



Recherche qualitative 2021-2022 portant sur l'expérience client de Service Canada

Rapport des résultats qualitatifs

Préparé pour Emploi et Développement Social Canada (EDSC)

Nom du fournisseur : Ipsos Limited Partnership

Numéro de contrat : CW2234002 (G9292-23-1233)

Valeur du contrat : valeur de la recherche quantitative et qualitative = 298 613,80 \$ (TVH comprise); valeur de la recherche qualitative = 87 179,50 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : Le 17 mai 2022

Date de livraison : Le 8 février 2023

Numéro d'enregistrement : POR-004-22

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec EDSC à l'adresse nc-por-rop-gd@hrsdcc-rhdcc.gc.ca

This report is also available in English.

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de la recherche qualitative réalisée afin d'examiner l'expérience client avec des participants qui ont déclaré avoir éprouvé des problèmes liés à la prestation de services ou qui étaient insatisfaits de leur expérience globale. Le travail de terrain a été effectué entre le 7 septembre et le 7 octobre 2022.

Ce document est offert sur demande en médias substitués (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou PDF accessible), en composant le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1 800 926-9105.

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

Version PDF

Recherche qualitative 2021-22 portant sur l'expérience client de Service Canada.

N° de cat. : Em4-23/1-2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-46779-5

Service Canada Client Experience Qualitative Research 2021-22.

Cat. No.: Em4-23/1-2022E-PDF

ISBN: 978-0-660-46778-8

Déclaration de neutralité politique

J'atteste, par la présente, à titre d'agent principal d'Ipsos, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications.

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 ses dirigeants.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Colledge". The signature is stylized and written in a cursive-like font.

Mike Colledge

Président

Affaires publiques Ipsos

Table des matières

Table des matières	3
Résumé	4
Contexte, objectifs et méthodologie	4
Principales constatations et conclusions	4
1. Introduction et méthodologie	8
1.1 Contexte et objectifs	8
1.2 Méthodologie.....	8
1.3 Limites des résultats de la recherche.....	9
2. Expériences en matière de services pendant la pandémie	10
3. Représentants de Service Canada	12
4. Connaissance des programmes de Service Canada	14
5. Présenter une demande dans le cadre des programmes de Service Canada	16
6. Suivi	20
7. Préférences en ce qui concerne les modes de prestation de services	22
8. Mon dossier Service Canada	24
9. Perte de clientèle pour le mode de prestation du NAS	28
10. Clients âgés	31
11. Clients autochtones	39
12. Sécurité en ligne	42
13. Accessibilité en matière de services	44
14. Améliorations à apporter au service et le service idéal	46
14.1 Des temps d'attente plus courts.....	46
14.2 Davantage d'options de soutien	46
14.3 Meilleur accès à l'information	47
14.4 Efficacité de la résolution de problèmes	49
14.5 Barrières linguistiques.....	50
14.6 Suggestions propres au programme sur la prestation de services.....	50
14.7 Le service idéal.....	51
14.8 Préoccupations non visées par la portée du programme.....	52
Annexe A: Questionnaire de recrutement	54
Annexe B: Guide de discussion	63

Résumé

Contexte, objectifs et méthodologie

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) de Service Canada effectue le Sondage sur l'expérience client dans le cadre d'une démarche organisée en vue de recueillir les commentaires des clients, conformément à la [Politique sur les services et le numérique](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui exige une élaboration et une prestation de services axées sur les clients, accessibles et inclusives (4.2.1.1).

Le Sondage sur l'expérience client de 2021-2022 comportait une phase quantitative, suivie d'une phase qualitative de recherche sur l'expérience client. Les résultats quantitatifs du Sondage de 2021-2022 sont présentés sous pli séparé. Le Sondage sur l'expérience client est une étude de suivi bien établie et adaptée à l'écosystème de l'expérience client de Service Canada.

La phase de recherche qualitative avait comme objectifs de recherche d'explorer les préférences en ce qui concerne les modes de prestation de services, les obstacles et les possibilités d'amélioration de la prestation des services et de l'utilisation des modes, en se concentrant particulièrement sur la cohorte des « aînés ». Une combinaison d'entrevues approfondies (32) et de groupes de discussion en ligne (8) a été menée entre le 7 septembre et le 7 octobre 2022. Les participants qui ont été sélectionnés pour participer aux groupes de discussion ou aux entretiens en profondeur étaient ceux qui étaient moins satisfaits ou qui ont fait face à un obstacle à l'accès aux services. Au total, 78 clients ont participé à la recherche qualitative. Les constatations présentées dans ce rapport sont de nature qualitative, ce qui signifie qu'elles fournissent une exploration approfondie des questions de recherche. Elles ne visent à aucun moment à donner des résultats représentatifs sur le plan statistique de la population dans son ensemble.

Principales constatations et conclusions

Certains participants s'étaient peut-être heurtés à des obstacles ou étaient moins satisfaits lorsqu'ils répondaient au sondage téléphonique, mais, dans l'ensemble, ils étaient généralement satisfaits de leur expérience auprès de Service Canada.

- Même s'ils ont éprouvé quelques difficultés, la plupart des participants 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. Même s'ils ont fait face à des obstacles ou à des défis en cours de route, la plupart des 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.

Les participants ont toutefois fait part de leurs préoccupations en ce qui concerne les délais d'attente et bon nombre d'entre eux ont raconté comment ils avaient été incapables de joindre Service Canada quand ils en avaient besoin, parfois même après de multiples tentatives.

- De nombreux participants se sont dits insatisfaits des longs temps d'attente avant de joindre un représentant au téléphone ou des longues files pour accéder aux services en personne, mais ils continuent tout de même de recourir à ces modes de prestation pour accéder aux services.
- Certains participants ont indiqué que les problèmes techniques qu'ils avaient éprouvés quand ils utilisaient le site Web de Service Canada constituaient une source d'insatisfaction et de frustration. Ils étaient d'avis que le

site Web devrait être une plateforme numérique plus utilisable, où les problèmes techniques pourraient être facilement réglés.

Les participants de l'assurance-emploi ont éprouvé des problèmes techniques ou des difficultés avec leur relevé d'emploi (RE) envoyé par leur employeur, suscitant une confusion et des complications dans leur processus de demande. En retour, cette situation a été une source de stress parmi les participants, qui ignoraient s'ils allaient recevoir des prestations.

- Les participants croyaient qu'il fallait accroître la sensibilisation et la communication au sujet du RE à leur employeur et mettre en place un ensemble de règles ou de pratiques exemplaires normalisées afin de réduire au minimum la confusion et les suivis pour les employés.
- En outre, il faudrait ajouter un bouton « retour » aux demandes en ligne afin de pouvoir apporter des changements au lieu de devoir appeler pour faire corriger l'erreur, car cela ajoute du stress et retarde le processus de demande pendant des semaines, voire des mois.

Une « perte de clientèle » est survenue pour le numéro d'assurance sociale (NAS) et le NAS électronique lorsque le mode de prestation privilégié des participants s'est avéré peu pratique (en personne) ou lorsqu'ils ont rencontré un problème avec le mode de prestation en ligne qui exigeait de recourir à un autre mode de prestation pour le régler : certains ont été incapables d'obtenir rapidement un rendez-vous en personne, d'autres se sont présentés à répétition en personne, mais les files d'attente étaient si longues qu'ils ont plutôt choisi de présenter une demande en ligne. Certains ont éprouvé des problèmes lorsqu'ils ont présenté leur demande en ligne et ont finalement dû se rendre en personne à un bureau de Service Canada pour les régler.

- De nombreux demandeurs de NAS préféraient obtenir le NAS en personne, parce qu'ils s'attendaient à ce que le processus soit plus rapide que celui pour présenter une demande de NAS électronique (de cinq à dix jours). Cette perception était le fruit du bouche-à-oreille et de sources en ligne comme les médias sociaux. En plus d'être très bien au fait du délai d'exécution de cinq à dix jours pour la présentation d'une demande de NAS électronique, plusieurs demandeurs ont également préféré le mode de prestation en personne, car ils n'étaient pas convaincus que leur demande serait acceptée en ligne sans entraîner de retard dans la réception de leur NAS.
- Le fait d'avoir cette option pour présenter leur demande dans leur mode de prestation initiale pourrait résoudre les problèmes liés à la perte de clientèle. À titre d'exemple, si un problème survient ou qu'une correction doit être effectuée pendant le processus de demande en ligne, cela pourrait être effectué en ligne au lieu de devoir se rendre à un bureau de Service Canada ou d'appeler à un centre d'appels spécialisé.

Dans de nombreux domaines, les expériences des aînés avec Service Canada étaient conformes à celles des autres groupes, mais des nuances ont également fait surface. On a également constaté plusieurs nuances propres au programme parmi les participants âgés.

- La rétroaction dont certains aînés ont fait part spontanément au sujet de leur expérience en matière de services portait sur la pandémie. Ils ont entre autres mentionné l'absence perçue d'employés de Service Canada, les longs délais d'attente et l'incapacité de joindre un représentant du service par n'importe quel mode de prestation que ce soit.
- Quelques aînés ont indiqué qu'ils redoutaient de se rendre en personne à un bureau de Service Canada à cause de la pandémie de COVID-19 ou parce qu'ils ignoraient si les services en personne avaient repris.

Ceux qui avaient les plus vives inquiétudes en matière d'accessibilité par rapport à Service Canada étaient des clients du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC), ainsi que certains participants de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti (SRG) ayant une incapacité ou des limitations physiques.

- Plusieurs demandeurs âgés estimaient que le processus de demande de prestations d'invalidité ou de vieillesse ne tenait pas compte de leurs difficultés et de leur âge, c'est-à-dire qu'ils devaient faire la file pendant de longues heures, remplir des formulaires longs et complexes et répondre à des questions pointues, consacrer beaucoup de temps et d'énergie à être mis en attente, à rappeler ou à être transférés, et utiliser une loupe pour être en mesure de lire le texte rédigé en petits caractères.

Les aînés qui présentent une demande au RPC ou à la SV et au SRG ont demandé une plus grande certitude à l'égard de l'état de leur demande aux fins de planification lorsqu'ils présentent une demande pour ces programmes. La disponibilité de modes de prestation de services autres qu'en ligne était d'une grande importance.

- De nombreux participants ont indiqué qu'ils voulaient se voir offrir des options de modes de prestation de services autres qu'en ligne, comme par téléphone et en personne, car ils ne se sentent pas assez bons en informatique ou ne possèdent pas l'équipement requis pour obtenir l'information, présenter une demande et effectuer un suivi en ligne. Les options autres qu'en ligne devraient être rapides et les temps d'attentes, raisonnables.
- Certains ignoraient s'ils étaient admissibles ou quel était le montant de leur prestation et, sans une mise à jour de l'état de leur demande ou une décision anticipée, ces personnes ne pouvaient pas planifier ou établir leur budget en toute confiance.
- La plupart des participants de la SV ont reçu une lettre quelques mois d'avance (certains l'ont même reçue jusqu'à un an d'avance) leur indiquant qu'ils avaient été inscrits automatiquement et qu'ils n'avaient rien à faire. Les participants ont jugé que cette façon de faire était simple, mais plusieurs avaient des questions sur l'option de reporter.

La plupart des participants du PPIRPC ont dû obtenir beaucoup d'aide pour remplir et soumettre leurs demandes. Bon nombre croyaient que le formulaire de demande est long et pénible à remplir. Il faut aussi beaucoup de temps et d'énergie pour réunir les documents requis.

- En ce qui a trait à la présentation d'une demande, les problèmes les plus fréquemment mentionnés concernent la longueur du formulaire de demande ainsi que le type de renseignements nécessaires pour remplir celui-ci.
- Ceux qui n'avaient aucun soutien ou qui ont commencé à présenter leur demande sans aide ont trouvé le processus accablant.
- Un éventail de sources ont fourni du soutien, y compris des médecins, des travailleurs sociaux et des compagnies d'assurance.

Les expériences en matière de services des participants autochtones avaient tendance à ressembler à celles des autres clients du même programme. Le niveau de sensibilisation aux programmes était faible, tandis que le niveau d'intérêt à recevoir des ressources et soutiens supplémentaires, particulièrement pour les clients autochtones, était élevé.

- Bon nombre étaient satisfaits de leurs expériences en matière de services et ont formulé des commentaires qui allaient dans le même sens que ceux des participants non autochtones qui avaient présenté une demande aux mêmes programmes.
- Une question précise a été posée sur l'utilisation des ressources et soutiens, comme les centres d'amitié et le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones. Le niveau de sensibilisation à ces ressources était faible, tandis que le niveau d'intérêt à en apprendre davantage sur celles-ci et à les utiliser dans le processus de demande était élevé.

Les expériences idéales en matière de services sont celles qui sont rapides, faciles et simples, tout en étant empathiques et instructives.

- Étant donné que de nombreux participants estimaient qu'ils n'avaient pas reçu un service en temps opportun, les commentaires sur les expériences idéales en matière de services étaient en grande partie axés sur la vitesse : on voulait un service rapide, en temps opportun, efficace, sans heurts et immédiat.
- La facilité et la simplicité étaient également importantes – les participants aimeraient vivre une expérience où les étapes pour présenter une demande sont clairement expliquées et où le processus de demande est simple. Ces expériences idéales en matière de services couvrent des situations où quelque chose est erroné ou tourne mal, mais est facilement réglé – la majeure partie des complications vécues par les participants concernaient des erreurs dont la correction avait requis beaucoup de travail.

Les modes de prestation choisis par les participants dépendaient de la nature de l'interaction souhaitée avec le service.

- La préférence quant au mode de prestation variait et dépendait considérablement du contexte du besoin en matière de services et du programme. Certains participants ont indiqué n'avoir aucune préférence quant au mode de prestation de services, faisant remarquer que leur préférence dépendait de la nature de leur interaction 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 du fonctionnement. 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 plus clairement accessibles à partir de la page de renvoi du site Web. Si des clients utilisent le téléphone pour avoir des solutions à des questions précises, les représentants 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.
- La plupart des aînés préféraient les modes de prestation traditionnels, comme le service en personne et par téléphone. Ils croyaient fermement qu'il fallait continuer d'offrir des options sur papier, par téléphone ou en personne.

1. Introduction et méthodologie

1.1 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) de Service Canada effectue le Sondage sur l'expérience client dans le cadre d'une démarche organisée en vue de recueillir les commentaires des clients, conformément à la [Politique sur les services et le numérique](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui exige une élaboration et une prestation de services axées sur les clients, accessibles et inclusives (4.2.1.1).

Le Sondage sur l'expérience client de 2021-2022 comportait une phase quantitative, suivie d'une phase qualitative de recherche sur l'expérience client. Les résultats quantitatifs du Sondage de 2021-2022 sont présentés sous pli séparé. Le Sondage sur l'expérience client est une étude de suivi bien établie qui présente une mesure des « paramètres des perceptions » adaptée à l'écosystème de l'expérience client de Service Canada. La phase qualitative explore un vaste éventail d'obstacles et d'irritants en matière de services.

Service Canada recueille des données qualitatives et quantitatives sur l'expérience client afin d'appuyer une gestion efficace de la prestation des services d'EDSC dans les divers modes de prestation conformément à la section 4.2.1.1 de la Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor (CT).

Le projet de Sondage sur l'expérience client éclaire la conception du service sur le plan des opérations, du mode de prestation, du programme et des politiques. Les résultats du Sondage sur l'expérience client de 2021-2022 seront utilisés aux fins suivantes :

- améliorer la prestation de services et l'accès aux programmes;
- répondre aux besoins en services des clients en évolution;
- concevoir un système de prestation de services axé sur le client plus inclusif;
- mesurer le rendement et les répercussions des changements en matière de services au fil du temps (p. ex., avant, pendant et après la pandémie);
- éclairer les décisions de gestion des services comme le prévoit le cadre de responsabilisation de gestion présenté au Conseil du Trésor.

La phase de recherche qualitative avait comme objectifs de recherche d'explorer les préférences en ce qui concerne les modes de prestation de services, les obstacles et les possibilités d'amélioration de la prestation des services et de l'utilisation des modes, en se concentrant sur la cohorte des aînés.

1.2 Méthodologie

Une combinaison d'entrevues en profondeur et de groupes de discussion en ligne a été menée. Trente-deux (32) entrevues en profondeur ont été menées en anglais et en français entre le 7 septembre et le 7 octobre 2022, réparties par programme :

- 6 entrevues en profondeur avec des participants du PPIRPC
- 9 entrevues en profondeur avec des participants du SRG
- 8 entrevues en profondeur avec des participants de la SV
- 9 entrevues en profondeur avec des répondants autochtones qui recevaient des prestations d'AE, de la SV et du PPIRPC

Huit groupes de discussion en ligne ont eu lieu entre le 20 et le 26 septembre 2022, eux aussi répartis par programme :

- 2 groupes de discussion en ligne en anglais avec 11 participants de l'AE
- 2 groupes de discussion en ligne en anglais avec 14 participants du NAS
- 1 groupe de discussion en ligne en anglais avec 6 participants du RPC
- 1 groupe de discussion en ligne en anglais avec 6 participants de la SV et du SRG
- 1 groupe de discussion en ligne en français avec 5 participants de l'AE
- 1 groupe de discussion en ligne en français avec 4 participants du NAS

La composition par programme répondait aux objectifs globaux de la recherche, notamment l'exigence de se concentrer sur les aînés. Les participants étaient des clients de Service Canada qui avaient reçu une première décision concernant leur demande entre janvier et mars 2022, et qui avaient répondu au sondage sur l'expérience client du 23 juin au 26 juillet 2022, et qui répondaient à l'un des critères de sélection suivants :

- S'étaient dits généralement insatisfaits (question 38 du sondage)
- Avaient eu du mal à présenter leur demande en raison d'obstacles à l'accès au service (question 45 du sondage)

Au total, 78 clients ont participé à la recherche.

Il convient de mentionner qu'aucune question sur Mon dossier Service Canada (MDSC) n'a été posée pendant les groupes de discussion sur le NAS, car la plupart des clients du NAS n'ont pas accès à MDSC avant de présenter une demande de NAS.

1.3 Limites des résultats de la recherche

Les constats présentés dans ce rapport sont de nature qualitative. La valeur de la recherche qualitative réside dans le fait qu'elle permet d'explorer en profondeur des facteurs qui définissent les attitudes et comportements du public sur certaines questions. Au moment d'interpréter les constats, il faut garder en tête que l'on ne vise jamais à produire des résultats qui sont représentatifs sur le plan statistique de la population dans son ensemble. Un sondage quantitatif distinct a été mené et le rapport sur ce sondage doit être consulté afin de broser un portrait complet des attitudes et perceptions sur le sujet parmi le grand public canadien.

Il convient de mentionner que les commentaires cités ont été modifiés par souci de longueur et de clarté.

2. Expériences en matière de services pendant la pandémie

Certains participants aux groupes de discussion et aux entrevues ont fait part spontanément de leurs expériences en matière de services propres à la pandémie. Mentionnons entre autres une perception selon laquelle les représentants n'étaient pas aussi sensibles qu'ils l'auraient souhaité dans les situations où les participants vivaient une période difficile, une absence perçue de membres du personnel de Service Canada disponible, le soutien de représentants en personne, les temps d'attente plus longs pour le soutien téléphonique et pour obtenir des décisions sur les demandes, les longues files à l'extérieur des bureaux de Service Canada – parfois par temps froid et défavorable – l'attente en vue d'obtenir un service en personne (même s'il n'y avait pas de file d'attente à l'intérieur du bureau, à cause des mesures liées à la COVID-19 en place) et l'incapacité de joindre un représentant du service par n'importe quel mode de prestation que ce soit, malgré de nombreuses tentatives. On a dit que le fait d'attendre des décisions pendant la pandémie de COVID-19 avait créé une incertitude financière et causé un stress.

Par des heures plus longues, je veux dire que la plupart des gens travaillaient en fait à la maison pendant la pandémie. Pourquoi n'aurait-on pas pu prolonger les heures et embaucher des employés à temps partiel afin de les faire travailler à l'extérieur des heures normales, pour que les gens n'aient pas à attendre aussi longtemps? – AE

J'allais aussi dire que le fait de se rendre aux bureaux pour une rencontre en personne posait aussi quelques difficultés pendant la pandémie. Ce n'est pas toujours facile d'aller y rencontrer un représentant, particulièrement quand on n'habite pas dans un grand centre urbain, car il n'y a pas toujours des employés en poste. – AE

Par le passé, avant la pandémie, il était possible de se rendre au bureau du chômage, ou Emploi Canada, et d'utiliser les ordinateurs sur place pour présenter une demande, avec l'aide des employés. Je n'ai toutefois pas pu les utiliser et les employés n'ont pas été en mesure de m'aider. Les ordinateurs étaient toujours là, mais à cause de la pandémie, tout était verrouillé et des bandes de ruban en forme de « X » étaient posées dessus. On m'a dit : « Non, vous devez faire cela et voici... ». On m'a remis un bout de papier indiquant l'adresse du site Web et sur lequel on pouvait lire « Faites-le à la maison ». – Clients autochtones

En toute honnêteté, les mesures liées à la COVID-19 étaient respectées seulement à l'intérieur de l'établissement, pas à l'extérieur. Lorsque je faisais la file à l'extérieur, je me trouvais peut-être à trois pouces de la personne qui me précédait et à trois pouces de celle qui me suivait. Voici à quel point nous étions éloignés les uns des autres. Nous sommes censés garder une distance de deux mètres, mais ce n'était pas le cas. – NAS

Oui, ils devraient en faire plus pour accélérer le traitement, comme on le voit avec les passeports et d'autres demandes du genre. Je sais que nous venons de traverser une pandémie, mais il me semble qu'ils ne travaillent pas assez fort. – PPIRPC

Veulent-ils réellement vous aider? Se soucient-ils de votre statut dans la vie? Particulièrement maintenant, tout juste après la pandémie, à un moment où les gens ne travaillent pas vraiment, tandis que ceux qui travaillent ne vivent que d'une paye à l'autre. Le gouvernement veut-il réellement aider ou les employés sont-ils seulement ici pour dire « j'ai fait mon travail, maintenant donnez-moi mon argent »? Vous savez, on l'entend presque dans leur ton : « d'accord, peu importe, oui, oui, oui. Je vous reviendrai à ce sujet » et ils vous dirigent vers quelqu'un d'autre. – RPC

Cela a imposé un grand stress à ma famille et à moi-même quand mon fils vivait avec moi. Je vous dis que le stress était immense, quand vous savez que vous avez une facture à payer et ignorez si vous obtiendrez un montant suffisant pour la couvrir. On nous dit aussi que ces entreprises étaient indulgentes [pendant la pandémie] alors que la plupart d'entre elles ne l'étaient pas. On m'a plutôt demandé pourquoi je n'avais toujours pas payé ma facture. J'ai répondu que j'étais au chômage et toujours en attente d'un chèque. Ce n'est pas le genre de réponse que ces entreprises aiment recevoir. Elles veulent plutôt que vous leur disiez à quel moment vous recevrez le chèque, mais vous ne pouvez pas leur donner cette réponse. Au stress s'ajoutent les problèmes de santé, parce que lorsque certains d'entre nous deviennent stressés et que nous devons toujours respecter le protocole lié à la COVID-19 ou que nous

sommes toujours seuls à la maison, on se sent très seul, et on reste assis, à réfléchir pendant des heures. C'est très stressant pour tout le corps. – AE

Quelques participants ont indiqué qu'ils redoutaient de se rendre en personne à un bureau de Service Canada à cause de la pandémie de COVID-19 ou parce qu'ils ignoraient si les services en personnes avaient repris. En ce qui concerne la perception erronée selon laquelle les bureaux demeuraient fermés à cause de la pandémie (remarque : cela a peut-être été le cas dans des situations rares et isolées, mais presque tous les Centres Service Canada [CSC] étaient ouverts selon un horaire régulier pendant les mois précédant la période de référence et durant celle-ci), certains participants considéraient le mode de prestation en personne comme une offre de service importante, particulièrement pour les aînés ou pour ceux qui ne se sentent pas à l'aise d'utiliser les services en ligne ou qui sont incapables de les utiliser.

J'habite dans une toute petite ville, ce qui signifie qu'il n'y a qu'un seul bureau. Je me souviens de m'y être rendu afin d'obtenir des renseignements, mais il était fermé à cause de la pandémie, et c'était la période pendant laquelle je préparais ma demande. J'ai donc mis fin à ma démarche. Ce que je veux dire, et je parle de façon générale pour ma situation en particulier, c'est que notre société évolue vers des services de plus en plus en ligne et moins personnels, pour la plupart de ceux-ci, et je crois qu'il demeure important de faire une place aux personnes âgées. – SV

Les participants aux groupes de discussion sur l'AE ont discuté des répercussions de la pandémie sur l'emploi et le chômage, ainsi que sur les fermetures soudaines des lieux de travail. Ils ont indiqué qu'ils estimaient que le programme devait changer et évoluer en conséquence, particulièrement à la lumière de l'incertitude économique qui devrait perdurer à la suite de la pandémie. Les participants croyaient que le programme avait été conçu pour une année de travail « normale » où un certain nombre d'heures sont requises et ont indiqué que la réalité du travail était différente pendant la pandémie. Ils ont aussi suggéré d'apporter des rajustements au programme afin de mieux répondre aux transitions de carrière causées par la pandémie.

Je crois qu'il faudrait réduire le nombre d'heures requis pour présenter une demande d'assurance-emploi d'environ 400, je crois, à 200. Parce qu'après la pandémie, certaines entreprises n'auront pas d'emplois à offrir et certaines personnes ne pourront peut-être même pas obtenir du travail, même si elles sont rappelées au travail. Certaines travaillent à des heures réduites pendant deux ou trois semaines, avant d'être de nouveau mises en disponibilité. Imaginez, surtout dans une situation comme celle-ci, où une personne a épuisé toutes ses heures accumulées ou toutes ses prestations d'assurance-emploi et doit retourner travailler seulement afin de faire suffisamment d'heures pour pouvoir présenter une nouvelle demande, et n'est employée que pendant deux semaines. Ces deux semaines ne permettent même pas d'atteindre 100 ou 200 heures, ces 400 heures. Il faudra se pencher sur la question et voir s'il y a une façon de réduire le nombre d'heures requis pour pouvoir présenter une demande. – AE

Je crois que le programme était conçu pour une année de travail normale et cette année n'a définitivement pas été normale : pensons à la quantité de changements et de pertes d'emplois, et de réembauches, et de licenciements après trois semaines, ou de fermetures après trois semaines. La pandémie a tout changé. À mon avis, si le système était un peu plus souple, avait un bouton de retour ou pouvait traiter les appels plus rapidement, les choses se seraient passées un peu mieux dans les circonstances. – AE

Je crois que le gouvernement devrait faciliter les choses pour la personne. Cette personne se présente pour un poste d'apprenti; on pourrait à tout le moins lui simplifier la tâche quand elle se présente, lui demander pourquoi elle quittera son emploi précédent, quelle que soit la raison pour laquelle cette personne veut être un apprenti. En fait, maintenant, si une personne quitte un domaine de travail ancien pour travailler dans un nouveau domaine, le gouvernement exige beaucoup de l'ancienne entreprise où la personne travaillait, qui doit mettre la personne en disponibilité ou trouver une excuse pour expliquer pourquoi elle ne peut plus la maintenir en poste. À l'heure actuelle, après la pandémie, tant d'entreprises ne veulent même pas rédiger ce genre de lettre. Elles ne veulent même pas que cela se trouve dans leurs registres. Elles veulent seulement faire croire qu'elles maintiennent tout le monde en poste, qu'elles emploient tout le monde. – AE

3. Représentants de Service Canada

Lorsqu'on leur a demandé s'ils croyaient que le ou les représentants de Service Canada les avaient respectés, eux et leur temps, la plupart des participants ont répondu par l'affirmative, particulièrement au téléphone. Ils estimaient que les représentants de Service Canada étaient gentils, les mettaient à l'aise, prenaient le temps de répondre à toutes leurs questions sans les brusquer, étaient très utiles et donnaient beaucoup d'information.

