



# Rétroaction sur l'expérience client concernant un nouveau mode de prestation téléphonique : Centre d'appui des services mobiles de Service Canada RAPPORT

Nom du fournisseur : Kantar  
Numéro du contrat : G9292-217567/001/CY  
Valeur du contrat : 71 936,94 \$ (taxes incluses)  
Date d'attribution : 1<sup>er</sup> mars 2021  
Date de livraison : 14 juin 2022  
N° d'enregistrement  
de la ROP : ROP n° 125-20  
Coordonnées de la  
personne-ressource : nc-por-rop-gd@hrsdcc-  
rhdcc.gc.ca

**Rétroaction sur l'expérience client concernant un nouveau mode de prestation téléphonique :  
Centre d'appui des services mobiles – Rapport méthodologique**

Vous pouvez télécharger cette publication en ligne sur le site [canada.ca/publicentre-EDSC](http://canada.ca/publicentre-EDSC).

Ce document est aussi offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).

Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2022

Renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

**PDF**

N° de cat. : Em20-105/2018F-PDF

ISBN : 978-0-660-26912-2

## **Client Experience Feedback on New Service Channel Involving Phone: Community Outreach and Liaison Service (OSC)**

This publication is available for download at [canada.ca/publiccentre-ESDC](https://canada.ca/publiccentre-ESDC).

It is also available upon request in multiple formats (large print, MP3, Braille, audio CD, e-text CD, DAISY or accessible PDF), by contacting 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).

By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, 2022

For information regarding reproduction rights: [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

### **PDF**

Cat. No.: Em4-32/2022E-PDF

ISBN: 978-0-660-44501-4

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Sommaire</b>	<b>4</b>
1.1.	Résumé	4
1.2.	Valeur du contrat	5
1.3.	Énoncé de neutralité politique	5
<b>2.</b>	<b>Méthodologie</b>	<b>6</b>
2.1.	Contexte et objectifs	6
2.2.	Conception du questionnaire	7
2.3.	Programmation	7
2.4.	Test préalable	7
2.5.	Échantillonnage	7
2.6.	Collecte de données	7
2.7.	Questionnaires terminés	8
2.8.	Biais de non-réponse	8
2.9.	Pondération	8
2.10.	Mise en tableau des données	8
<b>3.</b>	<b>Annexe : matériel lié au sondage par RVI</b>	<b>9</b>
3.1.	Sondage anglais	9
3.2.	Sondage français	13

# 1. Sommaire

## 1.1. Résumé

La Direction générale de service aux citoyens (DGSC) a mis en place un modèle de mesure des sondages sur l'expérience client afin de comprendre la perception des clients en ce qui concerne leur expérience avec Service Canada. Ce modèle oriente la conception des sondages de fin de visite qui visent à permettre aux clients de donner de la rétroaction directement au point de service. Les commentaires formulés par les clients immédiatement après qu'ils ont reçu un service donnent à Service Canada des renseignements utiles pour évaluer le bon fonctionnement de chaque mode de prestation et rajuster le tir à tout moment dans l'année.

Le projet a permis de recueillir des données de la part de clients ayant fait l'expérience d'un nouveau service en personne. Ce nouveau service téléphonique sans frais, le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada, offre un soutien supplémentaire aux communautés autochtones et aux personnes vulnérables qui ont de la difficulté à accéder aux programmes et services d'Emploi et développement social Canada (EDSC). La recherche a été menée au moyen d'une méthode de sondage recourant à la réponse vocale intégrée (RVI) auprès de clients dont les appels sont traités par le Centre d'appui des services mobiles.

Voici les objectifs généraux de cette recherche :

- Surveiller la satisfaction de la clientèle à l'égard du service ainsi que la facilité d'utilisation et l'efficacité du mode de prestation du Centre d'appui des services mobiles ;
- Relever les possibilités d'amélioration (points faibles) du mode de prestation du Centre d'appui des services mobiles.

Le questionnaire a été conçu par Service Canada et mis à jour par Kantar pour garantir une approche convenable en matière de RVI et pour veiller à ce qu'il soit conforme à toutes les exigences de l'industrie et de la Direction de la recherche en opinion publique (DROP), notamment aux normes pour la recherche quantitative sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada (par téléphone et en ligne). Sa durée maximale estimée était de cinq minutes et la clientèle pouvait répondre aux questions en français ou en anglais.

