



# Recherche qualitative sur l'expérience client de l'accès aux modes de prestation de services

## Rapport final

### Préparé pour Emploi et Développement social Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI  
N° de contrat : G9292-217901/001/CY  
Valeur du contrat : 149 775,74 \$ (TVH comprise)  
Date d'attribution : 18 mars 2021  
Date de livraison : 30 mars 2022  
N° d'enregistrement : POR 136-20

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec EDSC à [nc-por-rop-gd@hrsdcc-rhdcc.gc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrsdcc-rhdcc.gc.ca)

**This report is also available in English.**

## Recherche qualitative sur l'expérience client de l'accès aux modes de prestation de services

Rapport final  
Préparé pour Emploi et Développement social Canada  
Nom du fournisseur : Phoenix SPI  
Mars 2022

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de la recherche qualitative réalisée afin d'examiner l'expérience client associée à l'accès et à l'utilisation des modes de prestation de services. Le travail de terrain a été effectué entre le 27 juillet et le 13 décembre 2021.

Ce document est offert sur demande en médias substitués (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 télécriteur (ATS), composez le 1 800 926-9105.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2022

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

### Version PDF

N° de cat. : N° : Em4-30/2022F-PDF  
ISBN : 978-0-660-42233-6

### EDSC

N° de cat. : N° : POR-112-06-22F

---

## Qualitative Client Experience Research on Service Channel Access

It is 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. : Em4-30/2022E-PDF  
ISBN: 978-0-660-42234-3

### ESDC

Cat. No. : POR-112-06-22E

# Table des matières

Résumé.....	1
Introduction .....	6
1. Contexte et objectifs .....	6
2. Méthodologie.....	8
3. Notes au lecteur .....	8
Constatations détaillées.....	9
1. Expérience auprès de Service Canada.....	9
2. Personnes handicapées.....	23
3. Modes de prestation de services adaptés .....	27
4. Renseignements sur un programme particulier .....	30
5. Recommandations et orientations futures .....	33
Annexes .....	37
1. Spécifications techniques.....	37
2. Questionnaire de présélection.....	39
3. Guide du groupe de discussion .....	50

## Résumé

Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) a été chargée par la Direction générale de service aux citoyens d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) de mener une recherche qualitative sur l'expérience client associée à l'accès aux modes de prestation de services.

### 1. But et objectifs de la recherche

La prestation de services joue un rôle essentiel dans l'exécution du mandat d'EDSC et contribue à l'atteinte des résultats en matière de politiques et de programmes. La recherche a été entreprise dans le but 1) de comprendre si les nouveaux modes de prestation de services adaptés<sup>1</sup> instaurés pendant la pandémie fonctionnaient pour les clients d'EDSC les plus vulnérables, et 2) d'appuyer l'élaboration de la feuille de route sur l'accessibilité du Ministère. La présente recherche porte sur les modes de prestation de services établis depuis longtemps (p. ex. prestation de services en ligne et par téléphone) et les nouveaux modes de prestation de services adaptés du Ministère.

Les objectifs de la recherche étaient les suivants : dégager les aspects de la conception et de la prestation de services qui fonctionnent bien; déterminer, le cas échéant, les changements qui doivent être apportés pour supprimer les obstacles à l'accès des clients ayant différents types d'incapacité; évaluer si les modes de prestation adaptés facilitent l'accès des différents groupes de clients; déterminer, le cas échéant, s'il existe des obstacles aux services dans la conception et la prestation des services; et déterminer, le cas échéant, les modifications à la conception et à la prestation des services qui sont nécessaires pour supprimer les obstacles à l'accès.

### 2. Méthodologie

Une méthode de recherche qualitative a été utilisée pour atteindre les objectifs. Plus particulièrement, la recherche a été réalisée au moyen de 12 séances virtuelles (mini groupes types, dyades et entrevues individuelles) et 105 entrevues téléphoniques approfondies réalisées entre le 27 juillet et le 13 décembre 2021<sup>2</sup>. Au total, 129 clients ont participé à cette recherche. Les participants ont été recrutés par téléphone et par courriel à partir de listes de programmes et de modes de prestation fournies par Service Canada. Les participants comprennent des personnes handicapées, des aînés, des jeunes, des clients peu versés en informatique (c.-à-d. des clients qui utilisent rarement ou jamais les services en ligne et qui ne sont pas très à l'aise ou pas du tout à l'aise d'utiliser les services en ligne) et des « nouveaux arrivants » (c.-à-d. des immigrants qui sont arrivés au Canada au cours des trois dernières années). Pour de plus amples renseignements sur la méthode utilisée, se reporter à l'[Annexe : Spécifications techniques](#).

### 3. Limites et utilisation des résultats de la recherche

La présente recherche est de nature qualitative. La recherche qualitative vise à obtenir un large éventail d'opinions et d'interprétations plutôt qu'à mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. En tant que tels, les résultats indiquent les opinions des clients sur les

---

<sup>1</sup> Les nouveaux modes de prestation adaptés comprennent eServiceCanada, les Centres Service Canada – la demande en ligne de numéro d'assurance sociale (NAS électronique) et les Services mobiles communautaires et de liaison en ligne (SMCL en ligne).

<sup>2</sup> Le travail de terrain a été interrompu pendant la période électorale de tenue de la 44<sup>e</sup> élection générale, du 15 août, date à laquelle l'élection a été déclenchée, au 26 octobre 2021, date à laquelle la période de transition a pris fin.

questions examinées, mais ils ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population des clients handicapés et des clients qui ont utilisé les modes de prestation adaptés de Service Canada. Étant donné ce qui précède, les résultats de la présente recherche seront utilisés par EDSC pour établir les possibilités d'amélioration des services dans le cadre de la feuille de route sur l'accessibilité d'EDSC. En outre, la Direction générale de service aux citoyens de Service Canada se servira des résultats pour améliorer la conception ou la mise en œuvre de ses modes de prestation de services afin d'assurer l'accès aux programmes et aux services.

#### 4. Principales constatations et conclusions

***Les participants à la recherche se sont dits généralement satisfaits de leur expérience de communication avec Service Canada.***

- La plupart des clients ont exprimé au moins un certain degré de satisfaction ou indiqué avoir obtenu ce dont ils avaient besoin dans la description de leur expérience globale d'interaction avec Service Canada. En particulier, tous les clients ayant participé à la recherche se sont dits très satisfaits du professionnalisme, de l'attitude, de la courtoisie et de l'attitude respectueuse du personnel de Service Canada.
- En outre, la plupart des clients handicapés ayant eu affaire avec le personnel de Service Canada ont décrit ce personnel comme étant bien formé et outillé pour répondre à leurs besoins particuliers. Pour justifier une telle opinion, les clients handicapés ont attiré l'attention sur la compréhension, la patience, la proactivité et la sensibilité dont fait preuve le personnel, et sur l'aide apportée pour trouver ou remplir les formulaires.

***Malgré les expériences positives décrites par de nombreux participants, certains d'entre eux ont rencontré des problèmes dans leur interaction avec Service Canada.***

- Les problèmes couramment signalés concernent la navigation dans le site Web de Service Canada, les temps d'attente pour rejoindre les centres d'appels spécialisés de Service Canada, le manque de renseignements clairs et cohérents ainsi que l'incapacité de résoudre un problème ou de compléter une opération au cours d'une interaction de service.
- Les autres obstacles ou problèmes rencontrés par les participants étaient liés à un programme particulier. À dessein, cela comprend le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC), les prestations de maladie de l'assurance-emploi et le Programme du numéro d'assurance sociale (NAS). Même si peu de participants ont signalé des problèmes en lien avec les prestations de maladie de l'assurance-emploi ou le Programme du NAS, les clients handicapés ont éprouvé des problèmes avec le PPIRPC tout au long de leur parcours.
- Bon nombre de clients handicapés qui cherchaient des renseignements sur le site Web de Service Canada n'ont pas réussi à trouver ce qu'ils cherchaient ou ont eu besoin d'aide pour comprendre les renseignements qu'ils avaient trouvés. En ce qui a trait à la présentation d'une demande au titre du PPIRPC, les problèmes les plus fréquemment mentionnés concernent la longueur du formulaire de demande ainsi que la quantité et le type de renseignements nécessaires pour remplir celui-ci. Peu de clients du PPIRPC ont signalé des problèmes dans le suivi de leur demande. Parmi ceux qui l'ont fait, la difficulté d'utilisation du site Web de Service Canada et les temps d'attente pour communiquer avec un centre d'appels spécialisé de Service Canada étaient les plus courants.

***Dans l'ensemble, la rétroaction sur les nouveaux modes de prestation de services adaptés est très positive, et les utilisateurs s'en sont invariablement dits satisfaits.***

- Les clients de Service Canada qui ont utilisé les nouveaux modes de prestation de services adaptés les ont généralement décrits comme étant clairs, conviviaux, pratiques et utiles dans le cadre de leurs opérations avec Service Canada. Les utilisateurs de ces modes de prestation ont indiqué invariablement qu'ils les recommanderaient à l'une de leurs connaissances qui a besoin d'aide pour présenter une demande de prestations ou de NAS.
- Les commentaires critiques formulés par des clients ayant utilisé les modes de prestation adaptés étaient limités. Selon les clients qui ont utilisé eServiceCanada, le principal problème soulevé par le service est le temps d'attente de deux jours ouvrables, ce qui n'est pas utile pour les personnes ayant besoin d'une aide immédiate. De plus, le délai d'attente de deux jours ouvrables pour recevoir une communication d'un représentant de Service Canada était considéré comme n'étant pas suffisamment précis pour certains participants. Les participants voulaient savoir l'heure à laquelle ils doivent s'attendre à recevoir une communication de Service Canada pour s'assurer de ne pas rater l'appel. Les préoccupations liées au NAS électronique étaient généralement axées sur des problèmes techniques ou des pépins au moment de soumettre le formulaire en ligne. La seule préoccupation soulevée au sujet des Services mobiles communautaires et de liaison en ligne (SMCL en ligne) était la fiabilité – c'est-à-dire l'interruption des communications (les appels interrompus), le temps d'attente ou la qualité de l'appel.

***Les clients ont mentionné plusieurs choses que Service Canada pourrait faire pour régler certains problèmes auxquels ils se heurtent ou pour améliorer la convivialité de l'accès à ses programmes.*** Les suggestions le plus souvent formulées sont présentées ci-après et elles sont classées par mode de prestation de services.

- ***Par téléphone.*** Les suggestions d'amélioration du service offert par les centres d'appels spécialisés étaient généralement axées sur la réduction des temps d'attente – par exemple, augmenter le nombre d'agents qui répondent aux appels pendant les heures de pointe, prolonger les heures d'ouverture des centres d'appels, garder les centres d'appels ouverts la fin de semaine et offrir l'option de transmettre une demande de rappel au lieu d'attendre de parler avec le prochain agent disponible. En plus d'une réduction des temps d'attente, les participants formulent plusieurs suggestions afin d'optimiser la probabilité qu'il soit donné suite à l'intégralité de leur demande de renseignements ou de la raison de leur appel pendant la communication téléphonique. Ils suggèrent notamment de disposer d'agents de centre d'appels qui sont mieux informés des détails et des exigences des programmes, de déléguer plus de pouvoirs au personnel de première ligne des centres d'appels afin qu'il puisse examiner le dossier d'un client et aider à régler le problème ou à répondre à la demande de renseignements, de faciliter les transferts d'appels à la direction lorsqu'un agent d'un centre d'appels ne peut résoudre le problème d'un client, et de conserver les renseignements des clients dans le cadre de l'enregistrement des appels afin que les clients n'aient pas à répéter les renseignements déjà fournis et que les agents n'aient pas à mettre les clients en attente pour aller vérifier les renseignements.
- ***Site Web de Service Canada.*** Les suggestions d'amélioration du site Web de Service Canada portaient surtout sur l'amélioration de la convivialité du site Web et de la navigation dans le site, notamment : ajouter des sections Foire aux questions pour divers programmes, faciliter le repérage des instructions relatives à la présentation d'une demande, améliorer la fonction de

recherche et fournir des liens directs vers les formulaires couramment demandés. En outre, certains participants ont suggéré d'ajouter un service de clavardage qui pourrait être accessible dans le site Web.

- *eServiceCanada*. Les suggestions formulées comprennent ce qui suit : fournir la capacité de préciser ou de réduire le délai pour le rappel ou proposer des heures de rendez-vous; demander aux représentants de Service Canada de rappeler plus de deux fois; offrir une option « Autre; préciser » dans la section « Comment pouvons-nous vous aider? » afin que les clients puissent décrire complètement la nature du problème; et permettre aux clients du PPIRPC qui n'ont pas une maladie en phase terminale d'utiliser le service.

***Il est possible de tirer plusieurs conclusions des constatations de la recherche, chacune ayant des conséquences pour Service Canada en ce qui a trait à la conception du mode et à la prestation des services.***

- Pour certains clients, les modes de prestation choisis pour communiquer avec Service Canada dépendent de la nature de l'interaction souhaitée avec le service. Autrement dit, ces clients choisissent le mode de prestation de services qui convient le mieux, selon eux, à l'interaction avec le service. Cela laisse croire à une possible nécessité de reconsidérer la conception future des modes de prestation ou d'apporter des améliorations du point de vue de la fonction. Par exemple, si des clients préfèrent utiliser le site Web de Service Canada pour accéder rapidement à des formulaires de demande, ces formulaires devraient être clairement accessibles à partir de la page de renvoi du site Web. Si des clients utilisent le téléphone pour poser des questions précises pour lesquelles ils veulent une solution, les agents devraient pouvoir accéder aux dossiers des clients ou aux registres d'appels précédents afin d'optimiser la probabilité que la question puisse être traitée dans le cadre d'une seule opération<sup>3</sup>.
- Bon nombre de clients ne font pas de distinction entre leur expérience des modes de prestation de services et un programme particulier du gouvernement du Canada – c'est-à-dire que leur expérience auprès de Service Canada s'inscrit dans le cadre du programme au titre duquel ils ont présenté une demande ou été incités à communiquer avec Service Canada. Cela renforce la nécessité de continuer d'examiner les interactions de service du point de vue de chaque programme et de chaque mode de prestation de services. Pour les clients du programme d'assurance-emploi, l'ajout d'une section Foire aux questions dans le site Web pourrait aider à améliorer leur expérience. Cependant, dans le cas des clients du PPIRPC, cela n'apporterait peut-être pas beaucoup d'éclaircissements sur le programme, un élément que les clients handicapés mentionnent invariablement comme une raison de faire un suivi téléphonique auprès de Service Canada (c.-à-d. le besoin d'aide pour comprendre les renseignements qu'ils ont trouvés sur le site Web).
- Les mêmes problèmes d'interaction avec Service Canada ont été signalés en grand nombre par les clients handicapés et non handicapés, tout spécialement en ce qui a trait à la navigation dans le site Web, au repérage de l'information et aux temps d'attente pour communiquer avec les centres d'appels spécialisés de Service Canada. Dans les cas où des personnes handicapées ont relevé d'autres problèmes ou formulé d'autres suggestions, ou dans les cas où leur expérience différait de celle des personnes non handicapées, les problèmes ou les solutions proposées ont été clairement soulignés. Service Canada est encouragé à utiliser ce contenu

---

<sup>3</sup> Il est entendu que Service Canada pourrait déjà examiner des modes de prestation dans le cadre des opérations que les clients sont le plus susceptibles d'utiliser.

pour éclairer l'adoption d'une approche de conception universelle du service. Dans le cadre de la feuille de route sur l'accessibilité d'EDSC, on peut s'attendre à ce que les améliorations à la conception éclairées par la rétroaction des personnes handicapées améliorent la conception des services pour tous les clients de Service Canada.

## 5. Valeur du contrat

La valeur du contrat est de 149 775,74 \$ (TVH comprise).

## 6. Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement Canada et la Procédure de planification et d'attribution des marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son dirigeant.



---

Alethea Woods  
Présidente, Phoenix SPI

## Introduction

La Direction générale de service aux citoyens d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) a chargé Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) de mener une recherche qualitative sur l'expérience client associée à l'accès aux modes de prestation de services en se concentrant sur les obstacles liés à l'accessibilité.

### 1. Contexte et objectifs

La prestation de services joue un rôle essentiel dans l'exécution du mandat d'EDSC et contribue à l'atteinte des résultats en matière de politiques et de programmes. La Direction générale de service aux citoyens (DGSC) recueille des données sur l'expérience client afin d'appuyer une gestion efficace de la prestation des services d'EDSC dans les divers modes de prestation et d'améliorer l'accès aux programmes et aux services conformément à la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Afin d'appuyer l'élaboration de la feuille de route sur l'accessibilité d'EDSC et de mieux comprendre les obstacles à la prestation des services, le Ministère avait besoin de renseignements détaillés sur l'expérience des modes de prestation de services utilisés par les personnes handicapées et les clients qui rencontrent des obstacles. L'exigence concernant les renseignements concernait tous les modes de prestation de services pendant toute la durée du parcours client, de la prise de renseignements, l'étape à laquelle les clients demandent des renseignements généraux sur un programme, un service ou une prestation, à la décision, l'étape à laquelle les clients reçoivent un résultat lié au service, comme l'approbation d'une prestation ou la réception d'un service.



En plus des renseignements sur les modes de prestation établis depuis longtemps, comme les services en ligne et par téléphone, la DGSC avait besoin d'obtenir des clients des renseignements détaillés sur ce qui fonctionne bien pour eux et ce qui doit être amélioré dans ses nouveaux modes de prestation de services adaptés. Les modes de prestation adaptés donnent accès au service, en particulier aux clients qui rencontrent des obstacles, et ils comprennent les modes présentés ci-après.

Mode de prestation de services adapté	Description	Modes de prestation de services
<i>eServiceCanada</i>	Un service de rappel de Service Canada dans le cadre duquel un représentant communique par téléphone avec une personne dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle elle a rempli un formulaire de demande de service en ligne.	En ligne => par téléphone
<i>NASe</i>	Un portail sécurisé pour soumettre une demande et les copies des documents justificatifs afin de traiter et délivrer un numéro d'assurance sociale. Une décision est ensuite transmise par la poste.	En ligne
<i>Services mobiles communautaires et de liaison en ligne</i>	Un service téléphonique sans frais à l'intention des communautés autochtones et des clients vulnérables qui n'ont pas accès à Internet ou se heurtent à des obstacles, comme la littératie ou la langue, lorsqu'ils veulent accéder aux programmes et aux services d'EDSC.	Par téléphone

La présente recherche avait pour objectif de recueillir de la rétroaction afin de répondre aux questions suivantes :

- Quels aspects de la conception des services et de leur prestation sont efficaces pour donner accès au service à tous les clients et, plus particulièrement, aux clients ayant différents types d'incapacité?
- Quelles modifications doivent être apportées à chaque mode de prestation, le cas échéant, pour supprimer les obstacles à l'accès pour tous les clients et, plus particulièrement, pour les clients ayant différents types d'incapacité?
- Les nouveaux modes de prestation de services adaptés facilitent-ils l'accès des différents groupes de clients, en particulier les clients qui rencontrent des obstacles liés aux restrictions d'accès aux Centres Service Canada pendant la pandémie?
- Quels sont les obstacles au service dans la conception des services et leur prestation, et quelles modifications doivent être apportées à la conception et à la prestation pour supprimer les obstacles à l'accès?

