



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL
CANADA [EDSC]

SERVICE CANADA

Sondage sur l'expérience client 2022-2023

26 janvier 2024

ROP n° 006-23

Fournisseur : Ipsos Limited Partnership

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 5 mai 2023

CONTRAT n° CW2303967 (G9292-23-3716)

Valeur du contrat : 299 851,15 \$ (TVH comprise)

This report is also available in English.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez écrire à
nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca



Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2022-2023

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique mené pour le compte de Service Canada auprès d'un échantillon de 4 200 clients de Service Canada dans les cinq principaux programmes. L'étude a été menée entre le 9 juin et le 26 juillet 2023.

Ce document est offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, fichiers de texte, DAISY) auprès de la ligne 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, 2024

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

PDF

Cat. n° : Em4-23/2023F-PDF

ISBN : 978-0-660-68228-0

Service Canada Client Experience Survey 2022-23

This public opinion research report presents the results of a telephone survey conducted on behalf of Service Canada with a sample of 4,200 Service Canada clients across the five major programs. The study was conducted between June 9 and July 26, 2023.

It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, e-text, DAISY), by contacting 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© His Majesty the King in Right of Canada, 2024

For information regarding reproduction rights: droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca

PDF

Cat. No. : Em4-23/2023E-PDF

ISBN: 978-0-660-68227-3

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.



Mike Colledge
Président
Affaires publiques Ipsos

Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur :	Ipsos Limited Partnership
Numéro de contrat de SPAC :	CW2303967 (G9292-23-3716)
Date d'attribution du contrat :	2023-05-05

Table des matières

SOMMAIRE	05	EXPÉRIENCE DES CLIENTS AVEC LES	130
Contexte et objectifs	08	MODES DE PRESTATION	
MODÈLE DU SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE	28	GROUPES DE CLIENTS	165
CLIENT		Limitations/obstacles à l'accès aux services	166
DÉMARCHE DE LA RECHERCHE	31	Groupes de clients	173
EXPÉRIENCE CLIENT DE BOUT EN BOUT,	37	CONCLUSIONS	206
PAR PROGRAMME		DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES SUR LES	211
Satisfaction globale	39	RÉPONDANTS DU SONDAGE	
Points saillants, par programme	51	ANNEXE A : DÉTAILS SUR LES RÉSULTATS DES	214
ANALYSE DES FACTEURS DE SATISFACTION	81	APPELS ET DÉFINITION DES GROUPES DE	
NIVEAUX DE SERVICE ET UTILISATION DES	103	CLIENTS	
MODES DE PRESTATION			
Libre-service et assistance	104		
Utilisation des modes de prestation, par étape et par	114		
programme			
Séquence d'utilisation des modes de prestation	121		

SOMMAIRE

Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2022-2023 – Les résultats en un coup d'œil (1/2)



4 200 entrevues menées
(entre 750 et 1035 par programme)



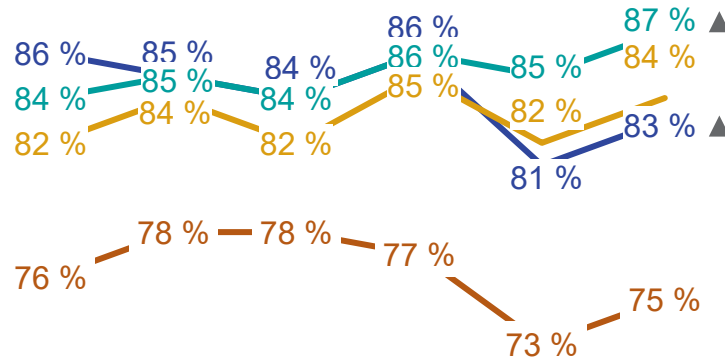
Méthodologie : Sondage par téléphone



Travail sur le terrain : Du 9 juin au 26 juillet 2023
Expériences de clients ayant atteint l'étape de décision initiale : entre janvier et mars 2023

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DE SERVICE POUR TOUS LES PROGRAMMES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

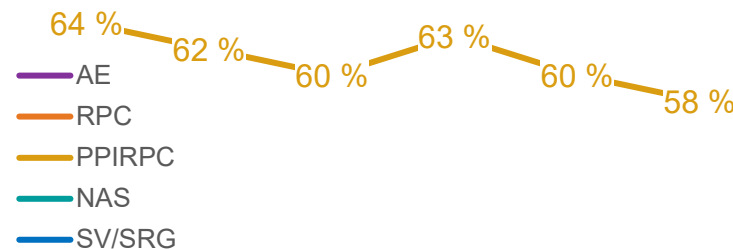
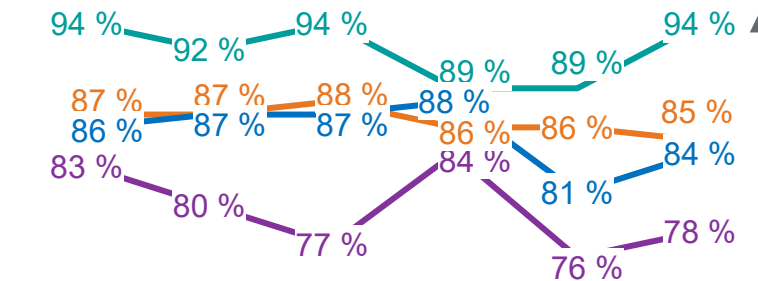
2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



— Satisfaction
— Facilité
— Efficacité
— Émotion

SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



— AE
— RPC
— PPIRPC
— NAS
— SV/SRG

PRINCIPAUX FACTEURS DE SATISFACTION (% DE NOTES DE 4 OU 5)

Les principaux facteurs de satisfaction sont les attributs qui ont la plus grande portée sur la satisfaction globale, énumérés soit comme attributs à renforcer ou protéger, soit comme attributs présentant la plus grande possibilité d'amélioration.+

À POURSUIVRE

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Serviabilité du personnel du mode en personne	-	97%	91%	88%	92%▲
Information cohérente	82%	80%	84%	79%	81%
Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés	-	73%	85%	82%	83%

ASPECTS À AMÉLIORER

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Durée raisonnable du parcours client	76%	77%	81%	75%	75%
Confiance dans la résolution des problèmes	78%	78%	77%	73%	75%
Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande	-	-	65%	64%	68%▲

□ L'un des cinq principaux facteurs de satisfaction

+Réf. Rapport sur le Sondage sur l'expérience client 2022-2023 de Service Canada – Matrice des priorités globales – Incidence par rapport au rendement

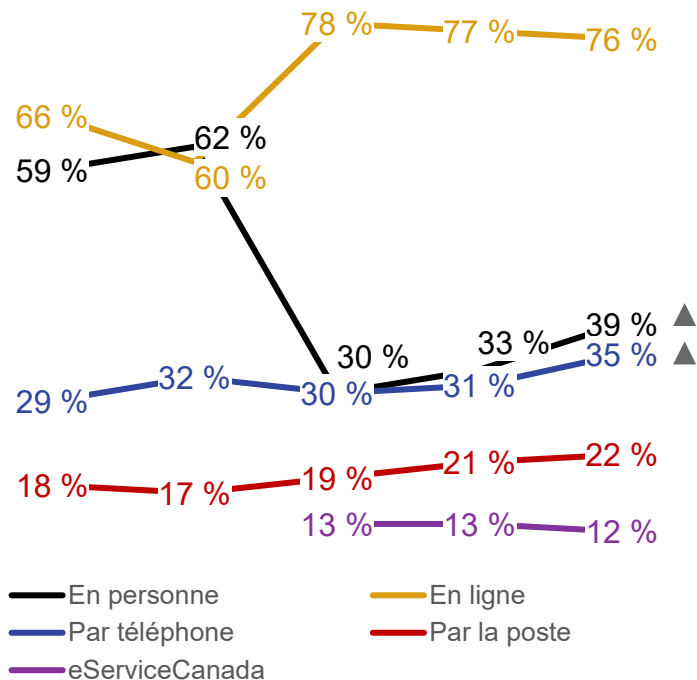
▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2022-2023 – Les résultats en un coup d'œil (2/2)

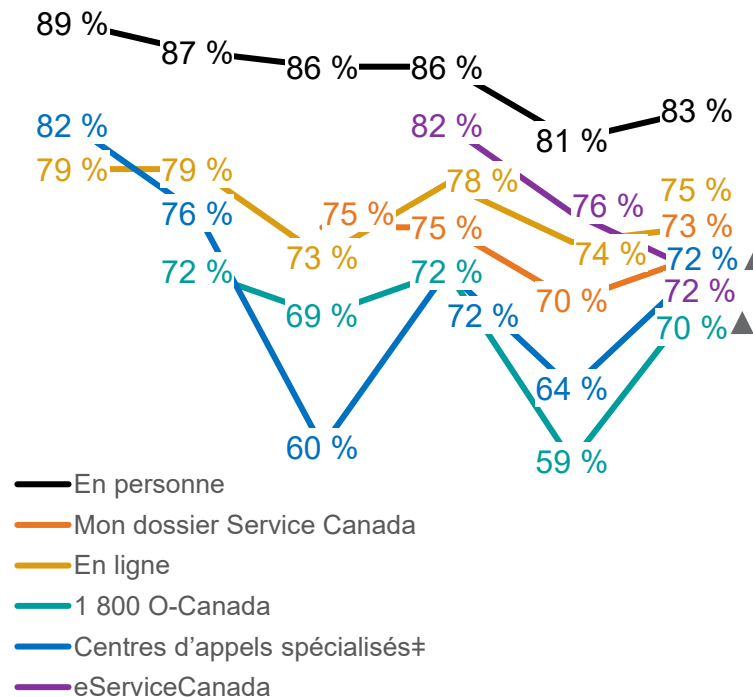
UTILISATION DES MODES DE PRESTATION : VUE D'ENSEMBLE⁺

2017-2018 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



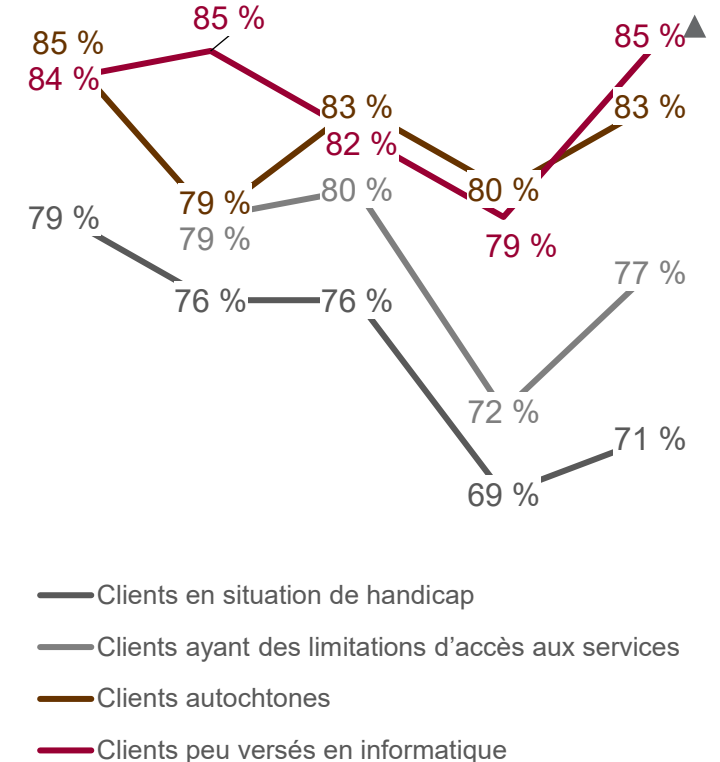
SATISFACTION À L'ÉGARD DE CHAQUE MODE DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



SATISFACTION DE GROUPES DE CLIENTS CHOISIS (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



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 et leur satisfaction par rapport à ceux-ci.
- Le sondage annuel sur l'expérience client 2022-2023 est la sixième vague du sondage annuel. Il 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.
- 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 l'émotion vis-à-vis de l'expérience de service par mode de prestation, programme et groupe de clients. Il suit également l'adoption et l'utilisation du libre-service et du libre-service assisté par les clients de Service Canada.
- 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 préférences quant au mode de service, les obstacles et les possibilités d'amélioration de la prestation de services ou de l'utilisation des modes de prestation.
- La valeur du contrat (299 851,15 \$ [TVH incluse]) pour cette recherche tient compte des deux étapes (qualitative et quantitative).

Contexte et objectifs (2/2)



- Conformément à la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor, le Chef du bureau de l'expérience client (CBEC) 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, le CBEC 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, en 2020-2021 et en 2021-2022.
- Le sondage sur l'expérience client 2022-2023 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 normes de service concernant l'expérience client.
- Les résultats du sondage de 2022-2023 seront utilisés pour :
 - améliorer la prestation des services et l'accessibilité des programmes;
 - répondre aux besoins de la clientèle en matière de services en constante évolution;
 - 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 prestation des services;
 - éclairer les décisions de gestion des services, comme le prévoit le cadre de responsabilisation de gestion présenté au Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Les objectifs de recherche pour le volet quantitatif étaient les suivants :
 - faire un suivi de la satisfaction globale des clients à l'égard de l'expérience de service intégrale de Service Canada, incluant les clients de l'assurance-emploi (AE), du Régime de pensions du Canada (RPC), du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC), de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti (SV et SRG), et du numéro d'assurance sociale (NAS);
 - faire un suivi des 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, l'émotion et la confiance envers Service Canada 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 : (n = 1035) +/- 3,0 points de pourcentage.
 - RPC : (n = 768) +/- 3,5 points de pourcentage.
 - PPIRPC : (n = 752) +/- 3,6 points de pourcentage.
 - SV/SRG : (n = 862) +/- 3,3 points de pourcentage.
 - NAS : (n = 783) +/- 3,5 points de pourcentage.
- Des suréchantillons ont été recueillis auprès de deux groupes de clients : les clients vivant en région éloignée et les clients autochtones. Au moins 400 questionnaires remplis ont été recueillis pour chacun de ces petits groupes.
- Les entrevues ont eu lieu entre le 9 juin et le 26 juillet 2023.
- 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 2023.
- 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 client entre avril 2022 et mars 2023. On a maintenu les pondérations de programme constantes avec celles de 2017-2018 afin de dégager des résultats tout changement attribuable à l'expérience de service.
- Le document [Méthode détaillée du sondage sur l'expérience client 2022-2023](#), qui comprend les instruments de recherche, est disponible sous pli séparé.
- La recherche qualitative, qui incluait des entrevues en profondeur (37) et des groupes de discussion en ligne (7), a été menée du 21 septembre au 6 novembre 2023. Les participants à la recherche qualitative ou les groupes de discussion en ligne étaient des clients moins satisfaits ou confrontés à des obstacles aux services. Au total, 85 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. Les résultats détaillés de la recherche qualitative sont disponibles sous pli séparé.

Lexique



Tout au long du rapport, les résultats des sous-groupes ont été comparés à la moyenne de l'ensemble des clients (c.-à-d. la totalité), et les différences statistiquement significatives par rapport au niveau de confiance de 95 % ont été indiquées à l'aide de cases vertes et rouges.

Une case verte est utilisée lorsque les résultats des sous-groupes sont statistiquement plus élevés que ceux de l'ensemble des clients et une case rouge, lorsqu'ils sont statistiquement plus bas. Le cas échéant, des cases jaunes sont utilisées pour indiquer les facteurs de satisfaction qui figurent parmi les cinq plus importants.

De plus, des flèches sont utilisées pour indiquer si les résultats de 2022-2023 sont statistiquement plus élevés ou plus bas que ceux de 2021-2022.



Statistiquement plus élevé/plus bas que le total



Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Les cinq principaux facteurs de satisfaction

Les échantillons de petite taille (moins de $n = 40$) sont marqués d'un astérisque (*) tout au long du rapport, puisqu'il convient de faire preuve de prudence dans l'interprétation de ces résultats. Les échantillons de très petite taille (moins de $n = 25$) sont marqués d'un double astérisque (**), mais comme ils sont jugés trop petits, les résultats pour ces mesures n'ont pas été inclus dans le rapport.

Le cas échéant, « - » est utilisé dans les tableaux pour indiquer qu'un attribut ou une déclaration n'a pas été demandé/n'existait pas au cours de l'exercice visé.

Tout au long du présent rapport, les termes « Dans l'ensemble » et « global(e) » sont utilisés pour décrire l'attribut spécifique lié à la satisfaction à l'égard du service reçu de Service Canada dans son ensemble (« satisfaction globale »), ou pour faire référence aux résultats pour l'échantillon total/tous les groupes de clients (« Confiance envers Service Canada : Dans l'ensemble »), là où cela est indiqué.

Sommaire : Satisfaction globale



Le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience de service globale a augmenté par rapport à 2021-2022. La satisfaction des clients de l'AE a augmenté par rapport à l'exercice précédent et est restée constante parmi les clients de tous les autres programmes. Cependant, les clients du PPIRPC ont attribué des notes à la baisse pour la deuxième année consécutive. Elles étaient plus basses que celles de 2021-2022. Le taux de satisfaction était plus élevé pour les clients du NAS par rapport à l'ensemble des clients et plus bas pour les clients de l'AE. Cependant, pour les clients du PPIRPC, leur taux de satisfaction a suivi les tendances historiques et il est demeuré le plus bas parmi tous les programmes.

- À plus de huit clients sur dix, la vaste majorité des clients ont été satisfaits de leur expérience globale (83 %) et l'ont trouvée facile (87 %) et efficace (84 %). Trois quarts des clients (75 %) ont convenu qu'ils étaient certains que leurs problèmes seraient résolus facilement. Par rapport à 2021-2022, les notes sur la satisfaction (83 % comparativement à 81 %) et la facilité (87 % comparativement à 85 %) ont augmenté. L'efficacité (84 % comparativement à 82 %) et l'émotion (75 % comparativement à 73 %) se rapprochaient de l'importance statistique.
- Plus de neuf clients du NAS sur dix (94 %) étaient des plus satisfaits de l'expérience de service dans son ensemble. Plus de huit clients du RPC sur dix (85 %) et plus de huit clients de la SV/du SRG sur dix étaient satisfaits (84 %), suivis de près de huit clients de l'AE sur dix (78 %), tandis que près de six clients du PPIRPC sur dix (58 %) étaient satisfaits, un résultat inférieur à celui des autres programmes. La satisfaction a augmenté parmi les clients du NAS par rapport à l'exercice précédent (94 % comparativement à 89 %). La satisfaction est restée stable pour tous les autres programmes, mais les clients du PPIRPC ont attribué des notes nettement plus basses pour la deuxième année consécutive et celles-ci étaient plus basses par rapport aux notes de 2020-2021 (58 % comparativement à 60 % en 2021-2022 et 63 % en 2020-2021).
- De manière plus générale, on a constaté un retour aux taux de satisfaction d'avant la pandémie dans la plupart des programmes, modes de prestation et groupes de clients. Toutefois, certaines tendances à plus long terme s'inversent. Par exemple, la satisfaction globale des clients peu versés en informatique a connu une tendance à la baisse au cours des cinq dernières années (taux de satisfaction de 87 % en 2017-2018 comparativement à 79 % en 2021-2022), bien qu'elle ait rebondi cette année (taux de satisfaction de 84 %).

Sommaire : Confiance



La confiance envers Service Canada pour assurer efficacement la prestation de services a augmenté dans l'ensemble et pour les clients du RPC et de la SV/du SRG par rapport à 2021-2022. Les clients de l'AE et de la SV/du SRG ont également attribué des notes plus élevées en général, mais les clients de l'AE ont aussi attribué des notes plus basses pour la rapidité du service.

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (92 %), d'avoir trouvé le processus simple (93 %) et efficace (93 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (86 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient également plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (87 %) et de signaler que leur parcours client a duré deux semaines ou moins (73 %); notamment, une proportion plus élevée a déclaré que cela n'avait pris qu'une journée par rapport à 2021-2022 (37 % comparativement à 30 %).
- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance (65 %), d'avoir trouvé le processus simple (54 %) et efficace (56 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (52 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient aussi beaucoup moins susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (45 %) et ont continué de déclarer le plus long parcours client de tous les programmes, et de ceux-ci, les clients du PPIRPC étaient beaucoup plus susceptibles de signaler qu'il prenait plus de huit semaines (65 %). Par rapport à 2021-2022, une proportion plus élevée a déclaré que le parcours client avait duré plus de six mois (32 % comparativement à 25 %) et les clients ont attribué des notes plus basses et celles-ci se situent au niveau le plus bas observé.
- Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance (76 %) que l'ensemble des clients, mais ils ont attribué à la facilité (87 %), l'efficacité (84 %) du processus et la confiance dans la résolution des problèmes (73 %) des notes semblables à celles des autres niveaux. Ils étaient aussi plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (81 %) et de déclarer que leur parcours client avait pris plus de huit semaines (34 %) comparativement à l'ensemble des clients, mais la plupart ont signalé qu'il avait pris moins de huit semaines (54 %).
- Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (78 %), d'avoir trouvé le processus efficace (79 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (70 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient également moins susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (66 %) et de signaler que leur parcours client a duré entre deux à quatre semaines (31 %) ou entre six à huit semaines (9 %).
- En matière de confiance (81 %), de facilité (85 %), d'efficacité (83 %) et de confiance dans la résolution des problèmes (75 %), les clients du RPC ont attribué des notes semblables à celles des autres niveaux. Ils étaient également plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (79 %) et de signaler que leur parcours client a duré quatre semaines ou plus (55 %).

Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service



Il y a eu un certain nombre de changements positifs pour les attributs du service liés à l'efficacité et à l'émotion d'une année à l'autre, tandis qu'une proportion plus élevée a déclaré avoir été en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable.

- Les clients étaient plus susceptibles de convenir 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 les représentants de Service Canada assurant le service en personne étaient serviables et qu'ils avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service.
- Davantage de clients ont convenu qu'ils avaient réussi à remplir leur demande dans un délai raisonnable et qu'il était facile d'obtenir de l'aide concernant leur demande au besoin, par rapport à 2021-2022. Les notes attribuées à la facilité à trouver de l'information sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada étaient constantes d'une année à l'autre.

La serviabilité des employés du mode en personne, le respect reçu tout au long du processus, la confiance dans la sécurité de l'information et l'efficacité générale du processus, notamment de la facilité à remplir le formulaire de demande, sont les attributs de service ayant reçu les notes les plus élevées.

- La grande majorité des clients (plus de neuf sur dix) ont donné des notes élevées pour la serviabilité du personnel de Service Canada du mode en personne (92 %). Bien plus de huit clients sur dix :
 - Se sont sentis respectés tout au long du processus (89 %);
 - Étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (88 %);
 - Ont trouvé qu'il était facile de présenter une demande (84 %), notamment qu'il était facile de remplir le formulaire de demande (85 %) et de présenter la demande dans un délai raisonnable (84 %);
 - Ont pu franchir sans difficulté toutes les étapes (84 %).

Les attributs de service ayant obtenu les notes les plus basses étaient la facilité à effectuer un suivi, la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande au besoin et la facilité à déterminer l'admissibilité au programme.

- Six clients sur dix ont attribué des notes élevées à la facilité d'effectuer un suivi de leur demande (60 %) et à la facilité de décider du meilleur âge pour commencer à toucher leur pension (62 %). Près de sept clients sur dix ont attribué des notes élevées à la facilité d'obtenir de l'aide pour présenter une demande au besoin (68 %) et un peu plus de sept sur dix à la facilité de déterminer leur admissibilité au programme (73 %).

Le respect et la serviabilité du personnel de Service Canada du mode en personne tout au long du processus et la protection des renseignements personnels ont continué de recevoir une note élevée dans tous les programmes. Cependant, la facilité à effectuer un suivi et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, au besoin, ont généralement reçu une note faible.

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



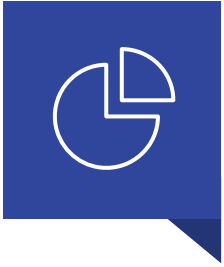
Les clients du NAS ont continué à attribuer les notes les plus élevées pour presque tous les attributs du service, à l'exception de la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, de la serviabilité des représentants de 1 800-O-Canada et du caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service, où les notes étaient en phase avec celles de l'ensemble des clients.

- Plus de huit clients sur dix du NAS, soit la vaste majorité, ont attribué des notes élevées pour tous les attributs de service, notamment pour la facilité de présenter une demande, les aspects de l'efficacité et de l'émotion du processus, la serviabilité du personnel de Service Canada du mode en personne et celui des centres d'appels spécialisés, et ont déclaré s'être sentis respectés tout au long du processus.

Les clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG ont attribué des notes généralement élevées pour plusieurs attributs de service. Cependant, les notes étaient plus basses pour plusieurs aspects de l'efficacité du processus par rapport à l'ensemble des clients et, dans une moindre mesure, pour la facilité et l'émotion. Les clients de l'AE ont également attribué des notes plus basses à la facilité de presque tous les éléments du processus de demande en particulier.

- Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'attribuer des notes élevées à tous les aspects de la facilité du processus de demande et à la plupart des attributs du service liés à l'efficacité. Ils étaient également moins susceptibles de convenir qu'il était facile de déterminer l'admissibilité, qu'on leur a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et quel serait l'échéancier, qu'ils n'avaient besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois, que les représentants du mode en personne ont été serviables et qu'ils avaient la certitude que tout problème serait facilement résolu. Les clients de l'AE ont attribué 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 convenir qu'il est facile de trouver les renseignements nécessaires pour présenter une demande et d'obtenir de l'aide pour cette dernière au besoin. Ils étaient également moins susceptibles d'attribuer des notes élevées sur la facilité d'obtenir de l'aide en général, le fait que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, la clarté du processus de résolution des problèmes, le fait qu'ils ont reçu des services d'une manière qui les a protégés pendant la pandémie, la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils comprenaient bien, la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés et qu'ils se sont sentis respectés tout au long du processus.
- Les clients du RPC étaient moins susceptibles de penser : avoir trouvé de l'aide facilement au besoin, avoir trouvé que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, avoir le sentiment qu'on leur a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier, avoir le sentiment que la prestation de services a été assurée de manière à protéger leur santé pendant la pandémie, qu'ils savaient quoi faire s'ils avaient un problème ou une question, qu'il était facile d'obtenir de l'aide de façon générale, que les représentants de Service Canada du mode en personne ou de eServiceCanada étaient serviables, qu'ils avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service et qu'ils avaient le sentiment que leurs renseignements personnels étaient protégés. Les clients du RPC étaient plus susceptibles de penser qu'il était facile de déterminer leur admissibilité et de faire le suivi de leur demande et que le délai de service était raisonnable.

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



Conformément aux tendances historiques, les clients du PPIRPC ont continué à éprouver le plus de difficultés au cours du processus de demande et ont attribué des notes plus basses à presque tous les attributs du service.

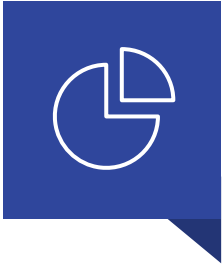
- Les attributs de service ayant obtenu les notes les plus basses étaient la facilité de déterminer l'admissibilité, la facilité de réunir les renseignements requis pour la demande, la facilité d'obtenir de l'aide pour présenter une demande au besoin, la rapidité du service et l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier.
- 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, et du personnel 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 chez les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement. Les clients non inscrits automatiquement étaient plus satisfaits, inversant une grande partie des baisses observées l'exercice précédent, et ont attribué des notes plus élevées pour la facilité des aspects de la demande et la rapidité globale du service.

- 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 2021-2022, le taux de satisfaction a augmenté chez les clients non inscrits automatiquement et est revenu au niveau observé en 2019-2020.
- Les clients non inscrits automatiquement ont attribué des notes plus basses pour le service en ligne comparativement à l'ensemble des clients.
- Par rapport à l'ensemble des clients, ceux inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement ont attribué des notes plus basses pour la facilité à obtenir de l'aide au besoin et la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés, et des notes plus élevées pour la rapidité du service.
 - Les clients non inscrits automatiquement ont aussi attribué des notes plus basses pour le respect reçu tout au long du processus, la possibilité de faire des étapes en ligne pour faciliter le processus et la possibilité d'obtenir de l'aide concernant la demande. Les clients non inscrits automatiquement ont aussi attribué des notes plus élevées pour la clarté du processus de résolution.
 - Les clients inscrits automatiquement ont aussi attribué des notes plus basses pour la clarté du processus de résolution et la façon dont ils ont été protégés pendant la pandémie de COVID-19.
 - Par rapport à 2021-2022, les clients non inscrits automatiquement ont attribué des notes plus élevées pour la facilité à obtenir de l'aide, la clarté du processus de résolution des problèmes, la rapidité du service, la possibilité de faire des étapes en ligne pour faciliter le processus, la facilité de remplir le formulaire et d'obtenir de l'aide pour la demande, et la facilité générale à remplir une demande.

Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service, par programme

(3/3)



Les résultats étaient largement cohérents parmi les clients du NAS et ceux du NAS électronique, bien que les clients du NAS aient été plus susceptibles d'être très satisfaits que les clients du NAS électronique et par rapport aux résultats de ce groupe en 2021-2022. Comme on a pu le constater avec les résultats du programme, les deux groupes de clients étaient globalement plus satisfaits de leur expérience que l'ensemble des clients.

- La satisfaction globale était constante chez les clients du NAS et ceux du NAS électronique, même si une proportion plus élevée de clients du NAS ont attribué une note de 5 sur 5. Comme pour les résultats globaux pour le programme, le taux de satisfaction globale était plus élevé pour les clients du NAS et ceux du NAS électronique que pour l'ensemble des clients.
- Les résultats étaient plus élevés dans les deux groupes par rapport à 2021-2022, et notamment une proportion plus élevée de clients du NAS ont attribué une note de 5 sur 5 par rapport à l'exercice précédent.
- Les clients du NAS ont attribué des notes plus élevées pour la qualité du service en personne, en ligne et des centres d'appels spécialisés, tandis que les clients du NAS électronique ont attribué des notes plus élevées pour le service en ligne. Les résultats sont conformes à ceux de 2021-2022.
- Les clients du NAS et du NAS électronique ont attribué des notes plus élevées à plusieurs attributs de service que l'ensemble des clients.
 - Les écarts étaient systématiquement plus importants parmi les clients du NAS, les écarts les plus importants étant liés à la facilité d'obtenir de l'aide en général et pour la demande, à la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés et à la rapidité du service.
 - Les écarts les plus importants pour les clients du NAS électronique étaient la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, la facilité à déterminer l'admissibilité et la rapidité du service.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté chez les clients du NAS pour la facilité à obtenir de l'aide et à recevoir de l'information cohérente, tandis que les clients du NAS électronique ont fourni des notes plus élevées pour la facilité à obtenir de l'aide en vue de remplir la demande.

Sommaire : Évolution de l'expérience de service, par programme



Les clients du NAS étaient plus satisfaits de certains aspects du service, comme la rapidité du service, la facilité générale à remplir la demande, la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et la distance à parcourir pour accéder au service par rapport à 2021-2022.

- Par rapport à 2021-2022, les clients du NAS ont attribué des notes plus élevées pour la facilité globale à présenter une demande (93 % comparativement à 90 %), la rapidité du service (87 % comparativement à 82 %), la facilité à obtenir de l'aide en général (88 % comparativement à 84 %) et à remplir la demande en particulier (83 % comparativement à 78 %), la serviabilité des représentants du service en personne de Service Canada (96 % comparativement à 92 %) et le fait qu'ils ont parcouru une distance raisonnable pour accéder au service (79 % comparativement à 73 %). Les clients du NAS ont attribué des notes plus basses pour l'idée que la prestation de service a été faite de façon à les protéger pendant la pandémie (85 % comparativement à 90 %).

Les clients de la SV/du SRG étaient plus satisfaits de la facilité générale de présenter une demande et de la facilité avec laquelle il était possible d'obtenir de l'aide et à remplir le formulaire.

- Comparativement à 2021-2022, les clients de la SV/du SRG ont obtenu des notes plus élevées pour la facilité globale à présenter une demande (87 % comparativement à 80 %), la facilité d'obtenir de l'aide en général (64 % comparativement à 57 %) et pour la demande en particulier (62 % comparativement à 54 %) et la facilité à remplir le formulaire de demande (83 % comparativement à 73 %).

Les clients du RPC ont attribué des notes semblables pour la plupart des aspects du service et étaient plus satisfaits de la facilité à effectuer un suivi.

- Comparativement à 2021-2022, les clients du RPC ont attribué des notes plus élevées pour la facilité à effectuer un suivi de leur demande (73 % comparativement à 64 %). Les clients du RPC ont attribué des notes plus basses pour l'idée que la prestation de service s'était faite de façon à les protéger pendant la pandémie (77 % comparativement à 84 %) et la serviabilité des employés de eServiceCanada (63 % comparativement à 84 %).

Les notes attribuées aux clients de l'AE étaient en grande partie constantes d'une année à l'autre.

- Comparativement à 2021-2022, les clients de l'AE ont attribué des notes plus élevées pour le fait que le processus était facilité par la possibilité d'effectuer toutes les étapes en ligne (89 % comparativement à 86 %) et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin (70 % comparativement à 63 %) et des notes plus basses pour l'idée que la prestation de services était réalisée de façon à les protéger pendant la pandémie (81 % comparativement à 88 %).

Les clients du PPIRPC ont attribué des notes semblables à presque tous les attributs de service.

- Comparativement à 2021-2022, les clients du PPIRPC ont attribué des notes plus basses pour l'idée que la prestation de service s'était faite de façon à les protéger pendant la pandémie (75 % comparativement à 81 %).

Sommaire : Facteurs de satisfaction les plus importants



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 toujours le caractère raisonnable de la durée du processus, du début à la fin. Les principaux facteurs secondaires comprenaient la serviabilité des représentants en personne de Service Canada, la réception d'information cohérente, la confiance dans la résolution des problèmes, la facilité à comprendre les exigences et à obtenir de l'aide concernant la demande.

D'une année à l'autre, le rendement s'est amélioré en ce qui concerne la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande au besoin.

- La meilleure façon d'améliorer l'expérience de service pour la clientèle de Service Canada dans son ensemble serait de continuer d'augmenter la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à obtenir de l'aide pour sa demande et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Le facteur le plus important est resté le même cette année, tandis que recevoir de l'information cohérente, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à obtenir de l'aide pour sa demande au besoin et la facilité à remplir le formulaire de demande ont revêtu une importance accrue en tant que facteurs de satisfaction. La serviabilité des représentants des centres d'appels n'a pas eu autant d'incidence que l'exercice précédent.
- Les notes relatives à la rapidité du service et à la durée déclarée du parcours client étaient conformes à celles de l'exercice précédent, les trois quarts (75 %) des clients ont trouvé que le temps pour remplir la demande était raisonnable et près des deux tiers (63 %) ont déclaré que leur parcours client avait pris quatre semaines ou moins.

Sommaire : Facteurs de satisfaction, par programme



Les aspects du service qui avaient le plus d'incidence sur la satisfaction continuent de différer sensiblement en fonction du programme. La rapidité du service est demeurée le facteur clé le plus courant pour tous les programmes, à l'exception de la SV/du SRG, tandis que la facilité à effectuer un suivi était le principal facteur pour le RPC et la SV/le SRG. La serviabilité des représentants des centres d'appels figurait également parmi les principaux facteurs de satisfaction des clients du RPC et du PPIRPC. La serviabilité des représentants du mode en personne était un facteur déterminant pour les clients du NAS.

- Les domaines actuels au rendement élevé et corrélés à la satisfaction comprennent la serviabilité des représentants assurant le service en personne pour les clients du NAS et de l'AE, la rapidité du service pour les clients du NAS et de la SV/du SRG et la serviabilité des représentants du centre d'appels de Service Canada pour les clients du RPC et de l'AE. Le rendement dans ces domaines devrait être protégé afin de conserver le taux de satisfaction actuel, étant donné leur incidence plus 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 et la SV/le SRG, il sera important d'améliorer la rapidité du service.
 - Pour les clients du RPC et de la SV/du SRG, il sera important d'améliorer la facilité à effectuer un suivi et la facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande.
 - Pour les clients du RPC, il sera important d'améliorer la facilité à se renseigner sur le programme.
 - Pour les clients de la SV/du SRG, il sera également important d'améliorer la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et à trouver de l'information sur le programme et de parcourir une distance raisonnable pour accéder au service.
 - Pour les clients de l'AE, de la SV/du SRG et du PPIRPC, il sera important d'améliorer la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
 - Pour les clients de l'AE, il sera important d'améliorer la cohérence de l'information reçue.
 - Pour les clients du PPIRPC, il sera également important d'améliorer la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la facilité à réunir les renseignements requis pour présenter une demande et la facilité à effectuer un suivi.

Sommaire : Changement dans l'utilisation des modes de prestation



Les modes de prestation utilisés, en particulier les modes en personne et en ligne, ne sont pas revenus aux niveaux d'avant la pandémie, ce qui indique peut-être les répercussions à plus long terme des changements à la transformation des services et de l'évolution des préférences en matière de modes de prestation de services. Dans l'ensemble, en 2022-2023, les clients ont utilisé le mode de prestation en personne plus fréquemment, mais son utilisation reste loin des niveaux observés avant la pandémie. Pour la deuxième année consécutive, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne tout au long du parcours client et moins susceptibles d'utiliser le libre-service seulement. Cette année, l'utilisation du service en personne, bien qu'elle soit toujours considérablement plus basse qu'en 2019-2020 ou avant, a été plus élevée que celle du libre-service uniquement.

- La plus grande partie des clients (presque quatre sur dix) ont utilisé le service en personne (39 %) à une étape ou une autre, suivi par ceux qui ont utilisé uniquement le libre-service en ligne (25 %), tandis qu'un peu moins de deux clients sur dix ont utilisé le libre-service assisté (17 %). Six pour cent (6 %) des clients ont utilisé le service sans contact de personne à personne, tandis que 4 % ont été inscrits automatiquement et 1 % ont utilisé la poste uniquement.
- Les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande comparativement à 2021-2022. Les clients étaient également plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la prise de renseignements et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape de la présentation d'une demande.
 - Les **clients de l'AE** étaient plus susceptibles de recourir au service en personne ou au libre-service assisté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape de la présentation d'une demande.
 - Les **clients du NAS** étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne ou la poste aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service seulement ou le libre-service assisté. Les niveaux de service à l'étape du suivi sont demeurés constants avec ceux de l'exercice précédent.
 - Les **clients du PPIRPC** étaient plus susceptibles de recourir au service en personne à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles d'utiliser la poste uniquement. Ils étaient également plus susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape du suivi.
 - Les **clients de la SV/du SRG** étaient moins susceptibles d'être inscrits automatiquement, ce qui signifie que davantage de clients de la SV/du SRG participaient à l'étape de la prise de renseignements ou à l'étape de la présentation de la demande. Les **clients de la SV/du SRG** étaient plus susceptibles de recourir à la poste uniquement à l'étape de la présentation d'une demande, alors que les niveaux de service sont demeurés constants aux étapes de la prise de renseignements et du suivi.
 - Les niveaux de service pour les **clients du RPC** sont demeurés constants pour toutes les étapes du parcours.

Sommaire : Utilisation des modes de prestation, par étape



L'utilisation des modes de prestation est demeurée constante pour toutes les étapes du parcours client et le service en ligne a continué d'être le mode de prestation le plus communément utilisé aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, alors que ce fut le téléphone à l'étape du suivi. L'utilisation du mode de prestation en personne a augmenté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, mais est restée beaucoup plus basse qu'en 2019-2020 ou avant, tandis qu'une proportion plus élevée a utilisé le mode de prestation téléphonique à l'étape de la présentation d'une demande et moins le mode de prestation en ligne à l'étape de la présentation d'une demande.

- **À l'étape de la prise de renseignements**, les clients étaient plus susceptibles d'avoir recours au service en ligne du gouvernement (74 %), au service en personne (30 %), au téléphone (18 %), à la poste (15 %) ou à eServiceCanada (5 %). L'utilisation du service en personne a augmenté par rapport à l'exercice précédent.
- **À l'étape de la présentation d'une demande**, les clients étaient plus susceptibles d'avoir recours au service en ligne (67 %), au service en personne (31 %), au téléphone (17 %), à la poste (13 %) ou à eServiceCanada (4 %). L'utilisation du service en personne a augmenté par rapport à l'exercice précédent, tandis que l'utilisation du mode de prestation en ligne a connu une baisse.
- **Parmi les clients qui ont effectué un suivi**, le téléphone (71 %) demeure le mode de prestation le plus utilisé, suivi par le service en ligne (57 %). Deux clients sur dix ont utilisé le service en personne (20 %) ou eServiceCanada (19 %) et un client sur dix a effectué un suivi par la poste (11 %). L'utilisation des modes de prestation est comparable à celle de l'exercice précédent.

Les clients étaient plus susceptibles de reconnaître que la possibilité d'effectuer les étapes en ligne facilitait le processus comparativement à l'année précédente. Des progrès ont été réalisés parmi les clients de tous les programmes, mais les clients du PPIRPC en particulier et, dans une moindre mesure, les clients du RPC et de la SV/du SRG ont continué à éprouver davantage de difficultés avec les services numériques.

- Plus de huit clients sur dix (84 %) ont reconnu que la possibilité d'effectuer les étapes en ligne facilitait le processus, soit un taux plus élevé qu'en 2021-2022 (82 %).
- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de convenir que la possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus comparativement à l'ensemble des clients, tandis que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC l'étaient moins.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté dans l'ensemble et parmi les clients de tous les programmes.

Une proportion plus élevée de clients ont effectué un suivi avant de recevoir une décision cette année et ont estimé qu'il était facile de le faire. La raison la plus commune pour laquelle les clients ont effectué un suivi était de vérifier l'état de leur demande ou de leur paiement, puis de fournir 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. Comparativement à 2021-2022, les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour fournir des renseignements supplémentaires, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour vérifier l'état de leur demande/paiement.
- Parmi ceux qui ont effectué un suivi, six sur dix (60 %) ont trouvé qu'il était facile de le faire, une proportion plus élevée dans l'ensemble et parmi les clients du RPC qu'à l'exercice précédent. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir qu'il était facile de faire un suivi que l'ensemble des clients, tandis que les clients du NAS et du RPC l'étaient plus.

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



Plus le nombre de modes de prestation utilisés par un client au cours de l'expérience de service est élevé, plus sa satisfaction à l'égard de l'expérience globale est basse. Ceux qui utilisaient trois modes de prestation ou plus étaient moins satisfaits, tandis que ceux qui utilisaient un seul mode de prestation étaient plus satisfaits.

- Dans l'ensemble, un peu moins de quatre clients sur dix ont utilisé un seul mode de prestation pendant leur parcours client (38 %), un tiers (33 %) en ont utilisé deux, un peu moins de deux sur dix (16 %) en ont utilisé trois et 7 % en ont utilisé au moins quatre. 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, tandis que les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'en utiliser trois et les clients du PPIRPC, d'en utiliser trois ou plus.
- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE et du NAS étaient moins susceptibles d'avoir utilisé un seul mode de prestation, tandis que les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'en utiliser trois et les clients du NAS d'en utiliser deux. Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de n'avoir utilisé aucun mode de prestation (en raison d'une proportion plus élevée de clients non inscrits automatiquement cette année).
- Les clients qui ont utilisé trois modes de prestation ou plus sont moins satisfaits de leur expérience que l'ensemble des clients, tandis que ceux qui ont utilisé un seul mode témoignent d'une satisfaction plus élevée. Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a augmenté parmi les clients qui ont utilisé deux modes de prestation.

La plupart des clients ont continué de n'utiliser qu'un seul mode de prestation aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, tandis que les clients qui ont effectué un suivi avant de recevoir une décision ont continué à en utiliser plus d'un. Le mode de prestation en ligne est demeuré le premier point de contact privilégié de la plupart 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. Le recours au mode de prestation en personne comme premier point de contact pour les étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande a augmenté, tandis qu'il est moins utilisé en ligne à l'étape de la présentation d'une demande.

- Les clients qui utilisaient initialement le téléphone pour les étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande ont continué d'être plus susceptibles d'utiliser un deuxième mode de prestation que ceux qui avaient d'abord utilisé le mode de prestation en ligne ou en personne. Le mode de prestation en ligne était le deuxième mode de prestation le plus courant parmi ceux qui ont commencé par le mode de prestation téléphonique à toutes les étapes et ceux qui ont utilisé le mode de prestation en personne à l'étape de la prise de renseignements. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode de prestation en ligne, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone comme deuxième mode à l'étape du suivi et de la présentation d'une demande.
- Par rapport à 2021-2022, l'utilisation du service en personne comme premier point de contact a augmenté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, alors que l'utilisation du service en ligne a diminué à l'étape de la présentation d'une demande.
 - Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode en ligne à l'étape de la prise de renseignements, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone et le service en personne comme deuxième mode, tandis que ceux qui ont d'abord utilisé le mode de prestation en ligne à l'étape de la présentation d'une demande étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone comme deuxième mode.
 - Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode en personne à l'étape du suivi, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne comme deuxième mode.
 - Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le téléphone à l'étape de la prise de renseignements, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en ligne comme deuxième mode et moins susceptibles d'utiliser le mode de prestation en personne. L'utilisation des services en ligne a aussi augmenté comme deuxième mode à l'étape de la présentation d'une demande.

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



Le taux de satisfaction pour la qualité du service par mode est demeuré le même cette année et était à son niveau le plus élevé pour l'expérience en personne et à son plus bas pour les modes de prestation téléphonique et eServiceCanada. Les notes ont augmenté pour les centres d'appels spécialisés, tandis que la satisfaction à l'égard de eServiceCanada a diminué, poursuivant la tendance à la baisse observée l'exercice précédent.

