



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

Nom du fournisseur : Kantar
Numéro du contrat : G9292-217567/001/CY
Valeur du contrat : 71 936,94 \$ (taxes incluses)
Date d'attribution : 1^{er} 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/publiccentre-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

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.

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.

PDF

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

ISBN: 978-0-660-44501-4

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