



Emploi et  
Développement social Canada

Employment and  
Social Development Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL  
CANADA [EDSC]

**SERVICE CANADA**

# Sondage sur l'expérience client 2021-2022

Sommaire

19 décembre 2022

ROP n° 004-22

Fournisseur : Ipsos Limited Partnership

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 2022-05-17

CONTRAT n° CW2234002 (G9292-23-1233)

Valeur du contrat : 298 613,80 \$ (TVH comprise)

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



# Déclaration de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Ipsos, l'entière conformité des produits livrables relativement aux exigences en matière de neutralité de la Politique sur les communications et l'image de marque et de 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.



Président  
Affaires publiques Ipsos

## Renseignements complémentaires

Nom du fournisseur :	Ipsos Limited Partnership
Numéro de contrat de SPAC :	CW2234002 (G9292-23-1233)
Date d'attribution du contrat :	2022-05-17

# SOMMAIRE

# Contexte et objectifs (1/2)



- Le sondage annuel sur l'expérience client de Service Canada évalue l'expérience client intégrale de Service Canada et permet d'assurer un suivi des effets des changements à la prestation des services sur la capacité des clients à accéder aux programmes fédéraux.
- Le sondage annuel sur l'expérience client 2021-2022 est la cinquième vague du sondage annuel et permet de recueillir des données sur les tendances dans le but de faciliter le suivi du rendement en matière de prestation des services de Service Canada et d'évaluer les effets des changements apportés à la prestation de services en raison de la pandémie sur les besoins des clients.
- Le sondage sur l'expérience client permet de prendre le pouls du niveau de satisfaction qu'ont les clients de Service Canada par rapport au parcours client, de noter les changements relatifs à l'utilisation des modes de prestation et à la satisfaction des clients à leur égard et d'évaluer la facilité, l'efficacité et la perception vis-à-vis de l'expérience de service par mode de prestation, programme et groupe de clients.
- Le projet de mesure de l'expérience client se décline en deux étapes : un sondage quantitatif initial et une recherche qualitative.
- Le volet qualitatif a servi à évaluer les possibilités d'amélioration de la prestation de services ou de l'utilisation des modes de prestation lorsque les clients étaient insatisfaits ou faisaient face à des obstacles à l'accès aux services. Les points saillants font partie intégrante du présent document, et les résultats détaillés de la recherche qualitative sont disponibles sous pli séparé.
- La valeur du contrat (298 613,80 \$, TVH incluse) pour cette recherche tient compte des deux étapes.

## Contexte et objectifs (2/2)



- Conformément à la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor, la Direction générale de service aux citoyens (DGSC) mène chaque année le sondage sur l'expérience client pour obtenir les commentaires des clients dans le but d'aider à gérer efficacement la prestation des services pour tous les modes de prestation et d'assurer une conception et une prestation des services axés sur les clients qui soit accessible et inclusive.
- En 2017, la Direction générale de service aux citoyens a lancé le sondage annuel sur l'expérience client dans le cadre d'une démarche structurée de collecte de commentaires auprès des clients, visant à déterminer avec quelle efficacité Service Canada exécutait les programmes fédéraux par l'entremise de ses modes de prestation de services. Le sondage sur l'expérience client a été mené à nouveau en 2018-2019, en 2019-2020 et en 2020-2021.
- Le projet de sondage sur l'expérience client se déroule en deux étapes : un sondage quantitatif initial et une recherche qualitative.
- Ayant mené le sondage en 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021, le sondage sur l'expérience client 2021-2022 a permis de recueillir des données sur les tendances afin de contribuer à la surveillance du rendement de la prestation des services de Service Canada et de rendre compte de la satisfaction annuelle afin de rencontrer les exigences en matière de présentation de rapports concernant l'expérience client.
- Les résultats du sondage de 2021-2022 seront utilisés pour :
  - améliorer la prestation des services et l'accessibilité des programmes;
  - répondre aux besoins en matière de services en constante évolution de la clientèle;
  - évaluer le rendement et l'incidence des changements aux services au fil du temps (avant, pendant et après la pandémie p. ex.);
  - aider à évaluer la réussite générale de la fonction de gestion de l'expérience client et de la transformation des services;
  - éclairer les décisions de gestion des services, comme le prévoit le cadre de responsabilisation de gestion présenté au Conseil du Trésor.
- Les objectifs de recherche pour le volet quantitatif étaient les suivants :
  - faire un suivi de la satisfaction générale des clients à l'égard de l'expérience de service intégrale de Service Canada (incluant l'AE, le RPC, le PPIRPC, la SV et le SRG, et le NAS) et évaluer les changements dans l'utilisation des modes de prestation et la satisfaction à leur égard au fil du temps;
  - utiliser le modèle de mesure du sondage sur l'expérience client pour évaluer la facilité, l'efficacité et la perception des clients bénéficiant des cinq principaux programmes.