- Le taux de satisfaction à l'égard du service en personne est demeuré le plus élevé (83 %), suivi des services en ligne (75 %), de MDSC (73 %), des centres d'appels spécialisés (72 %), de eServiceCanada (72 %) et de la ligne 1 800 O-Canada (70 %). Par rapport à 2021-2022, le taux de satisfaction a augmenté pour les centres d'appels spécialisés et la ligne 1 800 O-Canada. La satisfaction à l'égard de tous les autres modes de prestation de service est restée constante, mais les notes attribuées à eServiceCanada ont diminué pour la deuxième année consécutive et étaient statistiquement plus basses que celles de 2020-2021.
- Parmi les clients qui ont eu recours aux services en personne, la grande majorité estimait que les représentants de Service Canada étaient serviables (92 %) et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin (84 %). Les notes ont augmenté dans les deux mesures par rapport à 2021-2022.
- Parmi les clients qui ont utilisé eServiceCanada, une proportion plus élevée a évalué leur satisfaction à 1 sur 5 cette année et les notes concernant la facilité et l'efficacité du processus et la facilité à trouver de l'information sur le programme, bien que relativement bonnes, étaient plus basses à celles de l'ensemble des clients.

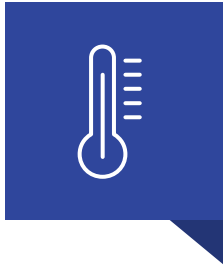
Les clients du PPIRPC ont noté leur niveau de satisfaction à l'égard du mode en personne, du centre d'appels spécialisé et du service en ligne à un niveau plus bas que celui de l'ensemble des clients, des clients de l'AE pour le mode de prestation en personne, et des clients de la SV/du SRG pour le service en ligne et MDSC. Les clients du NAS ont attribué des notes plus élevées pour le service en personne et le service en ligne.

- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE ont attribué des notes plus élevées pour leur satisfaction à l'égard des centres d'appels spécialisés, les clients du PPIRPC des notes plus élevées à eServiceCanada et les clients du NAS pour le service en personne.

La grande majorité des clients du libre-service ont continué de trouver le processus de demande en ligne facile et des améliorations ont été apportées pour la facilité à obtenir de l'aide au besoin.

- De huit à neuf clients sur dix ayant recours au mode libre-service ont trouvé qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande (85 %), de réunir les renseignements requis (82 %) et de remplir la demande dans un délai raisonnable (87 %). Près de six clients sur dix ont trouvé qu'il était facile d'obtenir de l'aide pour leur demande au besoin (61 %) et les notes se sont améliorées parmi les clients en libre-service dans l'ensemble par rapport à l'exercice précédent (56 %). Les résultats étaient constants parmi les clients de l'AE et de RPC-retraite.

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



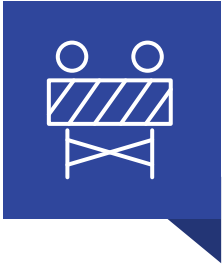
La grande majorité des clients de l'AE et du RPC et la moitié des clients du PPIRPC et de la SV/du SRG ont utilisé MDSC à un moment donné au cours de leur expérience de service. Le recours à MDSC a augmenté parmi les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG, mais l'inscription a continué de poser davantage de difficultés aux clients des deux programmes. La facilité d'inscription a rebondi parmi les clients de l'AE après avoir connu une baisse l'exercice précédent, tandis que les clients du RPC ont trouvé plus facile de se connecter.

- Les trois quarts des clients du RPC (74 %), sept clients de l'AE sur dix (70 %) et la moitié des clients du PPIRPC (48 %) et de la SV/du SRG (50 %) ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. Par rapport à 2021-2022, une proportion plus élevée de clients du PPIRPC (48 % comparativement à 41 %) et de la SV/du SRG (50 % comparativement à 43 %) ont utilisé MDSC.
- Presque les trois quarts (73 %) des clients qui ont utilisé MDSC étaient satisfaits de la qualité globale du service qu'ils ont reçu. Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'être satisfaits du service reçu au moyen de MDSC (59 %) et la satisfaction était également plus basse parmi les clients sans appareil (53 %), ceux qui sont peu versés en informatique (52 %), ceux se heurtant à une barrière linguistique (41 %) et non anglophones ou francophones (37 %).
- Six clients sur dix (59 %) inscrits à MDSC pour la première fois ont trouvé le processus facile, un taux qui a augmenté par rapport à 2020-2021 (51 %), en raison des notes plus élevées attribuées par les clients de l'AE. Les deux tiers (66 %) conviennent que le processus d'inscription a pris un délai raisonnable, ce qui est semblable à 2021-2022. Les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de penser qu'il leur était facile de s'inscrire à MDSC dans un délai raisonnable.
 - Parmi ceux qui ont eu du mal à s'inscrire, les raisons les plus courantes concernaient des problèmes à utiliser leur code d'accès personnel ou de créer leur profil, suivi des problèmes à vérifier leur identité au moyen des données bancaires en ligne.
- Un peu plus de sept clients sur dix (72 %) ayant déjà un compte MDSC ont trouvé qu'il était facile de s'y connecter. Les clients du RPC étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients de convenir qu'il était facile de se connecter, et les notes ont augmenté par rapport à 2021-2022.
 - Les raisons principales invoquées par les clients ayant eu de la difficulté à se connecter étaient les problèmes avec leur code de sécurité, suivi de l'oubli de leur nom d'utilisateur ou de leur mot de passe, le verrouillage de leur compte ou l'indisponibilité du site MDSC.

L'utilisation de la ligne 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements est restée limitée et, à égalité avec les années passées, était généralement constante parmi la plupart des groupes de clients. La satisfaction à l'égard de la qualité du service s'est améliorée cette année et les notes étaient nettement plus élevées parmi certains groupes de clients.

- Dans l'ensemble, 6 % des clients ont utilisé la ligne 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements pour s'informer sur le programme pour lequel il présentait une demande. Ce résultat est cohérent avec celui de 2021-2022. L'utilisation à l'étape de la prise de renseignements était plus élevée chez les clients qui possédaient un diplôme d'études secondaires ou moins, les clients autochtones, ceux qui sont peu versés en informatique et ceux qui ont des limitations.
- Sept clients sur dix (70 %) étaient satisfaits de la qualité du service 1 800 O-Canada, un nombre plus élevé que celui de 2021-2022 (59 %). La satisfaction était plus élevée chez les clients en région éloignée, les nouveaux arrivants et les clients racisés que chez tous les clients qui ont utilisé la ligne 1 800 O-Canada et plus basse chez ceux se heurtant à une barrière linguistique ou les clients ayant des limitations. Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a augmenté parmi les clients autochtones, ceux qui vivent en milieu urbain, les clients ayant des limitations et les clients racisés.

Sommaire : Obstacles à l'accès aux services



Les clients ayant des limitations présentaient un niveau de satisfaction global plus bas que celui des clients sans limitations. Ces groupes de clients ont indiqué plus d'insatisfaction quant à la facilité à trouver des renseignements à propos du programme dans un délai raisonnable et à la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande.

- **Les clients qui ont des limitations d'accès au service** (41 % des clients) étaient moins satisfaits des services offerts en personne, en ligne, par l'entremise des centres d'appels spécialisés et de la ligne 1 800 O-Canada. Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients ayant des limitations et l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernaient la capacité de trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable, la détermination des renseignements nécessaires pour présenter une demande, la facilité à remplir le formulaire de demande, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à comprendre l'information sur le programme et la facilité à déterminer son admissibilité.
- Les limitations d'accès au service étaient plus fréquentes parmi plusieurs groupes de clients, en particulier les clients n'ayant pas d'appareil, ceux qui sont peu versés en informatique, les clients possédant seulement un appareil mobile et les clients en situation de handicap.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté pour un certain nombre de mesures, notamment la facilité de remplir le formulaire de demande, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, le fait de recevoir de l'information cohérente, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, le fait de savoir clairement quoi faire en cas de problème, la clarté du processus, la certitude que les problèmes peuvent être résolus, la possibilité d'obtenir facilement de l'aide au besoin, la possibilité d'obtenir de l'aide pour la demande en particulier, le fait d'être confiant que ses renseignements personnels sont protégés et la facilité d'accès au service dans une langue que les clients comprenaient et parlaient bien.
- **Les clients qui s'identifient comme ayant un handicap** (10 % de la population de l'échantillon) ont attribué des notes plus basses pour le 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 en situation de handicap et l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes concernaient la facilité à réunir les renseignements requis pour présenter une demande, être en mesure de franchir sans difficulté toutes les étapes, la facilité à trouver de l'information sur le programme, le besoin d'expliquer sa situation une seule fois et la certitude que tout problème serait facilement résolu.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté dans plusieurs mesures, notamment la facilité à déterminer son admissibilité, la facilité générale à remplir une demande, la possibilité de faire des étapes en ligne pour faciliter le processus, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, le fait de savoir clairement quoi faire en cas de problème, la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande et la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande.

Sommaire : Groupes de clients



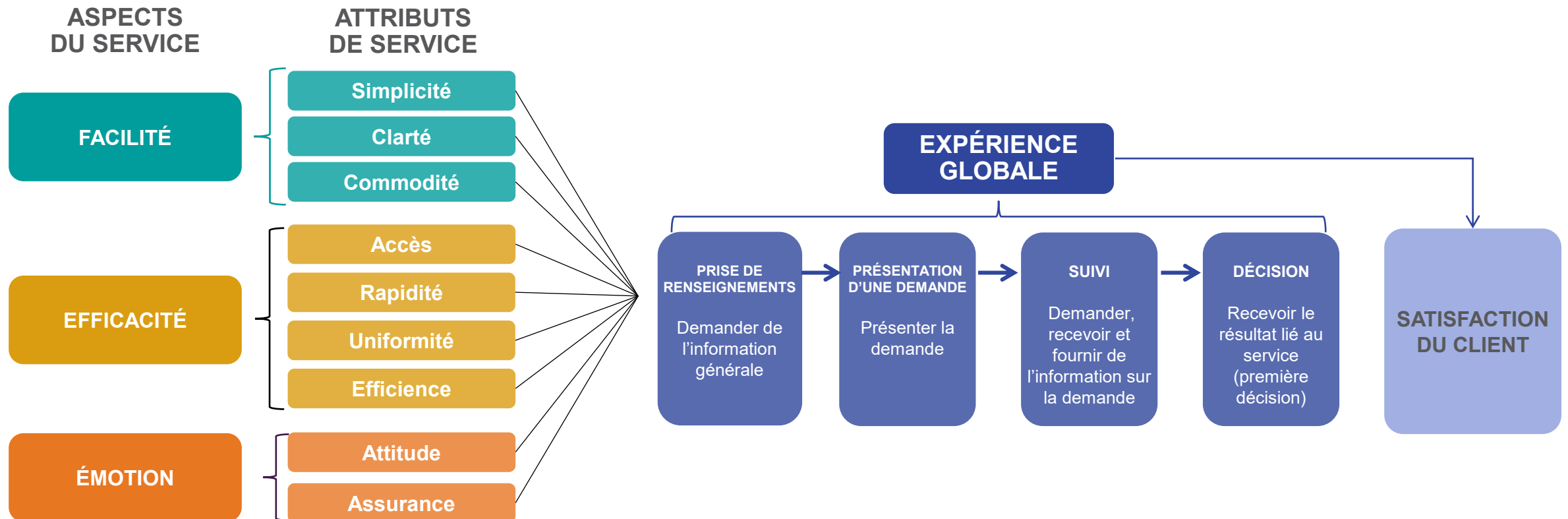
La satisfaction est restée élevée parmi la plupart des groupes de clients et les taux de satisfaction globale ont augmenté chez de nombreux groupes d'année en année.

- La grande majorité des clients de presque tous les groupes de clients continuent d'être très satisfaits de leur expérience de service. Notamment, le niveau de satisfaction chez les jeunes, les aînés, les nouveaux arrivants et les clients racisés, était plus élevé que l'ensemble des clients. La satisfaction était plus basse parmi les clients se heurtant à une barrière linguistique, les clients en situation de handicap, les clients qui ont des limitations d'accès au service.
- Les clients se heurtant à une barrière linguistique demeurent ceux qui ont attribué 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 et des centres d'appels spécialisés, la facilité à trouver des renseignements à fournir pour présenter une demande et à propos du programme.
- En 2022-2023, le taux de satisfaction globale de l'expérience de service a augmenté parmi plusieurs des groupes de clients par rapport à 2020-2021, notamment :
 - les jeunes (85 % comparativement à 79 %);
 - les clients ayant tout au plus un diplôme d'études secondaires (83 % comparativement à 80 %);
 - les clients en milieu urbain (84 % comparativement à 81 %);
 - les clients peu versés en informatique (84 % comparativement à 79 %);
 - les clients sans appareil (83 % comparativement à 71 %);
 - les clients ayant des limitations (77 % comparativement à 72 %);
 - les nouveaux arrivants (94 % comparativement à 90 %);
 - les personnes racisées (89 % comparativement à 84 %);
- Les définitions des groupes de clients mentionnés se trouvent à l'annexe A du présent rapport.

MODÈLE DE SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT DE SERVICE CANADA

Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada

- Service Canada a élaboré le modèle de sondage qui suit à titre de cadre uniforme d'évaluation de l'expérience de service de ses clients.
- La méthode du sondage sur l'expérience client a été initialement mise en œuvre en 2017-2018. Lors de la vague 2018-2019 du sondage, le questionnaire a été limité à l'expérience globale pour permettre la prise de mesures de collecte de données qui éclaireraient la transformation des services. Lors des vagues 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023, le questionnaire reposait sur l'approche utilisée en 2017-2018 pour permettre l'évaluation du suivi de chaque étape du parcours client.



Nota : Le modèle a été élaboré à partir de divers modèles existants et adaptés au contexte de Service Canada, et il a été validé après consultation auprès des intervenants internes. Les modèles existants comprennent : l'Outil de mesures communes (OMC), appartenant à l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) qui en détient la licence, le modèle de sondage auprès des clients utilisé par le gouvernement du Québec et la méthode de mesure de l'expérience client de l'agence Forrester.

Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada : Attributs de service

- Voici l'ensemble complet des attributs de service détaillés du modèle qui a orienté l'élaboration du questionnaire de base.

FACILITÉ	SIMPLICITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité générale • Les services ou l'information sont faciles à trouver; il est facile de savoir où aller. • Les clients expliquent leur situation ou entrent leurs renseignements personnels une seule fois.
	CLARTÉ	<ul style="list-style-type: none"> • L'information est facile à comprendre. • Le processus est facile à déterminer (p. ex. comment obtenir de l'aide, étapes à suivre, documents requis).
	COMMODITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Il est possible d'obtenir l'information facilement (en personne ou en ligne).
EFFICACITÉ	ACCÈS	<ul style="list-style-type: none"> • Les clients reçoivent l'information pertinente sans le demander (p. ex. service proactif et regroupement). • Il est possible d'obtenir de l'aide au besoin (p. ex. renseignements et agent disponibles). • Le service est offert dans la langue officielle désirée ou les documents sont fournis en personne dans la langue officielle souhaitée. • Il est facile de fournir de la rétroaction. • Le processus, l'étape et l'état sont transparents.
	RAPIDITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Le temps nécessaire pour accéder au service, pour réaliser la tâche, pour recevoir les renseignements et le service ou le produit, ou pour régler un problème est raisonnable.
	UNIFORMITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • L'information reçue de multiples sources de Service Canada est cohérente (p. ex. deux agents des centres d'appels).
	EFFICIENCE	<ul style="list-style-type: none"> • Le processus d'exécution de la tâche est facile à suivre (p. ex. les procédures sont simples). • Il est possible d'accomplir les tâches et de régler les problèmes avec quelques contacts. • Les clients savent quoi faire s'ils se heurtent à un problème. • Le passage d'une étape du processus à l'autre se fait aisément (le client ne se sent pas coincé, ballotté d'une personne à une autre ou pris dans un cercle sans fin).
ÉMOTION	ATTITUDE	<ul style="list-style-type: none"> • Les interactions avec les agents de service sont respectueuses, courtoises et utiles. • Les agents de service montrent qu'ils comprennent les préoccupations et le sentiment d'urgence des clients et peuvent y répondre.
	ASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Les renseignements personnels du client sont protégés. • Le client ne doute pas que le processus en cours est le bon (n'est pas inquiet du processus). • Le client sait à quel moment il recevra les renseignements ou la décision ou quand la prochaine étape sera terminée • Le client est convaincu que tout problème qui se pose sera résolu.

PERCEPTION DU CLIENT

Satisfaction
à l'égard de
l'expérience
globale du
service.

Confiance
envers
Service
Canada pour
assurer
efficacement
la prestation
de services

DÉMARCHE DE LA RECHERCHE

Tour d'horizon : Démarche quantitative



- Un sondage téléphonique a été mené auprès d'un échantillon de 4 200 clients de Service Canada dans les cinq principaux programmes, et de 750 à 1 035 répondants ont été interrogés sur leur expérience à l'égard de chaque programme. Les entrevues ont eu lieu entre le 9 juin et le 26 juillet 2023.
- Afin d'examiner l'expérience de service globale, notamment la façon dont les clients ont utilisé les divers modes de prestation pour passer d'une étape à l'autre de leur parcours, on a défini la clientèle comme étant les clients qui avaient récemment suivi un parcours, jusqu'à la décision initiale.
- L'échantillon des clients qui avaient reçu des services en janvier, en février et en mars 2023 a été sélectionné au hasard à partir des bases de données administratives des programmes. Les comparaisons des constatations avec les données de référence doivent tenir compte du fait que la vague du sondage de 2017-2018 portait en grande partie sur des clients qui avaient reçu des services en avril, en mai ou en juin 2017.
- L'échantillon a été stratifié par programme. La pondération a été ajustée pour que l'échantillon soit proportionnel à la population selon l'âge, le sexe et la région au sein de chaque programme, et pour que les groupes suréchantillonnés retrouvent leur proportion parmi les clients.
- Les données basées sur la population totale ont une marge d'erreur de +/- 1,5 % avec un intervalle de confiance de 95 %, tandis que les données basées sur des sous-groupes présentent une marge d'erreur plus importante. Par exemple, la marge d'erreur pour les données de chaque programme était comprise entre +/- 3,0 % et +/- 3,6 %.
- Les données étaient pondérées en proportion de l'âge, du sexe, de la région et du volume par programme.

Collecte de données : Démarche quantitative



- Le questionnaire 2022-2023 a été élaboré à partir du modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada. Le sondage sur l'expérience client 2021-2022 a servi de base à la conception du questionnaire. De légères modifications ont été apportées dans le but d'ajouter un énoncé sur le sentiment général d'être respecté tout au long du processus de demande.
- Le questionnaire a fait l'objet d'essais préalables du 2 au 8 juin 2023, et les travaux sur le terrain se sont déroulés entre le 9 juin et le 26 juillet 2023.
- Des intervieweurs expérimentés et formés ont été expressément informés des exigences de cette étude. Un chef d'équipe a surveillé au moins 10 % des appels de chaque intervieweur.
- Les répondants ont été interrogés dans la langue officielle de leur choix, l'anglais ou le français. Un répondant par procuration (la personne qui les avait aidés à communiquer avec Service Canada) pouvait répondre au nom de ceux qui ne pouvaient pas s'exprimer dans l'une ou l'autre langue (ce fut le cas pour 65 sondages dans cette vague). De plus, les répondants qui ne parlaient ni l'une ni l'autre des langues officielles se sont vu offrir la possibilité d'utiliser un service de traduction sur demande (23 répondants ont eu recours à ce service dans cette vague).
- Dans une perspective d'accessibilité pour les clients sourds ou malentendants, ces derniers se voyaient proposer d'utiliser le service téléphonique SVR Canada VRS pour répondre au sondage. Aucun répondant n'a eu recours au service SVR Canada VRS.
- Un suréchantillonnage a été effectué auprès de deux groupes de clients : ceux vivant en région éloignée, et les clients autochtones (voir l'annexe A pour consulter les définitions des groupes de clients). L'exercice avait pour but de réaliser un minimum de 400 entrevues avec chacun des groupes.

Étalonnage des données : Démarche quantitative



Une méthode à plusieurs niveaux a servi à pondérer les données de l'échantillon du sondage sur l'expérience client en fonction de la population des clients d'EDSC. Les étapes de la pondération étaient les suivantes :

- ajuster les données en fonction des proportions de l'âge, du sexe et de la région de la population pour chaque programme;
- pondérer les populations suréchantillonnées selon leur proportion dans la population;
- pondérer le nombre de répondants dans chaque programme par rapport au nombre total de clients;
- pondérer le nombre de répondants par région par rapport au nombre total de clients;
- ajuster les données en fonction des proportions des prestations reçues pour chaque programme.

La SV et le SRG ont été combinés en un seul groupe de clients, et la pondération selon l'âge, le sexe, la région et les prestations a été appliquée en fonction des chiffres combinés des programmes. Les résultats ont ensuite été pondérés en fonction de la proportion de clients de chacun de ces programmes.

Les proportions de la population utilisées pour établir les cibles étaient basées sur des extraits de données fournies par Service Canada.

Des détails sur la méthode, incluant une description de la stratégie d'échantillonnage, de la pondération et des limites sont fournis sous pli séparé, avec le questionnaire du sondage.

Afin d'assurer la comparabilité des résultats entre 2017-2018, 2018-2019, 2019-2021 et 2020-2021, les proportions des clients par programme ont été maintenues constantes et sont fondées sur la composition de la clientèle en mai 2017.

Démarche qualitative



- Un mélange de 37 entrevues en profondeur et sept (7) groupes de discussion en ligne ont été menés entre le 21 septembre et le 6 novembre 2023.
- Les participants étaient des clients de Service Canada qui ont reçu une première décision concernant leur demande entre janvier et mars 2023 et qui ont répondu au Sondage sur l'expérience client du 6 juin au 26 juillet 2023, répondant à l'un des critères de sélection suivants : **ont attribué une note de satisfaction globale faible** (question n° 38 du sondage); **ont éprouvé des difficultés à présenter une demande en raison d'obstacles à l'accès aux services** (question n° 45 du sondage).
- Au total, 85 clients ont participé à la recherche qualitative (ci-après appelés participants), parmi lesquels 34 participants ont indiqué avoir un handicap au moment de la procédure de sélection des candidats.
- La recherche qualitative permet d'analyser en profondeur les facteurs qui influencent l'attitude et les comportements du public par rapport à des questions d'intérêt.
- Le rapport **Résultats détaillés de la recherche qualitative sur l'expérience client 2022-2023**, qui comprend les instruments de recherche, est disponible sous pli séparé.

Méthode	Programme	Langue	Nombre de participants
Groupes de discussion	3 groupes formés de clients de l'AE	Anglais	20
	1 groupe formé de clients de l'AE	Français	5
	2 groupes formés de clients du NAS	Anglais	12
	1 groupe formé de clients du PPIRPC	Anglais	11
Entrevues en profondeur	3 entrevues auprès des clients de l'AE	Anglais	3
	4 entrevues auprès des clients du NAS	Anglais	4
	1 entrevue auprès des clients du NAS	Français	1
	13 entrevues auprès des clients du PPIRPC	Anglais	13
	6 entrevues auprès des clients du RPC	Anglais	6
	8 entrevues auprès des clients de la SV ou de la SV/du SRG	Anglais	8
	2 entrevues auprès des clients de la SV ou de la SV/du SRG	Français	2

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES

EXPÉRIENCE CLIENT DE BOUT EN BOUT, PAR PROGRAMME

Incidence des changements aux services sur l'expérience client par programme

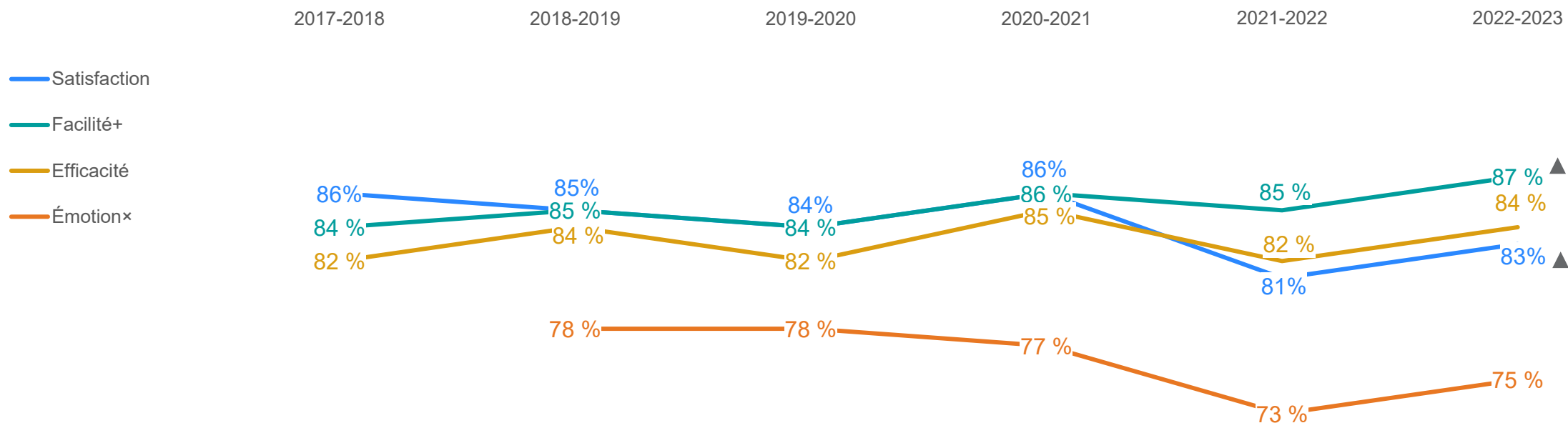
	AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/SRG
POINTS FORTS À CONSERVER	<ul style="list-style-type: none"> • Serviabilité des représentants du mode en personne et des centres d'appels • Facilité à remplir le formulaire de demande • Service fourni de manière à protéger la santé pendant la pandémie 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité à comprendre les exigences de la demande • Capacité à franchir toutes les étapes sans difficulté • Certitude que les renseignements personnels étaient protégés 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviabilité des représentants des centres d'appels 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne • Rapidité du service • Facilité à comprendre les exigences de la demande • Facilité à présenter une demande • Facilité à obtenir de l'aide au besoin • Remplir la demande dans un délai raisonnable • Confiance dans la résolution des problèmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Service reçu dans la langue de leur choix, soit l'anglais ou le français • Accès au service dans une langue comprise du client • Capacité à franchir toutes les étapes sans difficulté • Facilité à remplir le formulaire de demande • Rapidité du service
ASPECTS À AMÉLIORER	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité du service • Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande • Réception d'information cohérente • Clarté du processus 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité à effectuer un suivi • Facilité à trouver de l'information sur le programme • Facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande • Rapidité du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité du service • Capacité à franchir toutes les étapes sans difficulté • Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande • Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande • Facilité à effectuer un suivi 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande • Facilité à déterminer l'admissibilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité à effectuer un suivi • Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande • Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande • Facilité à se renseigner sur le programme • Distance raisonnable à parcourir pour accéder au service • Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande

SATISFACTION GLOBALE

Satisfaction, facilité, efficacité et émotion au fil du temps

- Un peu plus de huit clients sur dix, soit la vaste majorité des clients, ont été satisfaits de leur expérience et l'ont trouvée facile et efficace. Les trois quarts des clients étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus.
- Par rapport à 2021-2022, les notes pour la satisfaction et la facilité ont augmenté. Des notes plus élevées ont été observées en ce qui a trait à l'efficacité et l'émotion (c'est-à-dire qu'elles se rapprochaient de l'importance statistique).

ÉVOLUTION DU RENDEMENT GLOBAL DES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



Base : tous les répondants (n = base variable)

+ Le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS en 2021-2022 et il est inclus dans le calcul pour 2021-2022 et 2022-2023.

× Le questionnaire a été amélioré pour poser la question « Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était posée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, les données ne sont pas disponibles.

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Satisfaction globale à l'égard de l'expérience de service

- Dans l'ensemble, la majorité des clients sont demeurés satisfaits de l'expérience de service et les notes ont augmenté par rapport à 2021-2022. Elles sont revenues aux niveaux observés en 2019-2020. Une proportion plus élevée de clients ont attribué une note de 5 sur 5, tandis qu'un nombre moins élevé de clients ont attribué une note de 4.
- Selon le système de pondération utilisé par programme, près de la moitié des répondants de l'échantillon étaient des clients de l'AE, et près du tiers étaient des clients du NAS.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE – TENDANCES

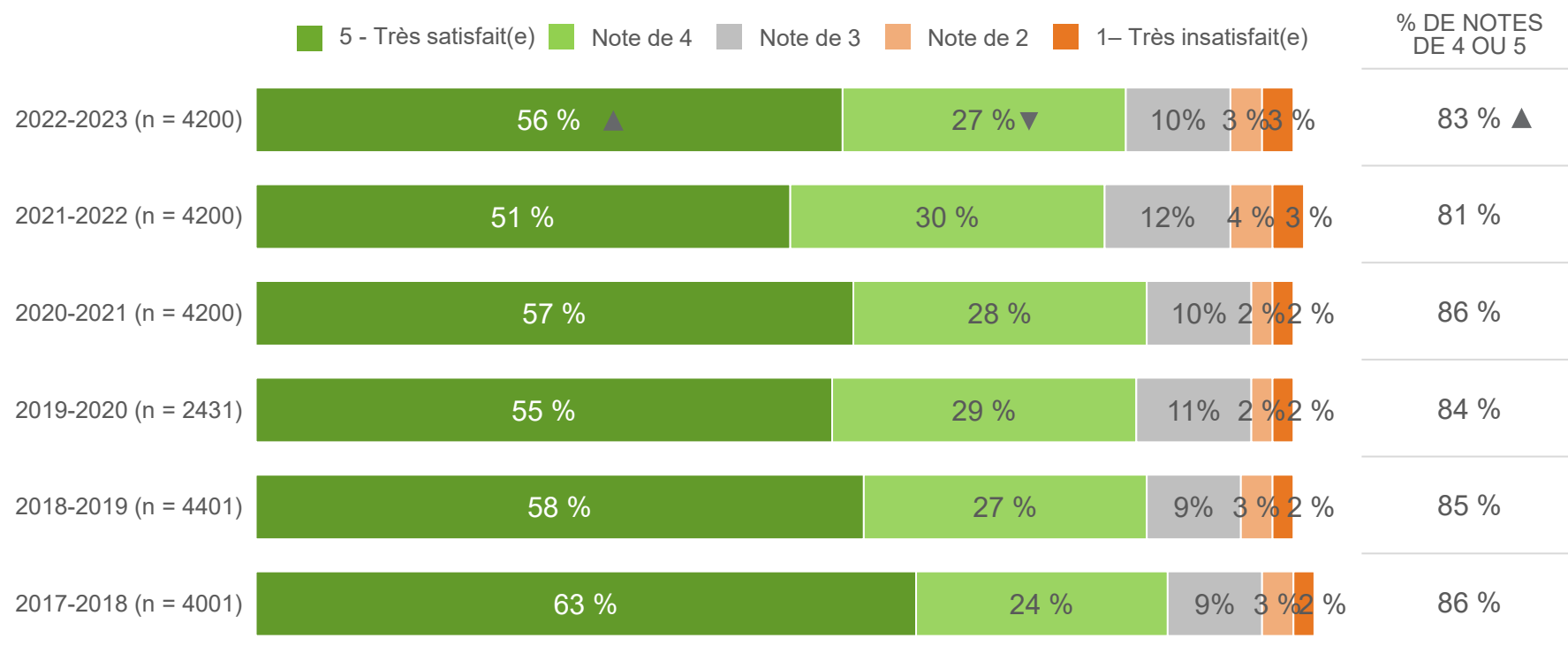
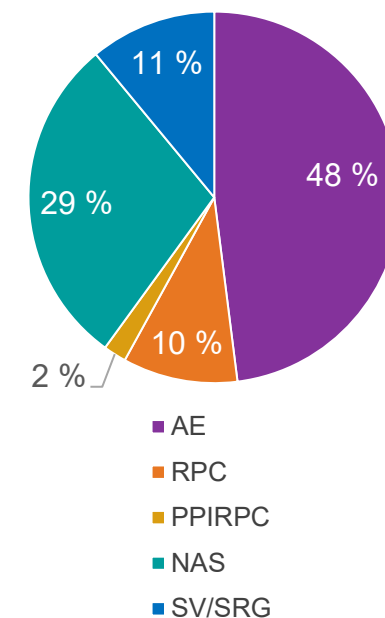


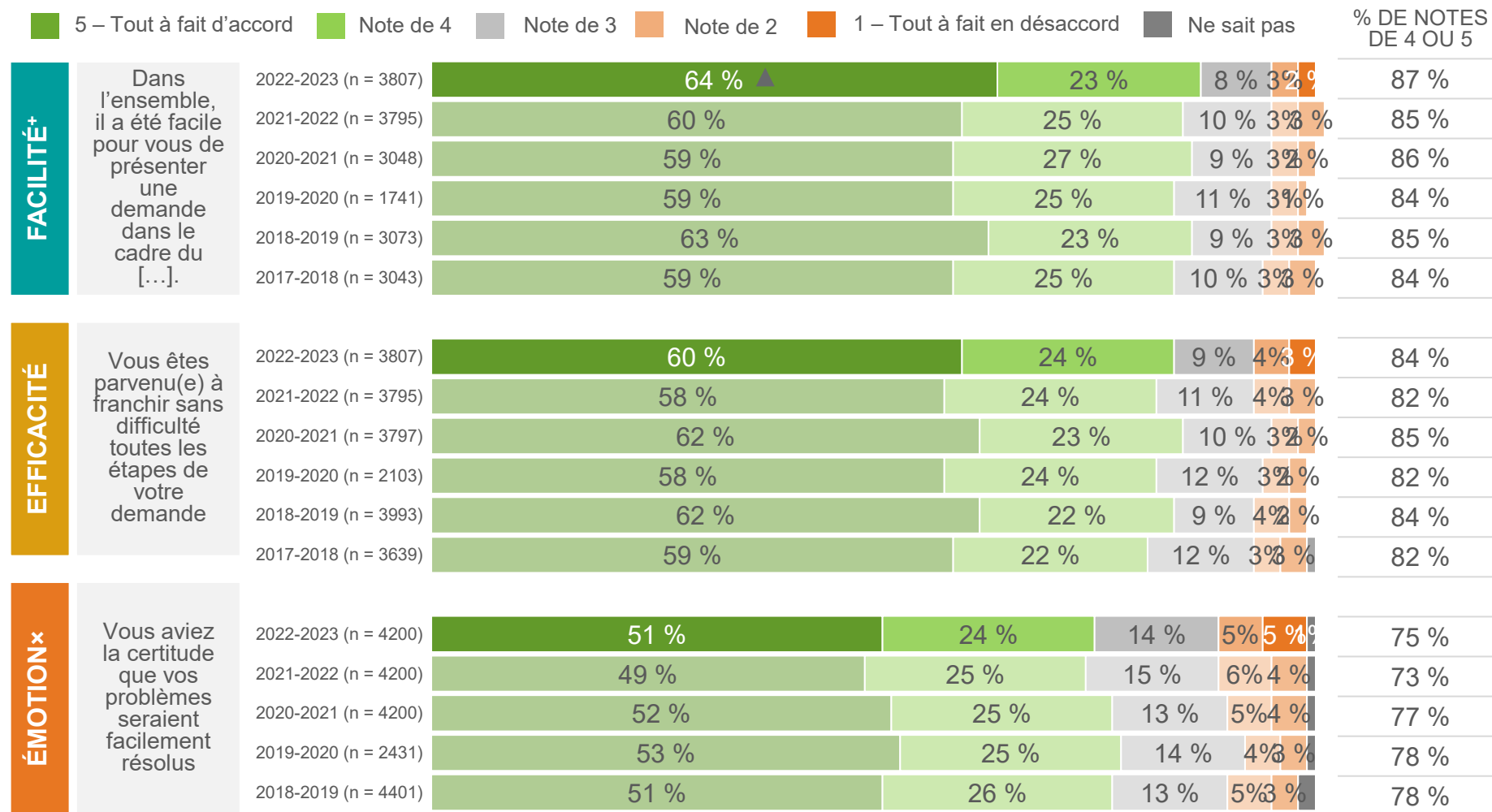
SCHÉMA DE PONDÉRATION PAR PROGRAMME :



Q38a. Une fois de plus, pensez au service général que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à l'obtention d'une décision concernant votre demande de [INSÉRER ABREV.]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services que vous avez reçus de Service Canada? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ». Base : tous les répondants (n = 4200)

Facilité, efficacité et émotion : Vue d'ensemble

- Une grande majorité des clients ont trouvé le processus facile, efficace et avaient confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté en ce qui a trait à la facilité et ont augmenté légèrement en ce qui a trait à l'efficacité et l'émotion (c'est-à-dire qu'elles se rapprochaient de l'importance statistique).
- Pour chaque mesure, une proportion légèrement plus élevée de clients a attribué une note de 5 sur 5, tandis qu'une proportion légèrement plus basse a attribué une note de 2 ou 3.



+ Le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS en 2021-2022 et il est inclus dans le calcul pour 2021-2022 et 2022-2023.

* Le questionnaire a été amélioré pour poser la question « Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était posée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, les données ne sont pas disponibles.

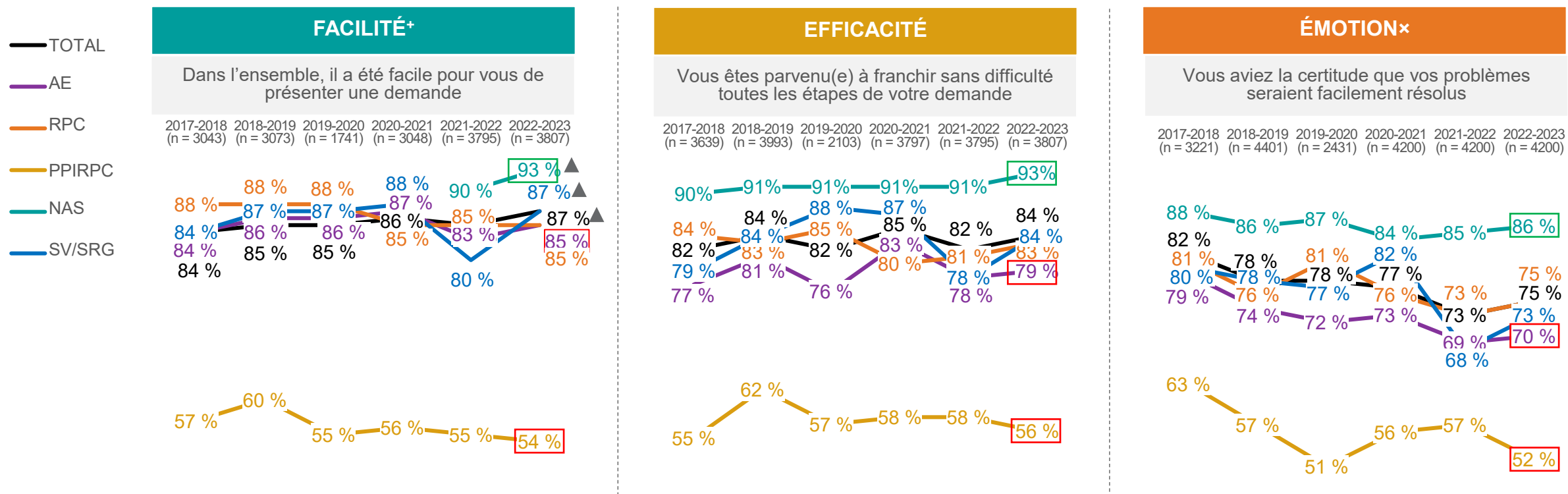
Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).

Base : tous les répondants (n = base variable)

Facilité, efficacité et émotion : par programme

- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir que le processus était facile, efficace, ou qu'ils avaient confiance dans le processus de résolution des problèmes par rapport à l'ensemble des clients, tandis que les clients de l'AE étaient moins susceptibles de convenir que le processus était efficace et qu'ils avaient confiance dans le processus de résolution des problèmes. Les clients du NAS étaient plus susceptibles de convenir que le processus était facile, efficace et d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE et de la SV/du SRG ont attribué des notes plus élevées pour la facilité.

ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUR LA FACILITÉ, L'EFFICACITÉ ET L'ÉMOTION (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



+ Le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS en 2021-2022 et il est inclus dans le calcul pour 2021-2022 et 2022-2023.
 * Le questionnaire a été amélioré pour poser la question « Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était posée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, les données ne sont pas disponibles.
 Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).
 Base : tous les répondants (n = base variable)

Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Satisfaction globale par région (% de notes de 4 ou 5)

- Le taux de satisfaction globale était plus élevé parmi les clients du Canada atlantique que parmi l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2021-2022, le taux de satisfaction des clients a augmenté en Ontario et dans le Canada atlantique.

SATISFACTION GLOBALE

2022-2023	83 %▲
2021-2022	81 %
2020-2021	86 %
2019-2020	84 %
2018-2019	85 %
2017-2018	85 %

OUEST ET TERRITOIRES

2022-2023	82 %
2021-2022	80 %
2020-2021	83 %
2019-2020	82 %
2018-2019	82 %
2017-2018	82 %

ONTARIO

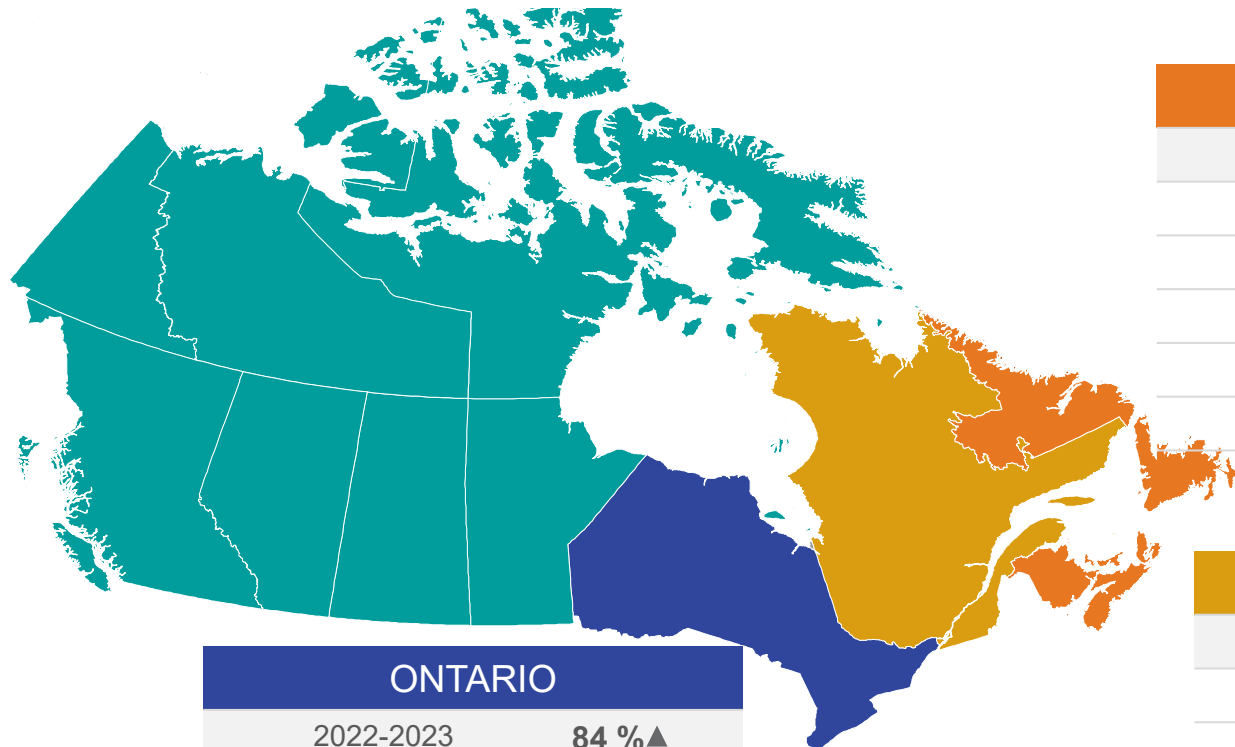
2022-2023	84 %▲
2021-2022	81 %
2020-2021	89 %
2019-2020	85 %
2018-2019	85 %
2017-2018	87 %

ATLANTIQUE

2022-2023	91 %▲
2021-2022	82 %
2020-2021	89 %
2019-2020	79 %
2018-2019	85 %
2017-2018	90 %

QUÉBEC

2022-2023	81 %
2021-2022	80 %
2020-2021	83 %
2019-2020	88 %
2018-2019	88 %
2017-2018	90 %



Q38a. Une fois de plus, pensez au service général que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à l'obtention d'une décision concernant votre demande de [INSÉRER ABREV.]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services que vous avez reçus de Service Canada? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ». Base 2022-2023 : Tous les répondants (n = 4 200), Ontario (n = 1 701), Québec (n = 570), Ouest/Territoires (n = 1 524), Atlantique (n = 405)

 Statistiquement plus élevé que le total

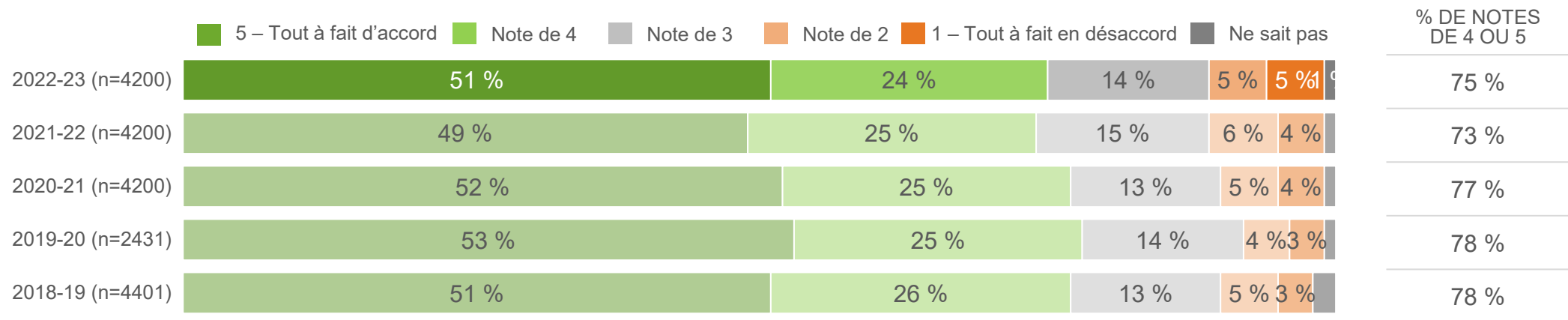
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Émotion : dans l'ensemble, par mode de prestation, programme et région

- Près des trois quarts des clients ont convenu qu'ils étaient certains que leurs problèmes seraient résolus facilement. Les clients ont continué de croire que tout problème aurait été facilement résolu dans une proportion qui est demeurée statistiquement constante, mais qui a augmenté faiblement par rapport à 2021-2022, avec une proportion légèrement plus élevée de clients attribuant une note de 5 sur 5.
- Comparativement à l'ensemble des clients, les clients de l'AE et du PPIRPC étaient moins susceptibles d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes, tandis que les clients du NAS étaient plus susceptibles d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes. Les notes sont restées cohérentes pour tous les programmes par rapport à 2021-2022.
- Les clients qui ont utilisé le service en personne à un moment ou un autre du parcours client ont attribué une note plus élevée pour la confiance dans la résolution des problèmes, tandis que les clients qui ont utilisé les modes de prestation téléphonique ou eServiceCanada ont attribué une note plus basse.
- Les clients du Canada atlantique ont attribué des notes plus élevées pour leur confiance dans la résolution des problèmes et cette confiance a augmenté par rapport à 2021-2022.

ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS CONCERNANT L'ÉMOTION – TENDANCES



% DE NOTES DE 4 OU 5

	MODE DE PRESTATION					PROGRAMME					RÉGION			
	En personne	En ligne	Par téléphone	Par la poste	eService Canada	AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/SRG	Ouest et territoires	Ontario	Québec	Atlantique
2022-2023	80 %	74 %	70 %	76 %	71 %	70 %	75 %	52 %	86 %	73 %	74 %	75 %	74 %	82 %▲
2021-2022	80 %	72 %	67 %	72 %	72 %	69 %	73 %	57 %	85 %	68 %	71 %	75 %	73 %	76 %
2020-2021	82 %	76 %	73 %	79 %	75 %	73 %	76 %	56 %	84 %	82 %	77 %	79 %	74 %	79 %

Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABREV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »). Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient facilement résolus.
Base : tous les répondants (n = 4200)

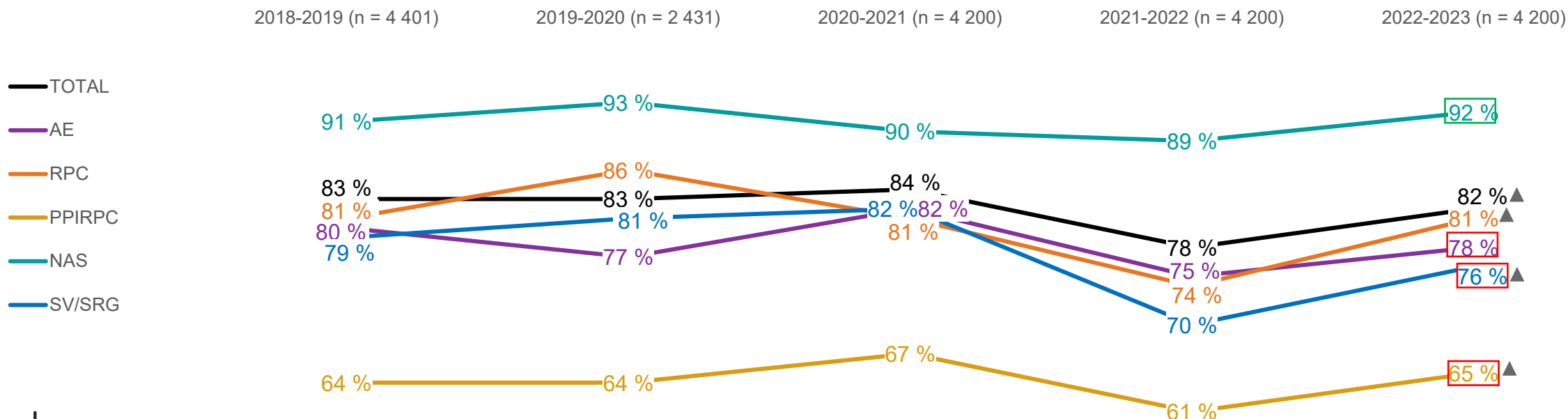
 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Confiance envers Service Canada

- Un peu plus de huit clients sur dix ont dit faire confiance à Service Canada pour la prestation efficace de services aux Canadiens. Les clients de l'AE, du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada que l'ensemble des clients, tandis que les clients du NAS l'étaient davantage.
- Par rapport à 2021-2022, les notes en matière de confiance ont augmenté dans l'ensemble et parmi les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG.
- Cette mesure est demeurée fortement corrélée avec la satisfaction globale.

CONFIANCE ENVERS SERVICE CANADA (% DE NOTES DE 4 OU 5) — TENDANCE

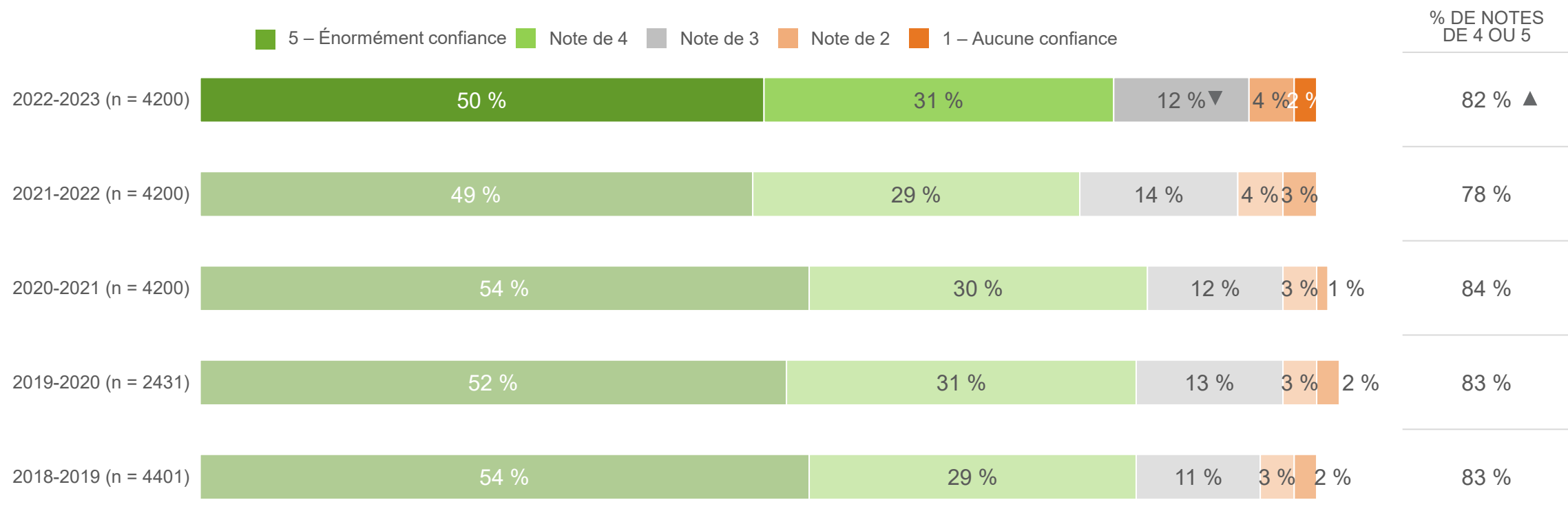


Il existait une forte corrélation entre la confiance envers Service Canada et le taux de satisfaction globale (0,64).

Confiance envers Service Canada : Vue d'ensemble

- Un peu plus de huit clients sur dix ont dit faire confiance à Service Canada pour la prestation efficace de services aux Canadiens. Les notes ont augmenté par rapport à 2021-2022. Elles sont revenues aux niveaux observés en 2019-2020. Une proportion légèrement plus élevée de clients ont attribué une note de 4 sur 5, et un nombre moins élevé de clients ont attribué une note de 3.

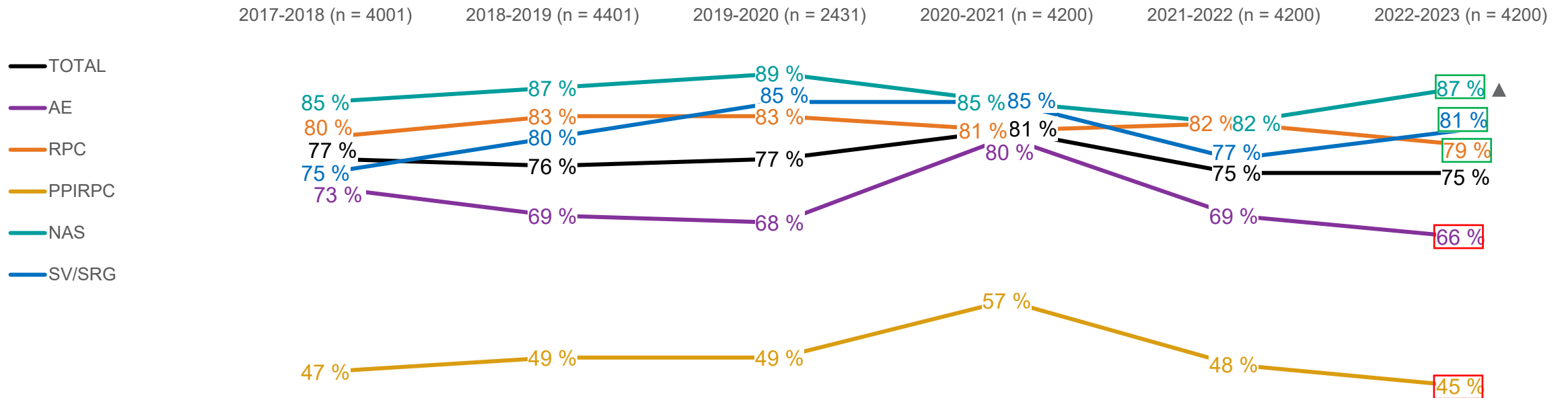
CONFIANCE ENVERS SERVICE CANADA – TENDANCES



Évaluation de la durée du parcours de bout en bout (1/2)

- Les trois quarts des clients, soit la majorité, ont trouvé la rapidité du service raisonnable, comme en 2021-2022.
- Les clients du NAS, de la SV/du SRG et du RPC étaient plus susceptibles de juger raisonnable la rapidité du service, tandis que les clients de l'AE et du PPIRPC l'étaient moins.
- Comparativement à 2021-2022, les clients du NAS étaient plus susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable.

LA DURÉE DU PROCESSUS, DE L'OBTENTION DES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS À LA PRISE D'UNE DÉCISION CONCERNANT VOTRE DEMANDE, ÉTAIT RAISONNABLE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABREV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).
Base : tous les répondants (n = 4200)

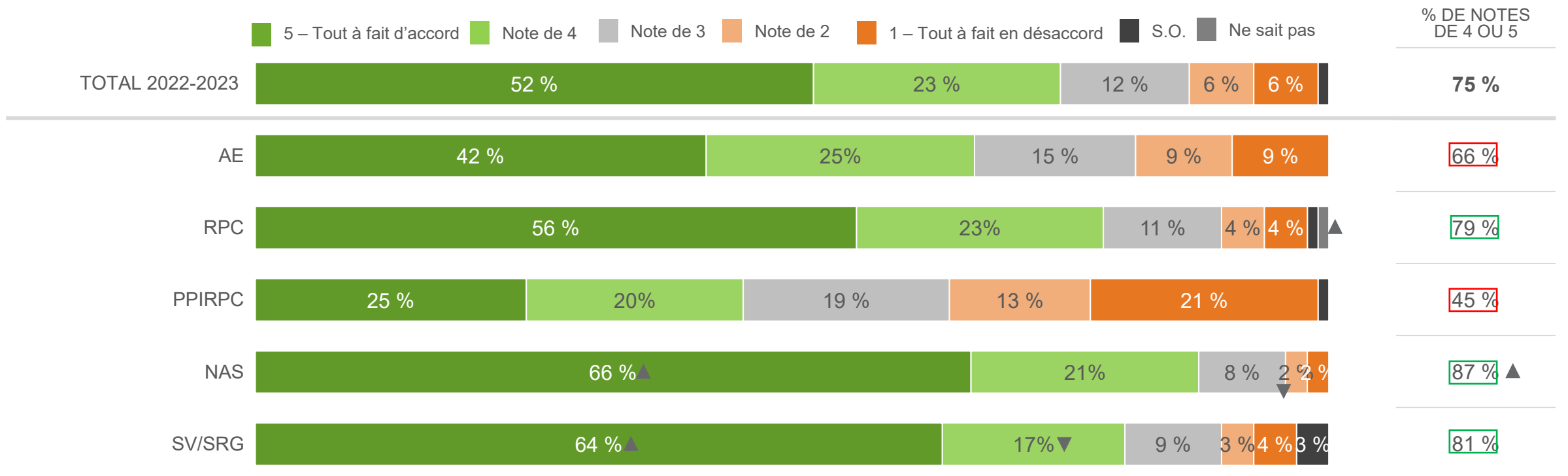
Statistiquement plus élevé que le total
Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Évaluation de la durée du parcours de bout en bout (2/2)

- Les trois quarts des clients convenaient que la durée du processus de collecte des renseignements pertinents à la prise d'une décision était raisonnable. Les notes sur la rapidité du service sont restées inchangées par rapport à 2021-2022.
- Par rapport à 2021-2022, une proportion plus élevée de clients ont attribué une note de 5 sur 5. Une proportion plus élevée de clients de la SV/du SRG ont attribué une note de 5 sur 5, tandis qu'un nombre moins élevé de clients ont attribué une note de 4.

LA DURÉE DU PROCESSUS, DEPUIS LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS À LA PRISE D'UNE DÉCISION CONCERNANT VOTRE DEMANDE, ÉTAIT RAISONNABLE



Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).
Base : tous les répondants (n = 4200)

Durée déclarée du parcours client de bout en bout

- Environ les deux tiers des clients ont déclaré que leur parcours client avait duré quatre semaines ou moins, environ un quart a déclaré qu'il avait duré entre un jour et deux semaines ou entre deux et quatre semaines et un peu plus d'un client sur dix a déclaré qu'il avait duré une journée. Environ une personne sur dix a déclaré que son parcours client avait duré entre quatre et six semaines ou entre huit semaines et six mois, tandis qu'un nombre légèrement inférieur a déclaré qu'il avait duré entre six et huit semaines. La durée déclarée du parcours client était constante par rapport à celle de 2021-2022.
- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'indiquer que leur parcours client avait pris deux semaines ou moins (et, plus précisément, une seule journée) que l'ensemble des clients. Un plus grand nombre de clients de l'AE étaient susceptibles d'avoir déclaré que leur parcours client avait duré entre deux et quatre semaines ou entre six et huit semaines, et pour les clients du RPC, ce nombre était de quatre à six semaines ou plus. Les clients de la SV/du SRG et du PPIRPC (en particulier) étaient plus susceptibles de déclarer que cela avait pris plus de huit semaines.
- Comparativement à 2021-2022, les clients du NAS étaient plus susceptibles de déclarer que cela avait pris une journée, tandis que les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles de déclarer que cela avait pris plus de six mois.

	2022-2023	TOTAL		AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
		2018-2019	2021-2022	2018-2019	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2021-2022	2022-2023
Une journée	13 %	15 %	12 %	4 %	4 %	3 %	7 %	3 %	3 %	-	-	1 %	40 %	30 %	37 %	10 %	8 %	6 %
Entre une journée et deux semaines	27 %	29 %	29 %	32 %	33 %	30 %	17 %	13 %	10 %	3 %	3 %	5 %	36 %	36 %	36 %	16 %	13 %	9 %
Entre deux et quatre semaines	23 %	22 %	24 %	31 %	31 %	31 %	22 %	19 %	22 %	10 %	7 %	6 %	10 %	19 %	15 %	18 %	14 %	17 %
Entre quatre et six semaines	11 %	13 %	10 %	16 %	10 %	13 %	20 %	18 %	16 %	12 %	11 %	9 %	5 %	6 %	5 %	14 %	12 %	13 %
Entre six et huit semaines	7 %	6 %	6 %	7 %	6 %	9 %	10 %	15 %	14 %	9 %	11 %	12 %	3 %	3 %	2 %	7 %	7 %	9 %
Plus de huit semaines (NET)	14 %	10 %	14 %	8 %	12 %	12 %	18 %	25 %	25 %	63 %	65 %	65 %	3 %	5 %	3 %	20 %	30 %	34 %
Entre huit semaines et six mois	10 %	-	11 %	-	10 %	10 %	-	21 %	18 %	-	40 %	33 %	-	4 %	3 %	-	20 %	21 %
Plus de six mois	4 %	-	3 %	-	2 %	2 %	-	4 %	7 %	-	25 %	32 %	-	1 %	0 %	-	10 %	13 %
Ne sait pas	4 %	4 %	5 %	2 %	4 %	3 %	7 %	8 %	8 %	3 %	4 %	3 %	4 %	2 %	2 %	14 %	15 %	13 %

Nota : En 2021-2022, des options de réponse supplémentaires ont été proposées à la question, soit « Entre huit et six mois » et « Plus de six mois », tandis qu'en 2018-2019, la plus longue durée proposée était « Plus de huit semaines ».
 Q38d. Combien de temps le processus a-t-il duré, depuis la collecte de renseignements sur la manière de présenter une demande dans le cadre du [INSÉRER ABREV.] jusqu'à l'obtention d'une réponse?
 Base : tous les répondants (n = 4200)

 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

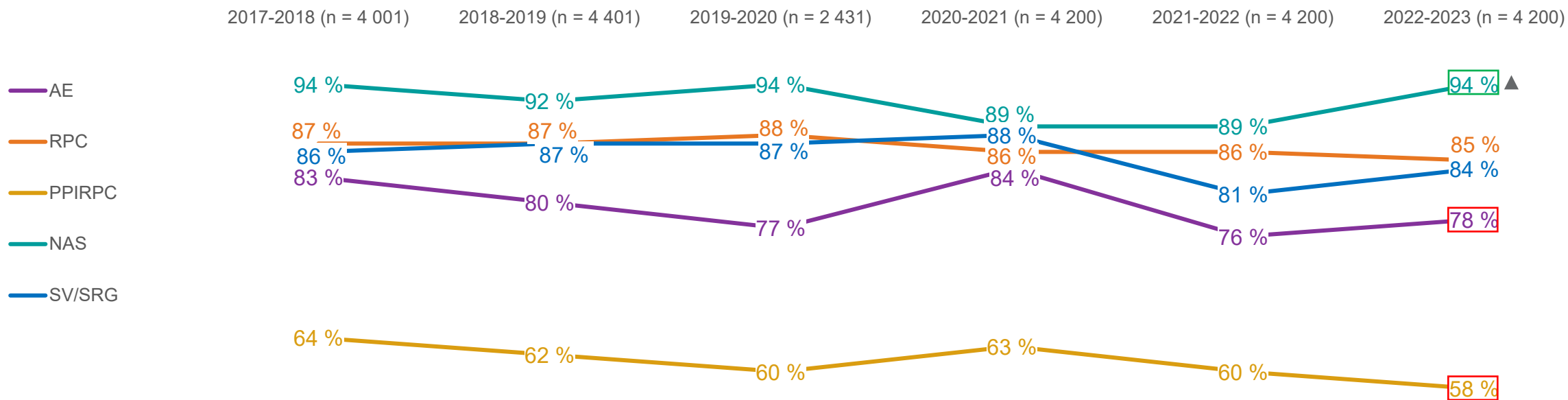


POINTS SAILLANTS, PAR PROGRAMME

Satisfaction à l'égard de l'expérience de service par programme

- Par rapport à 2021-2022, le taux de satisfaction des clients du NAS a augmenté. Le niveau de satisfaction était stable pour tous les autres programmes, mais les clients du PPIRPC ont attribué des notes plus basses pour la deuxième année consécutive.
- Le taux de satisfaction était plus élevé chez les clients du NAS par rapport à l'ensemble des clients et plus faible chez les clients de l'AE; comme c'était le cas les années précédentes, le taux le plus faible a été observé chez les clients du PPIRPC,.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCE



Q38a. Une fois de plus, pensez au service général que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à l'obtention d'une décision concernant votre demande de [INSÉRER ABREVI.]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services que vous avez reçus de Service Canada? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».
Base : Tous les répondants (n = 4 200)

Statistiquement plus élevé que le total
Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Rendement de l'expérience client et attributs de service – AE

SATISFACTION GLOBALE

78 %
de notes de 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes (76 %), mais plus bas qu'en 2020-2021 (84 %).

Le taux de satisfaction était plus élevé parmi les aînés de 60 ans et plus (87 %) et les clients du Canada atlantique (90 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Augmentation pour les centres d'appels spécialisés (71 % comparativement à 63 %) par rapport à 2021-2022. Les notes attribuées au service en personne étaient plus basses par rapport à l'ensemble des clients (73 % comparativement à 83 %)

PRISE DE RENSEIGNEMENTS → **PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE** → **SUIVI**

Facilité à comprendre les renseignements sur le programme : 73 % (+4 points)
2021-2022 : 69 %
2020-2021 : 75 %
2019-2020 : 72 %

Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande : 75 % (-2 points)
2021-2022 : 77 %
2020-2021 : 81 %
2019-2020 : 75 %

Facilité à faire un suivi de la demande : 57 % (+4 points)
2021-2022 : 53 %
2020-2021 : 59 %
2019-2020 : 57 %

Facilité à déterminer l'admissibilité : 68 % (-1 point)
2021-2022 : 69 %
2020-2021 : 73 %
2019-2020 : 66 %

Facilité d'inscription à MDSC : 61 % (+10 points) ▲
2021-2022 : 51 %
2020-2021 : 65 %
2019-2020 : 73 %

Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande : 63 % (+5 points)
2021-2022 : 58 %
2020-2021 : 58 %

Facilité à remplir le formulaire : 82 % (+1 point)
2021-2022 : 81 %
2020-2021 : 84 %
2019-2020 : 82 %

Trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable : 74 % (+5 points)
2021-2022 : 69 %
2020-2021 : 73 %
2019-2020 : 70 %

DANS L'ENSEMBLE

Durée raisonnable du parcours client : 66 % (-3 points)
2021-2022 : 69 %
2020-2021 : 80 %
2019-2020 : 68 %

Clarté du processus : 70 % (+3 points)
2021-2022 : 67 %
2020-2021 : 77 %
2019-2020 : 65 %

Efficacité globale : 79 % (+1 point)
2021-2022 : 78 %
2020-2021 : 83 %
2019-2020 : 76 %

Réception d'informations cohérentes : 78 % (+2 points)
2021-2022 : 76 %
2020-2021 : 82 %
2019-2020 : 76 %

Facilité à obtenir de l'aide au besoin : 70 % (+7 points) ▲
2021-2022 : 63 %
2020-2021 : 65 %
2019-2020 : 70 %

Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne : 89 % (+3 points) ▲
2021-2022 : 86 %
2020-2021 : 86 %
2019-2020 : 86 %

Confiance dans la résolution des problèmes : 70 % (+1 point)
2021-2022 : 69 %
2020-2021 : 73 %
2019-2020 : 72 %

Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois : 70 % (pas de changement)
2021-2022 : 70 %
2020-2021 : 72 %
2019-2020 : 71 %

Points saillants qualitatifs sur le parcours des clients de l'AE

Plusieurs émotions négatives ont été exprimées par les participants qui étaient moins satisfaits ou qui ont rencontré un obstacle au cours du processus de demande d'AE. Plus précisément, ces participants se sentaient confus, en colère, déçus, impuissants et ont déclaré avoir eu une expérience douloureuse.

Ces émotions étaient le résultat de difficultés rencontrées, notamment : le fait de recevoir de l'information contradictoire de différents représentants de Service Canada, devoir répéter leur histoire, des retards de paiement ou être « ignorés », c'est-à-dire devoir attendre plusieurs semaines pour obtenir des réponses.

Certains participants ont exprimé leur gratitude d'avoir eu accès au régime d'AE en période de besoin, ainsi que leur soulagement par rapport à la facilité de présenter une demande et de communiquer avec un représentant serviable de Service Canada.

Quelques participants avaient eu recours à l'AE à plusieurs reprises et connaissaient donc très bien le processus et estimaient qu'il avait été facile pour eux de présenter une demande en raison de leurs expériences répétées.



J'étais simplement reconnaissant de pouvoir présenter une demande d'AE. Simplement parce que, comme vous le savez, on ne touche plus de salaire, mais il y a cette option. On y contribue et ensuite on peut recevoir quelque chose, n'est-ce pas. Ce montant vaut mieux que rien pendant qu'on est au chômage. – Participant de l'AE



Dans mon cas, quand j'ai arrêté les prestations de maladie, et il me restait encore des semaines et je me suis dit, je suis prêt à retourner travailler maintenant. Mon médecin ne le voulait pas, mais j'ai dit que c'est ce que je voulais. Je me sentais prêt. Alors, lorsque j'ai appelé et que je suis passé des prestations de maladie aux prestations régulières, c'est à ce moment-là que mon cauchemar a commencé. Chaque fois que j'appelais, je savais que j'allais devoir attendre quelques semaines pour que tout soit mis en place. Et puis, il ne se passait rien, rien du tout. J'ai fait remonter mes demandes aux échelons supérieurs 17 fois. – Participant de l'AE

Fréquence des prestataires d'AE (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2022-2023

Nouveau/nouvelle prestataire de l'AE

78 %

Moins de 2 ans

77 %

Plus de 2 ans

78 %

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	Nouveau/nouvelle prestataire de l'AE	Précédente demande de prestation au cours des 2 dernières années	Précédente demande de prestation il y a plus de 2 ans
En personne	70 %	71 %	80 %
En ligne	72 %	72 %	73 %
Centre d'appels spécialisé	79 %	64 %	71 %
1 800 O-Canada	64 %	63 %	72 %
Mon dossier Service Canada	72 %	78 %	75 %
eServiceCanada	69 %	71 %	63 %

- La satisfaction était constante selon la fréquence des demandes parmi les clients de l'AE. Comme pour les résultats globaux pour le programme, la satisfaction était plus basse dans tous les groupes que chez l'ensemble des clients.
- Les nouveaux prestataires d'AE et ceux qui ont présenté une demande il y a moins de deux ans ont attribué des notes plus basses à la qualité du service fourni en personne.
- Ceux qui ont fait une demande antérieure il y a moins de deux ans ont attribué des notes plus basses au centre d'appels spécialisé.

Fréquence des prestataires d'AE (2/2)

- Comme pour les résultats globaux pour le programme, les notes sur la rapidité du service étaient plus basses parmi tous les groupes de fréquence des prestataires que parmi l'ensemble des clients.
- Les nouveaux prestataires d'AE ont également attribué des notes plus basses pour la serviabilité des représentants du mode en personne et de la ligne 1 800 O-Canada, le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, la clarté du processus, la facilité et l'efficacité générales, la facilité à comprendre l'information sur le programme et la facilité à comprendre les exigences de la demande.
- Ceux qui ont présenté une demande de prestation il y a moins de deux ans ont également attribué des notes moins élevées à la serviabilité des représentants du mode en personne, le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, à la confiance dans la résolution des problèmes, à la facilité à comprendre les exigences de la demande, à la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande, à remplir le formulaire et à obtenir de l'aide en général et à remplir la demande.
- Ceux qui ont présenté une demande de prestation il y a plus de deux ans ont également attribué des notes plus basses à la clarté du processus et à la confiance dans la résolution des problèmes.
- Les clients de l'AE qui ont déjà présenté une demande (soit il y a moins de deux ans, soit il y a plus de deux ans) ont attribué des notes plus élevées pour la possibilité de réaliser les étapes en ligne ce qui facilitait le processus.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	Nouveau/ nouvelle prestataire de l'AE	Précédente demande de prestation au cours des 2 dernières années	Précédente demande de prestation il y a plus de 2 ans
Le temps pour remplir la demande était raisonnable.	64 %	67 %	69 %
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.	81 %	85 %	89 %
Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois.	68 %	70 %	71 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	68 %	72 %	70 %
Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient facilement résolus.	73 %	68 %	69 %
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande.	77 %	81 %	80 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande.	83 %	86 %	85 %
Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables.	68 %	88 %	91 %
Facilité à comprendre l'information	69 %	73 %	77 %
Facilité à comprendre les exigences	76 %	77 %	79 %
Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande	76 %	72 %	76 %
Facilité à remplir le formulaire de demande	82 %	80 %	86 %
Facilité à obtenir de l'aide avec votre demande quand vous en aviez besoin	65 %	59 %	64 %
Facilité à obtenir de l'aide au besoin	76 %	66 %	70 %
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	87 %	89 %	90 %

Rendement de l'expérience client et attributs de service – RPC

SATISFACTION GLOBALE

85 %
de notes de 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes.

On n'a relevé aucune différence significative selon l'âge, le sexe ou la région.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Stable par rapport à la vague précédente, mais la satisfaction par rapport à eServiceCanada est plus basse qu'en 2020-2021 (64 % comparativement à 82 %).

PRISE DE RENSEIGNEMENTS

Facilité à trouver les renseignements à fournir : 76 % (+2 points)
2021-2022 : 74 %
2020-2021 : 78 %
2019-2020 : 81 %

Facilité à trouver de l'information sur le programme : 75 % (-1 point)
2021-2022 : 76 %
2020-2021 : 76 %
2019-2020 : 82 %

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande : 61 % (+2 points)
2021-2022 : 59 %
2020-2021 : 63 %

SUIVI

Facilité à faire un suivi de la demande : 73 % (+9 points) ▲
2021-2022 : 64 %
2020-2021 : 68 %
2019-2020 : 68 %

Facilité à déterminer l'admissibilité : 78 % (-3 points)
2021-2022 : 81 %
2020-2021 : 80 %
2019-2020 : 83 %

DANS L'ENSEMBLE

Durée raisonnable du parcours client : 79 % (-3 points)
2021-2022 : 82 %
2020-2021 : 81 %
2019-2020 : 83 %

Efficacité globale : 83 % (+2 points)
2021-2022 : 81 %
2020-2021 : 80 %
2019-2020 : 85 %

Confiance : 81 % (+7 points) ▲
2021-2022 : 74 %
2020-2021 : 81 %
2019-2020 : 83 %

Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne : 73 % (+1 point) ▲
2021-2022 : 72 %
2020-2021 : 75 %
2019-2020 : 73 %

Service fourni de manière à protéger la santé pendant la pandémie de COVID-19 : 77 % (-7 points) ▼
2021-2022 : 84 %
2020-2021 : 82 %

Les représentants de eServiceCanada ont été serviables : 63 % (-21 points) ▼
2021-2022 : 84 %
2020-2021 : 83 %

Clarté du processus : 70 % (-5 points)
2021-2022 : 75 %
2020-2021 : 80 %
2019-2020 : 80 %

Processus clair en cas de problème : 74 % (pas de changement)
2021-2022 : 74 %
2020-2021 : 78 %
2019-2020 : 81 %

Facilité à obtenir de l'aide : 67 % (-1 point)
2021-2022 : 68 %
2020-2021 : 70 %
2019-2020 : 73 %

Points saillants qualitatifs sur le parcours des clients du RPC et de la SV/du SRG

Pour certains participants, la transition vers la retraite est un processus « effrayant ». À cela s'ajoute la croyance générale selon laquelle le RPC ne suffit pas à couvrir les frais de subsistance, créant ainsi de l'anxiété et du stress chez les participants.

Certains participants ont trouvé le processus de demande fastidieux, déroutant et lourd.

Les sentiments d'incertitude et de stress étaient fréquents après qu'ils avaient présenté leur demande en raison du manque de clarté sur le montant auquel ils auraient droit.

Cela dit, les participants ont tendance à rapporter des expériences positives. Cela était particulièrement vrai pour les participants qui dépendaient moins financièrement du RPC et de la SV/du SRG ou qui avaient d'autres personnes dans leur vie pour les aider (par exemple, un planificateur financier). Ils étaient plus susceptibles de considérer l'ensemble du processus comme une tâche administrative et ont rencontré peu de problèmes avec les formulaires de demande.

Plusieurs participants ont rencontré des représentants de Service Canada qui se sont montrés serviables, gentils et coopératifs. Ils étaient confiants, heureux et soulagés une fois le processus terminé.



Lorsque mon mari est décédé, j'ai eu beaucoup de chance d'avoir mon planificateur financier, et il m'a dit : « laisse-moi m'occuper de ça », parce que je ne pense pas que j'en aurais été capable émotionnellement. Je pense donc que cela peut être un processus effrayant, et j'étais heureuse que mon planificateur financier connaisse tous les processus pour le rendre plus rapide. – Participante du RPC



Il suffisait de remplir un formulaire en ligne et puis oui, j'ai eu à répondre à quelques questions, mais celles concernant le RPC étaient simples. – Participant du RPC



[Les représentants de Service Canada] ont été gentils et très coopératifs avec moi. J'ai besoin de ce genre de soutien. Mais je n'étais ni effrayée ni nerveuse. – Participante de la SV




Je me sentais frustré parce que je l'ai fait en ligne et soit ils ont reçu les documents et les ont perdus, soit ils ne les ont pas reçus. J'ai dû appeler pour mettre les choses au clair, et j'ai dû obtenir l'information de quelqu'un d'autre pour savoir où appeler. Je ne savais pas où trouver un formulaire pour présenter une demande en personne. Je ne savais pas où aller. J'avais l'impression que c'était une bonne chose et puis j'ai attendu, et je n'ai pas récupéré ma Sécurité de la vieillesse et alors j'ai essayé de joindre quelqu'un et ils ont réglé le problème. La perte de revenu du RPC, eh bien, la Sécurité de la vieillesse permet d'en compenser une petite partie, mais ce n'est pas suffisant pour vivre. La pension de retraite n'est pas assez élevée pour les aînés. Ça ne couvre même pas le coût de la vie. – Participant de la SV

Rendement de l'expérience client et attributs de service – PPIRPC

SATISFACTION GLOBALE

58 %

de notes de 4 ou 5

 Stable par rapport aux vagues précédentes.

Le taux de satisfaction était plus élevé parmi les hommes (63 %) et plus bas parmi les femmes (53 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Augmentation pour eServiceCanada (73 % comparativement à 49 %) par rapport à 2021-2022. Le taux de satisfaction pour le service en personne (65 %), en ligne (56 %) et les centres d'appels spécialisés (62 %) était plus bas par rapport à l'ensemble des clients.

PRISE DE RENSEIGNEMENTS

Facilité de compréhension de l'information concernant le programme : **55 %** (+7 points)

2021-2022 : 48 %
2020-2021 : 60 %
2019-2020 : 48 %

Facilité à déterminer l'admissibilité : **42 %** (-2 points)

2021-2022 : 44 %
2020-2021 : 46 %
2019-2020 : 39 %

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande : **45 %** (+1 point)

2021-2022 : 44 %
2020-2021 : 44 %
2019-2020 : 43 %

Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande : **46 %** (-2 points)

2021-2022 : 48 %
2020-2021 : 45 %

Facilité d'inscription à MDSC : **38 %** (+3 points)

2021-2022 : 35 %
2020-2021 : 43 %
2019-2020 : 48 %

SUIVI

Facilité à faire un suivi de la demande : **52 %** (+4 points)

2021-2022 : 48 %
2020-2021 : 52 %
2019-2020 : 48 %

DANS L'ENSEMBLE

Durée raisonnable du parcours client : **45 %** (-3 points)

2021-2022 : 48 %
2020-2021 : 57 %
2019-2020 : 49 %

Efficacité globale : **56 %** (-2 points)

2021-2022 : 58 %
2020-2021 : 58 %
2019-2020 : 57 %

Confiance dans la résolution des problèmes : **52 %** (-5 points)

2021-2022 : 57 %
2020-2021 : 56 %
2019-2020 : 51 %

Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés : **73 %** (-1 point)

2021-2022 : 74 %
2020-2021 : 68 %
2019-2020 : 68 %

Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois : **51 %** (-6 points) ▼

2021-2022 : 57 %
2020-2021 : 55 %
2019-2020 : 58 %

Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne : **52 %** (pas de changement)

2021-2022 : 52 %
2020-2021 : 56 %
2019-2020 : 51 %

Clarté du processus : **48 %** (-4 points)

2021-2022 : 52 %
2020-2021 : 56 %
2019-2020 : 51 %

Facilité à obtenir de l'aide : **55 %** (+2 points)

2021-2022 : 53 %
2020-2021 : 53 %
2019-2020 : 58 %

▼ Parmi les clients dont la demande a été approuvée, la satisfaction (73 %) a baissé de façon importante par rapport à 2021-2022 (82 %).

Points saillants qualitatifs sur le parcours des clients du PPIRPC

De nombreux participants ont eu du mal à remplir et à rassembler tous les documents relatifs à leur problème de santé. Plusieurs ont également rencontré des difficultés à accéder à la documentation de leur médecin.

Le retard dans la réponse à une demande et à une décision a également contribué à la frustration, à la peur d'être refusé et au sentiment d'être « à la merci » du processus.

Ces expériences négatives reflétaient des émotions de déception, de nervosité, d'impuissance, de bouleversement, d'être perdu dans le processus et d'inutilité.

Quelques participants ont mentionné se sentir soutenus, chanceux et reconnaissants. Un participant a déclaré avoir été traité avec un grand respect et un autre a déclaré s'être senti soulagé et confiant une fois le processus terminé avec succès.



J'ai été victime d'une collision frontale traumatisante. Et lorsque vous souffrez beaucoup, il est très difficile de se concentrer, très difficile de se souvenir des événements, surtout que j'ai réparti les quatre demandes sur une période de six ans, je pense. De toute façon, c'est difficile pour moi d'essayer d'exprimer ce que je ressens et comment cela affecte ma vie. – Participant du PPIRPC



J'ai téléphoné pour signaler que certaines de ces questions ne s'appliquaient pas à ma situation en ce qui concerne mon cancer du cerveau et pour dire ce que je dois affronter. La dame qui a répondu était très désinvolte et a simplement dit : « Eh bien, faites de votre mieux. » Je me suis dit que ce n'était pas très utile. – Participant du PPIRPC



Je me sentais comme... J'étais un peu nerveux parce que je ne savais pas si je serais approuvé ou non, [...] Mais j'ai eu de la chance, quand je l'ai fait, cette [représentante], était une personne très gentille, [...] à l'époque, vous savez, j'étais au chômage depuis si longtemps et mes finances étaient en bien mauvais état. Ça faisait du bien d'entendre un peu de positivité de la part d'une [représentante]. [...] Elle m'a remonté un peu le moral. Donc, je dois dire que j'en étais reconnaissant. – Participant du PPIRPC

Rendement de l'expérience client et attributs de service – SV/SRG

SATISFACTION GLOBALE

84 %
de notes de 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes.

Le taux de satisfaction était plus bas chez les aînés de 70 ans et plus (67 %), mais ils ne représentent que 5 % des clients de la SV/du SRG.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Stable par rapport à la vague précédente. Le taux de satisfaction pour le service en ligne (64 %) et MDSC (59 %) était plus bas par rapport à l'ensemble des clients.

PRISE DE RENSEIGNEMENTS → **PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE** → **SUIVI**

Facilité à trouver les renseignements à fournir : 72 % (+6 points)
2021-2022 : 66 %
2020-2021 : 72 %
2019-2020 : 83 %

Facilité à se renseigner sur le programme : 74 % (+2 points)
2021-2022 : 72 %
2020-2021 : 75 %
2019-2020 : 76 %

Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande : 71 % (-1 point)
2021-2022 : 72 %
2020-2021 : 80 %
2019-2020 : 76 %

Facilité à comprendre les renseignements sur le programme : 68 % (+1 point)
2021-2022 : 67 %
2020-2021 : 84 %
2019-2020 : 82 %

Facilité à déterminer l'admissibilité : 80 % (+7 points)
2021-2022 : 73 %
2020-2021 : 82 %
2019-2020 : 84 %

Facilité à remplir le formulaire de demande : 83 % (+10 points) ▲
2021-2022 : 73 %
2020-2021 : 76 %
2019-2020 : 85 %

Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande : 62 % (+8 points) ▲
2021-2022 : 54 %
2020-2021 : 61 %

Facilité à faire un suivi de la demande : 60 % (+1 point)
2021-2022 : 59 %
2020-2021 : 70 %
2019-2020 : 77 %

DANS L'ENSEMBLE

Facilité générale : 87 % (+7 points) ▲
2021-2022 : 80 %
2020-2021 : 88 %
2019-2020 : 92 %

Confiance : 76 % (+6 points) ▲
2021-2022 : 70 %
2020-2021 : 82 %
2019-2020 : 81 %

Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne : 71 % (+6 points) ▲
2021-2022 : 65 %
2020-2021 : 69 %
2019-2020 : 67 %

Facilité à obtenir de l'aide au besoin : 64 % (+7 points) ▲
2021-2022 : 57 %
2020-2021 : 71 %
2019-2020 : 74 %

Durée raisonnable du parcours client : 81 % (+4 points)
2021-2022 : 77 %
2020-2021 : 85 %
2019-2020 : 85 %

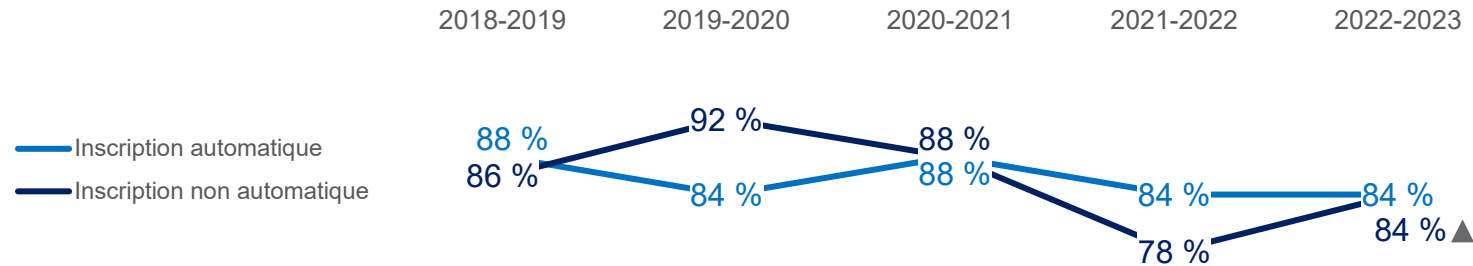
Processus clair en cas de problème : 74 % (pas de changement)
2021-2022 : 74 %
2020-2021 : 84 %
2019-2020 : 80 %

Certitude que les renseignements personnels sont protégés : 79 % (+1 point)
2021-2022 : 78 %
2020-2021 : 85 %
2019-2020 : 79 %

Distance raisonnable à parcourir : 72 % (pas de changement)
2021-2022 : 72 %
2020-2021 : 74 %
2019-2020 : 83 %

SV/SRG – Clients inscrits automatiquement et clients non inscrits automatiquement (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



- 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 2021-2022, le taux de satisfaction a augmenté considérablement chez les clients non inscrits automatiquement.
- Par rapport à l'ensemble des clients, les clients non inscrits automatiquement ont attribué des notes plus basses pour le service en ligne.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

		2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	Inscription automatique	83 %	88 %	**	**	80 %*
	Inscription non automatique	85 %	86 %	84 %	81 %	77 %
En ligne	Inscription automatique	73 %	77 %	-	-	-
	Inscription non automatique	75 %	72 %	78 %	66 %	64 %
Centres d'appels spécialisés	Inscription automatique	78 %	68 %	80 %	71 %	70 %
	Inscription non automatique	79 %	61 %	74 %	74 %	76 %
1 800 O-Canada	Inscription automatique	75 %	87 %	-	-	-
	Inscription non automatique	71 %	63 %	67 %	67 %	**
Mon dossier Service Canada	Inscription automatique	-	77 %	64 %	70 %	**
	Inscription non automatique	-	69 %	69 %*	60 %*	**
eServiceCanada	Inscription automatique	-	-	**	69 %	**
	Inscription non automatique	-	-	56 %*	61 %*	**

SV/SRG – Clients inscrits automatiquement et clients non inscrits automatiquement (2/2)

- Par rapport à l'ensemble des clients, les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement ont attribué des notes plus basses pour la facilité à obtenir de l'aide au besoin et la certitude que les renseignements personnels étaient protégés. Par rapport à l'ensemble des clients, les clients non inscrits automatiquement ont aussi attribué des notes plus basses pour le respect reçu tout au long du processus, la possibilité de faire des étapes en ligne pour faciliter le processus et la possibilité d'obtenir de l'aide concernant la demande. Les clients inscrits automatiquement ont attribué des notes plus basses pour la clarté du processus de résolution et la façon dont ils ont été protégés pendant la pandémie de COVID-19. Les deux groupes de clients ont attribué des notes plus élevées pour la rapidité du service, tandis que les clients non inscrits automatiquement ont aussi attribué des notes plus élevées pour la clarté du processus de résolution des problèmes.
- Par rapport à 2021-2022, les clients inscrits automatiquement et non automatiquement ont attribué des notes plus élevées pour la facilité à obtenir de l'aide, la clarté du processus de résolution des problèmes, la rapidité du service, la possibilité de faire des étapes en ligne pour faciliter le processus, la facilité de remplir le formulaire et d'obtenir de l'aide pour la demande, et la facilité générale à remplir une demande.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

		2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	Inscription automatique	69 %	70 %	70 %	55 %	60 %	
	Inscription non automatique	74 %	80 %	72 %	59 %	67 %	▲
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés	Inscription automatique	82 %	75 %	86 %	79 %	78 %	
	Inscription non automatique	84 %	86 %	85 %	78 %	80 %	
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	Inscription automatique	78 %	75 %	85 %	75 %	71 %	
	Inscription non automatique	79 %	87 %	83 %	73 %	87 %	▲
La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable	Inscription automatique	79 %	84 %	87 %	79 %	80 %	
	Inscription non automatique	80 %	88 %	82 %	74 %	81 %	▲
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19	Inscription automatique	-	-	72 %	80 %	72 %	▼
	Inscription non automatique	-	-	67 %	79 %	80 %	
Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus	Inscription automatique	-	-	-	-	81 %	
	Inscription non automatique	-	-	-	-	89 %	
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus	Inscription automatique	-	-	-	-	-	
	Inscription non automatique	-	-	56 %	52 %	71 %	▲
Facilité à remplir le formulaire de demande	Inscription automatique	-	-	-	-	-	
	Inscription non automatique	-	-	76 %	73 %	83 %	▲
Facilité à obtenir de l'aide avec votre demande quand vous en aviez besoin	Inscription automatique	-	-	-	-	-	
	Inscription non automatique	-	-	61 %	54 %	62 %	▲
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande	Inscription automatique	-	-	-	-	-	
	Inscription non automatique	-	-	88 %	80 %	87 %	▲

 Statistiquement plus élevé que le total

 Statistiquement plus bas que le total

 Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Rendement de l'expérience client et attributs de service – NAS

SATISFACTION GLOBALE

94 %

de notes de 4 ou 5



Augmentation du taux de satisfaction globale comparativement à 2021-2022 (89 %).