L'ensemble des répondants ont été redirigés depuis les centres d'appels du Centre d'appui des services mobiles vers le sondage par RVI entre décembre 2021 et mai 2022. Leur recrutement a été effectué par le personnel du Centre d'appui des services mobiles. Ces derniers leur ont demandé s'ils accepteraient de répondre à un questionnaire de rétroaction concernant leur expérience à l'égard des services reçus. Les personnes qui y ont consenti ont été redirigées vers la plateforme logicielle de RVI. La composante de RVI a été assurée par Logit, le partenaire de Kantar.

Un test préalable a été réalisé du 13 au 20 décembre 2021. Au total, 20 personnes ont répondu au sondage et aucune modification ne s'est avérée nécessaire, si bien que les réponses de ces 20 personnes ont été incluses dans l'ensemble définitif des données.

La véritable cueillette de données s'est déroulée du 13 décembre 2021 au 31 mai 2022 grâce à la technologie de RVI; les résultats du test préalable ont été inclus dans le nombre total de questionnaires passés. En tout, 155 questionnaires ont été remplis. Leur durée moyenne était de 4 minutes 17 secondes. Le plus rapide s'est déroulé en 2 minutes 58 secondes, et le plus long en 7 minutes 10 secondes. Les données définitives n'ont fait l'objet d'aucune pondération.

## **1.2. Valeur du contrat**

La valeur totale du contrat pour ce projet était de **71 936,94 \$**, TVH comprise.

## **1.3. Énoncé de neutralité politique**

*Par la présente, je certifie, en tant que directrice principale de la recherche et responsable des pratiques publiques de Kantar TNS, que les produits livrables sont pleinement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada établies dans la Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement du Canada et dans la Directive sur la gestion des communications. En particulier, les produits livrables ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.*



Tanya Whitehead  
Kantar  
Vice-présidente et responsable des pratiques publiques

## 2. Méthodologie

### 2.1. Contexte et objectifs

Un aspect fondamental du mandat d'EDSC est la prestation de services, laquelle contribue à l'obtention de résultats pour les politiques et les programmes. Dans cette optique, la DGSC a mis en place un modèle de mesure des sondages sur l'expérience client afin de comprendre la perception de la clientèle en ce qui concerne son expérience avec Service Canada.

Le sondage annuel sur l'expérience client évalue l'expérience client pour les services offerts au moyen de tous les modes de prestation qui interagissent les uns avec les autres, et ce, pour permettre le suivi des résultats. En plus du sondage annuel sur l'expérience client, la DGSC recueille de la rétroaction en continu auprès de la clientèle au sujet de son expérience en ce qui a trait aux services reçus par le truchement des différents modes de prestation. Ces courts questionnaires donnent l'occasion à la clientèle de donner de la rétroaction directement au point de service. En outre, ils offrent à Service Canada des renseignements utiles pour évaluer le bon fonctionnement de chaque mode de prestation et rajuster le tir à tout moment dans l'année. À l'heure actuelle, les questionnaires de rétroaction sont en place sur le Web et concernent Mon dossier Service Canada (MDSC), Service Canada en ligne et 1-800 O CANADA. Des mécanismes de rétroaction sont également en cours d'élaboration pour le réseau de services en personne.

Le projet nommé Rétroaction sur l'expérience client concernant un nouveau mode de prestation téléphonique : le Centre d'appui des services mobiles a permis de recueillir des données de la part de clients ayant fait l'expérience d'un nouveau service en personne. Auparavant, ces services étaient rendus par le biais d'un modèle de prestation de services en personne, mais ils sont actuellement offerts par téléphone, une solution mise en place initialement pour continuer à offrir des services au moment où les mesures de distanciation sociale liées à la COVID-19 étaient en vigueur. Le nouveau service téléphonique sans frais du Centre d'appui des services mobiles offre un soutien supplémentaire aux communautés autochtones et aux personnes vulnérables qui ont de la difficulté à accéder aux programmes et services d'EDSC. La recherche a été menée au moyen de la méthode de sondage recourant à la RVI auprès de clients dont les appels sont reçus par le Centre d'appui des services mobiles.

Voici les objectifs généraux de ces recherches :

- Surveiller la satisfaction à l'égard du service ainsi que la facilité d'utilisation et l'efficacité du mode de prestation du Centre d'appui des services mobiles ;
- Relever les possibilités d'amélioration (points faibles) du mode de prestation du Centre d'appui des services mobiles.