À l'échelle du Ministère, les résultats seront utilisés pour améliorer les modes de prestation adaptés et cerner les possibilités d'améliorer les services dans le cadre de la feuille de route sur l'accessibilité d'EDSC. La DGSC de Service Canada s'appuiera sur les résultats pour améliorer la conception ou la mise en œuvre de ses modes de prestation des services afin d'assurer l'accès aux programmes et aux services. Les renseignements recueillis permettront également d'influencer le travail des gestionnaires de service de chaque mode de prestation de Service Canada.

## 2. Méthodologie

La recherche a été réalisée au moyen de 12 séances virtuelles (mini groupes types, dyades et entrevues individuelles) et de 105 entrevues téléphoniques approfondies menées entre le 27 juillet et le 13 décembre 2021.<sup>4</sup> Au total, 129 clients ont participé à cette recherche. Les rencontres des groupes types et en dyade ont duré 75 minutes et les entrevues téléphoniques, 25 minutes en moyenne. Les participants comprennent des personnes handicapées, des aînés, des jeunes, des clients peu versés en informatique (c.-à-d. des clients qui utilisent rarement ou jamais les services en ligne et qui ne sont pas très à l'aise ou pas du tout à l'aise d'utiliser les services en ligne) et des « nouveaux arrivants » (c.-à-d. des immigrants qui sont arrivés au Canada au cours des trois dernières années). Tous les participants ont reçu une rétribution en reconnaissance du temps qu'ils ont consacré à la recherche : les participants des groupes types et des dyades ont reçu 75 \$ et les participants aux entrevues ont reçu 50 \$. Pour de plus amples renseignements sur la méthode utilisée, se reporter à l'Annexe : Spécifications techniques.

## 3. Notes au lecteur

- *Limites de la recherche* : La présente recherche est de nature qualitative et non quantitative. La recherche qualitative vise à obtenir un large éventail d'opinions et d'interprétations plutôt qu'à mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Ainsi, les résultats indiquent les opinions des clients sur les questions examinées, mais ils ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population de clients de Service Canada.
- *Présentation des constatations* : Le rapport est structuré comme suit : 1) l'expérience des clients auprès de Service Canada (y compris les constatations relatives aux clients handicapés et aux clients ayant utilisé un mode de prestation adapté); 2) l'expérience de personnes handicapées; 3) l'expérience de clients ayant utilisé un mode de prestation adapté; 4) les expériences des services propres à un programme (y compris les constatations relatives aux deux types de participants); et 5) des recommandations (fondées sur les constatations relatives aux deux types de participants). Les constatations et les recommandations formulées dans les parties 1, 4 et 5 s'appliquent aux deux types de participants sauf indication contraire. Les constatations ou les recommandations relatives à un sous-ensemble particulier de participants (c.-à-d., les personnes handicapées, les aînés, les jeunes, les clients peu versés en informatique et les immigrants qui sont arrivés au Canada au cours des trois dernières années) sont mises en caractères gras dans le texte.

---

<sup>4</sup> Le travail de terrain a été interrompu pendant la période électorale de tenue de la 44<sup>e</sup> élection générale, du 15 août, date à laquelle l'élection a été déclenchée, au 26 octobre 2021, date à laquelle la période de transition a pris fin.

## Constatations détaillées

### 1. Expérience auprès de Service Canada

Cette première partie du rapport fournit des renseignements sur l'expérience de service qu'ont vécue les participants auprès de Service Canada, y compris les raisons pour lesquelles ils ont communiqué avec l'organisme, le type d'information recherchée, les sources de prise de renseignements sur les prestations et les modes de prestation de services utilisés à différentes étapes du parcours client. Les constatations présentées dans cette partie intègrent la rétroaction des deux types de participants à la recherche, soit les personnes handicapées<sup>5</sup> et les clients ayant utilisé un mode de prestation de services adapté, qui comprennent des aînés, des jeunes, des clients peu versés en informatique (c.-à-d. des clients qui utilisent rarement ou jamais les services en ligne et qui ne sont pas très à l'aise ou pas du tout à l'aise de les utiliser) et des « nouveaux arrivants » (c.-à-d. des immigrants qui sont arrivés au Canada au cours des trois dernières années). Les constatations propres à chaque type de participants sont présentées dans la partie 2 : [Personnes handicapées](#) et dans la partie 3 : [Modes de prestation de services adaptés](#).

Sauf disposition expresse, les constatations énoncées dans cette partie s'appliquent à une majorité de participants des deux types.

#### 1.1 Motifs de la communication avec Service Canada

À dessein, la plupart des personnes handicapées et des clients ayant utilisé un mode de prestation adapté qui ont participé à la recherche avaient communiqué avec Service Canada relativement à un programme particulier<sup>6</sup> parmi les programmes suivants :

- Régime de pensions du Canada (RPC);
- Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC);
- Assurance-emploi (AE) ou prestations de maladie et prestations pour proches aidants de l'assurance-emploi;
- Sécurité de la vieillesse (SV);
- Supplément de revenu garanti (SRG);
- Numéro d'assurance sociale (NAS).

La plupart des participants qui ont communiqué avec Service Canada au sujet d'un programme particulier l'ont fait pour eux, mais certains ont mentionné l'avoir fait pour un membre de la famille (c.-à-d. un conjoint, un parent ou un enfant) ou en lien avec celui-ci.

Les personnes qui ont communiqué avec Service Canada au sujet d'un programme particulier l'ont généralement fait pour une combinaison des motifs suivants :

- obtenir des renseignements sur une prestation;
- présenter une demande de prestation, y compris remplir ou soumettre la demande;
- présenter une demande de NAS ou renouveler un NAS;

<sup>5</sup> Les constatations relatives à un sous-ensemble de clients qui figurent dans la partie 1 sont mises en caractères gras.

<sup>6</sup> Les clients ont été recrutés à partir de listes de programmes et de modes de prestation.

- faire le suivi d'une demande.

Plus particulièrement, ces personnes voulaient obtenir une mise à jour de l'état d'une demande, répondre à des mises à jour au sujet de demandes incomplètes (p. ex. les demandes de renseignements complémentaires ou la fourniture des renseignements manquants), et se renseigner sur des demandes refusées (voir les détails ci-dessous : [1.2 : Type de renseignements demandés](#)).

En plus de demander de renseignements sur un programme particulier, certains participants ont communiqué avec Service Canada pour les motifs suivants :

- mettre à jour ou modifier des renseignements personnels (p. ex. nom, adresse, numéro de téléphone, etc.);
- s'inscrire au dépôt direct ou modifier les renseignements sur le compte;
- résoudre des problèmes en lien avec leur compte Mon Dossier Service Canada (MDSC) (p. ex. difficulté à ouvrir une session, mot de passe qui ne fonctionne pas, etc.).

## 1.2 Type de renseignements demandés

Les personnes handicapées et les clients ayant utilisé un mode de prestation adapté ont communiqué avec Service Canada pour demander divers types de renseignements. Cependant, les renseignements demandés concernaient la plupart du temps les prestations rattachées à des programmes et entraient généralement dans les catégories qui suivent.

- Nature des prestations : Cela comprend les renseignements sur la couverture de la prestation, la durée de la prestation et le montant de la prestation.
- Critères d'admissibilité : Cela comprend les renseignements suivants :
  - qui est admissible à un programme ou à des prestations;
  - le type de prestations à demander compte tenu de la situation personnelle (p. ex. une prestation au titre du PPIRPC ou une prestation de maladie de l'assurance-emploi);
  - les liens entre les différents programmes ou prestations (p. ex. le Régime de pensions du Canada et l'assurance emploi, le Supplément de revenu garanti et la Prestation canadienne d'urgence (PCU), la PCU et la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE));
  - L'incidence d'un changement de l'état civil sur les prestations (p. ex. le Supplément de revenu garanti).
- Processus de présentation de la demande : Cela comprend les renseignements sur les sujets suivants :
  - le délai de traitement, p. ex. à quel moment présenter ou soumettre une demande et le temps de traitement d'une demande;
  - le mode de présentation d'une demande ou des documents d'accompagnement (p. ex. en ligne, par la poste, en personne);
  - l'endroit où trouver les formulaires et les formulaires à utiliser;
  - la façon de présenter une demande au titre du PPIRPC pour un parent à charge qui ne peut le faire lui-même;
  - des éclaircissements ou des renseignements sur l'information exigée ou demandée.

- Exigences en matière de rapport : Cela comprend les renseignements sur la documentation accompagnant les demandes et les conseils sur des problèmes avec des tiers, en particulier les employeurs, les médecins ou les compagnies d'assurance (p. ex. un relevé d'emploi (RE) manquant ou non soumis, des documents médicaux ou d'assurance manquants ou non soumis, etc.).

Les autres types de renseignements que cherchaient à obtenir les clients qui ont communiqué avec Service Canada au moyen d'un mode de prestation adapté comprennent les renseignements sur la présentation d'une demande de NAS ou le renouvellement d'un NAS, le changement de nom sur une carte d'assurance sociale, le règlement d'un problème en lien avec un compte Mon Dossier Service Canada et l'autorisation de l'accès à Mon Dossier Service Canada à une personne.

### 1.3 Source de prise de renseignements sur les prestations (pour les personnes ayant présenté une demande de prestations)

Plusieurs participants ont indiqué ne pouvoir se rappeler avec certitude comment ils ont été mis au courant des prestations pour lesquelles ils ont présenté une demande ou indiqué en avoir eu connaissance depuis longtemps. La connaissance des diverses prestations a couramment été attribuée à des membres de la famille, des amis ou des connaissances en général. Quelques clients ayant participé à la recherche ont attribué leur connaissance des prestations à la publicité ou aux médias d'information, mais ne pouvaient se rappeler la source précise de cette information. La rétroaction des clients handicapés et des clients ayant utilisé des modes de prestation adaptés était semblable à cet égard.

Les autres sources de prise de renseignements étaient propres à une prestation. Les sources habituelles de prise de renseignements sur le Régime de pensions du Canada ou la Sécurité de la vieillesse et sur l'assurance-emploi comprenaient les employeurs et les services des ressources humaines, les comptables, les spécialistes en déclarations de revenus ou encore l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou les documents liés à l'impôt, ainsi que la correspondance du gouvernement du Canada ou de Service Canada (non précisée).

Chez les clients handicapés, les sources de prise de renseignements sur le PPIRPC en particulier comprennent les sources suivantes :

- le médecin;
- la compagnie d'assurance;
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- le coordonnateur du bien-être d'un hôpital;
- les programmes de soutien pour les personnes handicapées;
- les centres d'information pour femmes;
- Service Canada.

En ce qui concerne la prise de renseignements sur le PPIRPC auprès de Service Canada, quelques participants handicapés ont expliqué qu'ils cherchaient des renseignements généraux sur le Régime de pensions du Canada sur le site Web de Service Canada ou auprès d'un agent d'un centre de

service, par téléphone,<sup>7</sup> lorsqu'ils ont pris connaissance du PPIRPC. En particulier, ces participants ont indiqué avoir trouvé des renseignements sur le PPIRPC pendant qu'ils consultaient le site Web ou qu'ils discutaient de leur situation avec un agent de Service Canada qui les a informés qu'ils étaient peut-être admissibles au PPIRPC.

De plus, un petit nombre de participants ayant présenté une demande de prestations de maladie ou pour proches aidants de l'assurance-emploi ont mentionné avoir aussi été informés de ces prestations par un agent de Service Canada ou parce qu'ils cherchaient des renseignements généraux sur l'assurance-emploi sur le site Web de Service Canada.

## 1.4 Modes de prestation de services utilisés et expériences selon l'étape du parcours client

### 1.4.1 « Prise de renseignements » : Demander des renseignements généraux

#### Sources de renseignements

Internet est la source la plus fréquemment utilisée pour obtenir des renseignements sur les programmes et les prestations, y compris les critères d'admissibilité, s'il y a lieu, et la façon de présenter une demande, par les clients handicapés et les clients ayant communiqué avec Service Canada en utilisant des modes de prestation adaptés. Cependant, de nombreux clients ont indiqué qu'Internet était leur source de renseignements *première* ou *initiale*, et précisé avoir fait un suivi en appelant Service Canada ou en prenant des mesures pour qu'un représentant de Service Canada communique avec eux (voir les détails ci-dessous).

Les clients ont été aiguillés vers un site Web du gouvernement du Canada pendant qu'ils utilisaient un moteur de recherche, généralement Google, et en insérant des mots ou des phrases liés au programme ou aux prestations en question (p. ex. « assurance-emploi », « Régime de pensions du Canada », « Supplément de revenu garanti », « numéro d'assurance sociale »). Comme les clients l'indiquent, cela les a menés vers le site Web du gouvernement du Canada, aussi désigné sous le nom de site Web « Canada.ca », site Web « Service Canada » et, dans le cas de certains clients du Régime de pensions du Canada, le site Web du « RPC ». **Certains participants peu versés en informatique ont également mentionné Internet comme source de renseignements, en précisant qu'ils avaient reçu l'aide d'autres personnes dans la recherche de ces renseignements**<sup>8</sup>.

Les clients ayant utilisé Internet pour trouver des renseignements sur un programme ou des prestations ont invoqué les raisons présentées ci-après notamment.

- Les sites Web du gouvernement constituent aujourd'hui une ressource courante ou normale. Il est donc logique ou raisonnable de se tourner d'abord vers Internet pour chercher des renseignements sur les programmes, les services et les prestations du

---

<sup>7</sup> Les clients qui ont décrit leur expérience de la communication avec Service Canada par téléphone n'ont pas établi de distinction entre les centres d'appels spécialisés ou le numéro de téléphone général 1 800 O-Canada. Dans les cas où la nature de la rétroaction fournie par les participants semble indiquer le centre d'appels avec lequel ils ont communiqué (un centre d'appels spécialisé ou le centre général), cela est noté dans le rapport.

<sup>8</sup> Les constatations relatives à un sous-ensemble particulier de participants qui figurent dans la partie 1 sont mises en caractères gras.

gouvernement. Dans cette optique, certains clients ont laissé entendre que s'ils avaient commencé leur recherche de renseignements en téléphonant à Service Canada, l'agent les aurait probablement aiguillés vers le site Web pour obtenir plus de renseignements<sup>9</sup>.

- L'impression que les renseignements sur les programmes qui se trouvent sur les sites Web du gouvernement sont probablement abondants, complets et détaillés.
- Les sites Web fournissent un « guichet unique » dans lequel les Canadiens peuvent trouver de l'information sur les programmes en plus d'accéder à des formulaires de demande de prestations, de les remplir et (dans certains cas) de les soumettre.
- L'information est disponible et accessible tous les jours, 24 heures sur 24; ainsi, une personne peut accéder à l'information quand cela lui convient.
- Il est probablement plus rapide et efficace de chercher de l'information en ligne, en particulier des renseignements généraux sur des programmes, que d'appeler Service Canada en raison des temps d'attente pour parler à un agent.
- Les renseignements qui figurent sur les sites Web du gouvernement sont probablement cohérents, fiables et à jour. Par comparaison, certains participants estimaient que les renseignements qu'ils avaient reçus des agents de Service Canada dépendaient de leur « niveau de connaissance » du programme ou des prestations et que cela pouvait varier d'un agent à l'autre.
- Il est plus facile de conserver, recueillir et sauvegarder des renseignements provenant d'un site Web du gouvernement et cela fournit une sorte de trace écrite qu'il est possible de consulter. Cela comprenait la capacité d'imprimer les renseignements trouvés sur un site Web. **Parmi les clients ayant invoqué cette raison pour avoir cherché l'information en ligne se trouvent quelques clients ayant une déficience cognitive, y compris des problèmes de mémoire.**
- **Il est plus facile et efficace, pour les personnes ayant une déficience auditive, d'obtenir des renseignements en ligne plutôt que par téléphone. Les personnes ayant une déficience visuelle ont également mentionné qu'elles préféreraient obtenir des renseignements en ligne parce qu'elles peuvent augmenter la taille du texte ou utiliser un lecteur d'écran pour accéder au contenu.**
- La pandémie<sup>10</sup> a rendu les recherches en ligne plus attrayantes, voire nécessaires, étant donné que le service en personne est considéré comme étant limité ou non disponible et que le service par téléphone peut prendre du temps.

Certains clients ont mentionné avoir utilisé le téléphone ou appelé Service Canada pour obtenir des renseignements sur des programmes et des prestations. Les clients ayant indiqué ce mode de prestation n'ont pas établi de distinction entre les centres d'appels spécialisés et la ligne téléphonique générale 1 800 O-Canada. De plus, le mode de prestation par téléphone était beaucoup plus susceptible d'être utilisé pour faire un suivi ou à une deuxième étape – par exemple pour *préciser* ou *confirmer* des renseignements au lieu d'*obtenir* des renseignements (voir les détails ci-dessous : [Téléphone et centre d'appels](#)). Les clients ayant utilisé le téléphone pour trouver

---

<sup>9</sup> Cela n'est pas destiné à laisser entendre que l'agent ne les aurait pas aidés. Au lieu de cela, les clients ont laissé entendre qu'en plus de les aider par téléphone, l'agent les aurait dirigés vers le site Web.

<sup>10</sup> Le travail de terrain exécuté pour cette étude s'est déroulé pendant la pandémie de COVID-19.

des renseignements sur un programme ou des prestations ont invoqué les raisons présentées ci-après notamment.

- Le besoin de renseignements précis, habituellement liés à une situation personnelle, par opposition à des renseignements généraux sur un programme ou des prestations. Il est noté à cet égard que le fait de communiquer par téléphone avec Service Canada fournit l'occasion d'expliquer la situation ou le problème.
- L'interaction de service par téléphone permet de converser avec une personne, de poser des questions et d'obtenir des réponses.
- Le personnel de Service Canada peut être proactif et fournir des renseignements lorsqu'il parle avec des clients.
- La capacité d'utiliser simultanément les modes de prestation par site Web et par téléphone. Une personne peut parler au téléphone et consulter le site Web en même temps, ce qui permet à l'agent de Service Canada de l'aider à accéder à l'information demandée sur le site Web.
- La difficulté de naviguer sur les sites Web (peu versés en informatique) ou les craintes à cet égard.
- Une préférence générale pour un contact humain dans les interactions avec le gouvernement. Une telle préférence dans la recherche de renseignements se manifeste notamment par le fait de consulter le site Web Canada.ca pour trouver un numéro de téléphone, puis de composer le numéro au lieu de chercher l'information dans le site Web.
- Il n'y a aucun Centre Service Canada (CSC) dans la collectivité.
- **Un client ayant une déficience visuelle a choisi de téléphoner à Service Canada parce qu'il avait trop de difficulté à lire les renseignements figurant sur le site Web, même en utilisant la fonction zoom avant pour augmenter la taille de la police.**

Certains clients ont mentionné s'être rendus à un Centre Service Canada pour obtenir des renseignements sur des programmes et des prestations. Les clients ayant utilisé le mode de prestation en personne ont invoqué les raisons présentées ci-après notamment.

