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT DES SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS (AN 2)**

#### **RÉPARTITION DES PARTICIPANTS**

<b>Composition des groupes</b>
<b>Groupe 1:</b> Demandeurs à tout programme (sauf AGJE et ODD) qui n'ont pas reçu de financement, ou ceux qui ne sont pas certains <b>NATIONAL - ANGLAIS</b>
<b>Groupe 2:</b> Demandeurs à tout programme (sauf AGJE et ODD) qui ont reçu de financement <b>NATIONAL - ANGLAIS</b>
<b>Groupe 3:</b> Demandeurs à tout programme (sauf AGJE et ODD) qui n'ont pas reçu de financement, ou ceux qui ne sont pas certains <b>QUÉBEC - FRANÇAIS</b>
<b>Groupe 4:</b> Demandeurs à tout programme qui ont reçu de financement <b>QUÉBEC - FRANÇAIS</b>
<b>Pour les entrevues en profondeur, l'accent a été mis sur les demandeurs aux programmes AGJE et ODD</b>

#### **PLAN DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE**

	<b>Groupe de discussion</b>	<b>Entrevue approfondie</b>
Mot de bienvenue et présentation	10 minutes	De 5 à 10 minutes
Section 1 : Caractéristiques organisationnelles	Entre 20 et 25 minutes	10 minutes
Section 2 : Dimensions du service	Entre 20 et 25 minutes	10 minutes
Section 3 : Attentes et besoins des clients	Entre 20 et 25 minutes	10 minutes
Section 4 : Constatations quantitatives nouvelles ou uniques	Entre 20 et 25 minutes	10 minutes
Récapitulation	10 minutes	De 5 à 10 minutes
<b>TOTAL DE LA SÉANCE</b>	<b>Entre 90 et 120 minutes</b>	<b>Entre 50 et 60 minutes</b>

## ORDRE DU JOUR DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE

### MOT DE BIENVENUE DU MODÉRATEUR (10 MINUTES)

- Bienvenue et merci de votre participation.
- Je m'appelle [NOM COMPLET].
- Ipsos – entreprise de recherche et tiers neutre
- La durée prévue de cette séance est d'environ deux heures (GROUPE DE DISCUSSION) / une heure (ENTREVUES APPROFONDIES).
- Le rôle du modérateur est de poser des questions, d'agir à titre de chronométreur et d'être objectif/ ne montrer 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.
- Les enregistrements seront utilisés par les chercheurs pour orienter la rédaction de rapports. De plus, les transcriptions seront fournies à notre client direct à Service Canada. Veuillez prendre note qu'avant l'envoi des transcriptions, nous supprimerons toute référence qui pourrait révéler l'identité d'un participant (p. ex. l'utilisation du nom complet, la référence à l'employeur ou au poste).
- Nous obtiendrons une confirmation écrite de la part du client du fait que les transcriptions ou les enregistrements fournis seront utilisés à des fins de recherche seulement.
- Il doit également être indiqué dans la confirmation que les transcriptions ou les enregistrements ne seront pas remis à une tierce partie sans le consentement explicite et éclairé des participants.
- Veuillez me faire savoir si vous avez des questions concernant les enregistrements ou les transcriptions.
- 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 ne nuiront pas à votre relation avec le gouvernement du Canada, ni à votre demande, ni au financement qui pourrait vous être attribué.
- Règles de participation pour les participants – on ne s'attend pas à ce que vous soyez des experts; donnez votre opinion de manière ouverte et franche. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- Dialogue ouvert et respectueux; il n'est pas nécessaire que tous soient d'accord.
- Considérations techniques relatives à l'utilisation d'une plateforme de réunion vidéo ou groupe de discussion en ligne.

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

Nous nous adressons aux clients qui font actuellement ou qui ont récemment fait une demande de subvention ou de contribution auprès de Service Canada, également connu sous le nom d'Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Je sais que certains d'entre vous ont peut-être présenté une demande pour de nombreux programmes au cours des années précédentes, alors j'aimerais préciser la période visée par la discussion d'aujourd'hui.