Lorsque la femme m'a rappelé, dans les 24 heures et un dimanche, ce à quoi je ne me serais jamais attendu, je comptais presque les minutes; j'étais très fragile. Lorsqu'elle a téléphoné, je me suis complètement effondré, en pleurs. Elle a été si patiente, c'était tout simplement incroyable. On s'est occupé de tout très rapidement. Cela ne correspondait pas exactement à l'expérience avec le site Web, mais cette femme était comme un ange. Je comprends donc que le fait de parler à une personne quand vous croyez qu'aucun des énoncés ne s'applique à vous ou qu'à l'ordinateur, les lignes n'ont peut-être pas de sens. Mais, le fait d'avoir cet appel... je l'ai entendue parler à quelqu'un à ce moment-là et c'était très important. Cette femme valait son pesant d'or. – RPC

Oui, ils m'ont traité avec respect. Je n'ai pas seulement parlé à une personne, parce qu'elle m'a transféré à d'autres, car elle ne comprenait pas non plus. Ils m'ont réellement traité avec respect. C'était déroutant, de toute évidence. C'était même déroutant pour eux. – PPIRPC

Oui, ils nous mettent très à l'aise et nous font sentir qu'ils respecteront le temps que vous avez à leur consacrer. – SRG

Absolument! Le premier homme à qui j'ai parlé semblait avoir vraiment fait tout ce qui était possible pour que j'obtienne de l'argent, car j'étais sans emploi et je ne recevais pas d'argent du tout. J'étais sans revenu depuis plus d'un an. Cet homme était très bon. Très utile. Au bureau, tous les employés sont excellents. Ils sont très professionnels. Je n'ai eu aucun mal à parler à quelqu'un après avoir attendu en file pendant un certain temps, mais à part cette attente, oui, j'ai été traité avec respect. – Autochtone, PPIRPC

Oui, ils m'ont respecté et ont respecté mon temps et je les remercie du leur. Ils m'ont donné l'information dont j'avais besoin. Je comprenais mieux ce que je devais faire ensuite pour présenter ma demande, et j'ai réussi. Essentiellement, ils ont été très utiles et m'ont donné la bonne information. – Autochtone, PPIRPC

Oh oui, ils ont été respectueux. En fait, ils n'ont pas respecté mon temps, parce qu'on m'a mis en attente probablement pendant deux ans, parfois même deux heures et demie. Je restais assis, mon téléphone en mode haut-parleur, et je tentais de vaquer à mes occupations. Je crois toutefois qu'il y a un nombre limité d'employés dans ces centres. Je ne savais aucunement à quoi m'attendre, car je n'avais jamais eu à le faire. Je crois donc que j'ai accepté que c'était la norme. – Client autochtone, AE

Absolument! Ils étaient très respectueux. Premièrement, lorsque je me suis rendu au bureau, il faisait très froid. Je suis un nouvel arrivant au Canada et j'avais déjà vécu une expérience très traumatisante quand j'avais présenté une demande de permis de conduire. J'étais donc très craintif quand je me suis présenté. Les employés m'ont toutefois mis très à l'aise. Ils étaient très respectueux. Ils m'ont beaucoup aidé à me diriger. Un homme marchait devant la file et venait nous voir personnellement afin de nous dire de placer le formulaire en premier et les autres documents ensuite, et de les remettre au réceptionniste une fois à l'intérieur. Ensuite, il faut se diriger vers la gauche. Tout était clair et je n'ai eu aucune difficulté à obtenir le numéro. – NAS

Les expériences moins satisfaisantes avaient tendance à être liées aux services reçus en personne aux bureaux, quoique certains participants ont indiqué que leurs interactions téléphoniques en matière de services n'avaient pas été idéales. Quelques-uns avaient eu des expériences positives avec les gardes de sécurité et entretenaient des perceptions favorables à leur égard, car ils les avaient aidés en leur donnant des renseignements et en les dirigeant.

Voici des exemples d'interactions insatisfaisantes avec les représentants de Service Canada :

- Une participante âgée à la SV pour qui il avait très difficile physiquement de se rendre en voiture à l'emplacement de Service Canada et de faire la file pendant une période prolongée (elle avait très mal), s'est simplement fait remettre des formulaires et s'est fait dire de s'en aller par le représentant.

- Un participant de l'AE a senti qu'on lui avait manqué de respect en le faisant attendre longtemps au téléphone, car il n'avait pas pu consacrer ce temps à des tâches plus productives.
- Des participants au RPC, à la SV et au SRG étaient d'avis que le traitement respectueux dépendait du représentant au bout du fil. On croyait aussi que les représentants, même s'ils sont polis et gentils, ne possèdent peut-être pas le niveau de renseignements ou de connaissances auquel ils s'attendaient.
- Un participant du NAS a dû attendre pendant quatre à cinq heures en personne à un CSC parce qu'il avait été incapable de prendre rendez-vous par téléphone au préalable – il a téléphoné à plusieurs reprises pour le faire, mais on lui a répondu qu'il y avait un problème technique.

Certains croyaient avoir été traités avec respect; toutefois, leur temps n'avait pas été respecté, car ils avaient dû faire la file ou être mis en attente pendant longtemps afin de pouvoir parler à un représentant.

Je sens que l'on n'a pas vraiment respecté mon temps. Je sais que j'étais au chômage, mais je ne pouvais rien faire. J'étais assis, au téléphone. J'aurais pu faire d'autres tâches dont la maison a besoin. Comme je l'ai indiqué, lorsqu'on est au téléphone pendant 1 h 45 minutes, il est impossible de commencer quoi que ce soit, parce qu'on ignore quand le représentant va répondre. Je sais qu'ils n'ont pas un emploi facile, mais il s'agit de personnes qui ont essentiellement besoin d'argent. Nous sommes Canadiens et nous espérons que si ces montants sont offerts, il ne devra pas être aussi difficile de les obtenir, si nous présentons un billet de médecin ou un autre document du genre. Que ce soit parce que vous avez été congédié ou pour toute autre raison. – Client autochtone, AE

Oui et non. La plupart d'entre eux étaient très bons. Mais, de temps en temps, on tombe sur une personne qui s'est levée du mauvais pied, comme cela nous arrive à tous. Parfois, ils n'étaient pas empathiques. On sait à quoi ils pensent. Ils ne veulent tout simplement pas qu'on leur pose encore la même question. Ils n'en ont rien à faire. Certains n'étaient pas impolis, mais secs. – SV/SRG

Quand je me suis présenté sur place, j'ai fait face à un problème, car le temps d'attente était d'au moins quatre à cinq heures pour ceux qui n'avaient pas de rendez-vous. Nous avons appelé et tenté de prendre un rendez-vous, sans succès. Nous avons essayé au moins trois fois de prendre rendez-vous, mais on nous a répondu que nous avions peut-être un problème technique et qu'il valait mieux se rendre directement au bureau. – NAS

4. Connaissance des programmes de Service Canada

Remarque : Les secteurs de programmes qui visent surtout les aînés (RPC, SV/SRG) sont présentés à la section 10 de ce rapport.

La façon dont les participants avaient eu connaissance de la prestation et la raison qui les avaient poussés au départ à présenter une demande variaient d'une prestation à l'autre, parfois même entre les participants pour une prestation donnée.

Les participants au PPIRPC avaient surtout eu connaissance de la prestation dans leur milieu de travail (le secteur des Ressources humaines ou la compagnie d'assurance de l'employeur). Un participant a expliqué que son assureur était sur le point de réduire ou d'éliminer ses prestations et lui avait conseillé de présenter une demande de prestations du PPIRPC. Dans le cas de quelques participants, c'est leur médecin de famille qui leur a parlé du programme.

C'est en parlant avec ma médecin de famille que j'en ai eu connaissance. Il y a longtemps de cela maintenant, mais elle m'a dit qu'il pourrait être utile de présenter une demande, étant donné que j'étais couverte par Healthwise. Elle m'a transmis les coordonnées de la travailleuse sociale de son cabinet, qui aidait à régler ce genre de dossier. Elle m'a transférée à elle. – PPIRPC

En toute honnêteté, je n'ai fait aucune recherche. C'est la compagnie d'assurance de mon employeur qui m'a dit que je devais le faire. Elle m'a envoyé tous les renseignements et m'a dit de présenter une demande. – PPIRPC

L'entreprise pour laquelle je travaillais, une grande entreprise, offrait une police d'assurance-maladie, en vertu de laquelle j'étais couvert. Étant donné qu'il s'agit d'une grande entreprise, on a commencé à m'imposer des restrictions. On m'a demandé de présenter une demande au Régime de pensions du Canada. J'ai donc effectué une partie du processus et, après mon intervention chirurgicale, on m'a demandé de fournir des documents. Ils m'ont donné des consignes et les documents. – PPIRPC

Les participants de l'AE ont eu connaissance du programme par l'intermédiaire de proches ou d'amis, des secteurs des RH de l'entreprise pour laquelle ils travaillent, ou à cause de la Prestation canadienne d'urgence ou parce qu'ils avaient déjà présenté une demande par le passé en raison de la nature variable ou saisonnière de leur travail. Souvent, les personnes qui avaient parlé aux participants du programme leur avaient aussi donné des renseignements et des conseils sur la façon de remplir la demande.

Mon frère m'a aidé à présenter ma demande parce qu'il l'avait fait avant moi. Il m'a aidé à suivre toutes les étapes et une fois que je l'ai fait, cela allait relativement de soi. – AE

J'ai travaillé dans le domaine de la construction et, compte tenu de la nature de ce genre d'emploi, je suis parfois sans emploi pendant une semaine, voire deux. – AE

De nombreux participants du NAS ignoraient qu'ils avaient besoin d'un NAS à leur arrivée au Canada. Ils l'ont appris seulement après avoir parlé à des proches ou à des amis, à des contacts personnels dans leur collectivité ou à d'autres étudiants de leur école, au moment où ils ont commencé à se chercher un emploi ou par l'intermédiaire d'organismes communautaires ou des médias sociaux. Dans un cas, un participant a dit qu'il avait reçu un NAS à l'aéroport, mais ignorait à quoi il servait. La plupart des participants n'avaient jamais eu affaire à une exigence semblable de numéro personnel ou individuel pour travailler ou pour accéder aux programmes et prestations dans les pays d'où ils émigraient. Les participants qui avaient présenté une demande de permis de travail ou d'études par le passé connaissaient davantage le processus du NAS.

Il en faut un pour tout. Que ce soit pour une demande d'assurance, pour tout ce qui a trait aux affaires bancaires, pour le gouvernement et même pour le travail : il en faut un. Je crois que nous avons un numéro quand j'habitais en Inde, mais il était peu utilisé, car le gouvernement là-bas est divisé, et pas aussi uni que celui du Canada. Toutefois, compte tenu de nos antécédents, nous

ignorions l'existence d'une telle chose, à savoir un NAS qui contiendrait tous vos renseignements et que vous n'auriez pas à répéter chaque fois que vous vous présentez à un bureau. – NAS

Je ne connaissais ni l'un ni l'autre. Quand j'ai atterri à l'aéroport de Toronto, je ne savais rien au sujet du NAS ou de quoi que ce soit. J'ai fait la file, on m'a demandé de présenter mon permis de travail, mon passeport et tout, et on m'a ensuite donné un NAS. Je ne savais pas trop à quoi servait ce document. Je me suis ensuite rendu chez moi et j'ai demandé à des amis de quoi il s'agissait. Pourquoi en ai-je besoin? Ils m'ont répondu que j'en avais besoin pour travailler, entre autres. Donc, oui, je ne savais rien au sujet du NAS et tout le processus. – NAS

Dans tous les programmes, la plupart des clients de Service Canada étaient satisfaits de l'information qu'ils avaient trouvée ou reçue sur le programme auquel ils présentaient une demande. Les participants ont particulièrement aimé obtenir de l'information (ainsi que toute assistance fournie par la suite) de compagnies d'assurance, de médecins, de travailleurs sociaux et d'organismes communautaires. La plupart des participants de la SV ont reçu une lettre quelques mois d'avance (certains l'ont même reçue jusqu'à un an d'avance) leur indiquant qu'ils avaient été inscrits automatiquement et qu'ils n'avaient rien à faire. Les participants ont jugé que cette façon de faire était simple, mais plusieurs avaient des questions sur l'option de reporter, et ils ont mené leurs propres « recherches » en consultant des amis, des proches ou Google pour peser le pour et le contre de l'option de reporter.

Plusieurs ont indiqué que le site Web du gouvernement était leur source privilégiée pour obtenir des renseignements « officiels », mais certains ont mentionné d'autres sites Web non gouvernementaux, y compris des recherches générales dans Google. Certains ont dit qu'il était difficile de s'y retrouver dans le site Web du gouvernement : ils étaient incapables de trouver l'information qu'ils cherchaient ou il leur avait fallu beaucoup de temps pour la trouver.

5. Présenter une demande dans le cadre des programmes de Service Canada

De nombreux participants ne faisaient pas de différence entre l'étape de la collecte de renseignements et celle de la présentation de la demande dans leurs parcours de client; en fait, ils avaient trouvé l'information et présenté une demande au programme en même temps. Habituellement, peu de travaux préalables ou de préparation, voire aucun, avaient été effectués, ou les participants ne se souvenaient pas d'avoir dû faire une recherche initiale. Les expériences liées à la présentation d'une demande étaient mitigées : certains ont trouvé le processus facile et sans heurts, tandis que d'autres se sont heurtés à diverses difficultés, comme des problèmes techniques (le site ne charge pas ou des messages d'erreur s'affichent), l'incapacité de revenir à une réponse donnée antérieurement dans leur demande en ligne ou l'incapacité de remplir la demande en ligne. Ceux qui ont éprouvé des difficultés avaient tendance à appeler au 1-800 O-Canada ou aux centres d'appels propres au programme (les participants n'arrivaient généralement pas à se souvenir du numéro qu'ils avaient composé) et ont souvent parlé des longs temps d'attente avant de joindre un représentant.

Quelques participants ont dit qu'ils avaient appelé à répétition avant de pouvoir joindre un représentant. Lorsqu'ils finissaient par joindre un représentant, ils étaient souvent incapables de résoudre leur problème ou de recevoir une mise à jour sur l'état de leur demande, ce qui les a contraints à devoir rappeler ou à se présenter à un bureau de Service Canada. Il y avait une certaine frustration quant à l'incapacité de revoir les réponses indiquées dans la demande en ligne ou à l'absence d'une explication claire de certains aspects de la demande. En fait, une demande mal remplie pourrait occasionner des semaines ou des mois de retard pour corriger le problème. Certains participants en ont appelé à Service Canada à communiquer de façon plus proactive avec eux afin de mieux les informer de tout problème lié à leur demande, au lieu d'avoir à effectuer eux-mêmes un suivi après avoir attendu et reçu aucune autre communication.

J'ai présenté ma demande du début à la fin en ligne et j'ai téléchargé tous les documents requis. Le processus était très facile. Il s'agissait de prendre une photo du document, tout simplement, et de le télécharger. Tout s'est passé sans anicroche. C'était bien. – AE

Le temps d'attente était très long. J'ai eu du mal, pendant ma pause-repas, à joindre Service Canada, et après le travail aussi, tout simplement parce que les heures d'appel correspondent réellement à celles d'une journée de travail habituelle. J'ai eu du mal à trouver du temps pour appeler et, quand j'ai finalement pu le faire, j'ai eu du mal à joindre un représentant, compte tenu du temps d'attente si long. J'ai appelé en septembre et ce n'est qu'en février que j'ai constaté des progrès. Ensuite, je n'ai reçu mon paiement qu'en mars. – AE

C'était très difficile pour moi; même quand on fait défiler vers le bas, en ligne, les énoncés ne semblent pas toujours logiques. Si l'on ne correspondait pas exactement aux énoncés sur cette page, il fallait en choisir un sans savoir si l'on a pris la bonne décision, pour finalement être refusé une fois de plus. – AE

Je dirais que c'est Service Canada qui devrait davantage accéder à l'information et communiquer avec l'employé, parce que nos employés, les miens en particulier, pas vraiment, mais moi, j'ignorais complètement que je n'avais pas ces renseignements. C'était une course effrénée, en quelque sorte, et j'ignore si vous le comprenez. En fait, cela m'a demandé beaucoup de travail. – AE

C'était très facile de s'y retrouver. C'est un ami qui m'a dit de consulter le site Web du gouvernement. C'est ainsi que j'ai recherché le gouvernement du Canada et la Prestation canadienne d'urgence. Ensuite, je n'ai fait que suivre les instructions jusqu'au bas de la page et je n'ai fait que cliquer sur le bouton « Continuer ». C'était très facile de s'y retrouver. Ce n'était pas trop compliqué. – AE

J'ai reçu la lettre, qui était très claire, par exemple, il était indiqué en caractère gras qu'il n'était pas nécessaire de communiquer avec Service Canada ou de faire quoi que ce soit si l'on voulait commencer à toucher des prestations le mois suivant son 65^e anniversaire. On m'a ensuite envoyé une autre lettre, pratiquement à la même période, un an plus tard. Elle indiquait : « Nous avons le plaisir de

vous informer que vous commencerez à recevoir le montant maximal de la pension de la Sécurité de la vieillesse à compter du mois indiqué ci-dessous », soit en janvier 2022. – SV

En ce qui concerne l'aide offerte pour remplir et soumettre des demandes, les préférences des participants variaient entre l'aide par téléphone ou en personne avec Service Canada. Certains participants ont dit spontanément qu'ils n'avaient pas été en mesure d'utiliser le libre-service ou qu'ils n'étaient pas assez sûrs d'eux pour le faire. Les participants ont indiqué qu'ils ne se sentaient pas à l'aise d'utiliser des ordinateurs et Internet, qu'ils n'avaient pas accès à un ordinateur ou à Internet ou qu'ils étaient limités par une déficience (comme un tremblement des mains, une mauvaise vue ou de la douleur, entre autres) ou qu'ils n'avaient qu'une connaissance limitée de l'anglais. Dans d'autres cas, les participants avaient préféré parler avec un représentant de Service Canada parce qu'ils craignaient de faire une erreur dans leur demande. Ils se sentaient plus à l'aise de remplir et de soumettre une demande avec l'aide ou les directives d'un représentant de Service Canada. Enfin, un petit nombre de participants, y compris plusieurs participants autochtones, préféraient les modes de prestation en personne et par téléphone au mode en ligne, car ils s'inquiétaient de la sécurité de leurs données.

Pendant qu'ils remplissaient et soumettaient leur demande, la plupart des participants ont indiqué que les renseignements qu'ils avaient reçus leur avaient été utiles et que les représentants étaient amicaux et compatissants. À cette étape du parcours, le fait de devoir être mis en attente ou de faire la file était un irritant commun. Pour certains, il était difficile physiquement de se rendre au bureau de Service Canada – notons, entre autres facteurs mentionnés, le prix de l'essence, l'absence de transport efficace ou le fait de devoir faire la file à l'extérieur par temps froid ou défavorable.

Ceux qui avaient utilisé l'outil de prise de rendez-vous en ligne Service Canada en ligne ont trouvé ce service utile. On les a rappelés dans les deux jours ou moins et ils ont pu obtenir une aide immédiatement ou prendre rendez-vous pour un service en personne si l'on n'avait pas pu répondre à leurs besoins par téléphone. Bon nombre des participants ne connaissaient pas l'outil Service Canada en ligne et une fois qu'ils en ont eu connaissance, la probabilité qu'ils l'utilisent était mitigée. Certains croyaient qu'il serait préférable d'utiliser l'outil Service Canada en ligne au fait de voir attendre au téléphone pour joindre un représentant du centre d'appels du programme. D'autres, en revanche, craignaient de manquer l'appel parce qu'il n'était pas prévu ou ne voyait pas les avantages à l'utilisation d'une option d'outil de prise de rendez-vous quand ils pouvaient joindre un représentant plus tôt en téléphonant au centre d'appels ou en se rendant au bureau.

L'un des documents qui avaient été téléchargés, mon permis de travail, n'avait pas été joint. J'ai appelé, tout simplement, et demandé qu'on me rappelle, ce que l'on a fait le lendemain. J'ai ainsi pu parler à un représentant. Il était très amical et j'ai appris que je devais télécharger le document de nouveau et attendre pendant 10 jours, ou prendre un rendez-vous hors ligne et me rendre au centre de service afin d'obtenir ce NAS physiquement. J'ai arrêté à ce moment-là et pris un rendez-vous hors ligne, et je me suis présenté. Nous avons eu une bonne conversation. Grâce à ce représentant, j'ai pu obtenir un rendez-vous très rapidement. – NAS

En toute honnêteté, dans les groupes où j'ai fait référence à l'information, personne n'a parlé du site Web Service Canada en ligne. Personne n'a dit qu'il s'agissait d'un service qui permet de présenter une demande en ligne et qu'un représentant vous rappellerait dans les deux jours suivants. Tout le monde disait qu'il fallait se présenter en personne parce que c'est plus rapide. Vous retournez à la maison avec votre NAS en main. Il n'est pas nécessaire d'attendre. C'est mon opinion à ce sujet. – NAS

J'aimerais ajouter quelque chose. La plupart du temps, les représentants appelaient pendant la journée, entre 9 h et 10 h. Il arrive parfois que l'on soit au travail et incapable de répondre à l'appel, et il n'y a aucune façon de les rappeler eux aussi. J'ai senti qu'il fallait garder son téléphone sur soi si l'on avait demandé un rappel. On ne nous indiquait pas de délai pour le rappel non plus, ce qui rend les choses très difficiles et cause un problème s'il vous est interdit d'avoir votre téléphone avec vous au bureau. – NAS

Plusieurs nuances sont ressorties pour chaque programme :

Remarque : Les secteurs de programmes qui visent surtout les aînés (RPC, SV/SRG) sont présentés à la section 10 de ce rapport.

L'insatisfaction au sein des participants de l'AE était attribuable aux facteurs suivants :

- La confusion entourant leur relevé d'emploi (RE) envoyé directement par leur employeur à Service Canada et le peu de contrôle sur cette situation. Les participants souhaitaient que l'on sensibilise davantage les employeurs afin qu'ils sachent quel est le bon moment où envoyer le RE, quels sont les protocoles et comment remplir les formulaires afin de réduire au minimum toute répercussion négative sur leurs (anciens) employés. Autrement, des mécanismes et des notifications pourraient être mis en place afin de permettre à l'employé d'effectuer un suivi auprès de son employeur au besoin. D'autres estimaient toutefois que c'est Service Canada qui devrait joindre directement les employeurs, car ceux-ci seraient plus susceptibles de répondre à une demande faite par le gouvernement.
- La frustration associée au fait d'attendre qu'une décision soit rendue et que leurs prestations soient versées dans leur compte bancaire : il peut être stressant, mentalement et physiquement, de ne pas savoir s'ils pourront payer les factures et couvrir leurs dépenses.

Rien n'était clairement défini. Si l'on ne correspond pas immédiatement à ce qu'ils demandent, on y réfléchit deux à trois fois. Qu'ai-je écrit ici? Est-ce que je fais une erreur? – AE

À mon avis, à l'heure actuelle, tout le processus suit une approche universelle. L'aspect plus compliqué, c'est qu'évidemment, le gouvernement ne peut pas tout simplement dire « voici le montant total que vous gagneriez au travail », si vous ne cotisez pas suffisamment, par exemple, chaque mois, comme nous le faisons pour le chômage. Le gouvernement ne pourrait pas le maintenir; cela lui en imposerait beaucoup. Donc, peut-être qu'en augmentant la contribution, de manière à avoir un meilleur coussin que celui que vous avez actuellement, si, à un moment donné, vous en avez besoin ou vous décidez de fonder une famille. À mon avis, il faut conserver le même système, mais augmenter le montant des cotisations. – AE

Lorsque j'ai présenté ma demande, mon employeur ignorait à quel moment envoyer le RE. Il a attendu 17 jours avant de le faire. Il croyait qu'il devait attendre que la prochaine période soit passée. Je travaille dans un établissement gouvernemental assez important et je me serais attendu à ce qu'il sache comment procéder. Je crois que cela semble être vécu continuellement. – AE

J'ignore comment le gouvernement fonctionne et comment il communique avec nos employeurs, mais je me demande si les employeurs ont un cours sur les RE, sur les prestations de maladies ou sur la mise en disponibilité d'un employé. Suivent-ils une formation sur tous ces sujets? Leur indique-t-on le délai exact pour la soumission dudit RE? Reçoivent-ils cette information ou doivent-ils la trouver eux-mêmes? Je le dis parce qu'à un moment donné, je sentais que c'était moi qui disais à mon employeur qu'il n'avait pas à attendre, que j'en avais besoin maintenant, parce que je ne travaillais plus. – AE

Il serait peut-être bien d'envoyer un courriel afin de demander à l'employé de joindre son employeur pour lui dire d'envoyer les documents manquants. – AE

Un mécanisme devrait être mis en place afin de permettre à l'employé de pousser la communication envoyée. Il pourrait s'agir d'un codage automatique, où un courriel ou une communication est envoyé à l'adresse d'une personne-ressource ou d'un document fourni par l'employé lui-même. Cela pousse ensuite l'employeur à remettre le relevé d'emploi à temps ou à accélérer le processus. – AE

Je crois que Service Canada doit le faire uniquement parce que tous les employeurs ne le considèrent pas toujours comme une urgence, si la demande provient de l'employé; en revanche, si elle venait du gouvernement, il y aurait un plus grand sentiment d'urgence. – AE

En ce qui concerne la répartition des paiements, je m'attendais à recevoir systématiquement un paiement bihebdomadaire. Puis, un paiement n'a pas été effectué, ils l'ont sauté. Ils ont fini par le verser, mais je ne m'attendais pas à cela. Il serait donc bien que les

versements soient effectués de façon ponctuelle et au moment où ils doivent l'être. S'il y avait ce genre d'uniformité, nous n'aurions pas à y penser. – AE

L'insatisfaction au sein des participants du PPIRPC était attribuable aux facteurs suivants :

- Le processus pour remplir le formulaire de demande était une expérience accablante. De nombreux participants ont demandé de l'aide pour présenter leur demande, par l'intermédiaire d'un travailleur social, de leur compagnie d'assurance ou de leur médecin, par exemple. Quelques-uns ont rempli et soumis leur demande sans aide.
- Il fallait beaucoup de temps pour réunir les documents nécessaires.
- Les participants se sont heurtés à des obstacles au moment de présenter leur demande en raison de leur invalidité et il était difficile de comprendre les exigences ou ce qui était demandé.