## **2.2. Conception du questionnaire**

Le questionnaire a été conçu par Service Canada en collaboration avec l'équipe du Centre d'appui des services mobiles. Les parties se sont inspirées d'autres versions de questionnaires de rétroaction préparés en vue de leur utilisation par Service Canada. Par la suite, le questionnaire a été mis à jour par Kantar pour garantir une approche convenable en matière de RVI et pour veiller à ce qu'il soit conforme à toutes les exigences de l'industrie et de la DROP, notamment aux normes pour la recherche quantitative sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada (par téléphone et en ligne).

La durée maximale estimée du questionnaire était de cinq minutes. Il était composé exclusivement de questions fermées et d'échelles d'évaluation numérique, sans qu'aucune codification soit nécessaire.

Lorsque la version définitive approuvée en anglais a été fin prête, une traduction professionnelle vers le français a été réalisée.

Les questionnaires définitifs employés dans le cadre de la recherche figurent à l'annexe du présent rapport.

## **2.3. Programmation**

Une fois les questionnaires au point, des programmeurs expérimentés les ont programmés dans le système de RVI. Des essais exhaustifs ont ensuite été réalisés pour s'assurer que le tout fonctionnait comme prévu.

## **2.4. Test préalable**

Un test préalable, qui a été effectué à 20 reprises, a été mené du 13 au 20 décembre 2021. Les résultats ont été examinés afin de garantir que le sondage fonctionnait comme prévu et que les questions étaient interprétées comme voulu. À l'issue des résultats du test préalable, aucune modification n'a été nécessaire, si bien que les résultats de ces 20 questionnaires ont été inclus dans l'ensemble définitif des données.

## **2.5. Échantillonnage**

L'ensemble des répondants ont été redirigés du Centre d'appui des services mobiles vers le questionnaire à RVI de décembre 2021 à mai 2022. Leur recrutement a été effectué par le personnel du Centre d'appui des services mobiles, qui ont demandé aux clients s'ils accepteraient de répondre à un questionnaire de rétroaction concernant leur expérience à l'égard des services reçus. Les personnes qui y ont consenti ont été redirigées vers la plateforme logicielle de RVI. La composante de RVI a été assurée par Logit, notre partenaire.

## **2.6. Collecte de données**

La technologie de RVI a été utilisée pour réaliser le sondage. Elle permet à un ordinateur d'interagir avec des humains par l'intermédiaire de commandes vocales et de tonalités pour les saisies du pavé numérique. Cette technologie garantissait le bon déroulement du sondage grâce à des sauts de questions, au besoin. Elle contrôlait aussi les réponses de manière à obtenir des écarts adéquats et des données valides.

Comme il en a été question précédemment, ce sont les employés des services mobiles qui ont recruté les répondants au cours de leurs appels de service. Les personnes qui ont accepté de participer ont été redirigées vers le sondage par RVI pour répondre au questionnaire dans la langue officielle de leur choix (français ou anglais).

Toutes les personnes participantes ont été informées de l'objectif général de la recherche, du promoteur et du fournisseur de services, et du fait que leurs réponses resteraient confidentielles.

Les sondages par RVI ont été réalisés du 13 décembre 2021 au 31 mai 2022; les résultats du test préalable, mené du 13 au 20 décembre 2021, ont été inclus dans le nombre total de questionnaires passés. En tout, 155 questionnaires ont été remplis. Leur durée moyenne était de 4 minutes 17 secondes. Le plus rapide s'est déroulé en 2 minutes 58 secondes, et le plus long en 7 minutes 10 secondes. De plus, 75 autres sondages ont été remplis partiellement par les répondants.

## 2.7. Questionnaires terminés

Voici le nombre de questionnaires remplis classés selon la langue.

Tableau 2.7 : Questionnaires par RVI remplis

	Total	Anglais	Français
Nombre total de connexions	230	189	41
Questionnaires terminés	155	141	14
Questionnaires partiellement remplis	75	48	27

## 2.8. Biais de non-réponse

Comme c'est le cas pour tous les échantillons, il existe une possibilité de biais de non-réponse. Par exemple, les personnes trop occupées ou celles qui ont refusé de participer au sondage n'ont pas été incluses dans les données. De plus, certains groupes dans la population sont systématiquement moins susceptibles de répondre à des sondages.