Nous discuterons du programme pour lequel vous avez présenté une demande entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020, ou entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021.

Veillez garder cette période à l'esprit dans vos réponses.

- Pour la discussion d'aujourd'hui, nous aimerions :
  - comprendre dans quelle mesure les caractéristiques de votre organisation sont utiles ou posent des problèmes lors d'une demande de financement. Il peut s'agir des caractéristiques organisationnelles des entreprises qui servent des populations diverses, des organisations qui ont réussi ou échoué à obtenir un financement, ou des organisations qui ont ou n'ont pas refait une demande de financement;
  - comprendre les différents aspects du service qui sont importants;
  - déterminer vos besoins et vos attentes en matière de prestation de services, ce qui inclut la manière dont le service vous a été fourni, vos expériences avec le processus de demande, vos expériences pour obtenir de l'aide, etc.;
  - définir les changements potentiels dans la prestation de services qui amélioreraient votre expérience.
- Pour ceux d'entre vous qui ont demandé un financement ou dont le projet a été affecté à un moment quelconque pendant la pandémie de COVID-19, nous sommes également heureux d'entendre parler de ces expériences. Cependant, nous aimerions connaître votre expérience tout au long du cycle de vie de la demande, y compris avant la COVID-19. Veuillez en tenir compte dans vos commentaires.

J'aimerais également que vous teniez compte de la diversité dans notre discussion. Cela comprend à la fois votre diversité et la diversité de la ou des populations servies par votre organisation. Par exemple, nous aimerions savoir dans quelle mesure les facteurs de diversité peuvent influencer et informer vos expériences avec le processus de financement.

- ***Service Canada/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.***
- Si, à un moment ou à un autre de la discussion, vous estimez qu'il s'agit d'un point à aborder dans l'une de vos réponses, faites-le savoir de manière proactive.

**SECTION 1 : CARACTÉRISTIQUES ORGANISATIONNELLES  
(ENTRE 20 ET 25 MINUTES)**

**Question n° 1.**

Le premier point que j'aimerais aborder aujourd'hui est l'organisation que vous dirigez ou pour laquelle vous travaillez ou faites du bénévolat. J'aimerais connaître chacune de vos organisations plus en détail.

J'aimerais commencer par une série de présentations – veuillez me dire votre prénom, le type d'organisation pour laquelle vous travaillez, votre rôle au sein de votre organisation et le programme de subventions ou de contributions du gouvernement fédéral pour lequel vous avez fait une demande. J'aimerais également savoir comment vous avez présenté votre demande.

**LE MODÉRATEUR DEMANDE À CHAQUE PARTICIPANT DE SE PRÉSENTER ET DE PRÉSENTER SON ORGANISATION EN DÉTAIL.**

**NE PAS LIRE – POUR RÉFÉRENCE DU MODÉRATEUR SEULEMENT :**

- J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne.
- J'ai soumis une demande en utilisant le portail Web ou un compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC).
- J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel.
- J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste.
- J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada.
- Mon député a présenté la demande en mon nom.

**Questions exploratoires :****Rôle du participant à l'entrevue :**

Tout d'abord, j'aimerais comprendre ou en savoir plus sur vous.

- Êtes-vous employé ou bénévole?
- Quel est votre rôle dans la demande de subvention ou de contribution (p. ex. direction ou gestion, prise de décisions, rédaction, collecte de renseignements et de documents justificatifs, recherche et mise en relation avec des ressources, soumission ou suivi de la demande)?
- Depuis combien de temps ou d'années faites-vous partie de cette organisation, et depuis combien de temps participez-vous au processus de demande de financement?

**Caractéristiques organisationnelles :**

Maintenant, j'aimerais en savoir plus sur l'organisation pour laquelle vous travaillez ou faites du bénévolat.