C'est surtout un travail de mémoire, parce qu'il faut revenir en arrière et déterminer pendant combien de temps, parce que j'ai un fils, donc, combien de temps nous devons indiquer pour cette partie de la demande, pour nos enfants aussi. Il faut donc déterminer pendant combien de temps on a travaillé pendant qu'ils étaient petits par rapport à son mari et recueillir ce genre de renseignements, qui remontaient à assez loin dans le temps. Il faut ensuite obtenir des documents de spécialistes ou de médecins qui montrent votre état ou problème de santé. Il était difficile de recueillir tous ces documents auprès de différents médecins et dans des villes différentes, car nous avons déménagé à de multiples reprises. Ce processus était quelque peu difficile. – PPIRPC

Si mes souvenirs sont exacts, ma compagnie d'assurance l'avait partiellement rempli et je devais remplir le reste. J'ignore si c'est réellement le cas, parce que j'ai aussi rempli des formulaires pour le médecin. Je ne me souviens pas... mon médecin en avait peut-être rempli une partie lui aussi. J'essaie de me souvenir si c'était le cas. Je mélange peut-être les deux, parce que j'ai aussi demandé à mon médecin de remplir certains formulaires. Je ne me souviens pas. – PPIRPC

Il serait peut-être utile de pouvoir présenter une demande oralement, comme vous l'avez mentionné, au moyen des soutiens offerts par l'intermédiaire de Service Canada. On pourrait répondre de vive voix aux questions, et l'employé les taperait à l'autre extrémité, au lieu de devoir les écrire soi-même. Cela pourrait être utile. – PPIRPC

Quand j'ai reçu la trousse, j'ai été très accablée. Mon fils était décédé récemment et mon mari était en train de mourir d'un cancer; j'étais vraiment mal en point émotionnellement et mentalement. J'avais donc beaucoup de difficulté à me concentrer et essayer de déchiffrer tout cela. J'ai commencé à remplir le formulaire et mon niveau d'anxiété montait en flèche chaque fois que je tentais de faire quelque chose, parce que dans le formulaire, on me demandait la raison de mon congé d'invalidité et d'autres questions du genre. J'abandonnais, et je réessayais, et abandonnais et réessayais, jusqu'au moment où [la compagnie d'assurance a dit] qu'elle allait demander à un tiers de m'aider à le remplir et à obtenir les renseignements dont j'ai besoin. – PPIRPC

6. Suivi

La plupart des participants n'ont pas fait de suivi près avoir soumis leur demande. Certains participants se sont fait indiquer une date approximative à laquelle ils recevraient une décision concernant leur demande et estimaient donc qu'il n'était pas sensé de vérifier l'état de leur demande avant cette date. Leurs attentes avaient été gérées efficacement en ce qui concerne la période d'attente avant de recevoir une décision concernant leur demande et ils ont aimé recevoir une décision rapidement, avant la date estimée. Les participants s'attendaient aussi à ce que les interactions en matière de services avec le gouvernement prennent du temps et que le traitement des demandes est lent, c'est pourquoi ils ont attendu d'obtenir une décision au lieu d'effectuer un suivi après avoir soumis leur demande.

Non, parce que lorsque j'ai appelé, lorsque nous leur avons parlé, ils nous ont donné un délai approximatif et de temps en temps, ils nous envoyaient des lettres nous demandant de fournir de nouveau les mêmes renseignements. Quand je recevais ces lettres, je me disais que j'avais déjà transmis tous les renseignements. Je n'y ai pas accordé d'importance, parce que plus j'appelais et je parlais à des représentants, plus je devenais mêlée. – PPIRPC

J'avais présenté une demande, et j'ai laissé les choses aller par la suite. Je sais que lorsqu'on présente une demande auprès de Service Canada ou d'un autre organisme du genre, il faut parfois, je ne dirais pas des semaines, mais des mois, avant d'obtenir une réponse. – SRG

Je ne crois pas avoir effectué de suivi. J'ai reçu la lettre indiquant qu'ils avaient reçu ma demande. Elle se lit ainsi (traduction) : « Le 1^{er} mars 2021. Veuillez trouver ci-dessous, comme demandé, l'état actuel de votre demande de prestations de la Sécurité de la vieillesse. Nous avons reçu votre demande [...] ». La demande aurait donc été reçue en janvier. (Traduction) « Lorsqu'une décision sera rendue, nous vous en informerons par écrit », et c'est ce que j'ai fait. J'ai attendu qu'ils communiquent avec moi par écrit. Je ne les ai pas rappelés ou n'ai pas fait quoi que ce soit d'autre. – SRG

Non, et les choses sont allées très vite en fait. Je crois qu'il s'est écoulé un mois peut-être, un mois et demi, peut-être deux. – SV

J'ai attendu parce que je sais que le processus est long. J'ai attendu et ils m'ont envoyé une lettre qui indiquait que la décision serait rendue à un moment donné. Ils n'ont pas indiqué de date précise, mais plutôt un délai de quatre mois. Il s'est écoulé de trois à quatre mois avant que j'obtienne ma réponse et ils disent qu'il peut s'écouler jusqu'à six mois. Mais, à ce moment-là, ils avaient parlé à tous les médecins et examinaient mon dossier. Il aura fallu quatre mois avant qu'ils me reviennent, qu'ils m'envoient une lettre indiquant que ma demande était approuvée. J'ai attendu, tout simplement, parce que c'est que l'on m'avait dit de faire. – PPIRPC

Les participants qui avaient effectué un suivi l'avaient principalement fait parce que Service Canada n'avait pas communiqué avec eux en temps opportun. Ces participants étaient extrêmement anxieux au sujet de leurs finances et ignoraient le moment où ils recevraient leurs prestations et le montant de celles-ci. Quelques-uns ont aussi vécu dans le stress et l'incertitude, car ils ignoraient l'état de leur demande et quelle serait l'incidence sur leurs finances en conséquence. Peu ont effectué un suivi pour s'assurer d'avoir bien rempli les formulaires, soit parce que les longs formulaires et les questions auxquelles ils avaient répondu les intimidaient, soit parce qu'ils n'étaient pas convaincus de l'avoir fait correctement, soit parce qu'ils avaient commis une erreur dans leur demande antérieure et qu'ils voulaient obtenir une réponse pour les formulaires qu'ils avaient soumis de nouveau.

J'ai téléphoné une fois afin de demander combien de temps le processus allait prendre. Je crois qu'après environ deux mois, j'ai téléphoné afin de savoir combien de temps encore il faudrait. J'ai appelé au centre d'appels du PPIRPC. C'était bien, je crois. Ils ont dit qu'ils rendraient une décision au cours des deux prochaines semaines ou quelque chose du genre, et que je le saurais donc rapidement lorsque je téléphonerais de nouveau. J'ai effectivement eu une réponse dans les deux semaines qui ont suivi cet appel. – PPIRPC

J'ai téléphoné parce que j'ignorais à quel moment je serais payé. – SRG

Quelqu'un nous avait dit que cela ne prenait pas de temps et qu'il vaudrait mieux appeler. J'aurais aimé que nous le sachions plus tôt. Mais les représentants étaient bons. La personne qui a répondu à notre appel était très bonne et cela nous a aiguillés vers ce que nous ne faisons pas correctement. Après une semaine et deux jours, nous avons obtenu notre NAS. – NAS

7. Préférences en ce qui concerne les modes de prestation de services

La préférence quant au mode de prestation variait et dépendait considérablement du contexte du besoin en matière de services et du programme. Certains participants ont indiqué n'avoir aucune préférence quant au mode de prestation de services, faisant remarquer que leur préférence dépendait de la nature de leur interaction avec le service.

Les participants du NAS étaient plus susceptibles que ceux d'autres programmes à vouloir avoir l'option de parler à un représentant de Service Canada par clavardage en ligne en direct – ils avaient déjà utilisé cet outil dans d'autres contextes de services en ligne; ils ont supposé qu'il serait plus rapide et en temps réel, ce qui signifie qu'ils n'avaient pas à attendre pour obtenir de l'aide, et qu'il pourrait être utilisé pour les questions initiales de présélection, ce qu'ils aimaient. Ils étaient aussi d'avis que le clavardage en direct en ligne était plus précis et informatif et qu'ils pouvaient poser de multiples questions en même temps, et se considéraient comme bons en informatique et pouvaient facilement utiliser un outil de clavardage. Il serait important que les renseignements fournis par clavardage en ligne en direct portent précisément sur leur demande ou leur dossier, et ne soient pas générés automatiquement. Cependant, il y avait encore des participants, particulièrement ceux de la cohorte plus âgée, qui préfèrent le mode de prestation de services par téléphone pour parler à un représentant de Service Canada.

La cohorte plus âgée préférait les modes de prestation traditionnels, comme le service en personne et par téléphone. Les participants du RPC, de la SV et du SRG croyaient fermement qu'il fallait continuer d'offrir des options sur papier, par téléphone ou en personne pour cette raison. Certains clients ont indiqué qu'ils préféraient de beaucoup recevoir leur code d'accès à MDSC par courrier plutôt que par l'intermédiaire de leurs renseignements liés à leurs services bancaires en ligne. Un participant de l'AE a recommandé d'envoyer des communications par courriel, tandis qu'un autre participant (qui a participé au groupe de discussion en français sur l'AE) a dit qu'il préférerait obtenir de l'aide par téléphone si les temps d'attente n'étaient pas aussi longs.

J'aimerais mieux obtenir de l'aide en temps réel, parce que si j'obtiens les renseignements le plus tôt possible, je peux prendre une décision plus rapidement, car je n'ai pas à faire la file ou à attendre ma réponse en ligne, comme c'est arrivé à quelques reprises. J'aime mieux avoir un contact direct avec une personne, qui me donne de l'information, et seulement l'information qui répond à mes besoins. – NAS

C'était assez simple. Je comprends qu'ils doivent suivre la procédure avec le code d'accès, mais j'aurais aimé que ce processus soit un peu plus rapide et facile, au lieu de devoir attendre qu'il me soit transmis par courrier. – PPIRPC

Oui, la réponse pourrait être donnée par une personne ou générée automatiquement, mais elle doit être précise, et ne pas donner l'impression qu'elle est traitée à untel bureau. Cela ne répond à rien. Je sais qu'elle est en cours de traitement, mais je veux savoir ce qui cause le retard. Ce n'est pas une réponse. – NAS

En ce qui concerne les autres problèmes, si l'on a plus d'une question et qu'il faut les poser chaque fois qu'on appelle et donner toute l'information, il est possible qu'après un appel et une question, une autre question surgisse plus tard pendant que l'on continue de remplir sa demande. Il faut continuer de téléphoner à quelques reprises. Donc, s'il y avait une fonction de clavardage, cela me faciliterait les choses et je crois que cela sera plus fiable. – NAS

Il serait peut-être bien d'envoyer un courriel afin de demander à l'employé de joindre son employeur pour lui dire d'envoyer les documents manquants ou vice versa. – AE

Les participants étaient conscients que les affaires étaient majoritairement menées en ligne et par téléphone en général, mais plusieurs d'entre eux ont confirmé qu'ils préféraient vraiment les interactions en personne. Il ne s'agit donc pas nécessairement d'un domaine d'amélioration pour Service Canada, mais plutôt d'un élément important à prendre en considération à l'avenir, afin de veiller à maintenir l'accès au service en personne. Quelques participants, y compris des

participants autochtones, préféraient les modes de prestation en personne et par téléphone parce qu'ils s'inquiétaient de la sécurité de leurs données dans les interactions en ligne en matière de services.

C'est en personne, et c'est vraiment mieux, car cela nous permet de voir les réactions. Il arrive qu'on se sente mal à l'aise de gérer ses affaires sans contact direct, surtout lorsqu'il s'agit d'indiquer ses renseignements sur un formulaire, car on ne voit pas la personne. – SRG

Le mode de prestation en personne est meilleur. De cette façon, personne ne vous fraude. – Client autochtone, AE

8. Mon dossier Service Canada

La plupart des participants qui s'étaient inscrits à MDSC étaient satisfaits de leur expérience, qu'ils ont décrite comme facile, car ils n'avaient qu'à suivre les consignes étape par étape données pendant le processus. Ils ont trouvé simple de recevoir un code d'accès personnel (CAP) par courrier, quoique certains n'avaient pas aimé devoir attendre. Certains ne se souvenaient pas du processus d'inscription en soi, mais supposaient qu'il devait avoir été simple, car ils ne se rappelaient pas d'avoir éprouvé des difficultés.

Plusieurs participants avaient ouvert leur compte MDSC il y a de cela de nombreuses années, lorsqu'ils avaient présenté une demande pour une autre prestation. Parmi eux, quelques-uns ont éprouvé des difficultés lorsqu'ils ont essayé d'ouvrir une session après un certain temps. Parmi ces difficultés, notons l'oubli du mot de passe ou des réponses aux questions de sécurité requises pour ouvrir une séance et le fait de devoir assurer le suivi de multiples mots de passe et questions de sécurité dans un éventail de sites Web et de services, ce qui peut être lourd à gérer. Certains participants ont aussi dit qu'ils avaient tenté d'ouvrir une session après plusieurs années, mais avaient verrouillé leur compte et avaient jugé qu'il était trop compliqué de s'inscrire de nouveau.

On m'a envoyé le code et j'ai réussi à ouvrir une session dans le système. Le processus d'inscription était facile. Une fois que j'ai ouvert ma session, j'ai pu obtenir mon formulaire de demande. – SRG

Nous l'utilisons en fait. Une fois que j'ai reçu les bons codes et tout. C'est celui qui ne cessait de me demander de saisir mon numéro pour la pension de vieillesse, Mon dossier Service Canada. Une fois que j'ai saisi le code, j'ai réussi à ouvrir une session, mais j'ai dû appeler afin de demander de retirer l'autre code pour la pension de vieillesse, ce qui a pris du temps. Pendant une bonne semaine environ, ma fille et moi avons téléphoné. Je lui transmettais ce qu'on m'avait dit et elle tentait de le corriger, sans succès, alors nous réessayions. – Autochtone, AE

Oui, j'ai Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada et Mon dossier Service Canada. J'ignore depuis quand j'ai un compte avec Service Canada. Je crois que c'était avant de recevoir la Sécurité de la vieillesse. – SV

Les participants qui n'avaient pas de compte Mon dossier Service Canada ont mentionné des obstacles à l'inscription. Plusieurs n'étaient généralement pas à l'aise d'utiliser un ordinateur ou Internet. Ces participants se sentaient intimidés par la technologie. Parmi ceux-ci, l'idée d'utiliser un ordinateur et Internet les a dissuadés et ils craignaient de commettre des erreurs parce qu'ils n'avaient pas de compétences techniques. Quelques participants qui se sentaient ainsi ont bel et bien tenté d'ouvrir un compte, mais se sont retrouvés coincés tôt dans le processus, étaient découragés, déroutés et à l'extérieur de leur zone de confort, et ont abandonné le processus d'inscription par crainte de commettre une erreur. Quelques participants du PPIRPC ont également fait référence à leurs limitations physiques en tant qu'obstacles secondaires à l'inscription à MDSC, car ils ne voient pas bien, le fait de regarder un écran d'ordinateur est exigeant pour leurs yeux, leurs mains tremblent trop ou le fait de taper peut leur causer de la douleur.

D'autres n'avaient pas entendu parler de MDSC et ignoraient donc qu'ils avaient l'option de s'inscrire. Ils étaient toutefois satisfaits de leur expérience client et ne sentaient pas avoir manqué quelque chose. Lorsqu'on leur a demandé si le fait de voir davantage d'information sur leur demande les motiverait à s'inscrire, certains ont répondu qu'ils seraient disposés à l'essayer, car ils s'attendaient à pouvoir obtenir plus rapidement des mises à jour sur l'état de leur demande au moyen de MDSC que ce qu'ils avaient vécu par le passé. D'autres ont indiqué qu'ils n'avaient pas besoin d'obtenir l'information indiquée dans MDSC parce qu'ils étaient satisfaits du type et du niveau de communication qu'ils avaient reçue et reçoivent actuellement de Service Canada. Quelques-uns ont connu des pépins récurrents ou estimaient qu'ils n'avaient pas à s'inscrire à MDSC.

Non, je n'ai pas reçu de lettre au sujet de [MDSC]. J'ai visité le site Web de Service Canada et par l'intermédiaire de celui-ci, j'ai eu une discussion téléphonique. L'employé était très précis. Il m'a dit exactement ce qu'il en était, ce à quoi il s'attendait et le temps que cela prendrait, entre autres. Je suis très heureux d'avoir visité le site Web, mais il ne faisait aucunement mention de ce dont vous parlez [MDSC]. J'en ai entendu parler dans les documents sur mon compte, mais on ne me l'a jamais mentionné dans les lettres que je recevais parce que je n'utilisais pas l'ordinateur. Je n'avais jamais utilisé un ordinateur avant ce mois-ci. – SRG

Tout ce qui touche à l'ordinateur me fait fuir. J'ai mal aux yeux après 10 minutes et j'ai peur de commettre des erreurs par la suite. Qu'arrivera-t-il si j'indique un mauvais chiffre? Mes capacités organisationnelles ont considérablement baissé depuis ma chirurgie oculaire, et je m'énerve. C'est peut-être parce que je ne vois pas bien et que j'ai peur de faire des erreurs. Quoi qu'il en soit, je n'utilise tout simplement pas l'ordinateur. – PPIRPC

Je ne sais vraiment pas grand-chose à ce sujet. J'ai essayé de l'utiliser auparavant, mais je ne comprenais pas tout à fait. Je ne voulais pas faire d'erreur ou quoi que ce soit, donc je n'y ai pas touché. C'était il y a longtemps. Je ne l'ai essayé qu'une seule fois. J'aurais peut-être mieux compris si j'avais eu l'aide d'un représentant. Je ne voulais toutefois pas prendre un gros risque et faire une erreur. – Client autochtone, PPIRPC

Je n'ai pas essayé de m'inscrire. Comment est-ce que cela s'appelle? Tout s'est très bien passé, en fait. Non, si j'avais su, je ne me serais probablement pas inscrit, parce que j'étais parfaitement satisfait du service que j'avais eu au téléphone. – Client autochtone, PPIRPC

J'ai découvert cette option pendant le processus, mais je n'aimais pas l'idée d'avoir un autre compte avec le gouvernement. J'étais d'avis que celui de l'ARC est le seul que je puisse réellement gérer dans ma vie actuellement. Je m'inscrirais, mais seulement si c'était obligatoire. Je ne veux toutefois pas ajouter un compte à gérer dans ma vie. – Client autochtone, AE

Bon nombre de participants avaient été rassurés par l'authentification multifactorielle afin d'ouvrir une session dans leur compte MDSC ou avaient confiance en celle-ci. Ils la trouvaient utile pour protéger davantage leurs renseignements et garantir leur vie privée. Quelques-uns croyaient toutefois que l'authentification multifactorielle pourrait entraîner des complications, comme s'ils devaient changer de numéro de téléphone, et qu'il faudrait peut-être beaucoup de temps et d'efforts pour appeler et effectuer ce changement au besoin. D'autres n'aimaient pas l'authentification multifactorielle en général (pas propre à MDSC). On a suggéré de faire indiquer par le gouvernement des renseignements relatifs à la sécurité sur son site Web à mesure que les participants présentent des demandes aux programmes, à savoir, des pratiques exemplaires pour prévenir les maliciels et les virus, entre autres.

Je l'aime parce que le texte va directement dans le téléphone et nous avons toujours notre téléphone avec nous, personne ne peut le prendre. S'ils ne prouvent pas que c'est vous, vous n'obtiendrez pas le code de toute façon. – AE

Je trouve que c'est vraiment préférable, c'est ce que j'utilise pour un certain nombre d'autres compte et sites; je suis donc assez habitué. – AE

J'aimerais seulement savoir comment on peut ouvrir une session pour changer son numéro de téléphone si celui-ci est nouveau. Je me le demande, parce que cela m'est déjà arrivé quand j'ai changé de numéro de téléphone et le code était envoyé au mauvais numéro. C'était avec Amazon. Ce n'était pas avec MDSC. Toutefois, si cela s'était produit avec ce site Web, j'ignore ce que j'aurais fait et comment le transférer à mon nouveau numéro de téléphone, afin que personne ne reçoive un message texte du gouvernement du Canada et se demande où le saisir. Je crois qu'il serait bien d'avoir quelque chose du genre. J'ignore comment il serait possible de le faire. Je devrais probablement appeler et attendre 10 heures pour parler à quelqu'un et tenter d'y voir plus clair. Je crois que c'est ce que je ferais. – AE

Il pourrait s'agir d'un simple avertissement indiquant de fermer toutes les autres fenêtres de votre navigateur Internet ou tout autre site Web que vous pourriez avoir ouvert quand vous présentez une telle demande. Il n'y a qu'à tout garder fermé et à n'ouvrir que cet onglet, parce que vous serez dirigé vers un portail qui contiendra des renseignements bancaires de nature délicate et des détails sur tous les autres paiements que vous recevez, votre NAS, tout. Même ce genre de courts messages d'avertissement pourrait être utile. – AE

Les participants ne connaissaient que peu Vérifiez.Moi. Quelques-uns l'avaient utilisé ou tenté de l'utiliser pendant leur processus d'inscription. Certains participants, particulièrement les clients du PPIRPC, étaient à l'aise d'utiliser leurs renseignements bancaires dans leurs interactions avec Service Canada. L'intérêt à utiliser Vérifiez.Moi pour ouvrir une session à MDSC était mitigé, quoique dans l'ensemble, plus de participants ont indiqué qu'ils préféraient recevoir un code d'accès personnel par courriel que ceux qui ont réagi avec enthousiasme à l'idée de saisir leurs renseignements bancaires.

Certains participants n'avaient aucun problème à utiliser leurs renseignements bancaires pour interagir avec Service Canada, car ils étaient déjà à l'aise avec les services bancaires en ligne et avaient l'expérience de faire des achats en ligne. Certains ont utilisé leurs renseignements bancaires pour leur compte de l'ARC, indiquant que Vérifiez.Moi ne serait pas différent, étant donné que le gouvernement possédait déjà leurs renseignements bancaires pour le dépôt direct. La capacité d'ouvrir une session immédiatement plutôt que de devoir attendre constituait aussi une raison convaincante d'utiliser Vérifiez.Moi au lieu d'attendre de recevoir un code d'accès par courrier.

Certains participants, y compris plusieurs clients autochtones, ont indiqué être mal à l'aise de transmettre des renseignements bancaires à quiconque, y compris au gouvernement, ou croyaient que leurs renseignements personnels seraient susceptibles d'être piratés ou consultés par des entités non autorisées. Ils ont manifesté une préférence marquée pour l'option de recevoir plutôt leur code d'accès par courrier. Un participant a suggéré d'expliquer pourquoi les renseignements bancaires sont nécessaires afin d'apaiser certaines de leurs inquiétudes à ce sujet.

Plusieurs participants, particulièrement les clients âgés, ont indiqué qu'ils étaient généralement intimidés par la technologie et les opérations en ligne, et ne se sentaient pas à l'aise de les utiliser, et n'avaient aucun intérêt à utiliser Vérifiez.Moi, préférant plutôt recevoir un code d'accès par courrier (s'ils devaient ouvrir un compte, étant donné que bon nombre d'entre eux ne l'avaient pas fait parce qu'ils n'aimaient pas utiliser un ordinateur et faire des opérations en ligne). Quelques-uns ont ajouté qu'ils ne gèrent pas leurs affaires bancaires en ligne pour cette raison et qu'ils seraient donc incapables d'utiliser Vérifiez.Moi, même s'ils le voulaient.

Je suis de la vieille école, je veux obtenir un code d'accès personnel. C'est probablement plus facile que l'autre option. Mais, je suis tout simplement de la vieille école. J'aime mieux obtenir mon code par courrier, c'est tout simplement plus facile. Parfois, je ne veux que jeter les ordinateurs et les téléphones par la fenêtre. Je deviens frustré et épuisé. Je crois que c'est pourquoi, quand je regarde l'écran, mes yeux le sont aussi, n'est-ce pas? Je regarde l'écran d'ordinateur et on dirait que je déteste cet objet. C'est ainsi que les choses se passent de nos jours et je le comprends. En ce qui me concerne, cependant, je préfère l'autre façon. – PPIRPC

Je l'ai utilisé une fois quand j'ai présenté une demande d'AE. C'était facile, j'ai confiance parce que je sais que les renseignements personnels sont protégés. Il faut donner d'autres renseignements afin de leur confirmer votre identité. – SRG

J'ai acheté des choses en ligne sans aucune difficulté. Je navigue très bien dans le Web maintenant. J'ai retourné des envois. – SRG

Je ne veux tout simplement pas le faire en ligne. Cette option ne m'intéresse pas. – SRG

Au départ, j'ai essayé l'une des méthodes offertes, qui utilisait les renseignements bancaires, mais cela n'a pas fonctionné. – SRG

C'est un gros risque et je dirais que c'est la raison pour laquelle je ne visite pas vraiment le site Web de Service Canada au bureau ici parce qu'il y a un an, le système du gouvernement du territoire du Nunavut a été piraté et personne ne l'a publié en ligne. C'est aussi un gros problème pour moi d'utiliser des services en ligne parce que je ne veux pas que mes renseignements s'y trouvent, ce qui explique pourquoi j'hésite à faire des opérations en ligne. – Client autochtone, PPIRPC

J'aimerais mieux recevoir le code d'accès par courrier habituel. Je crois que c'est principalement parce que mon téléphone ne possède pas de protection contre les virus, mais aussi à cause de l'idée selon laquelle cette option est liée à mon compte bancaire. Vous savez,

si ce n'est pas détenu et exploité par ma banque, je ne voudrais pas que cela soit lié à l'application bancaire que j'utilise. – Client autochtone, AE

Non, la méthode traditionnelle est la meilleure. – Client autochtone, SV

Cela ne m'aiderait pas. Je fais affaire avec la coopérative de crédit locale et pour une raison quelconque, probablement parce qu'il y en a tant et qu'elles n'ont pas trouvé de façon de vous permettre d'accéder à l'une d'elles; les grandes banques offrent ce genre de services, mais pas les coopératives de crédit individuelles. Donc, cette option ne m'est pas offerte et je ne ferai pas affaire avec une banque commerciale. Cela ne s'applique pas à ma situation. – SV

9. Perte de clientèle pour le mode de prestation du NAS

La plupart des participants comprenaient qu'il était urgent de demander un NAS et ils cherchaient la façon la plus rapide d'en obtenir un, et le mode de prestation indiqué, à la lumière de leurs recherches et de leurs discussions avec d'autres, était le mode en personne. Par conséquent, la plupart des participants ont présenté une demande en personne à un bureau de Service Canada. Quelques-uns ont décrit les longues files par temps froid et ont supposé qu'elles étaient attribuables aux protocoles liés à la pandémie ou aux pénuries d'employés.