Le taux de satisfaction était le plus élevé parmi les clients du Canada atlantique (100 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Augmentation pour le service en personne (90 % comparativement à 85 %) par rapport à 2020-2021. Le taux de satisfaction pour le service en personne (90 %) et en ligne (86 %) était plus élevé par rapport à l'ensemble des clients.

PRISE DE RENSEIGNEMENTS

Facilité à se renseigner sur le programme : **87 %** (- points)

2021-2022 : 87 %
2020-2021 : 86 %
2019-2020 : 81 %

Facilité à trouver les étapes à suivre pour présenter une demande : **85 %** (+3 points)

2021-2022 : 82 %
2020-2021 : 85 %
2019-2020 : 81 %

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable : **86 %** (+2 points)

2021-2022 : 84 %
2020-2021 : 88 %
2019-2020 : 87 %

Facilité à comprendre les exigences de la demande : **91 %** (+2 points)

2021-2022 : 89 %
2020-2021 : 90 %
2019-2020 : 85 %

Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande : **83 %** (+5 points) ▲

2021-2022 : 78 %
2020-2021 : 78 %

Facilité à remplir le formulaire de demande : **92 %** (+2 points)

2021-2022 : 90 %
2020-2021 : 89 %

SUIVI

Facilité à faire un suivi de la demande : **76 %** (+12 points)

2021-2022 : 64 %
2020-2021 : 72 %
2019-2020 : 73 %

DANS L'ENSEMBLE

Durée raisonnable du parcours client : **87 %** (+5 points) ▲

2021-2022 : 82 %
2020-2021 : 85 %
2019-2020 : 89 %

Facilité générale : **93 %** (+3 points) ▲

2021-2022 : 90 %

Facilité à obtenir de l'aide : **88 %** (+4 points) ▲

2021-2022 : 84 %
2020-2021 : 83 %
2019-2020 : 83 %

Servabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne : **96 %** (+4 points) ▲

2021-2022 : 92 %
2020-2021 : 95 %
2019-2020 : 96 %

Distance raisonnable à parcourir : **79 %** (+6 points) ▲

2021-2022 : 73 %
2020-2021 : 83 %
2019-2020 : 79 %

Confiance dans la résolution des problèmes : **86 %** (+1 point)

2021-2022 : 85 %
2020-2021 : 84 %
2019-2020 : 87 %

Clarté du processus : **88 %** (+4 points)

2021-2022 : 84 %
2020-2021 : 88 %
2019-2020 : 83 %

Points saillants qualitatifs sur le parcours des clients du NAS

Les clients du NAS étaient généralement informés par leur entourage de l'importance d'obtenir un numéro d'assurance sociale pour obtenir un emploi. La plupart des participants ont trouvé le processus facile et direct, et se sont sentis soulagés et heureux lorsqu'ils ont reçu leur NAS.

La principale émotion négative ressentie par les participants était la frustration face aux longues files d'attente aux Centres Service Canada.

Parmi un petit nombre de participants qui n'ont pas pu obtenir leur numéro d'assurance sociale lors de leur première visite, des sentiments de déception, d'anxiété et de colère étaient évidents. Dans un cas extrême, la demande de NAS d'un participant a été renvoyée pour une enquête plus approfondie. Les appels de suivi à Service Canada pour des mises à jour et pour en savoir plus sur le problème avec la demande ou sur la façon dont le participant pourrait résoudre la situation n'ont servi à rien, ce qui a exacerbé la situation déjà frustrante pour le participant. L'affaire a finalement été résolue au bout de six semaines, ce qui a suscité un sentiment de grand soulagement au participant, qui a toutefois continué à être consterné par le manque de transparence sur les raisons du retard. De plus, le participant a déclaré une perte de revenu en raison des délais dans l'obtention de son numéro d'assurance sociale.



Quand j'ai finalement pu voir quelqu'un après avoir attendu deux heures pour me faire dire que je n'avais pas les bons documents, je suis parti(e) et j'ai pleuré. Alors, mes émotions étaient... J'ai juste perdu deux heures et demie de ma vie, je ne récupérerai jamais ça, et je n'ai toujours pas de numéro d'assurance sociale. – Participant(e) du NAS



Il m'a fallu faire de très nombreux appels téléphoniques différents sur une période de six semaines. Les émotions étaient très éprouvantes, car sans NAS, je ne pouvais pas travailler, même si Service Canada disait que légalement, j'ai le droit d'avoir un emploi, ce qui est formidable. Mais toutes les entreprises auprès desquelles j'ai présenté ma candidature pour un emploi m'ont dit très clairement que sans NAS, elles ne pouvaient pas légalement m'embaucher. C'était donc comme si Service Canada disait : ne vous inquiétez pas, vous pouvez toujours travailler. Mais en réalité, l'employeur dit : désolé, vous ne pouvez pas travailler sans numéro d'assurance sociale. J'ai donc passé six semaines sans emploi. – Participant(e) du NAS

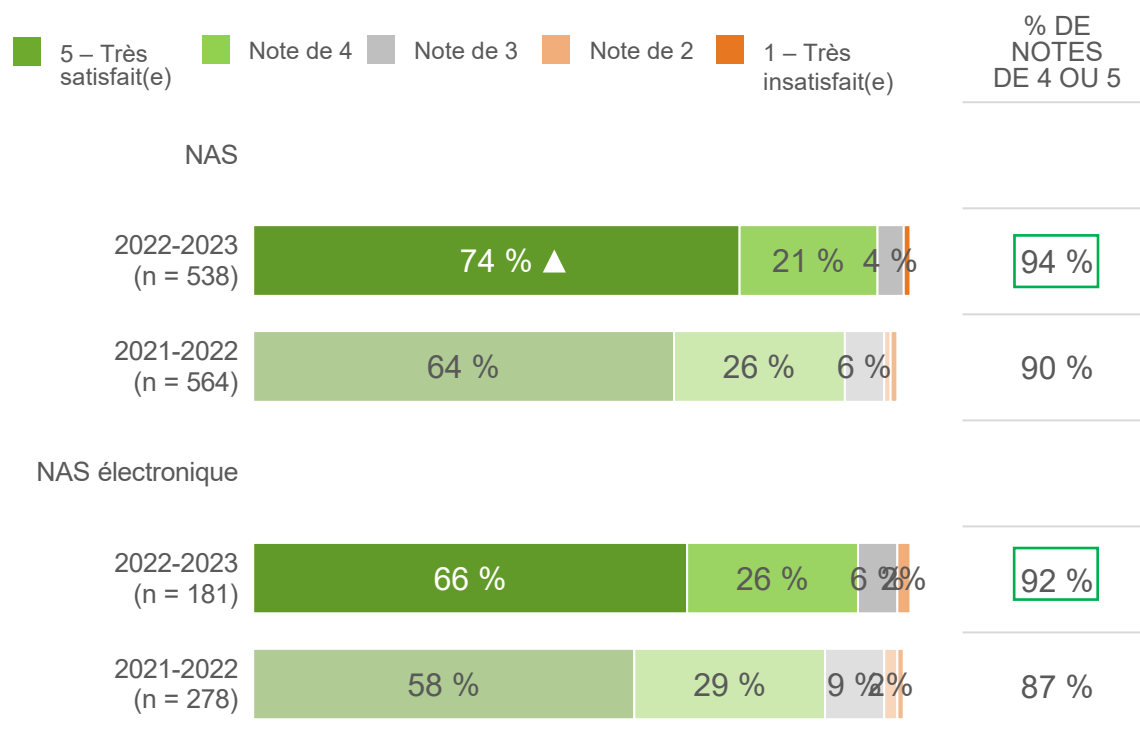


C'était plutôt simple, comme, j'y allais avec ma carte d'assurance maladie et mon acte de naissance, mais j'y suis allé très tôt le matin, donc juste au moment où ils ont ouvert. Donc, le processus a été assez rapide. – Participant(e) du NAS

Le NAS par rapport au NAS électronique (1/2)

- La satisfaction globale était constante chez les clients du NAS et ceux du NAS électronique, même si une proportion plus élevée de clients du NAS ont attribué une note de 5 sur 5. Comme pour les résultats globaux pour le programme, le taux de satisfaction globale était plus élevé pour les clients du NAS et ceux du NAS électronique que pour l'ensemble des clients. Les résultats étaient plus légèrement plus élevés dans les deux groupes par rapport à 2021-2022, et notamment une proportion plus élevée de clients du NAS ont attribué une note de 5 sur 5 par rapport à l'exercice précédent.
- Les clients du NAS ont attribué des notes plus élevées pour la qualité du service en personne, en ligne et des centres d'appels spécialisés, tandis que les clients du NAS électronique ont attribué des notes plus élevées pour le service en ligne. Les résultats sont conformes à ceux de 2021-2022.

SATISFACTION GLOBALE



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	NAS		NAS électronique	
	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023
En personne	87 %	91 %	77 %	84 %
En ligne	88 %	83 %	88 %	89 %
Centres d'appels spécialisés	87 %	88 %*	88 %	**
1 800 O-Canada	**	**	**	**
Mon dossier Service Canada	**	**	**	**
eServiceCanada	90 %	83 %*	**	79 %*

Le NAS par rapport au NAS électronique (2/2)

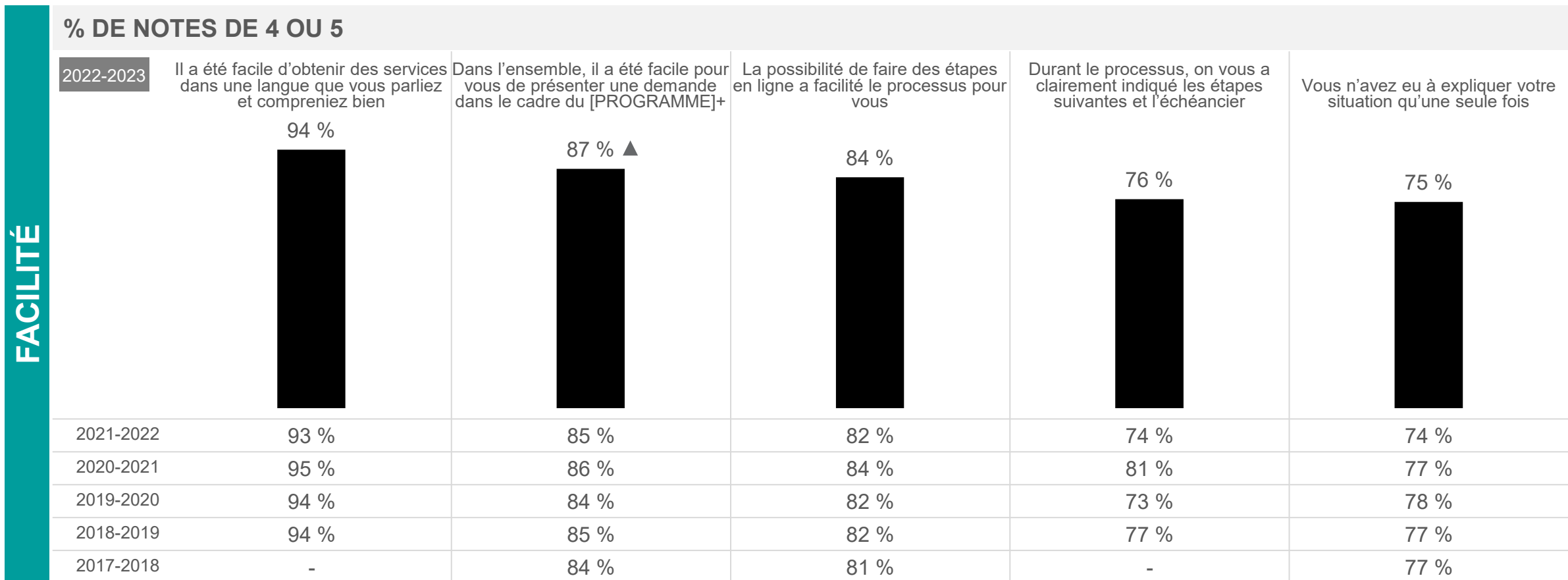
- Les clients du NAS et du NAS électronique ont attribué des notes plus élevées à plusieurs attributs de service comparativement à l'ensemble des clients.
- Les écarts étaient systématiquement plus importants parmi les clients du NAS, les écarts les plus importants étant liés à la facilité à obtenir de l'aide en général et pour la demande, à la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés et à la rapidité du service. Les écarts les plus importants parmi les clients du NAS électronique concernaient la facilité à comprendre l'information sur le programme, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, la facilité à déterminer l'admissibilité et la rapidité du service.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté parmi les clients du NAS pour la facilité à obtenir de l'aide et à recevoir de l'information cohérente, tandis que les clients du NAS électronique ont fourni des notes plus élevées pour la facilité à obtenir de l'aide pour remplir la demande.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT CONCERNANT LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5 COMPARATIVEMENT AU TOTAL)

	NAS	ÉCART par rapport au TOTAL	NAS électronique	ÉCART par rapport au TOTAL
Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande	86 %	+18 points	80 % ▲	+12 points
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	92 % ▲	+18 points	76 %	+2 points
Les représentants des centres d'appels spécialisés étaient serviables	100 %*	+17 points	89 %	+6 points
La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable	89 %	+14 points	85 %	+10 points
Facilité à comprendre l'information sur le programme	81 %	+6 points	89 %	+14 points
On vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier	89 %	+13 points	85 %	+9 points
Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus	88 %	+13 points	79 %	+4 points
Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois.	87 %	+12 points	84 %	+9 points
Facilité à réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande	91 %	+12 points	97 %	+8 points
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	80 %	+7 points	85 %	+12 points
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	89 %	+11 points	83 %	+5 points
Vous avez obtenu de l'information cohérente	92 % ▲	+11 points	84 %	+3 points

Attributs de service – Facilité : Rendement global (1/3)

- Plus de neuf clients sur dix étaient susceptibles de convenir qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien, suivi par plus de huit personnes sur dix qui ont indiqué qu'il était facile dans l'ensemble de présenter une demande et que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne. Les trois quarts des clients convenaient que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairs et qu'ils n'avaient eu à expliquer leur situation qu'une seule fois.
- Comparativement à 2021-2022, les clients étaient plus susceptibles de convenir qu'il était facile dans l'ensemble de présenter une demande.



+ Le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS en 2021-2022 et il est inclus dans le calcul pour 2021-2022 et 2022-2023.

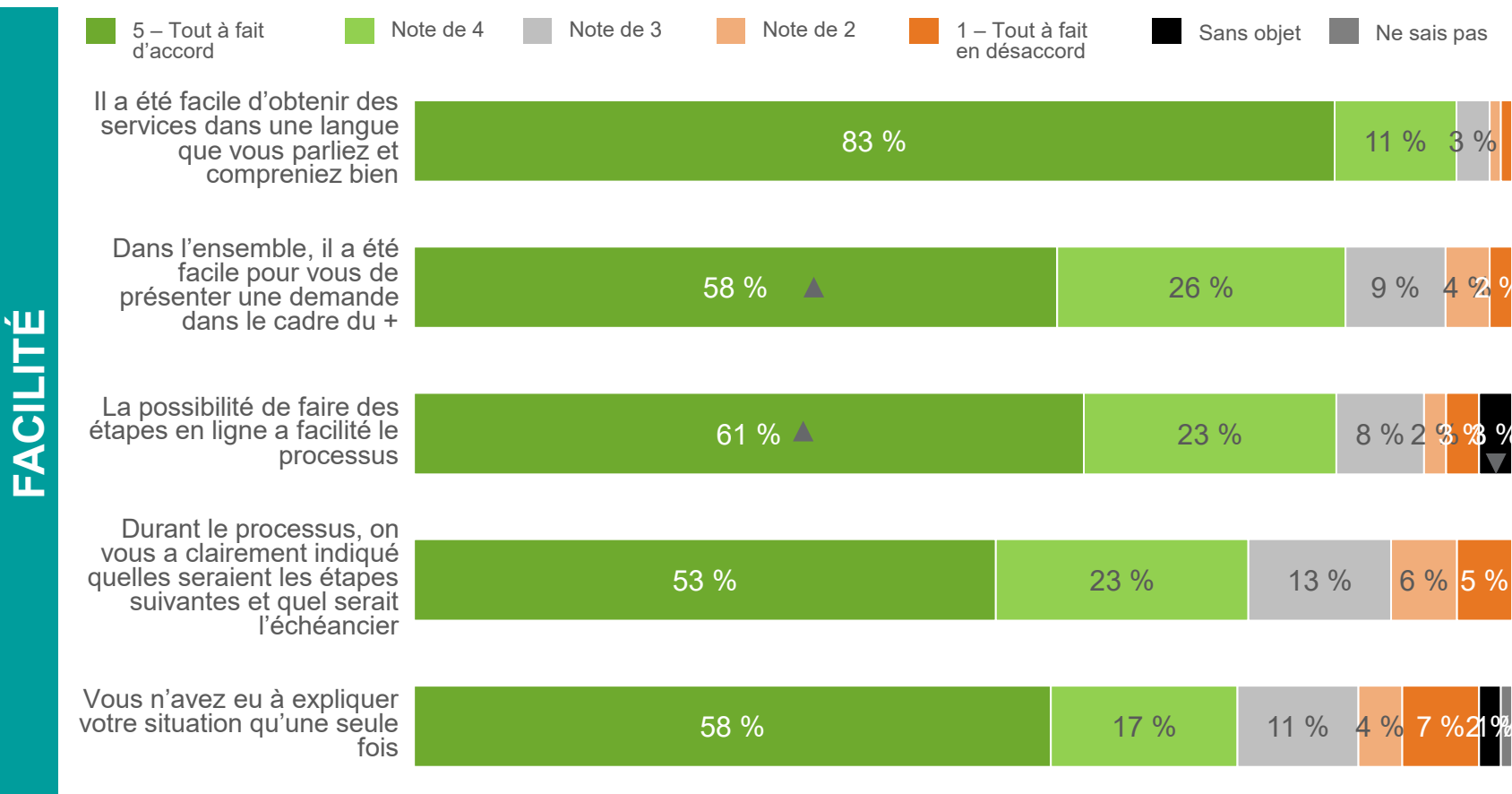
Nota : Les énoncés étaient proposés selon une échelle différente en 2017-2018, interpréter les résultats avec circonspection. Les données de suivi pour « La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus pour vous » ont été recalculées pour être cohérentes avec celles de 2022-2023, et demandées uniquement à ceux qui ont utilisé un mode de prestation en ligne. Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : tous les répondants (n = variable)

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Facilité du parcours client de bout en bout (3/3)

FACILITÉ DE NAVIGATION DU PARCOURS CLIENT DE BOUT EN BOUT



% DE NOTES DE 4 OU 5					
2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
-	-	94 %	95 %	93 %	94 %
87 %	85 %	84 %	86 %	82 %	84 %
81 %	82 %	82 %	84 %	82 %	84 %
-	77 %	78 %	81 %	74 %	76 %
77 %	77 %	73 %	77 %	74 %	75 %

+ Le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS en 2021-2022 et il est inclus dans le calcul pour 2021-2022 et 2022-2023.
 Nota : Les données de suivi pour « La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus pour vous » ont été recalculées pour être cohérentes avec celles de 2022-2023, et demandées uniquement à ceux qui ont utilisé un mode de prestation en ligne.
 Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.
 Base : tous les répondants (n = variable)

Faits saillants qualitatifs sur le niveau d'effort

Le niveau d'effort variait considérablement selon le programme. Les participants au PPIRPC qui étaient moins satisfaits ou qui ont rencontré un obstacle étaient particulièrement négatifs. Ils ont souligné les difficultés à décrire leur handicap avec des mots, la longueur du formulaire étant un défi compte tenu de leur handicap, les défis liés à l'obtention des documents nécessaires auprès de leurs médecins en termes de rapidité et de coût des formulaires, et des sentiments de désespoir car ils avaient été informés de la difficulté d'obtenir cette prestation ou avaient entendu parler d'autres personnes s'en plaindre.

Les participants qui ont présenté une demande à d'autres programmes (comme l'AE) ont également signalé des difficultés liées à la formulation de questions ambiguës, aux retards liés au téléchargement de formulaires incorrects, au temps d'attente dans les Centres Service Canada et au manque perçu de connaissances des représentants de Service Canada au moment de la présentation de la demande.

Les participants qui ont présenté une demande au RPC, à la SV/au SRG et au NAS avaient tendance à indiquer qu'il leur fallait moins d'efforts pour remplir et soumettre leur demande, décrivant le processus comme simple et comportant des étapes faciles à suivre.



C'était beaucoup de paperasse. Des tonnes et des tonnes de paperasse. C'était très intrusif, c'est vrai, comme si je devais donner toute mon âme. – Participant(e) du PPIRPC



Facile. Il suffisait de remplir un formulaire en ligne. [...] Sérieusement, ça a pris environ 15 minutes. – Participant(e) du RPC



« C'était simple et clairement expliqué, car ils ont donné un aperçu de ce que c'est et qui a besoin d'un numéro d'assurance sociale. Comment présenter une demande est également indiqué, et ils ont mentionné comment mettre à jour et protéger les documents que nous devons fournir. Donc, tout est mentionné sur le site Web. C'est clair et détaillé. » – Participant(e) du NAS

Attributs de service – Efficacité : Rendement global (1/3)

- Plus de huit clients sur dix étaient susceptibles de convenir qu'ils sont parvenus à franchir sans difficulté toutes les étapes de leur demande, et un peu plus de huit personnes sur dix ont convenu que la prestation de service s'est faite de façon à les protéger pendant la pandémie et qu'ils ont reçu de l'information cohérente. Un peu plus des trois quarts des clients ont convenu qu'ils savaient quoi faire s'ils avaient un problème ou une question, que la durée du processus, du début à la fin, était raisonnable et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin.
- Par rapport à 2021-2022, une proportion plus élevée de clients ont déclaré savoir quoi faire en cas de problème ou de question et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin, alors qu'une proportion plus basse de clients étaient d'accord avec le fait que la prestation des services s'est faite de façon à protéger leur santé et leur sécurité pendant la pandémie.

% DE NOTES DE 4 OU 5

2022-2023

Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande

84 %

La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19

81 % ▼

Vous avez obtenu de l'information cohérente

81 %

Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question

78 % ▲

La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable

75 %

Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin

74 % ▲

2021-2022	82 %	87 %	79 %	76 %	75 %	68 %
2020-2021	85 %	88 %	84 %	79 %	81 %	71 %
2019-2020	82 %	-	80 %	78 %	77 %	76 %
2018-2019	84 %	-	82 %	78 %	76 %	77 %
2017-2018	82 %	-	-	78 %	77 %	77 %

EFFICACITÉ

Attributs de service – Efficacité : par programme (2/3)

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'attribuer des notes élevées pour tous les aspects en lien à l'efficacité que l'ensemble des clients, tandis que les clients du PPIRPC l'étaient moins. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'attribuer des notes élevées pour leur capacité à franchir facilement toutes les étapes, à recevoir de l'information cohérente, la rapidité du service et la facilité à obtenir de l'aide. Les clients du RPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'attribuer des notes élevées pour la rapidité du service et moins susceptibles de convenir qu'ils avaient reçu des services d'une manière qui les protégeait pendant la pandémie, et qu'il était clair quoi faire en cas de problème ou de question, et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin.
- Comparativement à 2021-2022, les clients de l'AE, du NAS et de la SV/du SRG ont attribué des notes plus élevées pour la facilité à obtenir de l'aide au besoin, tandis que les clients du NAS ont également attribué des notes plus élevées pour la rapidité du service. Les clients de l'AE, du RPC, du PPIRPC et du NAS ont attribué des notes plus basses pour l'idée que la prestation de service a été faite de façon à les protéger pendant la pandémie.

EFFICACITÉ	TOTAL						AE						RPC						PPIRPC						NAS						SV/SRG											
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	% DE NOTES DE 4 OU 5																																									
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande	82 %	84 %	82 %	85 %	82 %	84 %	77 %	81 %	76 %	83 %	78 %	79 %	84 %	83 %	85 %	80 %	81 %	83 %	55 %	62 %	57 %	58 %	58 %	56 %	90 %	91 %	91 %	91 %	91 %	93 %	79 %	84 %	88 %	87 %	78 %	84 %						
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19	-	-	-	88 %	87 %	81 %	▼	-	-	90 %	88 %	81 %	▼	-	-	82 %	84 %	77 %	▼	-	-	75 %	81 %	75 %	▼	-	-	90 %	90 %	85 %	-	-	-	81 %	80 %	76 %						
Vous avez obtenu de l'information cohérente	-	82 %	80 %	84 %	79 %	81 %	-	79 %	76 %	82 %	76 %	78 %	-	83 %	85 %	83 %	80 %	80 %	-	64 %	59 %	64 %	63 %	59 %	-	87 %	86 %	89 %	87 %	89 %	-	82 %	82 %	87 %	76 %	80 %						
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	78 %	78 %	78 %	79 %	76 %	78 %	▲	75 %	77 %	74 %	75 %	72 %	76 %	77 %	76 %	81 %	78 %	74 %	74 %	62 %	63 %	61 %	60 %	60 %	61 %	85 %	82 %	84 %	87 %	85 %	87 %	74 %	78 %	80 %	84 %	74 %	74 %					
La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable	77 %	76 %	77 %	81 %	75 %	75 %	73 %	69 %	68 %	80 %	69 %	66 %	80 %	83 %	83 %	81 %	82 %	79 %	47 %	49 %	49 %	57 %	48 %	45 %	85 %	87 %	89 %	85 %	82 %	87 %	75 %	80 %	85 %	85 %	77 %	81 %						
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	77 %	77 %	76 %	71 %	68 %	74 %	▲	74 %	72 %	70 %	65 %	63 %	70 %	75 %	73 %	73 %	70 %	68 %	67 %	57 %	59 %	58 %	53 %	53 %	55 %	87 %	89 %	89 %	83 %	84 %	88 %	67 %	72 %	74 %	71 %	57 %	64 %					

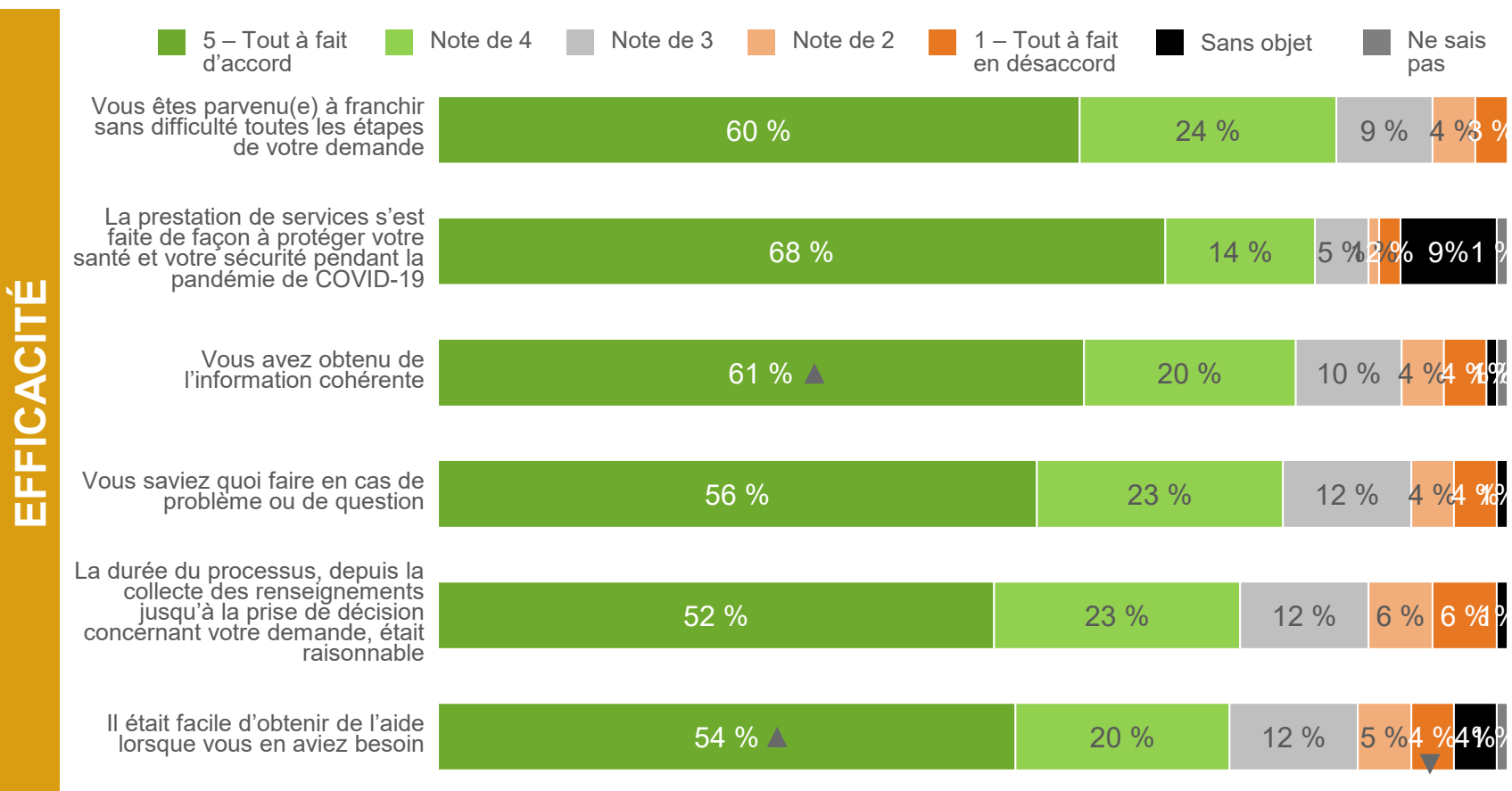
73 Nota : Les énoncés étaient proposés selon une échelle différente en 2017-2018, interpréter les résultats avec circonspection. Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants. Base : tous les répondants (n = variable)

 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total
▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Attributs de service – Efficacité (3/3)

EFFICACITÉ DU PARCOURS CLIENT DE BOUT EN BOUT



% DE NOTES DE 4 OU 5					
2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
82 %	84 %	82 %	85 %	82 %	84 %
-	-	-	88 %	87 %	81 % ▼
-	82 %	80 %	84 %	79 %	81 %
78 %	78 %	77 %	79 %	76 %	78 % ▲
77 %	76 %	78 %	81 %	75 %	75 %
77 %	77 %	76 %	71 %	68 %	74 % ▲

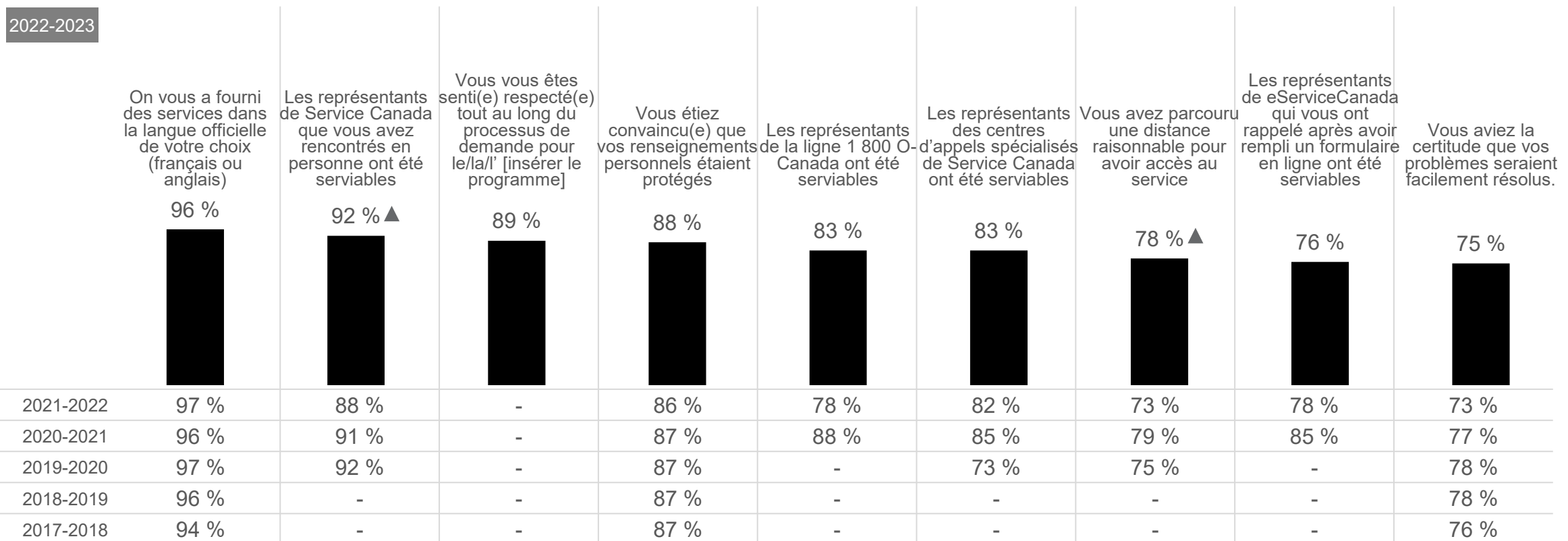
EFFICACITÉ

Attributs de service – Émotion : Satisfaction globale (1/3)

- Presque tous les clients, soit plus de neuf sur dix, étaient d'accord pour dire qu'ils avaient été servis dans la langue officielle de leur choix, soit le français ou l'anglais. Un peu plus de neuf répondants sur dix ont convenu que les représentants de Service Canada avec lesquels ils ont traité en personne ont été serviables, puis qu'ils se sont sentis respectés tout au long du processus et qu'ils étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés. Plus de huit répondants sur dix ont convenu que les représentants du centre d'appel spécialisé de Service Canada et de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables. Plus des trois quarts des clients ont convenu avoir parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service, que les représentants de eServiceCanada avaient été serviables et qu'ils avaient la certitude que leurs problèmes seraient résolus facilement.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté quant à la servabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et au fait que les clients avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service.

% DE NOTES DE 4 OU 5

2022-2023



ÉMOTION

Attributs de service – Émotion : par programme (2/3)

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'attribuer des notes élevées pour presque tous les aspects de l'émotion, tandis que les clients du PPIRPC ont attribué des notes plus basses. Les clients de l'AE et du RPC ont attribué des notes plus basses pour la serviabilité des représentants du mode en personne, tandis que les clients de l'AE ont aussi attribué des notes plus basses pour la certitude que leurs problèmes seraient résolus facilement, et les clients du RPC pour la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés, pour avoir parcouru une distance raisonnable pour accéder au service et pour la serviabilité des représentants de eServiceCanada. Les clients de la SV/du SRG ont attribué des notes plus basses au fait de se sentir respectés tout au long du processus et d'avoir la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés.
- Par rapport à 2021-2022, les clients du NAS ont attribué des notes plus élevées pour la serviabilité des représentants du mode en personne et pour avoir parcouru une distance raisonnable pour accéder au service. Les clients du RPC ont attribué des notes plus basses à la serviabilité des représentants de eServiceCanada.

	TOTAL							AE						RPC						PPIRPC						NAS						SV/SRG											
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023		2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023		2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023		2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023		2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023									
% DE NOTES DE 4 OU 5	94 %	96 %	97 %	96 %	97 %	96 %		93 %	97 %	98 %	97 %	97 %	97 %		94 %	94 %	97 %	95 %	94 %	95 %		87 %	93 %	95 %	92 %	94 %	94 %	94 %		96 %	95 %	95 %	96 %	98 %	96 %		95 %	98 %	96 %	94 %	95 %	95 %	
On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)	94 %	96 %	97 %	96 %	97 %	96 %		93 %	97 %	98 %	97 %	97 %	97 %		94 %	94 %	97 %	95 %	94 %	95 %		87 %	93 %	95 %	92 %	94 %	94 %	94 %		96 %	95 %	95 %	96 %	98 %	96 %		95 %	98 %	96 %	94 %	95 %	95 %	
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables	-	-	92 %	91 %	88 %	92 %	▲	-	-	89 %	85 %	83 %	85 %		-	-	93 %	86 %	87 %	86 %		-	-	85 %	76 %	79 %	82 %	82 %		-	-	96 %	95 %	92 %	96 %	▲	-	-	92 %	72 %	82 %	91 %	
Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de demande pour le/la/ll' [insérer le programme]	-	-	-	-	-	89 %		-	-	-	-	-	88 %		-	-	-	-	-	87 %		-	-	-	-	-	75 %		-	-	-	-	-	95 %		-	-	-	-	-	85 %		
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés	87 %	87 %	87 %	87 %	86 %	88 %		87 %	88 %	88 %	86 %	87 %	89 %		86 %	79 %	82 %	82 %	81 %	82 %		78 %	82 %	80 %	78 %	79 %	79 %	78 %		90 %	92 %	90 %	92 %	92 %	93 %		82 %	83 %	79 %	85 %	78 %	79 %	
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables	-	-	73 %	85 %	82 %	83 %		-	-	73 %	83 %	80 %	81 %		-	-	72 %	85 %	83 %	83 %		-	-	68 %	68 %	74 %	73 %	73 %		-	-	74 %	92 %	89 %	95 %		-	-	83 %	90 %	90 %	86 %	
Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables	-	-	-	88 %	78 %	83 %		-	-	-	88 %	79 %	82 %		-	-	-	86 %	82 %	82 %		-	-	-	67 %	81 %	77 %	77 %		-	-	-	90 %	75 %	86 %		-	-	-	89 %	82 %	84 %	
Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service	-	-	75 %	79 %	73 %	78 %	▲	-	-	71 %	71 %	72 %	78 %		-	-	77 %	75 %	78 %	72 %		-	-	59 %	59 %	66 %	64 %	64 %		-	-	79 %	83 %	73 %	79 %	▲	-	-	83 %	74 %	72 %	72 %	
Les représentants de eServiceCanada qui vous ont rappelé après avoir rempli un formulaire en ligne ont été serviables	-	-	-	85 %	78 %	76 %		-	-	-	84 %	78 %	73 %		-	-	-	83 %	84 %	63 %	▼	-	-	-	76 %	68 %	72 %		-	-	-	89 %	78 %	90 %		-	-	-	85 %	70 %	75 %		
Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient résolus facilement	76 %	78 %	78 %	77 %	73 %	75 %		79 %	74 %	72 %	73 %	69 %	70 %		81 %	76 %	81 %	76 %	73 %	75 %		63 %	57 %	51 %	56 %	57 %	52 %	52 %		88 %	86 %	87 %	84 %	85 %	86 %		80 %	78 %	77 %	82 %	68 %	73 %	

ÉMOTION

Nota : Les énoncés étaient proposés selon une échelle différente en 2017-2018, interpréter les résultats avec circonspection. Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.
Base : tous les répondants (n = variable)

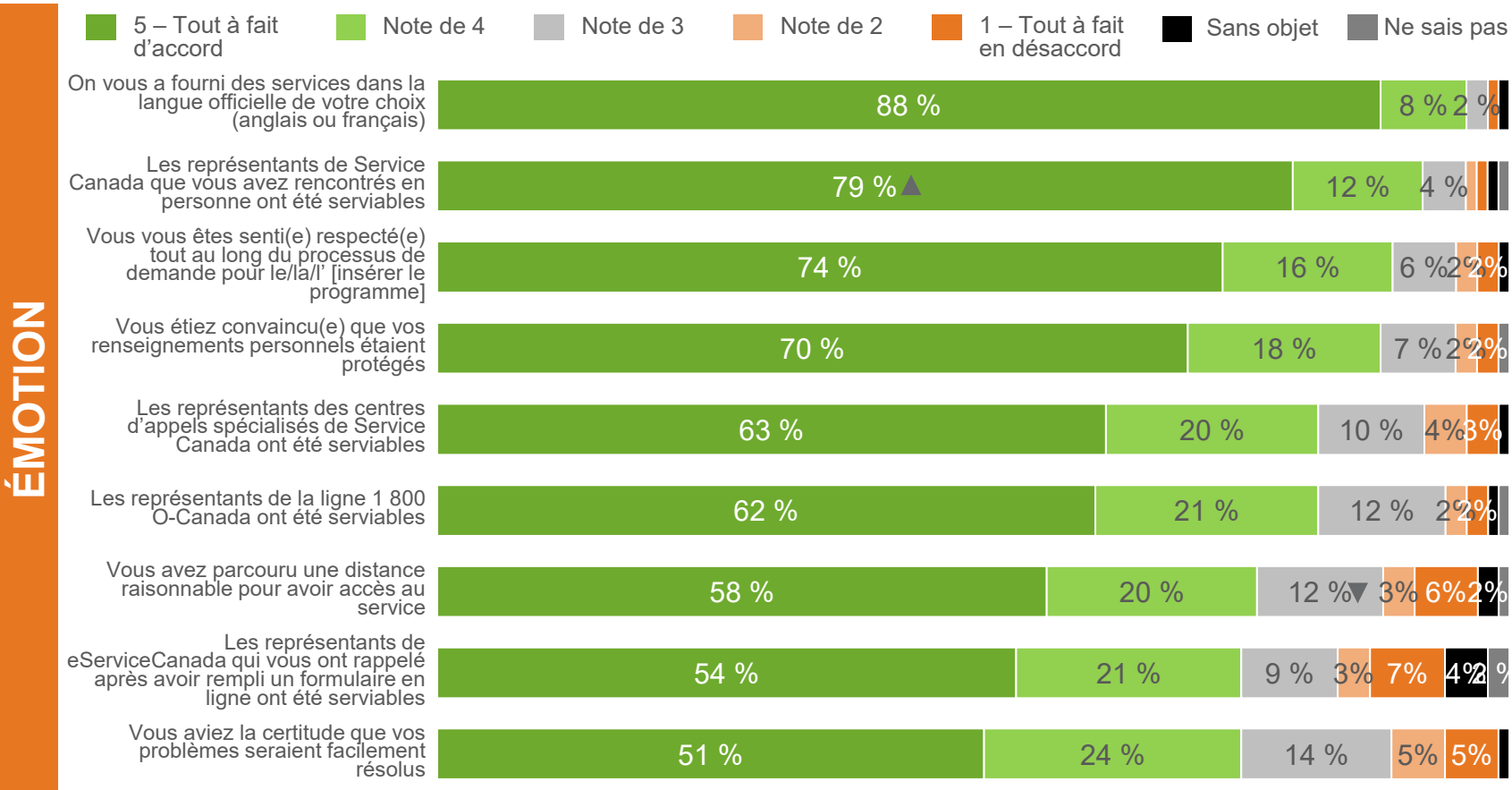
 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Émotion pendant le parcours client de bout en bout (3/3)

ÉMOTION PENDANT LE PARCOURS DE BOUT EN BOUT



% DE NOTES DE 4 OU 5					
2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
94 %	-	97 %	96 %	97 %	96 %
-	-	92 %	91 %	88 %	92 % ▲
-	-	-	-	-	89 %
87 %	87 %	87 %	87 %	86 %	88 %
-	-	73 %	85 %	82 %	83 %
-	-	-	88 %	78 %	83 %
-	-	75 %	79 %	73 %	78 % ▲
-	-	-	85 %	78 %	76 %
76 %	78 %	78 %	77 %	73 %	75 %

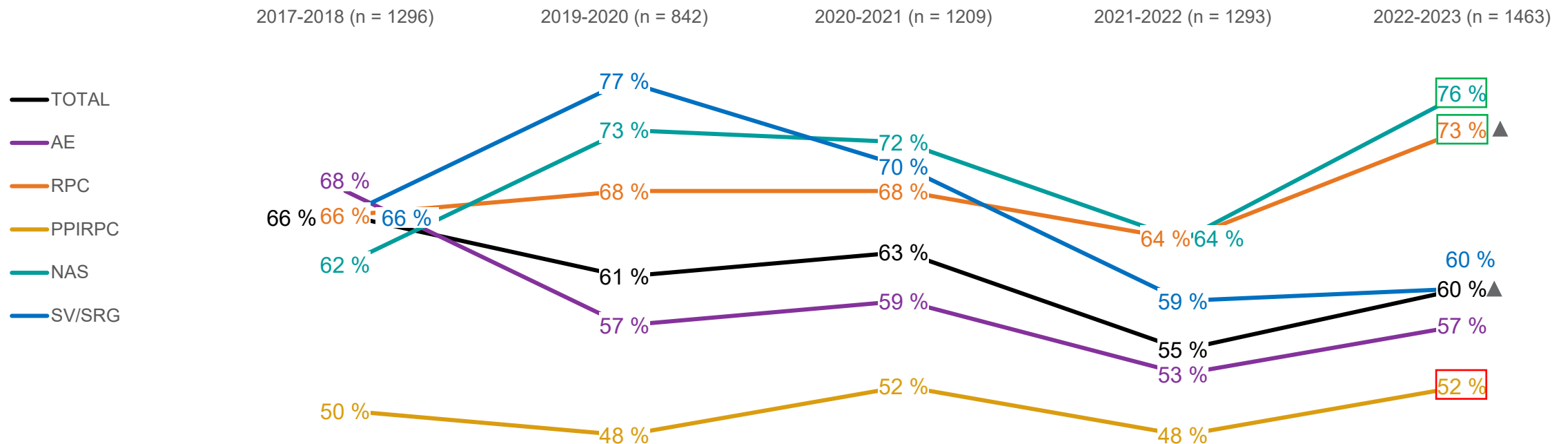
Nota : Le questionnaire a été amélioré pour poser la question « Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était posée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, les données ne sont pas disponibles.

Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.
Base : tous les répondants (n = variable)

Facilité à effectuer un suivi auprès de Service Canada (1/2)

- Six clients sur dix ont trouvé qu'il était facile de faire un suivi de leur demande auprès de Service Canada (avant d'avoir reçu une décision). Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir qu'il était facile de faire un suivi que l'ensemble des clients, tandis que les clients du NAS et du RPC l'étaient plus.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté dans l'ensemble et pour les clients du RPC.

FACILITÉ D'EFFECTUER UN SUIVI DE VOTRE DEMANDE AUPRÈS DE SERVICE CANADA (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



Q20a. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très difficile » et 5, « Très facile », indiquez dans quelle mesure il a été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.
Base : clients qui ont fait un suivi avant de recevoir une décision (n = 1463)

76 % Statistiquement plus élevé que le total

52 % Statistiquement plus bas que le total

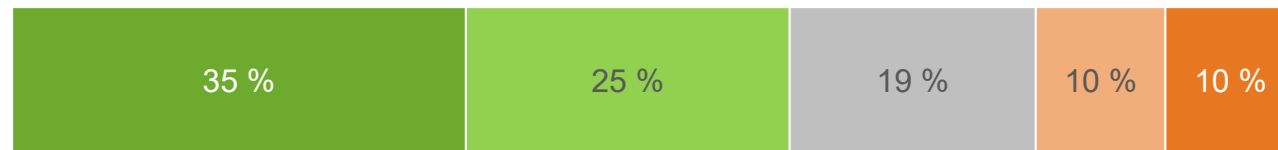
▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Facilité à effectuer un suivi auprès de Service Canada (2/2)

FACILITÉ À EFFECTUER UN SUIVI AUPRÈS DE SERVICE CANADA

■ 5 – Tout à fait d'accord
 ■ Note de 4
 ■ Note de 3
 ■ Note de 2
 ■ 1 – Tout à fait en désaccord

Facilité à effectuer un suivi de votre demande auprès de Service Canada



% DE NOTES DE 4 OU 5				
2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
66 %	61 %	63 %	55 %	60 %▲

Changements qui amélioreraient l'expérience de suivi : Vue d'ensemble

- Parmi les 41 % de clients qui ont effectué un suivi avec Service Canada avant de recevoir une décision, une majorité ont indiqué que leur expérience aurait pu être améliorée par l'obtention plus rapide d'une assistance par téléphone, suivi par l'obtention de renseignements plus détaillés sur l'état de leur demande et par de l'assistance en temps réel par le biais d'un clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada.
- Les clients du RPC étaient plus susceptibles de dire qu'aucun des changements n'aurait amélioré leur expérience.
- Par rapport à 2021-2022, les clients du NAS étaient plus susceptibles de penser qu'une assistance par téléphone plus rapide aurait le plus amélioré leur expérience. Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles de penser que l'assistance en temps réel par le biais d'un clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada aurait le plus amélioré leur expérience.

	TOTAL		AE		RPC		PPIRPC		NAS		SV/SRG	
	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023
Obtenir de l'assistance par téléphone plus rapidement	53 %	53 %	56 %	54 %	48 %	46 %	60 %	53 %	35 %	53 % ▲	48 %	52 %
Obtenir de l'information plus claire au sujet de l'état de votre demande	23 %	25 %	23 %	26 %	19 %	22 %	26 %	26 %	36 %	22 %	19 %	24 %
Obtenir de l'aide en temps réel d'un représentant de Service Canada par clavardage	15 %	12 %	14 %	12 %	18 %	14 %	4 %	10 % ▲	23 %	16 %	17 %	11 %
Aucune de ces réponses	8 %	8 %	7 %	6 %	12 %	16 %	8 %	10 %	4 %	9 %	15 %	9 %

ANALYSE DES FACTEURS DE SATISFACTION

Facteurs de satisfaction – Contexte de l'analyse

- L'analyse des facteurs clés a été menée selon une régression parmi tous les clients et selon chacun des cinq programmes. Presque tous les principaux attributs de service ont été inclus dans l'analyse, en plus de l'approbation ou du refus des prestations, sauf les énoncés ayant un lien négligeable avec la satisfaction globale ou d'une forte intercollinéarité avec une autre variable (dans ce dernier cas, la variable la plus fortement liée à la satisfaction globale ou la variable présentée à l'échantillon le plus grand a été conservée).
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2021-2022 (R2 de 0,69 par rapport à 0,70).

PRISE DE RENSEIGNEMENTS

- Comprendre les informations sur le/la/ l' [PROGRAMME]
- Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande dans le cadre du/de la/de l' [PROGRAMME]
- Déterminer si vous étiez admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale
- Trouver des renseignements à propos du/de la/de l' [PROGRAMME]
- Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande
- Trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

- Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable
- Facilité à comprendre les exigences de la demande
- Remplir le formulaire
- Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande dans le cadre du/de la/de l' [PROGRAMME]
- Facilité d'inscription à Mon dossier Service Canada.

SUIVI

- Facilité à effectuer un suivi

AUTRES VARIABLES

- Prestations accordées/refusées

FACILITÉ

- Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parliez et compreniez bien
- Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du/de la/de l' [PROGRAMME]
- Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois
- Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier

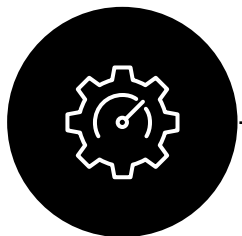
EFFICACITÉ

- Le temps qu'il a fallu était raisonnable
- Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin
- Vous avez obtenu de l'information cohérente
- Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question
- Vous êtes parvenu(e) à traverser toutes les étapes sans difficulté dans le cadre du/de la/de l' [PROGRAMME]
- La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19

ÉMOTION

- Les représentants des centres d'appel spécialisés de Service Canada ont été serviables
- Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables
- Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables*
- Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous avez rempli un formulaire en ligne ont été serviables
- Vous aviez la certitude que vos problèmes seraient facilement résolus
- Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés
- Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service
- On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)

Résumé : Facteurs de satisfaction – Vue d’ensemble



Le principal facteur de satisfaction était la rapidité du service. Il demeure le premier facteur de satisfaction tout au long de l’expérience client. La serviabilité des représentants du mode en personne est aussi demeurée parmi les facteurs les plus importants, tandis que recevoir de l’information cohérente, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à obtenir de l’aide pour sa demande au besoin ont revêtu une importance accrue en tant que facteurs de satisfaction.

- Le principal facteur de satisfaction relatif à l’expérience de service était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les principaux facteurs secondaires comprenaient la serviabilité des représentants en personne de Service Canada, la réception d’information cohérente, la confiance dans la résolution des problèmes, la facilité à comprendre les exigences de la demande et à obtenir de l’aide concernant la demande au besoin.
- Par rapport à 2021-2022, le facteur le plus important est resté le même cette année, tandis que recevoir de l’information cohérente, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à obtenir de l’aide avec sa demande quand on en avait besoin et la facilité à remplir le formulaire de demande ont pris une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.

L’amélioration de la rapidité du service demeure la plus grande possibilité d’amélioration pour la clientèle de Service Canada dans son ensemble.

- Afin de résumer les changements potentiels qui pourraient se traduire par une augmentation de la satisfaction globale, les attributs de service qui déterminent le plus fortement la satisfaction des clients de Service Canada ont été déterminés et comparés au rendement de Service Canada.
- L’analyse produite a révélé que le meilleur domaine d’amélioration potentielle était l’amélioration de la rapidité du service. Les domaines d’importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à s’inscrire à MDSC et la facilité à obtenir de l’aide pour sa demande et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La serviabilité des représentants du service en personne de Service Canada et le fait de recevoir de l’information cohérente représentent des points forts et des domaines qu’il faut protéger.

Résumé : Facteurs de satisfaction – Régime d'AE



Clients de l'AE

- **La rapidité du service continue d'être de loin le principal facteur de satisfaction en matière d'expérience de service. Les principaux facteurs secondaires comprenaient la facilité d'obtenir de l'aide sur sa demande au besoin, de recevoir de l'information cohérente, la facilité de remplir le formulaire et l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier.**
- La meilleure occasion d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de l'AE consiste en l'amélioration de la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, le fait de recevoir de l'information cohérente et la clarté du processus.
- La serviabilité des représentants de Service Canada et des centres d'appels assurant le service en personne, la capacité de remplir la demande et la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie représentent des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- Par rapport à 2021-2022, le facteur le plus important est resté constant, tandis que la facilité à obtenir de l'aide pour sa demande, la facilité à remplir le formulaire de demande, l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier, et la confiance dans le processus de résolution des problèmes ont revêtu une importance accrue.

Résumé : Facteurs de satisfaction – Régime de pensions du Canada (RPC)



Clients du RPC

- **Le principal facteur de satisfaction concernant l'expérience de service était la facilité à effectuer un suivi de sa demande. Les principaux facteurs secondaires de satisfaction comprenaient la rapidité du service, la facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande, la facilité à trouver de l'information sur le programme, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes et la serviabilité des représentants téléphoniques du centre d'appels de Service Canada.**
- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du RPC consistent en l'amélioration de la facilité à effectuer un suivi. Les domaines d'importance secondaire comprennent la facilité de trouver de l'information sur le programme, la facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande et la rapidité du service.
- La serviabilité des représentants du centre d'appels de Service Canada, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes et la certitude que les renseignements personnels étaient protégés représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.
- Les principaux facteurs de satisfaction des clients du RPC ont changé par rapport à 2021-2022. La facilité à effectuer un suivi a gagné en importance et est devenue le principal facteur de satisfaction, tandis que la rapidité du service, la facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande, la facilité à trouver de l'information sur le programme et la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes ont également gagné en importance.

Résumé : Facteurs de satisfaction – Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)



Clients du PPIRPC

- **Le principal facteur de satisfaction concernant l’expérience de service était de loin la rapidité du service. Les principaux facteurs secondaires de satisfaction comprenaient l’approbation ou le refus de la demande de prestations, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la serviabilité des représentants des centres d’appels spécialisés de Service Canada et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.**
- La meilleure occasion d’amélioration de l’expérience de service pour les clients du PPIRPC consiste en l’amélioration de la rapidité du service.
- Les domaines d’importance secondaire à améliorer comprennent la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande, la facilité à obtenir de l’aide concernant la demande et la facilité à effectuer un suivi.
- La rapidité du service a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal. La capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la confiance dans la résolution des problèmes et la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.

Résumé : Facteurs de satisfaction – Programme du numéro d'assurance sociale (NAS)



Clients du NAS

- **Les principaux facteurs de satisfaction quant à l'expérience de service étaient la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et la rapidité du service. Les principaux facteurs secondaires de satisfaction comprenaient la facilité à comprendre les exigences de la demande, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et la confiance dans la résolution des problèmes.**
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du NAS consistent en l'amélioration de la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande et la facilité à déterminer l'admissibilité aux prestations.
- La serviabilité des représentants du service en personne de Service Canada et la rapidité du service en particulier représentent des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger. Comprendre les exigences de la demande, la facilité globale à présenter une demande, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et la confiance dans la résolution des problèmes ont également été des domaines qui ont affiché un rendement relativement supérieur aux autres et qu'il faut protéger.
- La serviabilité des représentants du service en personne de Service Canada a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal. La facilité à comprendre les exigences de la demande a également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.

Résumé : Facteurs de satisfaction – Programme de la sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti (SV/SRG)



Clients de la SV/du SRG

- **Le principal facteur de satisfaction concernant l'expérience de service était la facilité à effectuer un suivi de sa demande. Les principaux facteurs secondaires de satisfaction comprenaient la facilité à trouver les étapes à suivre pour présenter une demande, la facilité à trouver l'information sur le programme, la détermination des renseignements nécessaires pour présenter une demande et parcourir une distance raisonnable pour accéder au service.**
- La meilleure occasion d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de la SV/du SRG consiste en l'amélioration de la facilité à effectuer un suivi.
- Les domaines secondaires à améliorer comprennent la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande et les informations sur le programme, parcourir une distance raisonnable pour accéder au service et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- Être servi dans la langue de leur choix (français ou anglais), avoir accès au service dans une langue comprise du client, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la facilité à remplir le formulaire de demande et la rapidité du service représentent des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- La facilité à effectuer un suivi a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal. La facilité de trouver de l'information sur le programme, parcourir une distance raisonnable pour accéder au service et la facilité à trouver les renseignements sur le programme dans un délai raisonnable ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.

Facteurs de satisfaction : Vue d'ensemble

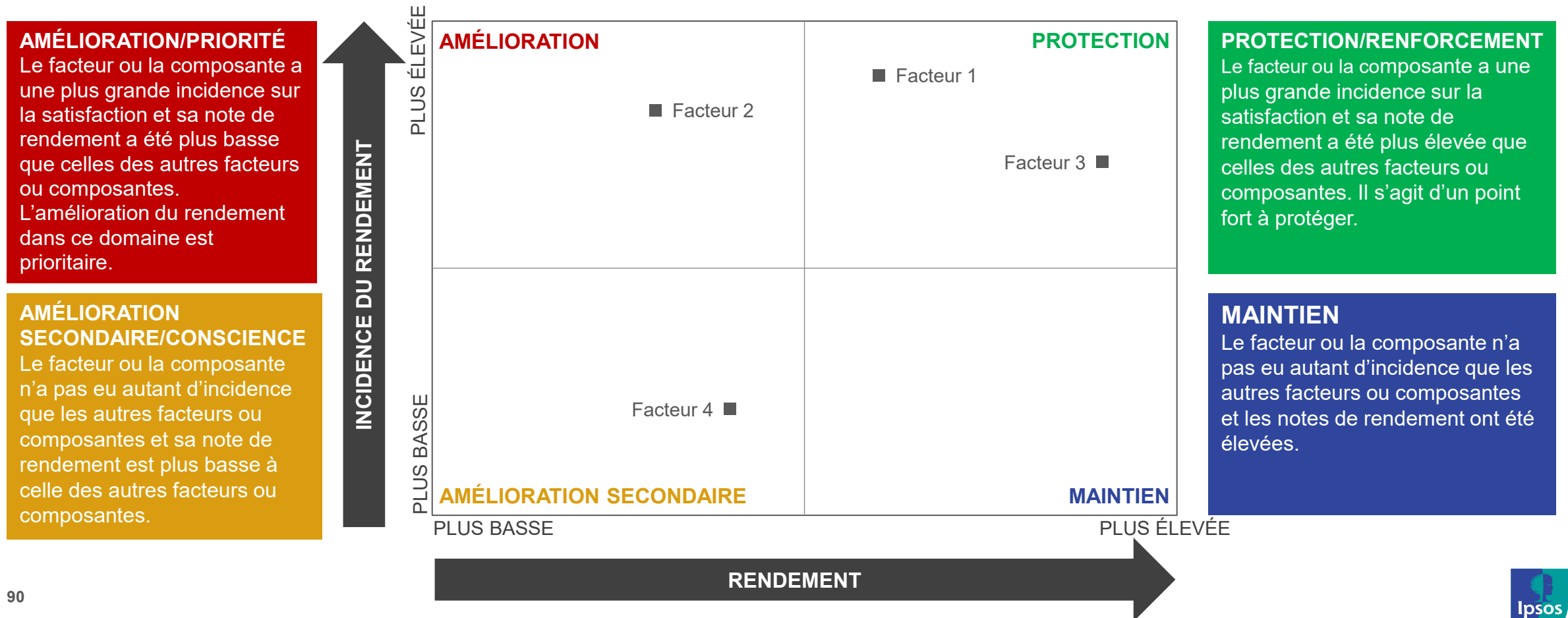
- Le principal facteur de satisfaction relatif à l'expérience de service était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les facteurs secondaires comprenaient la serviabilité des représentants en personne de Service Canada, la réception d'information cohérente, la confiance dans la résolution des problèmes, la facilité à comprendre les exigences de la demande et à obtenir de l'aide concernant la demande au besoin.
- Par rapport à 2021-2022, les facteurs les plus importants sont restés les mêmes cette année, tandis que recevoir de l'information cohérente, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à obtenir de l'aide avec sa demande quand on en avait besoin et la facilité à remplir le formulaire de demande ont pris une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2021-2022 (R2 de 0,69 par rapport à 0,70 en 2021-2022).



Matrice des priorités : Aperçu

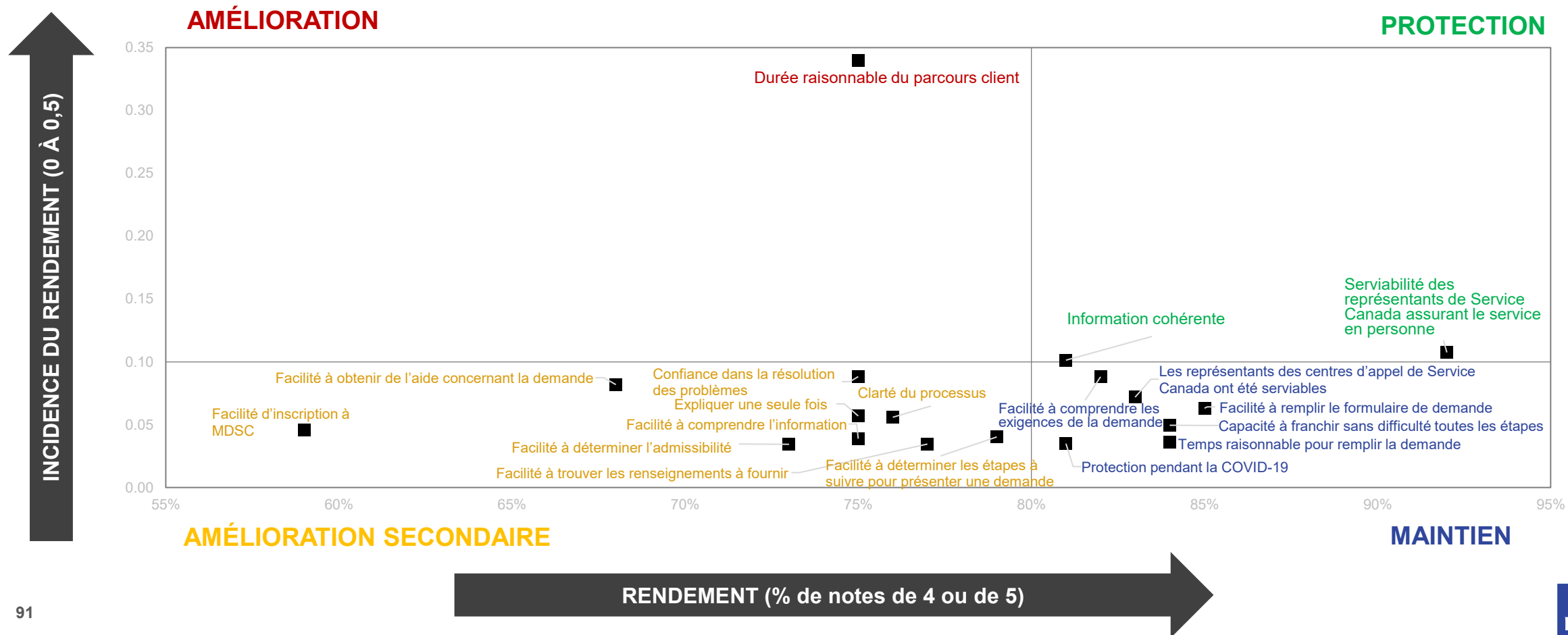
NOTE AU LECTEUR : Cette diapositive visait à aider le lecteur à interpréter les données présentées dans une matrice des priorités. Une matrice des priorités a été utilisée pour déterminer les domaines d'amélioration prioritaires en ce qui concerne les interactions de service avec les clients.

- Une matrice des priorités permet aux décideurs de définir les priorités d'amélioration en comparant l'évaluation faite par les clients du rendement dans un domaine et l'incidence de ce domaine sur la satisfaction globale des clients. Elle aide à répondre à la question suivante : « Que pouvons-nous faire pour améliorer la satisfaction? ». Chaque facteur ou composante sera classé dans l'un des quadrants expliqués ci-dessous en fonction de son incidence sur la satisfaction globale et de sa note de rendement (fournie par les répondants du sondage).
- Le sondage annuel sur l'expérience client utilise un taux de satisfaction de 80 % comme seuil pour les attributs relevant de la catégorie Maintenir ou Protéger.



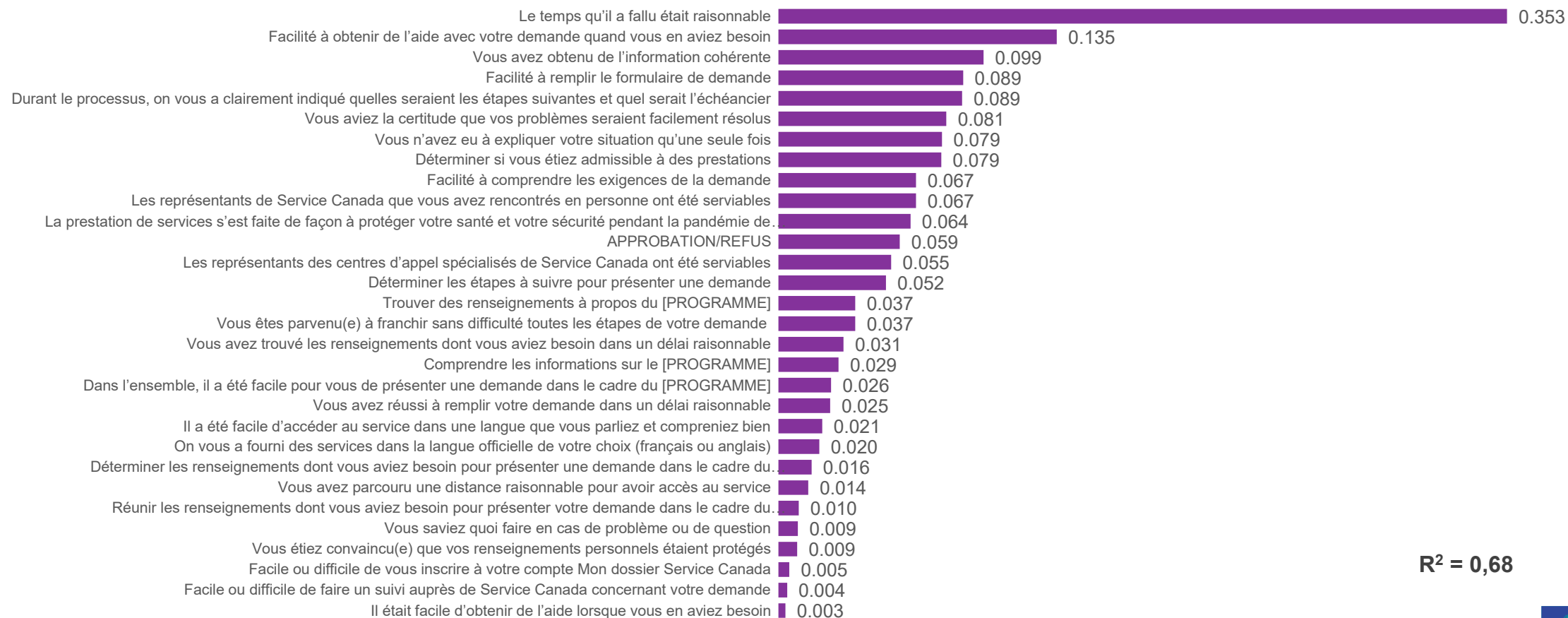
Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement

- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour l'ensemble de la clientèle de Service Canada consistent en l'amélioration de la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à s'inscrire à MDSC et la facilité à obtenir de l'aide pour sa demande et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada en personne et le fait de recevoir de l'information cohérente représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.
- Nota : les aspects du service ayant eu une incidence inférieure ou égale à 0,03 ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.



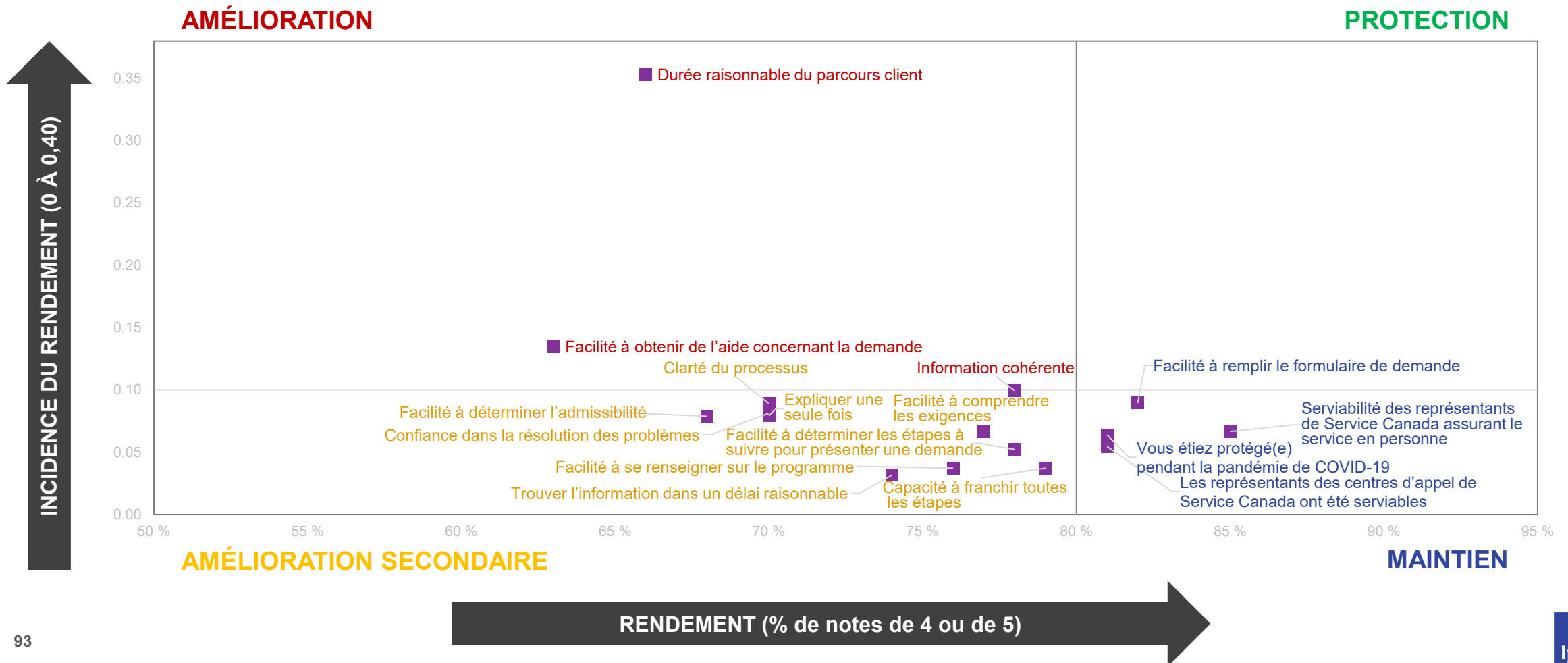
Facteurs de satisfaction : Clients de l'AE

- Le facteur de satisfaction principal relatif à l'expérience de service pour les clients de l'AE était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les facteurs secondaires de satisfaction comprenaient la facilité d'obtenir de l'aide sur sa demande au besoin, de recevoir de l'information cohérente, la facilité de remplir le formulaire et l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier.
- Par rapport à 2021-2022, le facteur le plus important est resté le même cette année, tandis que la facilité d'obtenir de l'aide pour sa demande, la facilité de remplir le formulaire de demande, l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier, et la confiance dans le processus de résolution des problèmes ont revêtu une importance accrue.
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2021-2022 (R2 de 0,68 par rapport à 0,73).



Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement – clients de l'AE

- La meilleure occasion d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de l'AE consiste en l'amélioration de la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, le fait de recevoir de l'information cohérente et la clarté du processus.
- La serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et des représentants des centres d'appels, la capacité de remplir la demande et la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie représentent des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- Nota : les aspects du service ayant eu une incidence de 0,03 ou moins ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.



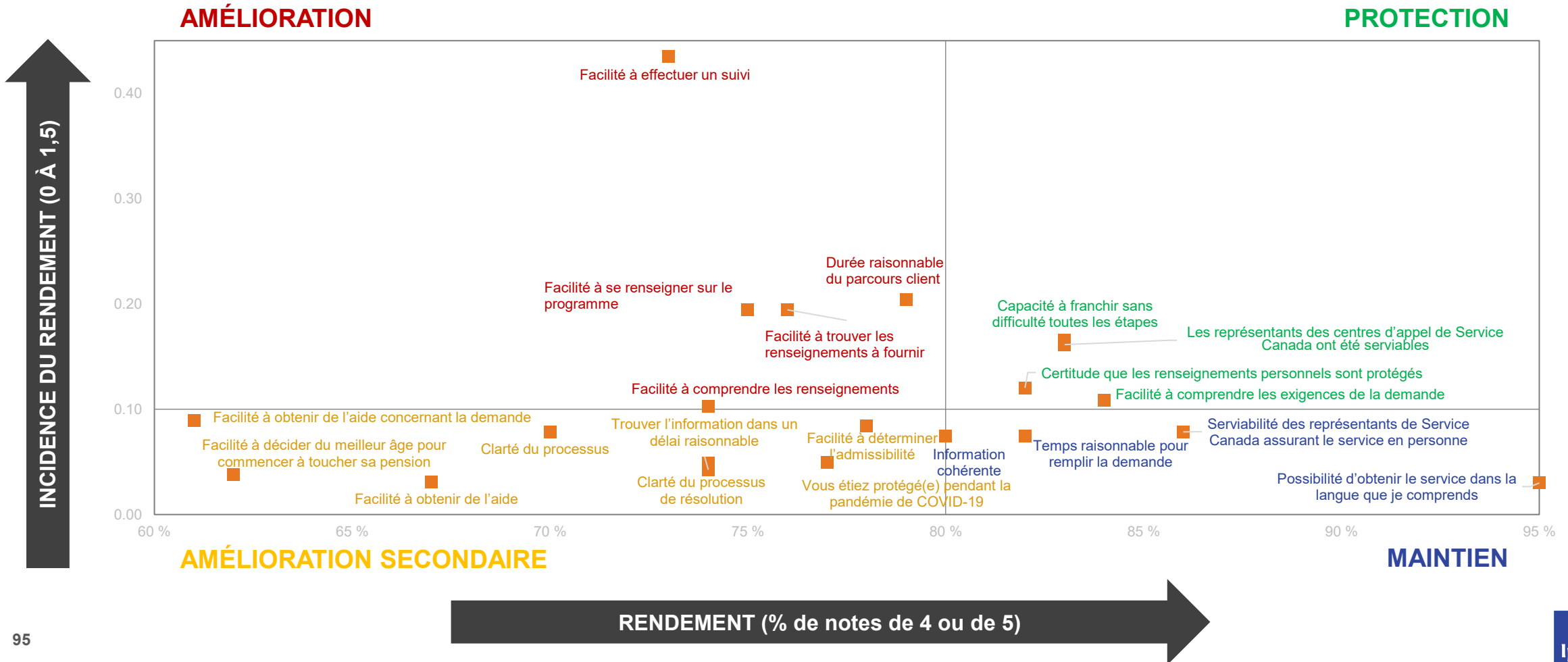
Facteurs de satisfaction : Clients du RPC

- Le principal facteur de satisfaction concernant l'expérience de service pour les clients du RPC était la facilité à effectuer un suivi de sa demande. Les facteurs secondaires comprennent le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, la facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande, la facilité à trouver de l'information sur le programme, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes et la serviabilité des représentants téléphoniques du centre d'appels de Service Canada.
- Par rapport à 2021-2022, les principaux facteurs de satisfaction des clients du RPC ont changé. La facilité à effectuer un suivi a gagné en importance et est devenue le principal facteur de satisfaction, tandis que la rapidité du service, la facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande, la facilité à trouver de l'information sur le programme et la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes ont également gagné en importance.
- La force de l'analyse des facteurs a diminué par rapport à 2021-2022, mais demeure forte (R² de 0,78 par rapport à 0,93).



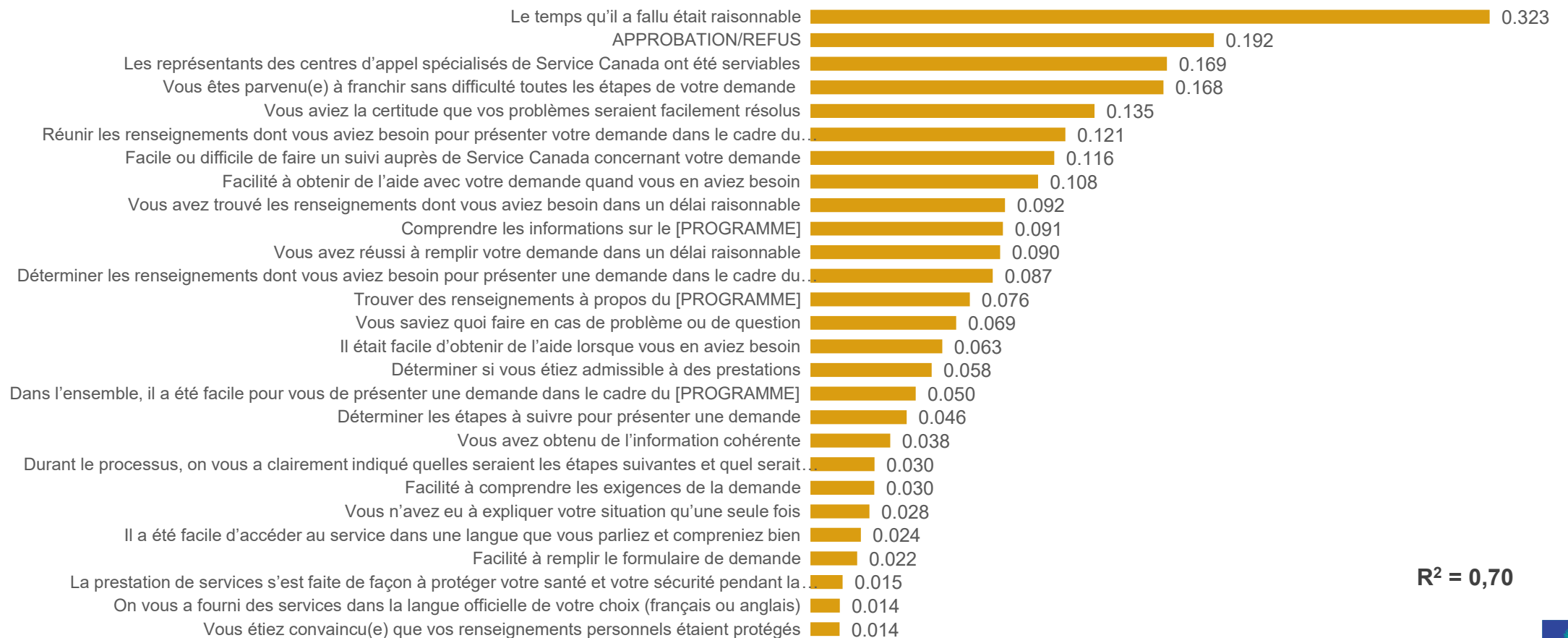
Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement – clients du RPC

- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du RPC consistent en l'amélioration de la facilité à effectuer un suivi. Les domaines d'importance secondaire comprennent la facilité de trouver de l'information sur le programme, la facilité à déterminer les renseignements requis pour présenter une demande et la rapidité du service.
- La serviabilité des représentants du centre d'appels de Service Canada, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes et la certitude que les renseignements personnels étaient protégés représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.
- Nota : les aspects du service ayant eu une incidence de 0,03 ou moins ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.



Facteurs de satisfaction : Clients du PPIRPC

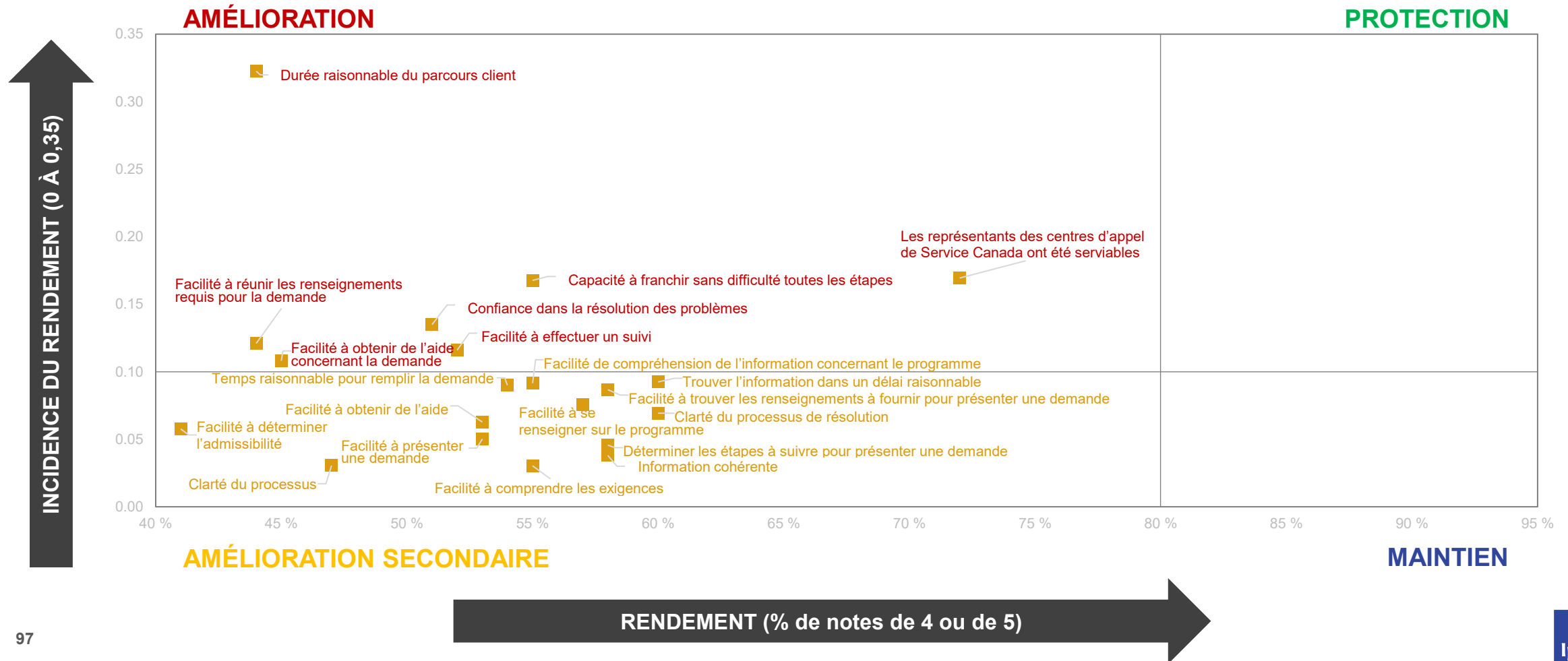
- Le facteur de satisfaction principal relatif à l'expérience de service pour les clients du PPIRPC était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les facteurs secondaires de satisfaction comprenaient l'approbation ou le refus de la demande de prestations, la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Par rapport à 2021-2022, la rapidité du service a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal. La capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la confiance dans la résolution des problèmes et la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a diminué par rapport à 2021-2022, mais demeure forte (R2 de 0,70 par rapport à 0,79).



R² = 0,70

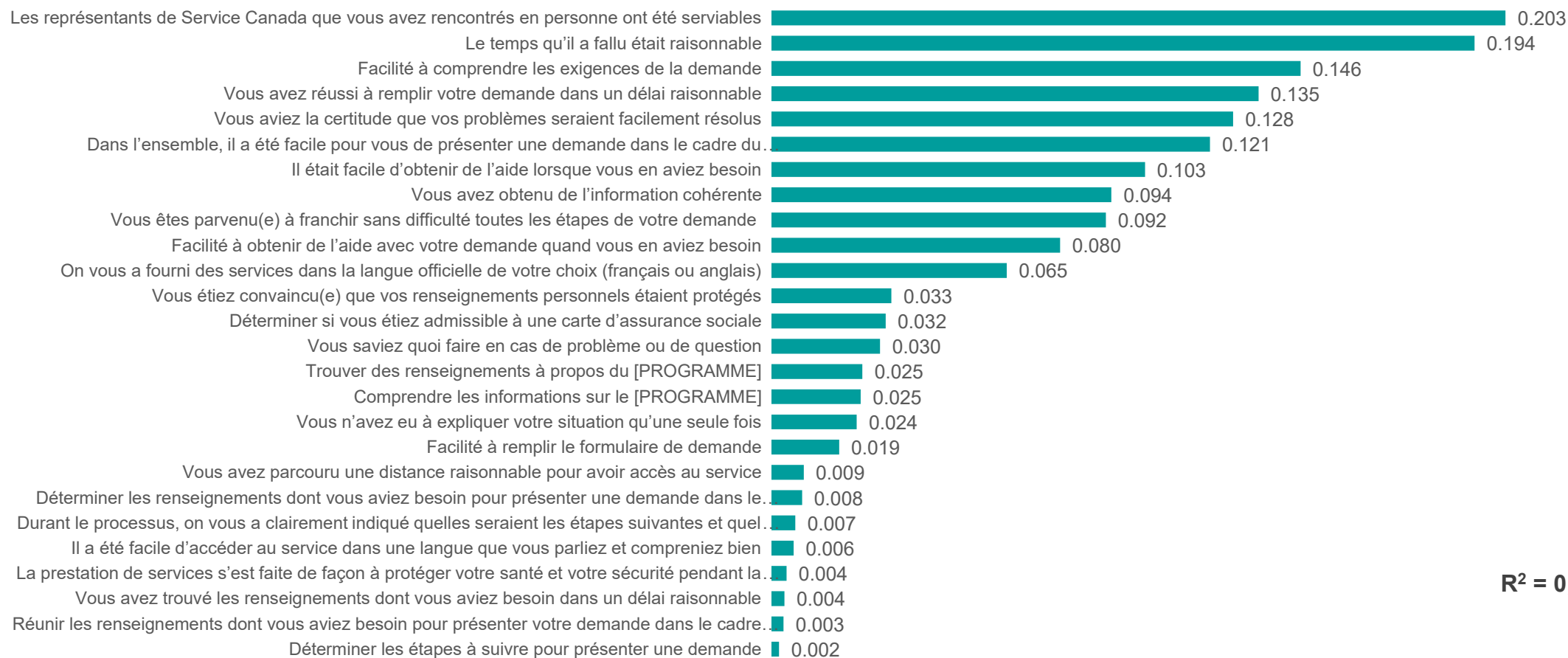
Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement – clients du PPIRPC

- La meilleure occasion d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du PPIRPC consiste en l'amélioration de la rapidité du service.
- Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande et la facilité à effectuer un suivi.
- Nota : les aspects du service ayant eu une incidence de 0,03 ou moins ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.



Facteurs de satisfaction : Clients du NAS

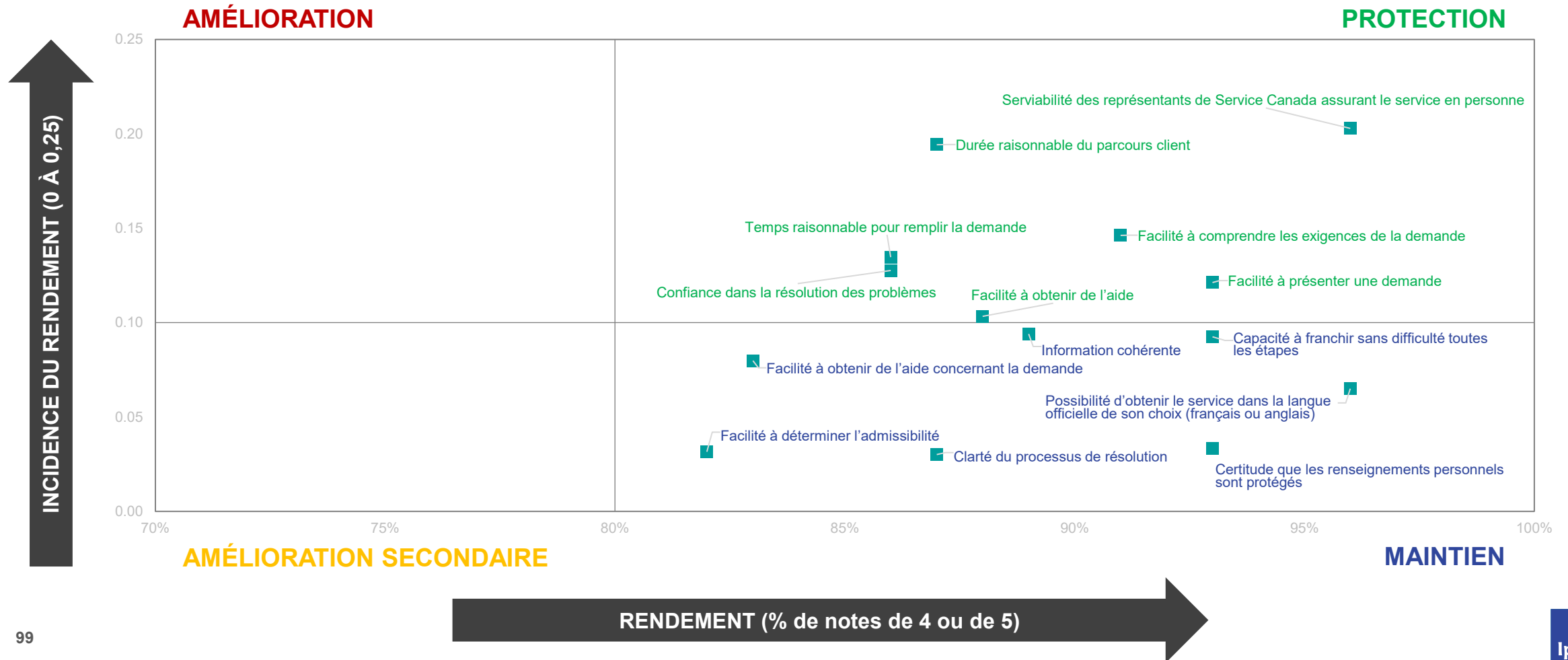
- Les principaux facteurs de satisfaction concernant l'expérience de service des clients du NAS étaient la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les facteurs secondaires de satisfaction comprenaient la facilité à comprendre les exigences de la demande, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et la confiance dans la résolution des problèmes.
- Par rapport à 2021-2022, la serviabilité des représentants du service en personne de Service Canada a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal. La facilité à comprendre les exigences de la demande a également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2021-2022 (R2 de 0,64 par rapport à 0,61).