- Une préférence pour le service en personne, car cela permet d'avoir une interaction avec un être humain et d'expliquer un problème avec une personne face à face.
- La proximité d'un Centre Service Canada ou par souci de commodité.
- La connaissance du personnel d'un bureau local de Service Canada, ce qui permet d'obtenir un service très personnalisé (le personnel est au courant de la situation de la personne).
- Lorsque la langue maternelle d'un client n'est ni le français ni l'anglais, il est plus facile de s'expliquer ou de s'exprimer en personne ou encore d'être accompagné d'une personne pour se faire aider. **Il en va de même pour les clients ayant une déficience visuelle. Il était plus facile de se rendre à une rencontre en personne accompagné d'un membre de la famille que de gérer l'interaction par téléphone.**
- Le personnel est généralement très aimable et proactif (p. ex. il donne des renseignements, des documents, imprime des formulaires, aide à remplir les formulaires, etc.).

**Certains clients du PPIRPC et des clients peu versés en informatique ont précisé avoir obtenu des renseignements sur le programme ou les prestations par l'intermédiaire d'un ami ou d'un membre de la famille, d'un courtier d'assurance ou d'un gestionnaire de cas.** Parmi ces participants, quelques-uns ont décrit ces renseignements comme une « trousse » de renseignements.

### Problèmes rencontrés dans la recherche de renseignements en utilisant divers modes de prestation

#### a. Internet et site Web Canada.ca

Les problèmes les plus fréquemment mentionnés par les clients ayant utilisé Internet pour obtenir des renseignements sur un programme ou des prestations sont la navigation sur le site Web de Service Canada ou son utilisation, la recherche d'éclaircissements, une confirmation ou des renseignements complémentaires sur les exigences, les instructions ou les renseignements sur un programme ou des prestations. Cela s'applique aux clients handicapés et aux clients ayant utilisé un mode de prestation adapté. En voici quelques exemples :

- l'incertitude quant au programme auquel présenter une demande (p. ex. prestations de maladie de l'assurance-emploi ou au titre du PPIRPC);
- la difficulté à trouver les formulaires;
- l'incertitude quant au formulaire à utiliser;
- l'incertitude quant à la signification des termes et des expressions utilisés dans les formulaires;
- le manque de compréhension quant aux exigences en matière de rapport; par exemple, ce qui est inclus et exclu du revenu dans la présentation d'une demande de Supplément de revenu garanti;
- l'incertitude quant au mode de présentation d'une demande de prestations (c.-à-d. en ligne ou par la poste (papier));
- le manque de renseignements pertinents sur une situation personnelle;
- le manque de renseignements sur la façon de présenter une demande au titre du PPIRPC pour une autre personne (p. ex. un conjoint, un enfant).
- **Les personnes ayant une déficience cognitive (plus particulièrement celles ayant mentionné qu'elles éprouvaient de l'anxiété) ont indiqué s'être senties dépassées lorsqu'elles naviguaient sur le site Web.**

D'autres problèmes auxquels les personnes qui cherchaient des renseignements en ligne se sont heurtées ont été rarement mentionnés et comprennent les problèmes d'utilisation d'eServiceCanada (voir la sous-section : [3.2.1 eServiceCanada](#) ci-dessous).

Les personnes qui ont eu de la difficulté à trouver des renseignements en ligne ont communiqué le plus souvent avec un centre d'appels de Service Canada pour régler la question ou le problème. Certaines personnes ont précisé avoir fait un suivi par téléphone parce qu'elles estimaient n'avoir aucune autre option en raison des protocoles liés à la COVID-19, plus particulièrement, parce qu'elles ne pouvaient ou ne devaient pas se rendre à un bureau.

Bien que la plupart des clients ayant fait un suivi par téléphone aient pu résoudre leur problème, ils ont couramment mentionné avoir dû attendre longtemps avant de pouvoir parler à un agent de Service Canada. Certaines personnes ont décrit le temps d'attente lui-même comme étant frustrant, tandis que d'autres ont indiqué que le temps d'attente avait aggravé leur frustration initiale de ne pas pouvoir trouver ou comprendre l'information qu'elles cherchaient en ligne.

Voici les autres problèmes auxquels se sont heurtés les clients qui ont fait un suivi téléphonique *après* avoir consulté le site Web pour chercher des renseignements, tous ces problèmes ayant été mentionnés peu souvent ou par un petit nombre de personnes.

- Communiquer avec un centre d'appels spécialisé pour se rendre compte qu'il est fermé et devoir rappeler. Une telle situation est décrite comme étant encore plus contrariante du fait que le client pensait qu'il était indiqué sur le site Web de Service Canada que les centres d'appels étaient ouverts tous les jours, 24 heures sur 24. En fait, le client avait mal interprété l'information figurant sur le site Web et confondu le service automatisé de renseignements téléphoniques de l'assurance-emploi, qui est offert tous les jours, 24 heures sur 24, avec le centre d'appels spécialisé.
- Un agent du centre d'appels n'a pas été en mesure de répondre adéquatement à la question ou aux questions du client, c'est-à-dire que seuls des renseignements généraux lui ont été donnés. Bien que les clients n'aient pas précisé la ligne téléphonique utilisée pour communiquer avec Service Canada, il est probable que le problème a été rencontré par une personne ayant composé le numéro 1 800 O-Canada.
- Un agent d'un centre d'appels n'a pas été en mesure de bien comprendre la difficulté ou le problème décrit par le client. Une telle situation a été mentionnée par certains clients qui ont participé à la recherche. **Quelques clients ayant mentionné ce problème ont déclaré avoir une déficience cognitive.**
- Le fait que l'appel doit être transféré à un autre agent ou à un gestionnaire pour régler la question.
- Les différences entre les renseignements fournis par l'agent du centre d'appels et les renseignements figurant sur le site Web Canada.ca.

Même si la plupart des clients ont donné suite à une recherche de renseignements en ligne en communiquant avec un centre d'appels de Service Canada, certains se sont tournés vers des membres de la famille, des amis ou des connaissances qui avaient déjà présenté une demande auprès d'un programme pour obtenir de l'aide. Ces personnes ont généralement indiqué avoir trouvé les renseignements dont elles avaient besoin. **Ces clients étaient surtout des aînés, des personnes peu versés en informatique et des personnes ayant une déficience cognitive.**

### b. Téléphone et centre d'appels<sup>11</sup>

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le mode de prestation par téléphone était beaucoup plus susceptible d'être utilisé pour faire un suivi ou à une deuxième étape pour préciser ou confirmer des renseignements au lieu d'obtenir des renseignements. Le problème mentionné le plus souvent par les clients ayant communiqué avec un centre d'appels de Service Canada pour

---

<sup>11</sup> Les clients ont mentionné le « mode de prestation de services par téléphone » sans faire de distinction entre les centres d'appels propres à un programme et la ligne téléphonique d'information générale 1 800 O-Canada.

obtenir des renseignements sur un programme ou des prestations est le temps d'attente pour parler avec un agent. Malgré cela, la plupart des clients ont indiqué avoir obtenu ce dont ils avaient besoin quand ils ont fini par parler à un agent. Les expériences ne diffèrent pas entre les types de participants.

Dans de rares cas, les clients qui ont communiqué par téléphone avec Service Canada pour avoir des renseignements sur un programme ou une prestation n'ont pas obtenu ce qu'ils cherchaient. Ces clients ont invoqué entre autres les raisons qui suivent.

- L'agent du centre d'appels n'a pas été en mesure de répondre aux questions liées à la situation personnelle d'un client.
- L'agent du centre d'appels n'a pas été en mesure de comprendre la situation d'un client en raison de sa complexité. Une telle situation a été mentionnée par plusieurs clients qui ont participé à la recherche, y compris **quelques clients ayant signalé avoir une déficience cognitive.**
- En raison de la contrariété éprouvée par la longue mise en attente, le client a mis fin à l'appel avant d'être mis en communication avec un agent.
- La difficulté de comprendre un agent d'un centre d'appels en raison de son accent.

Dans ces cas, les clients ont soit communiqué de nouveau avec le centre d'appels de Service Canada, soit consulté le site Web Canada.ca ou encore les deux (c.-à-d. communiqué de nouveau avec un centre d'appels pendant qu'ils consultaient le site Web Canada.ca). À la suite de ces étapes, les clients ont réussi à obtenir les renseignements dont ils avaient besoin, même si certains participants ont souligné que cela avait pris du temps.

#### c. Service en personne à un bureau de Service Canada

Les clients qui se sont rendus dans un bureau de Service Canada pour obtenir des renseignements sur un programme et des prestations se sont dits satisfaits du service qu'ils ont reçu et ont souvent décrit le personnel comme étant « aimable », « bien informé » et « efficace ». Plusieurs participants ont signalé des problèmes d'accès à un bureau de Service Canada en raison de la pandémie de COVID-19. Ces problèmes comprennent le fait de **ne pas avoir de chaise sur laquelle s'asseoir en attendant leur rendez-vous (mentionné par un client ayant une incapacité liée à la mobilité)** et de se voir refuser l'entrée par le personnel de sécurité qui surveille l'accès au bureau. Les personnes ayant mentionné avoir été incapables d'accéder au bureau de Service Canada ont expliqué que les documents dont elles avaient besoin étaient prêts à être ramassés (leur interaction ou leur opération a donc été fructueuse) ou qu'elles n'avaient qu'à remettre un formulaire rempli (ce qu'elles ont été en mesure de faire malgré les restrictions d'accès au bureau).

#### 1.4.2 « Présentation de la demande » : Remplir et soumettre une demande

Le ou les modes de prestation de services utilisés pour présenter une demande au titre d'un programme ou d'une prestation

Chaque mode possible de présentation d'une demande au titre des divers programmes ou prestations (c.-à-d. en ligne, par la poste, en personne à un bureau de Service Canada) a été utilisé par au moins certains des clients ayant participé à la présente recherche. Plus particulièrement :

- Toutes les personnes ayant présenté une demande de prestations de l'assurance-emploi ont indiqué avoir présenté leur demande en ligne.
- La plupart des personnes ayant présenté une demande au titre du PPIRPC ont signalé avoir soumis leur demande par la poste, certaines ayant mentionné l'avoir présentée en ligne ou en personne à un bureau de Service Canada.
- Toutes les personnes ayant présenté une demande de NAS sauf une ont déclaré avoir soumis leur demande en ligne<sup>12</sup> (l'une d'entre elles l'ayant fait en personne à un bureau de Service Canada).
- La plupart des personnes ayant présenté une demande au titre du Supplément de revenu garanti ou de la Sécurité de la vieillesse ont indiqué l'avoir fait par la poste, même si quelques-unes ont mentionné l'avoir fait en ligne ou en personne auprès d'un Centre Service Canada.

Les clients qui ont communiqué avec Service Canada pour effectuer d'autres types d'opérations, comme effectuer un changement de nom ou d'adresse, s'inscrire au dépôt direct de fonds ou apporter des changements au dépôt direct, ont déclaré l'avoir fait en ligne. Un participant a mentionné avoir dû faire un suivi par téléphone parce qu'il n'était pas certain que le changement de nom avait été effectué.

#### Raisons invoquées pour la présentation d'une demande au moyen de divers modes de prestation de services

Voici les raisons invoquées par les clients pour expliquer le mode de prestation de services utilisé pour présenter une demande. Les raisons sont classées en fonction du mode de prestation utilisé pour présenter une demande. En clair, l'importance est accordée ici au mode de prestation utilisé pour *présenter* une demande.

##### a) Demande présentée en ligne

Les raisons fournies par les clients pour expliquer pourquoi ils avaient présenté une demande en ligne comprennent les raisons ci-après.

- Par souci de rapidité et de commodité : Cela comprend la capacité de remplir et de soumettre les formulaires en ligne (p. ex. il n'est pas nécessaire de télécharger, remplir et poster les formulaires), et permet d'accélérer le processus de présentation de la demande (c.-à-d. qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer les formulaires par la poste). Plusieurs clients de l'assurance-emploi ont employé les termes « facile », « rapide », « simple » et « pratique » pour décrire le processus de présentation en ligne.
- Les inquiétudes associées à l'envoi des demandes par la poste : Cela concernait les craintes que les demandes puissent être retardées ou même perdues si elles étaient acheminées par la poste.
- Personnes handicapées ou ayant une mobilité réduite : **Quelques participants handicapés ont expliqué que la présentation en ligne d'une demande était l'option qui leur convenait le mieux compte tenu de leur situation. Pour s'expliquer, l'un de ces participants a mentionné qu'il était atteint de la maladie de Parkinson, une maladie qui, en plus de lui causer des problèmes de mobilité, accroît énormément la difficulté d'écrire lisiblement.**

---

<sup>12</sup> Cela était intentionnel – les clients ont été recrutés par la voie du NAS électronique.

**Par conséquent, la capacité de remplir et de soumettre des formulaires en ligne a grandement facilité le processus de présentation de la demande.**

#### b) Demande présentée par la poste

Les raisons fournies par les clients pour expliquer pourquoi ils avaient présenté une demande par la poste comprennent les raisons ci-après.

- Les préoccupations associées à la présentation par voie électronique. Cela comprend les préoccupations relatives à la sécurité et à la confidentialité de l'envoi des demandes en ligne, ainsi que les préoccupations relatives à la possibilité que surviennent des problèmes techniques dans le processus de présentation de la demande.
- Le fait d'être peu versé en informatique (c.-à-d. la gêne ou le sentiment de compétence limitée) liée aux interactions en ligne.
- L'exigence concernant l'envoi de documents originaux ou officiels (c.-à-d. sur support papier). Par exemple, une personne qui présente une demande au titre du PPIRPC pour son enfant a noté que les documents officiels sur support papier délivrés par les établissements d'enseignement de son enfant devaient être soumis avec la trousse de demande.
- L'impression qu'il s'agissait de la seule option ou de l'option la plus pratique. Cette impression a été signalée par certaines personnes ayant présenté une demande au titre du PPIRPC et quelques aînés. Certaines des personnes ayant présenté une demande au titre du PPIRPC croyaient que les demandes ne pouvaient être présentées que par la poste (c.-à-d. que la présentation en ligne n'était pas possible et la présentation en personne était suspendue en raison de la pandémie). Quelques autres participants ont indiqué s'être perdus dans le processus de présentation en ligne, pensant que cela pouvait comporter le fait de remplir le formulaire en ligne, puis de l'imprimer, de le signer, le numériser et le téléverser. Ces participants ont donc estimé qu'il serait plus facile d'acheminer la demande par la poste. Quant aux aînés, ils estimaient que la poste était l'option la plus pratique pour eux pour les raisons suivantes : les problèmes de santé liés à l'entrée dans un Centre Service Canada, aucun bureau de Service Canada n'était bien situé et le manque de connaissances sur la présentation de documents en ligne.

#### c) Demande présentée en personne

Les raisons fournies par les clients pour expliquer pourquoi ils avaient présenté une demande en personne comprennent les raisons ci-après.

- Le sentiment d'aise ou la tranquillité d'esprit concernant la présentation de la demande, c.-à-d. la certitude que la demande a été reçue quand elle est remise directement à un membre du personnel de Service Canada.
- La commodité. Cela comprend le fait qu'il existe un Centre Service Canada bien situé et la capacité d'obtenir une copie papier du formulaire de demande, de le remplir et de le présenter dans le cadre de la même interaction de service en personne.
- La possibilité de poser les questions qui pourraient venir à l'esprit à la dernière minute concernant la présentation d'une demande.
- **Obtenir de l'aide ou une assistance pour remplir le formulaire ou la demande (un client ayant mentionné ce problème a indiqué avoir une déficience cognitive).**

### Raisons invoquées pour avoir communiqué avec Service Canada pendant le processus de présentation de la demande

De nombreux participants ont indiqué avoir communiqué avec Service Canada pendant qu'ils remplissaient et soumettaient leur demande. La plupart de ceux l'ayant fait ont communiqué avec un centre d'appels, d'autres ont utilisé la plateforme eServiceCanada pour prendre un rendez-vous afin qu'on les rappelle et quelques-uns se sont rendus à un Centre Service Canada. Les raisons fournies par les clients sont diversifiées et comprennent les raisons suivantes :

- préciser ou confirmer leur compréhension des renseignements demandés et des critères d'admissibilité avant de présenter leur demande;
- préciser ou confirmer la façon dont les clients doivent présenter la demande;
- préciser ou confirmer les exigences relatives à la demande (p. ex. les documents d'accompagnement);
- obtenir de l'aide pour trouver ou télécharger un formulaire de demande (p. ex. obtenir une copie imprimée d'un formulaire de demande à un Centre Service Canada);
- obtenir de l'aide pour remplir un formulaire de demande;
- obtenir des renseignements sur les exigences en matière de documentation de tiers (p. ex. les relevés d'emploi des employeurs, les documents des médecins ou des compagnies d'assurance);
- obtenir des renseignements sur les dates limites (p. ex. quand présenter une demande, le temps de traitement d'une demande);
- préciser ou confirmer l'endroit où envoyer un formulaire de demande;
- les difficultés ou les problèmes pour remplir le formulaire de demande (voir les détails ci-dessous : [Problèmes et obstacles rencontrés dans le processus de présentation d'une demande](#)).

**Il convient de noter que certains clients, surtout ceux ayant présenté une demande au titre du PPIRPC, mais également ceux ayant présenté une demande de prestations de maladie de l'assurance-emploi, une demande de NAS et au titre du Régime de pensions du Canada, ont utilisé d'autres sources que Service Canada (ou en plus de Service Canada) pour les aider à résoudre certains de ces problèmes.** Ces sources comprennent les membres de la famille, les amis, les connaissances, les comptables, les courtiers d'assurance, les travailleurs de soutien et des clients de Service Canada qui ont déjà présenté la même demande de service.