Ils ont recouru à diverses stratégies pour raccourcir le temps d'attente, comme effectuer des recherches dans Google afin d'obtenir de l'information sur les files et les temps d'attente aux emplacements de Service Canada dans leur région ou se sont fait recommander des emplacements par l'intermédiaire des médias sociaux et de leurs amis. Le service qu'ils ont reçu en personne (après avoir terminé de faire la file à l'extérieur) était habituellement rapide, courtois et efficace, car ils avaient immédiatement reçu leur NAS.

Je croyais que les avis sur Google étaient les plus honnêtes et je me suis rendu au bureau le plus près, situé à Mississauga. Je m'y suis rendu, j'ai fait la file pendant 10 à 15 minutes et j'ai obtenu mon NAS le jour même. Je ne voulais pas présenter ma demande en ligne parce que tout le monde dit que cela prend du temps. J'avais aussi essayé d'appeler au bureau de Mississauga par le passé, mais personne n'avait répondu. Étant donné que cela ne me convenait pas, j'ai tenté de fonder mon opinion sur les avis et j'espérais qu'ils disent vrai et que l'attente soit de courte durée. Heureusement, on trouvait aussi beaucoup d'autres renseignements, sur le stationnement, par exemple, qui est parfois complet. On pouvait voir toute l'information dans les avis. – NAS

Certains participants du NAS ont utilisé le site Web du gouvernement pour obtenir de l'information, comme savoir quels sont les documents requis pour présenter une demande. Ces renseignements étaient utiles et alignés sur le processus de demande.

D'autres ont fait appel à des amis, des proches ou d'autres sources, comme des groupes ou des fils de discussion dans les médias sociaux pour obtenir de l'information sur la façon de présenter une demande de NAS. Ces ressources ont également fourni de l'information sur d'autres aspects liés au fait d'être un nouvel immigrant au Canada.

Nous avons deux ou trois amis qui sont déjà des citoyens du pays; nous connaissions donc le processus. Ils nous ont donné des directives et nous avons aussi pu compter sur l'aide d'un autre ami, qui a déménagé récemment, en décembre, je crois. Il avait vécu la même chose et disait qu'il valait mieux se présenter en personne. Nous avons tout de même essayé de voir au-delà et nous nous sommes dit que nous devrions y aller, utiliser le système de soutien, les appeler et prendre un rendez-vous, parce que c'est plus rapide, mais on nous a conseillé de nous présenter en personne. C'est la meilleure façon de procéder. – NAS

En ce qui me concerne, j'aurais confiance en la parole d'une personne qui a déjà suivi le processus avant moi. J'ai demandé à des amis ce qu'ils en pensaient et quelle était la meilleure façon de procéder, parce que je recherche toujours le chemin le plus facile. Je n'attendrai pas pendant 10 à 15 jours pour un simple processus. Toutefois, si j'essaie de joindre un représentant par téléphone, comme vous l'avez mentionné, le numéro 1-800, j'ai du mal à obtenir une réponse. D'abord, il faut passer l'étape du système automatisé, écouter toutes les options annoncées et si vous choisissez la bonne option et dites que vous souhaitez parler à un représentant, mais que vous ne réussissez pas à lui parler, le processus dans son ensemble est nul. C'est tout simplement une perte de temps. Je préfère me rendre sur place et j'aime cette présence, parce que vous avez le représentant en face de vous, ce qui vous permet de lui poser des questions. Il est censé vous donner votre NAS à ce moment-là. Ce n'était pas très clair en ligne, cependant, c'est pourquoi je préfère me rendre sur place pour présenter ma demande. – NAS

Je crois que tout le monde connaît le site Web Canadavisa.com. On y trouve une grande quantité de renseignements sur la façon de se rendre au Canada et sur ce qu'il faut faire à son arrivée. Toutes ces procédures y sont indiquées. En outre, il existe aussi des groupes sur Facebook, comme des groupes d'étudiants internationaux, particulièrement pour les étudiants indiens, ou surtout les étudiants du sud de l'Inde, là d'où je viens. Il y avait donc beaucoup de personnes qui aident chacun des demandeurs; ils donnaient

des renseignements très précis sur la façon de se rendre au bureau, ce qu'il fallait faire et ce qu'il fallait apporter. C'était très facile. – NAS

Le refus de présenter une demande de NAS électronique était motivé par diverses raisons, notamment :

- Le simple fait de vouloir obtenir un NAS le même jour, même si cela signifiait de faire la file pendant une longue période, afin de pouvoir travailler immédiatement.
- Éviter une situation où la réception d'un NAS serait retardée pour une raison quelconque, comme des inexactitudes ou des documents manquants, ce qui peut rallonger l'attente.
- Les cartes arrivées à échéance peuvent seulement être renouvelées en personne et seules les nouvelles demandes de NAS peuvent être présentées en ligne.
- Les employeurs pourraient douter que des personnes qui n'ont pas de NAS ou qui ont une période de grâce puissent travailler et pourraient ainsi refuser de les embaucher.

Les participants ont indiqué qu'il pourrait être possible d'intégrer une confiance accrue aux applications en ligne s'il y avait une communication plus proactive (p. ex., un clavardage en ligne en direct) – par exemple, sur la possibilité que les éléments soient manquants ou erronés, étant donné que le manque de confiance à l'égard de la demande de NAS en ligne était en partie attribuable à un raisonnement selon lequel la présentation d'une demande en ligne pourrait être retardée pour une raison quelconque.

Parmi les participants qui ont changé de mode de prestation, certains voulaient se rendre en personne, mais ont été incapables de prendre rendez-vous rapidement ou se sont présentés à de multiples reprises en personne, mais se sont heurtés à de longues files et ont donc présenté une demande en ligne et reçu leur NAS dans la semaine suivante. D'autres ont éprouvé des problèmes lorsqu'ils ont présenté leur demande en ligne et ont finalement dû se rendre en personne à un bureau de Service Canada pour les régler.

La première demande que j'ai présentée a été rejetée. Elle m'a été retournée et on me demandait de fournir les mêmes renseignements, mais j'ignore ce qui s'est passé. Après cela, j'ai pris rendez-vous, essayé d'appeler et on m'a rappelé dans un ou deux jours ouvrables. Quand on m'a rappelé, on m'a dit que je devais attendre six mois avant d'avoir un rendez-vous. Étant donné que c'était beaucoup trop long, j'ai décidé de présenter de nouveau une demande en ligne et, heureusement, elle a été acceptée et j'ai obtenu mon [NAS]. Il n'a pas fallu cinq ou dix jours; peut-être deux ou trois. Je l'ai obtenu rapidement. J'aurais pu attendre pendant deux ou trois jours, et ensuite faire la file alors qu'il fait froid. – NAS

Cela serait plus facile si l'on nous donnait une raison précise, par exemple, quelle lettre ou quel document ont été rejetés. Quelques jours plus tard, nous avons reçu une lettre indiquant que l'un des documents n'était pas adéquat ou approprié pour la demande. Il serait donc plus utile de connaître immédiatement la raison précise ou de pouvoir clavarder en ligne pendant que nous présentons notre demande. – NAS

La raison est que nous avons parfois indiqué des renseignements erronés dans notre demande en ligne. Celle-ci peut être rejetée et nous ne connaissons son état qu'au dixième jour. Encore une fois, si nous voulons présenter une autre demande, il faut dix jours de plus. C'est mieux de se rendre directement au centre pour obtenir le NAS. – NAS

Ensuite, la deuxième fois, lorsque le numéro de ma carte est arrivé à échéance, je crois que le site Web indiquait que je devais aussi me rendre sur place. J'ai donc dû me rendre sur place pour une deuxième fois lorsque mon numéro était arrivé à échéance. Oui, je n'ai pas vu l'option de présenter une demande en ligne pour ce numéro. – NAS

Il y a eu des discussions et des débats sur le meilleur format du NAS et le format le plus utile et le plus sécuritaire. Les opinions sur les cartes en plastique par rapport à un document papier et à une version numérique étaient mitigées, certains participants estimant que le document papier est plus pratique et facile à transporter, tandis que d'autres

estimaient qu'il pouvait être plus facilement volé. D'autres participants estimaient qu'une version numérique serait plus pratique, et d'autres encore croyaient qu'elle pourrait être plus facilement piratée.

10. Clients âgés

Dans de nombreux domaines, les expériences des aînés avec Service Canada étaient conformes à celles des autres groupes et incluaient les suivantes :

- La rétroaction dont certains aînés ont fait part spontanément au sujet de leurs expériences en matière de services propres à la pandémie. Ils ont entre autres mentionné l'absence perçue d'employés de Service Canada, les longs délais d'attente et l'incapacité de joindre un représentant du service par n'importe quel mode de prestation que ce soit, etc.
- La plupart des aînés étaient d'avis que les représentants les respectaient eux et leur temps, et qu'ils étaient amicaux et utiles.

La personne à qui j'ai parlé m'a été d'une grande aide. J'ai dû attendre un peu avant de pouvoir lui parler, mais j'étais satisfait des services que ce représentant m'a fournis. – SV

- Certains aînés croyaient avoir été traités avec respect; toutefois, leur temps n'avait pas été respecté, car ils avaient dû faire la file ou être mis en attente pendant longtemps afin de pouvoir parler à un représentant.

Je crois que cela dépend de la personne qui répond au téléphone. Lors de ma plus récente expérience, la personne lisait du texte tiré du site Web que je consultais et pour lequel je voulais obtenir des précisions. Ce représentant m'a ensuite mis en attente afin que je sois transféré à son gestionnaire, parce que même s'il connaissait le contenu, il ne connaissait pas le contexte. Les représentants sont formés pour transmettre l'information, mais ils n'ont pas assimilé les processus qui sous-tendent ces renseignements ou appris comment les clarifier pour d'autres. – SV/SRG

- Les interactions insatisfaisantes avec des représentants de Service Canada dont les participants ont fait part avaient tendance à être liées aux services reçus en personne et, à l'occasion, au téléphone.
- La plupart des clients âgés de Service Canada étaient satisfaits de l'information qu'ils avaient trouvée ou reçue sur le programme dans le cadre duquel ils présentaient une demande.
- La plupart des aînés ne faisaient aucune différence entre l'étape de la prise de renseignements et l'étape de la présentation d'une demande dans leur parcours de client. Leurs expériences de la présentation d'une demande étaient mitigées : certains ont trouvé le processus relativement facile et sans heurts, tandis que d'autres ont éprouvé diverses difficultés.
- Quelques aînés ont dit qu'ils avaient appelé à répétition avant de pouvoir joindre un représentant. Lorsqu'ils finissaient par en joindre un, ils étaient souvent incapables de résoudre leur problème, ce qui les contraignait à devoir rappeler ou à se présenter à un bureau.
- Pendant qu'ils remplissaient et soumettaient leur demande, la plupart des aînés ont indiqué que les représentants, ainsi que les renseignements qu'ils avaient reçus, les avaient aidés. À cette étape, le fait de devoir être mis en attente ou de faire la file était un irritant commun.
- En ce qui concerne l'aide offerte pour remplir et soumettre des demandes, les préférences des aînés variaient entre l'aide par téléphone ou en personne avec Service Canada. Certains ont dit qu'ils n'avaient pas été en mesure d'utiliser le libre-service ou qu'ils n'étaient pas assez sûrs d'eux pour le faire. Plusieurs participants aînés ont indiqué qu'ils ne se sentaient pas à l'aise d'utiliser des ordinateurs et Internet, qu'ils n'avaient pas accès à un ordinateur ou à Internet ou qu'ils étaient limités par une déficience comme un tremblement des mains, une mauvaise vue ou de la douleur. Dans d'autres cas, les participants avaient préféré parler avec un représentant de Service Canada parce qu'ils craignaient de faire une erreur dans leur demande.
- La plupart des participants aînés n'ont pas fait de suivi après avoir soumis leur demande.

- La plupart des aînés qui s'étaient inscrits à MDSC étaient satisfaits de leur expérience, qu'ils ont décrite comme facile. Plusieurs avaient ouvert un compte MDSC il y a de nombreuses années – parmi eux, quelques-uns ont éprouvé des difficultés lorsqu'ils ont essayé d'ouvrir une session après un certain temps.

Je dois m'être inscrit. J'ai très probablement présenté une demande. Je ne me souviens pas d'avoir eu une mauvaise expérience, donc si je l'ai bel et bien utilisé, le processus a été simple. – SV

- Certains participants aînés étaient rassurés par l'authentification multifactorielle pour ouvrir une session à MDSC; d'autres étaient souvent réticents à échanger d'autres renseignements personnels ou n'aimaient pas l'authentification multifactorielle en général.

On vous dit que c'est une question de sécurité, mais comment est-ce sécuritaire si je vous donne tous ces renseignements? Ils veulent que je leur donne toujours plus de renseignements, parce qu'il s'agit d'une question de sécurité, mais je me demande en fait si c'est réellement sécuritaire s'ils ne possèdent pas tous les numéros. – SV/SRG

- Le niveau de connaissance de Vérifiez.Moi était faible. Certains participants aînés étaient à l'aise d'utiliser leurs renseignements bancaires dans leurs interactions avec Service Canada. Certains ont utilisé leurs renseignements bancaires pour leur compte de l'ARC, indiquant que Vérifiez.Moi ne serait pas différent, étant donné que le gouvernement possédait déjà leurs renseignements bancaires pour le dépôt direct.
- Bon nombre des participants aînés – mais pas tous – étaient d'avis que le gouvernement protège bien leurs renseignements personnels, quoique certains doutaient de la capacité du gouvernement de protéger leurs renseignements personnels en ligne.

Je me sens parfaitement en sécurité. De nos jours, on ne sait jamais... j'utilise mes services bancaires même pour consulter mon impôt sur le revenu parce que je crois que c'est un peu plus sécuritaire. On s'expose à un risque chaque fois qu'on utilise Internet. J'espère que le gouvernement fait un meilleur travail [que le secteur privé]. En fait, j'ignore réellement s'il le fait. On espère seulement que tout fonctionne. – SV

Je ne fais pas confiance à Internet. Big Brother vous regarde. – SRG

- Il y avait des preuves de confusion chez quelques participants aînés entre divers comptes en ligne du gouvernement du Canada.

Je vais avoir besoin de votre aide. S'agit-il du même compte que celui que l'on utilise pour produire la déclaration de revenus ou d'un autre? Je crois que j'ai dû présenter une demande, mais je ne me souviens pas tout à fait. Je dois m'être inscrit. Je crois que je me suis inscrit au moyen de mes renseignements bancaires, car c'est ce que je fais pour la déclaration de revenus. J'utiliserais le même système. – SV

- Parmi les améliorations suggérées afin de gérer et d'éliminer les irritants connus pendant leur parcours avec Service Canada, notons des temps d'attente plus courts, un meilleur accès à l'information, plus d'options de soutien, une résolution de problèmes efficace, des mises à jour de situation proactive et des sites Web plus faciles à consulter.

Il arrive parfois que l'on cherche une information précise dans le site Web de Service Canada. Il faut réellement chercher minutieusement, ligne par ligne, où trouver l'information, savoir ce que l'on cherche et savoir où l'on veut aller. Si l'on ne clique pas sur la bonne case, on pourrait se retrouver complètement dans un autre pays. On obtient une réponse différente de ce que l'on cherchait. – SRG

Plusieurs nuances sont toutefois ressorties des expériences des aînés auprès de Service Canada dans le cadre de la présente étude :

Quelques aînés ont indiqué qu'ils redoutaient de se rendre en personne à un bureau de Service Canada à cause de la pandémie de COVID-19 ou parce qu'ils ignoraient si les services en personne avaient repris. Plusieurs aînés considéraient le mode de prestation en personne comme une offre de service importante parce qu'ils ne se sentaient pas à l'aise d'utiliser les services en ligne ou étaient incapables de les utiliser.

Évidemment, depuis la pandémie, je ne connais pas bien la situation et j'ignore quels sont les services qui ont été maintenus et s'il est possible de se rendre au centre pour obtenir de l'aide ou si tous les services sont offerts seulement par téléphone. – SV/SRG

À titre d'exemples d'interactions insatisfaisantes avec des représentants de Service Canada, notons des participants au RPC, à la SV et au SRG, qui étaient d'avis que le traitement respectueux dépend du représentant au bout du fil. On croyait aussi que les représentants, même s'ils sont polis et gentils, ne possèdent peut-être pas le niveau de renseignements ou de connaissances auquel ils s'attendaient. Une participante âgée à la SV pour qui il avait été très difficile physiquement de se rendre en voiture à l'emplacement de Service Canada et de faire la file pendant une période prolongée (elle avait très mal), s'est simplement fait remettre des formulaires et s'est fait dire de disposer par le représentant.

Pour certains aînés, il était difficile physiquement de se rendre au bureau de Service Canada – notons, entre autres facteurs mentionnés, le prix de l'essence, l'absence de transport efficace ou le fait de devoir faire la file longtemps (parfois à l'extérieur par temps froid ou défavorable).

Les quelques aînés qui avaient effectué un suivi de l'état de leur demande l'avaient principalement fait parce que Service Canada n'avait pas communiqué avec eux en temps opportun. Certains étaient anxieux, car ils ignoraient le moment où ils recevraient leurs prestations et le montant de celles-ci. Quelques-uns ont effectué un suivi afin de confirmer qu'ils avaient bien rempli les formulaires.

J'ai effectivement appelé une fois afin de savoir ce qui se passait. Nous étions à moins de deux semaines de mon anniversaire, qui est en décembre. On a seulement pu me dire que la demande avait déjà été traitée. Ils attendent toutefois jusqu'à la dernière minute pour vous dire ce qui se passe. C'était intimidant. Je me demandais si j'allais être en mesure de payer mon loyer le mois prochain. J'avais besoin de savoir dans quelle situation financière je me trouverais. – SRG

La plupart des aînés préféraient les modes de prestation traditionnels, comme le service en personne et par téléphone. Par rapport aux autres groupes, ces participants étaient moins susceptibles de vouloir utiliser le clavardage en ligne. Ils croyaient fermement qu'il fallait continuer d'offrir des options sur papier, par téléphone ou en personne. Plusieurs participants aînés étaient conscients que les affaires étaient majoritairement menées en ligne et par téléphone en général, mais plusieurs d'entre eux ont confirmé qu'ils préféraient vraiment les interactions en personne.

Lorsqu'il est question des ordinateurs, je suis assez ignorant. Je demande toujours à mon fils ou à ma fille de m'aider à faire quelque chose d'aussi important que de remplir des formulaires pour le gouvernement ou l'assurance parce que je ne veux pas faire d'erreurs. Je ne comprends rien à tout ce jargon informatique. Je suis une personne qui aime encore les livres, les stylos et le papier. J'aime remplir un formulaire au comptoir. – RPC

J'aime recevoir une lettre que je peux tenir dans ma main, consulter et emporter avec moi. Qu'arrive-t-il si mon ordinateur ne fonctionne pas quand je dois l'utiliser pour consulter ma lettre? Étant donné que je doute de pouvoir accéder facilement à mon compte personnel en ligne, je trouve plus rassurant d'avoir une copie papier. – SV

J'habite dans une petite ville, ce qui signifie qu'il n'y a qu'un seul bureau. Je me souviens de m'y être rendu afin d'obtenir des renseignements, mais il était fermé à cause de la pandémie. Ce que je veux dire, et je parle de façon générale pour ma situation en particulier, c'est que notre société évolue vers des services de plus en plus en ligne et moins personnels, pour la plupart de ceux-ci, et je crois qu'il demeure important de faire une place aux personnes âgées. L'option en ligne existe, et tant mieux pour ceux qui l'aiment; en ce qui me concerne, il est important de maintenir les services en personne. – SV

Parmi les participants aînés qui ne s'étaient pas inscrits à MDSC, les obstacles à l'ouverture d'un compte étaient souvent ancrés dans leur malaise général avec l'utilisation d'un ordinateur ou d'Internet, ou la crainte de faire des erreurs, comme on l'a constaté dans les autres groupes. Ces obstacles étaient toutefois plus marqués chez cette cohorte.

J'ignore comment le configurer. Je suis allé en ligne et j'ai tenté d'ouvrir un compte. Je me suis rendu à la deuxième étape, mais on m'a ramené à la première étape, puis j'ai tout perdu et je n'ai jamais réessayé. C'était très déroutant. J'ai décidé d'essayer parce que je m'ennuyais. Je me disais que j'obtiendrais plus de renseignements sur les prestations auxquelles j'étais admissible si j'arrivais à ouvrir un compte. C'est difficile de savoir ce qu'il faut faire quand on est nul en informatique. J'ai abandonné. Je ne voulais pas appuyer sur le mauvais bouton et tout annuler. L'ordinateur m'intimide. – SRG

Il y a de cela quelques années, j'ai reçu l'aide de représentants extraordinaires, qui m'ont expliqué la façon de configurer le compte. J'ai suivi le processus en cinq étapes et c'est au moment où il fallait verrouiller les cinq questions d'accès pour assurer la sécurité du mot de passe qu'un pépin est survenu. Pendant plus d'un an et demi, environ, il n'a jamais été réglé et la situation n'a jamais été signalée. Ainsi, on me posait des questions de sécurité que je n'avais pas choisies et je n'avais donc aucune réponse à donner. J'ai appelé à plusieurs reprises, mais on ne m'a pas offert de solution à mon problème. J'obtenais toujours la même boucle de rétroaction. Je choisissais des questions différentes et j'indiquais des réponses différentes, puis je fermais tout et je tentais de nouveau d'ouvrir une session, et j'arrivais à cette même absurdité. Étant donné que je n'avais pas besoin d'y accéder, je n'y ai tout simplement pas porté attention. Si l'on avait réglé mon problème, j'aurais sans aucun doute utilisé ce service, parce que l'on peut faire des vérifications et que l'on y trouve beaucoup de renseignements qui peuvent être utiles. – SV

En ce qui concerne Vérifiez.Moi, la plupart des aînés se sont dits mal à l'aise de transmettre leurs renseignements bancaires à quiconque, y compris au gouvernement, et ont manifesté une préférence marquée pour l'option de recevoir plutôt leur code d'accès par courrier. Plusieurs clients du SRG et de la SV ont indiqué qu'ils étaient généralement intimidés par la technologie et les opérations en ligne, et ne se sentaient pas à l'aise de les utiliser, et n'avaient aucun intérêt à utiliser Vérifiez.Moi, préférant plutôt les méthodes de la « vieille école », comme recevoir un code d'accès par courrier (s'ils devaient ouvrir un compte, étant donné que bon nombre d'entre eux ne l'avaient pas fait parce qu'ils n'aimaient pas utiliser un ordinateur et faire des opérations en ligne). Quelques-uns ont ajouté qu'ils ne gèrent pas leurs affaires bancaires en ligne pour cette raison et qu'ils seraient donc incapables d'utiliser Vérifiez.Moi. Un participant de la SV a dit qu'il ne pouvait pas utiliser Vérifiez.Moi parce qu'il fait affaire avec une coopérative de crédit locale.

Je n'effectue pas d'opérations bancaires en ligne. Je ne suis pas doué avec les ordinateurs. Je deviens intimidé et je ne perds pas mon temps avec cela, surtout avec ces escroqueries dont on parle. Je ne veux pas me faire piéger dans ces vols de renseignements personnels ou ces fraudes. – SRG

Je l'ai vu. J'étais d'avis que le fait de donner mes renseignements bancaires entraine un peu trop dans ma vie personnelle. J'ignore combien de personnes ont besoin d'y accéder. Je ne m'y connais pas beaucoup en technologie et je ne vois pas ce que l'accès à mes renseignements bancaires a à voir avec le gouvernement du Canada. C'est pourquoi j'ai ouvert une session avec mon numéro de service public et c'est là que j'ai eu un problème. Je me suis dit que je pourrais utiliser mes renseignements bancaires si je devais le faire, mais j'aime garder les sites bancaires pour les affaires bancaires et les sites de pension, pour la pension. Cela montre mon niveau d'intégration dans tout le monde électronique. Je ne suis pas à l'aise. Le fait de délaissé le papier pour l'électronique, c'est toute une étape à franchir. – SV

Je ne le connais pas. Absolument! J'aime que les choses soient faites rapidement. Cela serait bien de pouvoir le faire en ligne. – SV

Certains participants du SRG et de la SV ayant une incapacité physique ou des limitations faisaient partie des participants à l'étude qui avaient les plus vives inquiétudes en matière d'accessibilité avec Service Canada. Ils estimaient que le processus de demande de prestations d'invalidité ou de vieillesse ne tenait pas compte de leurs difficultés et de leur âge, c'est-à-dire qu'ils devaient faire la file pendant de longues heures, remplir des formulaires longs et complexes et répondre à des questions pointues, consacrer beaucoup de temps et d'énergie à être mis en attente, à rappeler ou à être transférés, et utiliser une loupe pour être en mesure de lire le texte rédigé en petits caractères. Les personnes malentendantes avaient de la difficulté à comprendre ce que les représentants leur disaient.