# Méthodologie



- Un sondage téléphonique a été mené auprès d'un échantillon de 4 200 clients de Service Canada dans les cinq principaux programmes :
  - Assurance-emploi (AE) : (n = 987) +/- 3,1 points de pourcentage;
  - Régime de pensions du Canada (RPC) : (n = 768) +/- 3,5 points de pourcentage;
  - Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) : (n = 761) +/- 3,5 points de pourcentage;
  - Sécurité de la vieillesse (SV)/Supplément de revenu garanti (SRG) : (n = 809) +/- 3,4 points de pourcentage;
  - Numéro d'assurance sociale (NAS) : (n = 875) +/- 3,3 points de pourcentage.
- Des suréchantillons ont été recueillis auprès de deux groupes de clients : les clients vivant en région éloignée et les clients autochtones.
- Les entrevues ont eu lieu entre le 23 juin et le 26 juillet 2022.
- Les personnes sélectionnées aux fins de la constitution d'un échantillon avaient terminé un parcours client et reçu une décision initiale, des prestations ou un numéro d'assurance sociale en janvier, en février ou en mars 2022.
- L'échantillon du sondage présente, par sa taille, une marge d'erreur de +/- 1,5 %.
- Les résultats ont été pondérés selon l'âge, le sexe, la région, le programme et les prestations (approuvées ou refusées) à l'aide de données administratives sur les clients qui ont suivi un parcours entre avril 2021 et mars 2022. On a maintenu les pondérations de programme constantes pour 2017-2018 afin de dégager des résultats tout changement attribuable à l'expérience de service.
- Les comparaisons avec les résultats de 2019-2020 reflètent les changements apportés à la prestation des services après octobre 2019, tandis que les comparaisons avec les résultats de 2018-2019 reflètent ceux apportés après octobre 2018, et les résultats de 2017-2018, ceux apportés après juin 2017.
- Le document Méthode détaillée du sondage sur l'expérience client 2021-2021, qui comprend les instruments de recherche, est disponible sous pli séparé.
- La recherche qualitative, qui incluait des entrevues en profondeur (32) et des groupes de discussion en ligne (8), a été menée du 7 septembre au 7 octobre 2022. Les participants à la recherche qualitative ou les groupes de discussion en ligne étaient des clients moins satisfaits ou confrontés à des obstacles au service. Au total, 76 clients ont participé à la recherche qualitative. Les résultats de la recherche sont de nature qualitative, ce qui signifie qu'ils permettent de procéder à un examen approfondi des questions de recherche et non de produire des résultats statistiquement représentatifs de la population canadienne générale.

# Sommaire : Satisfaction globale (1/2)



**Le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience de service globale a diminué par rapport à 2020-2021. Le taux de satisfaction des clients de l'AE et des clients de la SV/du SRG a diminué par rapport à la vague précédente. Le taux de satisfaction était plus élevé pour les clients du NAS par rapport à l'ensemble des clients et plus faible pour les clients de l'AE, mais était au plus faible pour les clients du PPIRPC, comme pour les années précédentes.**

- À près de huit clients sur dix, la vaste majorité des clients ont été satisfaits de leur expérience (81 %) et l'ont trouvée facile (82 %) et efficace (82 %). Près du trois quarts des clients (73 %) ont convenu qu'ils étaient certains que leurs problèmes seraient résolus facilement. Par rapport à 2020-2021, les résultats sont plus faibles en ce qui concerne la satisfaction globale (81 % comparativement à 86 %), la facilité (82 % comparativement à 86 %), l'efficacité (82 % par rapport à 85 %) et l'émotion (73 % comparativement à 77 %). L'efficacité globale est revenue aux niveaux observés en 2019-2020, mais la satisfaction globale, la facilité et l'émotion sont aux plus bas niveaux observés.
- Neuf clients du NAS sur dix (89 %) se disent satisfaits de l'expérience de service, ce qui représente le résultat le plus élevé de tous les programmes. Plus de huit clients du RPC sur dix (86 %) étaient satisfaits, suivis par huit clients de la SV/du SRG sur dix (81 %) et des trois quarts des clients de l'AE (76 %), tandis que six clients du PPIRPC sur dix (60 %) étaient satisfaits, un résultat inférieur à celui des autres programmes. Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction a diminué pour les clients de l'AE (76 % comparativement à 84 %) et pour les clients de la SV/du SRG (81 % comparativement à 88 %).

# Sommaire : Satisfaction globale (2/2)



Par rapport à 2020-2021, les résultats concernant la confiance accordée à Service Canada pour la prestation de services sont plus faibles pour les clients de tous les programmes sauf ceux du NAS. Les clients de l'AE et de la SV/du SRG ont également donné des notes plus basses pour la facilité, l'efficacité, la confiance dans la résolution de problèmes et la rapidité du service. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable, alors que les clients du RPC ont donné des notes plus basses pour la confiance dans la résolution des problèmes.

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (89 %), d'avoir trouvé le processus simple (90 %) et efficace (91 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (85 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient également plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (82 %) et de signaler que leur parcours client a duré deux semaines ou moins (66 %) et, plus précisément, une seule journée (30 %).
- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance (61 %), d'avoir trouvé le processus simple (55 %) et efficace (58 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (57 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient aussi beaucoup moins susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (48 %) et ont déclaré le plus long parcours client de tous les programmes, signalant qu'il prenait de huit semaines à six mois (40 %) ou plus de six mois (25 %).
- Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (70 %), d'avoir trouvé le processus efficace (78 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (68 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient plus susceptibles de déclarer que leur parcours client avait duré entre huit semaines et six mois (20 %) ou plus de six mois (10 %) et ont accordé à la rapidité du service des notes constantes à celles des autres niveaux.
- Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (75 %), d'avoir trouvé le processus efficace (78 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (69 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient également moins susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (69 %) et de signaler que leur parcours client a duré entre une journée et quatre semaines (64 %).
- Les clients du RPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (74 %) que l'ensemble des clients, mais étaient plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (82 %) et de signaler que leur parcours client a duré entre quatre semaines et six mois (54 %).



# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service



**Les notes accordées à presque tous les attributs de service liés à la facilité, à l'efficacité, et à l'émotion du parcours client de bout en bout ont diminué d'une année à l'autre.**

- Les clients étaient moins susceptibles de convenir qu'il est facile de présenter une demande; qu'ils sont parvenus à franchir sans difficulté toutes les étapes; qu'ils n'ont eu à expliquer leur situation qu'une seule fois; que l'information obtenue était cohérente; que la rapidité du service était raisonnable; qu'ils savaient quoi faire s'ils avaient un problème ou une question; qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin; que le personnel de Service Canada (en personne, du 1 800 O-Canada, des centres d'appels spécialisés et de eServiceCanada) était serviable; qu'ils avaient confiance en la résolution des problèmes; et qu'ils avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service.
- La perception des clients à l'égard de la facilité du processus de demande et, plus précisément, de la facilité à trouver de l'information sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada, était semblable à celle de l'année précédente. Cependant, un moins grand nombre de clients trouvaient facile de comprendre l'information au sujet du programme et de trouver l'information dont ils avaient besoin sur le programme dans un délai raisonnable.