### Problèmes et obstacles rencontrés pendant le processus de présentation de la demande

Comme nous l'avons mentionné précédemment, de nombreux clients ont indiqué avoir communiqué avec Service Canada à l'étape de présentation d'une demande (c.-à-d. pendant qu'ils remplissaient et soumettaient leur demande de service). En plus de chercher des éclaircissements, une confirmation ou des renseignements complémentaires, un grand nombre ont communiqué avec Service Canada parce qu'ils avaient rencontré des problèmes pendant le processus de présentation de la demande. Comme ces problèmes étaient généralement associés à des prestations ou des programmes particuliers, ils sont abordés dans la partie intitulée [4. Renseignements sur un programme particulier](#). **Cependant, il convient de noter que les problèmes étaient plus susceptibles de concerner les auteurs d'une demande au titre du PPIRPC.**

### 1.4.3 « Suivi » : Demander, recevoir et fournir des renseignements après avoir présenté une demande

La plupart des participants ont indiqué avoir fait un suivi de leur demande d'une façon ou d'une autre. La principale raison fournie par les participants qui *n'ont pas* fait un suivi concerne la non-nécessité ou l'absence de souhait de le faire. Certains auteurs d'une demande au titre du PPIRPC ont expliqué que ce qui comptait le plus pour eux c'était de confirmer la réception de leur demande (ce que Service Canada a fait par téléphone), et non de faire un suivi de l'état de leur demande après sa réception. Autrement dit, ces participants ont soumis leur demande et attendu que Service Canada communique avec eux. La plupart des personnes ayant demandé un NAS ont indiqué n'avoir pas fait un suivi de leur demande, et certaines ont précisé avoir simplement vérifié leur courrier en attendant de recevoir leur carte.

#### Raisons invoquées pour avoir fait le suivi d'une demande

Les raisons fournies par les clients ayant fait un suivi de leur demande sont diversifiées et comprennent les raisons suivantes :

- faire un suivi de l'état de leur demande (surtout les auteurs d'une demande au titre du PPIRPC);
- confirmer la réception d'une demande;
- discuter de problèmes associés à des renseignements manquants, incorrects ou incomplets dans une demande (après que Service Canada ait communiqué avec eux à ce sujet);
- n'avoir reçu aucune réponse de Service Canada dans les délais précisés;
- obtenir des renseignements concernant le refus d'une demande (après en avoir été informés par Service Canada);
- discuter du processus de révision d'une décision ou obtenir des renseignements sur celui-ci;
- rencontrer des complications ou des problèmes associés à l'administration des prestations ou des paiements (généralement un retard dans les paiements);
- les changements demandés n'ont pas été effectués (p. ex. changement de nom, d'adresse, de compte de dépôt direct).

#### Modes de prestation utilisés pour faire le suivi d'une demande

Les modes de prestation généralement utilisés par les clients, y compris les personnes handicapées, pour faire le suivi d'une demande étaient le téléphone et le compte Mon Dossier Service Canada des clients. Les raisons les plus fréquemment invoquées par les clients pour expliquer l'utilisation des deux modes de prestation étaient que les renseignements de suivi qu'ils voulaient obtenir concernaient leur situation personnelle et qu'il s'agissait des modes de prestation de services les plus appropriés et commodes pour faire un suivi de problèmes de cette nature. La principale différence dans l'utilisation de ces deux modes de prestation est que le compte Mon Dossier Service Canada était utilisé surtout par les clients qui faisaient un suivi de leur demande pour obtenir une *mise à jour* de l'état de leur demande. En revanche, le suivi par téléphone était principalement le fait de clients qui rencontraient un problème lié à leur demande ou qui demandaient des renseignements sur une décision rendue dans leur demande. Cependant, certains auteurs d'une demande au titre du PPIRPC ont mentionné avoir fait un suivi téléphonique pour voir s'ils pouvaient obtenir des renseignements détaillés sur leur demande (c.-à-d. en plus d'être informés que le traitement de leur demande est « en cours »).

Les personnes ayant mentionné avoir fait un suivi téléphonique l'ont fait le plus souvent en communiquant avec un centre d'appels, mais certains participants ont également fait un suivi auprès d'eServiceCanada. Sauf pour prendre un rendez-vous afin qu'on les rappelle, le suivi au moyen du site Web Canada.ca était limité. Les raisons fournies par les clients comprennent la recherche de renseignements généraux et non généraux (p. ex. comment demander la révision d'une décision), la recherche du numéro d'un centre d'appels et l'accès à des renseignements sur le site Web pendant qu'ils discutent d'un problème avec un agent d'un centre d'appels.

### Problèmes et obstacles rencontrés

Dans l'ensemble, la plupart des clients ayant fait un suivi se sont dits satisfaits du service reçu de Service Canada. Voici certains des problèmes ou obstacles rencontrés :

- la compréhension d'une décision ou la raison pour laquelle une demande a été refusée;
- l'incapacité de faire un suivi de l'état d'une demande de NAS;
- l'incapacité de résoudre un problème ou de compléter une opération au cours d'une interaction de service;
- la nécessité d'expliquer de nouveau un problème ou une question qui traîne ou rencontrer un problème qui nécessite plusieurs interactions avec le personnel de Service Canada pour être réglé. À ce titre, mentionnons le retard dans les paiements, les problèmes liés aux paiements non résolus dans une interaction de service, les retards ou les problèmes d'inscription des changements (p. ex. changement de nom, d'adresse ou de renseignements liés au dépôt) non résolus dans une interaction de service;
- le fait de se faire dire de rappeler si le problème n'est pas réglé;
- le transfert de la communication d'un agent à un autre;
- la mise en attente pendant qu'on vérifie les renseignements.

Les problèmes et les obstacles perçus pour lesquels les clients ont communiqué avec Service Canada, mais dont ils ne tiennent pas Service Canada ou ses agents responsables, comprennent les problèmes liés aux demandes incomplètes du fait qu'un tiers n'a pas fourni les renseignements demandés, et les demandes rejetées.

## 2. Personnes handicapées

Cette partie du rapport décrit les expériences vécues par des personnes handicapées.

### 2.1 Profil des clients participants

Les clients handicapés ont été recrutés à partir des bases de données administratives du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et du NAS, ainsi que de listes des modes de prestation sélectionnés. Au total, 72 clients handicapés ont participé à la recherche et de ce nombre, 48 étaient des clients du PPIRPC. Les participants du PPIRPC comprennent des clients présentant les handicaps suivants : un handicap physique, qui peut comprendre des problèmes de mobilité, de flexibilité, de dextérité et de douleurs de longue durée (n = 27 clients), une déficience cognitive, qui peut comprendre les troubles d'apprentissage, la déficience développementale, les troubles de la mémoire ou les troubles psychologiques (n = 19), une déficience visuelle (n = 8) et une déficience auditive (n = 2). Les clients du PPIRPC qui ont participé à la recherche étaient âgés de 26 à 64 ans, l'âge médian de ceux-ci étant de 53 ans.<sup>13</sup>

Outre les participants du PPIRPC, dix clients qui avaient présenté une demande de prestations de maladie de l'assurance-emploi en raison d'une maladie, d'une blessure, de douleurs ou d'une mise en quarantaine ont participé à la recherche, en plus de six clients qui avaient utilisé l'un des modes de prestation de services adaptés et déclaré une incapacité. On a demandé aux clients qui n'avaient pas été recrutés auprès du PPIRPC ou du programme de prestations de maladie de l'assurance-emploi s'ils s'auto-identifiaient comme une personne handicapée, c'est-à-dire une personne ayant une déficience ou une limitation fonctionnelle de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle de nature physique ou architecturale ou relatif aux comportements ou à la technologie nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. La nature précise de l'incapacité n'a pas été demandée.

### 2.2 Expérience globale auprès de Service Canada

La plupart des clients handicapés se sont dits satisfaits ou ont indiqué avoir obtenu ce dont ils avaient besoin dans la description de leur expérience globale d'interaction avec Service Canada. De plus, bon nombre de clients ont décrit leur expérience comme étant positive ou se sont dits entièrement satisfaits du service reçu. Les problèmes liés aux interactions avec Service Canada couramment mentionnés comprenaient ceux qui suivent :

- la navigation sur le site Web de Service Canada ou le repérage des renseignements;
- les temps d'attente pour communiquer avec les centres d'appels de Service Canada;
- le manque de clarté de diverses exigences ou instructions ou de divers renseignements;
- l'incapacité de résoudre un problème ou de compléter une opération au cours d'une interaction de service.

Les autres difficultés, obstacles ou problèmes étaient liés à un programme particulier et sont abordés ci-après dans la partie : [4. Renseignements sur un programme particulier](#).

---

<sup>13</sup> La plupart des clients du PPIRPC ayant participé à la recherche étaient âgés de moins de 60 ans (8 des 48 clients du PPIRPC étaient des aînés âgés d'au moins 60 ans).

## 2.3 Préférences quant aux modes de prestation de services

Les clients handicapés ont fourni diverses raisons pour expliquer leur préférence quant à un mode de prestation par rapport à un autre. Les raisons invoquées par mode de prestation sont présentées ci-après.

- Site Web
  - Le site Web est détaillé;
  - il offre un premier point d'accès;
  - c'est plus rapide que d'utiliser le téléphone;
  - il est accessible tous les jours, 24 heures sur 24;
  - les clients peuvent accéder aux formulaires et les remplir en ligne;
  - les clients n'ont pas besoin de remplir les formulaires à la main;
  - l'information contenue est fiable et cohérente;
  - l'information contenue peut constituer une référence (c.-à-d. que le site Web fournit une « trace écrite »).
- En personne
  - L'aide est accessible sur-le-champ;
  - il est possible de poser des questions et de recevoir des réponses;
  - le personnel est considéré comme étant proactif (c.-à-d. qu'il « fait un effort supplémentaire »);
  - c'est plus facile d'expliquer un problème face à face qu'au téléphone; cette raison était particulièrement importante pour les personnes allophones;
  - la proximité d'un bureau.
- Téléphone
  - Il est possible de poser des questions et de recevoir des réponses;
  - le personnel est considéré comme étant proactif (c.-à-d. qu'il « fait un effort supplémentaire »);
  - c'est plus facile d'expliquer un problème, plus approprié pour les questions complexes;
  - les clients peuvent recevoir de l'aide au téléphone tout en cherchant ou en remplissant les formulaires sur le site Web.

Certains clients ont indiqué n'avoir aucune préférence quant au mode de prestation de services, faisant remarquer que leur préférence dépend de la nature de leur interaction de service.

## 2.4 Opinions sur le personnel de Service Canada

La plupart des clients handicapés ayant eu affaire avec le personnel de Service Canada ont décrit ce personnel comme étant bien formé et outillé pour répondre à leurs besoins particuliers. Les clients expliquent leur opinion par leur compréhension, leur patience, leur proactivité, leur sensibilité et l'aide fournie pour trouver ou remplir des formulaires. Certains clients ayant une déficience cognitive ont décrit leurs expériences avec les agents comme étant parfois « frustrantes ». Dans quelques cas seulement un client a décrit le personnel comme n'étant pas bien formé ni outillé pour répondre à ses besoins particuliers.

Ces personnes ont habituellement laissé entendre que les membres du personnel n'étaient pas suffisamment renseignés sur la situation complexe du client pour répondre pleinement à ses

besoins, malgré leurs efforts. À cet égard, quelques personnes ont expliqué que le personnel n'avait pas les outils nécessaires pour répondre à leurs besoins, car le principal problème n'était pas lié au service, mais aux politiques (p. ex. critères d'admissibilité, montant des paiements, documents requis). Dans un seul cas le personnel a été décrit comme n'étant pas bien formé ni outillé par suite d'un manque de courtoisie ou de professionnalisme. Dans ce cas, la lacune concernait une personne particulière et non le personnel en général (la personne étant décrite comme « un cas exceptionnel »).

Les expériences qui se démarquent comme étant particulièrement utiles à la satisfaction des besoins particuliers de clients handicapés comprennent les expériences suivantes qui ont, pour la plupart, été mentionnées précédemment : aider à trouver et à remplir les formulaires; offrir des renseignements utiles; fournir un service avec compassion, sensibilité et compréhension; et faire preuve de patience dans les interactions avec les clients.

## 2.5 Suggestions d'amélioration du service

Les suggestions avancées par les clients handicapés pour améliorer la qualité du service qu'ils ont reçu de Service Canada ne sont pas différentes de celles des autres clients qui ont participé à la recherche. C'est-à-dire que les clients handicapés ont mentionné un grand nombre de problèmes semblables à ceux signalés par d'autres clients en ce qui a trait aux interactions avec Service Canada. Ces problèmes concernent la navigation sur le site Web et le repérage de renseignements ainsi que les temps d'attente pour communiquer avec les centres d'appels spécialisés de Service Canada. De plus, les suggestions qu'ils formulent pour régler ces difficultés ne reflètent pas, en général, leur incapacité particulière. À titre d'exemple, les suggestions formulées par les clients ayant une déficience auditive n'étaient pas axées tout spécialement sur leur déficience auditive. Cela étant dit, les suggestions regroupées ci-dessous concernent des améliorations au service en fonction de certaines déficiences qui ont été présentées par des clients handicapés.

- Pour les clients qui sont bénéficiaires de prestations et qui reçoivent du courrier ou de la correspondance de Service Canada, un client ayant une **déficience visuelle** a suggéré qu'une note soit ajoutée au dossier des personnes afin d'indiquer la nécessité d'augmenter la taille de la police, ou il a été suggéré que l'information soit toujours transmise par voie électronique afin que le prestataire puisse augmenter la taille de la police lorsqu'il lit la correspondance sur son appareil.
- Pour les clients à **mobilité réduite**, il a été suggéré que les Centres Service Canada disposent de zones de places assises pour les clients qui ne peuvent pas rester debout pendant qu'ils attendent pour rencontrer un représentant de service. Il a également été suggéré que Service Canada ait davantage de bureaux dans les collectivités locales pour les clients handicapés et, en particulier, les clients à mobilité réduite.
- Continuer d'offrir des rendez-vous pour le service en personne. Utiliser le service au comptoir peut être stressant pour les personnes présentant certains types de **mobilité réduite ou une déficience cognitive**. En ayant un rendez-vous fixé, les clients peuvent être assurés qu'ils n'auront pas à attendre longtemps pour rencontrer un représentant de service.
- Pour les clients ayant **une déficience cognitive**, il a été suggéré que Service Canada ajoute des ressources en ligne afin qu'ils puissent prendre le temps nécessaire pour examiner les renseignements propres à un programme ou à des prestations. De plus, il a été suggéré que

ces renseignements, surtout les renseignements sur l'admissibilité aux programmes, soient présentés en langage simple, clair et facile à comprendre pour chacun, y compris les clients ayant des troubles de mémoire ou de la difficulté à traiter l'information.

### 3. Modes de prestation de services adaptés

La présente partie du rapport décrit les expériences vécues par les clients qui ont utilisé un ou plusieurs modes de prestation adaptés offerts par Service Canada.

#### 3.1 Profil des clients participants

Les clients ont été recrutés à partir de listes de modes de prestation sélectionnés. Au total, 57 clients ayant utilisé un mode de prestation de services adapté ont participé à la recherche. Les participants comprennent des jeunes (n = 8 clients), des aînés (n = 28), des clients autochtones et des clients ayant rencontré des obstacles dans l'accès à des programmes et des services d'EDSC qui utilisent le Services mobiles communautaires et de liaison en ligne (SMCL en ligne) (n = 7), des clients peu versés en informatique (c.-à-d. des clients qui utilisent rarement ou jamais les services en ligne et qui ne sont pas très à l'aise ou pas du tout à l'aise de les utiliser) (n = 8) et des « nouveaux arrivants » (c.-à-d. des immigrants qui sont entrés au Canada au cours des trois dernières années) (n = 6).

#### 3.2 Expérience globale auprès de Service Canada

Dans l'ensemble, la rétroaction des clients sur les modes de prestation adaptés était positive, et les utilisateurs s'en sont invariablement dits satisfaits. Les clients de Service Canada qui ont utilisé ces modes de prestation de services les ont généralement décrits comme étant clairs, conviviaux, pratiques ou utiles dans le cadre de leurs opérations avec Service Canada.

La rétroaction positive à l'égard du NAS électronique<sup>14</sup>, en particulier, comprend la capacité de présenter une demande de NAS en ligne (par opposition à une demande en personne ou par la poste), la convivialité de l'interface, la pertinence de l'information nécessaire pour remplir la demande (selon les clients, les renseignements demandés dans la demande étaient essentiels), la quantité de renseignements nécessaires pour remplir la demande (considérée comme n'étant pas trop grande) et le format du formulaire en ligne, qui était conforme à d'autres formulaires en ligne du gouvernement du Canada, selon certaines personnes, comme ceux utilisés par l'Agence du revenu du Canada. Les clients ont indiqué invariablement qu'ils recommanderaient le NAS électronique à l'une de leurs connaissances qui a besoin d'aide pour présenter une demande de prestations ou un NAS.

Les commentaires critiques des clients qui avaient utilisé ces modes de prestation de services étaient limités et sont présentés ci-après par mode de prestation.

##### 3.2.1 eServiceCanada

Le point d'accès eServiceCanada permet aux clients de demander de l'aide en ligne, par le truchement du site Web; un agent de service aux citoyens communique ensuite par téléphone avec eux.

Les clients ayant utilisé eServiceCanada et rencontré des difficultés ont souligné les problèmes suivants concernant le service.

<sup>14</sup> Il convient de noter que les participants qui avaient utilisé le NAS électronique étaient tous âgés de moins de 35 ans.

- Le service n'est pas très utile pour les clients qui ont besoin d'aide sur-le-champ, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas en mesure d'attendre deux jours ouvrables. Il a été noté à cet égard que si une personne doit attendre deux jours ouvrables pour qu'on la rappelle, il vaut mieux alors qu'elle communique avec un centre d'appels de Service Canada et attende pour parler avec un agent de Service Canada.
- En ce qui concerne le premier point, le délai de communication (c.-à-d. deux jours ouvrables) est trop indéterminé, ce qui fait que les clients manquent la communication et doivent fixer un autre rendez-vous. Il vaudrait mieux offrir une fenêtre de temps de rappel (c.-à-d. entre 8 h et midi le jour X, ou entre 13 h et 16 h l'un ou l'autre jour).
- Deux tentatives de rappel de la part de l'agent de service est trop limité. En ce qui a trait au deuxième point, si on ne donne pas aux clients une journée et une heure précises de rappel, les clients pourraient rater l'appel de Service Canada et devoir retourner en ligne pour fixer un autre rendez-vous de rappel.
- L'agent parlait avec un fort accent et il était difficile à comprendre.

### 3.2.2 Demande en ligne de numéro d'assurance sociale (NAS électronique)

Un portail sécurisé dans lequel les clients peuvent soumettre une demande et les copies des documents justificatifs aux fins de traitement et de délivrance d'un NAS.

Les commentaires critiques associés tout spécialement au NAS électronique étaient limités et comprenaient les commentaires qui suivent (formulés par des participants individuels).