Une personne dont le revenu est limité a-t-elle un ordinateur? A-t-elle accès à Internet? Cela rend les choses très difficiles. – SV/SRG

Il faut ensuite se rendre à un bureau de Service Canada et faire la file. Je suis un citoyen âgé, j'ai des limitations de santé physique et vous me causez une grande souffrance. Je suis debout dans une file qui avance très lentement et je dois rester debout pour parler à cet employé qui me remet des documents et me dit de disposer. Je suis donc retourné à ma voiture frustré et en proie à une grande souffrance. Je m'attendais à obtenir de l'aide... j'aurais pu prendre moi-même les documents que je voulais. Je crois donc que le bureau de Service Canada ne m'a aucunement aidé. Je suis devenu très bouleversé et je sentais que je n'étais pas important. J'ai pris le temps de venir et vous n'avez aucune idée de ce que j'ai dû supporter pour m'y rendre. J'ai fait la file, pour me faire dire de disposer après quelques minutes à peine. Pourquoi ai-je gaspillé mon temps, mon énergie et mon essence? Pourquoi me suis-je fait subir cette situation, mentalement, émotionnellement et physiquement? – SV

Il a souvent été mentionné de raccourcir les délais d'attente en personne et au téléphone, non seulement pour rendre l'expérience en matière de services plus pratique, mais aussi pour la rendre plus accessible, pour plusieurs aînés. Cet aspect était d'une importance marquée chez les participants âgés, particulièrement ceux atteints d'une déficience physique ou mentale.

Il faudrait embaucher plus de personnes à ce bureau pour raccourcir le temps d'attente. Si vous voulez parler à quelqu'un, vous pouvez appeler et parler à quelqu'un. Il serait peut-être bien d'offrir un clavardage pour les sujets qui n'ont pas à être expliqués en profondeur. Je n'aurais qu'à poser une question simple pour laquelle j'ai besoin d'une explication et j'obtiendrais une réponse immédiatement, en quelques minutes. – SRG

On a également constaté plusieurs nuances propres au programme parmi les participants âgés :

RPC

Les participants du RPC connaissaient généralement le programme et savaient qu'ils étaient admissibles à commencer à toucher des prestations dès l'âge de 60 ans. Ils ont décrit leurs situations et les raisons pour lesquelles ils avaient décidé d'accéder au programme – en consultation avec un comptable ou un conseiller financier ou en raison d'un changement dans leur situation personnelle (décès du conjoint).

L'insatisfaction au sein des participants du RPC était attribuable aux facteurs suivants :

- L'incertitude quant au moment où ils devraient présenter une demande de prestations du RPC, ainsi que les avantages et inconvénients au fait de reporter la demande. Un participant a utilisé la calculatrice du revenu de retraite en ligne, mais les autres n'étaient pas vraiment au courant de son existence.
- Des problèmes à recevoir des mesures d'adaptation pour les clients souffrant d'un déclin cognitif ou de difficultés liées à l'âge.
- L'incapacité à joindre un représentant de Service Canada pour obtenir de l'aide, même si le participant avait fait tout son possible.

- Des obstacles techniques liés à leur expérience numérique et le fait de trouver les formulaires en ligne difficiles à remplir.
- Des préoccupations et une confusion entourant les règles du programme, à savoir que le montant de la prestation est moins élevé quand la prestation du conjoint et celle du RPC sont combinées.

Je trouve parfois extrêmement frustrant d'essayer de remplir ces formulaires. On répond à chacune des questions, mais l'une d'elles ne s'applique peut-être pas à nous. On la saute, mais il faut quand même revenir et y répondre, mais on ignore complètement quoi indiquer parce qu'elle ne s'applique pas réellement à nous. Je trouve que c'est extrêmement frustrant pour présenter une demande. – RPC

Il n'y avait pas suffisamment de renseignements. Par exemple, je devrais avoir une promotion et je vais me trouver dans une fourchette d'imposition différente si cela se concrétise. Je dois donc me demander si je dois leur rembourser de l'argent, sans quoi je devrai payer un montant d'impôt important et il n'y aura donc aucun avantage à obtenir cet argent. C'est une situation étrange, tout simplement. Ainsi, je songe presque à ne pas accepter de promotion parce que ça me nuit en fait. C'est le genre d'information que j'aurais dû avoir avant. Ce sont toutes ces règles qu'il faut connaître, en quelque sorte, avant de s'inscrire à ce genre de service, et cela n'est pas évident. – RPC

On ne nous envoie pas vraiment d'information, même en ce qui concerne certaines règles du RPC. À mesure que l'on approche de 60 ans, on reçoit des communications, mais elles sont très sporadiques et n'expliquent pas la façon dont les prestations sont combinées. Je sais que c'est un problème parce que j'ai déjà travaillé avec des aînés. Vous savez que leur revenu mensuel est réduit, alors qu'ils croient qu'un montant supplémentaire sera ajouté. J'ignore si l'on organise des ateliers ou d'autres activités du genre pour les aînés de la région afin de discuter du RPC à mesure que les gens commencent à vieillir, parce que cela porte à confusion. – RPC

On ne l'enseigne pas à l'école. Il faudrait vraiment organiser des séances communautaires afin d'expliquer aux gens comment présenter des demandes, ce qu'un report signifie, et ce qui se passe quand il faut combiner des revenus, entre autres sujets. Aucune éducation n'est faite à ce sujet; on est simplement censé le savoir. Et ce c'est pas tout le monde qui le sait, c'est pourquoi il serait possible de faire un meilleur travail à cet égard. – RPC

Voici les suggestions formulées par les participants du RPC :

- Offrir différentes options de soutien destinées expressément aux aînés afin de tenir compte de leur déclin cognitif et de leurs difficultés techniques.
- Envoyer un rappel annuel après 60 ans à ceux qui choisissent de reporter afin de leur demander s'ils sont maintenant prêts à présenter leur demande.
- Offrir différentes possibilités de sensibilisation et d'éducation aux aînés afin qu'ils sachent quelles sont les options qui s'offrent à eux, et quels sont les avantages et inconvénients de chacune.
- Recevoir des avis de dépôt.
- Recevoir des documents qui indiquent le montant de la prestation et la justification ou le calcul qui la sous-tendent.

SV et SRG

La plupart des participants de la SV ont reçu une lettre quelques mois avant leur 65^e anniversaire afin de les informer de la prestation et quelques-uns l'ont même reçue jusqu'à un an avant celui-ci. Certains se sont fait dire qu'ils n'avaient rien à faire, sauf s'ils voulaient la reporter. Plusieurs avaient des questions sur l'option de reporter et ils ont mené leurs propres « recherches » en consultant des amis, des proches ou Google afin de soupeser les avantages et inconvénients de cette option. Plusieurs participants se souvenaient d'avoir reçu une lettre leur indiquant qu'ils seraient automatiquement inscrits, ce qu'ils jugeaient simple. Les participants qui touchaient des prestations d'invalidité de

l'Ontario (PIO) ont reçu une lettre leur indiquant qu'ils devaient présenter une demande de SV parce que leurs PIO cesseraient à leur 65^e anniversaire.

Les participants du SRG ont fait part d'un éventail d'éléments déclencheurs à leur processus de présentation de demande. Certains ont été poussés à le faire par un travailleur social ou un organisme local (c.-à-d. Grand Prairie for Newcomers) qui les ont aussi aidés par la suite à s'y retrouver dans le processus de demande en soi. D'autres ont reçu une lettre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) les poussant à présenter une demande avant leur date d'anniversaire ou ont coché une case dans la lettre de prestations de la SV qu'ils avaient reçue par courrier huit mois avant leur 65^e anniversaire.

Je devais présenter une demande au RPC, mais la Sécurité de la vieillesse a commencé automatiquement quand j'ai eu 65 ans. Cette lettre indiquait que ma pension devait commencer automatiquement à la lumière de renseignements comme l'année et le mois de ma naissance, mon statut de résident canadien et le fait que j'habitais au Canada depuis mes 18 ans, soit il y a 40 ans de cela. La lettre indiquait aussi que les renseignements étaient exacts et que je ne n'avais pas à communiquer avec eux ou à faire quoi que ce soit si je voulais commencer à recevoir la Sécurité de la vieillesse. – SV

J'étais un client du POSPH. On m'a envoyé une lettre en janvier 2021 me disant que j'allais avoir 65 ans cette année et qu'il m'incombait de présenter une demande de Sécurité de la vieillesse et de Supplément de revenu garanti. On m'a donné jusqu'au 15 avril pour envoyer une preuve de ma demande de SRG. On m'a aussi donné un numéro sans frais, que j'ai composé, et on m'a envoyé une demande. – SRG

Je suis pensionné. J'ai pris ma retraite et environ six mois avant mon 65^e anniversaire, j'ai reçu de l'information par courrier sur la SV, qui indiquait que celle-ci entrerait en vigueur automatiquement, que je n'avais pas à présenter de demande et que je n'avais rien à faire, sauf si je voulais la reporter. – SV

Je me suis rendu aux bureaux de l'organisme Grand Prairie for Newcomers. Le personnel là-bas m'a aidé à explorer les options afin d'obtenir un revenu supplémentaire pour m'aider à subvenir à mes besoins quotidiens. Pendant que nous consultions le site Web, nous avons appris que je pouvais présenter une demande de Supplément de revenu garanti. Le personnel m'a aidé à obtenir le formulaire de demande, que j'ai rempli. – SRG

L'insatisfaction au sein des participants de la SV et du SRG était attribuable aux facteurs suivants :

- L'incertitude entourant l'admissibilité à la SV et au SRG – certains ignoraient s'ils étaient admissibles.
- Devenir au fait de leur admissibilité très peu de temps avant de recevoir le paiement. Les clients de la SV et du SRG qui ont présenté une demande un an ou six mois à l'avance ne savaient pas d'avance si leur demande était approuvée. S'ils avaient reçu un préavis au sujet de leur demande, ils auraient été moins anxieux de ne pas avoir le soutien au revenu sur lequel ils comptent au moment de leur retraite.
- Une confusion au sujet de la demande et des difficultés avec le processus de demande en général.
- Des problèmes techniques (qui ne sont pas liés à la compétence technique du participant).
- Une incertitude et une confusion liées à la présentation d'une demande au RPC en même temps.

Je trouve cela tout simplement frustrant, parce qu'il s'agit d'un processus d'un an et rien ne m'a été dit. Ce n'est que deux semaines avant que j'ai su que j'allais recevoir mon argent. Toutefois, la représentante de Service Canada ici, dans la ville, était très gentille. Elle a consulté mon compte, mais l'administration centrale ne pouvait pas lui dire ce qui se passait avec le dépôt en tant que tel. La première demande était facile, seulement, ce n'est que deux semaines avant, littéralement, que j'ai su ce qu'il en était, à savoir, que je recevrais mon argent le 27 janvier ou quelque chose comme ça. – SV/SRG

Je n'ai pas présenté de demande parce que j'étais une femme, je n'ai pas présenté de demande quand j'étais en congé avec les enfants. Mon mari m'a demandé si je l'avais fait et je lui ai répondu non. Il m'a répondu qu'il ne l'avait pas fait parce qu'il me l'avait laissé et que je devais présenter une demande. C'est ce que j'ai fait, mais je n'ai jamais obtenu de confirmation à cet effet. J'ai seulement vu le montant d'argent que je recevais augmenter, mais je n'ai jamais reçu de confirmation. J'ai aussi eu un autre

problème parce que j'ai pris ma retraite et j'ai travaillé en 2021. En 2022, je n'avais aucun revenu et aucune pension, sauf celle du gouvernement. J'ai donc reçu la lettre de récupération de la SV. J'ai ensuite dû remplir ce formulaire et faire cela, et une période entièrement nouvelle a commencé. J'ai téléphoné au numéro 1-800 et on m'a donné un autre numéro en me disant que je devais parler à une autre personne. On m'a envoyé un numéro de téléphone et, quand j'ai appelé, on m'a dit que c'était toujours ce que ces représentants disaient, mais que je devais en fait parler à une personne, et tout ce boniment. J'ai donc décidé de tout arrêter, j'ai replié la lettre et je leur ai dit de garder mon argent parce que je ne le veux pas et que cela dure pendant des jours. Vraiment? – SV/SRG

Le site Web était horrible. J'ai littéralement passé des heures à le consulter. C'était très difficile de trouver ce dont j'avais besoin. Je n'avais pas encore de compte Service Canada; je devais donc en créer un. J'ai trouvé le processus très déroutant et les instructions portaient à confusion, sans compter tous ces boutons. Lorsque je tentais de saisir de l'information, je voyais s'afficher un cercle qui tournait sans fin et j'actualisais ensuite la page. Toutefois, lorsqu'on actualise la page, on perd toutes ses données, tout ce que l'on avait saisi jusqu'à ce moment-là, et il fallait tout recommencer du début. – SV/SRG

Après que j'aie rempli le formulaire et tout envoyé, je me suis rendu compte que je n'avais pas présenté ma demande du RPC et je voulais commencer à recevoir mes prestations du RPC et de la SV en même temps. J'ai donc commencé à recevoir ma prestation de SV, mais pas celle du RPC. J'ignorais qu'il fallait présenter une demande pour le recevoir, que ce n'était pas automatique. Cela m'a donc exigé un peu plus de travail pour remplir les formulaires et tout le reste. – SV/SRG

Certains participants de la SV et du SRG avaient présenté leur demande des mois plus tôt, mais n'avaient eu connaissance de la décision concernant leur demande que dans les semaines précédant la réception de la prestation ou quand le versement s'est affiché dans leur compte bancaire. Un participant du SRG aurait aussi aimé avoir une idée du montant de la prestation auquel il aurait finalement droit, car cette information lui aurait été utile pour planifier son avenir.

Le fait de ne pas savoir dans quelle situation j'allais me trouver sur le plan financier a fait monter mon niveau de stress en flèche jusqu'aux jours précédant mon anniversaire. J'aurais aimé obtenir cette information et avoir une idée générale, pas un montant précis, afin de savoir ce qui allait se produire. – SRG

Voici les suggestions formulées par les participants de la SV et du SRG :

- Comme c'est le cas pour le RPC, des options d'aide destinées aux aînés pendant le processus de demande ont été suggérées.
- De l'information et une communication améliorées de Service Canada sur l'état d'une demande présentée à l'avance.
- Davantage de renseignements pour mieux faire connaître et comprendre les prestations offertes par le programme et l'admissibilité à celles-ci.
- Donner des conseils et des pratiques exemplaires, comme confirmer que le nom marital correspond à celui indiqué pour le NAS.

11. Clients autochtones

Chez les participants autochtones, les sources de sensibilisation et la raison qui menait une personne à présenter une demande variaient d'un programme de prestations à l'autre. Un participant de la SV et un participant du PPIRPC ont eu connaissance de la prestation par le bouche-à-oreille, des pairs de la communauté ou un membre de leur famille. Chez les participants de l'AE, certains se sont fait dire par leur employeur de présenter une demande d'AE en ligne ou, dans le cas d'un participant, de se rendre au bureau de Service Canada; les autres savaient intuitivement qu'ils avaient droit à cette prestation. Un participant du PPIRPC a été informé par la compagnie d'assurance de son employeur que ses prestations d'invalidité de longue durée étaient sur le point d'être épuisées et qu'il devait présenter une demande au PPIRPC.

Il y a une certaine excitation quand on atteint l'âge de 60 ans : on se dit « youppi! Je vais recevoir mon premier chèque de pension ». C'est une étape importante. Nous, les vieux enfants du baby-boom, racontons ces histoires au sujet de personnes que nous connaissons et qui ont à peu près notre âge, à qui nous demandons ce qu'elles ont fait, et si elles ont obtenu leur chèque. C'est par le bouche-à-oreille que l'on apprend ce qui va se passer et ce qu'il faut faire. On nous dit qu'il faut appeler à Service Canada afin que l'on nous envoie un formulaire à remplir, et tout ce boniment. C'est beaucoup plus instructif pour les personnes de notre âge parce que nous ne sommes pas si habiles avec l'informatique, les opérations en ligne et ce genre de choses. Nous obtenons donc habituellement l'information par l'entremise d'autres personnes, qu'il s'agisse de l'endroit où obtenir les formulaires, de ce qu'il fallait faire, de la façon de remplir le formulaire et de ce qu'il faut envoyer, comme un chèque annulé ou quelque chose du genre, et à quoi s'attendre lorsqu'on se présente au bureau où quelqu'un va nous aider. – Client autochtone, SV

J'ai reçu une lettre de mise en disponibilité de mon employeur et je sais qu'un employé est admissible à toucher des prestations d'AE après avoir été mis en disponibilité, à la suite d'une période d'attente déterminée. J'ai donc présenté immédiatement une demande d'AE par l'intermédiaire du site Web de l'Agence du revenu du Canada, car, de toute évidence, je ne voulais pas vivre une longue période d'attente. C'est à ce moment-là que j'ai amorcé le processus, après avoir ouvert une session pour mon compte habituel de l'ARC. Ensuite, j'ai cliqué sur le lien menant à la demande d'AE. – Client autochtone, AE

Je suis parti en congé de maladie par l'intermédiaire de mon travail. Je m'étais blessé en déplaçant un client, parce que je suis aide en soins de santé. On m'a dit que je devais me rendre au bureau de l'assurance-emploi parce que je n'avais pas d'ordinateur à la maison, seulement un iPad, et il y a beaucoup de choses que l'on ne peut pas faire sur ce genre d'appareil, et on m'a essentiellement répondu que je devais le faire à la maison. J'ai pratiquement été refusé sur-le-champ. On m'a donné l'adresse du site Web et dit de faire ma demande à la maison. – Client autochtone, AE

C'est ma belle-mère qui m'en a parlé. Mon beau-frère reçoit aussi des prestations d'invalidité de longue durée. Elle m'a suggéré d'appeler afin de savoir si je pouvais obtenir un montant, si le gouvernement pouvait m'aider. C'est ce que j'ai fait et ce fut un processus continu, mais tout s'est bien passé pour moi au final. Il m'a fallu environ deux jours pour remplir le questionnaire. Ensuite, bien entendu, j'ai dû faire signer toutes sortes de documents par mes médecins et les envoyer immédiatement. Tout s'est bien passé pendant la conversation initiale et les documents étaient tous en ordre. Je crois que j'ai commencé à recevoir mes prestations dans les 10 jours suivants. – Client autochtone, PPIRPC

Pendant tout le processus de demande de prestations d'invalidité de longue durée, j'ignorais tout du PPIRPC. C'est la compagnie d'assurance avec laquelle je faisais affaire qui m'a suggéré de présenter une demande, ce que j'ai fini par faire, et en ce qui concerne l'échéancier approximatif, je crois qu'il s'est écoulé trois mois avant que je ne commence à toucher des prestations d'invalidité de longue durée après être devenu invalide dans le cadre de mon travail. C'est la compagnie d'assurance qui m'a suggéré de présenter une demande au PPIRPC. Je leur en étais reconnaissant. Avant cette discussion, j'ignorais que je devais présenter une demande à ce programme. J'ai présenté ma demande au moyen d'un formulaire en ligne que j'ai téléchargé à partir du site Web. – Client autochtone, PPIRPC

La plupart des participants autochtones ont indiqué qu'ils ignoraient que des organismes et partenaires communautaires comme le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones ou un

centre d'amitié pouvaient les aider à remplir leur type de demande. Plusieurs participants, surtout ceux de l'AE et de la SV, ont indiqué qu'ils auraient aimé recevoir une telle aide s'ils avaient su qu'elle leur était offerte. Le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones a suscité un vif intérêt chez les participants autochtones de l'AE.

Afin de mieux faire connaître ce genre de ressources offertes dans leur communauté, les participants ont suggéré de cibler les employeurs des Premières Nations, notamment en demandant aux bureaux des Premières Nations de donner de l'information sur ces ressources à leurs membres, en mentionnant particulièrement le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones en tant que ressource pour les aider avec la première lettre de demande que leur envoie Service Canada.

J'ignorais que ces options étaient offertes. Oui, j'aimerais en être en courant la prochaine fois. Il serait peut-être bien d'indiquer dans le document que l'on reçoit avec le code les ressources auxquelles nous pouvons accéder si nous avons besoin d'aide. Il y a aussi ce centre local dans la région, ou dans tout lieu métis ou autochtone, j'imagine. – Client autochtone, AE

Je sais qu'il y a un Centre d'amitié à Regina. J'ignorais toutefois qu'il offrait un soutien pour faire ce travail ou présenter la demande. La première ressource que vous avez mentionnée, Emploi autochtone, m'intéresserait vraiment. Il faut promouvoir davantage le programme de toutes les façons possibles, y compris par l'intermédiaire de nos employeurs dans les Premières Nations. Je me serais assurément senti un peu mieux si j'avais su que ces ressources existaient. – Client autochtone, AE

Non, je n'ai pas exploré ces options. J'ignorais qu'ils faisaient cela. Je crois toutefois qu'il serait bien de faire savoir aux gens qu'ils peuvent accéder à ces endroits pour remplir leurs formulaires et présenter une demande de pension pour la première fois. Il serait peut-être utile de l'afficher dans le petit journal local venant de Whitehorse qui est livré aux communautés, car tout le monde a hâte de le lire étant donné qu'il n'y a pas grand-chose à faire d'autre. On pourrait aussi envoyer une courte lettre, peu importe l'expéditeur, par l'intermédiaire des bureaux des Premières Nations, aux bureaux de bandes. – Client autochtone, SV/SRG

Je n'étais pas au courant. Si j'avais eu besoin d'aide à ce moment-là, je l'aurais demandé, mais je ne sentais pas que j'en avais besoin. – Client autochtone, PPIRPC

Je sais que je peux obtenir de l'aide si j'en ai besoin, mais je n'y ai pas eu accès. J'ai réussi à présenter ma demande moi-même. – Client autochtone, PPIRPC

Pour certains participants autochtones, l'absence de bureaux de Service Canada à proximité de leur résidence ou leur communauté, ou l'accès limité à Internet dans certaines communautés éloignées posaient un défi. Pour ces personnes, le fait d'obtenir une aide de qualité au téléphone était un élément essentiel à leur accessibilité. Un participant qui travaille pour un gouvernement autochtone s'inquiétait de l'absence de langage clair et de consignes simples dans les demandes.

Un participant autochtone a indiqué qu'il était difficile de s'identifier au personnel de Service Canada situé dans leur communauté ou à proximité de celle-ci et que ce dernier n'était pas suffisamment mobilisé. Il n'y avait aucun employé autochtone au bureau de Service Canada en ville et on disait aux personnes de remplir les formulaires sans leur donner de directives utiles. Ce participant s'attendait à ce que ses pairs qui ne connaissent pas bien les processus et documents du gouvernement éprouvent de la difficulté.

Un participant autochtone de la SV a suggéré que les représentants de Service Canada qui fournissent des services dans sa communauté soient plus « expressifs » et plus en harmonie avec l'esprit de la communauté.

Ce n'est pas tout le monde qui a accès à Internet pour pouvoir faire ce que j'ai réussi à faire. Je crois que même si je n'ai pas rencontré d'obstacles à cet égard, d'autres pourraient en rencontrer. Grâce à mes compétences en informatique, j'ai pu imprimer le formulaire, mais les personnes de mon âge ou plus vieilles ne possèdent pas toutes les compétences en informatique requises pour

imprimer les formulaires, par exemple. Une autre option serait de se présenter en personne au bureau, dont j'ignore l'emplacement en ville, et de prendre une copie des formulaires. Dans les régions rurales, cela pourrait poser problème si ces personnes n'ont pas de voiture, et les voitures, comme l'essence, sont si dispendieuses. – Client autochtone, PPIRPC

Je crois que le téléphone est pratique à bien des endroits, par exemple pour les personnes qui habitent dans les réserves ou dans des collectivités du Nord. J'ai habité dans le Nord et je sais qu'il n'y a rien là-bas. Dans ces endroits éloignés, le téléphone est préférable. – Client autochtone, AE

Il n'y a qu'un bureau du gouvernement fédéral à Whitehorse et je n'ai vu aucun Autochtone y travailler. J'ignore s'ils ont des employés spéciaux pour aider les personnes qui se présentent à ces bureaux et qui ne parlent que leur langue autochtone. On m'a essentiellement remis le formulaire et dit de me rendre à une table afin de le remplir. C'est tout. Ils ne sont pas assez engagés. Les gens qui n'ont pas l'habitude de remplir des formulaires du gouvernement et de faire d'autres tâches du genre se heurtent à de nombreux obstacles, surtout dans les communautés du Nord. Il y a aussi les ordinateurs : la situation s'est peut-être améliorée quelque peu, mais beaucoup de personnes ne disposent pas des ressources que les centres possèdent dans les bureaux principaux, les bureaux des Premières Nations. Il y a aussi des personnes qui vivent à l'extérieur de la ville, par exemple, et n'ont pas le service Wi-Fi. Si l'on n'a pas de service Wi-Fi, on ne peut pas accéder à Internet. Il faut se rendre en ville, et les communautés sont très loin les unes des autres. – Client autochtone, SV

Je travaille pour un gouvernement autochtone des Premières Nations dont l'organisation n'est pas toujours conforme à la norme canadienne. Les gens s'attendent donc à ce que les renseignements disponibles à l'échelle fédérale ne le soient pas nécessairement au niveau du gouvernement autochtone. J'ai dû passer du temps afin de démystifier et de comprendre certains éléments. Je suis d'avis qu'une personne qui ne possède qu'une expérience limitée du travail dans un environnement d'entreprise et qui aurait à remplir ces demandes pour avoir accès à l'AE serait souvent perplexe et abandonnerait probablement. Je crois que le langage doit être plus clair ou que les consignes doivent être plus simples pour certains des éléments afin de permettre aux personnes qui ne connaissent pas bien ce genre d'activité de mieux comprendre comment remplir les formulaires. – AE

Avec le recul, je pense que les personnes qui habitent et travaillent dans les communautés du Nord devraient être plus expressives et davantage axées sur la communauté. Je suis Autochtone corps et âme, tout comme la plupart des membres des Premières Nations qui habitent là. Les personnes de cette nature qui arrivent ici doivent donc être prêtes à aider de toutes les façons possibles, car c'est un moment excitant pour les personnes, et elles débordent de positivisme quand elles se présentent au bureau. Elles ont réellement envie de célébrer parce qu'il s'agit d'une étape marquante. – Client autochtone, SV

12. Sécurité en ligne

Dans l'ensemble, bon nombre des participants croyaient ou supposaient que le gouvernement protège bien leurs renseignements personnels. Ils croyaient aussi que le gouvernement fait un meilleur travail que le secteur privé en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité. Ils affichaient cette confiance et ce sentiment de sécurité parce qu'ils croyaient tous que le gouvernement du Canada ferait tout en son possible pour protéger leurs renseignements personnels et qu'il dispose des outils et des ressources pour le faire. Le fait de ne connaître personne, y compris eux-mêmes, qui avait été victime d'une atteinte à l'information ou d'un piratage à l'égard de l'information, ainsi que l'authentification multifactorielle ou l'utilisation de renseignements bancaires pour ouvrir une session en toute sécurité dans ses comptes du gouvernement renforceraient la confiance de certains participants. Les participants semblaient être résignés à ce que des atteintes et des piratages surviennent inévitablement, en présence d'entités déterminées et sophistiquées qui veulent obtenir leurs renseignements.