R² = 0,64

Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement – clients du NAS

- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du NAS consistent en l'amélioration de la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande et la facilité à déterminer l'admissibilité aux prestations.
- La serviabilité des représentants du service en personne de Service Canada et la rapidité du service en particulier représentent des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger. Comprendre les exigences de la demande, la facilité globale à présenter une demande, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et la confiance dans la résolution des problèmes ont également été des domaines qui ont affiché un rendement relativement supérieur aux autres et qu'il faut protéger.
- Nota : les aspects du service ayant eu une incidence de 0,03 ou moins ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.



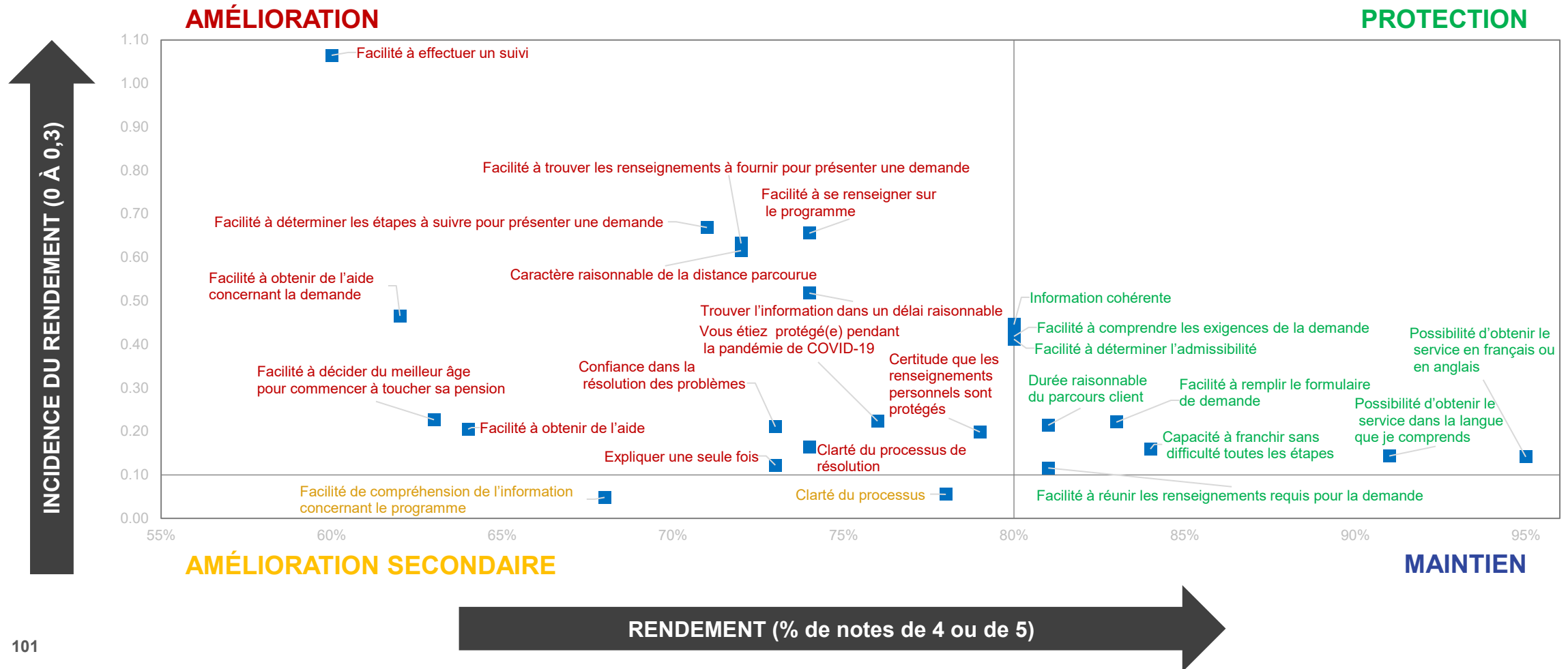
Facteurs de satisfaction : Clients de la SV/du SRG

- Le principal facteur de satisfaction concernant l'expérience de service pour les clients de la SV/du SRG était la facilité à effectuer un suivi de leur demande. Les facteurs secondaires de satisfaction comprenaient la facilité à trouver les étapes à suivre pour présenter une demande, la facilité à trouver l'information sur le programme, la détermination des renseignements nécessaires pour présenter une demande et parcourir une distance raisonnable pour accéder au service.
- Par rapport à 2021-2022, la facilité à effectuer un suivi a gagné en importance cette année et est devenue le facteur de satisfaction principal. La facilité de trouver de l'information sur le programme, parcourir une distance raisonnable pour accéder au service et la facilité à trouver les renseignements sur le programme dans un délai raisonnable ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a augmenté par rapport à 2021-2023 (R² de 0,94 par rapport à 0,71).



Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement – clients de la SV/du SRG

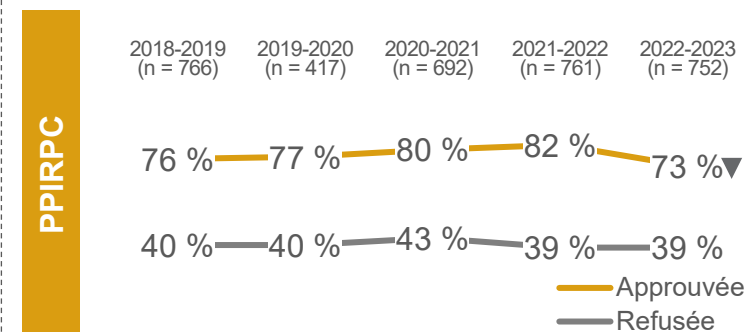
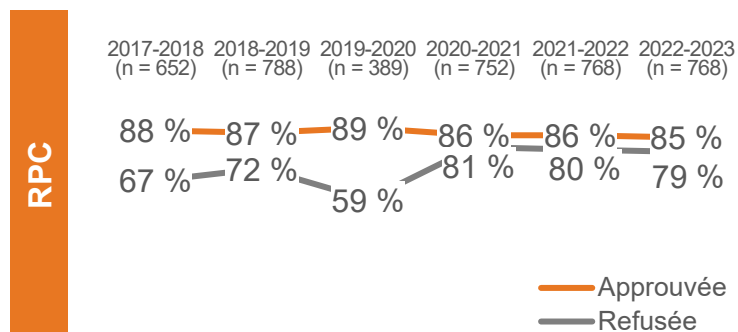
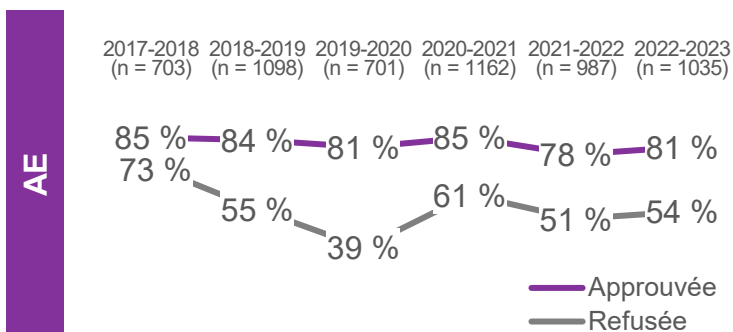
- La meilleure occasion d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de la SV/du SRG consiste en l'amélioration de la facilité à effectuer un suivi. Les domaines secondaires à améliorer comprennent la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande et les informations sur le programme, parcourir une distance raisonnable pour accéder au service et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- Être servi dans la langue de leur choix (français ou anglais), avoir accès au service dans une langue comprise du client, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, la facilité à remplir le formulaire de demande et la rapidité du service représentent des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- Nota : les aspects du service ayant eu une incidence de 0,03 ou moins ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.



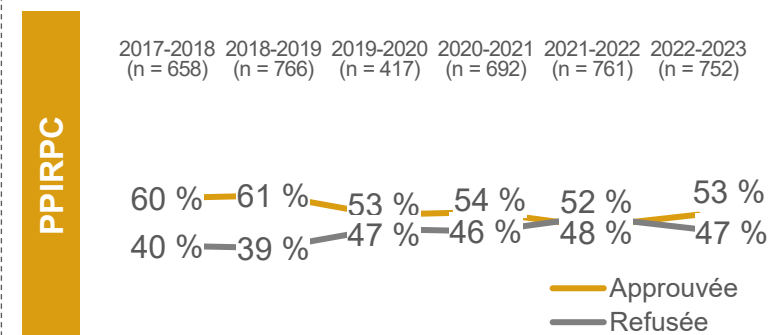
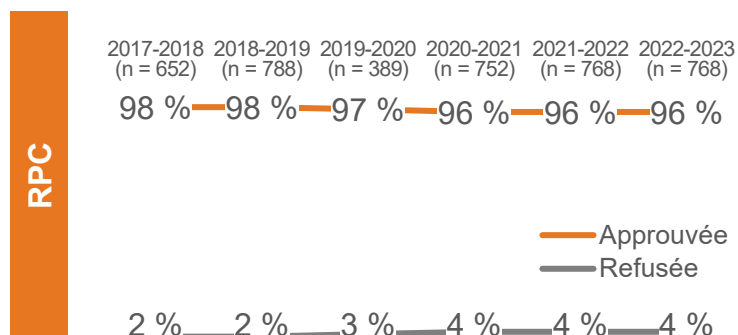
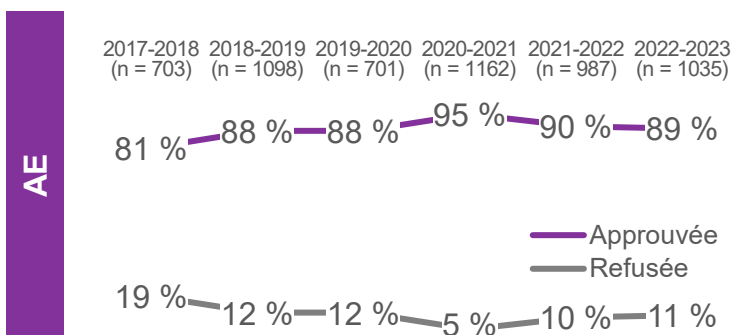
Incidence de la décision sur la satisfaction

- La proportion de clients de l'AE, du RPC et du PPIRPC dont la demande de prestations a été approuvée est restée constante par rapport à 2021-2022.
- La satisfaction des clients du PPIRPC à qui l'on avait accordé des prestations a diminué d'une année à l'autre. La majorité des clients du RPC, un peu plus de la moitié des clients de l'AE et quatre clients du PPIRPC sur dix à qui l'on a refusé la demande étaient satisfaits de leur expérience.

% DE CLIENTS ÉVALUANT LA SATISFACTION À 4 OU 5



% DE CLIENTS À QUI L'ON A ACCORDÉ/REFUSÉ DES PRESTATIONS DANS L'ÉCHANTILLON DU SONDAGE



Nota : Les clients à qui l'on a refusé des prestations se trouvaient dans les bases de données administratives de l'AE, du RPC et du PPIRPC, mais pas dans celles des autres programmes.

Nota : Les clients sont invités à évaluer spécifiquement la prestation de services, et non pas à déterminer si la demande a été approuvée ou refusée. Si l'approbation/le refus représente un facteur de satisfaction, il ne faut pas oublier que l'approbation repose sur la législation.

Q38a. Une fois de plus, pensez au service général que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à l'obtention d'une décision concernant votre demande de [INSÉRER ABRÉV.]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service que vous avez reçu de Service Canada par rapport à votre demande de [INSÉRER ABRÉV.]? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».

NIVEAUX DE SERVICE ET UTILISATION DES MODES DE PRESTATION

LIBRE-SERVICE ET ASSISTANCE

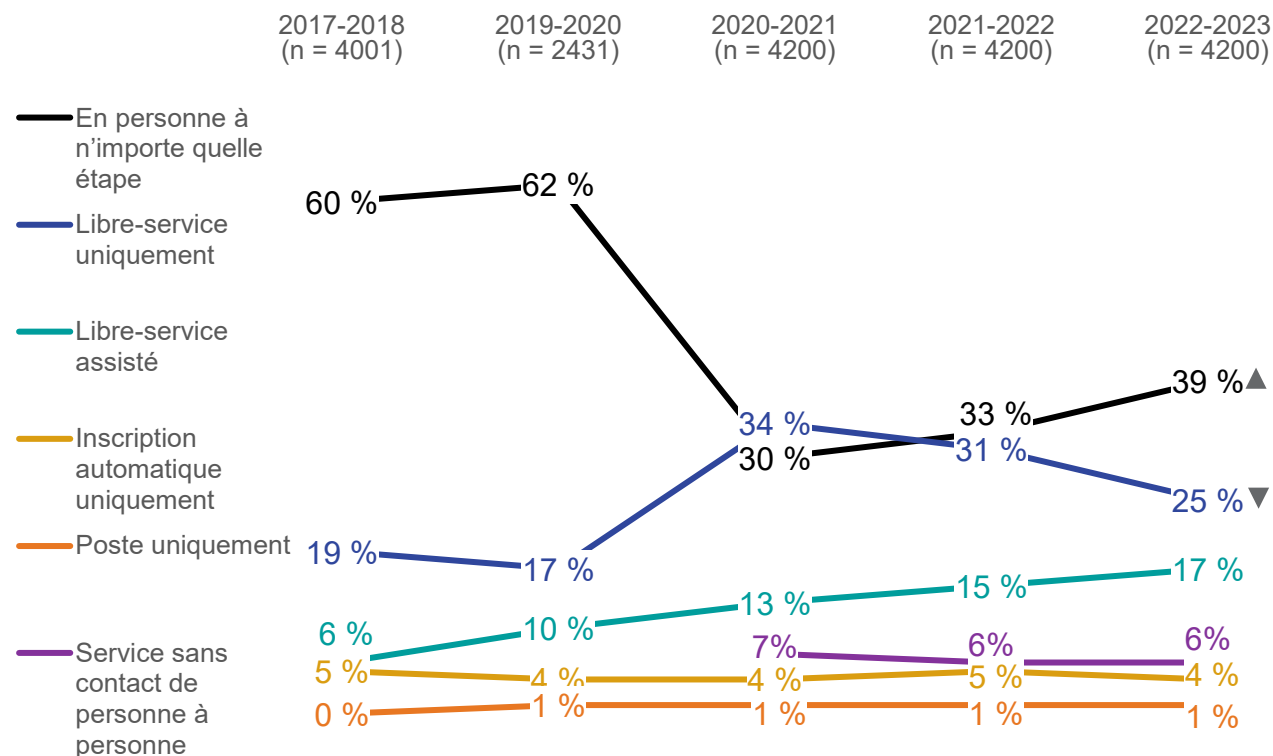
Évolution de l'utilisation de plusieurs modes au fil du temps

- Dans l'ensemble, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne au cours de leur parcours comparativement à 2021-2022, tandis qu'ils étaient moins nombreux à utiliser le libre-service.
- L'utilisation des services en personne a augmenté pour une deuxième année consécutive, mais est restée considérablement plus basse à celle de 2019-2020 ou d'avant (c'est-à-dire avant la pandémie), tandis que l'utilisation du libre-service uniquement a diminué de façon constante au cours de la même période. Le libre-service assisté a continué à faire l'objet d'une augmentation progressive d'une année à l'autre.
- Les modes de prestation utilisés, en particulier les modes en personne et en ligne, ne sont pas revenus aux niveaux d'avant la pandémie, ce qui indique peut-être les répercussions à plus long terme des changements à la transformation des services et de l'évolution des préférences en matière de modes de prestation de services. Dans l'ensemble, en 2022-2023, les clients ont utilisé le mode de prestation en personne plus fréquemment, mais leur utilisation reste loin des niveaux observés avant la pandémie.
- Six pour cent (6 %) des clients ont utilisé le service sans contact de personne à personne, tandis que 4 % ont été inscrits automatiquement et 1 % ont utilisé la poste uniquement. Le reste des clients (7 %) a indiqué n'avoir utilisé aucun mode de prestation durant leur expérience ou leur réponse ne correspondait à aucun niveau de service défini. Ces données sont stables par rapport aux années précédentes.

Les définitions d'utilisation de plusieurs modes de prestation consistaient en des cheminement mutuellement exclusifs suivant le parcours client. Les variables d'utilisation de plusieurs modes ont été utilisées pour évaluer s'il y a eu une augmentation ou une diminution d'une méthode de communication précise avec Service Canada. Veuillez noter que les définitions utilisées sont basées sur celles établies lors de la troisième vague du sondage sur l'expérience client.

- **En personne** : Si un répondant se rend dans un centre de Service Canada à n'importe quelle étape de son parcours, il est considéré comme ayant utilisé le niveau de service « en personne ».
- **Libre-service uniquement** : Ces répondants utilisent des offres en ligne, notamment le site Web du gouvernement du Canada et leur compte Mon dossier Service Canada. Toutes les étapes sont réalisées en ligne.
- **Libre-service assisté** : Ces répondants utilisent un service en ligne ou postal, mais communiquent également avec Service Canada par téléphone ou par une combinaison de téléphone et de service en ligne ou postal tout au long de leur parcours.
- **Inscription automatique uniquement** : Ces répondants ont été inscrits automatiquement à leur programme/leurs prestations et n'ont pas eu de contact supplémentaire avec Service Canada.
- **Poste uniquement** : Ces répondants ne contactent Service Canada que par la poste à chaque étape, sans utiliser les services en ligne, en personne ou téléphoniques.
- **Service sans contact de personne à personne** : Ces répondants ont utilisé une demande en ligne et ont eu une interaction avec eServiceCanada à un moment donné (aucune interaction en personne).

ÉVOLUTION DE L'UTILISATION DE PLUSIEURS MODES DE PRESTATION – TENDANCES



REMARQUE CONCERNANT L'UTILISATION DE PLUSIEURS MODES DE PRESTATION :

Un certain nombre de clients n'ont pas indiqué de mode de prestation à toutes les étapes ou leur réponse ne correspondait à aucun des niveaux de service définis. La proportion de ces répondants par rapport à l'échantillon total était de :

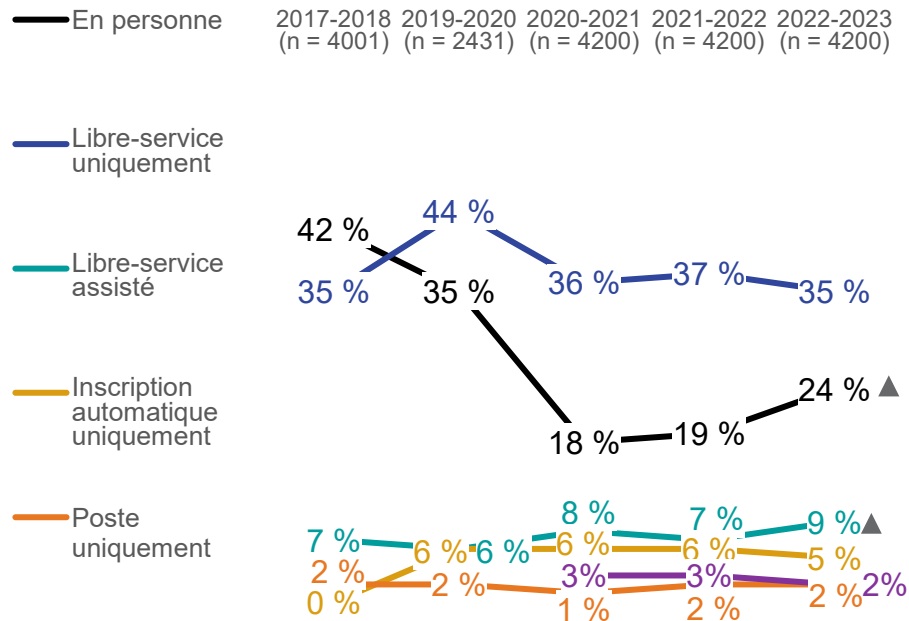
- 2022-2023 – 7 %
- 2021-2022 – 8 %
- 2020-2021 – 6 %
- 2019-2020 – 6 %
- 2017-2018 – 10 %

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

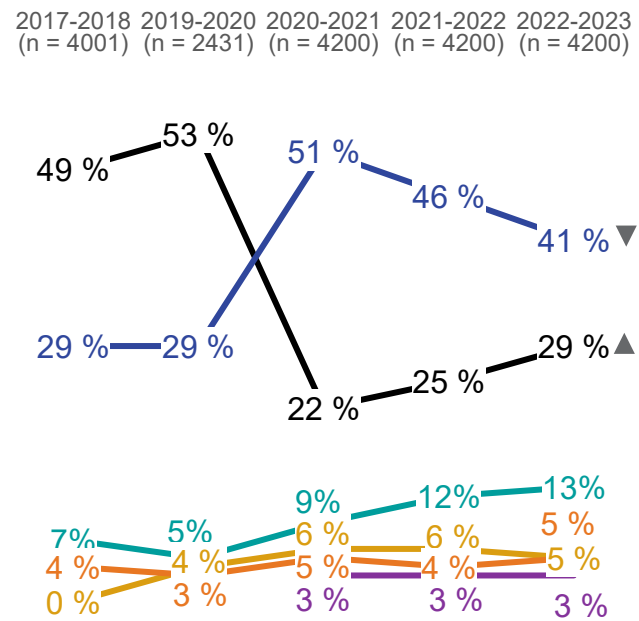
Niveaux de service par étape dans le parcours client : Vue d'ensemble

- Les clients étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, et au libre-service assisté à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2021-2022, le recours au mode de prestation du service en personne a augmenté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation de la demande. Les clients étaient également plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la prise de renseignements et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape de la présentation d'une demande.

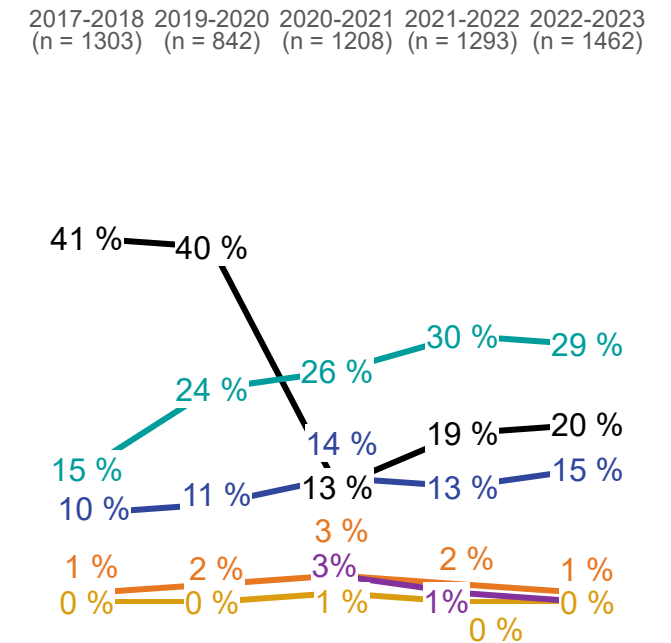
PRISE DE RENSEIGNEMENTS



PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



SUIVI



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 25 % de l'ensemble des clients.



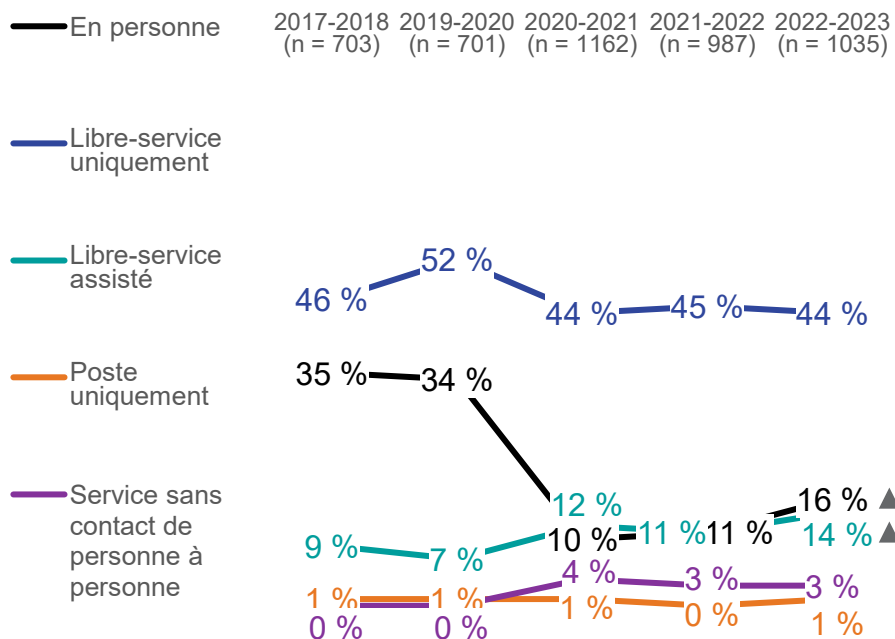
Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 39 % de l'ensemble des clients.

La somme des pourcentages pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi. Il convient de souligner qu'il manquait des données sur les contacts des clients inscrits automatiquement dans le sondage de référence. Nota : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons de cette étape entre les années. Base : Total pour la prise de renseignements; Total pour la présentation d'une demande; Total pour la facilité à effectuer un suivi

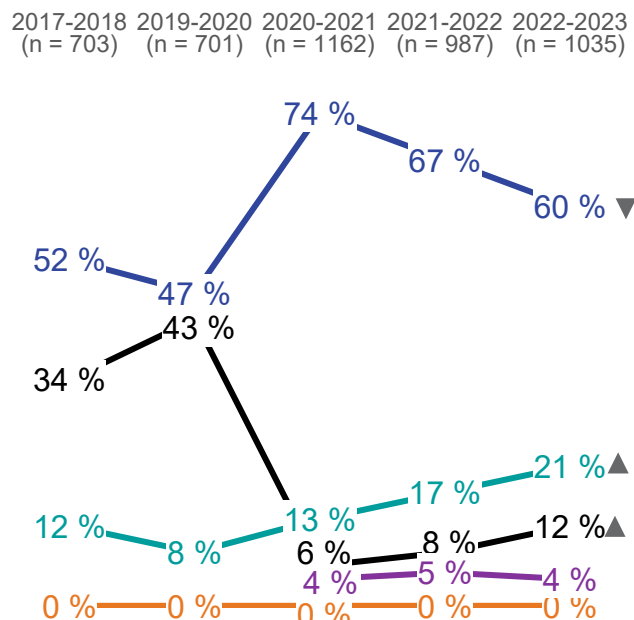
Niveaux de service par étape dans le parcours client : AE

- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et au libre-service assisté à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE étaient plus susceptibles de recourir au service en personne ou au libre-service assisté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation de la demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape de la présentation d'une demande.

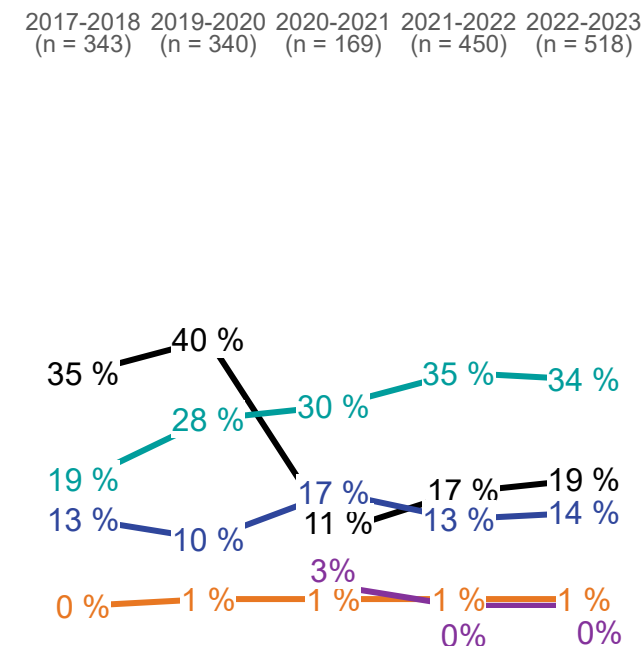
PRISE DE RENSEIGNEMENTS



PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



SUIVI



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 36 % des clients de l'AE (comparativement à 43 % en 2021-2022).



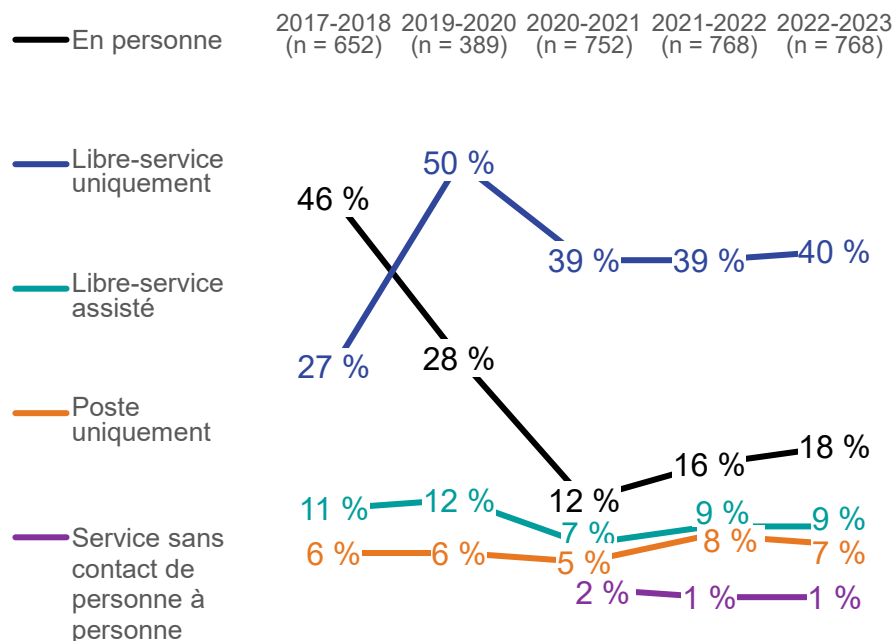
Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 25 % des clients de l'AE (comparativement à 18 % en 2021-2022).

La somme des pourcentages pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.
 Nota : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons de cette étape entre les années.
 Base : Total pour la prise de renseignements; Total pour la présentation d'une demande; Total pour la facilité à effectuer un suivi (clients de l'AE)

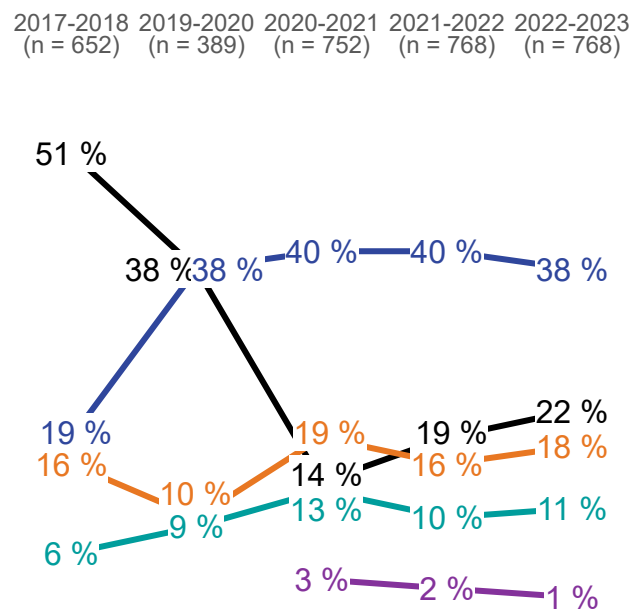
Niveaux de service par étape dans le parcours client : RPC

- Les clients du RPC étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande tandis qu'une proportion égale était susceptible de recourir au libre-service assisté et au service en personne à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2021-2022, les niveaux de service pour les clients du RPC sont demeurés constants pour toutes les étapes du parcours.

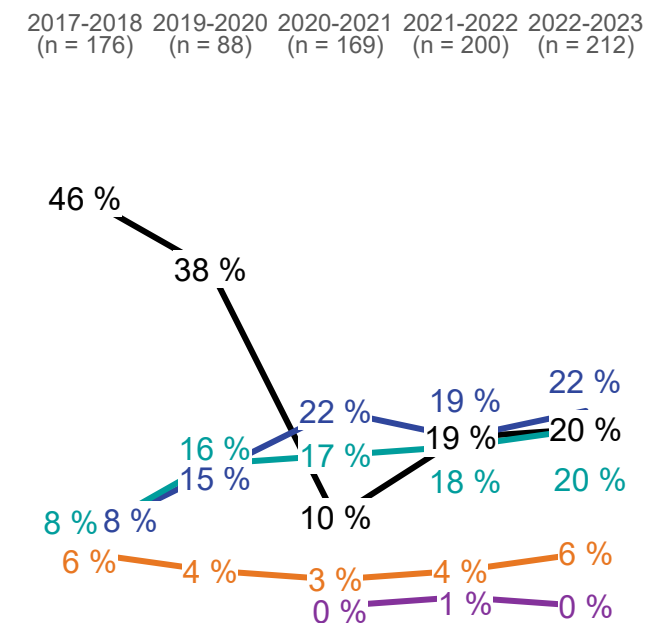
PRISE DE RENSEIGNEMENTS



PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



SUIVI



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 30 % de l'ensemble des clients du RPC.



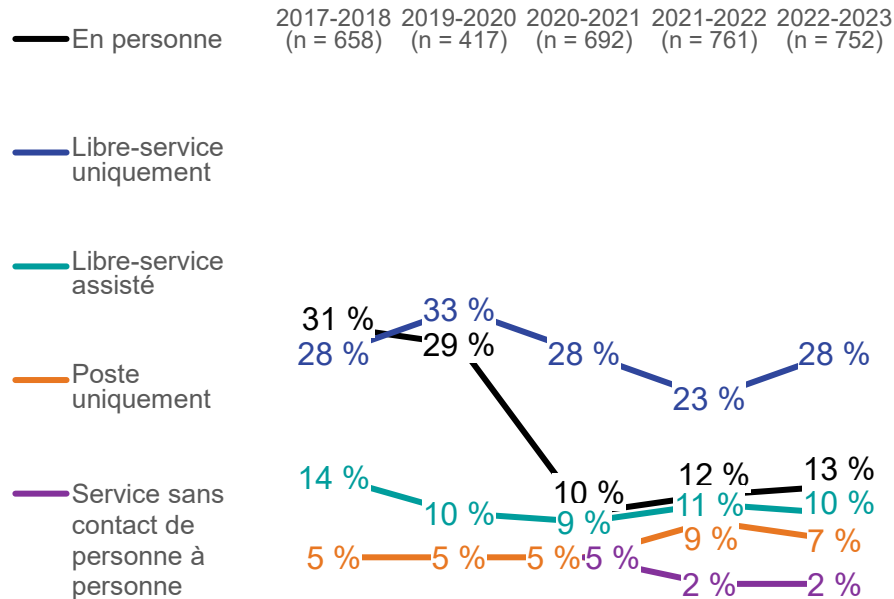
Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 29 % de l'ensemble des clients du RPC.

La somme des pourcentages pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.
 Nota : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande.
 Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons de cette étape entre les années.
 Base : Total pour la prise de renseignements; Total pour la présentation d'une demande; Total pour la facilité à effectuer un suivi (clients du RPC)

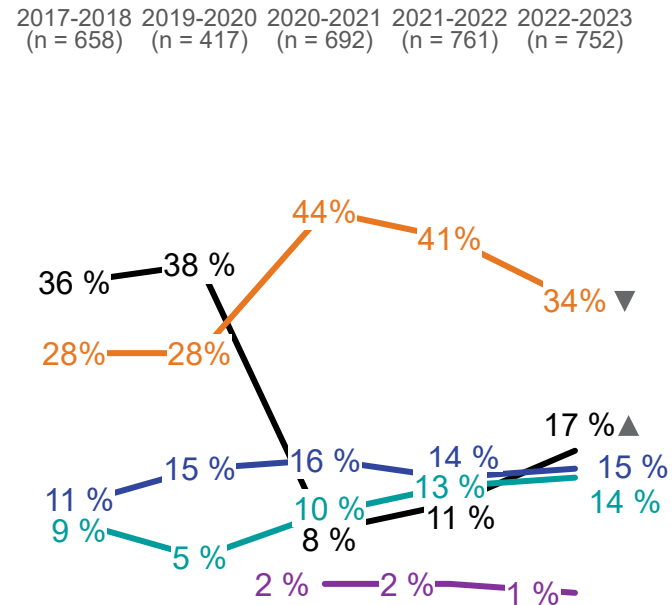
Niveaux de service par étape dans le parcours client : PPIRPC

- Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape de la prise de renseignements, la poste uniquement à l'étape de la présentation d'une demande et le libre-service assisté à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2021-2022, les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'utiliser le mode de prestation en personne aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et moins susceptibles de recourir à la poste uniquement. Ils étaient également plus susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape du suivi.

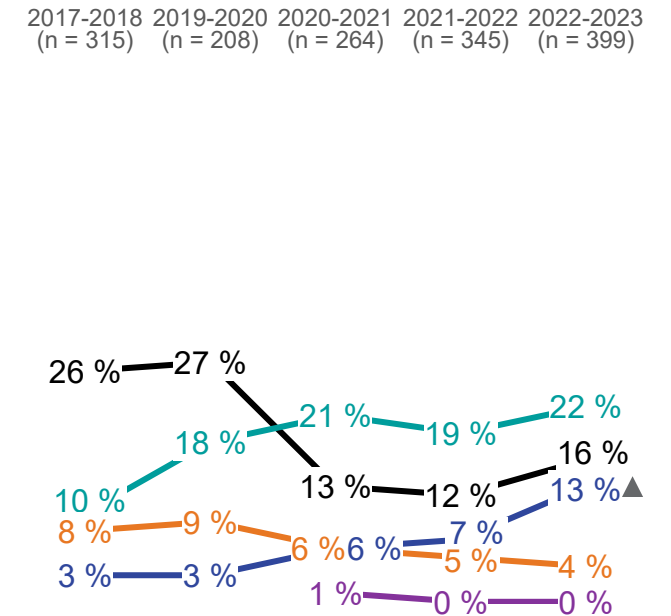
PRISE DE RENSEIGNEMENTS



PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



SUIVI



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 7 % de l'ensemble des clients du PPIRPC.



Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 27 % de l'ensemble des clients du PPIRPC.

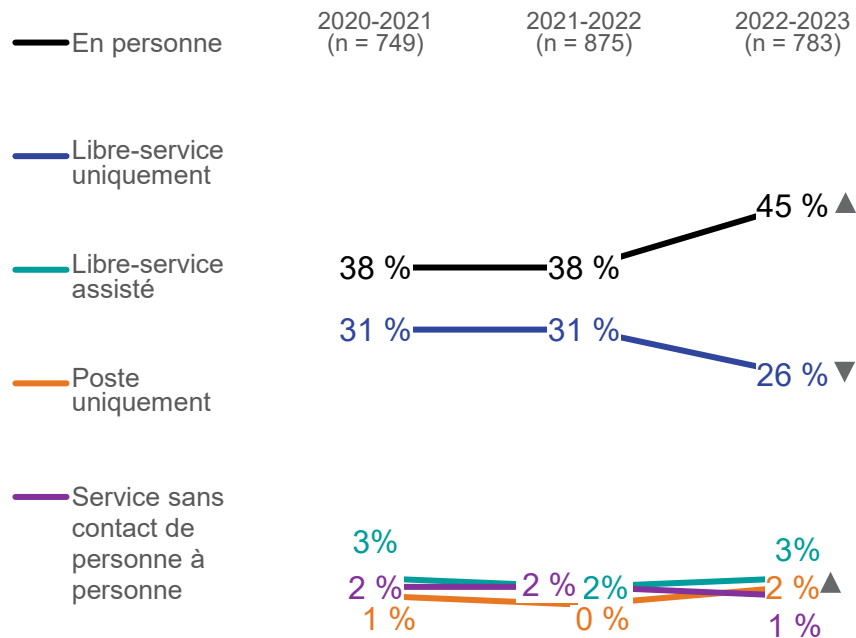
La somme des pourcentages pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.
 Nota : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons de cette étape entre les années.
 Base : Total pour la prise de renseignements; Total pour la présentation d'une demande; Total pour la facilité à effectuer un suivi (clients du PPIRPC)

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

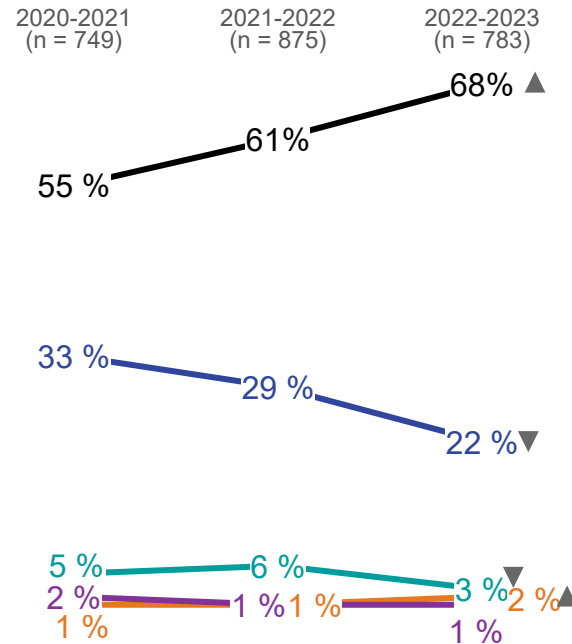
Niveaux de service par étape dans le parcours client : NAS

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes du parcours client, particulièrement à l'étape de la présentation d'une demande.
- Par rapport à 2021-2022, les clients du NAS étaient plus susceptibles d'utiliser le mode en personne ou la poste uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et moins susceptibles de recourir au libre-service ou au libre-service assisté uniquement. Les niveaux de service à l'étape du suivi sont demeurés constants avec ceux de l'exercice précédent.

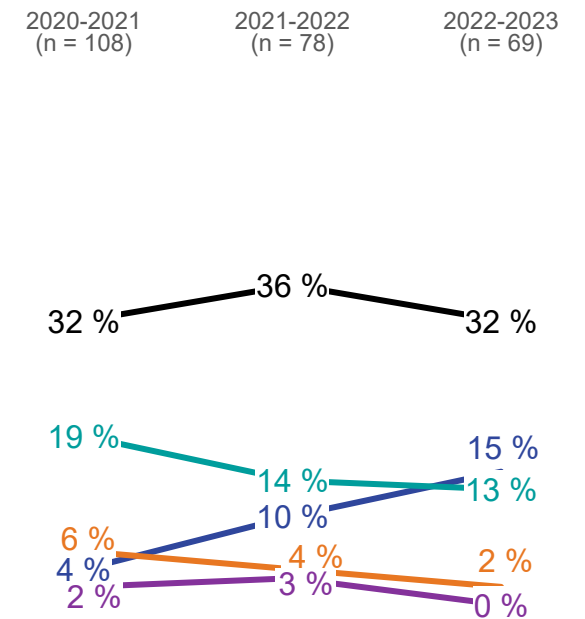
PRISE DE RENSEIGNEMENTS



PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



SUIVI



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 14 % des clients du NAS.

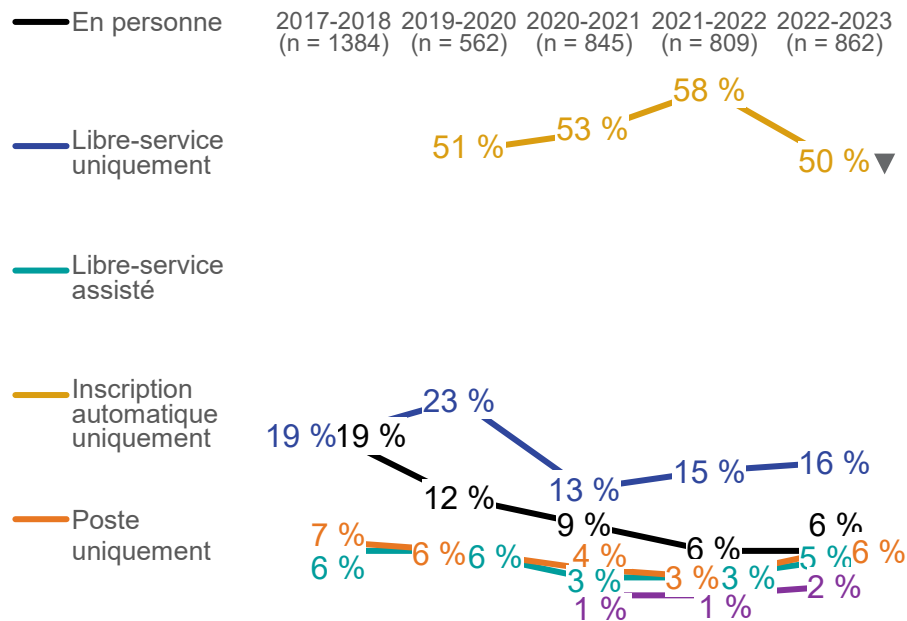


Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 75 % des clients du NAS.