- Les problèmes techniques ou les pépins survenus en tentant de soumettre le formulaire (c.-à-d. des messages d'erreur) une fois le formulaire rempli en ligne.
- La difficulté à comprendre le type de demande que la personne doit choisir (c.-à-d. la première information nécessaire — premier NAS, mise à jour ou correction du dossier de demande de NAS, confirmation du NAS, changement légal de nom, etc.).
- La disposition du formulaire de demande en ligne, tout spécialement le format en deux colonnes (voir l'image ci-dessous). Il a été suggéré que la présentation du formulaire en ligne sur deux colonnes avait donné lieu à l'omission des renseignements demandés (c.-à-d. que les personnes qui remplissent le formulaire, selon le type d'appareils qu'elles utilisent, ne remarqueront peut-être pas les renseignements qui sont demandés du côté droit du formulaire).

### Renseignement sur le demandeur

Prénom (Champ obligatoire) \* ⓘ

Autres prénoms ⓘ

Nom de famille (Champ obligatoire) \* ⓘ

Date de naissance (Champ obligatoire) \* ⓘ  
Année Mois Journée

Numéro de téléphone à votre domicile (Champ obligatoire) \*

Numéro de téléphone où vous joindre le soir

Langue de Correspondance (Champ obligatoire) \* ⓘ

### Nom de famille du demandeur

Nom de famille à la naissance (Champ obligatoire) \* ⓘ

Tous les autres noms de famille utilisés auparavant ⓘ

Nom du parent du demandeur à la naissance  
Prénom(s) (Champ obligatoire) \* ⓘ

Nom de famille à la naissance (Champ obligatoire) \* ⓘ

Nom du parent du demandeur à la naissance ⓘ  
Prénom(s) ⓘ

Nom de famille à la naissance ⓘ

- Le manque de clarté concernant les documents principaux, secondaires et justificatifs.
- L'incapacité de confirmer la présentation d'une demande ou de faire un suivi de l'état d'une demande de NAS, qui est décrite comme un problème important pour les étudiants étrangers ayant besoin de prouver ou de confirmer qu'ils ont un NAS ou ont présenté une demande de NAS.

### 3.2.3 Services mobiles communautaires et de liaison (SMCL en ligne)

Un service téléphonique sans frais à l'intention des communautés autochtones et des clients vulnérables qui n'ont pas accès à Internet ou se heurtent à des obstacles, comme la littératie ou la langue, et des clients qui rencontrent des obstacles lorsqu'ils veulent accéder à des programmes et des services d'EDSC.

L'expérience du service d'accès téléphonique au SMCL en ligne était positive dans l'ensemble. Quelques clients ayant participé à la recherche ont décrit le service téléphonique comme présentant des problèmes à l'occasion, et expliqué qu'ils avaient dû composer plusieurs fois le numéro de téléphone avant de parler à un agent. C'est parce que leur appel était coupé du système ou que la communication avec le représentant du service était empêchée par le temps de réponse (le délai écoulé entre le moment où ils parlaient et celui où ils étaient entendus par le représentant) ou en raison de la difficulté à entendre le représentant du service ou à être entendu par celui-ci.

## 4. Renseignements sur un programme particulier

Au cours de la recherche, il est devenu évident que bon nombre de clients étaient incapables d'établir une distinction entre leur expérience d'un mode de prestation de services et d'un programme particulier du gouvernement du Canada. Le contenu de la présente partie du rapport est une discussion sur l'expérience qu'ont vécue les clients avec Service Canada en ce qui a trait tout spécialement au programme au titre duquel ils ont présenté une demande ou dans le cadre de celui-ci, ou encore ce qui les a incités à communiquer avec Service Canada.

### 4.1 Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)

Les difficultés associées au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) se sont généralement produites à l'étape de collecte de renseignements et de présentation de la demande du parcours client.

#### 4.1.1 « Prise de renseignements » : Demander des renseignements généraux

En ce qui a trait à la collecte de renseignements, les clients handicapés ont couramment fait remarquer la grande quantité de renseignements à examiner, comprendre, collecter et nécessitant un suivi au chapitre des critères d'admissibilité et des exigences de la demande. Les clients cherchaient généralement, et ont trouvé, ces renseignements sur le site Web de Service Canada, même si certains clients peu versés en informatique ont précisé l'avoir fait avec l'aide ou en comptant sur d'autres personnes. Ces clients ont trouvé un soutien auprès de membres de la famille, d'amis ou de travailleurs de soutien, par exemple.

Bon nombre de clients ayant cherché des renseignements sur le site Web de Service Canada ont également communiqué avec Service Canada à un moment donné de cette étape de leur parcours. Les principales raisons invoquées par les clients pour expliquer pourquoi ils avaient communiqué avec Service Canada après avoir consulté le site Web étaient pour obtenir de l'aide afin de trouver des renseignements sur le PPIRPC (des renseignements qu'ils étaient incapables de trouver sur le site Web) ou de comprendre les renseignements sur le PPIRPC qu'ils avaient trouvés sur le site Web. Le suivi effectué auprès de Service Canada a été fait le plus souvent en communiquant avec un centre d'appels de Service Canada, même si certains ont indiqué avoir utilisé le mode de prestation eServiceCanada pour prendre un rendez-vous afin qu'un représentant les rappelle. Certains auteurs d'une demande au titre du PPIRPC, généralement des personnes ayant une déficience cognitive, ont décrit l'étape de collecte des renseignements du processus comme « écrasante » ou « décourageante ».

#### 4.1.2 « Présentation de la demande » : Remplir et soumettre une demande

En ce qui a trait à la présentation d'une demande au titre du PPIRPC, les problèmes les plus fréquemment mentionnés concernent la longueur du formulaire de demande ainsi que la quantité et le type de renseignements nécessaires pour remplir celui-ci. Bon nombre de clients ayant participé à la recherche ont indiqué s'être sentis frustrés, anxieux ou confus pendant qu'ils remplissaient le formulaire. Les clients attribuent ces sentiments au fait qu'ils ne comprenaient pas ce qu'on leur demandait de fournir, à l'incertitude quant au fait qu'ils avaient fourni les bons renseignements ou des renseignements suffisants, ou qu'ils ne disposaient pas du type de

renseignements qui leur étaient demandés (p. ex. futurs traitements et examens pour leur problème de santé).

Dans certains cas, cela a entraîné chez les clients une crainte que leur demande soit rejetée en raison de l'insuffisance des renseignements ou de renseignements incorrects. Quelques clients ont utilisé le terme « décourageante » pour décrire leur expérience du remplissage de formulaire ou indiqué s'être sentis « vaincus », ajoutant qu'ils avaient parfois voulu abandonner à l'étape de présentation de la demande. Les autres problèmes mentionnés à l'étape de présentation de la demande comprennent l'incertitude ou la confusion quant à l'adresse à laquelle poster la demande (c.-à.-d. l'adresse ou le lieu) et les documents à inclure dans la trousse de demande.

Un obstacle ou un problème auquel se sont heurtés certains clients pendant le processus de présentation de la demande, bien qu'il ne soit pas attribué à Service Canada, concernait les fournisseurs de renseignements indépendants, comme les médecins et les compagnies d'assurance. De tels problèmes comprenaient l'inquiétude quant à savoir si les documents avaient été soumis par ces tiers, les difficultés à communiquer avec les tiers (p. ex. un médecin en congé ou en vacances) et les problèmes liés aux médecins qui sont partis à la retraite ou ont transféré leurs patients à un autre médecin.

Un autre problème mentionné par quelques participants à la recherche concernait la difficulté d'accès à une imprimante pour imprimer les formulaires de demande et les documents. Là encore, ce problème n'était pas attribué à Service Canada en particulier, mais l'accès à l'équipement nécessaire, une imprimante dans le cas présent, est un obstacle auquel se heurtent certains clients.

#### **4.1.3 « Suivi » : Demander, recevoir et fournir des renseignements après avoir présenté une demande**

Peu de clients du PPIRPC ont signalé des problèmes dans le suivi de leur demande. Certains clients se sont dits déçus de voir leur demande refusée. Cependant, les problèmes rencontrés à cette étape du parcours client étaient beaucoup plus susceptibles d'être associés aux politiques qu'au service. Les problèmes associés aux politiques étaient surtout axés sur la façon dont les participants interprétaient les critères d'admissibilité au PPIRPC et, en particulier, sur les différentes raisons pour lesquelles les demandes étaient refusées. Cela étant dit, les auteurs d'une demande au titre du PPIRPC étaient plus susceptibles de mentionner ou de souligner deux problèmes associés aux modes de prestation de Service Canada : la difficulté de navigation et d'utilisation du site Web de Service Canada et les temps d'attente pour communiquer avec les centres d'appels de Service Canada.

Certains clients ayant une déficience visuelle ont mentionné avoir éprouvé un problème ou de la difficulté pour remplir le formulaire en raison de la trop petite taille de la police (en ligne et en version imprimée) ou de la fatigue oculaire causée par la fixation d'un écran (pour lire l'information ou remplir le formulaire en ligne). Un client a décrit l'augmentation de la taille de la police ou l'utilisation de la loupe comme étant « peu » utile. Un autre client ayant une déficience visuelle a imprimé le formulaire pour le remplir, dans l'espoir qu'il soit plus facile à lire avec une loupe (le résultat est décrit comme légèrement meilleur). Certains de ces clients ont insisté sur le fait qu'ils avaient compté sur des membres de la famille pour les aider à remplir le formulaire.

Il convient de mentionner, de plus, que les types de problèmes rencontrés à cette étape étaient parfois exacerbés ou aggravés par la situation des clients. Certains clients ayant une déficience cognitive ont indiqué notamment que leur situation rendait la compréhension ou le traitement de l'information plus difficile. Certains clients ont mentionné que c'était tout particulièrement le cas pour communiquer par téléphone avec un centre d'appels de Service Canada ou pour recevoir un appel par le truchement d'eServiceCanada. Le fait que l'information soit fournie de vive voix pouvait faire en sorte qu'une personne ayant une déficience cognitive ait de la difficulté à répondre à des questions, à se rappeler certains détails ou à transcrire correctement l'information.

## 4.2 Prestations de maladie de l'assurance-emploi

Les clients qui prennent de l'information en lien avec les prestations de maladie de l'assurance-emploi ou qui présentent une demande de prestations ont rencontré moins de problèmes liés au service que les clients ayant pris de l'information ou présenté une demande au titre du PPIRPC. La plupart des clients de l'assurance-emploi ayant participé à la recherche ont indiqué avoir utilisé le mode de prestation de services en ligne pour prendre de l'information et remplir le formulaire de demande sans avoir à communiquer avec Service Canada ou avec d'autres sources, comme un ami ou un membre de la famille, pour obtenir de l'aide. Les problèmes rencontrés pour présenter une demande de prestations de l'assurance-emploi étaient plus susceptibles d'être d'ordre technique ou personnel, comme l'oubli du mot de passe pour le compte Mon Dossier Service Canada. Voici les types de problèmes relevés par les participants :

- comprendre la demande en ligne et le type de renseignements à fournir pour être admissible aux prestations de maladie de l'assurance-emploi;
- trouver l'information ou les formulaires en ligne – par exemple, le *Certificat médical, prestations de maladie de l'assurance-emploi*;
- **voir ou lire en ligne en raison de la fatigue oculaire causée par la longue période de temps passée devant un écran (une personne ayant une déficience visuelle ayant reçu l'aide d'un membre de sa famille); il faut environ une heure pour remplir la demande;**
- déterminer le format de fichier à utiliser pour envoyer des documents à Service Canada (c.-à-d. Microsoft Word ou PDF);
- le manque de clarté des renseignements fournis par les agents des centres d'appels de Service Canada, ou les renseignements contradictoires, sur la question de savoir s'il faut présenter une demande de prestations de maladie de l'assurance-emploi ou au titre du PPIRPC;
- **expliquer son problème ou sa situation à un agent d'un centre d'appels, parfois en raison d'une déficience cognitive aggravée par un problème de santé mentale.**

Certains clients ayant éprouvé des problèmes en lien avec le PPIRPC et l'assurance-emploi ont exprimé une frustration commune : celle d'avoir à expliquer de nouveau un problème ou une préoccupation qui persiste ou d'avoir rencontré un problème qui nécessite de nombreuses interactions avec le personnel de Service Canada pour être résolu.

### 4.3 Numéro d'assurance sociale (NAS)

Très peu de clients ayant participé à la recherche ont éprouvé de la difficulté avec la présentation d'une demande de NAS. Presque toutes les personnes ont utilisé le mode de prestation en ligne pour prendre de l'information et remplir le formulaire de demande, et peu d'entre elles ont éprouvé de la difficulté à le remplir. D'ailleurs, presque toutes les personnes ont mentionné n'avoir eu aucune difficulté à remplir et à soumettre le formulaire. Les personnes ayant éprouvé des difficultés ont signalé ce qui suit :

- L'insuffisance ou le manque d'information sur les exigences relatives à la présentation d'une demande de NAS ou à la mise à jour d'un NAS;
- une mauvaise compréhension de l'information demandée entraînant la soumission de renseignements incorrects ou erronés qui ont dû être corrigés;
- une mauvaise compréhension de l'information demandée entraînant la soumission de renseignements insuffisants, ce qui a nécessité des suivis auprès de Service Canada.

Les problèmes associés tout spécialement aux demandes en ligne de NAS ont été mentionnés précédemment ([3.2.2 Demande en ligne de numéro d'assurance sociale \(NAS électronique\)](#)).

### 4.4 Autres interactions avec Service Canada

Les clients de Service Canada ayant eu d'autres types d'interactions avec le Ministère ont décrit leurs interactions comme étant exemptes de problèmes. Cela comprend les opérations associées à un changement de nom par suite d'un changement de l'état civil, à un changement d'adresse, à l'inscription au dépôt direct de fonds ou à un changement à celle-ci et à la présentation d'une demande de prestations de la Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti. Dans la mesure où il y a eu des problèmes, il s'agissait de demandes de changement non enregistré, par exemple, un changement de nom, d'adresse ou de compte aux fins du dépôt direct. Bien que ces problèmes aient fini par être résolus, leur résolution a nécessité, dans certains cas, plus d'une interaction de service avec Service Canada.

## 5. Recommandations et orientations futures

Les clients ont mentionné plusieurs choses que Service Canada pourrait faire pour régler certains problèmes auxquels ils se heurtent ou pour améliorer la convivialité de l'accès à ses programmes. Bien que de nombreuses suggestions aient été faites, il est important de noter qu'il y a un aspect du service dont les clients se sont dits très satisfaits et pour lequel ils n'ont présenté aucune amélioration : le niveau de professionnalisme, l'attitude, la courtoisie et l'attitude respectueuse du personnel de Service Canada.

Les suggestions qui suivent sont classées selon le mode de prestation de services et le programme auxquels elles se rapportent.

### 5.1 Par téléphone

Voici les suggestions d'amélioration formulées à l'égard du service fourni par les centres d'appels spécialisés d'un programme.

- Mettre en œuvre des mesures de réduction des temps d'attente pour communiquer avec les centres d'appels de programme (il n'y avait aucun temps d'attente pour communiquer avec le service 1 800 O-Canada). Les mesures suggérées comprennent l'augmentation du nombre d'agents qui répondent aux appels pendant les heures de pointe, la prolongation des heures et l'ouverture des centres d'appels la fin de semaine.
- Offrir le choix de fixer un rendez-vous de rappel au lieu d'attendre le prochain agent disponible. Certaines personnes ont mentionné que ce choix est offert aux clients qui appellent l'Agence du revenu du Canada.
- Disposer d'agents des centres d'appels mieux formés, qui connaissent bien les détails du programme et les exigences. Il faut se rappeler que les clients ont mentionné avoir reçu des agents des centres d'appels de Service Canada des renseignements contradictoires sur la question de savoir s'il faut présenter une demande de prestations de maladie de l'assurance-emploi ou au titre du PPIRPC.
- S'assurer que les agents des centres d'appels fournissent invariablement les mêmes renseignements.
- Déléguer plus de responsabilités ou de pouvoirs au personnel de première ligne – plus particulièrement, permettre à ce personnel d'effectuer davantage d'opérations par téléphone; si cela nécessite qu'ils aient accès au dossier d'un client, les agents devraient être autorisés à le faire.
- Faciliter les transferts téléphoniques au personnel occupant des postes d'autorité ou de direction si un agent d'un centre d'appels ne peut répondre à une ou des questions ou résoudre un ou plusieurs problèmes.
- Fournir des numéros spéciaux ou des centres d'appels spécialisés pour les cas particuliers ou les situations d'urgence.
- Rendre le menu téléphonique ou celui des centres d'appels plus facile à consulter ou convivial.
- S'assurer que les agents francophones parlent couramment le français et (autant que possible) sont faciles à comprendre pour les clients. Il a été souligné que la capacité de comprendre un agent est particulièrement cruciale lorsqu'il pose des questions aux clients.
- Disposer de davantage de ressources pour les clients dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.
- Sauvegarder ou conserver les renseignements des clients dans les enregistrements des appels afin que les clients n'aient pas à répéter les renseignements déjà fournis et que les agents n'aient pas à mettre les clients en attente pour aller vérifier les renseignements.

## 5.2 Site Web de Service Canada

Les suggestions d'amélioration au site Web de Service Canada portaient surtout sur l'amélioration de la convivialité du site Web et de la navigation dans celui-ci. Les suggestions particulières à cet égard comprennent ce qui suit :

- ajouter une section Foire aux questions (FAQ) pour divers programmes et prestations;

- faciliter le repérage des instructions relatives à la présentation d'une demande; par exemple, placer ces instructions dans une zone dédiée du site Web (c.-à-d. un guichet unique);
- améliorer la fonction de recherche afin que clients puissent trouver plus facilement et rapidement ce qu'ils cherchent;
- fournir des liens directs vers divers formulaires, les formulaires couramment demandés en particulier;
- afficher un lien « mot de passe oublié » bien en évidence dans le compte Mon dossier Service Canada et rendre le processus de récupération le plus rapide et facile possible;
- faciliter le processus de téléversement de documents de Service Canada et en améliorer la convivialité;
- offrir davantage de ressources aux clients dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais (p. ex. l'arabe, le pendjabi, les langues autochtones).

En plus de ces suggestions d'amélioration du mode de prestation en ligne de Service Canada, certains participants ont proposé l'ajout d'un service de clavardage auquel les clients pourraient accéder par le truchement du site Web.