Toutefois, certains participants, y compris plusieurs participants autochtones, n'avaient pas confiance en la capacité du gouvernement de protéger leurs renseignements personnels en ligne. Ces participants étaient bien au fait d'atteintes importantes à la sécurité en ligne signalées dans les médias, au gouvernement et dans le secteur privé. Dans certains cas, leur communauté ou eux personnellement avaient été touchés par un problème d'atteinte à la sécurité du gouvernement. On semblait croire que les fonctionnaires ne sont pas suffisamment formés ou pas aussi savants ou organisés qu'ils devraient l'être et que cela n'optimise peut-être pas les mesures de sécurité. La méfiance à l'égard de la sécurité de l'information était aussi attribuable à de mauvaises expériences en matière de services ou à une aversion générale à l'égard de l'échange de renseignements en ligne avec quiconque, pas seulement le gouvernement. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils craignaient généralement que leurs renseignements personnels soient compromis ou volés. Cette crainte était plus vive chez ceux qui avaient déjà été victimes de fraude.

Je prends ces choses en ligne un peu trop à la légère et je ne devrais pas avoir autant confiance. Je crois toutefois que si le gouvernement a donné son approbation, ce site doit être sécurisé, et qu'il serait à l'affût de tout ce qui pourrait mal tourner à l'occasion ou souvent. Je dirais que j'ai un plus grand degré de confiance qu'il est possible d'avoir à l'égard de tout ce qui demande de fournir ses renseignements personnels en ligne, autres qu'Amazon ou d'autres sites de ce genre, mais je me sens plus à l'aise d'utiliser les sites gouvernementaux et j'ai davantage confiance en eux. – PPIRPC

J'ai lu un article à ce sujet dans le journal. On disait que le gouvernement essaie de renforcer sa sécurité, surtout qu'il existe en ce moment un collectif à l'échelle mondiale auquel participent un grand nombre de gouvernements et qui échangent des renseignements dans les cas de piratages d'entreprises et de pays. Ils collaborent à l'amélioration du système et, à tout le moins, ils parlent à tous les gouvernements afin de faciliter et d'améliorer les choses pour lutter contre le piratage. – AE

Ils ont déjà été victimes de piratage une ou deux fois. De grandes entreprises comme Shaw et des sociétés ont été piratées. On entend dire qu'elles ont été victimes de piratage. Le gouvernement, c'est le gouvernement. Il a lancé un nouveau système, Phénix, si je me souviens bien, qui était censé transformer en profondeur tout le système, et ses propres fonctionnaires font faillite parce qu'ils ne reçoivent pas leur paye. À quel point ce système est-il sécuritaire? Couci-couça. Je crois que le gouvernement a un pire rendement que le secteur privé. Je ne crois pas qu'il a une bonne équipe de spécialistes en technologie. Je crois que le gouvernement fait aussi preuve de laxisme de bien des façons. Il pourrait faire beaucoup mieux en ce qui concerne sa sécurité et peut-être aussi la formation. Personne ne savait ce qu'il faisait, particulièrement quand j'ai demandé de l'information à Service Canada, qui a besoin de cette information, mais qui me dit qu'elle est liée à l'ARC. J'ai téléphoné à l'ARC et le représentant là-bas m'a dit qu'il ne comprenait pas pourquoi Service Canada demandait cette information. Je me dis que ces employés sont le gouvernement. Ne devraient-ils pas savoir ce dont eux et moi avons besoin? – PPIRPC

Vous savez, je crois que tout est une cible aujourd'hui. Par exemple, votre téléphone peut être piraté. Selon moi, le site Web du gouvernement est aussi sécuritaire que tout autre site Web qui existe à l'heure actuelle. Il existe beaucoup de personnes très intelligentes qui peuvent pirater n'importe quoi, n'importe quand et sans égard. Cela me laisse indifférent. – RPC

Je crois que le gouvernement ne donnera l'information à personne. Oui, je lui fais confiance pour garder mes renseignements en toute sécurité. Il fait un meilleur travail pour protéger les renseignements. Personne ne peut pirater son système. – SRG

Cela m'inquiète beaucoup. Je crois que le gouvernement ne dispose pas de la protection requise contre ces pirates. Je crois qu'il doit s'améliorer dans ce domaine afin de protéger les Canadiens, parce que le piratage est omniprésent. On a parlé de cas de piratage dans les nouvelles. Aucun événement précis ne me vient à l'esprit, mais je sais que certains secteurs du gouvernement ont bel et bien été la cible d'atteintes à la sécurité. Je dirais que le gouvernement est pire [que le secteur privé]. Je n'ai pas entendu autant parler d'atteintes à la sécurité dans le secteur privé. – Client autochtone, PPIRPC

Quand il est question d'informatique, je n'ai confiance en rien. Je n'effectue pas d'opérations bancaires en ligne non plus. Je ne suis pas convaincu que mes renseignements sont en sécurité. Qu'arrive-t-il si l'on est victime de piratage? On échange en ligne des renseignements qui peuvent permettre d'usurper son identité. Je ne veux pas que des gens connaissent mon numéro d'assurance sociale. Je n'aime pas devoir le transmettre en ligne. J'ai dû le faire quand j'ai présenté ma demande, mais je ne me sens pas à l'aise de transmettre mon NAS ou tout autre renseignement personnel en ligne. J'ai déjà été victime de piratage et j'utilise à peine ma carte de crédit; le gouvernement est pire [que le secteur privé]. Je ne crois pas que le gouvernement a besoin de tout savoir sur nous. Notre vie privée est continuellement atteinte parce que nos téléphones peuvent être piratés. – Client autochtone, AE

Aucun de mes comptes du gouvernement n'a été piraté, mais mes comptes personnels l'ont été. J'ignore comment ils le font, mais il me semble que [le gouvernement fait mieux que le secteur privé] d'après mon expérience personnelle. – SRG

Je crois et j'espère que tous les ordres de gouvernement veulent prêcher par l'exemple et qu'ils disposent des ressources et des personnes requises pour le concrétiser. – Client autochtone, AE

Il y avait des preuves de confusion chez quelques participants entre divers comptes en ligne du gouvernement du Canada. Quelques-uns ignoraient si leurs comptes de l'ARC et MDSC étaient en fait un seul et même compte ou pas, et s'ils étaient liés d'une certaine façon au système principal.

D'autres ont trouvé difficile de garder leur nom d'utilisateur, leur mot de passe et leurs réponses aux questions de sécurité simples parce qu'ils possèdent de nombreux comptes du gouvernement en ligne.

Les participants ont présenté des améliorations possibles à apporter au service selon leur point de vue. Leurs idées étaient surtout axées sur ce qui aurait permis de régler un problème précis qu'eux ou une personne de leur connaissance ont rencontré. Un participant a demandé pourquoi il était impossible de fusionner le compte de l'ARC et MDSC.

13. Accessibilité en matière de services

Bon nombre des participants estimaient qu'ils n'avaient pas rencontré d'obstacles ou eu d'inquiétudes en ce qui concerne l'accessibilité dans leur interaction avec Service Canada. Ils ont dit qu'il était important que Service Canada veille à offrir aux clients un éventail de façons d'accéder à l'information et de remplir et soumettre leurs demandes. La plupart des participants aimaient pouvoir choisir le mode de prestation de services qui leur convenait le mieux, surtout ceux qui n'avaient pas de compétences numériques et n'étaient pas à l'aise dans ce domaine, ceux qui n'avaient pas accès à Internet ou à de l'équipement informatique, et ceux qui s'inquiétaient du mode de prestation de services en personne.

Dans l'ensemble, ceux qui avaient les plus vives inquiétudes en matière d'accessibilité étaient :

- Les participants du PPIRPC et certains participants du SRG et de la SV ayant une incapacité physique ou des limitations physiques estimaient que le processus de demande de prestations d'invalidité ou de vieillesse ne tenait pas compte de leurs difficultés et de leur âge, c'est-à-dire qu'ils devaient faire la file pendant de longues heures, remplir des formulaires longs et complexes et répondre à des questions pointues, consacrer beaucoup de temps et d'énergie à être mis en attente, à rappeler ou à être transférés, et utiliser une loupe pour être en mesure de lire le texte rédigé en petits caractères.
- Les participants autochtones qui avaient un accès limité à Internet ou à un bureau de Service Canada.

Les diverses inquiétudes en matière d'accessibilité qui sont ressorties se rapportaient à :

- Les longs temps et files d'attente.
- Les inquiétudes soulevées par les personnes en situation de handicap ou pour celles-ci en ce qui a trait à la nécessité de devoir faire la file pendant plusieurs heures.
- Les personnes qui souffrent de problèmes cognitifs ou physiques ont de la difficulté à remplir les demandes, surtout à répondre à des questions longues et complexes. Le fait de raccourcir et de simplifier le formulaire de demande aiderait à atténuer le stress. Certains participants ont aussi suggéré de poser des questions plus courtes et simplifiées, faciles à comprendre et qui n'exigent pas une réponse étoffée, ou des questions et réponses de type « choix multiples ».
- Afin de surmonter leur incapacité, les participants souffrant de déficience visuelle demandaient l'aide de leurs proches ou utilisaient une loupe, ou encore imprimaient des versions affichées en plus gros caractères. Si l'option d'afficher le texte en taille de police 14 ou 16 était offerte, il ne serait plus nécessaire de prendre ces mesures d'adaptation.
- Il peut être difficile pour les participants souffrant d'une déficience auditive, les aînés et ceux qui ont l'anglais comme langue seconde de suivre ce que dit le représentant de Service Canada. Ces participants avaient beaucoup de difficulté s'ils ne pouvaient pas voir leur visage au téléphone ou que le représentant parlait vite. Ces participants préféraient les interactions en personnes et ont suggéré que les représentants utilisent un langage simple et parlent lentement.
- Les bureaux de Service Canada qui sont très petits et clos, surtout pour les personnes qui souffrent d'anxiété sociale – ces participants seraient mieux servis par une autre option, comme une visite à domicile par un représentant de Service Canada.
- Ceux qui ne maîtrisent pas bien la technologie ou qui ne possèdent peut-être pas d'équipement informatique, particulièrement les aînés, s'inquiétaient du fait que les options en personne deviennent de plus en plus difficiles à utiliser ou soient éliminées progressivement.

Si la demande comportait des questions plus courtes, parce que je suis encore assez fonctionnel; pour certaines personnes, cependant, il sera évidemment beaucoup plus difficile de traiter toute l'information sur ce qu'il faut faire. Je crois que l'on devrait pouvoir donner des réponses plus courtes et, de façon générale, ce formulaire de demande s'adresse à une personne qui est en très bonne santé et qui peut le remplir. Il faudrait adopter une approche différente et fonder la demande sur une personne qui n'est pas en aussi bonne santé ou qui n'a pas d'aussi bonnes capacités cognitives pour la simplifier, et ce, même s'il comportait plus de questions à choix multiples. En fait, c'est comme si les questions étaient formulées pour nous piéger et nous faire écrire l'opposé de ce que l'on devrait écrire. Il serait plus utile d'utiliser un langage plus simple et de poser des questions à choix multiples, comme je l'ai mentionné, ou d'autres questions du genre. – PPIRPC

Si j'avais eu un ordinateur portatif il y a six mois, je n'aurais eu aucune difficulté à présenter ma demande. J'ai toutefois opté pour le téléphone cellulaire. J'ai appris, au bout de 16 mois, que c'est futile, et cela s'explique peut-être aussi parce que mes mains tremblent. La seule application que j'ai pu utiliser constamment, croyez-le ou non, c'était celle qui me permet de payer la facture. – PPIRPC

Étant donné que je suis un professionnel, je crois que je peux accéder à l'information de nombreuses façons. Cependant, je suis pleinement conscient que certaines personnes ne possèdent pas d'ordinateurs, n'ont peut-être pas les compétences ou dépendent de la bibliothèque, et j'ignore à quel point ces ordinateurs sont sécuritaires, quoique je suppose qu'elles accèdent à un site du gouvernement et que celui-ci est sécurisé. Je me demande seulement parfois à quel point c'est facile pour les personnes qui n'ont pas accès à l'information. Je crois que les aînés ont une très bonne organisation pour ce qui est de transmettre l'information, mais tous ne sont pas présents aux séances d'information. Je crois que l'on s'attend à ce que tout le monde ait un compte Facebook ou consulte son appareil électronique. Je crois que nous ne devrions pas le faire, particulièrement dans le Nord, mais, en tant qu'aîné vivant en région urbaine, je veux tout de même pouvoir consulter des copies papier à l'occasion. On pourrait aussi nommer un genre d'ombud au centre pour aînés. Peut-être ce genre de rôle existe-t-il déjà. – SV

J'ai demandé à ma fille de s'asseoir à côté pour venir m'aider et j'avais imprimé tous mes documents parce que j'aime les avoir en face de moi. Les formulaires étaient peut-être assez lisibles, parce que les caractères n'étaient pas minuscules. J'en suis rendu au point où je peux utiliser une loupe. Je peux encore lire des documents, mais à l'ordinateur, le texte semble flotter et c'est difficile pour moi de le lire sans devoir utiliser une loupe. La police devrait être affichée en taille 14 ou 16. Je crois qu'il serait suffisant de grossir les caractères dans les formulaires, parce que je vois que certains sont déjà en gras, ce qui est bien. Si j'éprouve de la difficulté, je n'ai qu'à demander à ma fille de me lire ce qui est écrit et de m'aider. – PPIRPC

14. Améliorations à apporter au service et le service idéal

Les participants ont présenté des améliorations possibles à apporter au service selon leur point de vue. Leurs idées étaient surtout axées sur ce qui aurait permis de régler un problème précis qu'eux ou une personne de leur connaissance ont rencontré.

14.1 Des temps d'attente plus courts

Les longs temps d'attente étaient une plainte commune récurrente chez les participants de tous les programmes. Il a souvent été mentionné de raccourcir les délais d'attente en personne et au téléphone, non seulement pour rendre l'expérience en matière de services plus pratique, mais aussi pour la rendre plus accessible, pour certains. Cet aspect était d'une importance marquée chez certains participants âgés et ceux atteints d'une déficience physique ou mentale.

Voici certaines améliorations proposées :

- Augmenter le nombre d'employés en général afin de raccourcir les files et les temps d'attente.
- Offrir des options de clavardage instantané et en direct avec un représentant pour répondre aux questions simples.
- Offrir l'option de prendre un rendez-vous en personne.
- Offrir l'option de prendre un rendez-vous téléphonique plutôt que d'attendre un retour d'appel dans les deux jours ouvrables par l'intermédiaire de l'outil de réservations en ligne Service Canada en ligne.
- Rallonger les heures d'ouverture des centres d'appels afin de tenir compte de divers horaires, car tout le monde ne peut pas appeler pendant les heures d'ouverture normale.
- Mieux diriger les appels dès le début, selon le problème précis du client, comme le mauvais document pour la demande.

S'il était possible de le faire ou que la personne a besoin d'un service, elle peut prendre un rendez-vous en personne un jour précis. – PPIRPC

Il y a cela et je crois que c'est très bien. D'ailleurs, si cela revient à l'amélioration du service en ligne, il serait peut-être bien d'avoir un rendez-vous individuel en ligne pendant que vous remplissez les formulaires en ligne, compte tenu des nouveaux logiciels qui sont lancés. Je crois aussi que le fait d'allouer une tranche de 10 à 15 minutes par utilisateur pour le rencontrer individuellement accélérerait grandement les choses. Cela éviterait de devoir se rendre à l'endroit et de faire la file. – NAS

Le problème, c'est que lorsqu'on téléphone à Service Canada, on reste au téléphone pendant environ une heure, parfois même une heure et demie ou deux heures. Le téléphone est en mode haut-parleur et il y a beaucoup, beaucoup, beaucoup d'autres personnes qui attendent. Je savais que je pouvais laisser mon numéro de téléphone, mais je devrais rester à la maison tout le temps, me demandant à quel moment on va me rappeler. Un jour, on m'a rappelé et je n'étais pas à côté du téléphone et tout est à recommencer : on appelle une fois de plus, on attend pendant une heure, voire une heure et demie ou deux, avant de pouvoir parler à quelqu'un. – SRG

On ne fait qu'attendre, attendre et attendre encore pendant des heures au téléphone. Elle a attendu pendant deux heures une fois avant de parler à quelqu'un. – Client autochtone, AE

L'entreprise pour laquelle je travaille offre un service de réponse, car notre centre d'appels est couvert jour et nuit. Cela change littéralement d'un bout à l'autre du pays, ce qui signifie que selon le moment de la journée où vous appelez, vous parlez à un représentant situé sur la côte est ou ouest parce que l'appel est mieux adapté à l'heure du public cible. C'est incroyable ce que la technologie permet de faire maintenant et comment les choses peuvent fonctionner. – AE

14.2 Davantage d'options de soutien

Les participants ont suggéré d’avoir accès à un clavardage en direct pendant qu’ils remplissent leur demande en ligne et de régler plus rapidement les problèmes. Quelques-uns sont allés plus loin et ont demandé d’avoir des ressources et des soutiens sur place, c’est-à-dire que Service Canada pourrait mettre des ordinateurs et des représentants à la disposition des clients afin de les aider à remplir leur demande en ligne au besoin.

J’aime le clavardage en direct parce qu’il en reste une trace. Je peux ainsi voir exactement l’information qui a été donnée et si je dois effectuer un suivi, j’ai un point de référence qui me permet de dire qu’à cette date et cette heure précises, j’ai reçu cette information et voici le numéro de référence dont je parle. – SV/SRG

J’aimerais tellement pouvoir me rendre à ce bureau afin d’accéder à un ordinateur en présence d’autres représentants du gouvernement. – Client autochtone, PPIRPC

Il serait possible de l’améliorer en nous aidant un peu plus à gérer ce genre de chose. Je suis devenu stressé. J’aimerais donc que le processus soit plus compréhensible. Je n’ai jamais présenté de demande auparavant et on dirait que j’ignore ce que je fais. J’ai travaillé toute ma vie; je sais seulement que je suis admissible à recevoir ces prestations. Je crois que l’on pourrait nous expliquer un peu mieux comment faire les étapes suivantes. – PPIRPC

14.3 Meilleur accès à l’information

Certains participants ont trouvé le processus stressant, surtout qu’il s’agissait de leur première demande de prestation et ne savaient pas quels étaient les étapes et les échéanciers. Le fait de donner de l’information de façon proactive et de présenter des directives étape par étape claires rédigées en anglais simple pourrait contribuer à atténuer ce stress et à gérer les attentes. Il a également été suggéré d’offrir des tutoriels ou de la formation en ligne aux clients. Les participants ont aussi proposé de veiller à ce que les clients aient tout ce dont ils ont besoin pour présenter leur demande (comme dans une liste à puces) afin qu’ils n’aient pas à mettre en suspens leur processus de demande pour obtenir des renseignements supplémentaires. Cette interruption est attribuable au fait que les participants doivent recueillir des renseignements et remplir un formulaire de demande en même temps plutôt que de voir ces phases comme des étapes distinctes du parcours du client. Parmi les autres améliorations souhaitées, les participants, particulièrement ceux de l’AE, voulaient aussi comprendre l’admissibilité d’avance.

J’aimerais que l’on présente de façon un peu moins verbeuse, mais très claire, la façon d’obtenir des prestations de Sécurité de la vieillesse. Il faudrait utiliser des mots plus simples. – SV

Je crois que de nombreuses questions qui se trouvent dans la demande pourraient être mieux expliquées. Il serait merveilleux, à mon avis, d’expliquer chaque question. Je sais que lorsqu’on présente une demande de prêts d’études, il est possible de cliquer sur un petit point d’interrogation si l’on ne comprend pas ce qui est demandé et une petite page qui explique exactement ce qui est demandé s’affiche. On peut cliquer pour la faire disparaître et poursuivre avec la demande. En outre, il serait bien d’offrir ce genre d’option directement sur la page et de pouvoir parler à d’autres représentants ou de consulter un site Web différent pour obtenir une explication. – AE

Le temps d’attente pourrait être amélioré. Il faudrait peut-être envoyer un peu plus de correspondance afin d’informer le demandeur de la réception de sa demande et du délai de traitement. Au départ, on dit que le délai de traitement devrait être de trois à six mois, mais la première fois, il a plutôt été de neuf mois. C’était pendant la pandémie, je sais, mais je crois que ce genre de demande pourrait être traitée un peu plus rapidement afin de ne pas avoir à attendre aussi longtemps avant d’être approuvé si l’on se trouve dans une situation critique. On ne sait tout simplement pas s’ils vont finalement nous dire, une fois que six mois se sont écoulés, qu’ils ont besoin de renseignements supplémentaires ou que la demande est rejetée. – PPIRPC

Je crois qu’il serait vraiment utile pour le processus de demande en ligne d’offrir des tutoriels. Certains sites Web ont une barre déroulante qui nous guide à chaque étape du processus. En outre, dans une multitude de sites Web de ventes en ligne, une fenêtre s’affiche au bas de l’écran et une personne nous demande si nous avons besoin d’aide, ce qui nous permet d’obtenir [en un

claquement de doigts] ce genre de réponse immédiate, ce genre d'accès instantané à de l'aide. À mon avis, cela ferait gagner beaucoup de temps et, comme je l'ai mentionné, le temps est très important pour moi. – AE

En ce qui concerne le nombre d'heures accumulées, qu'il s'agisse des prestations de maternité ou d'assurance-emploi, quelle que soit la situation, en fait, il y a une certaine confusion et le nombre d'heures varie considérablement. Quand j'étais sur le point de partir en congé de maternité, je devais constamment confirmer que j'avais le bon nombre d'heures, parce qu'elles changeaient sans cesse. Un instant, elles étaient plus réduites encore une fois et l'instant d'après, elles étaient plus élevées, et je ne me trouvais pas dans une bonne situation. J'ai trouvé cela vraiment stressant. – AE

Un participant a suggéré à Service Canada de mieux tirer parti des outils Google afin de garantir que l'information sur les heures et les numéros de téléphone sont à jour, étant donné qu'il était plus susceptible d'utiliser des renseignements tirés de Google que de consulter le site Web officiel du gouvernement.

Il serait bien de recevoir des mises à jour plus proactives sur l'état de la demande du participant, sur les renseignements supplémentaires à fournir, au besoin et sur le moment où s'attendre à obtenir une réponse. Le long délai d'attente, parfois supérieur à ce qui avait été dit au départ, peut être une source de stress et d'anxiété, car les participants sont incertains de leurs finances.

Il a aussi été suggéré d'accroître la facilité de recherche dans le site Web de Service Canada ou d'y ajouter une barre de recherche afin d'y naviguer et de trouver plus facilement des renseignements précis, comme le relevé d'emploi (RE). Quelques participants ont décrit des problèmes techniques lors de pannes du site Web Canada.ca ou des problèmes de compatibilité avec certains navigateurs.

Il existe en fait des forums qui portent sur le temps d'arrêt du site Web Canada.ca. Les personnes demandent constamment si le site Web est en panne dans ces groupes. Ce genre de message peut obtenir 100 pouces en l'air, ce qui confirme que le site Web est en panne. C'est ce que nous tentons essentiellement d'expliquer ici, dans Facebook. – NAS

Bon nombre des suggestions liées aux améliorations à apporter au service se fondaient sur les expériences des participants de l'utilisation de services et d'applications en ligne d'autres organisations des secteurs public et privé. Parmi les caractéristiques qu'ils aimaient et dont Service Canada pourrait tirer des enseignements, notons le fait de recevoir des notifications, de pouvoir assurer le suivi de leur demande et de consulter des bases de données de renseignements interrogeables et axées sur l'intelligence artificielle.

Je pense à une application, une application qui pourrait envoyer une notification, sur laquelle vous appuieriez pour afficher un message indiquant que vous avez oublié d'inclure un tel document et vous demandant de le soumettre dès que possible. C'est ce que je ferais. Ainsi, lorsque je consulterai ces notifications et que je verrais un petit carré d'application indiquant Service Canada, je l'afficherais sans tarder. Et je ferais ce qui est demandé en un [claquement de doigts] – AE

Je pense à un chronomètre, qui indiquerait le moment auquel vous allez recevoir ce que vous avez demandé. Par exemple, quand je commande une pizza ou quelque chose de semblable au moyen d'Uber ou de Skip, on me dit que le livreur sera là dans une trentaine de minutes, puis dans 25 minutes, et ainsi de suite. Si je savais que mon versement allait être effectué ce vendredi, par exemple, ce serait génial et je n'aurais aucun souci. En outre, si l'on savait pourquoi, par exemple, le temps d'attente est d'un mois, on serait peut-être porté à y voir. – AE

En gros, nous visitons le site pour obtenir de l'information. Quelles sont les technologies modernes qu'utilisent les experts de l'industrie? Prenons Google, par exemple, ou tout autre géant technologique. Ils ont une technologie de pointe en ce qui concerne les outils de vente et de communication. Ils ont des fenêtres contextuelles adéquates et des appels à l'action et selon ce que vous tapez dans le clavier, on vous donne des suggestions sur l'information que vous cherchez peut-être. Je suggérerais à Service Canada de créer un meilleur robot conversationnel et de mieux utiliser l'intelligence artificielle. – NAS

Je suggérerais une base de connaissances, car certaines personnes trouvent ce processus trop complexe et je sais qu'elles devraient avoir accès à un processus beaucoup plus facile. Si ces personnes ont répondu à un trop grand nombre de questions et n'arrivent toujours pas à trouver l'information qu'elles cherchent, cet outil pourrait les pousser à parler avec un agent. C'est la façon d'aller de l'avant. – NAS

14.4 Efficacité de la résolution de problèmes

Plusieurs suggestions ont été présentées afin de permettre aux participants d'éliminer plus efficacement les irritants qu'ils rencontrent pendant le processus de demande et le parcours du client en général :

- Une communication en direct. L'utilisation du courrier afin de communiquer avec les demandeurs sur des problèmes comme un document manquant ou mal rempli a rendu le processus interminable, et le participant a dû parler à de multiples représentants. Sans l'aide d'un représentant en personne pour lui fournir des directives, il s'estimait susceptible de commettre d'autres erreurs. Il faudrait plutôt avoir un représentant qui s'occupe exclusivement de corriger les erreurs et qui communique avec les demandeurs pour les aider à régler les problèmes immédiatement.
- Ne pas devoir appeler à de multiples reprises pour chercher à régler le même problème.
- Ne pas avoir à répéter la même information ou à raconter de nouveau son cas et le problème rencontré.
- Avoir des représentants de Service Canada bien formés, qui possèdent de solides connaissances et qui ont les moyens de résoudre les problèmes afin d'éviter le plus possible de transférer le client à un représentant, un mode de prestation de services ou un ministère différents. Ainsi, on réduirait au minimum la nécessité pour le client de raconter son histoire à de multiples reprises.
- Divers ministères ou organismes gouvernementaux devraient pouvoir communiquer afin de régler les incohérences à l'interne au lieu de demander au client de communiquer une fois de plus avec le gouvernement pour régler son problème. Par exemple, un participant de l'AE a remarqué que sa date de naissance indiquée dans le système de Service Canada était erronée et même si cette information avait été corrigée dans son compte de l'ARC, il a dû prendre une journée de congé afin de présenter ses documents en personne à un Centre Service Canada. On ne lui a pas offert l'option de numériser ces documents et les soumettre en ligne afin de lui éviter tous les ennuis causés par le fait de devoir présenter ses documents en personne.
- Garantir que tous les représentants ont le même niveau de formation.
- Avoir des mécanismes de responsabilisation externes, comme un numéro de téléphone afin de faire part de ses commentaires sur les représentants ou ses expériences.