- Pouvez-vous m'en dire plus sur votre organisation?
- Quelle est ou quelles sont les populations servies par votre organisation?
- Pouvez-vous décrire la communauté ou la région dans laquelle vous vous trouvez? Qu'en est-il de l'endroit où vous fournissez des services? Par exemple, si vous êtes

situé dans une petite communauté et/ou que vous en desservez une, ou si vous êtes dans une grande région métropolitaine ou urbaine.

- Votre organisation est-elle un nouveau client ou demandeur pour ce programme?
- Avez-vous réussi à obtenir du financement du gouvernement fédéral dans le passé?
  - Plus précisément, est-ce que c'était du financement d'EDSC ou de Service Canada?
  - Et plus généralement, quel autre financement avez-vous reçu?

### Question n° 2.

J'aimerais que chacun d'entre vous me parle de son expérience en matière de demande de financement et me dise comment il la caractérise dans ses propres mots.

### **SOUS-TITRE POUR RÉFÉRENCE SEULEMENT : Questions sur les caractéristiques et le succès de l'organisation**

- Pensez à votre organisation. Qu'est-ce qui, dans votre **organisation**, a pu vous aider ou vous soutenir dans vos expériences positives, satisfaisantes ou faciles?
  - Par exemple, le fait de présenter avec succès une demande à plusieurs reprises chaque année, de disposer de ressources internes, d'une expertise ou de soutien, de vous sentir confiant concernant votre demande...
  - Pensez à des éléments comme les expériences, les compétences, l'expertise, les ressources, les relations, les experts-conseils externes, etc.
- En repensant à votre organisation, quelles sont les **qualités du processus de demande** qui ont permis à votre organisation d'être bien placée pour demander un financement?
  - Par exemple, il était facile de présenter une demande, les étapes étaient claires, le langage utilisé était clair, le processus était facile à comprendre, il y avait une séance d'information, un processus de demande en ligne, etc.
  - Y a-t-il autre chose à partager?

### **SOUS-TITRE POUR RÉFÉRENCE SEULEMENT : Questions sur les caractéristiques et les défis de l'organisation**

- En pensant à votre **organisation**, aidez-moi à comprendre les obstacles ou les défis auxquels vous avez été confrontés.
- Je voudrais d'abord me concentrer sur les caractéristiques de votre organisation et les défis que vous avez rencontrés. Par exemple, racontez-moi comment vous n'étiez peut-être **pas** bien préparé ou soutenu dans le processus de demande.
  - Par exemple, la structure de l'organisation : trop petite, nombre de membres, nombre d'années d'existence, (pas de) ressources, (pas de) personne désignée (employé ou bénévole), trop occupée à servir les clients, etc.
  - Individus : manque de formation, manque de temps, aucune expertise, personnel de première ligne sans expertise dans le processus de demande de financement, etc.

- Accès aux ressources ou à une expertise : pas d'expérience préalable, nouveau processus, pas d'expertise dans l'organisation, incapacité à retenir les services d'un expert-conseil, etc.
- Obstacles liés à l'identité, à l'accessibilité, à la complexité, au temps nécessaire pour remplir la demande, etc.
- En repensant à votre organisation, quelles sont les **caractéristiques du processus de demande** qui ont fait en sorte que votre organisation était mal préparée ou qui ont créé des difficultés lors de la demande de financement?
  - Par exemple, vous ne saviez pas comment remplir la demande, le langage était inaccessible ou difficile à comprendre, les directives n'étaient pas claires, vous ne saviez pas avec qui communiquer pour obtenir de l'aide, le processus était embêtant ou difficile, etc.
  - Y a-t-il autre chose à partager?

### Question n° 3.

Continuons à réfléchir aux obstacles ou aux défis auxquels vous avez été confronté.

