



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.gc.ca

This report is also available in English.

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

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.