Lorsqu'on a constaté qu'il y avait un problème avec mes documents, on aurait pu m'envoyer une lettre indiquant les documents à fournir et me disant qu'un agent, une personne qui connaît ce genre de document, allait communiquer pour m'aider et me dire exactement ce que je devais fournir. La situation aurait pu être réglée en moins d'une semaine, au lieu de s'étirer pendant des mois, si l'on avait communiqué avec moi et pris le temps de tout m'expliquer. On aurait pu m'expliquer la raison pour laquelle on procédait ainsi, ce que je devais fournir exactement et ensuite travailler ensemble afin de déterminer le problème et le régler sur-le-champ au lieu de retourner parler à ces autres parties. Cela leur coûte aussi beaucoup de temps et d'argent, j'en suis sûr. – PPIRPC

Il faut compter sur des employés qui s'y connaissent bien. Tous les membres du personnel étaient très gentils et ils ont tenté de m'aider. Malheureusement, lorsqu'on vous transfère d'un ministère à l'autre, parce que personne ne sait ce qui se passe, cela devient très difficile. Le fait d'avoir un seul ministère voué à ce genre de processus, qui s'y connaît bien et peut guider les gens tout au long de celui-ci, au lieu de le faire durer pendant des mois atténuerait considérablement le stress des personnes qui essaient de s'y retrouver. – PPIRPC

On pourrait nous inviter à nous présenter immédiatement au bureau afin d'examiner les renseignements pour régler le problème au lieu d'être dirigés vers quelqu'un d'autre. Il serait bien d'être dirigé vers une personne qui peut régler le problème au lieu de passer par de nombreux appels téléphoniques ou courriels. – Client autochtone, AE

J'aurais mieux aimé qu'une correction interministérielle soit apportée afin que le programme d'AE et, bien entendu, l'Agence du revenu du Canada aient tous deux ma bonne date de naissance. J'ai été surpris de savoir qu'ils ne pouvaient pas mettre à jour mes renseignements de Service Canada. Ils auraient aussi pu confirmer facilement ma bonne date de naissance. J'ai été surpris de constater qu'il n'y avait pas d'option permettant de numériser et télécharger ces documents [certificat de naissance et permis de conduire] pour les transmettre à Service Canada. Ainsi, je n'aurais pas eu à prendre une journée de congé pour me rendre à Regina, et je n'aurais pas été frustré par mon expérience à ce bureau. Je suis vraiment très surpris de savoir que cette option n'était même pas offerte pour ce genre de chose. – Client autochtone, AE

Je suis un analyste de systèmes qui travaille dans le domaine de la technologie de l'information. D'après ce que j'entends, les réponses sont incohérentes. Les employés devraient donc avoir un certain niveau de formation et d'efficacité afin de garantir une expérience uniforme. – RPC

14.5 Barrières linguistiques

Plusieurs participants ont recommandé que les représentants de Service Canada parlent plus clairement et plus lentement, et évitent d'utiliser des termes complexes, que certains clients pourraient avoir du mal à comprendre. Cela serait particulièrement utile pour les clients dont l'anglais est la langue seconde (ALS). Certains participants qui indiquaient avoir l'anglais comme langue seconde préféraient les interactions en personne, car ils étaient d'avis que les représentants de Service Canada aux Centres Service Canada seraient plus attentifs et moins pressés que ceux des centres d'appel. D'autres participants qui se heurtaient à des barrières linguistiques ont dit qu'ils écrivaient mieux anglais qu'ils le parlaient, et préféraient donc les messages textes, le clavardage en direct ou la communication par courriel au service en personne.

On peut dire que mon anglais n'est pas parfait. C'est donc plus facile pour moi de me trouver devant une personne quand je pose ma question parce qu'elle peut voir que je ne comprends pas et aime que je fasse un effort, et me l'explique ensuite autrement. Au téléphone, les gens semblent pressés. Ils ne prennent donc pas le temps de nous écouter, comme vous le faites maintenant. – PPIRPC

14.6 Suggestions propres au programme sur la prestation de services

Remarque : Les secteurs de programmes qui visent surtout les aînés (RPC, SV/SRG) sont présentés à la section 10 de ce rapport.

Voici les suggestions formulées par les participants de l'AE :

- Fournir une explication facile à consulter pour chaque question – en particulier, lorsqu'on remplit une demande en ligne, il serait bien que chaque question soit accompagnée d'une icône de point d'interrogation sur laquelle le demandeur pourrait cliquer directement afin de comprendre ce qui est demandé. Il pourrait ainsi obtenir des précisions sans quitter la page.
- Fournir un soutien par clavardage en direct au moment de présenter une demande en ligne, auquel on peut accéder sans quitter la page de demande.
- Fournir à l'avance un sommaire des renseignements requis pour présenter une demande afin d'éviter aux demandeurs des situations où ils se rendent compte qu'il leur manque une information à mi-chemin dans le processus et ne peuvent continuer. Parmi les suggestions, notons une liste de vérification à télécharger ou imprimer, un court webinaire ou un tutoriel vidéo.
- Rallonger les heures afin de répondre aux besoins des clients qui veulent communiquer avec le centre d'appels en soirée.
- Une souplesse dans l'examen et l'approbation des demandes en fonction de la situation de chaque participant. À titre d'exemple, ceux qui présentent une demande parce qu'ils sont incapables de travailler pour des raisons médicales ont peut-être besoin de temps supplémentaire pour réunir les documents. Il serait bien de leur

accorder une approbation provisoire entre-temps afin qu'ils reçoivent à temps leur versement de prestation si nécessaire.

Voici les suggestions formulées par les participants du PPIRPC :

- Pouvoir raconter par écrit leur invalidité au lieu de répondre aux questions dans le format actuel et avoir plus d'espace pour indiquer leurs réponses.
- Avoir l'option de répondre aux questions oralement au lieu de les écrire.
- Avoir des consignes plus claires et meilleures sur ce qu'ils doivent faire.
- Fournir une ligne de dépannage ou un soutien mental ou émotionnel à ceux qui touchent des prestations du PPIRPC.

Voici les suggestions formulées par les participants du NAS :

- Il a été suggéré de présenter les conventions d'appellation de différents pays et de donner un exemple dans le site Web afin que les demandeurs de pays où le prénom, le deuxième prénom et le nom de famille apparaissent dans un ordre différent puissent savoir l'ordre dans lequel les présenter quand ils demandent un NAS.
- Une autre amélioration serait de remettre des jetons ou des billets à ceux qui attendent en personne à un bureau de Service Canada en fonction du nombre de places disponibles, de sorte qu'ils ne soient pas refusés après avoir attendu toute la journée.
- Fournir une liste de vérification contenant des renseignements pertinents qu'ils doivent savoir à leur arrivée au Canada.
- Une coordination et une synchronisation améliorées entre Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et EDSC afin d'éviter les retards ou de prolonger automatiquement les NAS et les permis de travail en même temps, sans devoir présenter une demande distincte.
- Comprendre les différences des NAS qui commencent par le chiffre 9.
- Un portail ou une application en ligne où télécharger des documents et assurer le suivi de leur demande.
- Rendre l'intelligence artificielle ou le robot conversationnel plus informatifs et axés sur les connaissances, et offrir l'option de demander au robot conversationnel de parler à un représentant au besoin.

14.7 Le service idéal

On a aussi demandé aux participants d'exprimer en un mot ou deux leur vision d'une expérience de service idéale du gouvernement du Canada. Ils ont souvent repris les points soulevés dans les sections précédentes sur l'amélioration des services et les mots-clés que les participants ont utilisés afin de décrire leur expérience de service idéale sont présentés dans l'image ci-dessous.



Les mots les plus souvent choisis étaient liés à la rapidité, à la simplicité et à la facilité. Les mots que les participants ont utilisés afin de décrire une expérience de service idéale donnaient à penser qu'ils cherchaient un parcours de client rapide et efficace, et un processus de demande simple, clair, facile à comprendre et à suivre, ou à exécuter. Les autres mots utilisés par les participants indiquaient qu'ils voulaient des temps d'attente raisonnables lorsqu'ils communiquent par téléphone et des files d'attente raisonnables lorsqu'ils se rendent en personne à un centre de Service Canada (p. ex., des représentants disponibles au besoin ou un accès plus facile à ceux-ci). Certains participants ont utilisé des mots comme instruit, empathique, constant, aimable, fiable et qui inspire confiance pour décrire les qualités qu'ils recherchaient chez les représentants du service. En outre, quand ils ont parlé de leur expérience récente avec des représentants de Service Canada, les participants ont indiqué que les représentants étaient respectueux, ce qui explique pourquoi aucun n'a utilisé les mots « respect » ou « respectueux » dans cet exercice.

14.8 Préoccupations non visées par la portée du programme

Dans certains cas, les participants ont soulevé des problèmes liés aux politiques du programme qui dépassaient la portée de la recherche, laquelle était axée sur la prestation de services. Les voici :

- Les participants avaient des inquiétudes à l'égard du programme d'AE en soi, qui est axé sur un modèle d'emploi de 9 h à 17 h et ne représente donc pas la réalité du monde du travail pour bon nombre de participants à qui nous avons parlé. On croyait que le programme devait s'ajuster à un monde postpandémique, qui reflète l'évolution récente de la constitution et de la nature du lieu de travail moderne, comme le travail davantage sur appel ou occasionnel, et les différentes étapes de la vie. Un participant estimait que le gouvernement devrait mieux soutenir les transitions de carrière des Canadiens. Les participants ont aussi dit que les critères d'admissibilité à l'AE devaient être plus souples et représentatifs de la réalité actuelle, où de nombreux

employeurs ont réduit les heures de travail de leurs employés pendant et après la pandémie. Ainsi, il a été difficile pour certains d'accumuler le nombre d'heures requis pour être admissible. Plusieurs participants ont indiqué qu'il était possible d'y arriver en réduisant le nombre d'heures requises pour présenter une demande d'AE.

- Il faut rendre le processus et les exigences plus souples aux diverses situations des demandeurs et plus utiles pour les demandeurs qui sont en transition. Par exemple, ceux qui quittent leur emploi actuel pour changer de carrière et commencer un stage d'apprenti ne peuvent obtenir un soutien de l'AE parce qu'ils ont décidé de leur propre chef de quitter leur emploi (et n'ont pas été mis en disponibilité par leur employeur).
- Il a été suggéré que les personnes dont le salaire est plus élevé et qui souhaitent recevoir des prestations de maternité à l'avenir aient l'option de pouvoir augmenter leurs contributions afin de recevoir un montant de prestation plus élevé pendant leur congé.

Annexe A: Questionnaire de recrutement

1. Introduction

Bonjour Bonjour/Bonsoir, **[NOM DU PARTICIPANT POTENTIEL]**

Ici _____ d'Ipsos, une firme nationale d'études de marché.

[POUR UTILISATION EN C.-B., EN ALB., EN SASK., AU MAN. ET EN ONT.]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[CONTINUER DANS LA LANGUE DE PRÉFÉRENCE OU FIXER UN RAPPEL DANS L'AUTRE LANGUE]**

[POUR UTILISATION AU QUÉBEC/CANADA ATLANTIQUE]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[CONTINUER DANS LA LANGUE DE PRÉFÉRENCE OU FIXER UN RAPPEL DANS L'AUTRE LANGUE]**

Soyez rassuré, nous ne vendons rien. Nous faisons un suivi après le sondage auquel vous avez récemment répondu au sujet de votre expérience de service avec le gouvernement du Canada (en particulier Emploi et Développement social Canada, aussi connu sous le nom de Service Canada), car vous avez accepté qu'on communique avec vous dans le cadre d'une étude supplémentaire.

Pour déterminer si vous y êtes admissible, je vais maintenant vous en présenter une description et vous poser quelques questions. Le tout ne devrait pas prendre plus de 5 à 10 minutes. Est-ce que je peux continuer?

Oui – **CONTINUER**

Non – **FIXER UNE HEURE DE RAPPEL**

Si vous souhaitez vérifier la validité de cette étude, veuillez communiquer avec :

COORDONNÉES À FOURNIR PAR EDSC

INTRODUCTION – LIRE POUR AE, NAS ET RPC (GROUPE DE DISCUSSION SEULEMENT)

Nous organisons présentement des groupes de discussion pour le gouvernement du Canada (plus précisément pour Emploi et Développement social Canada) et nous vous appelons aujourd'hui pour savoir si vous souhaitez toujours y participer.

La discussion portera sur l'efficacité du processus actuel de présentation de demande dans le cadre d'un programme du gouvernement fédéral.

Elle se déroulera sur une plateforme de groupe de discussion en ligne audio et vidéo. Veuillez noter que vous ne pourrez pas y participer sur une tablette ou un téléphone intelligent, mais seulement sur un ordinateur portable ou de bureau.

Votre participation est volontaire et, si vous acceptez de prendre part à la discussion, votre anonymat sera préservé. Votre participation à l'étude sera entièrement confidentielle.

Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons **100 \$**. La séance durera environ 90 minutes.

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion en ligne, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu au début du mois de septembre?

Oui

Non – **REMERCIER ET CONCLURE**

INTRODUCTION – LIRE POUR SV ET SRG SEULEMENT (GROUPES DE DISCUSSION OU ENTREVUES EN PROFONDEUR)

Nous organisons présentement des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada (plus précisément pour Emploi et Développement social Canada) et nous vous appelons aujourd’hui pour savoir si vous souhaitez toujours y participer.

La discussion portera sur l’efficacité du processus actuel de présentation de demande dans le cadre d’un programme du gouvernement fédéral. Deux possibilités de participation s’offrent à vous :

- Vous pouvez participer à une séance en ligne qui se déroulera sur une plateforme de groupe de discussion en ligne audio et vidéo. Si vous choisissez cette option, notez que vous ne pourrez pas participer sur une tablette ou un téléphone intelligent, mais seulement sur un ordinateur portable ou de bureau. La séance durera environ 90 minutes. Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons 100 \$ si vous choisissez cette option.
- Sinon, vous pouvez prendre part à une entrevue en profondeur par l’entremise de MS Teams, une plateforme de vidéoconférence en ligne, ou par téléphone. Cette entrevue durera environ 45 minutes. Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons 85 \$ si vous choisissez cette option.

Votre participation est volontaire et, si vous acceptez de prendre part à la discussion, votre anonymat sera préservé. Votre participation à l’étude sera entièrement confidentielle.

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu au début du mois de septembre?

Oui – **SI OUI, DEMANDER : PRÉFÉREZ-VOUS PARTICIPER À UN GROUPE DE DISCUSSION OU À UNE ENTREVUE EN PROFONDEUR? REMPLIR LES QUOTAS EN CONSÉQUENCE**

Non – **REMERCIER ET CONCLURE**

INTRODUCTION – LIRE AUX PARTICIPANTS AUTOCHTONES (ENTREVUES EN PROFONDEUR SEULEMENT)

Nous organisons présentement des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada (plus précisément pour Emploi et Développement social Canada) et nous vous appelons aujourd’hui pour savoir si vous souhaitez toujours y participer.

La discussion portera sur l’efficacité du processus actuel de présentation de demande dans le cadre d’un programme du gouvernement fédéral. Elle prendra la forme d’une entrevue en profondeur par l’entremise de MS Teams, une plateforme de vidéoconférence en ligne, ou par téléphone. L’entrevue durera environ 45 minutes et vos réponses sont tenues confidentielles. Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons 85 \$.

Votre participation est volontaire et, si vous acceptez de prendre part à la discussion, votre anonymat sera préservé. Votre participation à l’étude sera entièrement confidentielle.

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu au début du mois de septembre?

Oui

Non – **REMERCIER ET CONCLURE**

COMPOSITION DES GROUPES :**AU TOTAL, LE MAXIMUM EST DE 112 PARTICIPANTS**

Groupes 1 et 2 – Anglais – ASSURANCE-EMPLOI (AE) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	Mardi 20 septembre 2022 17 h 30 et 19 h 30 (HE)
Groupes 3 et 4 – Anglais – NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE (NAS) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	Mercredi 21 septembre 2022 17 h 30 et 19 h 30 (HE)
Groupe 5 – Anglais – RPC, <u>PAS</u> PPIRPC : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent *** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC SOIENT EXCLUS. CES PERSONNES DEVRAIENT AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS (Q10) ***	Jeudi 22 septembre, 17 h 30 (HE)
Groupe 6 – Anglais – SV ET SRG : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	Jeudi 22 septembre, 19 h 30 (HE)
Groupe 7 – Français – AE : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	26 septembre 15 h 30
Groupe 8 – Français – NAS : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	26 septembre 17 h 30
26 – Anglais – EP : 10 Autochtones, 6 SV et SRG et 10 PPIRPC (Clients qui ont eu des problèmes de prestation du service ou qui n'ont pas été satisfaits.) *** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC AIENT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q3) ET AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU PPIRPC (Q10) ***	À compter de la semaine du 6 septembre 2022 selon le calendrier du modérateur.
6 – Français – EP : 2 Autochtones, 2 SV et SRG et 2 PPIRPC (Clients qui ont eu des problèmes de prestation du service ou qui n'ont pas été satisfaits.) *** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC AIENT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q3) ET AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU PPIRPC (Q10)	À confirmer

CES CLIENTS SERONT PRÉDÉFINIS ET FERONT L'OBJET D'UN TRI COMME IL EST DÉCRIT CI-DESSUS, À PARTIR DU SONDAGE QUANTITATIF. LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT VISE À CONFIRMER LE PROGRAMME DANS LE CADRE DUQUEL UNE DEMANDE A ÉTÉ PRÉSENTÉE, À FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS ET À ÉVALUER L'INTÉRÊT À L'ÉGARD DES SÉANCES ORGANISÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE AINSI QU'À CONFIRMER LES APTITUDES DES RÉPONDANTS POUR LA COMMUNICATION.

2. Questionnaire de recrutement standard

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions afin de savoir si vous êtes admissible à la rencontre.

1. Veuillez me dire si vous vous définissez comme étant... **[LIRE LA LISTE]**

- Un homme
- Une femme
- Une personne non binaire
- Une personne bispirituelle
- Je préfère me définir comme étant _____ **(INSCRIRE)**
- Autre
- Je préfère ne pas répondre

2. Vous identifiez-vous comme membre des Premières Nations, Métis ou Inuit?

- Premières Nations
- Métis
- Inuit
- Autre SI LE PARTICIPANT RÉPOND « AUTRE », DEMANDER : Si vous êtes à l'aise, pouvez-vous me parler de la façon dont vous vous identifiez? **[INSCRIRE]**

(NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses

SI LE PARTICIPANT RÉPOND « PREMIÈRES NATIONS », « MÉTIS » OU « INUIT », LUI DEMANDER DE PARTICIPER AUX ENTREVUES AVEC DES AUTOCHTONES.

3. Vous définissez-vous comme étant une personne ayant un handicap?

- Oui – POSER LA Q4
- Non – PASSER À LA Q5

4. Quel type de handicap avez-vous?

- Audition

- Vision
 - Communication
 - Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)
 - Cognition (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire)
 - Santé mentale
 - Autre
5. Est-ce que vous-même ou un autre membre de votre foyer travaillez dans l'un ou l'autre des domaines suivants? **[LIRE LA LISTE]**
- Une agence de publicité
 - Une firme d'études de marché
 - Les médias, comme la télévision, la radio ou un journal
 - Un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral ou provincial ou de l'administration municipale
 - Service Canada ou un autre programme de prestation de service du gouvernement fédéral

SI « OUI » À L'UN OU L'AUTRE – REMERCIER ET CONCLURE

6. Avez-vous déjà pris part à un groupe de discussion ou à une étude de marché?
- Oui
 - Non

PAS PLUS DE TROIS PARTICIPANTS DANS CHAQUE GROUPE PEUVENT DIRE OUI

[SI Q2 = OUI, POSER LES Q4 ET 5, AUTREMENT, PASSER À LA Q6]

7. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années? **[INSCRIRE]**
- _____
- CONCLURE SI PLUS DE 5**

8. Avez-vous participé à une rencontre de ce type ou à un groupe de discussion dans le cadre d'une étude de marché au cours des six derniers mois?
- Oui
 - Non

SI « OUI », REMERCIER ET CONCLURE

3. Questionnaire de recrutement propre à l'étude

9. Pourriez-vous confirmer à quel programme du gouvernement fédéral vous avez récemment présenté une demande par l'entremise d'EDSC ou de Service Canada? Veuillez me dire tout ce qui s'applique.

Assurance-emploi

Régime de pensions du Canada – **POSER LA Q10**

Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – **POSER LA Q10**

Sécurité de la vieillesse

Supplément de revenu garanti

Numéro d'assurance sociale

Je ne sais pas/refus – CONCLURE

Aucune de ces réponses – CONCLURE

DEMANDER À CEUX QUI RÉPONDENT « RPC » OU « PPIRPC » À LA Q9

10. Je vais vous lire des définitions du RPC et du PPIRPC. Pouvez-vous confirmer celui auquel vous avez présenté une demande?

Le **Régime de pensions du Canada** procure un revenu de remplacement aux Canadiens admissibles de 60 ans ou plus qui prennent leur retraite.

Le **Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada** fournit un remplacement partiel du revenu aux cotisants admissibles du RPC qui sont âgés de moins de 65 ans et qui ont une invalidité grave et prolongée.

S'ASSURER QUE LES PERSONNES RECRUTÉES POUR LES GROUPES DU RPC SONT DES RETRAITÉS DE 60 ANS OU PLUS ET QUE LES PERSONNES RECRUTÉES POUR LES ENTREVUES DU PPIRPC SONT DES PERSONNES DE 65 ANS OU MOINS QUI ONT UNE INVALIDITÉ GRAVE ET PROLONGÉE.

11. Lorsque vous avez fait votre demande dans le cadre de [PROGRAMME], avez-vous communiqué avec Service Canada de l'une ou l'autre des façons suivantes?

				Appel au Centre d'appui des services mobiles de Service Canada (avec un numéro de téléphone qui vous aurait été fourni par une organisation ou une personne de votre communauté qui offre des	
	Appel au centre d'appel spécialisé du [PROGRAMME]	Appel au 1 800 O-Canada	Envoi d'un formulaire de demande de service en ligne pour recevoir un appel d'un représentant de Service Canada (appel à eServiceCanada)		Visite dans un bureau gouvernemental (p. ex. Service Canada)

				services. Le Centre d'appui des services mobiles s'adresse aux personnes qui éprouvent des problèmes d'accès aux services en ligne.)	
Assurance-emploi (AE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Régime de pensions du Canada (RPC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPRPC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programme de la sécurité de vieillesse (SV) ou Supplément de revenu garanti (SRG)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numéro d'assurance sociale (NAS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Communication/habilité à communiquer

12. Si vous aviez soudainement un million de dollars, qu'en feriez-vous?
[LE BUT DE LA QUESTION EST D'ÉVALUER LA CAPACITÉ DU RÉPONDANT À S'EXPRIMER.]
- [INTERVIEWER : UTILISER CETTE QUESTION POUR ÉVALUER LA CAPACITÉ DU RÉPONDANT À S'EXPRIMER. SI LE RÉPONDANT A DU MAL À S'EXPRIMER OU À COMMUNIQUER OU ÉPROUVE DES DIFFICULTÉS IMPORTANTES À S'EXPRIMER EN FRANÇAIS, REMERCIER ET CONCLURE]**
13. Vous sentez-vous à l'aise d'utiliser, sans assistance, un ordinateur pour vous connecter à une plateforme de groupe de discussion en ligne?
- Oui
 - Non – **REMERCIER ET CONCLURE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION**

[INVITATION DESTINÉE AUX PARTICIPANTS RECRUTÉS]

Fantastique, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion.

[MESSAGE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE]

Êtes-vous libre le **[DATE ET HEURE]** pour participer à une discussion à l'aide d'un ordinateur dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre?

- Oui – **CONTINUER ET INSCRIRE À UN GROUPE DE DISCUSSION EN LIGNE**
- Non

Vous devrez avoir un ordinateur et être dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre. Veuillez noter que vous ne pourrez pas y participer sur une tablette ou un téléphone intelligent, mais seulement sur un ordinateur portable ou de bureau.

La discussion durera environ 90 minutes. Les personnes admissibles qui y participent recevront **100 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous ont accordé.

Nous réservons un moment pour discuter avec vous. Si, pour une raison ou pour une autre, vous ne pouvez pas y prendre part, veuillez appeler au XXX-XXXX.

La séance du groupe de discussion sera enregistrée. Les enregistrements nous aideront à rédiger notre rapport.

Acceptez-vous que la séance soit enregistrée uniquement à des fins de recherche et de production de rapports?

Oui

Non – LIRE LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSOUS ET DEMANDER DE NOUVEAU.

Ipsos doit enregistrer la séance, car les chercheurs en ont besoin pour rédiger un rapport dans le cadre de l'étude. L'enregistrement sera détruit une fois le rapport final soumis. À la lumière de cette explication, me donnez-vous l'autorisation d'enregistrer?

Oui

Non – REMERCIER ET CONCLURE

Il est possible que des membres du personnel du gouvernement du Canada qui commandite l'étude et des membres du personnel d'Ipsos écoutent la discussion de groupe. Ils le font simplement pour se faire une idée du déroulement de l'étude. Il s'agit d'une procédure normale dans ce type de séance.

Si vous le désirez, vous pouvez consulter la politique de confidentialité d'Ipsos au :

www.ipsos.com/en-ca/about-us/privacy-data-protection

Nous communiquerons avec vous ultérieurement pour vous informer de la date et de l'heure des séances. Nous vous appellerons et/ou nous vous enverrons un courriel pour vous les communiquer. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

[MESSAGE POUR LES DISCUSSIONS SUR MS TEAMS ET LES EP PAR TÉLÉPHONE]

LIRE POUR LES ENTREVUES SUR MS TEAMS

Vous devrez avoir un ordinateur portable ou de bureau et être dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre.