**Les clients de Service Canada ont accordé les notes les plus élevées pour le respect et la serviabilité des employés du mode en personne et du personnel des centres d'appels spécialisés, la confiance dans la sécurité de l'information et la facilité et l'efficacité du processus, notamment la facilité à comprendre les exigences de la demande et à remplir le formulaire de demande.**

- La grande majorité des clients ont trouvé les représentants de Service Canada assurant le service en personne et le personnel des centres d'appels spécialisés respectueux (92 % dans les deux cas) et serviables (88 % et 82 % respectivement), étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (86 %) et ont eu de la facilité à présenter une demande (82 %), notamment à comprendre les exigences (82 %), à compléter le formulaire de demande (82 %) et à franchir sans difficulté toutes les étapes (82 %).

**Les attributs de service ayant obtenu les notes les plus faibles étaient la facilité à effectuer un suivi, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, la facilité à obtenir de l'aide en général et la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension.**

- Un peu plus de la moitié ont accordé une note élevée pour la facilité à effectuer un suivi (55 %), et près des deux tiers pour la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande (64 %), la facilité à obtenir de l'aide en général (68 %) et la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension (64 %).

**Le respect et la serviabilité du personnel de Service Canada et la protection des renseignements personnels ont continué de recevoir une note élevée dans tous les programmes, tandis que la facilité à effectuer un suivi reçoit généralement une note faible.**

# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service, par programme (1/3)



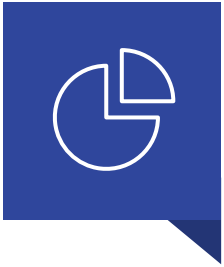
**Les clients du NAS continuent d'accorder les notes les plus élevées pour tous les attributs de service, sauf pour ce qui est de la facilité à effectuer un suivi et le respect du personnel de Service Canada, où les notes étaient en phase avec celles de tous les clients.**

- La grande majorité des clients du NAS ont donné des notes élevées pour tous les attributs de service, ont trouvé l'expérience de service simple et efficace et ont reconnu la serviabilité du personnel de Service Canada du mode en personne et celui des centres d'appels spécialisés. Les notes étaient plus faibles pour la facilité à effectuer un suivi.

**La forte majorité des clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG ont accordé des notes élevées pour plusieurs attributs de service, mais elles étaient généralement plus faibles chez les clients de la SV/du SRG et de l'AE.**

- Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de trouver facile de trouver et de comprendre l'information à propos du programme, de déterminer leur admissibilité, de rassembler l'information dont ils avaient besoin ou d'obtenir de l'aide en cas de besoin. Ils étaient également moins susceptibles d'accorder des notes élevées pour presque tous les aspects relatifs à l'efficacité et de trouver que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairs, de juger qu'ils n'avaient eu à expliquer leur situation qu'une seule fois, d'estimer que les représentants assurant le service en personne étaient serviables et d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes. Les clients de l'AE ont accordé des notes plus élevées pour le fait que le processus était facilité par la possibilité d'effectuer toutes les étapes en ligne.
- Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de bien comprendre l'information à propos du programme, de trouver qu'il est facile de trouver les renseignements nécessaires pour présenter une demande, de rassembler les informations nécessaires, de remplir le formulaire de demande et d'obtenir de l'aide en cas de besoin. Ils sont aussi moins susceptibles de donner des notes élevées pour presque tous les aspects de facilité, le sentiment que la prestation de services a été assurée de manière à protéger leur santé pendant la pandémie, avoir été en mesure de franchir sans difficulté toutes les étapes, obtenir de l'aide au besoin, estimer que les représentants assurant le service en personne étaient serviables, avoir confiance dans le processus de résolution de problèmes, la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix et avoir le sentiment que leurs renseignements personnels étaient protégés.
- Les clients du RPC étaient moins susceptibles de convenir avoir trouvé de l'aide facilement en cas de besoin, avoir trouvé que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, avoir le sentiment que la prestation de services a été assurée de manière à protéger leur santé pendant la pandémie, avoir eu la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix et avoir le sentiment que leurs renseignements personnels étaient protégés. Les clients du RPC étaient plus susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable et qu'il était facile de faire un suivi.

# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service, par programme (2/3)



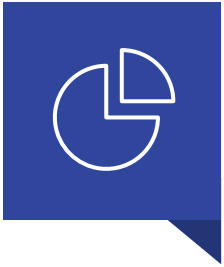
**Comme il a été observé depuis la vague de référence, les clients du PPIRPC ont continué d'éprouver le plus de difficultés au cours de l'expérience de service.**

- Les clients du PPIRPC ont continué d'accorder des notes considérablement plus faibles à presque tous les attributs de service. Les attributs de service ayant obtenu les notes les plus faibles étaient la facilité à réaliser les étapes en ligne, la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à comprendre l'information sur le programme, la rapidité du service et la facilité à effectuer un suivi.
- L'expérience de service du PPIRPC a été jugée la plus élevée pour ce qui était de la serviabilité du personnel de Service Canada du mode en personne, du 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés et de la confiance dans la protection des renseignements personnels.

**Le taux de satisfaction des clients de la SV/du SRG était constant sur le plan des statistiques chez les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement, mais était un peu plus élevée du côté des clients inscrits automatiquement. Les clients non inscrits automatiquement étaient moins satisfaits comparativement à l'an dernier, ce qui a contribué à la baisse générale observée pour le programme.**

- Le taux de satisfaction globale des clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement était comparable à celui de l'ensemble des clients. Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction a diminué chez les clients non inscrits automatiquement, une tendance à la baisse déjà observée dans le sondage effectué dans le cadre de la quatrième vague.
- Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le service en ligne et eServiceCanada, et des notes plus élevées pour le 1 800 O-Canada comparativement à l'ensemble des clients. Par rapport à 2020-2021, les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le service en ligne.
- Comme pour les résultats globaux pour le programme, les notes étaient plus basses pour plusieurs attributs de service pour les clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement que pour l'ensemble des clients. Les notes de certains aspects étaient plus élevées ou plus basses que celles de l'ensemble des clients dans un groupe, mais pas dans l'autre. Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses que l'ensemble des clients pour le fait de n'avoir eu à expliquer la situation qu'une seule fois, d'avoir reçu de l'information cohérente et d'avoir accédé au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien. Les clients inscrits automatiquement ont accordé des notes plus élevées que l'ensemble des clients pour la clarté du processus et la facilité à effectuer un suivi, et des notes plus basses pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix et pour la serviabilité des employés en personne.
- Par rapport à 2020-2021, les clients inscrits automatiquement et non automatiquement ont accordé des notes plus basses pour la clarté du processus de résolution des problèmes et leur confiance dans ce même processus, la facilité à obtenir de l'aide au besoin, la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés, l'obtention d'information cohérente et la rapidité du service. Les clients inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le fait de n'avoir à expliquer leur situation qu'une seule fois tandis que les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le fait d'avoir accédé au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien et pour la facilité à effectuer un suivi. Les clients non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus élevées pour la serviabilité des représentants en personne et pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix.

# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service, par programme (3/3)



**Les clients du NAS et du NAS électronique étaient tout aussi satisfaits de leur expérience et, comme pour les résultats globaux pour le programme, ils étaient plus satisfaits que l'ensemble des clients.**

- Le taux de satisfaction globale était semblable pour les clients du NAS et ceux du NAS électronique et plus élevé que pour l'ensemble des clients.
- Les clients du NAS et du NAS électronique ont accordé des notes plus élevées pour la qualité du service en ligne et la qualité du service des centres d'appels spécialisés. Les clients du NAS ont accordé des notes plus élevées pour le service en personne et pour eServiceCanada.
- Comme pour les résultats globaux pour le programme, les clients du NAS et du NAS électronique ont accordé des notes plus élevées à plusieurs attributs de service que l'ensemble des clients. Les clients du NAS ont accordé des notes beaucoup plus élevées pour la plupart des attributs de service et des notes plus élevées pour la facilité à effectuer un suivi, la rapidité du service et la clarté du processus de résolution des problèmes. Les lacunes les plus importantes pour les clients du NAS électronique étaient la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) et capable de franchir sans difficulté toutes les étapes.

# Sommaire : Évolution de l'expérience de service, par programme (1/2)



**D'une année à l'autre, les clients de l'AE sont demeurés moins satisfaits d'un certain nombre d'aspects relatifs à la facilité et à l'efficacité du programme.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (75 % par rapport à 82 %), d'accorder des notes élevées pour la facilité à comprendre les renseignements sur le programme (69 % comparativement à 75 %), à rassembler les renseignements requis pour la demande (77 % comparativement à 81 %), à se faire clairement indiquer les étapes suivantes et l'échéancier (67 % comparativement à 77 %), à présenter une demande (83 % comparativement à 87 %), à être en mesure de franchir sans difficulté toutes les étapes (73 % comparativement à 78 %) et pour le fait de trouver que l'information reçue était cohérente (76 % comparativement à 82 %), de juger le service rapide (69 % comparativement à 80 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (69 % comparativement à 73 %).

**D'une année à l'autre, les clients de la SV/du SRG étaient moins satisfaits de plusieurs aspects du service, plus précisément de la plupart des mesures liées à la facilité et à l'efficacité du processus.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (70 % comparativement à 82 %), d'accorder des notes élevées pour la facilité à comprendre les renseignements sur le programme (67 % comparativement à 84 %), à comprendre les exigences de la demande (79 % comparativement à 85 %), à obtenir de l'aide au besoin (54 % comparativement à 61 %), facilité à présenter une demande (80 % comparativement à 88 %), à savoir quels seraient les étapes suivantes et l'échéancier (77 % comparativement à 83 %) et pour le fait de n'avoir eu à expliquer la situation qu'une seule fois (69 % comparativement à 78 %), d'avoir été en mesure de franchir toutes les étapes sans difficulté (78 % comparativement à 87 %), d'avoir obtenu de l'information cohérente (76 % comparativement à 87 %), d'avoir obtenu un service rapide (77 % comparativement à 85 %), de savoir quoi faire en cas de problème ou de question (74 % comparativement à 84 %), d'avoir eu de la facilité à obtenir de l'aide en général (57 % comparativement à 71 %), d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (68 % comparativement à 82 %), d'avoir la certitude que les renseignements personnels étaient protégés (78 % comparativement à 85 %) et pour la facilité à faire un suivi (59 % comparativement à 70 %).

**Les clients du RPC ont fait état d'une confiance moindre envers Service Canada que l'année dernière, mais ont accordé des notes semblables pour la plupart des aspects du service, à l'exception de quelques mesures liées à la facilité.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients du RPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (74 % comparativement à 81 %) et de donner des notes élevées pour la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) (72 % comparativement à 79 %), pour la facilité à comprendre les exigences de la demande (81 % comparativement à 85 %) et pour le fait de savoir quels seraient les étapes suivantes et l'échéancier (75 % comparativement à 80 %).

# Sommaire : Évolution de l'expérience de service par programme (2/2)



**D'une année à l'autre, les clients du PPIRPC étaient moins satisfaits de la rapidité du service et de la facilité à trouver et comprendre l'information sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (61 % comparativement à 67 %) et d'accorder des notes élevées pour la facilité à comprendre l'information sur le programme (48 % comparativement à 60 %), à trouver de l'information sur le programme (55 % comparativement à 63 %), à trouver les renseignements nécessaires pour présenter une demande (54 % comparativement à 62 %) et pour le fait d'avoir obtenu un service rapide (48 % comparativement à 57 %).
- Les clients du PPIRPC ont accordé des notes plus élevées pour la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien (92 % comparativement à 85 %), la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie (81 % comparativement à 75 %) et pour la serviabilité des représentants du 1 800 O-Canada (81 % comparativement à 67 %).