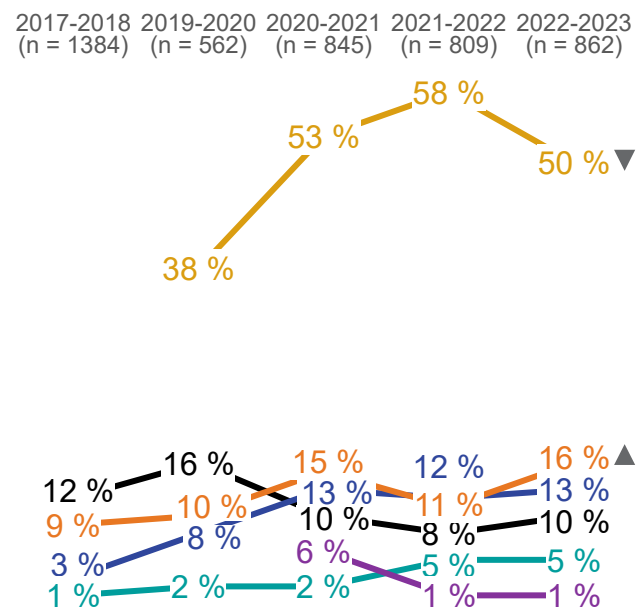
Niveaux de service par étape dans le parcours client : SV/SRG

- La moitié des clients de la SV/du SRG étaient inscrits automatiquement et n'ont participé ni à l'étape de la prise de renseignements, ni à l'étape de la présentation d'une demande. Les clients non inscrits automatiquement étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement à l'étape de la prise de renseignements, puis à la poste uniquement à l'étape de la présentation d'une demande (suivi de près par le libre-service uniquement). Les clients ayant effectué un suivi ont recouru plus fréquemment au service en personne, suivi de près par le libre-service uniquement et le libre-service assisté.
- Par rapport à 2021-2022, la proportion de clients inscrits automatiquement a baissé, ce qui signifie que davantage de clients de la SV/du SRG participaient à l'étape la prise de renseignements ou à l'étape de la présentation de la demande. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de recourir à la poste uniquement à l'étape de la présentation d'une demande, tandis que les niveaux de service aux étapes de la prise de renseignements et du suivi sont restés constants.

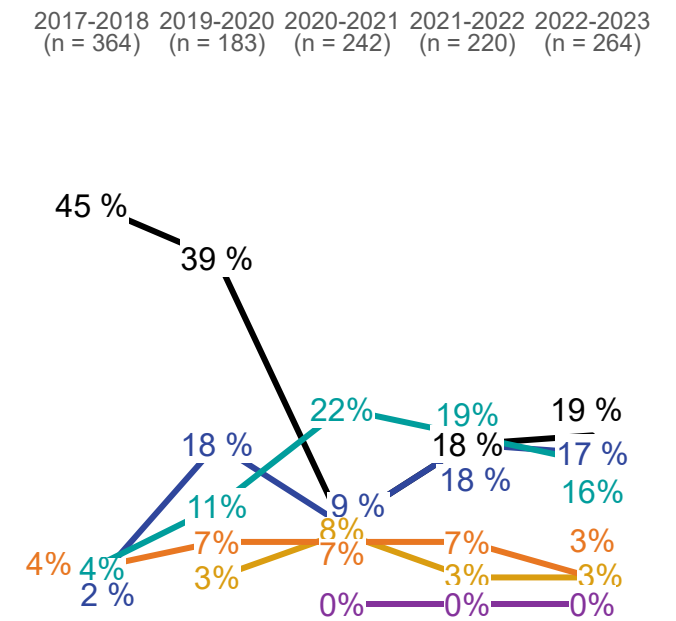
PRISE DE RENSEIGNEMENTS



PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



SUIVI



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 8 % des clients de la SV/du SRG.



Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 15 % des clients de la SV/du SRG.

Inscription automatique : 50 %
Inscription non automatique : 50 %

La somme des pourcentages pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi. Il convient de souligner qu'il manquait des données sur les contacts des clients inscrits automatiquement dans le sondage de référence. Nota : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons de cette étape entre les années. Base : total pour la prise de renseignements; total pour la présentation d'une demande; total pour la facilité à effectuer un suivi (clients de la SV/du SRG)

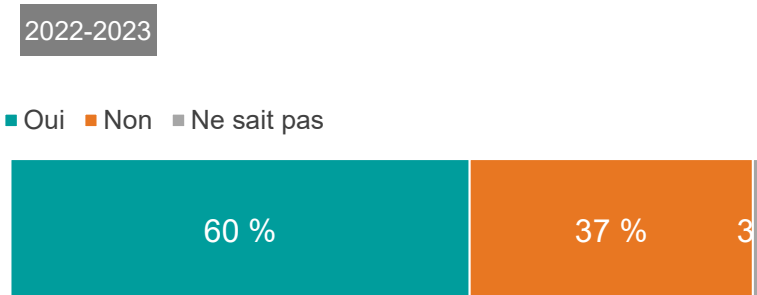
Communication proactive avec les clients du PPIRPC (réception déclarée)

- Six clients du PPIRPC sur dix ont déclaré avoir reçu un appel de Service Canada pour discuter de l'état de leur demande et des étapes suivantes avant de recevoir une décision, une hausse par rapport à 2021-2022.
- La satisfaction est encore considérablement plus élevée chez les clients du PPIRPC qui avaient été joints par Service Canada avant de recevoir une décision comparativement à ceux qui ne l'avaient pas été. Cependant, la satisfaction a diminué parmi ceux qui ont été joints par Service Canada par rapport à 2021-2022.

CONTACT AVEC SERVICE CANADA AVANT LA DÉCISION



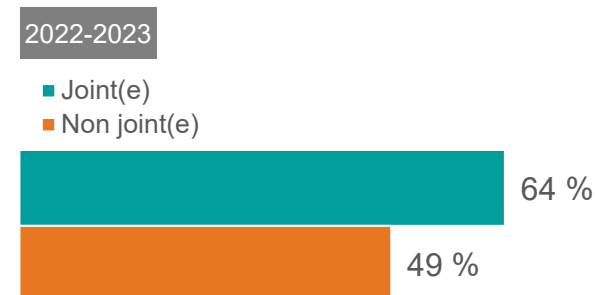
Un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes



% OUI			
2019-2020 (n = 417)	2020-2021 (n = 692)	2021-2022 (n = 761)	2022-2023 (n = 752)
54 %	47 %	53 %	60 % ▲

SATISFACTION DES CLIENTS DU PPIRPC QUI AVAIENT ÉTÉ JOINTS PAR SERVICE CANADA

Un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes



% DE NOTES DE 4 OU 5			
2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
60 %	72 %	70 %	64 % ▼
46 %	54 %	49 %	49 %

Communication proactive avec les clients de l'AE (réception déclarée)

- Un tiers des clients l'AE a déclaré avoir reçu une lettre, un courriel ou un appel de Service Canada pour discuter de l'état de leur demande avant de recevoir une décision, soit une proportion plus élevée qu'en 2021-2022.
- Le fait qu'un client de l'AE ait été joint ou non par Service Canada n'a pas eu d'incidence sur sa satisfaction globale. Par rapport à 2021-2022, les taux de satisfaction ont augmenté parmi ceux qui ont été joints par Service Canada avant de recevoir une décision.

CONTACT AVEC SERVICE CANADA AVANT LA DÉCISION



Un représentant de Service Canada vous a contacté au sujet de l'état de votre demande (par courriel, lettre ou appel téléphonique)

2022-2023

■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas



% OUI			
2019-2020	2020-2021 (n = 1162)	2021-2022 (n = 987)	2022-2023 (n = 1035)
-	27 %	28 %	33 % ▲

SATISFACTION DES CLIENTS DE L'AE QUI ONT ÉTÉ JOINTS PAR SERVICE CANADA

2022-2023

■ Joint(e)
■ Non joint(e)

Un représentant de Service Canada vous a contacté au sujet de l'état de votre demande (par courriel, lettre ou appel téléphonique)



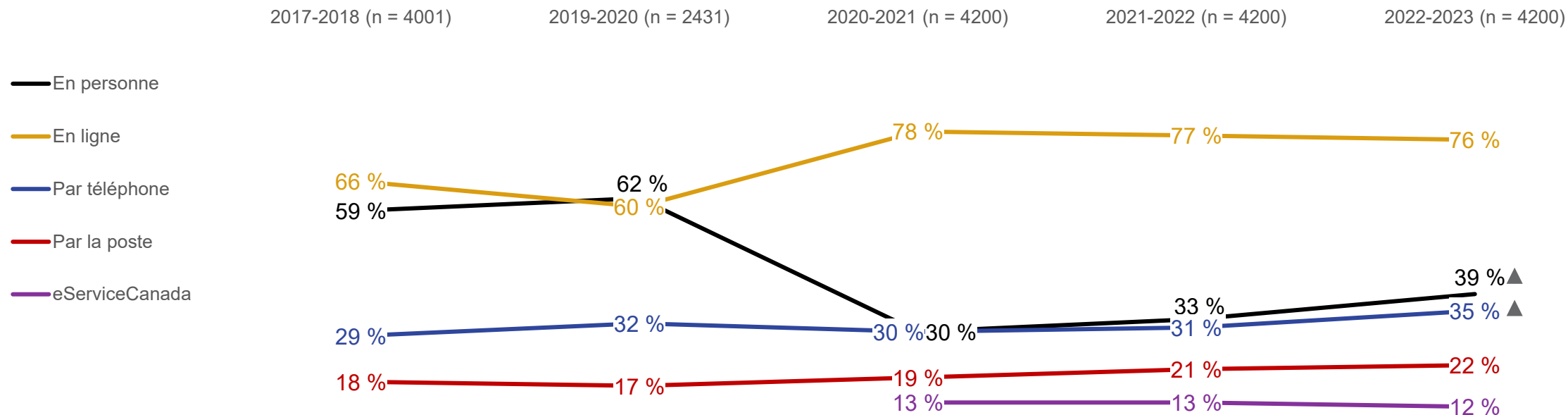
% DE NOTES DE 4 OU 5			
2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
-	84 %	73 %	77 % ▲
-	83 %	77 %	78 %

UTILISATION DES MODES DE PRESTATION, PAR ÉTAPE ET PAR PROGRAMME

Utilisation des modes de prestation : Vue d'ensemble

- À toutes les étapes du parcours client, un peu plus des trois quarts des clients (76 %) ont utilisé le mode de prestation en ligne à un moment ou à un autre, tandis que presque quatre clients sur dix ont utilisé le service en personne (39 %) et un peu moins ont opté pour le téléphone (35 %). Un peu plus de deux clients sur dix (22 %) ont utilisé la poste, et environ un client sur dix (12 %) a choisi eServiceCanada à un moment de son parcours client.
- Par rapport à 2021-2022, une proportion plus élevée a déclaré utiliser les modes de prestation en personne ou par téléphone.

VUE D'ENSEMBLE DE L'UTILISATION DES MODES DE PRESTATION – TENDANCES



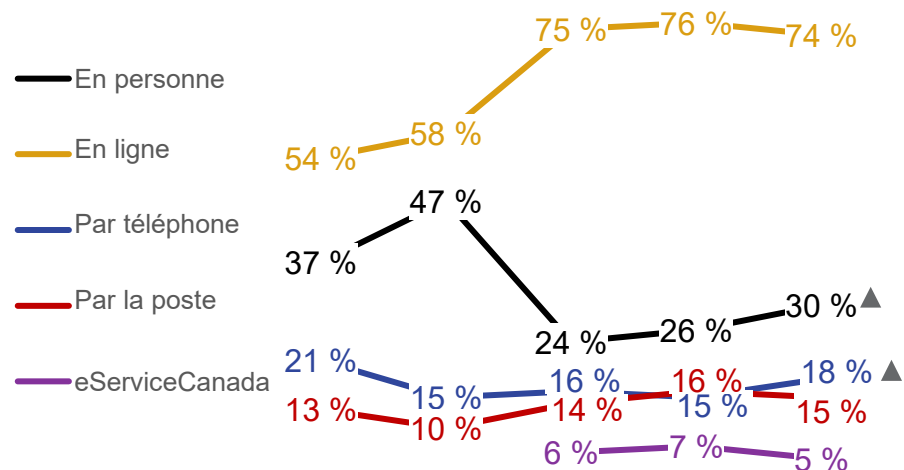
Q1a. De quelle façon avez-vous découvert le [INSÉRER PROGRAMME] ou [INSÉRER ABRÉV.] avant de remplir une demande? Avez-vous...
 Q9bx. Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé des prestations pour [SI NON NAS INSÉRER [ABRÉV. PROGRAMME], [SI NAS INSÉRER : un numéro d'assurance sociale]], quelle méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous...
 Q18. Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [ABRÉV. PROGRAMME]? Était-ce ...
 Base : tous les répondants (n = 4200)

Utilisation des modes de prestation, par étape : Vue d'ensemble

- Le mode de prestation en ligne était le plus utilisé aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, tandis que le téléphone était le mode privilégié par les clients à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2021-2022, l'utilisation du mode de prestation en personne a augmenté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, mais est restée beaucoup plus basse qu'en 2019-2020 ou avant. Une proportion plus élevée a aussi indiqué utiliser le mode de prestation par téléphone à l'étape de la prise de renseignements, alors qu'une proportion moins élevée a utilisé le mode de prestation en ligne à l'étape de la présentation d'une demande.

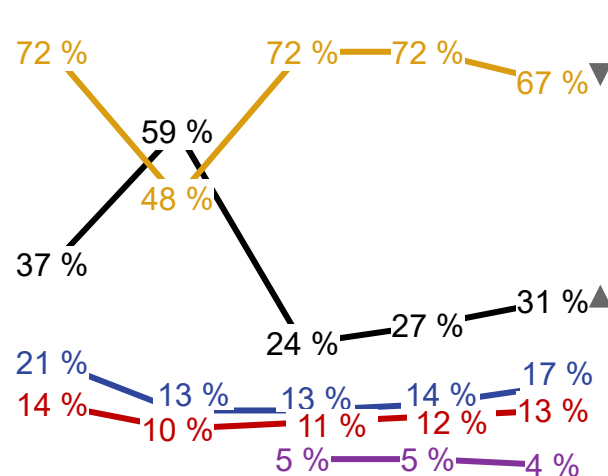
PRISE DE RENSEIGNEMENTS

2017-2018 (n = 2829) 2019-2020 (n = 1759) 2020-2021 (n = 3046) 2021-2022 (n = 3035) 2022-2023 (n = 3090)



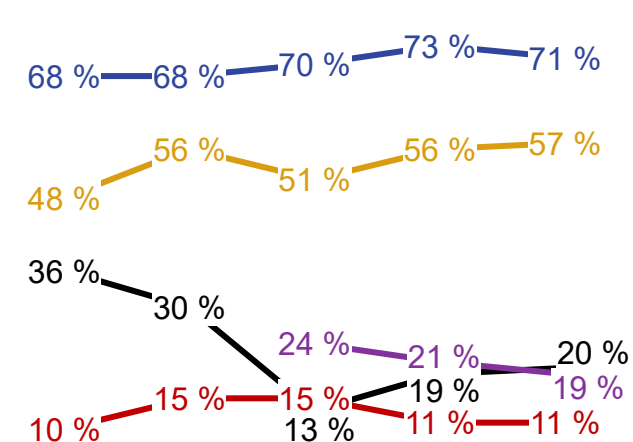
PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

2017-2018 (n = 3405) 2019-2020 (n = 1989) 2020-2021 (n = 3046) 2021-2022 (n = 3709) 2022-2023 (n = 3735)



SUIVI

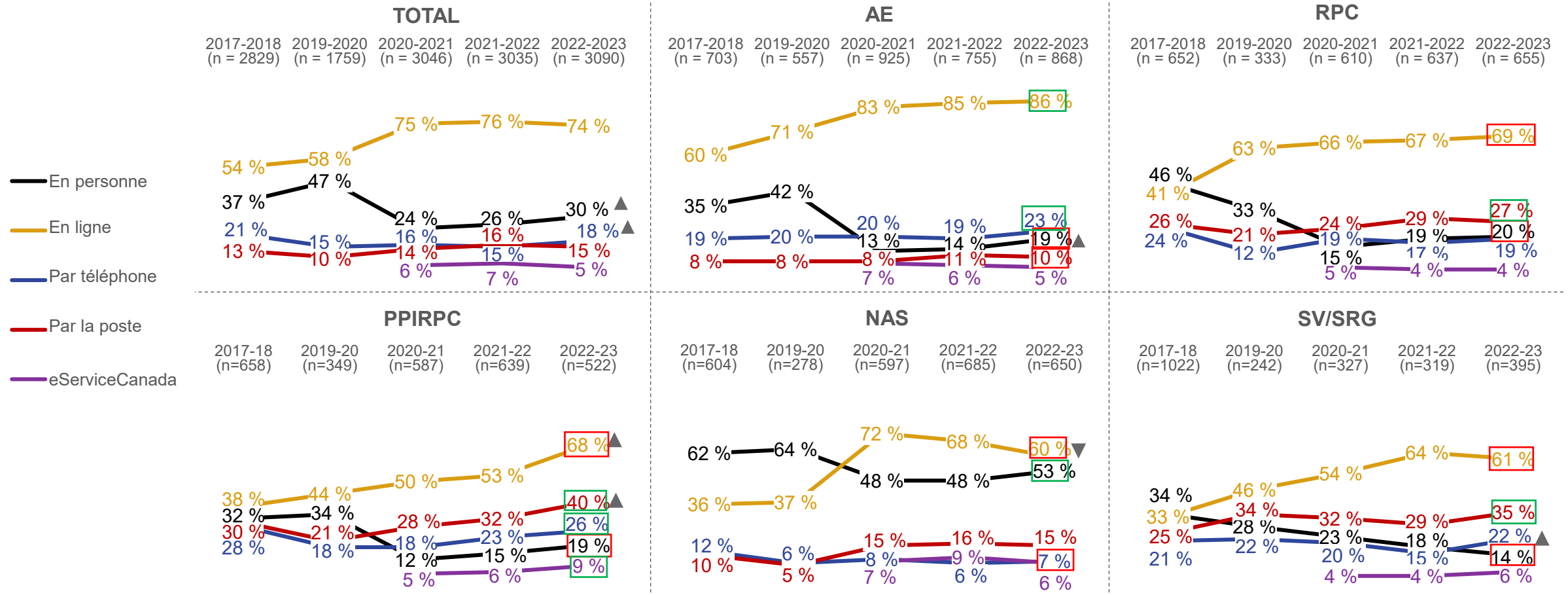
2017-2018 (n = 1296) 2019-2020 (n = 842) 2020-2021 (n = 1208) 2021-2022 (n = 1293) 2022-2023 (n = 1462)



Q1a. De quelle façon avez-vous découvert le [PROGRAMME] ou le [ABRÉV. PROGRAMME] avant de présenter une demande? Avez-vous...
 Q9bx. Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé des prestations pour [SI NON NAS INSÉRER [ABRÉV. PROGRAMME], [SI NAS INSÉRER : un numéro d'assurance sociale]], quelle méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous...
 Q18. Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [ABRÉV. PROGRAMME]? Était-ce ...
 Base : tous les répondants (n = variable)

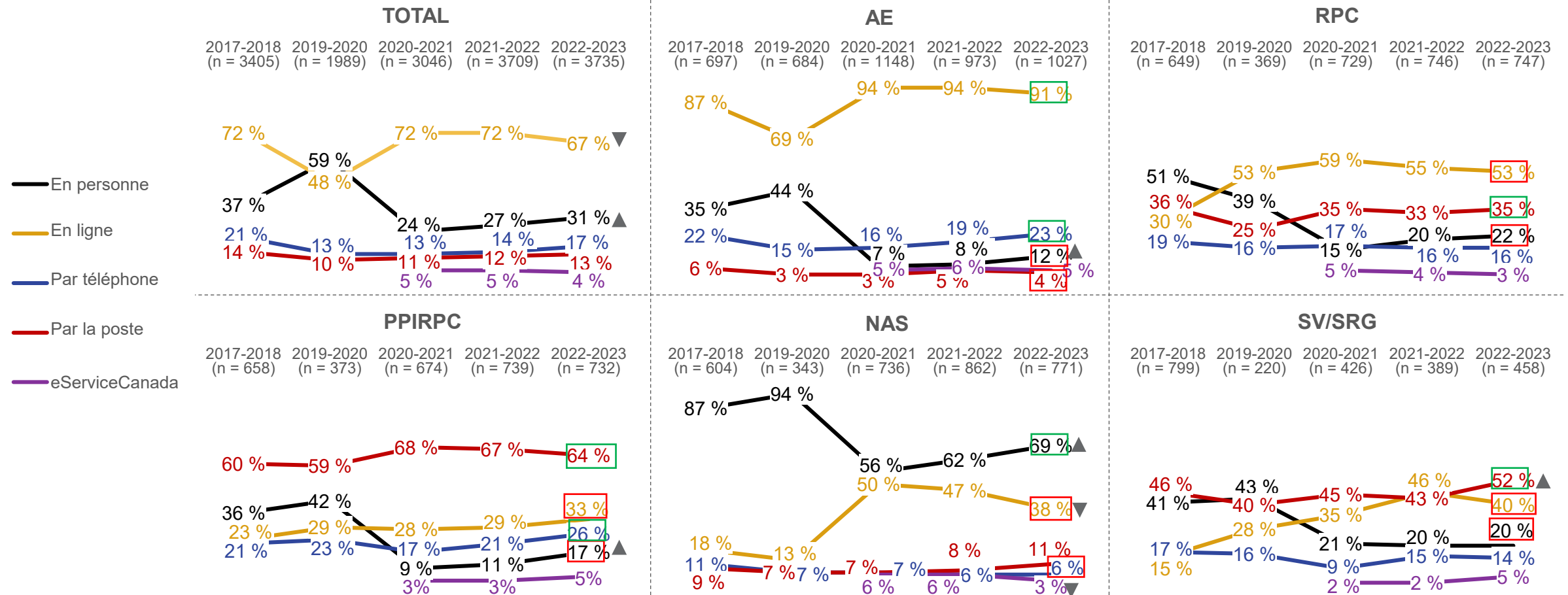
Utilisation des modes de prestation à l'étape de la prise de renseignements : par programme

- Les clients de l'ensemble des programmes étaient les plus susceptibles d'avoir utilisé des sources gouvernementales en ligne pour se renseigner sur le programme pour lequel ils voulaient présenter une demande. Les clients de l'AE ont continué à être plus enclins à utiliser le service en ligne que l'ensemble des clients, alors que les clients de tous les autres programmes étaient les moins susceptibles de l'utiliser. L'utilisation du téléphone était plus élevée chez les clients de l'AE et du PPIRPC, tandis que les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'utiliser la poste. Les clients du PPIRPC étaient également plus susceptibles d'utiliser eServiceCanada, tandis que les clients du NAS étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne.
- Comparativement à 2021-2022, les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en personne, les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'être allés en ligne ou d'avoir utilisé la poste, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone. Les clients du NAS étaient moins susceptibles d'utiliser le service en ligne pendant l'étape de la prise de renseignements.



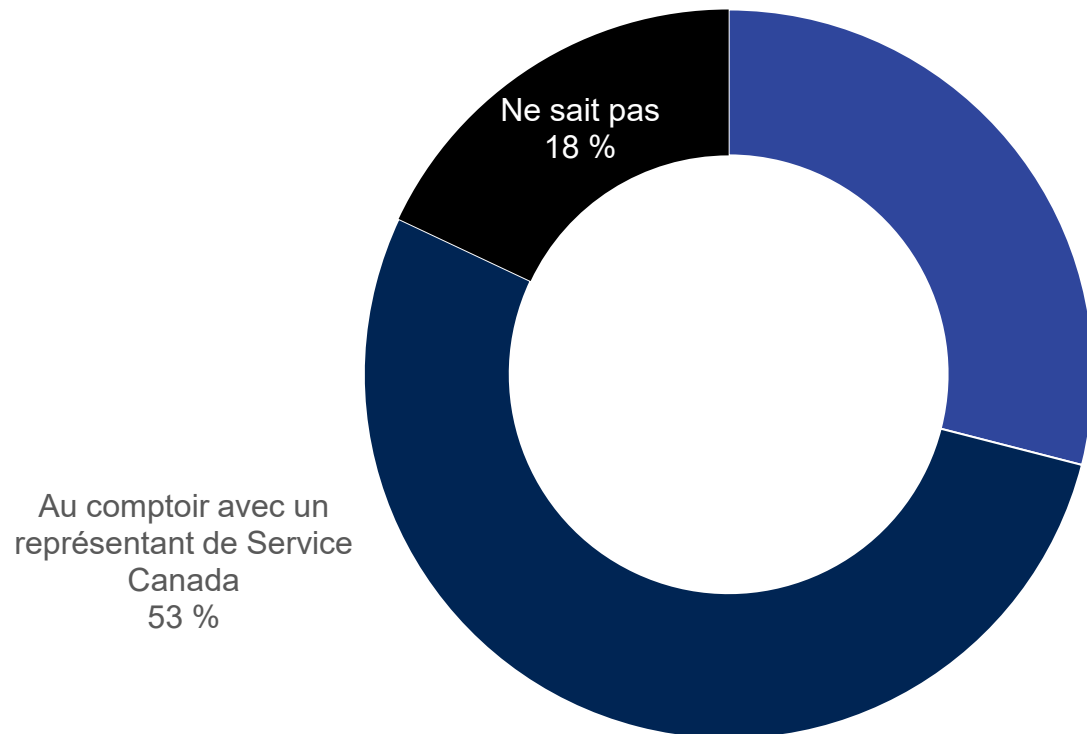
Utilisation des modes de prestation à l'étape de la présentation d'une demande : par programme

- Les clients de l'AE et du RPC étaient les plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne à l'étape de la présentation d'une demande, tandis que les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient les plus susceptibles d'avoir utilisé la poste, et les clients du NAS étaient les plus susceptibles d'utiliser le service en personne. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne que l'ensemble des clients, tandis que les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles d'opter pour le téléphone. Les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'utiliser la poste. Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne que l'ensemble des clients.
- Comparativement à 2021-2022, les clients de l'AE, du PPIRPC et du NAS étaient plus susceptibles d'opter pour le service en personne, alors que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé la poste. Les clients du NAS étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation en ligne ou eServiceCanada.



Clients ayant réussi à présenter une demande en personne

- Plus de la moitié des clients qui ont utilisé le mode de prestation en personne à l'étape de la présentation d'une demande ont déclaré avoir rempli leur demande au comptoir avec un représentant de Service Canada, tandis que trois sur dix ont utilisé un ordinateur et deux sur dix ont déclaré ne pas le savoir.
- Les clients du RPC et du PPIRPC, ainsi que les clients de la SV/du SRG, étaient moins susceptibles d'avoir utilisé un ordinateur, et les clients du RPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir rempli leur demande au comptoir avec un représentant de Service Canada. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un ordinateur.

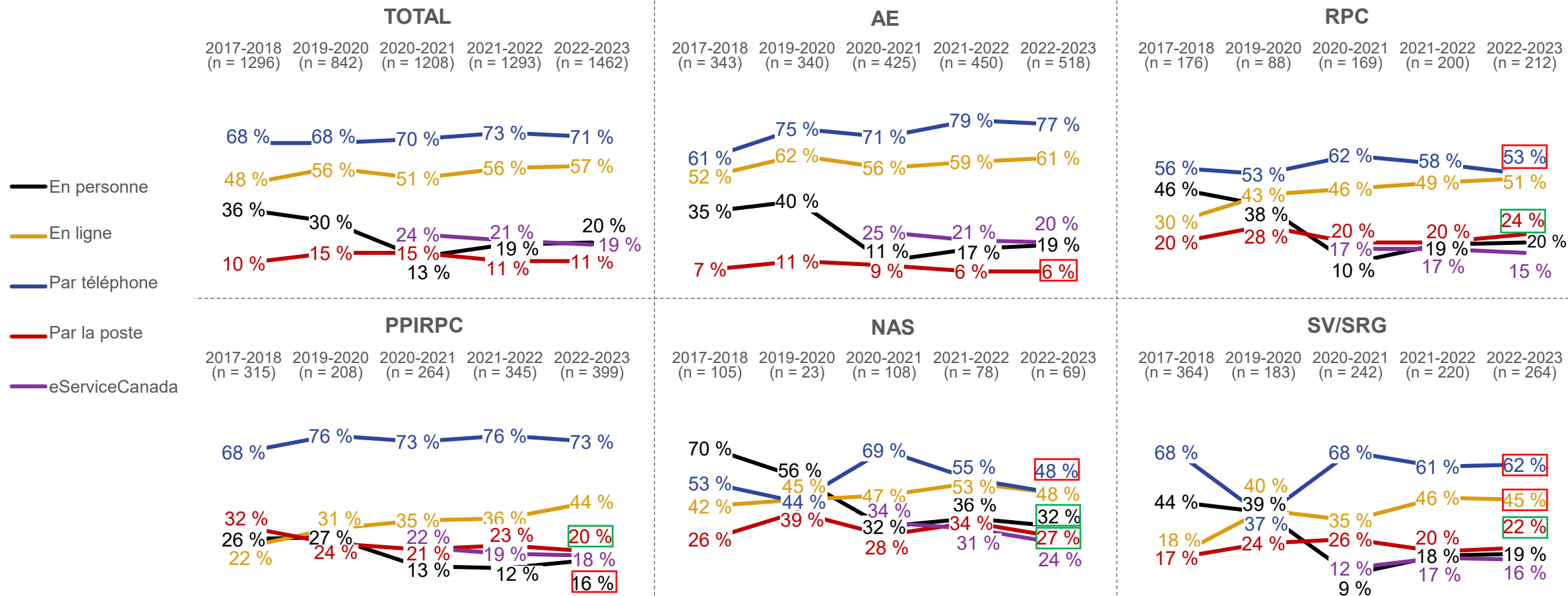


À un ordinateur à un Centre Service Canada
29 %

	TOTAL	AE	RPC	PPIRPC	SV/SRG
Au comptoir	53 %	45 %	67 %	46 %	76 %
À un ordinateur	29 %	42 %	7 %	4 %	4 %
Ne sait pas	18 %	13 %	26 %	49 %	20 %

Utilisation des modes de prestation à l'étape du suivi d'une demande : par programme

- Les clients de tous les programmes étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone à l'étape du suivi. Les clients du RPC, du PPIRPC, du NAS et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé la poste que l'ensemble des clients. Les clients du NAS étaient également plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation en personne.
- Par rapport à 2021-2022, l'utilisation des modes de prestation à l'étape du suivi est restée très cohérente dans chaque programme.



Q18. Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSÉRER ABREVIATION]? Était-ce ...
Base : tous les répondants (n = variable)

Statistiquement plus élevé que le total
Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

SÉQUENCE D'UTILISATION DES MODES DE PRESTATION

Points saillants qualitatifs concernant la préférence en matière de modes de prestation

Les décisions relatives au choix du mode de prestation pour présenter une demande ont été déterminées par plusieurs facteurs principaux :

- Âge
- Connaissance générale des programmes du gouvernement du Canada
- Familiarité avec le programme précis de Service Canada
- Confiance (ou manque de confiance) dans la capacité d'une personne à mener à bien le processus de demande par elle-même
- Expériences positives antérieures quant à l'utilisation du mode de prestation choisi
- Le désir de commodité et de rapidité
- Accès à un ordinateur et facilité à l'utiliser



Je préfère simplement tout faire en ligne. Je travaille en ligne, je fais mes opérations bancaires en ligne. Tout est beaucoup plus facile. Je ne voudrais pas passer du temps à faire la queue en personne, où que ce soit, et il est très difficile de joindre quelqu'un par téléphone. – Participant(e) de l'AE



J'espérais faire une demande [de NAS] en ligne. Mais j'ai réalisé que je n'obtiendrais pas une réponse immédiate, que je n'obtiendrais pas immédiatement un NAS. J'ai donc décidé de faire la demande en personne parce que sinon, il aurait fallu un certain temps avant que j'obtienne le numéro. – Participant(e) du NAS



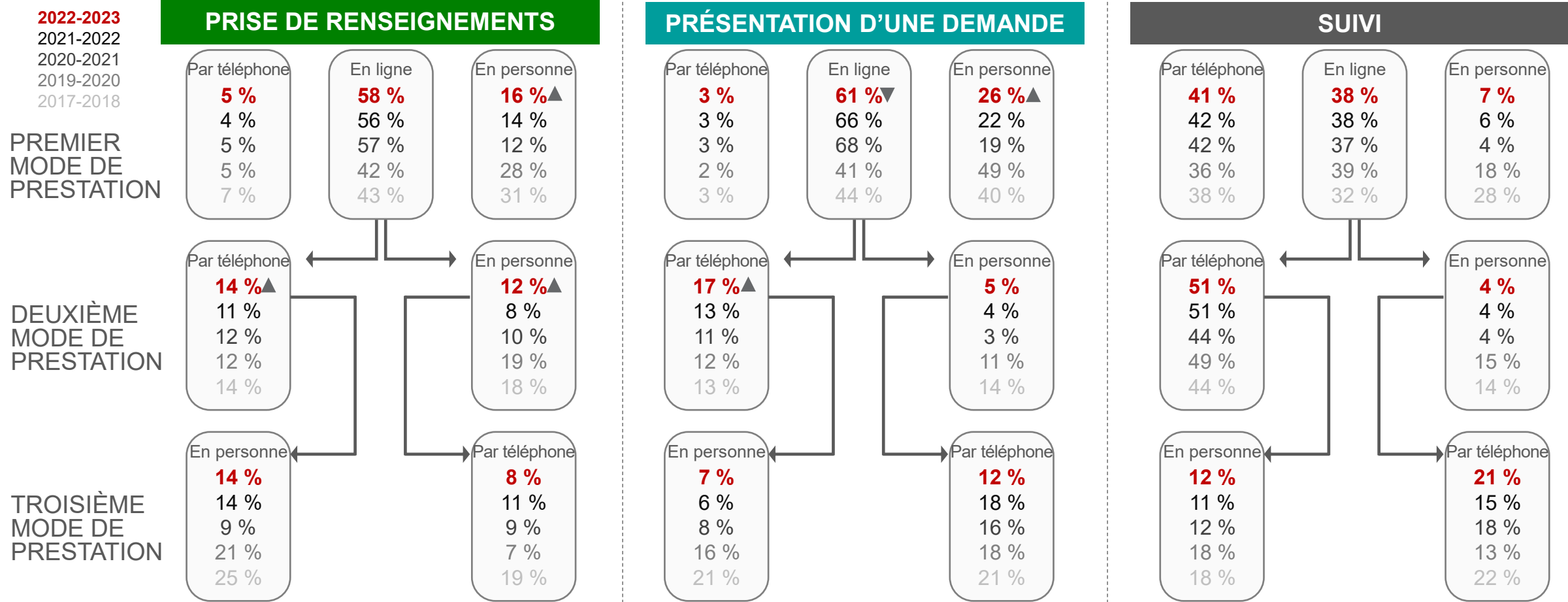
C'était simplement parce que nous avons les documents du médecin, les documents que ma femme avait remplis. Il était plus facile pour nous de remplir la demande manuellement plutôt que de le faire en ligne ou autrement. C'est simplement la façon de faire traditionnelle : nous pouvons voir, nous pouvons réviser, nous pouvons voir nos erreurs et apporter des changements. – Participant(e) du PPIRPC



Faire une demande en personne, m'asseoir face à quelqu'un, ça me donne confiance. Je me méfie beaucoup des choses en ligne ou des appels téléphoniques. – Participant(e) de la SV/du SRG

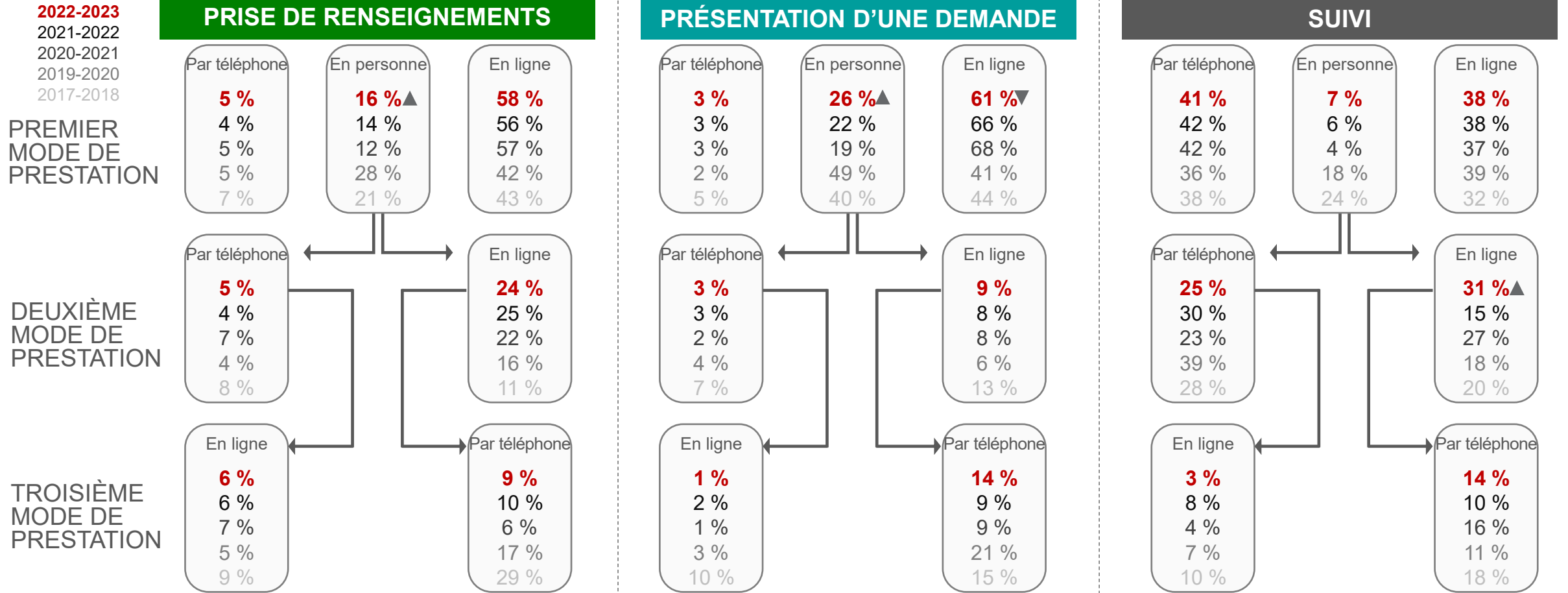
Utilisation de plusieurs modes : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en ligne

- Les clients ont le plus souvent utilisé le mode de prestation en ligne en premier aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, tandis que le mode de prestation en ligne était le deuxième le plus utilisé à l'étape du suivi. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode en ligne, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone comme deuxième mode à l'étape de suivi et à l'étape de la présentation d'une demande, tandis que l'utilisation des modes par téléphone et en personne était constante comme deuxième mode à l'étape de la prise de renseignements.
- Par rapport à 2021-2022, ceux qui ont utilisé d'abord le mode en ligne à l'étape de la prise de renseignements étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le mode par téléphone ou en personne comme deuxième mode. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le service en ligne à l'étape de la présentation d'une demande, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone comme deuxième mode de prestation.



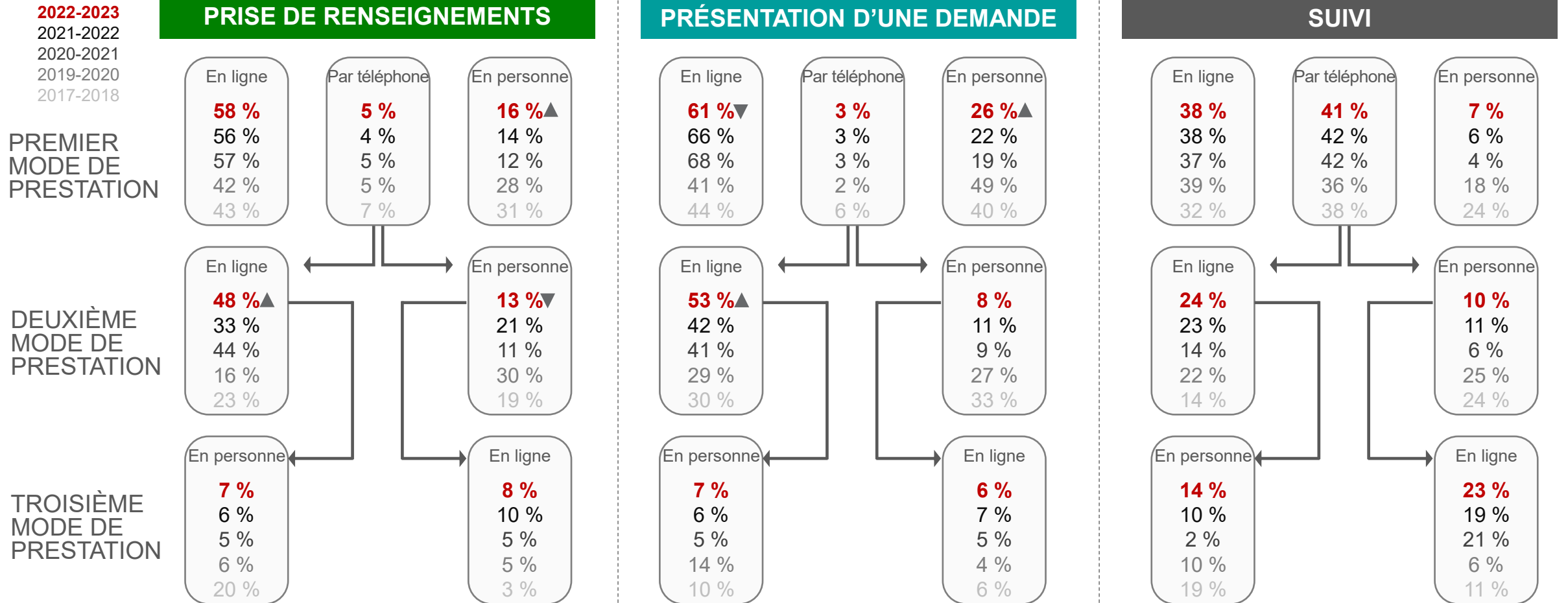
Utilisation de plusieurs modes : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en personne

- Le service en personne est arrivé au second rang des modes de prestation les plus utilisés comme premier point de contact aux étapes de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande et est le mode le moins utilisé comme premier point de contact à l'étape du suivi. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode en personne, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne comme deuxième mode aux étapes de la prise de renseignements et du suivi et, dans une moindre mesure, à l'étape de la présentation d'une demande.
- Comparativement à 2021-2022, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation en personne comme premier point de contact aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation de la demande. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode en personne à l'étape du suivi, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne comme deuxième mode de prestation.



Utilisation de plusieurs modes : Détails sur l'utilisation du mode de prestation par téléphone

- Le téléphone est demeuré le mode de prestation le plus utilisé pour un premier contact à l'étape du suivi et le moins utilisé pour un premier contact aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le téléphone, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en ligne comme deuxième mode à toutes les étapes.
- Par rapport à 2021-2022, l'utilisation du mode de prestation par téléphone comme premier point de contact est restée constante à toutes les étapes. Parmi ceux qui ont utilisé le téléphone en premier à l'étape de la prise de renseignements, les clients étaient plus enclins à utiliser le service en ligne comme deuxième mode, mais moins susceptibles d'utiliser le service en personne. L'utilisation des services en ligne a aussi augmenté comme deuxième mode à l'étape de la présentation d'une demande.

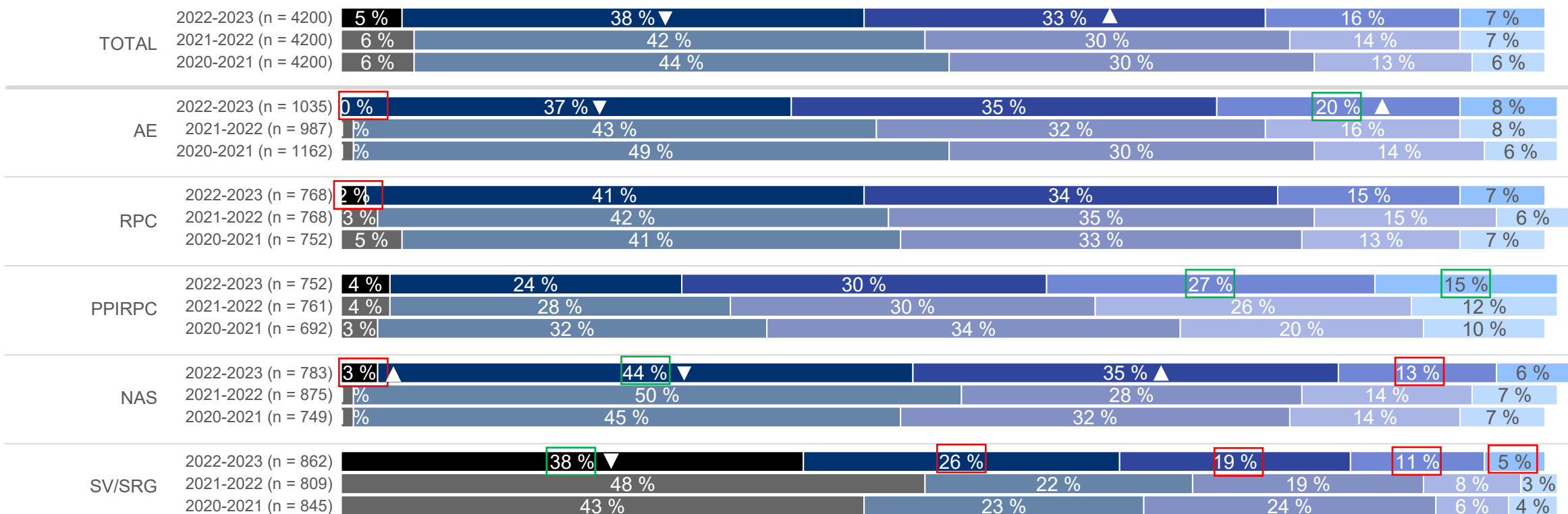


Proportions de l'utilisation de plusieurs modes

- Dans l'ensemble, un peu moins de quatre clients sur dix ont utilisé un seul mode de prestation pendant leur parcours client, un tiers en ont utilisé deux, un peu moins de deux sur dix en ont utilisé trois et 7 % en ont utilisé au moins quatre. Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un seul mode de prestation, les clients de la SV/du SRG, de n'en avoir utilisé aucun (en raison des clients automatiquement inscrits), tandis que les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'en avoir utilisé trois et les clients du PPIRPC, d'en avoir utilisé trois ou plus.
- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE et du NAS étaient moins susceptibles d'avoir utilisé un seul mode de prestation, les clients de l'AE ont eu davantage tendance à en utiliser trois et les clients du NAS, d'en avoir utilisé deux. Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de n'avoir utilisé aucun mode de prestation (en raison d'une proportion plus élevée de clients non inscrits automatiquement cette année).