LIRE POUR LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES

Vous devrez avoir un téléphone et être dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre.

LIRE À TOUS LES PARTICIPANTS À L'ENTREVUE

La discussion durera environ 45 minutes. Les personnes admissibles qui y participent recevront **85 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous ont accordé.

Nous réservons un moment pour discuter avec vous. Si, pour une raison ou pour une autre, vous ne pouvez pas y prendre part, veuillez appeler au XXX-XXXX.

La séance téléphonique sera enregistrée. Les enregistrements nous aideront à rédiger notre rapport.

Acceptez-vous que la séance soit enregistrée uniquement à des fins de recherche et de production de rapports?

Oui

Non – LIRE LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSOUS ET DEMANDER DE NOUVEAU.

Ipsos doit enregistrer la séance, car les chercheurs en ont besoin pour rédiger un rapport dans le cadre de l'étude. L'enregistrement sera détruit une fois le rapport final soumis. À la lumière de cette explication, me donnez-vous l'autorisation d'enregistrer?

Oui

Non – REMERCIER ET CONCLURE

Il est possible que des membres du personnel du gouvernement du Canada qui commandite l'étude et des membres du personnel d'Ipsos écoutent l'entrevue. Ils le font simplement pour se faire une idée du déroulement de l'étude. Il s'agit d'une procédure de recherche standard.

Si vous le désirez, vous pouvez consulter la politique de confidentialité d'Ipsos au :

www.ipsos.com/en-ca/about-us/privacy-data-protection

Nous communiquerons avec vous ultérieurement pour confirmer la date et l'heure qui vous conviennent le mieux pour la tenue de l'entrevue. Nous vous appellerons et/ou nous vous enverrons un courriel pour fixer le moment de l'entrevue. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

Annexe B: Guide de discussion

ACCUEIL PAR LE MODÉRATEUR

(5 À 10 MINUTES POUR LES ENTREVUES AVEC DES AUTOCHTONES)

- Souhaiter la bienvenue aux participants et les remercier de leur présence.
- Ipsos – firme d'études de marché et tiers neutre.
- Le modérateur demande aux participants de se présenter en donnant leur nom complet.
- Le rôle du modérateur consiste à poser des questions et à veiller au bon déroulement de la séance; il est objectif/n'a aucun intérêt direct.
- Anonymat : les commentaires ne sont pas attribués aux participants et leur vie privée est protégée, les résultats sont confidentiels et rapportés sous forme regroupée.
- Enregistrement audio à des fins de prise de notes; il n'y a aucun observateur. Les enregistrements seront détruits après douze mois.
- Règles de participation : les participants n'ont pas à être des experts; ils sont invités à exprimer leur opinion ouvertement et en toute franchise; il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses.
- Le dialogue est ouvert et respectueux, les participants n'ont nul besoin d'être d'accord les uns avec les autres.
- Expliquer le fonctionnement de la plateforme. Aspects techniques : les participants peuvent généralement résoudre les problèmes en appuyant sur le bouton « Actualiser » ou en se déconnectant puis en se reconnectant à la plateforme en ligne.
- Cette séance est conçue pour être aussi accessible et inclusive que possible. La portion en ligne est accessible par l'entremise de votre navigateur Web, à l'aide des éléments HTML courants. Au besoin, l'interface peut être facilement agrandie à l'aide des commandes de zoom par défaut de votre navigateur. Ipsos offre un soutien technique en direct dans tout le groupe en cas de problème.
- AU BESOIN, EN LIEN AVEC LA QUESTION DE RECRUTEMENT : Avant de commencer la discussion, nous aimerions savoir si vous pouvez y participer pleinement. Pouvez-vous confirmer que tout est en place pour que vous puissiez y participer pleinement?

Au sujet de la discussion d'aujourd'hui :

- Nous nous entretenons avec des clients qui sont présentement dans le processus de présentation d'une demande à un programme ou qui sont récemment passés par ce processus par l'intermédiaire de Service Canada. Nous aimerions :
 - déterminer vos besoins et vos attentes en ce qui a trait aux aspects liés à la prestation du service;
 - comprendre les divers aspects du service qui sont importants à vos yeux pour susciter votre satisfaction à cet égard;
 - déterminer les modifications possibles à la prestation du service qui pourraient améliorer votre expérience.

Présentez-vous :

- Dans le cadre de cette entrevue, j'aimerais d'abord vous inviter à vous présenter et à me faire part de tout renseignement que vous jugez important et qui pourrait m'aider à comprendre votre situation.
- Par exemple, nom, situation familiale, lien communautaire ou allié.
- Avant de commencer, y a-t-il autre chose que vous aimeriez me dire sur vous, votre identité ou votre expérience?

Veillez noter que, dans le cas des groupes de discussion, les questions sur la plateforme sont de type fermé ou de type ouvert. Dans le cas des entrevues en profondeur, toutes les questions sont de type ouvert et les modérateurs liront les réponses à voix haute.

SECTION 1 : AVANT LA DEMANDE (10 minutes)

Question écrite – fermée

Question 1. Vous avez été invité à participer à cette discussion sur votre récente expérience avec Service Canada lorsque vous avez présenté une demande au [PROGRAMME]. Au moment de présenter une demande au [PROGRAMME], quelle méthode avez-vous utilisée pour obtenir des renseignements concernant le [PROGRAMME] **avant** de la présenter POUR EN SAVOIR PLUS OU OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS?

Veillez cocher toutes les méthodes que vous avez utilisées avant de présenter une demande. **[CHOIX MULTIPLE – SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

- Vous rendre en ligne sur le site Web du gouvernement
- Parler au téléphone à un représentant du gouvernement (p. ex. 1 800 O-Canada et/ou un centre d'appels du programme)
- Vous rendre à un bureau du gouvernement (p. ex. Service Canada)
- Communiquer par la poste avec le gouvernement du Canada
- Utiliser eServiceCanada (il s'agit d'un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne)
- Appeler le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada (il s'agit d'un numéro de téléphone qui vous aurait été fourni par une organisation ou une personne de votre communauté qui offre des services. Le Centre d'appui des services mobiles s'adresse aux personnes qui éprouvent des problèmes d'accès aux services en ligne). Si oui, sonder : où avez-vous obtenu le numéro de téléphone du Centre d'appui (il s'agit d'un numéro spécial qui n'est pas diffusé à grande échelle et nous voulons savoir comment les gens l'obtiennent)
- Ai été aiguillé par un organisme communautaire comme un organisme à but non lucratif
- Autre (préciser)** _____
- Discussion pour entrevues avec les Autochtones.**: Avez-vous eu recours/accédé à des partenaires ou organismes communautaires, comme le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones ou un Centre d'amitié?

Discussion :

- Qu'est-ce qui fonctionnait bien avec les méthodes que vous avez utilisées pour trouver et/ou obtenir des renseignements sur le [PROGRAMME]?
- Quels sont certains des défis auxquels vous avez dû faire face avec les méthodes que vous avez utilisées pour trouver et/ou obtenir des renseignements? Avez-vous éprouvé des difficultés?
 - ÉLÉMENTS POUR SONDER : Les renseignements que vous avez reçus étaient-ils clairs? Si non, pourquoi? Étaient-ils faciles à comprendre?
- Qu'est-ce que Service Canada aurait pu mieux faire pour améliorer votre expérience de recherche et/ou d'obtention de renseignements sur le [PROGRAMME]? Quels changements pourraient être apportés pour qu'il

vous soit plus facile de trouver ou d'obtenir des renseignements? Pour ceux qui ont été aiguillés par un organisme communautaire comme un organisme à but non lucratif, pouvez-vous me dire de quel organisme il s'agit?

SECTION 2 : PENDANT LA DEMANDE (25 MINUTES)

Question écrite – fermée

Question 2. En ce qui concerne votre demande au [PROGRAMME], veuillez indiquer la méthode que vous avez utilisée pour la remplir et la présenter. **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a. J'ai présenté une demande en ligne à partir de la maison, du début à la fin et sans aucun soutien.
- b. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'un centre d'appels spécialisé du [INSÉRER LE PROGRAMME].
- c. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien téléphonique de 1 800 O-Canada.
- d. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'eServiceCanada (il s'agit d'un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne).
- e. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien téléphonique du Centre d'appui des services mobiles.
- f. J'ai présenté une demande par la poste, sans soutien.
- g. J'ai présenté une demande par la poste avec le soutien téléphonique de Service Canada.
- h. J'ai commencé à présenter ou tenté de présenter une demande en ligne ou par la poste, mais j'ai terminé de la présenter en personne à un bureau de Service Canada.
- i. J'ai présenté une demande en personne à un centre de Service Canada sans avoir d'abord essayé d'utiliser une autre méthode.
- j. Autre (veuillez préciser) _____

Question de discussion

Question 3. En ce qui concerne la méthode que vous avez choisie à la question précédente pour remplir et présenter une demande, veuillez me dire pourquoi vous avez choisi cette méthode.

Revoici les méthodes : **[AFFICHER À L'ÉCRAN]**

- a) J'ai présenté une demande en ligne à partir de la maison, du début à la fin et sans aucun soutien.
- b) J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien téléphonique de 1 800 O-Canada (1 800 O-Canada offre des renseignements généraux sur les programmes du gouvernement du Canada, notamment qui peut présenter une demande, comment procéder et comment communiquer avec le programme.)
- c) J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'un centre d'appels spécialisé du [INSÉRER LE PROGRAMME].
- d) J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'eServiceCanada (il s'agit d'un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne).
- e) J'ai présenté une demande par la poste, sans soutien.
- f) J'ai présenté une demande par la poste avec le soutien téléphonique de Service Canada.
- g) J'ai commencé à présenter ou tenté de présenter une demande en ligne ou par la poste, mais j'ai terminé de la présenter en personne à un bureau de Service Canada.
- h) J'ai présenté une demande en personne à un centre de Service Canada sans avoir d'abord essayé

- d'utiliser une autre méthode.
- i) Autre (veuillez préciser) _____

Discussion :

- Quels sont les avantages de la méthode que vous avez choisie?
- Quels sont certains des défis auxquels vous avez dû faire face en choisissant cette méthode pour remplir et soumettre la demande? Quels changements pourraient être apportés au processus de demande en ligne en particulier pour l'améliorer ou vous simplifier la tâche?
- Y a-t-il des options de services qui ne sont pas offertes à l'heure actuelle auxquelles vous aimeriez avoir recours pour vous aider à présenter une demande?

Question écrite – fermée

Question 4. Maintenant, en ce qui concerne le processus de demande, veuillez me dire QUEL énoncé décrit le mieux votre expérience. **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et clairement expliquées. SONDER, en particulier lors des entrevues avec des personnes autochtones : Pour comprendre – est-ce grâce au personnel de Service Canada ou aux outils offerts ou encore à la manière dont les étapes vous ont été expliquées par quelqu'un de l'extérieur de Service Canada (p. ex. une personne-ressource dans la communauté)?
- b) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient assez simples et clairement expliquées.
- c) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient difficiles et n'étaient pas clairement expliquées.

Question de discussion

Question 5. En ce qui concerne l'énoncé que vous avez choisi à la question précédente, veuillez m'expliquer votre réponse.

Revoici les énoncés. **[AFFICHER À L'ÉCRAN]**.

- a) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et clairement expliquées.
- b) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient assez simples et clairement expliquées.
- c) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient difficiles et n'étaient pas clairement expliquées.

Discussion :

- Y avait-il une ou plusieurs étapes en particulier qui n'étaient pas claires ou qui étaient plus difficiles?
- Avez-vous demandé de l'aide (en personne), cherché de l'aide (en ligne), téléphoné au 1 800 O-Canada ou appelé le centre d'appels spécialisé du programme?
- Avez-vous éprouvé des problèmes en utilisant l'un ou l'autre de ces modes de service?
- Que s'est-il passé lorsque vous avez eu besoin d'aide? Avez-vous eu de la difficulté à obtenir de l'aide lorsque vous en avez eu besoin?

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Si vous avez obtenu de l'aide de la part de Service Canada, est-ce que cela vous a facilité la tâche? Qu'est-ce qui vous aurait permis de terminer facilement le processus par vous-même?
- QUEL CHANGEMENT aurait simplifié le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande?
-

Question de discussion

Question 6. En ce qui concerne le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande, lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience? Veuillez me dire lequel vous avez choisi et m'expliquer votre réponse.

- Obtenir du soutien en temps réel par clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada
- Qu'il soit plus facile de savoir comment obtenir du soutien au besoin
- Que le soutien téléphonique soit accessible plus rapidement
- Autre – veuillez préciser

Discussion :

- DEMANDER POUR CHAQUE OPTION CHOISIE : Pour ceux d'entre vous qui ont choisi (soutien en temps réel, soutien au besoin, soutien téléphonique), veuillez m'expliquer votre réponse. Pour ceux qui ont répondu « Autre », veuillez me dire ce que vous avez mentionné et comment cela améliorerait votre expérience.
- Que peut faire Service Canada pour améliorer votre expérience lorsque vous remplissez et présentez une demande? Quels changements pourraient être apportés pour vous simplifier la tâche?

SECTION 3 : APRÈS LA DEMANDE (10 MINUTES)

Dans la prochaine série de questions, nous aimerions savoir ce que vous avez fait *après* avoir présenté votre demande, mais avant de recevoir une décision.

Question écrite – fermée

Question 7. Après avoir présenté votre demande, avez-vous fait un suivi avant de recevoir une décision? Par exemple, avez-vous fait un suivi pour vérifier l'état de votre demande ou pour changer votre adresse?

Oui

Non

DEMANDER SI OUI À LA Q7

Question 8. Pour faire le suivi de votre demande au [PROGRAMME], quelle méthode avez-vous utilisée? **[CHOIX MULTIPLE – SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

- Appeler au 1 800 O-Canada

- Me connecter à Mon dossier Service Canada (MDSC)
- Appeler au centre d'appels spécialisé du programme
- Me rendre en personne à un bureau de Service Canada
- Autre (veuillez préciser) _____
- Aucune de ces réponses – Je n'ai fait de suivi de ma demande

Discussion :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné pour vous?
- En ce qui concerne votre expérience du processus de demande, y a-t-il quoi que ce soit que vous avez trouvé particulièrement frustrant?
- Quels changements pourraient être apportés pour simplifier le suivi avant de recevoir une décision?
- Si vous avez utilisé MDSC pour faire le suivi de votre demande, est-ce que cela a bien fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné avec MDSC?
- Si vous n'avez pas encore utilisé MDSC, savez-vous que vous en avez la possibilité? Si non, est-ce que ce serait intéressant pour vous?
-

SECTION 4 : MON DOSSIER SERVICE CANADA (15 MINUTES OU MOINS, AU BESOIN)

N. B. : QUESTIONS À POSER UNIQUEMENT SI LE TEMPS LE PERMET. CETTE SECTION EXCLUT LE GROUPE DES CLIENTS DU NAS (ILS N'UTILISENT PAS MDSC); PASSER LA SECTION 4 NAS SEULEMENT

Question de discussion

Question 9. **[Au sujet de l'inscription à MDSC]** J'aimerais en savoir plus sur votre expérience avec Mon dossier Service Canada (MDSC).

[Groupe des clients de l'assurance-emploi – Entrevues en profondeur]

Pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement en ligne, les clients utilisent le code d'accès à l'assurance-emploi qu'ils reçoivent avec leur premier relevé de prestations pour s'inscrire à Mon dossier Service Canada.

[Groupe des clients d'un programme de prestations de retraite – Entrevues en profondeur]

Pour présenter une demande de prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) en ligne ou vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

Pour présenter une demande de prestations au Régime de pensions du Canada (RPC) en ligne ou vérifier l'état d'une demande, les clients doivent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

[Groupe des clients du PIRPC – ENTREVUES EN PROFONDEUR]

Pour présenter une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada en ligne ou vérifier l'état d'une demande, les clients doivent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

Question écrite – fermée

Vous êtes-vous inscrit à Mon dossier Service Canada? **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a. Oui, j'ai reçu un code d'accès personnel par la poste et je me suis inscrit avec succès à Mon dossier Service Canada.
- b. Oui, je me suis inscrit avec succès à Mon dossier Service Canada à l'aide de Vérifiez.Moi.
- c. Non, je n'ai pas essayé de m'inscrire à Mon dossier Service Canada.
- d. J'ai tenté de m'inscrire à MDSC, mais je n'ai pas terminé le processus.

Discussion :

- SI OUI... Comment décririez-vous le processus d'inscription? Facile ou difficile? Pourquoi?
- SI NON... Pourquoi ne vous êtes-vous pas inscrit à MDSC? Quelles sont les raisons?
- Le cas échéant, pourquoi avez-vous tenté de vous inscrire sans terminer votre inscription?

Question écrite – fermée

Question 10. **[Nouvelle question au sujet de MDSC : Connaissance de Vérifiez.Moi.]**

Connaissez-vous Vérifiez.Moi? **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a. Oui, absolument
- b. Oui, peut-être
- c. Non

Discussion :

- Pour ceux d'entre vous qui connaissent Vérifiez.Moi, que savez-vous de son fonctionnement?

Question de discussion

Question 11. Depuis mai 2021, les clients ont le choix entre s'inscrire à MDSC en temps réel à l'aide de Vérifiez.Moi et attendre 5 à 10 jours ouvrables pour recevoir un code d'accès personnel par la poste. Vérifiez.Moi est un autre processus de vérification d'identité qui vous permet de vous inscrire en temps réel à l'aide de vos renseignements bancaires en ligne.

Auriez-vous préféré vous inscrire en ligne en temps réel à l'aide de Vérifiez.Moi plutôt que d'attendre 5 à 10 jours avant de recevoir un code d'accès personnel pour vous inscrire? Veuillez m'expliquer votre réponse.

Sonder :

- Avez-vous confiance que le processus d'inscription en ligne Vérifiez.Moi est sécuritaire? Pourquoi?

Question écrite – fermée

Question 12. En ce qui concerne MDSC en général, en vous y inscrivant et/ou en l'utilisant, avez-vous confiance dans les mesures de sécurité mises en place pour protéger vos renseignements personnels et empêcher tout accès non autorisé à votre compte? **[SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE – CHOIX UNIQUE]**

- a. Oui
- b. Non

Discussion :

- SI OUI... Comment décririez-vous votre expérience (votre niveau de confiance)? Si oui, qu'est-ce qui vous inspire confiance?
- SI NON... Qu'est-ce qui peut être amélioré? Quelles mesures de sécurité supplémentaires aimeriez-vous voir mises en place?
- Pour une sécurité accrue, MDSC utilise l'authentification multifactorielle qui vous permet de valider votre accès à votre compte en fournissant votre numéro de téléphone et en recevant un code de sécurité par message texte ou vocal. Avez-vous confiance que vos renseignements personnels sont protégés grâce à cette méthode?

Question de discussion

Question 13. **[Nouvelle question]** Nous allons maintenant délaissier MDSC pour parler de sécurité de façon plus générale. Dernièrement, on a assisté à une augmentation des cas de fraude et de piratage de comptes personnels liée aux interactions avec des services en ligne, notamment la violation de comptes bancaires et d'autres comptes clients en ligne. Compte tenu de l'augmentation des cas de fraude et de piratage de comptes personnels, dans quelle mesure estimez-vous que vos renseignements personnels sont protégés sur les sites Web des programmes du gouvernement?

Estimez-vous que le gouvernement réussit mieux ou moins bien que le secteur privé à protéger vos renseignements personnels?

ÉCOUTER LES MENTIONS DE (ne pas inciter les participants) :

- Récents piratages de comptes bancaires ayant diverses incidences potentielles, notamment :
 - gel de comptes bancaires
 - suspension de paiements
 - délais de traitement plus longs/délais dans l'obtention d'une décision au sujet d'une demande
 - paiements déposés dans un autre compte

SI LES SUJETS SONT ABORDÉS SPONTANÉMENT :

- Comment avez-vous découvert cela?

- Quelle incidence cela a-t-il eue sur votre perception du programme? Dans quelle mesure vous sentez-vous maintenant en confiance (ou en sécurité) au moment de communiquer vos renseignements personnels sur les sites Web des programmes du gouvernement?
- Quelle est la meilleure manière de vous faire part d'atteintes à la sécurité?
- Avez-vous été touché personnellement?

SECTION 4 (NAS SEULEMENT)

15 minutes

Question de discussion

Question 14. Plus tôt, certains d'entre vous ont parlé de remplir une demande en ligne dans le cadre d'un processus appelé demande de NAS électronique ou une demande de NAS en personne. J'aimerais savoir si certains d'entre vous ont rempli une demande de NAS en utilisant à la fois les services en ligne et en personne. Veuillez lever la main.

SI OUI, DEMANDER À UN PARTICIPANT À LA FOIS :

- Par lequel avez-vous commencé, en ligne ou en personne? Pourquoi avez-vous choisi de procéder de cette façon (certains ont peut-être rempli une demande à l'aéroport)?
- Avez-vous réussi à remplir la demande du premier coup? Si oui, qu'est-ce qui a bien fonctionné? Si non, à quel moment avez-vous décidé de réessayer plus tard?
- Au moment de réessayer, avez-vous procédé d'une autre façon? Par exemple, vous avez peut-être commencé par une demande en personne, puis vous avez essayé en ligne, ou vice versa. Pourquoi avez-vous procédé d'une autre façon? Finalement, quelle façon de procéder vous a permis d'obtenir ce dont vous aviez besoin? Qu'est-ce qui a fait que cette façon de procéder a mieux réussi qu'une autre?
- À un moment ou à un autre, avez-vous communiqué avec d'autres personnes pour obtenir de l'aide? (Service Canada, amis, membres de la famille, ressources communautaires, etc.)

SI NON, DEMANDER AUX PARTICIPANTS :

- D'après vous, quels sont les facteurs qui vous ont aidé à remplir avec succès votre demande de NAS en utilisant une seule façon de procéder?
- Si vous deviez recommander à quelqu'un de faire une demande de NAS en personne ou en ligne, quelle façon de procéder recommanderiez-vous? Pourquoi?

Éléments pour sonder :

- Les représentants de Service Canada m'ont aidé/m'ont expliqué le processus
- J'ai obtenu de l'aide d'autres personnes (amis, membres de la famille, ressources communautaires, etc.)
- J'avais déjà rempli une demande auparavant/je connaissais le processus (pour les travailleurs saisonniers)
- C'était simple et facile de procéder en ligne
- C'était plus rapide de faire une demande en personne [NOTE AU MODÉRATEUR : Note à l'interviewer : la prestation de service standard pour une demande de NAS électronique est passée de 20 jours à 10 jours, tel qu'il est indiqué sur le site Web (4 janvier 2022)]

SECTION 5 : AMÉLIORATIONS À APPORTER AU SERVICE (15 MINUTES)

Avant de conclure notre séance d'aujourd'hui, j'aimerais prendre un moment pour mieux comprendre comment votre expérience de service pourrait être améliorée.

Question de discussion

Question 15. En ce qui concerne votre expérience de service dans l'ensemble, y a-t-il quelque chose qui aurait pu être amélioré pour la rendre meilleure?

Éléments pour sonder :

- Qu'est-ce qui aurait mieux fonctionné pour vous, mis à part le fait de recevoir des prestations plus rapidement?
- Votre recommandation faciliterait-elle l'expérience?
- Votre recommandation vous aiderait-elle à franchir les étapes plus facilement?
- Votre recommandation vous donnerait-elle davantage la certitude que vous suivez les bonnes étapes?

Question de discussion

Question 16. **[Nouvelle question]** Comment pourriez-vous décrire en un ou deux mots une expérience de service idéale auprès du gouvernement du Canada? Veuillez écrire un ou deux mots ci-dessous pour décrire une expérience de service idéale?

[ZONE DE TEXTE]

Question de discussion

Question 17. Veuillez me parler des autres services d'entreprise (s'il y a lieu) que vous utilisez régulièrement en ligne. Veuillez énumérer tout ce qui vous vient à l'esprit. Y a-t-il des caractéristiques ou des avantages qui pourraient vous être utiles lorsque vous recevez des services de Service Canada? Pouvez-vous me donner des exemples tirés de votre expérience avec d'autres entreprises en ligne dont Service Canada pourrait s'inspirer pour simplifier le processus et le rendre plus agréable pour vous?

INCITER AU BESOIN : Opérations bancaires, achats, commande de nourriture, services de covoiturage, formation/cours en ligne, services personnels/de soins de santé, service à la clientèle.

Éléments pour sonder :

- Est-ce que cette caractéristique ou cet avantage résoudrait les problèmes ou vous aiderait à surmonter les obstacles que vous avez rencontrés lorsque vous avez reçu des services de Service Canada?

Question de discussion

Question 18. Estimez-vous que les représentants de Service Canada vous ont traité avec respect et dans un délai raisonnable? Pourquoi êtes-vous de cet avis?

Question de discussion

Question 19. Les gens se heurtent parfois à des obstacles pour accéder aux services et aux programmes gouvernementaux. Un obstacle à l'accès aux services comprend tout ce qui est physique, structurel, technologique ou psychologique, tout ce qui est fondé sur l'information ou les communications, ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique qui empêche la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou encore une limitation fonctionnelle.

Pour ceux d'entre vous qui ont éprouvé des difficultés à accéder au programme pour lequel ils ont présenté une demande, qu'est-ce qui aurait mieux fonctionné pour obtenir un meilleur service, plus accessible?

Éléments pour sonder AU BESOIN :

- Le formulaire était trop long ou trop compliqué;
- Les renseignements étaient difficiles à trouver/il était difficile de naviguer sur le site Web;
- Le participant n'était pas certain du format de fichier accepté pour présenter les documents;
- Le participant n'a pas accès à un ordinateur personnel;
- Le participant n'a pas accès à Internet;
- Le participant ne possède pas de téléphone intelligent;
- Le participant ne réside pas à proximité d'un bureau de Service Canada ou est incapable de se rendre à un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture;
- Le participant a un handicap;
- Le participant a besoin de l'aide d'une personne qui ne fait pas partie du personnel de Service Canada (p. ex. ami, membre de la famille, proche aidant).

Question de discussion

Question 20. Pour terminer, quel changement ou quelle recommandation proposeriez-vous à Service Canada au moment où il envisage de mettre en place de nouvelles méthodes pour améliorer le fonctionnement de ses services? Y a-t-il quoi que ce soit d'autre au sujet de votre expérience avec Service Canada dont vous aimeriez nous faire part et dont nous n'avons pas parlé? Veuillez répondre de la façon la plus précise possible.

CONCLUSION ET DERNIÈRES QUESTIONS (5 MINUTES)

Le modérateur vérifie si les observateurs ont d'autres questions avant de conclure.

Remercier et conclure