**Les clients du NAS étaient moins satisfaits de certains aspects du service, comme la facilité à remplir la demande, la clarté du processus, la serviabilité du personnel de Service Canada et la distance à parcourir pour accéder au service.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients du NAS ont accordé des notes plus basses pour la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable (84 % comparativement à 88 %), pour la facilité à savoir quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier (84 % par rapport à 88 %), pour la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien (93 % comparativement à 96 %), pour la serviabilité des représentants du mode en personne (92 % comparativement à 95 %), pour la serviabilité des représentants de eServiceCanada (78 % comparativement à 89 %) et pour le caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service (73 % comparativement à 83 %).
- Les clients du NAS ont accordé des notes plus élevées pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue de leur choix (anglais ou français) (96 % comparativement à 98 %).

# Sommaire : Facteurs globaux de la satisfaction



Les facteurs de satisfaction les plus importants sont les aspects du service qui ont le plus fortement influencé l'impression générale des clients à l'égard de leur expérience. Le facteur de satisfaction le plus important était le caractère raisonnable de la durée du processus, du début à la fin. Les facteurs d'importance secondaire les plus importants étaient : la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada, la serviabilité des représentants assurant le service en personne, la facilité à effectuer un suivi et de l'approbation ou le refus de la demande de prestations.

**Le rendement de tous les facteurs de satisfaction principaux a diminué depuis l'année dernière. La proportion de clients de l'AE et du PPIRPC qui ont vu leur demande approuvée était aussi à la baisse comparativement à l'année précédente.**

- La meilleure façon d'améliorer l'expérience de service pour la clientèle de Service Canada dans son ensemble serait d'augmenter la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à effectuer un suivi et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Les trois quarts (75 %) des clients ont trouvé la rapidité du service raisonnable, un pourcentage inférieur à celui de 2020-2021 (81 %), mais semblable à celui de 2019-2020 et des exercices précédents. La plupart des clients (65 %) ont déclaré que leur parcours client avait pris quatre semaines ou moins : trois sur dix (29%) ont signalé qu'il avait duré entre une journée et deux semaines; un quart (24 %) entre deux et quatre semaines; et un sur dix (12 %) une seule journée. Environ un répondant sur dix a signalé que son parcours client avait pris entre huit semaines et six mois (11 %), entre quatre et six semaines (10 %) ou entre six et huit semaines (6 %).
- La rapidité du service a gagné en importance au cours de l'année et est devenue le facteur de satisfaction principal cette année. La serviabilité des représentants assurant le service en personne, l'approbation ou le refus de la demande de prestations et la confiance dans le processus de résolution des problèmes ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction. La serviabilité des représentants des centres d'appels demeure l'un des facteurs importants, mais n'a pas eu autant d'incidence que l'année dernière.

# Sommaire : Facteurs de satisfaction, par programme



Les facteurs de satisfaction continuent de différer sensiblement en fonction du programme. La rapidité du service était le facteur de satisfaction le plus important et le plus constant pour tous les programmes, sauf le RPC. La serviabilité des représentants du centre d'appels était également le facteur le plus important pour les clients du RPC et du PPIRPC. Toutefois, la serviabilité des représentants assurant le service en personne était le facteur le plus important pour les clients du NAS et de l'AE.

- Les domaines actuels au rendement élevé et corrélés avec la satisfaction comprennent la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada pour les clients du RPC et de la SV/du SRG et la serviabilité des représentants assurant le service en personne pour les clients du NAS et de l'AE. Le rendement dans ces domaines devrait être maintenu pour conserver ou accroître le taux de satisfaction actuel, étant donné leur incidence positive sur l'expérience globale du client.
- Les plus grandes possibilités d'amélioration du service dans tous les programmes où des domaines fortement corrélés à la satisfaction affichaient un rendement inférieur à d'autres domaines diffèrent considérablement selon le programme.
  - Pour l'ensemble des programmes sauf le NAS, il sera important d'améliorer la facilité à effectuer un suivi.
  - Pour les clients de l'AE et de la SV/du SRG, il sera également important d'améliorer la rapidité du service.
  - Pour les clients de l'AE, il sera important d'améliorer la facilité d'inscription à MDSC et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
  - Pour les clients de la SV/du SRG, il sera aussi important d'améliorer la facilité à déterminer l'admissibilité et la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande.
  - Pour les clients du RPC, il sera important d'améliorer la facilité d'inscription à MDSC, la clarté du processus de résolution des problèmes et la nécessité pour les clients d'expliquer leur situation une seule fois.
  - Pour les clients du PPIRPC, il sera important d'améliorer la serviabilité des représentants du centre d'appels.
  - Pour les clients du NAS, il sera important de réduire la distance à parcourir pour accéder au service et d'améliorer la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.



# Sommaire : Changement dans l'utilisation des modes de prestation



Le sondage EC5 est la seconde fois où le sondage sur l'expérience client a dû être effectué pendant la pandémie de COVID-19. Dans l'ensemble, les niveaux d'utilisation des divers modes de prestations utilisés par les clients sont, de façon générale, demeurés semblables à ceux de 2020-2021, également une période marquée par la pandémie. Les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne ou le libre-service assisté au cours de leur parcours, tandis qu'ils étaient beaucoup moins nombreux à utiliser le libre-service. L'utilisation du service en personne est demeurée considérablement plus faible qu'en 2019-2020 ou avant, mais a été un peu plus élevée que celle du libre-service cette année.

- La plus grande partie des clients ont utilisé le service en personne (33 %) à une étape ou une autre, suivi de près par ceux qui ont utilisé uniquement le libre-service en ligne (31 %), tandis qu'environ un client sur dix a utilisé le libre-service assisté (15 %). Moins de clients ont utilisé le service en personne sans contact (6 %), ont été inscrits automatiquement et n'ont pas contacté Service Canada (5 %) ou ont utilisé uniquement le courrier (1 %).
- Les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne aux étapes de la présentation de la demande et du suivi d'une demande qu'en 2020-2021. Par rapport à la vague précédente, les clients étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement. Moins de clients ont utilisé le service sans contact de personne à personne à l'étape du suivi de la demande.
  - **Les clients de l'AE** étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement. Les clients de l'AE étaient aussi plus susceptibles d'utiliser le service en personne à l'étape du suivi d'une demande et moins susceptibles d'avoir recours au service sans contact de personne à personne.
  - **Les clients du RPC** étaient plus susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes du parcours client et plus susceptibles d'utiliser le courrier seulement pour l'étape de la prise de renseignements.
  - **Les clients du PPIRPC** étaient plus susceptibles d'utiliser le courrier à l'étape de la prise de renseignements et moins susceptibles de recourir au libre-service seulement ou au service sans contact de personne à personne. Les niveaux de service aux étapes de la présentation et du suivi d'une demande sont demeurés constants avec ceux de l'année dernière.
  - Les **clients de la SV/du SRG** étaient plus susceptibles d'être inscrits automatiquement, ce qui signifie qu'ils ne participaient généralement pas à l'étape de la prise de renseignements ou à l'étape de la présentation d'une demande. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles de recourir au courrier uniquement ou au service sans contact de personne à personne, tandis que l'utilisation du service en personne et du libre-service uniquement a augmenté à l'étape du suivi.
  - **Les clients du NAS** étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne à l'étape de la présentation de la demande.