Certains d'entre vous peuvent s'identifier comme appartenant à diverses populations. D'autres desservent peut-être diverses populations ou travaillent avec elles.

Dans les deux cas, j'aimerais comprendre si le fait de faire partie de diverses populations ou de desservir de telles populations affecte le processus de demande de subvention ou de contribution fédérale, et si oui, dans quelle mesure.

- Dites-moi, quels obstacles ou défis avez-vous rencontrés, le cas échéant?
- Choisissez des aspects dont vous pouvez parler à votre aise – d'abord la population diverse à laquelle vous appartenez ou que vous servez, puis les obstacles ou les défis. Parlez des aspects avec lesquels vous êtes à l'aise.

### **ÉCOUTEZ OU POSEZ DES QUESTIONS, MAIS NE LISEZ PAS – POUR RÉFÉRENCE POUR LE MODÉRATEUR :**

- Les personnes qui s'identifient comme des femmes.
- Les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique.
- Les personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs.
- Les personnes qui s'identifient comme des Autochtones (Premières Nations, Inuits, Métis, Autochtones vivant en milieu urbain ou non affiliés).
- Les personnes qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique.
- Les personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux.
- Les personnes qui s'identifient comme des jeunes.
- Les personnes qui s'identifient comme des aînés.
- Les personnes qui s'identifient comme des vétérans.
- Les personnes qui s'identifient comme transsexuelles, non binaires, d'un autre genre, de diverses identités de genre ou queers.
- Les personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gaies, bisexuelles, queers ou d'autres minorités sexuelles.

- Les personnes qui s'identifient comme des personnes bispirituelles ou autochtones LGBTQIA+.
- Les communautés minoritaires de langue française ou anglaise.
- Les personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socio-économique.
- Les personnes qui s'identifient comme des immigrants ou des résidents non permanents.
- Les personnes qui s'identifient comme de nouveaux arrivants au Canada
- Les personnes qui sont en situation d'itinérance ou qui sont actuellement sans logement.

**Question n° 4.**

**DEMANDEZ AUX GROUPES FINANÇÉS :**

- Même si votre demande a été acceptée, qu'auriez-vous souhaité savoir sur le processus de demande ou pendant celui-ci?
- Pouvez-vous me parler des leçons que vous avez apprises?
- Présenterez-vous une nouvelle demande de subvention ou de contribution à Service Canada/EDSC à l'avenir?
- Parlez-moi des facteurs que vous prendrez en considération avant de présenter une nouvelle demande.

**DEMANDEZ AUX GROUPES NON FINANÇÉS :**

- Pouvez-vous me dire ce que vous auriez aimé savoir au moment où vous avez présenté votre demande? Ou, que diriez-vous à quelqu'un qui présente une demande?
- Pouvez-vous me parler des leçons que vous avez apprises?
- Maintenant que vous avez suivi le processus de demande, quelle est votre position quant à la présentation d'une demande de subvention ou de contribution à Service Canada/EDSC à l'avenir? Veuillez m'expliquer en détail les raisons de votre réponse et les facteurs qui entrent en ligne de compte pour savoir si vous présenterez une nouvelle demande.

**DEMANDEZ SI LES ORGANISATIONS MENTIONNENT AVOIR REÇU OU NON UN FINANCEMENT AU COURS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES :**

- Soumettez-vous une demande de financement chaque fois que le programme est disponible (pour une clarification si nécessaire : lorsque l'appel à propositions est annoncé/quand l'appel à propositions est ouvert) ? Y a-t-il des facteurs dont vous tenez compte chaque année?
- Les critères pour connaître du succès dans le processus de financement vous sont-ils clairement communiqués?
- Lorsqu'une décision a été prise concernant votre demande, est-ce que Service Canada/EDSC vous a clairement expliqué la décision? Est-ce que Service Canada/EDSC vous a expliqué clairement les raisons pour lesquelles vous avez obtenu ou non un financement?