## 2.9. Pondération

Au moment de la mise en tableaux, les renseignements démographiques relatifs aux clients qui communiquent avec le personnel du Centre d'appui des services mobiles n'étaient pas accessibles. Ainsi, aucune pondération n'a été appliquée aux données définitives.

## 2.10. Mise en tableau des données

Des tableaux détaillés sont joints sous pli séparé.

## 3. Annexe : matériel lié au sondage par RVI

### 3.1. Sondage anglais

#### OSC Feedback Questionnaire

S1A - [ROC number] Would you like to continue in English [press1] or French? [press2] Préférez-vous continuer en français [press2] ou en anglais [press1]?

S1B - [QUEBEC number] Préférez-vous continuer en français [press2] ou en anglais [press1]? Would you like to continue in English [press1] or French? [press2]?

S2A - "Kantar is conducting research on behalf of the Government of Canada on your experience today with Service Canada. Participation is voluntary and confidential. Your responses will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation. It will take no more than 5 minutes to complete."

Should you wish to verify the legitimacy of this survey you may contact Carole at [carole.adam@kantartns.com](mailto:carole.adam@kantartns.com).

S2B - « Kantar effectue actuellement un sondage au nom du gouvernement du Canada au sujet de votre expérience aujourd'hui auprès de Service Canada. La participation au sondage est volontaire et confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes et les renseignements que vous fournirez seront protégés 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. Le sondage ne devrait pas prendre plus de 5 minutes de votre temps. »

Si vous souhaitez vérifier la légitimité de ce sondage, vous pouvez communiquer avec Carole à [carole.adam@kantartns.com](mailto:carole.adam@kantartns.com).

Attribute from CX Model	Scope of Assessment	Proposed Questions (DRAFT)
Overall Satisfaction	Multi-channel Service Design	<p>Q1 - Overall, how satisfied were you with your experience on the phone today? Press a number from 1 to 5 closest to your level of satisfaction, where 1 is very dissatisfied and 5 is very satisfied. Please press 9 for don't know.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 - Very dissatisfied</li> <li>○ 2 - Dissatisfied</li> <li>○ 3 - Neither satisfied nor dissatisfied</li> <li>○ 4 - Satisfied</li> <li>○ 5 - Very satisfied</li> <li>○ 9 - Don't know</li> </ul>
General - purpose	Multi-channel Service Design	<p>Q2 - When you called today, which of the following was the main reason for your call?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Press 1 for Employment Insurance</li> <li>○ Press 2 for Canada Pension Plan or Old Age Security</li> <li>○ Press 3 for Social Insurance Number</li> <li>○ Press 4 for Canada Revenue Agency</li> <li>○ Or Press 5 for Other</li> </ul>
Objective		<p>Q3 - What specifically were you trying to do?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Press 1 for Get help with my application</li> <li>○ Press 2 for Get general information</li> <li>○ Press 3 for Update my information</li> <li>○ Press 4 for Get the status of my application</li> <li>○ Or Press 5 for Other</li> </ul>
Effectiveness	Multi-channel Service Design	<p>Q4 - Were you able to do what you needed to do during your call?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Press 1 for Yes</li> <li>○ Press 2 for No</li> <li>○ Press 3 for Partially</li> <li>○ Or Press 9 for Don't know</li> </ul>
Ranking		<p>Q5 - Which of the following would have most improved your experience?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Press 1 for More helpful service</li> <li>○ Press 2 for Clearer information provided during the call</li> <li>○ Press 3 for The Service Canada employee could do more with my request while they were on the phone with me</li> <li>○ Press 4 for No selection. The service was great as is.</li> <li>○ Press 5 for Other</li> </ul>