# Sommaire : Utilisation des modes de prestation, par étape



L'utilisation des modes de prestation demeure constante pour toutes les étapes du parcours client. Le service en ligne continue d'être le mode de prestation le plus utilisé aux étapes de prise de renseignements et de présentation d'une demande, tandis que le service téléphonique était plus utilisé à l'étape du suivi. L'utilisation du service en personne a augmenté aux étapes de présentation et de suivi d'une demande, mais est comparable à l'usage moindre observé en 2019-2020 et au cours des années précédentes.

- À l'étape de la prise de renseignements, les clients sont demeurés plus susceptibles d'utiliser les sources gouvernementales en ligne (76 %), suivies du service en personne (26 %). Moins de deux clients sur dix ont utilisé le courrier (16 %), le téléphone (15 %) ou eServiceCanada (7 %). L'utilisation de tous les modes de prestation est comparable à celle de l'année dernière.
- À l'étape de la présentation d'une demande, les clients étaient plus susceptibles d'avoir recours au service en ligne (72 %), au service en personne (27 %), au téléphone (14 %), au courrier (12 %) et à eServiceCanada (5 %). L'utilisation du service en personne a augmenté par rapport à l'année dernière, tandis que l'utilisation de tous les autres modes de prestation est demeurée semblable.
- Parmi les clients qui ont effectué un suivi, le téléphone (73 %) demeure le mode de prestation le plus utilisé, suivi par le service en ligne (56 %). Deux clients sur dix (21 %) ont utilisé eServiceCanada ou le service en personne (19 %) et un client sur dix a procédé par la poste (11 %). L'utilisation du service en personne a augmenté par rapport à l'année dernière, tandis que l'utilisation de tous les autres modes de prestation est demeurée semblable.

**La vaste majorité des clients est d'avis que le processus est facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, mais les clients du PPIRPC, du RPC et de la SV/du SRG ont eu plus de difficulté que les clients des autres programmes.**

- Comme l'an dernier, un peu moins de huit clients sur dix (78 %) ont reconnu que de pouvoir faire des étapes en ligne avait facilité le processus.
- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'être de cet avis que l'ensemble des clients, tandis que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC l'étaient moins.
- Les résultats étaient comparables à ceux de 2020-2021.

# Sommaire : Nombre de modes de prestation et utilisation de plusieurs modes



**Comme lors des années précédentes, la satisfaction à l'égard de l'expérience de service diminue en fonction du nombre de modes qu'un client utilise pendant son parcours et est nettement supérieure chez ceux qui ont utilisé un seul mode et est inférieure chez ceux qui en ont utilisé deux ou plus.**

- Dans l'ensemble, plus de quatre clients sur dix ont utilisé un seul mode pendant leur parcours client, suivi de trois sur dix pour ceux qui en ont utilisé deux, environ un sur dix en a utilisé trois et moins de un sur dix en a utilisé quatre ou plus.
- Les clients du NAS étaient plus susceptibles de n'avoir utilisé qu'un seul mode de prestation, les clients de la SV/du SRG, de n'en avoir utilisé aucun, et les clients du PPIRPC, d'en avoir utilisé trois ou plus.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient moins susceptibles de n'avoir utilisé qu'un seul mode de prestation, tandis que les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'en avoir utilisé trois, et les clients de la SV/du SRG, de n'en avoir utilisé aucun.
- Les clients ayant utilisé deux modes de prestation ou plus étaient généralement moins satisfaits de leur expérience de service que l'ensemble des clients, alors que ceux qui n'en ont utilisé qu'un seul avaient un taux de satisfaction générale plus élevé.

**La plupart des clients ont continué de n'utiliser qu'un seul mode de prestation aux étapes de prise de renseignements et de présentation d'une demande, tandis que les clients qui ont effectué un suivi avant de recevoir une décision en ont généralement utilisé plus d'un. Le service en ligne est demeuré le premier point de contact préféré de la majorité des clients, tant pour la prise de renseignements que pour la présentation d'une demande, tandis que le téléphone a été un peu plus utilisé pour le suivi que le service en ligne. L'utilisation des services en personne est devenue le premier point de contact préféré pour l'ensemble des étapes, mais est demeurée inférieure au taux d'utilisation des années précédentes.**

- Les clients qui utilisaient initialement le service en ligne ou en personne pour les étapes de prise de renseignements et de présentation d'une demande étaient moins susceptibles d'utiliser un deuxième mode de prestation que ceux qui étaient d'abord passés par le téléphone. Les clients étaient plus susceptibles de recourir au service en ligne après avoir commencé au téléphone à toutes les étapes, et plus susceptibles aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, mais pas à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation du service en personne comme premier point de contact a augmenté à toutes les étapes, alors que l'utilisation du service en ligne et le service téléphonique restent semblables. Les clients qui sont d'abord passés par le téléphone pour la prise de renseignements et le suivi de la demande étaient moins susceptibles d'avoir recours au mode en ligne comme deuxième mode de prestation, mais plus susceptibles de le faire à l'étape du suivi de la demande. L'utilisation du service en personne a augmenté comme deuxième ou troisième mode de prestation préféré aux étapes de prise de renseignements et de suivi d'une demande.