**Bien qu'il ne s'agisse pas d'une suggestion d'amélioration du site Web, certains participants ont fait remarquer que Service Canada ne devrait pas faire en sorte que toutes les opérations soient effectuées en ligne en raison des problèmes qui peuvent se produire dans les opérations en ligne et par égard pour les clients qui ne sont pas à l'aise d'avoir des interactions ou d'effectuer des opérations en ligne (p. ex. les clients peu versés en informatique).**

### 5.3 eServiceCanada

Les suggestions d'amélioration du service eServiceCanada comprennent ce qui suit :

- offrir la capacité de préciser ou de réduire le délai de prise d'un rendez-vous de rappel ou suggérer des heures de rendez-vous;
- demander aux représentants de Service Canada d'essayer de rappeler plus de deux fois et de laisser un message indiquant un numéro et un délai de rappel (au lieu d'obliger le client à fixer un autre rendez-vous téléphonique);
- fournir aux clients une option « Autre, préciser » dans la section « Comment pouvons-nous vous aider? » afin qu'ils l'utilisent pour bien décrire la nature de leur problème;
- permettre aux clients du PPIRPC qui ne souffrent pas d'une maladie en phase terminale d'utiliser le service.

### 5.4 Demande en ligne de numéro d'assurance sociale (NAS électronique)

Seules quelques suggestions ont été formulées pour améliorer la présentation d'une demande de NAS, lesquelles comprennent ce qui suit :

- reformater le formulaire de demande afin que les questions se suivent au lieu d'être placées l'une à côté de l'autre;
- envoyer la confirmation que le NAS d'une personne sera acheminé à une adresse et donner le choix de modifier cette adresse postale. Comme les étudiants étrangers ont tendance à déménager souvent, ils doivent être en mesure de faire un suivi de leur courrier;

- permettre de faire un suivi de l'état d'une demande. Actuellement, la seule confirmation est lorsque le NAS est reçu dans le courrier.

## 5.5 Processus de présentation d'une demande au titre du PPIRPC

Voici les suggestions d'amélioration de l'expérience du service formulées, lesquelles étaient axées sur le processus de présentation de la demande :

- offrir un accès facile aux renseignements associés aux critères d'admissibilité et aux exigences de la demande;
- fournir une section Foire aux questions (FAQ) sur le PPIRPC dans le site Web;
- réduire la longueur ou la complexité du processus de présentation d'une demande au titre du PPIRPC;
- offrir de l'assistance pour remplir le formulaire; par exemple, une liste de vérification étape par étape que doivent suivre les personnes qui présentent une demande; (cette suggestion était plus susceptible d'être faite par des clients ayant une déficience cognitive);
- employer un langage clair qui fait preuve de bon sens dans les formulaires;
- permettre la soumission électronique des demandes, y compris l'ensemble des documents à l'appui;
- fournir davantage d'espace dans le formulaire de demande pour éviter d'avoir à annexer des pièces jointes afin de fournir tous les renseignements demandés;
- donner des éclaircissements sur les termes, comme « union de fait »;
- permettre un meilleur échange des renseignements entre les ministères fédéraux afin de limiter le fardeau incombant aux demandeurs quand vient le temps de remplir la demande. Par exemple, Service Canada devrait être en mesure d'accéder aux renseignements que détient l'Agence du revenu du Canada pour évaluer la demande;
- fournir un numéro spécial que les gens peuvent composer pour discuter d'une demande qui a été refusée.

Une suggestion d'ordre général formulée à l'égard du processus de présentation d'une demande au titre du PPIRPC consiste à ne pas oublier que les personnes qui présentent une demande au titre de cette prestation éprouvent de graves problèmes de santé qui touchent chaque facette de leur vie. On demande à ces personnes de consacrer une énorme quantité de temps et d'efforts au processus de présentation de la demande à un moment où elles font déjà face à d'autres problèmes importants. Même s'il est important que tous les renseignements contenus dans la demande soient complets et exacts, tous les efforts devraient être faits pour simplifier le processus de présentation d'une telle demande afin de réduire le stress associé à celui-ci autant que possible.

## Annexes

### 1. Spécifications techniques

La recherche a été réalisée avec des groupes types en ligne et au moyen d'entrevues individuelles approfondies, plus précisément : 12 séances virtuelles (mini groupes types, dyades, et entrevues individuelles) et 105 entrevues téléphoniques approfondies menées entre le 27 juillet et le 13 décembre 2021<sup>15</sup>. Les participants à la recherche ont été recrutés par téléphone à partir de deux lots de listes fournies par Service Canada. Le premier lot a été fourni en juin 2021 pour la première étape du travail de terrain, et le second lot a été fourni en novembre 2021 pour l'étape finale du travail de terrain.<sup>16</sup>

Environ 44 000 dossiers clients au total ont été fournis à partir des six listes suivantes :

1. clients ayant présenté une demande de prestations de maladie de l'assurance-emploi (noms extraits des bases de données administratives de l'assurance-emploi)<sup>17</sup>;
2. clients ayant présenté une demande de prestations au titre du PPIRPC (noms extraits de la base de données administratives du RPC)<sup>15</sup>;
3. clients ayant présenté une demande en ligne de NAS (noms extraits de la base de données administratives du NAS);
4. clients ayant utilisé le mode de prestation du Services mobiles communautaires et de liaison Service de liaison et d'approche communautaires en ligne (SLAC SMCL en ligne) (noms extraits des listes compilées par les conseillers du SLACSMCL);
5. clients ayant utilisé le formulaire de demande de service ou l'outil de réservation d'un rendez-vous d'eServiceCanada (noms extraits des listes associées aux modes de prestation);
6. clients ayant communiqué avec un Centre Service Canada pour présenter une demande au titre de l'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada, du PPIRPC, de la Sécurité de la vieillesse ou du Supplément de revenu garanti, ou encore une demande de NAS (noms extraits de la base de données administratives de divers programmes).

Les clients ont été contactés par téléphone et un questionnaire de sélection leur a été administré afin de confirmer leur admissibilité à la recherche. Le nom des personnes admissibles ayant accepté de participer à la recherche a été inscrit pour une séance virtuelle ou une entrevue individuelle. Un courriel de demande de participation à la recherche a été envoyé à un petit nombre de clients handicapés qui avaient communiqué avec Service Canada par l'entremise d'eServiceCanada, et fourni leur adresse électronique aux fins de communication.

---

<sup>15</sup> Le travail de terrain a été interrompu pendant la période électorale de tenue de la 44<sup>e</sup> élection générale, du 15 août, date à laquelle l'élection a été déclenchée, au 26 octobre 2021, date à laquelle la période de transition a pris fin.

<sup>16</sup> Le travail de terrain s'est déroulé en deux étapes, soit la période préélectorale et la période postélectorale. Les listes ont donc été mises à jour avant la seconde étape du travail de terrain pour s'assurer que les expériences des clients auprès de Service Canada ne soient pas trop anciennes et n'échappent pas à leur mémoire.

<sup>17</sup> Les personnes handicapées ayant présenté une demande de prestations au titre du PPIRPC et de prestations de maladie de l'assurance-emploi l'ont fait au cours des douze mois précédant la recherche.

Au départ, 244 clients au total ont accepté de participer à la recherche lorsqu'on les a contactés dans le cadre du processus de recrutement<sup>18</sup>. À la fin, 129 clients (soit 43 % des clients recrutés) ont pris part à la présente étude de recherche. Les clients sont répartis de la façon présentée ci-après.

<b>A. Personnes handicapées</b>	<b>72</b>
<i>Incapacité physique</i>	27
<i>Déficience cognitive</i>	19
<i>Autre incapacité</i>	10
<i>Déficience visuelle</i>	8
<i>Incapacité (modes de prestation adaptés : type d'incapacité non précisé)</i>	6
<i>Déficience auditive</i>	2
<b>B. Jeunes</b>	<b>8</b>
<b>C. Aînés</b>	<b>28</b>
<b>D. SMCL en ligne</b>	<b>7</b>
<b>E. Vulnérables sur le plan électronique</b>	<b>8</b>
<b>F. Nouveaux arrivants</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>129</b>

Les normes de conception suivantes s'appliquent aux **groupes types** :

- les participants ont reçu une rétribution de 75 \$;
- la plateforme vidéo ou en ligne iTracks a été utilisée pour accueillir les groupes;
- toutes les séances ont été enregistrées par vidéo; les participants en ont été informés pendant le recrutement, et le modérateur leur a rappelé un tel enregistrement avant la discussion;
- chaque séance de discussion en groupe a duré 75 minutes.

Les normes de conception suivantes s'appliquent aux **entrevues** :

- les participants ont reçu une rétribution de 50 \$;
- toutes les entrevues ont été réalisées par téléphone;
- la durée moyenne des entrevues a été de 35 minutes, et les entrevues ont été réalisées dans la langue officielle du choix de la personne.

Toutes les étapes du projet sont conformes aux *Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada*.

<sup>18</sup> On a effectué 77 000 appels afin de recruter 244 clients; de ce nombre, 129 clients ont participé à la présente étude de recherche.

## 2. Questionnaire de présélection

### A. Introduction

1. Hello/Bonjour, puis-je parler à [INSÉRER LE NOM TIRÉ DE L'ÉCHANTILLON]?
  - SI LA PERSONNE EST DISPONIBLE, CONTINUER.
  - SI LA PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, FIXER UNE DATE ET UNE HEURE POUR LA RAPPELER.
  - SI ON NE PEUT PLUS JOINDRE LA PERSONNE À CE NUMÉRO, DEMANDER LE NOUVEAU NUMÉRO QUI PERMETTRA DE COMMUNIQUER AVEC ELLE.

→ SI LA PERSONNE AYANT RÉPONDU AU TÉLÉPHONE (PAS LE CLIENT) LE DEMANDE, EXPLIQUER LA RAISON DE L'APPEL. « Je téléphone au nom du gouvernement du Canada pour poser des questions au sujet de la qualité du service offert par le gouvernement. »
2. Bonjour, je m'appelle [INSÉRER]. Je vous téléphone de la part de Phoenix Strategic Perspectives, un cabinet canadien spécialisé dans la recherche sur l'opinion publique. Nous organisons une série de groupes de discussion et d'entretiens pour le compte de Service Canada. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? / Would you prefer to continue in English or French? Vos commentaires nous aideront à fournir un meilleur service aux Canadiens. Les personnes qui participent recevront un montant d'argent en guise de remerciement pour leur temps.
  - 01 Anglais
  - 02 Français
3. La participation à cette étude est volontaire et confidentielle. Nous désirons seulement recevoir vos opinions; nous n'essaierons pas de vous vendre quoi que ce soit, ni de modifier vos points de vue. Les personnes qui participent à l'étude recevront un montant d'argent en guise de remerciement pour leur temps. Seriez-vous intéressé(e) à prendre part à l'étude?
  - 01 Oui [CONTINUER]
  - 02 Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
4. Avant de vous inviter à prendre part à l'étude, je dois vous poser quelques questions pour que nous puissions réunir des participants ayant des profils variés. Les questions devraient prendre cinq minutes. Puis-je continuer?
  - 01 Oui [CONTINUER]
  - 02 Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

#### NOTES À L'INTENTION DU RECRUTEUR :

- SI LA PERSONNE DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU SON NOM, DIRE : « Votre nom a été tiré d'un échantillon aléatoire de Canadiens ayant reçu un service du gouvernement du Canada, plus particulièrement de Service Canada, au cours des derniers mois. »
- SI LA PERSONNE POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE LA LÉGITIMITÉ DE L'ÉTUDE, DIRE : Cette étude est enregistrée auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche

et d'intelligence marketing canadien. Pour confirmer la légitimité de l'étude, vous pouvez accéder au Service de vérification des recherches en tapant l'adresse [À AJOUTER] et en inscrivant le numéro d'enregistrement du projet : À AJOUTER.

→ SI LA PERSONNE POSE DES QUESTIONS AU SUJET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, DIRE : « Les renseignements personnels que vous fournirez seront gérés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et ne seront pas associés à votre nom dans les documents, y compris le formulaire de consentement. En plus de protéger vos renseignements personnels, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* vous donne le droit d'accéder à vos renseignements personnels et de les faire corriger. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels ont été mal gérés. Le rapport final rédigé par Phoenix SPI sera remis à Bibliothèque et Archives Canada (<http://www.bac-lac.gc.ca/>) à des fins de consultation publique. »

## B. Admissibilité

5. Est-ce que vous travaillez ou l'un des membres de votre foyer travaille pour...? [LIRE LA LISTE]

- a. Un cabinet de recherche en marketing, un cabinet de relations publiques ou une agence de publicité
- b. Les médias (p. ex., radio, télévision, journaux, magazines, etc.)
- c. Un ministère ou organisme fédéral ou provincial

- 01 Oui [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]  
02 Non [CONTINUER]  
03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

[LORSQU'ON MET FIN À L'APPEL, DIRE : Merci pour votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants qui ont un profil semblable au vôtre. Nous ne pouvons donc pas vous inviter à y prendre part.]

## LISTES ADMINISTRATIVES

6. EN UTILISANT L'ÉCHANTILLON, INSCRIRE : Genre, âge, région, langue officielle et programme (Prestations de maladie de l'A-E, PPIRPC, NAS).

## BASES DE DONNÉES ADMINISTRATIVES DU PROGRAMME DE PRESTATIONS DE MALADIE DE L'A-E

7a. Vous identifiez-vous comme une personne avec un handicap ou une incapacité? [LIRE AU BESOIN : Aux fins de la présente étude, une personne avec un handicap ou une incapacité est une personne avec une déficience ou limitation fonctionnelle (comme une condition de la vision, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale). Cette limitation peut être de nature permanente, temporaire ou épisodique,

manifeste ou non, et nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société en raison de défis de nature physique, architecture, technologique ou d'attitude.]

- 01 Oui [PERSONNE AVEC INCAPACITÉ]
- 02 Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

**BASES DE DONNÉES ADMINISTRATIVES DU PROGRAMME DE PRESTATIONS DE MALADIE DE L'A-E ET DU PPIRPC :**

7. En ce qui a trait à votre demande soumise dans le cadre du [PROGRAMME DE PRESTATIONS DE MALADIE DE L'A-E / PPIRPC], à quoi est liée votre [PRESTATIONS DE MALADIE DE L'A-E : « condition médicale » / PPIRPC : « invalidité »]? [INDIQUER L'INCAPACITÉ EXACTE, PUIS CODER SELON LE TYPE.]

SI LA PERSONNE DEMANDE POURQUOI ON LUI POSE UNE QUESTION AU SUJET DE SA CONDITION MÉDICALE OU DE SON INVALIDITÉ, DIRE : Grâce à cette recherche, Service Canada désire mieux comprendre l'expérience de personnes présentant divers types d'invalidité ou de condition médicale lorsqu'elles obtiennent des services des programmes de prestations du gouvernement. Vos commentaires contribueront à appuyer le développement de services plus accessibles.

Condition médicale / Invalidité : \_\_\_\_\_

- 01 Physique\* [Population cible no 1 : Personnes avec incapacité : GROUPE DE DISCUSSION]
- 02 Vision [Population cible n° 1 : Personnes avec incapacité : ENTRETIEN]
- 03 Audition [Population cible n° 1 : Personnes avec incapacité : ENTRETIEN]
- 04 Trouble cognitif\*\* [Population cible n° 1 : Personnes avec incapacité : ENTRETIEN]
- 05 Autre\*\*\* [Population cible no 1 : Personnes avec incapacité : GROUPE DE DISCUSSION]

\*Cela peut comprendre des problèmes de mobilité, de flexibilité et de dextérité, ainsi que des douleurs (persistantes), qui comprennent (sans s'y limiter) ce qui suit :

- Membre absent/fonctionnement réduit d'un membre
- Arthrite, arthrose, polyarthrite rhumatoïde
- Paralyse cérébrale
- Épilepsie
- Sclérose en plaques
- Dystrophie musculaire
- Maladie du motoneurone
- Lésion de la moelle épinière
- Paraplégie

\*\*Il peut s'agir d'incapacités sur les plans de l'apprentissage, du développement, de la mémoire ou de la santé mentale, qui comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :

- Aphasie (difficulté à trouver les mots justes, à écrire ou à comprendre une langue)
- Autisme

- Trouble du déficit de l'attention
- Lésion cérébrale
- Démence
- Trouble du développement (syndrome de Down)
- Dyslexie
- Perte intellectuelle
- Difficultés d'apprentissage

\*\*\*Les maladies, les blessures, les douleurs (non persistantes) et la mise en quarantaine font partie des raisons médicales pour lesquelles une personne pourrait ne pas être en mesure de travailler et avoir présenté une demande pour toucher des prestations de maladie de l'assurance-emploi.

**BASES DE DONNÉES ADMINISTRATIVES DE L'A-E, DU PPIRPC ET DES NAS :**

8. Comment avez-vous communiqué avec Service Canada pour obtenir un service lié au/aux [INSÉRER DE L'ÉCHANTILLON : PPIRPC / PRESTATIONS DE MALADIE DE L'A-E / NAS]? [NE PAS LIRE LA LISTE À MOINS QUE CE NE SOIT NÉCESSAIRE; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- |    |   |             |
|----|---|-------------|
| 01 | Téléphone   | [POSER Q8A] |
| 02 | Centre Service Canada ou en personne à un bureau          | [POSER Q8B] |
| 03 | Formulaire de demande de service en ligne/eServiceCanada* |             |
| 05 | eNAS*   |             |
| 06 | En ligne (général)*                                       |             |

\*[Population cible n° 2 : Utilisateurs d'un nouveau mode de prestation de services : ADMISSIBLES. POUR LES BASES DE DONNÉES DE L'A-E ET DU PPIRPC, ALLER À LA SECTION C; POUR LA BASE DE DONNÉES DES NAS, CONTINUER]

NOTES À L'INTENTION DU RECRUTEUR :

**03 eServiceCanada** est un service grâce auquel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables après que vous ayez rempli un formulaire de demande de service en ligne. Si le problème ne peut être réglé par téléphone, on peut fixer un rendez-vous à un Centre Service Canada.

**05 eNAS** est un formulaire de demande en ligne pour obtenir un numéro d'assurance sociale (NAS).

8A. [POSER SI Q8=01 UNIQUEMENT] Vous avez mentionné avoir reçu un service de Service Canada par téléphone. Il existe différents types de services téléphoniques et nous aimerions savoir lequel vous avez utilisé. Avez-vous utilisé : [LIRE]

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| 01. | Le centre d'appels de l'assurance-emploi, des pensions ou du service de NAS       | [PASSER À Q9 S'IL S'AGIT DE LA BASE DE DONNÉES DES NAS] |
| 02. | eService Canada*, ou  |   |
| 04. | [NE PAS LIRE] Je ne suis pas certain(e) du service téléphonique que j'ai utilisé. | [PASSER À Q9 S'IL S'AGIT DE LA BASE DE DONNÉES DES NAS] |

\*[Population cible n° 2 : Utilisateurs d'un nouveau mode de prestation de services : ADMISSIBLES. POUR LES BASES DE DONNÉES DE L'A-E ET DU PPIRPC, ALLER À LA SECTION C; POUR LA BASE DE DONNÉES DES NAS, CONTINUER]

NOTES À L'INTENTION DU RECRUTEUR :

**01. Les centres d'appels de l'A-E, des pensions et du service de NAS** répondent à des questions plus précises au sujet des demandes et des prestations; ils demandent aux personnes qui appellent de confirmer leur identité.