Demographic		<p>Q6_Trans For each of the following items please indicate if they apply to you. Press 1 for yes, 2 for no and 9 for prefer not to say</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Q6_1 - You are uncomfortable in English and French Press 1 for yes Press 2 for No Or press 9 for prefer not to say</li> <li>○ Q6_2 - You are aged 18 to 30 (DO NOT READ - programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category) Press 1 for yes Press 2 for No Or press 9 for prefer not to say</li> <li>○ Q6_3 - [PN: If yes at Q6_2 skip Q6_3] You are aged 60 or over (DO NOT READ - programming note: Selecting this age category precludes selection of the other age category) - [IF QX=1, DO NOT ASK QXB] Press 1 for yes Press 2 for No Or press 9 for prefer not to say</li> <li>○ Q6_4 - You identify as Indigenous ( ) (DO NOT READ - programming note: IF YES, ASK Q8) Press 1 for yes Press 2 for No - Or press 9 for prefer not to say</li> <li>○ Q6_5 - You have access to the Internet Press 1 for yes Press 2 for No Or press 9 for prefer not to say</li> <li>○ Q6_6 - You live in a northern or remote area Press 1 for yes Press 2 for No Or press 9 for prefer not to say</li> <li>○ Q6_7 - You live on a First Nations reserve Press 1 for yes Press 2 for No Or press 9 for prefer not to say</li> <li>○ Q6_8 - You have a disability [IF YES, ASK Q7 QNEXT] Press 1 for yes Press 2 for No Or press 9 for prefer not to say</li> </ul>
-------------	--	--

Type of disability		<p>Q7 - What type of disability?</p> <p>Press 1 for Hearing/Communicating          Press 2 for Seeing          Press 3 for Mobility          Press 4 for Cognitive          Press 5 for Mental health-related          Press 6 for Other          Or press 9 for prefer not to say</p>
Indigenous		<p>Q8 – Do you identify as First Nations, Métis or Inuit? (DO NOT READ - programming note: ASK Q8 IF SAID YES AT Q6_4)</p> <p>Press 1 for First Nations          Press 2 for Métis          Press 3 for Inuit          Or press 9 for prefer not to say</p>

*Q8A - "Thank-you for your participation. Your feedback is important to the Government of Canada and will be used to help improve service. Goodbye."*

*Q8B - « Nous vous remercions de votre participation. Vos commentaires sont importants pour le gouvernement du Canada, et ils serviront à améliorer les services. Au revoir. »*

### 3.2. Sondage français

## Centre d'appui des services mobiles – questionnaire de rétroaction

S1B - [Numéro pour le QUÉBEC] Préférez-vous continuer en français [appuyez sur le 2] ou en anglais [appuyez sur le 1]? Would you like to continue in English [press1] or French? [press2]?

S1A - [Numéro pour l'ensemble du Canada, sauf le Québec] Would you like to continue in English [press1] or French? [press2] Préférez-vous continuer en français [appuyez sur le 2] ou en anglais [appuyez sur le 1]?

S2B « Kantar effectue actuellement un sondage au nom du gouvernement du Canada au sujet de votre expérience aujourd'hui auprès de Service Canada. La participation au sondage est volontaire et confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes et les renseignements que vous fournirez seront protégés 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. Le sondage ne devrait pas prendre plus de 5 minutes de votre temps. »

Si vous souhaitez vérifier la légitimité de ce sondage, vous pouvez communiquer avec Carole à [carole.adam@kantartns.com](mailto:carole.adam@kantartns.com).