**La proportion de clients qui ont effectué un suivi avant de recevoir une décision a augmenté par rapport à l'année dernière. Les clients qui ont effectué un suivi vérifiaient le plus souvent l'état de leur demande ou de leur paiement et, dans une moindre mesure, fournissaient des renseignements supplémentaires.**

- Les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles de faire un suivi que l'ensemble des clients, tandis que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du NAS l'étaient moins.
- Par rapport à la vague précédente, les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles de faire un suivi, alors que les clients du NAS l'étaient moins.

# Sommaire : Évaluation des modes de prestation des services (1/2)



**Le taux de satisfaction pour la qualité du service est demeuré à son niveau le plus élevé pour l'expérience en personne et à son plus bas pour les services téléphoniques. Les notes ont diminué pour l'ensemble des modes de prestation et, depuis le début du suivi, ont atteint les plus bas niveaux jamais observés pour les services en personne, MDSC et le 1-800-O-Canada.**

- Le taux de satisfaction à l'égard du service en personne est demeuré le plus élevé (81 %), suivi de celui à l'égard de eServiceCanada (76 %), des services en ligne (74 %), de MDSC (70 %), des centres d'appels spécialisés (64 %) et du 1 800 O-Canada (59 %). Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction a décliné pour l'ensemble des modes de prestation et est à son plus bas taux jamais observé pour les services en personne, MDSC et le 1 800 O-Canada. Le taux de satisfaction à l'égard du service en ligne et des centres d'appels spécialisés revient au niveau observé en 2019-2020.

**Les clients du PPIRPC ont évalué leur taux de satisfaction à l'égard du service en personne, des centres d'appels spécialisés, du service en ligne et de eServiceCanada à un niveau inférieur à celui de l'ensemble des clients, tandis que les clients du NAS ont donné une note plus élevée au MDSC et aux services en personne et en ligne. Les clients de la SV/du SRG et du RPC étaient moins satisfaits du service en ligne, mais les clients du RPC avaient un taux de satisfaction supérieur pour le 1 800 O-Canada.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE ont accordé des notes inférieures pour leur satisfaction à l'égard du service en ligne, des centres d'appels spécialisés et du 1 800 O-Canada, les clients du RPC et de la SV/du SRG, des notes inférieures au service en ligne et les clients du NAS, des notes inférieures pour le service en personne et le 1 800 O-Canada. Les clients du PPIRPC ont donné des notes plus basses pour eServiceCanada et des notes plus élevées pour MDSC.

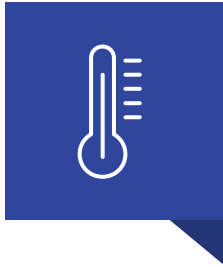
**La quasi-totalité des clients était d'accord pour dire qu'ils ont eu la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix (97 %) et qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien (93 %).**

- Par rapport à 2020-2021, un nombre supérieur de clients, particulièrement des clients du NAS, convenaient avoir obtenu le service dans la langue officielle de leur choix. Le taux de satisfaction quant à la facilité d'obtenir le service dans une langue bien comprise des clients a diminué, surtout pour les clients du NAS, mais les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'en convenir.

**Les clients ayant recours à la fonction libre-service ont encore donné des notes élevées pour la facilité du processus de demande en ligne, mais ont éprouvé de la difficulté à obtenir de l'aide au besoin.**

- La grande majorité des clients ayant recours à la fonction libre-service (plus de huit sur dix) ont trouvé qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande, de rassembler l'information nécessaire et de remplir la demande dans un délai raisonnable. Cependant, seulement 56 % des clients ayant recours à la fonction libre-service ont trouvé facile d'obtenir de l'aide pour leur demande en cas de besoin.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de la pension de retraite du RPC ayant recours à la fonction libre-service étaient plus susceptibles de convenir qu'ils avaient rempli la demande dans un délai raisonnable (87 % comparativement à 77 %).

# Sommaire : Évaluation des modes de prestation des services (2/2)



**MDSC a été utilisé par la grande majorité des clients de l'AE et du RPC, et par quatre clients de la SV/du SRG et du PPIRPC sur dix. Les clients du PPIRPC et du RPC étaient moins susceptibles d'utiliser MDSC que les années précédentes et, plus notablement, les clients de l'AE ont éprouvé moins de facilité à s'inscrire. Les clients du PPIRPC ont trouvé plus difficile de s'inscrire et de se connecter que l'ensemble des clients, alors que les clients du RPC ont trouvé plus difficile de se connecter.**

- Soixante-quatorze pour cent des clients de l'AE, 71 % des clients du RPC, et environ quatre clients du PPIRPC et de la SV/du SRG sur dix ont utilisé MDSC dans le cadre de leur expérience. Par rapport à 2020-2021, moins de clients du RPC (71 % comparativement à 77 %) et du PPIRPC (41 % comparativement à 48 %) ont utilisé MDSC. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'utiliser le compte MDSC pour lequel ils s'étaient inscrits préalablement (50 % comparativement à 40 %), alors qu'une plus grande proportion de clients de l'AE (6 % comparativement à 4 %) et du PPIRPC (9 % comparativement à 4 %) ont tenté de s'inscrire sans succès.
- Soixante-dix pour cent des clients qui ont utilisé MDSC se sont dits satisfaits de la qualité générale du service qu'ils ont reçu. Le taux de satisfaction était beaucoup plus faible parmi les clients ayant des limitations d'accès (62 %), les clients peu versés en informatique (58 %), les CLOSM (49 %), les clients se heurtant à une barrière linguistique (49 %), les clients non anglophones ou francophones (47 %) et les clients qui n'avaient aucun appareil (41 %).
- La moitié (51 %) des clients inscrits à MDSC pour la première fois ont trouvé le processus facile, un taux qui a diminué par rapport à 2020-2021 (63 %), car un nombre inférieur de clients de l'AE ont estimé que le processus était facile. Soixante pour cent conviennent que le processus d'inscription a pris un délai raisonnable, à l'exception des clients du PPIRPC (37 %), qui étaient moins susceptibles de le trouver raisonnable que l'ensemble des clients.
  - Les raisons principales invoquées par les clients ayant eu de la difficulté à s'inscrire étaient des problèmes à utiliser leur code d'accès personnel (22 %), à valider leur identité en utilisant leurs renseignements bancaires en ligne (19 %) ou à créer leur profil (17 %).
- Les trois quarts des clients ayant déjà un compte MDSC ont trouvé qu'il était facile de s'y connecter. Les clients du RPC (68 %) et du PPIRPC (67 %) ont estimé qu'il était plus difficile de se connecter que l'ensemble des clients.
  - Les raisons principales invoquées par les clients ayant eu de la difficulté à se connecter étaient l'oubli de leur nom d'utilisateur ou de leur mot de passe (19 %), l'inaccessibilité du site MDSC (16 %), l'oubli des réponses à leurs questions de sécurité (14 %) ou le verrouillage de leur compte (13 %).