## SECTION 2 : DIMENSIONS DU SERVICE (ENTRE 20 ET 25 MINUTES)

### Question n° 5.

Merci pour cette discussion.

J'aimerais maintenant discuter du service que vous avez reçu de Service Canada. Lorsque Service Canada examine la qualité du service, il l'évalue en fonction de trois facteurs :

**LE MODÉRATEUR DOIT LES AFFICHER À L'ÉCRAN SANS PARLER, PUIS LES LIRE À HAUTE VOIX :**

- **Facilité** : simplicité, clarté et commodité des renseignements et du service.
- **Efficacité** : disponibilité, rapidité et cohérence de l'aide et des renseignements; efficacité du service.
- **Émotion** : traitement respectueux et confiance à l'égard du service.

J'aimerais discuter en détail de chacun de ces facteurs dans le cadre de votre expérience globale avec Service Canada. Cela va de l'obtention de renseignements sur **le programme pour lequel vous avez présenté une demande** à la réception d'une décision de financement.

- Commençons par la FACILITÉ. Service Canada définit le terme FACILITÉ comme suit :
  - les renseignements étaient faciles à trouver lorsque vous en aviez besoin;
  - vous n'avez eu à saisir vos renseignements qu'une seule fois;
  - les renseignements étaient faciles à fournir et à comprendre;
  - le processus était facile à déterminer et il était facile de connaître les étapes, les renseignements nécessaires, la façon d'obtenir de l'aide, etc.;
  - il était facile d'obtenir des renseignements.

Compte tenu de ces facteurs de facilité, parlez-moi de vos expériences entre la recherche de renseignements sur une subvention ou une contribution et la réception d'une décision de financement.

- Ensuite, parlons de l'EFFICACITÉ pendant votre expérience de demande de subvention ou de contribution. Parlez-moi de la façon dont :
  - vous avez reçu les renseignements dont vous aviez besoin;
  - vous avez pu obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin;
  - vous avez reçu un service dans la langue officielle de votre choix (documents ou service en personne);
  - vous avez reçu ou formulé facilement des commentaires;
  - le processus était transparent (y compris le traitement, les étapes, l'état);

- un délai raisonnable a été prévu pour accéder au service, accomplir une ou plusieurs tâches, recevoir des renseignements, résoudre un problème ou recevoir une décision;
- vous avez reçu des renseignements cohérents tout au long du processus;
- le processus était facile à suivre pour accomplir les tâches;
- vous avez été en mesure d'accomplir les tâches et de résoudre les problèmes;
- vous saviez quoi faire si vous aviez un problème;
- vous avez eu l'impression de toujours progresser ou avancer dans le processus.

Compte tenu de ces facteurs, parlez-moi de vos expériences en matière d'efficacité.

Posez les questions qui sont pertinentes : le délai va de la recherche de renseignements sur une subvention ou une contribution à la réception d'une décision de financement.

- Enfin, nous allons parler d'ÉMOTION. Il s'agit de savoir si vous avez été traité avec respect et si vous aviez confiance dans les services qui vous ont été offerts ou qui ont été offerts à votre organisation. Parlez-moi de la façon dont :
  - (s'il y a lieu) votre interaction avec l'agent ou les agents de Service Canada a été respectueuse, courtoise et utile;
  - Service Canada a montré qu'il comprenait vos préoccupations et qu'il était en mesure d'y répondre;
  - vos renseignements personnels ont été protégés;
  - vous étiez certain de suivre les bonnes étapes;
  - vous saviez que la décision ou les renseignements seraient reçus et que vous sauriez quelles seraient les prochaines étapes à suivre.

Compte tenu de ces facteurs, que pouvez-vous me dire d'autre sur vos expériences?