<b>Caractéristique du modèle sur l'expérience client</b>	<b>Portée de l'évaluation</b>	<b>Questions proposées (VERSION PROVISOIRE)</b>
Satisfaction globale	Conception de services multimodes	Q1 - Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de votre expérience au téléphone aujourd'hui? Appuyez sur un chiffre de 1 à 5 pour indiquer votre niveau de satisfaction, où 1 signifie Tout à fait insatisfait(e) et 5 signifie Tout à fait satisfait(e). Appuyez sur le 9 pour « Je ne sais pas ». <ul style="list-style-type: none"><li>○ 1 -Très insatisfait ou insatisfaite</li><li>○ 2 -Insatisfait ou insatisfaite</li><li>○ 3- Ni satisfait ou satisfaite, ni insatisfait ou insatisfaite</li><li>○ 4 -Satisfait ou satisfaite</li><li>○ 5 -Très satisfait ou satisfaite</li><li>○ 9 -Je ne sais pas</li></ul>
Général – but	Conception de services multimodes	Q2 - Quelle était la principale raison de votre appel aujourd'hui? <ul style="list-style-type: none"><li>○ Appuyez sur 1 pour Assurance-emploi</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Appuyez sur 2 pour Régime de pensions du Canada ou Sécurité de la vieillesse</li> <li>○ Appuyez sur 3 pour Numéro d'assurance sociale</li> <li>○ Appuyez sur 4 pour Agence du revenu du Canada</li> <li>○ Ou Appuyez sur 5 pour Autre</li> </ul>
Objectif		<p>Q3 - Que vouliez-vous faire, exactement?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Appuyez sur 1 pour Obtenir de l'aide concernant ma demande.</li> <li>○ Appuyez sur 2 pour Obtenir des renseignements généraux.</li> <li>○ Appuyez sur 3 pour Mettre à jour mes renseignements.</li> <li>○ Appuyez sur 4 pour Connaître l'état de ma demande.</li> <li>○ Ou Appuyez sur 5 pour Autre</li> </ul>
Efficacité	Conception de services multimodes	<p>Q4 - Avez-vous réussi à faire ce que vous vouliez faire pendant l'appel?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Appuyez sur 1 pour Oui</li> <li>○ Appuyez sur 2 pour Non</li> <li>○ Appuyez sur 3 pour En partie</li> <li>○ Ou Appuyez sur 9 pour Je ne sais pas</li> </ul>
Classement		<p>Q5 - Lequel des éléments suivants aurait le plus amélioré votre expérience? [Les réponses apparaissent dans un ordre aléatoire]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Appuyez sur 1 pour Un service plus utile</li> <li>○ Appuyez sur 2 pour Renseignements plus clairs fournis pendant l'appel</li> <li>○ Appuyez sur 3 pour La possibilité pour l'employé(e) de Service Canada d'en faire davantage avec ma demande pendant qu'il ou elle est au téléphone avec moi</li> <li>○ Appuyez sur 4 pour Aucune de ces réponses – le service était excellent tel quel</li> <li>○ Ou Appuyez sur 5 pour Autre</li> </ul>
Données démographiques		<p>Q6_1 Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer s'il s'applique à vous. Appuyez sur 1 pour Oui, sur 2 pour Non et sur 9 pour « Je préfère ne pas répondre ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Q6_1 Vous n'êtes pas à l'aise en français ni en anglais. Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li> <li>○ Q6_2 - Vous avez entre 18 et 30 ans (NE PAS LIRE – note de programmation : la sélection de cette catégorie d'âge empêche la sélection de l'autre catégorie d'âge). Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Q6_3 - Vous avez plus de 60 ans (NE PAS LIRE – note de programmation : la sélection de cette catégorie d’âge empêche la sélection de l’autre catégorie d’âge) – [Si la réponse à la Q1 est oui, ne pas poser l’autre question] Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li>   <li>○ Q6_4 – Vous vous identifiez comme un ou une Autochtone. (NE PAS LIRE – note de programmation : Si la réponse est oui, poser la question 8) Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li>   <li>○ Q6_5 - Vous avez accès à Internet. Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li>   <li>○ Q6_6 - Vous habitez dans le Nord ou dans une région éloignée. Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li>   <li>○ Q6_7 - Vous habitez dans une réserve des Premières Nations. Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li>   <li>○ Q6_8 - Vous avez une incapacité [Si la réponse est oui, passez à la question suivante]. Appuyez sur 1 pour oui Appuyez sur 2 pour Non Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</li> </ul>
Type d’incapacité		<p>Q7 - Quel est le type d’incapacité?</p> <p>Appuyez sur 1 pour Trouble de l’audition ou de la communication  Appuyez sur 2 pour Trouble de la vision  Appuyez sur 3 pour Trouble lié à la mobilité  Appuyez sur 4 pour Troubles cognitifs  Appuyez sur 5 pour Trouble de santé mentale  Appuyez sur 6 pour Autre  Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</p>

		<p>Q8 - Est-ce que vous vous identifiez comme un ou une membre des Premières Nations, Métis ou Inuit? (NE PAS LIRE – note de programmation : Poser la question 8 si la réponse à la question 6_4 est oui)</p> <p>Appuyez sur 1 pour Premières Nations Appuyez sur 2 pour Métis Appuyez sur 3 pour Inuit Ou appuyez sur 9 pour Préfère ne pas le dire</p>
--	--	--

*« Q8B - Nous vous remercions de votre participation. Vos commentaires sont importants pour le gouvernement du Canada, et ils serviront à améliorer les services. Au revoir. »*

*"Thank-you for your participation. Your feedback is important to the Government of Canada and will be used to help improve service. Goodbye."*