**Une infime portion de clients ont appelé le 1 800 O-Canada pour obtenir des renseignements sur le programme pour lequel ils présentaient une demande. Dans l'ensemble, l'utilisation était généralement constante parmi les groupes de clients à risque, bien que certains aient recouru un peu plus au service que l'ensemble des clients.**

- Comme observé l'année dernière, peu de clients (5 %) ont utilisé le 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements pour s'informer sur le programme pour lequel ils présentaient une demande. L'utilisation a été plus élevée parmi les clients ayant une éducation de niveau secondaire ou moins, les clients handicapés, les clients peu versés en informatique, les clients ne possédant qu'un appareil mobile et les clients ayant des limitations d'accès. Six clients sur dix (59 %) étaient satisfaits de la qualité du service 1 800 O-Canada, un nombre inférieur à celui de l'année dernière (72 %). Le taux de satisfaction était plus élevé chez les clients vivant en région éloignée et plus faible chez les clients avec des limitations d'accès.

# Sommaire : Obstacles à l'accès aux services



Les clients aux prises avec des limitations qui leur rendent l'accès au service plus difficile demeurent moins satisfaits que les autres. Ces groupes de clients ont indiqué plus d'insatisfaction quant à la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, à trouver des renseignements à propos du programme dans un délai raisonnable et à la facilité à effectuer les étapes en ligne.

- **Les clients connaissant une restriction d'accès au service** (45 % des clients) étaient moins satisfaits des services offerts en personne, en ligne, par l'entremise de MDSC, ainsi que par les centres d'appels spécialisés et le service 1 800 O-Canada. Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients ayant des limitations d'accès et l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes pour les clients étaient la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, à trouver des renseignements sur le programme (au cours de l'étape de la prise de renseignements) dans un délai raisonnable et que la possibilité d'effectuer des étapes en ligne a facilité le processus.
- Les limitations d'accès au service étaient plus fréquentes parmi plusieurs groupes de clients à risque, en particulier ceux se heurtant à une barrière linguistique, les clients n'ayant pas d'appareil et les clients handicapés. L'incidence des limitations était également plus importante chez les clients peu versés en informatique, les clients qui n'ont qu'un téléphone portable, les clients qui vivent en région éloignée, les clients autochtones, les clients qui ne parlent ni le français ni l'anglais et les clients ayant tout au plus un diplôme d'études secondaires.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont diminué pour la majorité des mesures. Les baisses les plus importantes concernent la serviabilité des représentants du 1 800 O-Canada, de la facilité à effectuer un suivi, la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à trouver les renseignements sur le programme dans un délai raisonnable et la rapidité du service dans son ensemble.
- **Les clients qui s'identifient comme ayant un handicap** (8 % de la population de l'échantillon) ont donné des notes plus basses pour le niveau de service fourni en personne, en ligne et par l'entremise des centres d'appels spécialisés. Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients handicapés et l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernaient la facilité à se renseigner sur le programme, plus précisément sur les critères d'admissibilité, les étapes pour présenter une demande et les renseignements à fournir lors de la présentation de la demande ainsi que la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont diminué pour plusieurs mesures. Les baisses les plus importantes concernent la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la rapidité du service, la facilité à déterminer l'admissibilité et la facilité à trouver les renseignements à fournir au moment de présenter une demande.

# Sommaire : Groupes à risque



**La plupart des groupes de clients à risque continuent d'accorder des notes élevées à l'expérience de service, mais leur taux de satisfaction globale diminue d'année en année.**

- La grande majorité des clients de presque tous les groupes à risque continuent d'être plus satisfaits de leur expérience de service, surtout les aînés, les nouveaux arrivants et les clients racisés, que l'ensemble des clients. La satisfaction était plus faible parmi les clients se heurtant à une barrière linguistique, les clients handicapés, les clients qui ont des limitations d'accès au service et les clients sans appareil.
- Les clients se heurtant à une barrière linguistique demeurent ceux qui éprouvent le plus de difficulté parmi tous les groupes de clients à risque et ont accordé des notes beaucoup plus basses pour tous les aspects de leur expérience. Les écarts les plus importants observés dans les attributs de service par rapport à l'ensemble des clients concernaient la serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada, la possibilité d'effectuer des étapes en ligne a facilité le processus, la clarté du processus de résolution des problèmes, l'obtention d'information cohérente et l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier.
- Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction globale de l'expérience de service a diminué pour la majorité des groupes à risque, incluant :
  - les clients ayant eu des limitations d'accès aux services (72 % comparativement à 80 % en 2020-2021);
  - les clients sans appareil (71 % comparativement à 80 %);
  - les clients handicapés (69 % comparativement à 76 %);
  - les clients en région éloignée (81 % comparativement à 88 %);
  - les clients en milieu rural (80 % comparativement à 85 %);
  - les jeunes (79 % comparativement à 85 %);
  - les Canadiens racisés (84 % comparativement à 89 %);
  - les aînés (84 % comparativement à 87 %);
  - les communautés de langue officielle en situation minoritaire (81 % comparativement à 90 %).
- Le taux de satisfaction globale affiche une baisse non statistiquement significative pour tous les autres groupes à risque.