- Dans la discussion précédente, nous avons parlé du lien entre le fait de s'identifier à une population diverse ou de servir une population diverse et vos expériences. En pensant à votre identité personnelle, ou à celle de la communauté que votre organisation sert, avez-vous le sentiment d'avoir été confronté à des défis ou des obstacles qui pourraient être liés à ces aspects du service? Parlez des aspects avec lesquels vous êtes à l'aise.

### **APRÈS AVOIR DISCUTÉ DES TROIS ASPECTS DU SERVICE :**

#### **Question n° 6.**

- Parmi ces trois aspects du service, y en a-t-il un qui est plus important pour vous que les autres, ou les considérez-vous tous comme importants? Veuillez justifier en détail votre réponse.

#### **Question n° 7.**

Pour ceux d'entre vous qui ont présenté une demande de subvention ou de contribution en ligne en utilisant le portail Web ou un compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC), j'aimerais comprendre votre expérience de l'environnement en ligne.

- Comment qualifieriez-vous cette expérience dans vos propres mots?
- Était-il facile à utiliser et facile d'y naviguer?
- Y a-t-il eu des difficultés ou des irritants? Quelles étaient ces difficultés?
- Quels sont les aspects qui posaient problème (navigation, sauvegarde des renseignements, mise en page, fonctionnalité, rapidité, renseignements fournis sur la façon de présenter une demande) ou qui pourraient être améliorés?

**DEMANDEZ UNIQUEMENT AUX PARTICIPANTS AU PROGRAMME « FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ » (FA) :**

Avez-vous utilisé la calculatrice du Fonds pour l'accessibilité (FA) (le cas échéant : il s'agit de l'outil en ligne qui était à votre disposition et qui vous permet d'évaluer de façon estimative votre budget)? Cet outil était-il utile et facile à utiliser? Veuillez justifier en détail votre réponse.

**Question n° 8.**

- Pour ceux d'entre vous qui n'ont pas présenté une demande en ligne, quelle en est la raison?
- De quoi avez-vous besoin ou que devons-nous mettre en place pour vous inciter à présenter une demande en ligne?
- Que pourrait faire Service Canada pour vous aider à présenter une demande en ligne?
- Qu'est-ce que vous ou votre organisation devrez faire pour présenter une demande en ligne? Ou est-ce Service Canada qui devrait faire quelque chose pour vous ?

**SECTION 3 : ATTENTES ET BESOINS DES CLIENTS  
(ENTRE 20 ET 25 MINUTES)**

**Question n° 9.**

J'aimerais parler de la méthode que vous avez utilisée pour présenter une demande de subvention ou de contribution à Service Canada/EDSC. Pourriez-vous me dire comment vous avez présenté votre demande?

**PRÉSENTEZ SEULEMENT SI ON LE DEMANDE : POUR RÉFÉRENCE POUR LE MODÉRATEUR SEULEMENT :**

**Voici quelques-unes des méthodes permettant de présenter une demande :**

- J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne.
- J'ai soumis une demande en utilisant le portail Web ou un compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC).
- J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel.
- J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste.
- J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada.

- Mon député a présenté la demande en mon nom.

Pensez à votre demande :

- Comment aurait-on pu améliorer votre expérience avec cette méthode? Quels ont été les points positifs, quels ont été les inconvénients?
- Pouvez-vous nous dire si vous avez eu des difficultés et à quel moment?
- Avez-vous une préférence dans la manière de présenter une demande? Comment présentez-vous habituellement une demande? Quelle est la méthode que vous privilégiez? Pourquoi l'avez-vous utilisée?

**Question n° 10.**

Quelle que soit la méthode que vous avez utilisée, j'aimerais comprendre quelle serait votre expérience idéale pour demander une subvention ou une contribution à Service Canada.

[Demandez des précisions; vous pouvez vous inspirer de votre expérience actuelle ou de vos expériences avec d'autres programmes de financement ou ministères pour vous faire une idée de votre expérience idéale.]