**02. eServiceCanada** un service grâce auquel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables après que vous ayez rempli un formulaire de demande de service en ligne.

**SI LA PERSONNE EN FAIT MENTION : Le numéro 1 800 O-Canada** permet d'obtenir des renseignements généraux sur les programmes du gouvernement du Canada, notamment les personnes qui peuvent présenter une demande, ainsi que les façons de soumettre une demande et de communiquer avec le programme. **DEMANDER SI LA PERSONNE A UTILISÉ CE SERVICE EN PLUS DE L'UN DES AUTRES SERVICES TÉLÉPHONIQUES ET INSCRIRE SA RÉPONSE.**

8B. [POSER SI Q8=02 ET/OU 04] Vous avez mentionné avoir reçu un service en personne à un Centre Service Canada. Avez-vous... ? [LIRE LA LISTE]

- 01 Fixé un rendez-vous, ou\*
- 02 Vous êtes-vous présenté(e) sur place sans rendez-vous\*
- 03 [RÉPONSE SPONTANÉE] Ne sait pas/refuse de répondre\*\*

\*[Population cible n° 2 : Utilisateurs d'un nouveau mode de prestation de services : ADMISSIBLES. POUR LES BASES DE DONNÉES DE L'A-E ET DU PPIRPC, ALLER À LA SECTION C; POUR LA BASE DE DONNÉES DES NAS, CONTINUER]

\*\*[POUR LES BASES DE DONNÉES DE L'A-E ET DU PPIRPC, ALLER À LA SECTION C; POUR LA BASE DE DONNÉES DES NAS, CONTINUER]

**BASES DE DONNÉES ADMINISTRATIVES DE L'A-E ET DU PPIRPC, ALLER À LA SECTION C**

**BASES DE DONNÉES DES NAS :**

9. Êtes-vous né(e) au Canada?

- 01 Oui [PASSER À LA Q11]
- 02 Non [CONTINUER]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

10. Depuis combien de temps êtes-vous établi(e) au Canada? [LIRE LA LISTE]

- 01 Moins d'une année [NOUVEL ARRIVANT; ALLER À LA SECTION C]
- 02 Entre un an et deux ans [NOUVEL ARRIVANT; ALLER À LA SECTION C]
- 03 Entre deux et trois ans [NOUVEL ARRIVANT; ALLER À LA SECTION C]
- 04 Plus de trois ans [CONTINUER]

05 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

11. Vous identifiez-vous comme une personne avec un handicap ou une incapacité ? [LIRE AU BESOIN : Aux fins de la présente étude, une personne avec un handicap ou une incapacité est une personne avec une déficience ou limitation fonctionnelle (comme une condition de la vision, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale). Cette limitation peut être de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, et nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société en raison de défis de nature physique, architecture, technologique ou d'attitude.]

- 01 Oui [PERSONNE AVEC INCAPACITÉ\*]
- 02 Non [\*]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

**\*ASSIGNER AU BESOIN LA PERSONNE À UN GROUPE CIBLE – JEUNES, PERSONNES ÂGÉES, PERSONNES AVEC INCAPACITÉ –POUR REMPLIR LES QUOTAS ET ALLER À LA SECTION C. SI CE N'EST PAS NÉCESSAIRE, REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL.**

#### LISTES DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES

AUCUN RENSEIGNEMENT ADMINISTRATIF DISPONIBLE, P. EX., GENRE, ÂGE, RÉGION, LANGUE OFFICIELLE ET PROGRAMME.

12. On nous a demandé de nous entretenir avec des participants de tous les groupes d'âge. Pourriez-vous nous indiquer votre âge?

INSCRIRE : \_\_\_\_\_.

- 01 18 à 24 ans [CONTINUER; ADMISSIBLE À TITRE DE « JEUNE »]
- 02 25 à 30 ans [CONTINUER; ADMISSIBLE À TITRE DE « JEUNE »]
- 03 31 à 40 ans [CONTINUER]
- 04 41 à 50 ans [CONTINUER]
- 05 51 à 59 ans [CONTINUER]
- 06 60 à 64 ans [CONTINUER; ADMISSIBLE À TITRE DE « PERSONNE ÂGÉE »]
- 07 65 à 70 ans [CONTINUER; ADMISSIBLE À TITRE DE « PERSONNE ÂGÉE »]
- 08 71 à 74 ans [CONTINUER; ADMISSIBLE À TITRE DE « PERSONNE ÂGÉE »]
- 09 75 ans et plus [CONTINUER; ADMISSIBLE À TITRE DE « PERSONNE ÂGÉE »]
- 10 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

13. Vous identifiez-vous comme une personne avec un handicap ou une incapacité? [LIRE AU BESOIN : Aux fins de la présente étude, une personne avec un handicap ou une incapacité est une personne avec une déficience ou limitation fonctionnelle (comme une condition de la vision, l'ouïe, la mobilité, la flexibilité, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale). Cette limitation peut être de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, et nuit à la participation pleine et

égale d'une personne dans la société en raison de défis de nature physique, architecture, technologique ou d'attitude.]

- 01 Oui [PERSONNE AVEC INCAPACITÉ\*]
- 02 Non [\*]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

**SI C'EST UNE PERSONNE AVEC INCAPACITÉ SELON LA RÉPONSE À LA Q13 ET UNE PERSONNE ÂGÉE OU UN JEUNE SELON LA RÉPONSE À LA Q12, ASSIGNER AU BESOIN LA PERSONNE À UN GROUPE CIBLE POUR REMPLIR LES QUOTAS.**

14. Êtes-vous né(e) au Canada?

- 01 Oui [PASSER À LA Q16]
- 02 Non [CONTINUER]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

15. Depuis combien de temps êtes-vous établi(e) au Canada? [LIRE LA LISTE]

- 01 Moins d'une année [NOUVEL ARRIVANT; CONTINUER]
- 02 Entre un et deux ans [NOUVEL ARRIVANT; CONTINUER]
- 03 Entre deux et trois ans [NOUVEL ARRIVANT; CONTINUER]
- 04 Plus de trois ans [CONTINUER]
- 05 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

**SI C'EST UN NOUVEL ARRIVANT SELON LA RÉPONSE À LA Q15 ET UNE PERSONNE ÂGÉE OU UN JEUNE SELON LA RÉPONSE À LA Q12, ASSIGNER AU BESOIN LA PERSONNE À UN GROUPE CIBLE POUR REMPLIR LES QUOTAS.**

16. À quelle fréquence, s'il y a lieu, utilisez-vous les services en ligne comme les opérations bancaires, le magasinage et le paiement de factures en ligne?

- 01 Constamment [PASSER À LA Q18]
- 02 Parfois [PASSER À LA Q18]
- 03 Rarement [CONTINUER]
- 04 Jamais [CONTINUER]

17. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'utiliser les services en ligne? Êtes-vous...

- 01 Très à l'aise [CONTINUER]
- 02 Assez à l'aise [CONTINUER]
- 03 Pas très à l'aise [PERSONNE VULNÉRABLE SUR LE PLAN NUMÉRIQUE; CONTINUER]
- 04 Pas du tout à l'aise [PERSONNE VULNÉRABLE SUR LE PLAN NUMÉRIQUE; CONTINUER]

18. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

- 01 Anglais [CONTINUER]\*
- 02 Français [CONTINUER]\*
- 03 Autre [ALLOPHONE; CONTINUER]
- 04 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

\*CONTINUER SI LA PERSONNE EST ADMISSIBLE PARCE QU'ELLE FAIT PARTIE DE L'UN DES GROUPES SUIVANTS : PERSONNES ÂGÉES, JEUNES, NOUVEAUX ARRIVANTS, PERSONNES VULNÉRABLES SUR LE PLAN NUMÉRIQUE. SI CE N'EST PAS LE CAS, REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL.

19. Au sujet de quel programme avez-vous communiqué avec Service Canada pour obtenir un service ou de l'information? [NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]

- 01 Assurance-emploi
- 02 Prestations de maladie de l'assurance-emploi
- 03 Régime de pensions du Canada, ou RPC
- 04 Programme de prestations d'invalidité du RPC
- 05 Pension de sécurité de la vieillesse
- 06 Supplément de revenu garanti
- 07 Numéro d'assurance sociale
- 08 Passeport
- 09 Autre programme du gouvernement du Canada [INDIQUER LE PROGRAMME]

20. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?

- 01 Alberta
- 02 Colombie-Britannique
- 03 Manitoba
- 04 Nouveau-Brunswick
- 05 Terre-Neuve-et-Labrador
- 06 Territoires du Nord-Ouest
- 07 Nouvelle-Écosse
- 08 Nunavut
- 09 Ontario
- 10 Île-du-Prince-Édouard
- 11 Québec
- 12 Saskatchewan
- 13 Yukon
- 14 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

21. Vous identifiez-vous comme...? [LIRE LA LISTE]

- 01 Une femme
- 02 Un homme
- 03 Un autre genre
- 04 NE PAS LIRE : Je préfère ne pas répondre

**ALLER À LA SECTION C**

## **C. Capacité d'utiliser une plateforme numérique, filtrage de l'industrie et consentement**

Nous avons quelques questions à vous poser en terminant.

22. [TOUT LE MONDE À L'EXCEPTION DES PERSONNES VULNÉRABLES SUR LE PLAN NUMÉRIQUE] Disposez-vous actuellement d'un ordinateur à la maison avec Internet haute vitesse auquel vous avez régulièrement accès?

- 01 Oui [CONTINUER]  
02 Non [PRENDRE EN  
CONSIDÉRATION POUR LES ENTRETIENS ET  
PASSER À LA Q23]

23. [UNIQUEMENT LES PERSONNES ÂGÉES, LES JEUNES, LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE OU AYANT UNE AUTRE INCAPACITÉ] Les groupes de discussion auxquels nous aimerions vous inviter à participer se dérouleront en ligne au moyen d'une plateforme numérique et de caméras Web. Vous devrez accéder à la plateforme en cliquant sur un lien Web et vous devrez y participer en utilisant votre caméra Web. Vous pourrez vous servir d'un appareil mobile ou d'un ordinateur ou ordinateur portatif pour accéder à la plateforme. Dans quelle mesure seriez-vous à l'aise de participer à ce type de discussion? [LIRE LA LISTE]

- 01 Très à l'aise [CONFIRMER POUR LES  
GROUPES DE DISCUSSION]  
02 Assez à l'aise [CONFIRMER POUR LES GROUPES  
DE DISCUSSION]  
03 Pas très à l'aise [PRENDRE EN CONSIDÉRATION  
POUR LES ENTRETIENS ET  
CONTINUER]  
04 Pas du tout à l'aise [PRENDRE EN CONSIDÉRATION  
POUR LES ENTRETIENS ET  
CONTINUER]

24. [TOUT LE MONDE] Avez-vous déjà pris part à un groupe de discussion ou à un entretien sur un sujet quelconque qui était organisé à l'avance et pour lequel vous avez reçu de l'argent pour votre participation?

- 01 Oui [CONTINUER]  
02 Non [PASSER À LA Q27]  
03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

25. À quand remonte votre dernière participation à l'un de ces groupes de discussion ou entretiens?

- 01 Dans les derniers six mois [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]  
02 Six mois à moins de deux ans [CONTINUER]  
03 Deux ans ou plus [PASSER À LA Q27]  
04 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

26. À combien de groupes de discussion avez-vous pris part au cours des cinq dernières années?

- 01 Moins de cinq [CONTINUER]  
02 Cinq ou plus [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

27. Le GROUPE DE DISCUSSION / L'ENTRETIEN sera enregistré. Les enregistrements seront utilisés uniquement par le chercheur pour préparer la rédaction d'un rapport portant sur les résultats

et ils seront détruits après la production du rapport final. Acceptez-vous d'être enregistré(e) pour les fins de la recherche seulement?

- 01 Oui [CONTINUER SI C'EST POUR LE GROUPE DE DISCUSSION; SINON, PASSER À LA Q29]
- 02 Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

28. [GROUPE DE DISCUSSION UNIQUEMENT] Des représentants du gouvernement du Canada, plus particulièrement de Service Canada, pourraient observer la discussion. Ils n'y participeront pas. Ils seront présents pour entendre directement vos opinions, bien qu'ils pourraient prendre leurs propres notes et s'entretenir avec le modérateur afin de poser d'autres questions au groupe. Acceptez-vous que des employés du gouvernement du Canada observent le déroulement de la discussion?

- 01 Oui [CONTINUER]
- 02 Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

## D. Invitation à participer

### → GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE

Nous aimerions vous inviter à participer à un groupe de discussion en ligne afin d'exprimer vos opinions dans le cadre d'une discussion vidéo animée à laquelle prendront part d'autres personnes. Toutes les opinions demeureront anonymes et serviront à des fins de recherche seulement conformément aux lois conçues pour protéger vos renseignements personnels. La discussion sera animée par un chercheur de Phoenix Strategic Perspectives, un cabinet spécialisé dans la recherche sur l'opinion publique. Le groupe se tiendra le [JOUR DE LA SEMAINE] [DATE] à [HEURE]. Il durera une heure et 15 minutes. Dans les prochains jours, vous recevrez par courriel des renseignements concernant la façon d'y participer. On vous demandera de vous connecter en ligne 15 minutes avant le début de la séance. Les participants recevront 75 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.

29. Désirez-vous y participer?

- 01 Oui [CONTINUER]
- 02 Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]
- 03 Ne sait pas/refuse de répondre [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

30. Pourrais-je avoir vos coordonnées pour qu'on puisse vous faire parvenir de l'information ayant trait au groupe de discussion en ligne? Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

Prénom :

Nom de famille :

Numéro de téléphone :

Courriel :

**Merci beaucoup d'avoir accepté de participer à cette étude et d'y consacrer de votre temps.**

→ **ENTRETIENS**

Nous aimerions vous inviter à participer à un entretien téléphonique qui sera réalisé par un chercheur de Phoenix Strategic Perspectives, un cabinet spécialisé dans la recherche sur l'opinion publique. L'entretien durera au plus 30 minutes. Nous communiquerons avec vous pour fixer un rendez-vous à une date et une heure qui vous conviendront. Les participants recevront 50 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.

31. Désirez-vous y participer?

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Oui                            | [CONTINUER]                         |
| 02 Non                            | [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL] |
| 03 Ne sait pas/refuse de répondre | [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL] |

32. Pourrais-je avoir vos coordonnées afin qu'on puisse fixer une date et une heure pour l'entretien téléphonique? Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

Prénom :

Nom de famille :

Numéro de téléphone :

Courriel :

**Merci beaucoup d'avoir accepté de participer à cette étude et d'y consacrer de votre temps.**

### 3. Guide du groupe de discussion

#### Introduction (5 minutes)

---

→ Présenter le modérateur/le cabinet et souhaiter la bienvenue aux participants du groupe de discussion.

VÉRIFICATION TECHNIQUE; CONFIRMER LA QUALITÉ DU SON ET DE L'IMAGE.

- Merci d'être présents/nous apprécions que vous soyez ici.
- Ce soir, nous menons une recherche pour le compte de Service Canada.
- Nous désirons obtenir vos opinions sur la qualité du service que vous avez reçu de Service Canada.
- La discussion durera environ 75 minutes.

→ Décrire le groupe de discussion.

- Il s'agit d'une discussion de type « table ronde virtuelle ».
- J'ai la tâche de faciliter la discussion et de veiller à ce qu'on s'en tienne au sujet tout en respectant le temps qui nous est alloué.
- Vous avez la tâche de fournir vos opinions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- J'aimerais que chaque personne nous fasse part de son opinion afin que nous ayons divers points de vue.
- J'essaierai de vous interpeller, mais sentez-vous à l'aise de me faire signe si vous désirez intervenir.

→ Explications.

- Les commentaires seront traités de manière confidentielle.
  - Tout ce que vous direz dans le cadre de ces discussions sera traité de manière confidentielle.
  - Notre rapport présentera un résumé des constats, mais ne mentionnera le nom d'aucun participant.
  - Nous vous conseillons de ne pas divulguer de renseignements qui permettraient de vous identifier.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur bande vidéo. Nous conserverons l'enregistrement et nous ne le remettrons à personne, pas même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
  - L'enregistrement servira à rédiger le rapport et à vérifier les commentaires reçus.
- Des représentants de Service Canada participant au projet observeront la séance en ligne de ce soir.
  - Objectif : superviser le processus de recherche et observer directement vos réactions.

→ Des questions?

→ Tour de table pour les présentations : Commençons par les présentations individuelles.

## **Expérience avec Service Canada (45 minutes)**

---

Vous êtes tous ici ce soir parce que vous avez récemment communiqué avec Service Canada pour obtenir des renseignements ou un service en lien avec un programme gouvernemental. J'aimerais entamer la discussion de groupe en parlant de votre récente expérience avec Service Canada.

### 1. Dans quel but avez-vous communiqué avec Service Canada? [TABLE RONDE]

SI CE N'EST PAS CLAIR, POSER LES QUESTIONS SUIVANTES :

→ Désiriez-vous recevoir des renseignements au sujet de certaines prestations, présenter une demande pour obtenir des prestations<sup>19</sup> ou un numéro d'assurance sociale, ou effectuer un suivi par rapport à votre demande<sup>20</sup>? Ou était-ce pour plusieurs de ces raisons?

Si les participants ne comprennent pas bien le sens du mot « prestations » : Par exemple, désiriez-vous obtenir des renseignements au sujet de l'assurance-emploi, des pensions ou d'une prestation d'invalidité, ou présenter une demande pour ce type de prestations?

→ Pour quel programme ou quel type de prestations avez-vous présenté une demande?

MODÉRATEUR : PRENDRE NOTE DES PERSONNES AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE POUR UN PROGRAMME ET QUI ONT UNIQUEMENT OBTENU DES RENSEIGNEMENTS.

### 2. Comment avez-vous appris l'existence de ces prestations? MODÉRATEUR : GARDER LA DISCUSSION BRÈVE. NOTER LES DIFFÉRENCES SELON LES PROGRAMMES. EXPLORER AU BESOIN : En avez-vous entendu parler grâce à un ami ou un membre de la famille, aux médias ou aux publicités, par exemple?