- Veuillez m'expliquer, du début à la fin, ce que votre organisation ferait et tout ce que Service Canada pourrait faire pour créer une expérience idéale.
- Commençons par ce que vous et votre organisation feriez dans cette expérience idéale.
- Maintenant, voyons ce que Service Canada pourrait faire pour créer une expérience idéale.

**Question n° 11.**

J'aimerais connaître et comprendre votre expérience en ce qui concerne l'obtention d'aide pendant le processus de demande – que ce soit au sein de votre organisation, auprès de Service Canada ou de toute autre source (p. ex. un expert-conseil).

- Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile d'obtenir de l'aide concernant la demande? Quels ont été les facteurs qui ont contribué à cette expérience?
- Quelle que soit votre expérience antérieure, quelle est la meilleure façon d'obtenir de l'aide pour présenter une demande de subvention ou de contribution au gouvernement fédéral?

**Question n° 12 (selon le temps disponible).**

J'aimerais comprendre si la COVID-19 a eu des répercussions sur le processus de demande et si oui, dans quelle mesure.

- La COVID-19 a-t-elle eu des répercussions sur votre demande? Si oui, lesquelles?
- Qu'est-ce qui aurait pu atténuer ces répercussions?

**SECTION 4 : CONSTATATIONS QUANTITATIVES NOUVELLES OU UNIQUES  
(ENTRE 20 ET 25 MINUTES)**

**Question n° 13.**

Si vous présentez régulièrement une demande de subvention ou de contribution à Service Canada/EDSC, dans quelle mesure connaissez-vous le programme ou le processus? Y a-t-il une phase d'apprentissage chaque fois que vous faites une demande?

**Question n° 14.**

J'aimerais connaître votre avis sur la longueur et la complexité du processus de demande.

- Quelle a été votre expérience concernant la longueur du processus de demande?
- Y a-t-il quelque chose qui a créé de la confusion ou que vous n'avez pas compris dans la demande? Si oui, comment cela aurait-il pu être mieux expliqué, ou comment auriez-vous pu être mieux aidé?
- Comment ce programme de financement se compare-t-il aux autres auxquels vous avez présenté une demande? À ceux de Service Canada/EDSC? Comment se compare-t-il à d'autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux?

**Question n° 15.**

J'aimerais savoir si vous avez rencontré des problèmes techniques lors de votre demande.

Si vous avez rencontré un problème technique, veuillez m'en faire part et me dire ce qui pourrait être fait pour améliorer la situation à l'avenir.

- Demandez des précisions : problèmes de portail, navigation, problèmes de système, facilité d'utilisation.

**Question n° 16.**

Qu'en est-il des autres enjeux? – quelqu'un a-t-il rencontré ceux-là? Si oui, lesquels?

- Demandez des précisions : demande, budget, questions narratives, calendrier, impressions des formulaires, documentation requise.
- Demandez aux groupes FINANCÉS : entente de financement, rapports.

**Question n° 17.**

Pendant combien de temps avez-vous attendu une décision?

- Pensez-vous que ce délai d'attente était raisonnable?
- Avez-vous tenté d'effectuer un suivi auprès de Service Canada ou d'EDSC? Si oui, avez-vous reçu une réponse?
- Quelle est l'incidence, le cas échéant, du fait de ne pas recevoir une décision au moment où vous l'espérez ou l'attendez?

**Question finale/récapitulation**

- Y a-t-il autre chose dont vous aimeriez me faire part au sujet de votre expérience avec la subvention ou la contribution de Service Canada/EDSC?
- Y a-t-il des réflexions ou des expériences dont vous avez déjà parlé et sur lesquelles vous aimeriez revenir?

**LE MODÉRATEUR VÉRIFIERA AUPRÈS DE PERSONNES TRAVAILLANT DANS  
L'OMBRE OU D'OBSERVATEURS S'IL Y A D'AUTRES QUESTIONS.**

**CONCLUSION ET RÉCAPITULATION DE LA SÉANCE**