### 3. J'aimerais maintenant savoir comment vous avez **obtenu des renseignements** de la part de Service Canada au sujet du programme, y compris de l'information sur les critères d'admissibilité, s'il y a lieu, et la façon de présenter une demande. MODÉRATEUR : NOTER LES DIFFÉRENCES SELON LES PROGRAMMES. SI LES PARTICIPANTS FONT MENTION D'INTERNET OU DES RECHERCHES EN LIGNE, EXPLORER POUR OBTENIR DES DÉTAILS OU DES SITES WEB PRÉCIS. POUR LE RESTE DE LA SÉANCE, SE CONCENTRER SUR LES MODES DE PRESTATION DE SERVICES OFFERTS PAR SERVICE CANADA ET NON SUR LES AMIS, LES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'AUTRES SITES WEB.

QUESTIONS POUVANT ÊTRE POSÉES PAR LE MODÉRATEUR : Avez-vous consulté le site Web Canada.ca? Avez-vous téléphoné à un centre d'appels? Avez-vous soumis un formulaire pour qu'une personne vous rappelle?

---

<sup>19</sup> MODÉRATEUR : Cela comprend à la fois remplir et soumettre la demande.

<sup>20</sup> MODÉRATEUR : Des exemples de suivi : obtenir une mise à jour relativement à l'état de traitement de votre demande, demander de l'aide pour vos déclarations ou du soutien pour convertir une demande aux fins de l'assurance-emploi, soumettre un changement d'adresse pour les pensions, fournir des renseignements supplémentaires si un changement de situation l'exige.

- Pourquoi avez-vous utilisé ce mode de prestation de services\* pour obtenir des renseignements au sujet du programme?

\*MODÉRATEUR : SI CE N'EST PAS CLAIR, S'ASSURER QUE TOUT LE MONDE COMPREND LE TERME « MODE DE PRESTATION DE SERVICES ». LES PARTICIPANTS NE NOMMERONT PEUT-ÊTRE PAS LE MODE DE PRESTATION DE SERVICES UTILISÉ ET LE MODÉRATEUR POURRAIT DEVOIR POSER D'AUTRES QUESTIONS AFIN D'OBTENIR UNE MEILLEURE DESCRIPTION ET ASSOCIER L'EXPÉRIENCE DU CLIENT AU MODE DE PRESTATION DE SERVICES DÉCRIT. IL EXISTE DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES PLUS TRADITIONNELS : AU BUREAU/EN PERSONNE, WEB ET EN LIGNE, PAR COURRIER ET DIFFÉRENTS SERVICES TÉLÉPHONIQUES. POUR LES NOUVEAUX MODES DE PRESTATION DE SERVICES : eServiceCanada et eNAS. CONSULTER L'ANNEXE 1 POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS AU SUJET DE CES MODES DE PRESTATION DE SERVICES.

- Avez-vous éprouvé de la difficulté à utiliser ce mode de prestation de services? Si c'était le cas, qu'est-ce qui était difficile?
- SI PLUSIEURS MODES DE PRESTATION DE SERVICES ONT ÉTÉ UTILISÉS :
- i. Avez-vous eu plus de difficulté avec certains modes de prestation de services? Si c'était le cas, pourquoi?
  - ii. Qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?
  - iii. Quel mode de prestation de services avez-vous essayé en premier et pourquoi? Vous a-t-il permis d'obtenir ce que vous cherchiez afin de passer à la prochaine étape?
  - iv. Avez-vous été confronté à des défis ou des obstacles<sup>21</sup>? Si c'est le cas, quels étaient-ils?
  - v. [DEMANDER À TOUS LES CLIENTS] Si vous avez été confronté à des défis ou à des obstacles, qu'avez-vous fait pour les surmonter? Saviez-vous où aller à Service Canada pour obtenir de l'aide? Vous a-t-on aidé? Comment avez-vous obtenu de l'aide? Vous a-t-on donné l'occasion d'apporter des corrections, d'obtenir du soutien ou de soulever des préoccupations?
    - Comment vous a-t-on aidé?
    - Est-ce qu'une personne vous a aidé à obtenir l'information que vous cherchiez? Qu'est-ce qui vous empêchait d'avoir immédiatement accès à ce dont vous aviez besoin?
    - Avez-vous trouvé la demande?
    - Qui vous a fourni de l'aide ou du soutien?
    - Combien de fois avez-vous reçu du soutien lorsque vous cherchiez de l'information (sur la façon de présenter une demande)? Avez-vous compris les renseignements?
    - Savez-vous comment obtenir de l'aide?
    - Savez-vous où déposer une plainte?
  - vi. Quel mode de prestation de services avez-vous ensuite utilisé et pourquoi? Comment avez-vous été informé à propos de ce mode de prestation de services?

---

<sup>21</sup> MODÉRATEUR : Voir à l'annexe 2 la définition d'obstacle et les questions supplémentaires pour un client avec incapacité.

- Au bout du compte, avez-vous obtenu ce que vous cherchiez?  
MODÉRATEUR : NOTER QU'IL EST POSSIBLE QUE LES CLIENTS AIENT OBTENU CE DONT ILS AVAIENT BESOIN POUR PASSER AUX PROCHAINES ÉTAPES ET IL FAUDRAIT QUE CE SOIT COMPRIS AINSI.
- Qu'est-ce qui aurait rendu votre expérience plus facile?

4. Comment avez-vous **présenté une demande** dans le cadre du programme? Quelles étapes avez-vous dû franchir pour compléter votre demande de service? MODÉRATEUR : NOTER LES DIFFÉRENCES SELON LES PROGRAMMES.

QUESTIONS POUVANT ÊTRE POSÉES PAR LE MODÉRATEUR : Avez-vous consulté le site Web Canada.ca? Avez-vous téléphoné à un centre d'appels? Avez-vous soumis un formulaire pour qu'une personne vous rappelle? Est-ce qu'une personne a communiqué avec vous et vous a aidé à fixer un rendez-vous ou vous êtes-vous présenté à un centre Service Canada?

- Pourquoi avez-vous utilisé ce mode de prestation de services pour présenter une demande?
- Qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?
- Avez-vous éprouvé de la difficulté à remplir le formulaire de demande? Si c'est le cas, quelle était la nature du défi?  
QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES : Est-ce que cela avait trait à votre compréhension des renseignements exigés? Y avait-il quelque chose de spécifique? Est-ce que cela concernait la façon dont vous deviez présenter une demande?
- Avez-vous éprouvé de la difficulté à utiliser ce mode de prestation de services? Si c'est le cas, quelle était la difficulté?
- SI PLUSIEURS MODES DE PRESTATION DE SERVICES ONT ÉTÉ UTILISÉS :
  - i. Quel mode de prestation de services avez-vous utilisé en premier et pourquoi?
  - ii. Qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?
  - iii. Avez-vous été confronté à des défis ou à des obstacles<sup>22</sup>? Si c'est le cas, quels étaient-ils?
  - iv. [DEMANDER À TOUS LES CLIENTS] Si vous avez été confronté à un défi ou à un obstacle, avez-vous obtenu de l'aide ou du soutien?
    - Quel type d'aide ou de soutien avez-vous reçu?
    - Est-ce qu'une personne vous a aidé à remplir et à soumettre votre demande?
    - Qui vous a offert de l'aide?
    - Combien de fois pendant le processus de demande avez-vous reçu de l'aide?
    - Savez-vous où déposer une plainte?
  - v. Quel mode de prestation de services avez-vous ensuite utilisé et pourquoi? Comment avez-vous été informé à propos de ce mode de prestation de services?
  - vi. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le même mode de prestation de services pour communiquer de nouveau avec Service Canada?
  - vii. Éprouvez-vous plus de difficulté avec certains modes de prestation de services? Si c'est le cas, en quoi sont-ils plus difficiles?

---

<sup>22</sup> MODÉRATEUR : Voir à l'annexe 2 les questions supplémentaires pour les clients avec incapacité.

→ Au bout du compte, avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin? MODÉRATEUR : NOTER QU'IL EST POSSIBLE QUE LES CLIENTS AIENT OBTENU CE DONT ILS AVAIENT BESOIN POUR PASSER À LA PROCHAINE ÉTAPE ET IL FAUDRAIT QUE CE SOIT COMPRIS AINSI.

5. Est-ce que certains d'entre vous désiraient **effectuer un suivi** par rapport à leur demande? [COMPTER] Si c'est le cas, comment avez-vous effectué le suivi? MODÉRATEUR : NOTER LES DIFFÉRENCES SELON LES PROGRAMMES.

QUESTIONS POUVANT ÊTRE POSÉES PAR LE MODÉRATEUR : Avez-vous consulté le site Web Canada.ca? Avez-vous téléphoné à un centre d'appels? Avez-vous soumis un formulaire pour qu'une personne vous rappelle? Est-ce qu'une personne a communiqué avec vous et vous a aidé à fixer un rendez-vous ou vous êtes-vous présenté à un centre Service Canada?

- Pourquoi avez-vous utilisé ce mode de prestation de services?
- Est-ce que quelque chose vous a empêché de suivre l'état de traitement de votre demande ou de votre demande de service ou d'effectuer un suivi à cet égard? Avez-vous éprouvé de la difficulté à utiliser le mode de prestation de services? Si c'est le cas, quelle était la difficulté?
- SI PLUSIEURS MODES DE PRESTATION DE SERVICES ONT ÉTÉ UTILISÉS :
  - i. Quel mode de prestation de services avez-vous utilisé en premier et pourquoi?
  - ii. Qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?
  - iii. Avez-vous été confronté à des défis ou à des obstacles<sup>23</sup>? Si c'est le cas, quels étaient-ils?
  - iv. [DEMANDER À TOUS LES CLIENTS] Si vous avez été confronté à un défi ou à un obstacle, avez-vous obtenu de l'aide ou du soutien?
    - Quel type d'aide ou de soutien avez-vous reçu?
    - Est-ce qu'une personne vous a aidé à remplir et à soumettre votre demande?
    - Qui vous a offert de l'aide?
    - Combien de fois avez-vous reçu de l'aide lorsque vous tentiez de comprendre l'état de votre demande?
    - Savez-vous où déposer une plainte?
  - v. Quel mode de prestation de services avez-vous ensuite utilisé et pourquoi? Comment avez-vous été informé à propos de ce mode de prestation de services?
  - vi. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé le même mode de prestation de services pour communiquer de nouveau avec Service Canada?
  - vii. Éprouvez-vous plus de difficultés avec certains modes de prestation de services? Si c'est le cas, en quoi sont-ils plus difficiles?
- Au bout du compte, avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin? MODÉRATEUR : NOTER QU'IL EST POSSIBLE QUE LES CLIENTS AIENT OBTENU CE DONT ILS AVAIENT BESOIN POUR PASSER À LA PROCHAINE ÉTAPE ET IL FAUDRAIT QUE CE SOIT COMPRIS AINSI.

---

<sup>23</sup> MODÉRATEUR : Voir à l'annexe 2 les questions supplémentaires pour les clients avec incapacité.

6. Comment décririez-vous votre expérience globale concernant la présentation d'une demande auprès de Service Canada? Pensez à l'expérience dans son ensemble, c'est-à-dire au moment où vous avez obtenu des renseignements au sujet du programme, à la présentation d'une demande, à la réception de la décision de Service Canada, ainsi qu'aux différents modes de prestation de services utilisés.
- Était-ce une expérience positive ou négative et pourquoi?
    - EXPLORER POUR CONNAÎTRE LES DIFFÉRENCES SELON LE MODE DE PRESTATION DE SERVICES, LE PROGRAMME ET LA TÂCHE.
  - Y avait-il quelque chose de difficile? Si c'est le cas, qu'est-ce que c'était et pourquoi?  
MODÉRATEUR : NOTER LE PROGRAMME ET LA TÂCHE.
  - SI PLUSIEURS CHOSES SONT MENTIONNÉES :
    - Quel était l'aspect *le plus* difficile de cette expérience? Pourquoi?
7. Selon votre expérience récente, avez-vous préféré un mode de prestation de services plutôt qu'un autre ou avez-vous trouvé plus facile d'utiliser un mode de prestation de services particulier? Pourquoi?

[DEMANDER UNIQUEMENT AUX CLIENTS AVEC INCAPACITÉ]

7b. Croyez-vous que le personnel de Service Canada est adéquatement formé et outillé pour répondre à vos besoins particuliers? Pourquoi dites-vous cela?

- Est-ce que l'une de vos expériences a été particulièrement utile pour répondre à vos besoins spécifiques? Quelle était cette expérience et pourquoi a-t-elle été utile?

[SI DE NOUVEAUX MODES DE PRESTATION DE SERVICES ONT ÉTÉ UTILISÉS]

8. Je m'adresse maintenant aux personnes qui ont utilisé l'un des nouveaux modes de prestation de services de Service Canada. MODÉRATEUR : RAPPELER AU BESOIN AUX PARTICIPANTS : eServiceCanada et eNAS. Tout compte fait, quelles répercussions positives ou négatives est-ce que [INSÉRER LE NOM DU MODE DE PRESTATION DE SERVICES] a eu sur votre expérience avec Service Canada? Suggéreriez-vous l'utilisation de ce mode de prestation de services à une personne qui a besoin d'aide pour présenter une demande de prestations ou obtenir un numéro d'assurance sociale? Si ce n'est pas le cas, pourquoi pas?

## **Recommandations/orientations futures (15 minutes)**

---

Veillez maintenant réfléchir à votre récente expérience et aux défis mentionnés concernant l'accès au service. J'aimerais discuter pendant quelques minutes des améliorations qui pourraient être apportées.

9. Est-ce que Service Canada pourrait faire quelque chose pour s'attaquer aux défis auxquels vous avez été confronté? Si c'est le cas, que pourrait-il faire? RAPPELER LES DÉFIS AUX PARTICIPANTS, AU BESOIN. ATTENDRE LES RÉPONSES SPONTANÉES, PUIS POSER DES QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES SELON LE MODE DE PRESTATION DE SERVICES UTILISÉ.
- Téléphone? (T)
  - En ligne (comprend le service eNAS)? (L)

- eServiceCanada? (eSC)
- Centres Service Canada? (CSC)

POUR LE MODÉRATEUR : Aborder certaines options pouvant améliorer l'accessibilité des services.

- Des renseignements plus clairs fournis par des représentants de Santé Canada pendant mes appels (T)
- Un formulaire de demande plus court et moins compliqué (L)
- L'employé de Service Canada peut faire davantage avec ma demande pendant qu'il est au téléphone avec moi (T, eSC, CSC)
- Un service plus utile (T, L, eSC, CSC)
- Une période d'attente moins longue (T, eSC, CSC)
- Un plus haut degré de professionnalisme (attitude, courtoisie) et/ou de respect (T, eSC, CSC)
- Un différent type de service ou d'information (p. ex., examiner mon dossier) (T, eSC, CSC)
- Différentes heures d'ouverture (heures prolongées, à l'extérieur des heures d'ouverture normales) (T, eSC, CSC)
- Une plus grande accessibilité/de meilleures mesures d'adaptation selon mes besoins (liés à mon invalidité) (T, L, eSC, CSC)
- Du service dans la langue de mon choix, autre qu'en anglais ou en français (T, L, eSC, CSC)
- Ouvrir un bureau de Service Canada plus près de mon lieu de résidence (CSC)
- Fournir gratuitement accès à Internet/au service Wi-Fi dans les centres Service Canada (CSC)
- Autre pour quoi que ce soit qui n'est pas indiqué dans la liste, mais qui a été nommé par les clients.
- Aucun choix. Le service était excellent.

POUR LE MODÉRATEUR : Créer une liste en fonction des commentaires reçus afin d'offrir des options à la question 10. Si le modérateur ne peut créer rapidement une liste, utiliser les éléments énumérés ci-dessus. Ajouter toute autre chose qui n'est pas indiquée dans la liste, mais qui a été nommée par les clients.

10. J'ai énuméré vos suggestions à l'écran. Est-ce que tout le monde peut les voir? J'aimerais que vous indiquiez l'amélioration qui aurait le plus grand impact sur votre capacité à obtenir les services que vous avez demandés.

SONDAGE :

Quelle est l'amélioration qui aurait le plus grand impact sur votre capacité à obtenir les services demandés?

Insérer les options suggérées par les clients à la question 9.

Parlons maintenant de cela en groupe. [VÉRIFIER LES RÉSULTATS DU SONDAGE ET MODIFIER LA DISCUSSION EN FONCTION DES RÉSULTATS].

11. Qu'en est-il de...[INSÉRER LES ÉLÉMENTS] Pourquoi est-ce que cela aurait un impact?  
Pourquoi cela n'aurait-il pas d'impact?

## **Conclusion (10 minutes)**

---

La discussion tire à sa fin.

12. [DEMANDER SEULEMENT AUX CLIENTS AVEC INCAPACITÉ] En ce qui concerne la prestation de services, comment Service Canada se compare-t-il à d'autres organisations? Est-il plus ou moins accessible?
- Qu'est-ce qui rend le service de Service Canada plus accessible que celui d'autres organisations?
  - Qu'est-ce qui rend le service de Service Canada moins accessible?
  - Y a-t-il des mesures de soutien ou des appareils fonctionnels qui vous conviennent davantage ou que vous préférez pour vous aider à accéder à un service?
13. Avez-vous des (d'autres) suggestions à proposer à Service Canada qui permettraient de faciliter l'accès à ses programmes?

J'ai maintenant terminé de poser des questions. Aimerez-vous ajouter quelque chose? En terminant, désirez-vous formuler des commentaires ou des suggestions au sujet de quoi que ce soit dont nous avons parlé ce soir?

Au nom de Service Canada, j'aimerais vous remercier pour votre temps et votre participation aujourd'hui.

**Vous pouvez maintenant vous déconnecter. Passez une belle soirée!**

## Annexe 1 : Nouveaux modes de prestation de services

**eServiceCanada** est un service grâce auquel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables après que vous ayez rempli un formulaire de demande de service en ligne. Si le problème ne peut être réglé par téléphone, on peut fixer un rendez-vous à un Centre Service Canada.

**eNAS** est un formulaire de demande en ligne pour obtenir un numéro d'assurance sociale (NAS).

## Annexe 2 :

Un **obstacle** désigne tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

## Secteurs de services qui posent des défis pour les personnes avec incapacité

SERVICE CANADA A CERNÉ **5 SECTEURS DE SERVICES** QUI POSENT DES DÉFIS POUR LES PERSONNES AVEC INCAPACITÉ. LES UTILISER POUR EXPLORER/ANCRER LA DISCUSSION, AU BESOIN.

- Espace physique : se rendre à un édifice, éléments de conception, affiches
- Politiques et processus qui rendent l'accès difficile (p. ex., ne pas permettre aux agents de remplir des formulaires)
- Langue et information : complexité de la langue, manque de formats accessibles
- Sensibilisation et attitude : les fonctions d'accessibilité ne font pas l'objet de promotion, le personnel n'est pas formé adéquatement
- Technologie : certains systèmes ne permettent pas l'utilisation d'appareils fonctionnels, etc.