PROPORTIONS, GLOBALEMENT ET PAR PROGRAMME – TENDANCES

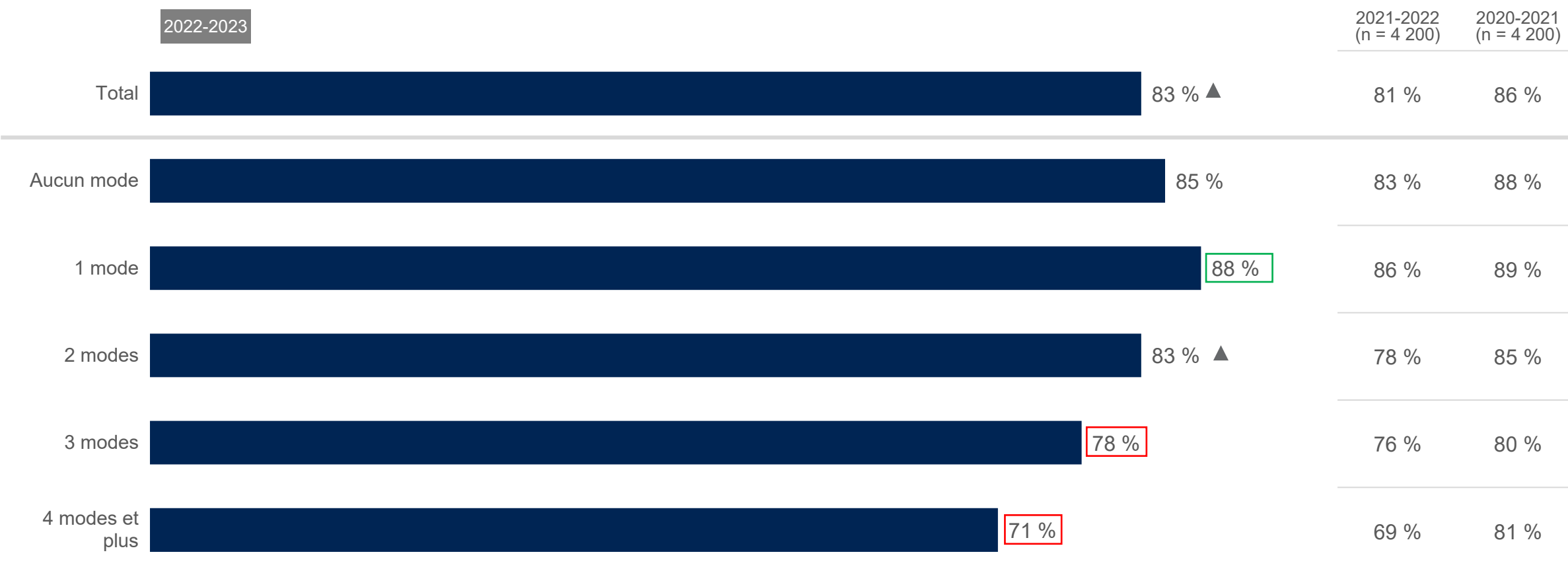
■ Aucun mode ■ 1 mode ■ 2 modes ■ 3 modes ■ 4 modes ou plus



Incidence de l'utilisation de plusieurs modes de prestation

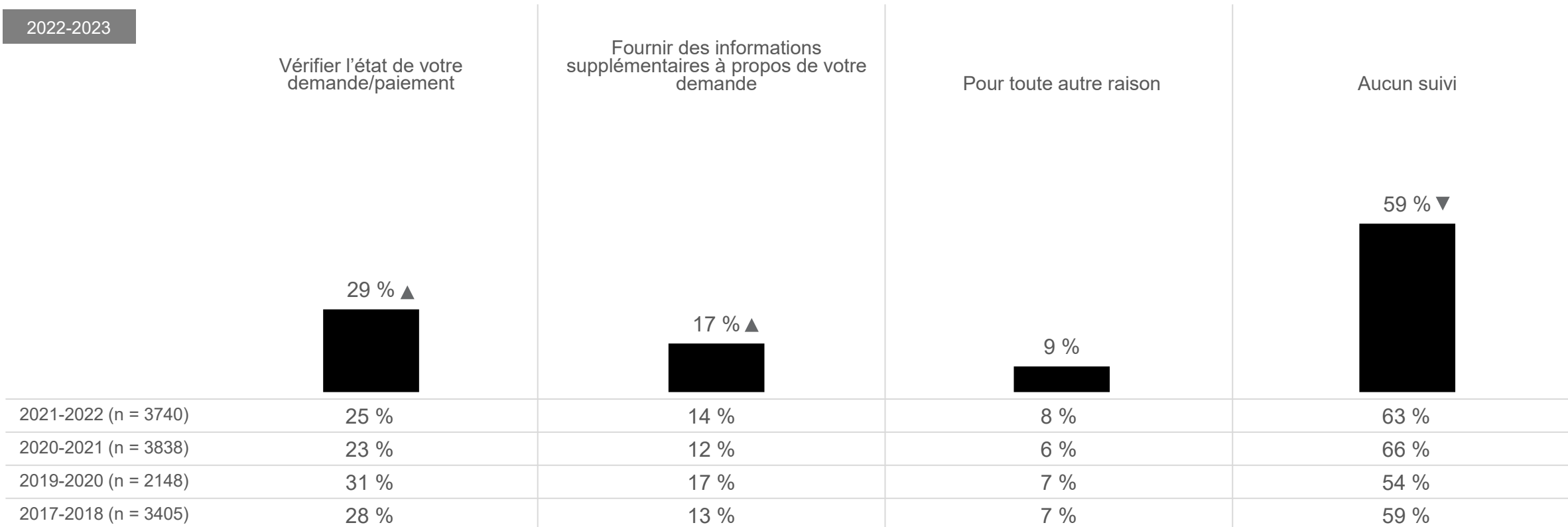
- Les clients qui ont utilisé trois modes de prestation ou plus sont moins satisfaits de leur expérience que l'ensemble des clients, tandis que ceux qui ont utilisé un seul mode témoignent d'une plus grande satisfaction.
- Par rapport à 2021-2022, la satisfaction est plus élevée chez les clients qui ont utilisé deux modes de prestation.

SATISFACTION SELON LE NOMBRE DE MODES DE PRESTATION UTILISÉS – TENDANCES



Motifs de suivi : Vue d'ensemble

- Par rapport à 2021-2022, une proportion plus élevée de clients ont déclaré avoir effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision (41 % comparativement à 37 %). Les clients qui ont effectué un suivi vérifiaient toujours principalement l'état de leur demande ou de leur paiement, le deuxième motif était de fournir des renseignements supplémentaires.
- Comparativement à 2021-2022, les clients étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour vérifier l'état de leur demande/paiement ou pour fournir des renseignements supplémentaires.



Motifs du suivi : par programme

- 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.
- Comparativement à 2021-2022, les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour fournir des renseignements supplémentaires, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour vérifier l'état de leur demande/paiement.

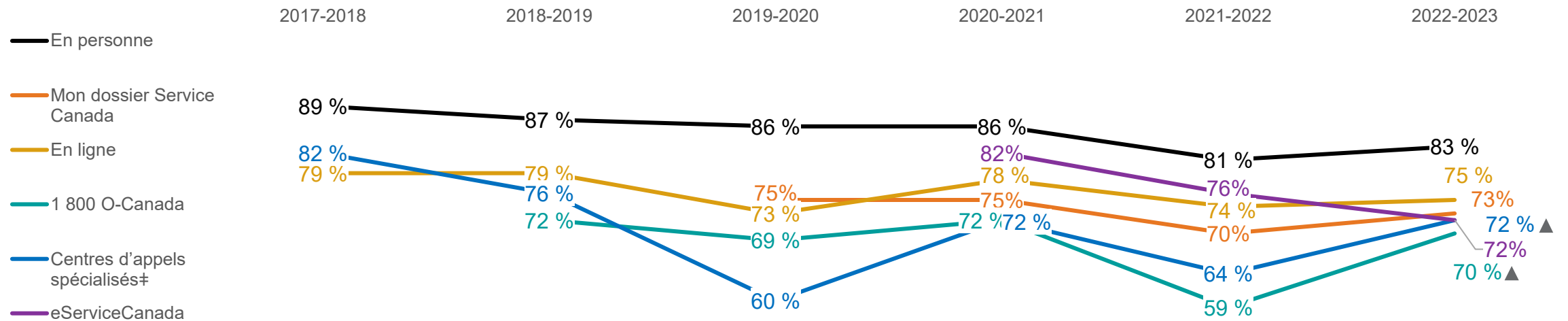
	TOTAL					AE					RPC					PPIRPC					SV/SRG					NAS				
	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Vérifier l'état de votre demande/paiement	28 %	31 %	23 %	25 %	29 % ▲	39 %	41 %	28 %	33 %	38 %	17 %	15 %	17 %	17 %	20 %	34 %	40 %	29 %	40 %	44 %	32 %	29 %	10 %	8 %	12 % ▲	11 %	25 %	20 %	14 %	16 %
Fournir des informations supplémentaires à propos de votre demande	13 %	17 %	12 %	14 %	17 % ▲	16 %	21 %	13 %	19 %	23 % ▲	10 %	8 %	9 %	9 %	9 %	21 %	23 %	17 %	21 %	22 %	11 %	9 %	13 %	10 %	11 %	7 %	9 %	9 %	6 %	8 %
Pour toute autre raison	7 %	7 %	6 %	8 %	9 %	9 %	9 %	7 %	11 %	12 %	6 %	5 %	4 %	8 %	7 %	11 %	6 %	6 %	11 %	10 %	7 %	2 %	4 %	3 %	4 %	3 %	11 %	4 %	3 %	4 %
Aucun suivi	59 %	54 %	66 %	63 %	59 % ▼	46 %	47 %	62 %	55 %	50 %	71 %	72 %	74 %	72 %	71 %	49 %	47 %	58 %	50 %	45 %	57 %	63 %	69 %	72 %	70 %	78 %	63 %	71 %	80 %	76 %

EXPÉRIENCE DES CLIENTS AVEC LES MODES DE PRESTATION

Satisfaction par mode de prestation : Vue d'ensemble (% de notes de 4 ou 5) (1/2)

- Le taux de satisfaction lié au service en personne est demeuré le plus élevé, suivi par le service en ligne, Mon dossier Service Canada, les centres d'appels spécialisés, eServiceCanada et la ligne 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2021-2022, le taux de satisfaction a augmenté pour les centres d'appels spécialisés et la ligne 1 800 O-Canada. Il est revenu aux niveaux observés en 2020-2021. La satisfaction à l'égard de tous les autres modes de prestation de service est restée constante, mais les notes attribuées à eServiceCanada ont légèrement diminué pour la deuxième année consécutive et étaient statistiquement plus basses que celles de 2020-2021.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES

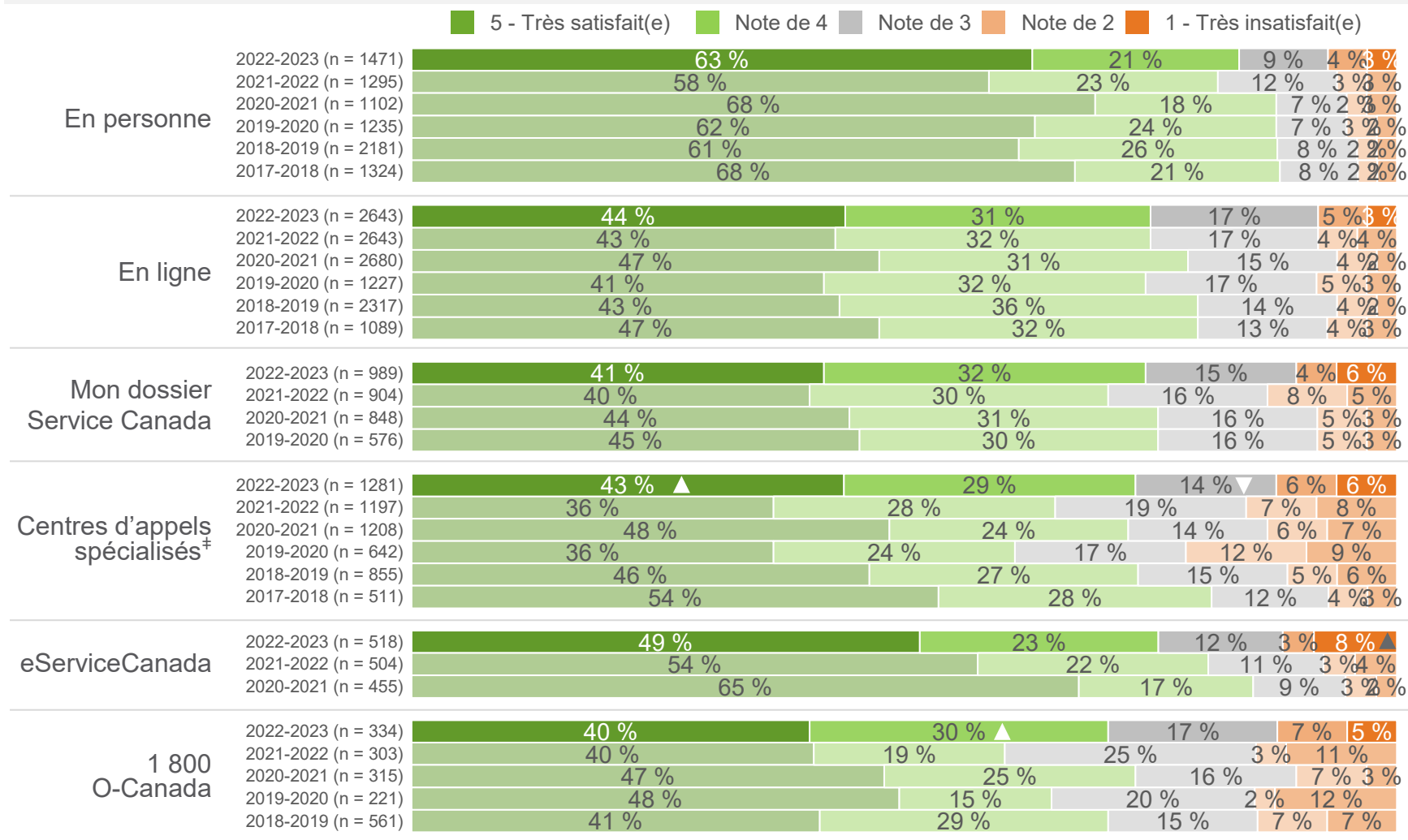


	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	(n = 1324)	(n = 2181)	(n = 1235)	(n = 1102)	(n = 1295)	(n = 1471)
Mon dossier Service Canada	-	-	(n = 576)	(n = 848)	(n = 904)	(n = 989)
En ligne	(n = 1089)	(n = 2317)	(n = 1227)	(n = 2680)	(n = 2643)	(n = 2643)
1 800 O-Canada	-	(n = 561)	(n = 221)	(n = 315)	(n = 303)	(n = 334)
Centres d'appels spécialisés†	(n = 511)	(n = 855)	(n = 642)	(n = 1208)	(n = 1197)	(n = 1281)
eServiceCanada	-	-	-	(n = 455)	(n = 504)	(n = 518)

Satisfaction par mode de prestation : Vue d'ensemble (2/2)

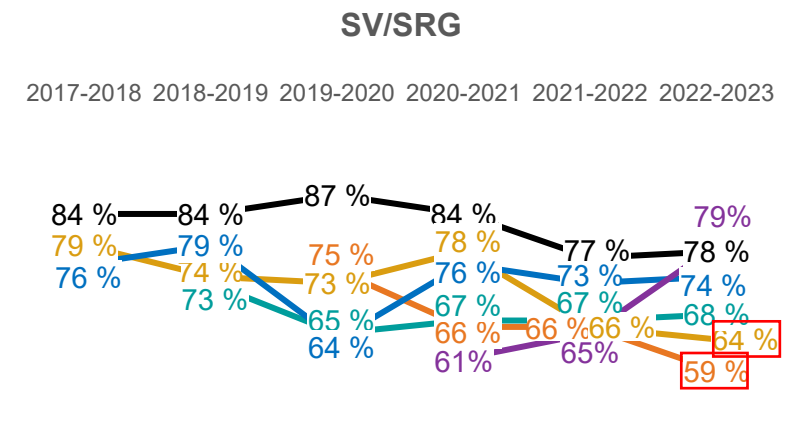
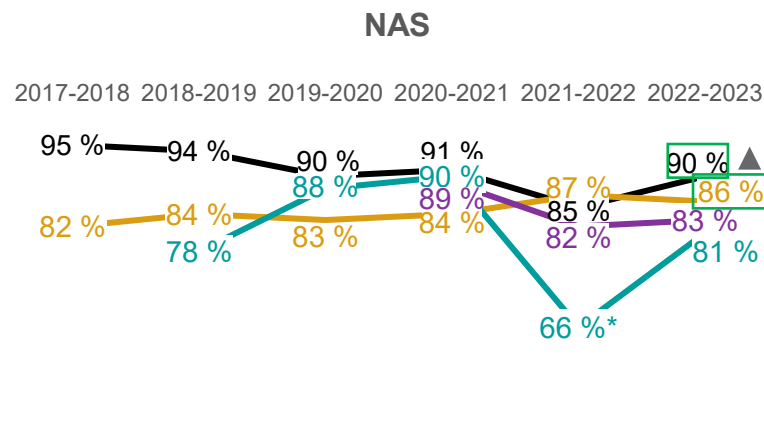
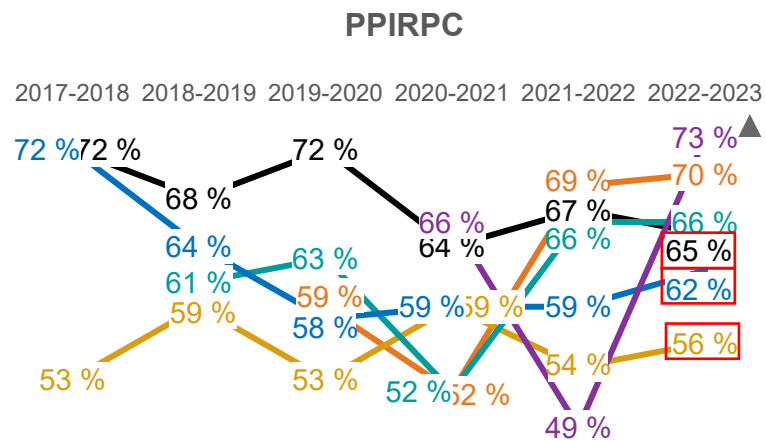
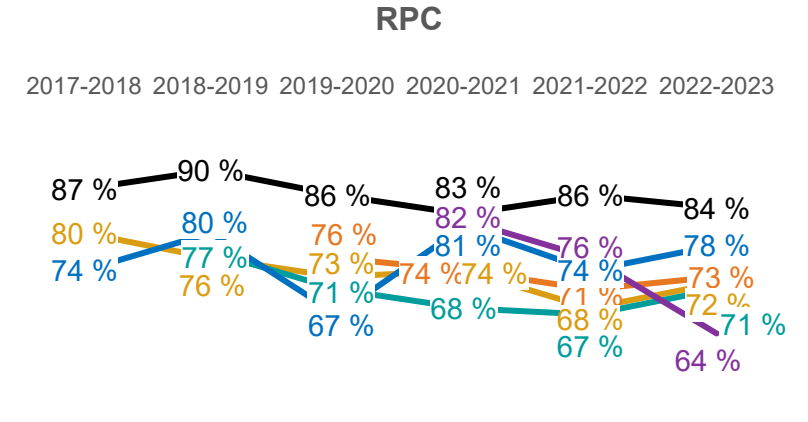
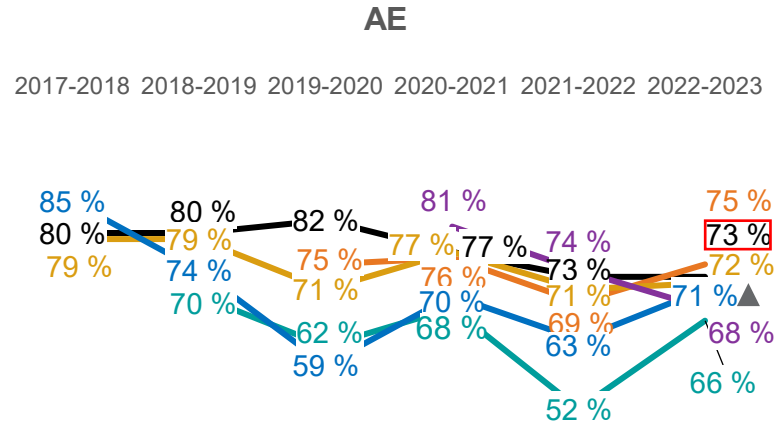
- Par rapport à 2021-2022, le taux de satisfaction a augmenté pour les centres d'appels spécialisés. Il est revenu aux niveaux observés en 2020-2021. Une proportion plus élevée a évalué sa satisfaction à 5 sur 5 pour les centres d'appels spécialisés et à 4 sur 5 pour la ligne 1 800 O-Canada par rapport à l'exercice précédent, tandis qu'on a également constaté une augmentation du nombre de clients qui ont évalué leur satisfaction à 1 sur 5 (« Très insatisfait(e) ») pour eServiceCanada.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION – TENDANCES



Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services : par programme

- La satisfaction à l'égard des modes de prestation continue de différer en fonction du programme : Les clients du PPIRPC ont attribué de notes plus basses pour le niveau de satisfaction à l'égard du mode en personne, des centres d'appels spécialisés et du service en ligne que l'ensemble des clients, et les clients de l'AE pour le service en personne et les clients de la SV/du SRG pour le service en ligne et Mon dossier Service Canada. Les clients du NAS ont attribué des notes plus élevées pour le service en personne et le service en ligne.
- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE ont attribué des notes plus élevées pour leur satisfaction à l'égard des centres d'appels spécialisés, les clients du PPIRPC des notes plus élevées à eServiceCanada et les clients du NAS pour le service en personne.



* Petit échantillon. Interpréter ces données avec circonspection.
 Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?
 Base : tous les répondants (n = base variable)

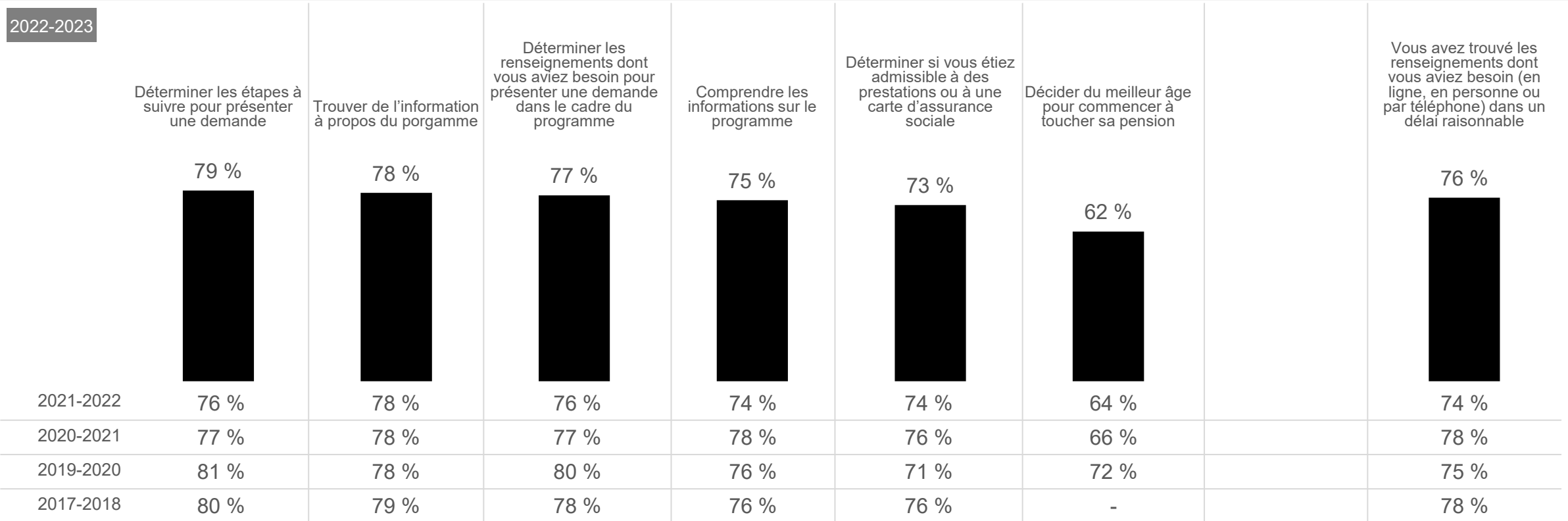
Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada : Vue d'ensemble

- Les clients trouvaient qu'il était facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, de trouver des renseignements à propos du programme et de déterminer les renseignements à fournir. Les notes sont restées plus basses en ce qui concerne la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension (parmi les programmes pertinents).
- Par rapport à 2021-2022, les notes sont restées constantes dans tous les aspects de la facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (GC).

% DE NOTES DE 4 OU 5



Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au [INSÉRER ABRÉV.] sur le site Web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très difficile » et 5 « Très facile », comment évaluez-vous...?

Base : les clients qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n = variable)

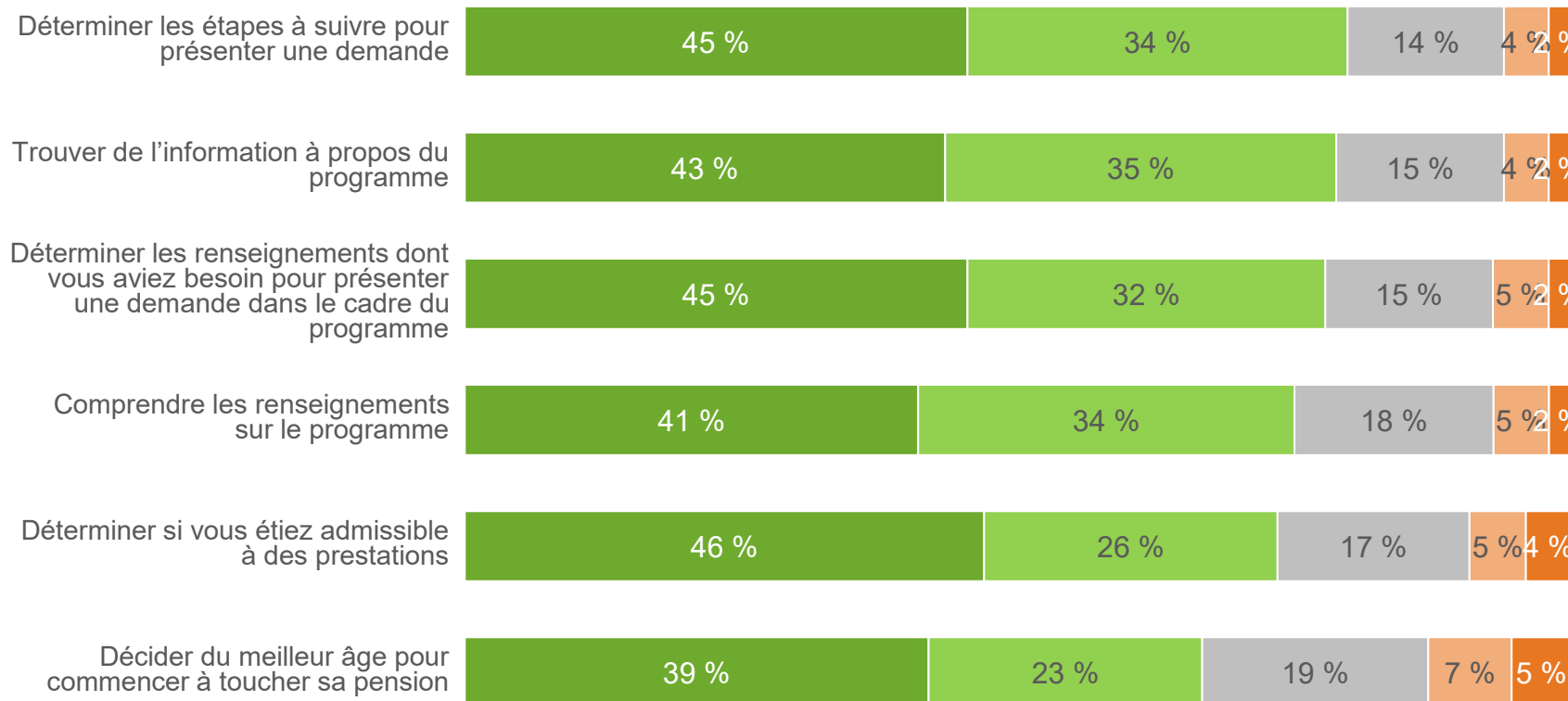
Q7. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé selon lequel vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « tout à fait en désaccord » et 5 à « tout à fait d'accord ».

Base : les clients qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n = 2877)

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada

FACILITÉ DE NAVIGATION SUR LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA

■ 5 - Très facile ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 - Très difficile



% DE NOTES DE 4 OU 5

2017-2018 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023

	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	80 %	81 %	77 %	76 %	79 %
Trouver de l'information à propos du programme	79 %	78 %	78 %	78 %	78 %
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande dans le cadre du programme	78 %	80 %	77 %	76 %	77 %
Comprendre les renseignements sur le programme	76 %	76 %	78 %	74 %	75 %
Déterminer si vous étiez admissible à des prestations	75 %	71 %	76 %	74 %	73 %
Décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension	-	72 %	66 %	64 %	62 %

Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada : par programme

- Les clients du NAS étaient plus enclins à attribuer des notes élevées à tous les aspects de la facilité à trouver des renseignements sur le site Web du gouvernement du Canada que l'ensemble des clients, tandis que les clients du PPIRPC l'étaient moins. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de penser qu'il était facile de déterminer leur admissibilité, tandis que les clients du RPC et de la SV/du SRG l'étaient davantage. Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de bien comprendre l'information à propos du programme de convenir qu'il est facile de trouver les renseignements nécessaires pour présenter une demande.
- Par rapport à 2021-2022, les notes sont constantes dans tous les aspects de la facilité à trouver des renseignements sur le site Web du gouvernement du Canada.

% DE NOTES DE 4 OU 5	TOTAL					AE					RPC					PPIRPC					NAS					SV/SRG				
	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	80 %	81 %	77 %	76 %	79 %	80 %	82 %	74 %	74 %	78 %	78 %	81 %	77 %	73 %	77 %	62 %	58 %	60 %	57 %	59 %	83 %	81 %	85 %	82 %	85 %	76 %	76 %	80 %	72 %	71 %
Trouver de l'information à propos du programme	78 %	78 %	78 %	78 %	78 %	78 %	77 %	74 %	74 %	76 %	76 %	82 %	76 %	76 %	75 %	58 %	57 %	63 %	55 %	58 %	85 %	81 %	86 %	87 %	87 %	72 %	76 %	75 %	72 %	74 %
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande dans le cadre du programme	78 %	80 %	77 %	76 %	77 %	76 %	80 %	75 %	74 %	75 %	78 %	81 %	78 %	74 %	76 %	57 %	55 %	62 %	54 %	58 %	84 %	81 %	83 %	84 %	84 %	75 %	83 %	72 %	66 %	72 %
Comprendre les informations sur le programme	76 %	76 %	78 %	74 %	75 %	75 %	72 %	75 %	69 %	73 %	73 %	84 %	76 %	73 %	74 %	52 %	48 %	60 %	48 %	55 %	84 %	86 %	86 %	87 %	84 %	69 %	82 %	84 %	67 %	68 %
Déterminer si vous étiez admissible à des prestations ou à une carte d'assurance sociale	75 %	71 %	76 %	74 %	73 %	72 %	66 %	73 %	69 %	68 %	79 %	83 %	80 %	81 %	78 %	43 %	39 %	46 %	44 %	42 %	80 %	81 %	82 %	84 %	82 %	72 %	84 %	82 %	73 %	80 %
Décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension	-	72 %	66 %	64 %	62 %	-	-	-	-	-	-	72 %	64 %	63 %	62 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	74 %	71 %	67 %	63 %
Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable	78 %	75 %	78 %	74 %	76 %	77 %	70 %	73 %	69 %	74 %	76 %	81 %	79 %	72 %	74 %	58 %	53 %	61 %	55 %	61 %	83 %	80 %	87 %	83 %	82 %	72 %	80 %	76 %	71 %	74 %

Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au [INSÉRER ABRÉV] sur le site Web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très difficile » et 5 « Très facile », comment évaluez-vous...?

Base : les clients qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n = variable)

Q7. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé selon lequel vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « tout à fait en désaccord » et 5 à « tout à fait d'accord ».

Base : les clients qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n = variable)

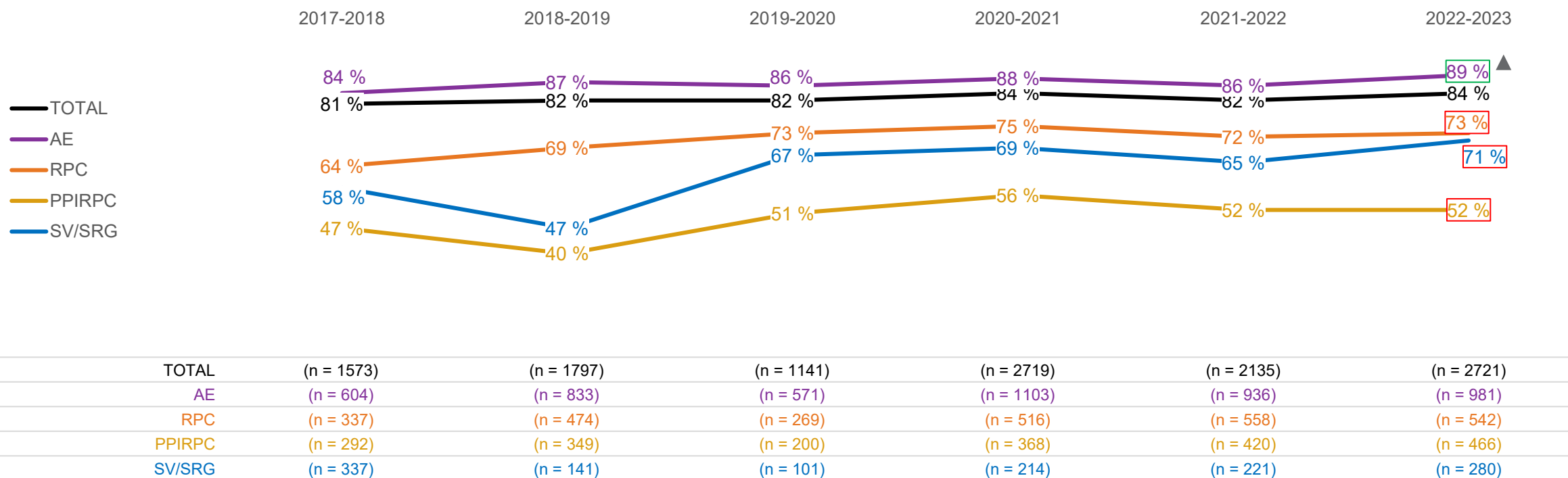
 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Augmentation déclarée de la facilité grâce aux services numériques

- Plus de huit clients sur dix ont reconnu que la possibilité d'effectuer les étapes en ligne facilitait le processus.
- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'en convenir que l'ensemble des clients, tandis que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC l'étaient moins.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté chez les clients de l'AE.

LA POSSIBILITÉ DE RÉALISER LES ÉTAPES EN LIGNE VOUS A FACILITÉ LE PROCESSUS (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).
 Nota : Les données de suivi pour « La possibilité de réaliser les étapes en ligne vous a facilité le processus » ont été recalculées pour être cohérentes avec celles de 2022-2023, et la question a été posée uniquement aux clients qui ont utilisé le mode de prestation en ligne.

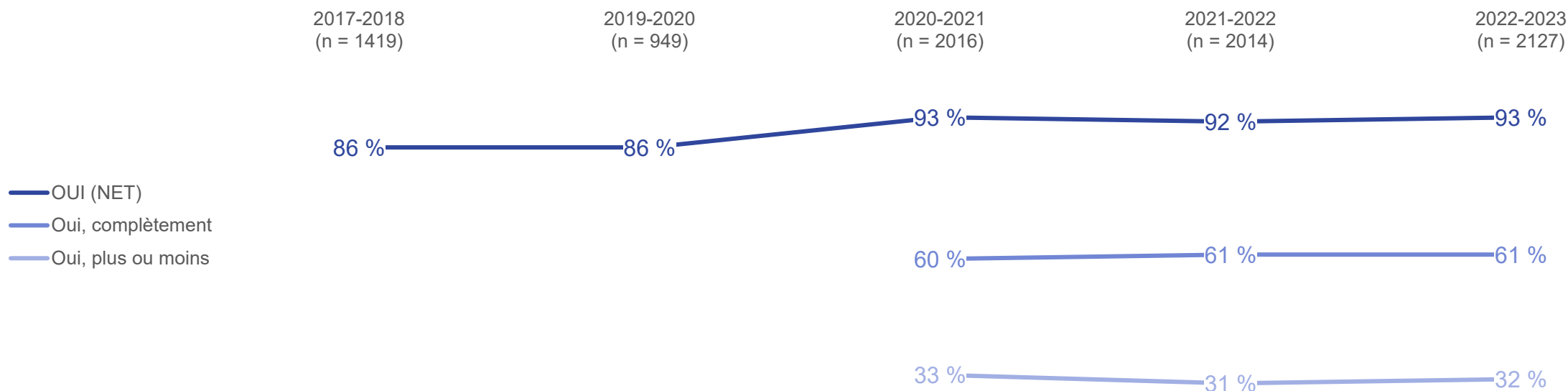
 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Mode de prestation en ligne

- Parmi les clients qui ont utilisé le service en ligne à l'étape de la prise de renseignements, plus de neuf clients sur dix ont pu trouver l'information qu'ils cherchaient sur le site Web du gouvernement du Canada. Six personnes sur dix ont pu trouver tous les renseignements qu'ils cherchaient, un tiers ont indiqué avoir plus ou moins trouvé.
- Les résultats sont conformes à ceux de 2021-2022.

CAPACITÉ À TROUVER L'INFORMATION SUR LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA (% OUI) – TENDANCES



- OUI (NET)
- Oui, complètement
- Oui, plus ou moins

Nota : Dans les vagues précédant 2020-2021, les choix de réponses étaient seulement Oui ou Non.
Q4. Avez-vous trouvé ce que vous vouliez sur le site Web du gouvernement du Canada lorsque vous cherchiez des renseignements [INSÉRER ABRÉV.] avant de présenter votre demande?
Base : tous les répondants (n = 2127)

Faits saillants qualitatifs concernant le mode de prestation en ligne

Les participants qui avaient visité les sites Web du programme pour obtenir plus d'information ont fait état d'expériences mitigées. D'une part, certains ont estimé que les sites Web étaient faciles à trouver, fournissaient des informations claires sur les étapes à suivre et ne rencontraient aucun problème de navigation.

D'autres, quant à eux, ont décrit des défis tels que concilier les renseignements d'admissibilité généraux fournis avec leur propre situation particulière, la manière détaillée de décrire l'admissibilité et la documentation requise pour la demande et le manque de clarté sur la manière de présenter une demande en ligne.

La plupart des participants à l'AE n'ont rencontré aucun problème avec le portail de demande en ligne. Le petit nombre qui l'ont fait ont souligné : un langage confus, trop de pages Web et l'inconvénient de devoir utiliser un portail en ligne pour présenter une demande, puis Mon dossier Service Canada pour vérifier les progrès.



J'ai cherché sur Google et j'ai trouvé le bon endroit [...] il était écrit « Supplément de revenu ». [...] Je l'ai ouvert et il m'expliquait tout, me disant à quoi je pouvais m'attendre si j'étais dans la bonne tranche de revenus. Cela m'a donc été très utile lorsque je suis arrivé sur le site. C'était assez facile. – Participant(e) de la SV/du SRG



Si je vais sur le site Web, je préférerais y voir une simple liste en six points qui explique ce qu'il faut avoir en personne, un original, pas une photocopie. C'est tout, et ça suffit. Mais ils présentent quand même des paragraphes énormes, et personne n'est prêt à lire un paragraphe énorme de nos jours. Cela devient tout simplement trop compliqué. – Participant(e) du NAS

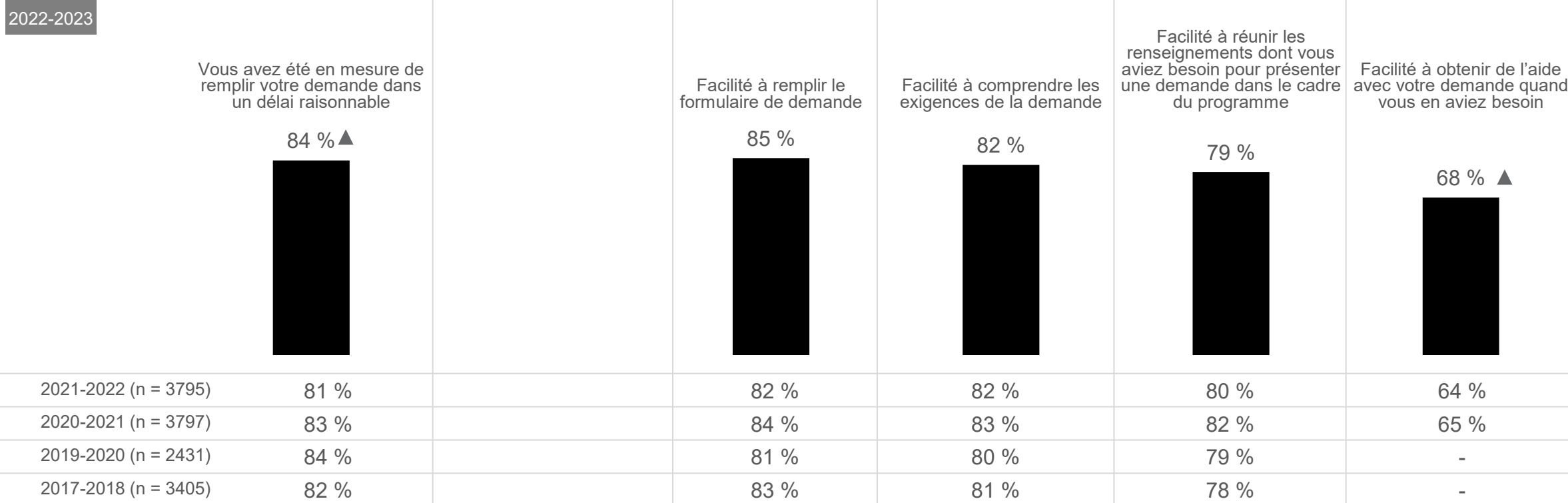


Vous accédez donc à un site Web et il vous demande de vous connecter, puis il ne se souvient plus de votre mot de passe. Et puis vous envoyez un mot de passe, puis vous l'obtenez, puis vous vous connectez enfin. Ensuite il faut cliquer sur un bouton de confirmation, puis il faut lire autre chose et accepter les conditions et les services. Ensuite, il faut se rendre sur un site Web qui dit : « Quelle est votre langue? ». Et puis vous devez cliquer sur un autre bouton qui contient alors plus de modalités. Et puis il faut cliquer sur un autre bouton qui dit : « Décrivez votre situation actuelle ». Et aucun d'entre eux n'est exact et ensuite vous devez... c'est juste que ce n'est pas conçu pour dire, faisons ceci, c'est conçu pour être un processus de collecte de données qui a peut-être été regroupé à partir de 40 personnes différentes qui ne travaillaient clairement pas ensemble. – Participant(e) de l'AE

Facilité de présenter une demande : Vue d'ensemble

- Plus de huit clients sur dix ont déclaré avoir été en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable.
- Les clients étaient plus susceptibles de trouver facile de remplir le formulaire de demande, puis de comprendre les exigences de la demande et de rassembler l'information nécessaire pour présenter une demande. Les notes sont restées plus basses concernant la facilité à obtenir de l'aide pour la demande.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté pour la capacité de remplir le formulaire de demande dans un délai raisonnable et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.

% DE NOTES DE 4 OU 5



Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».)

Base : tous les répondants (n = 3807)

Q13. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSÉRER ABRÉV.]. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de...?

Base : tous les répondants (n = variable)

Facilité de présenter une demande : par programme

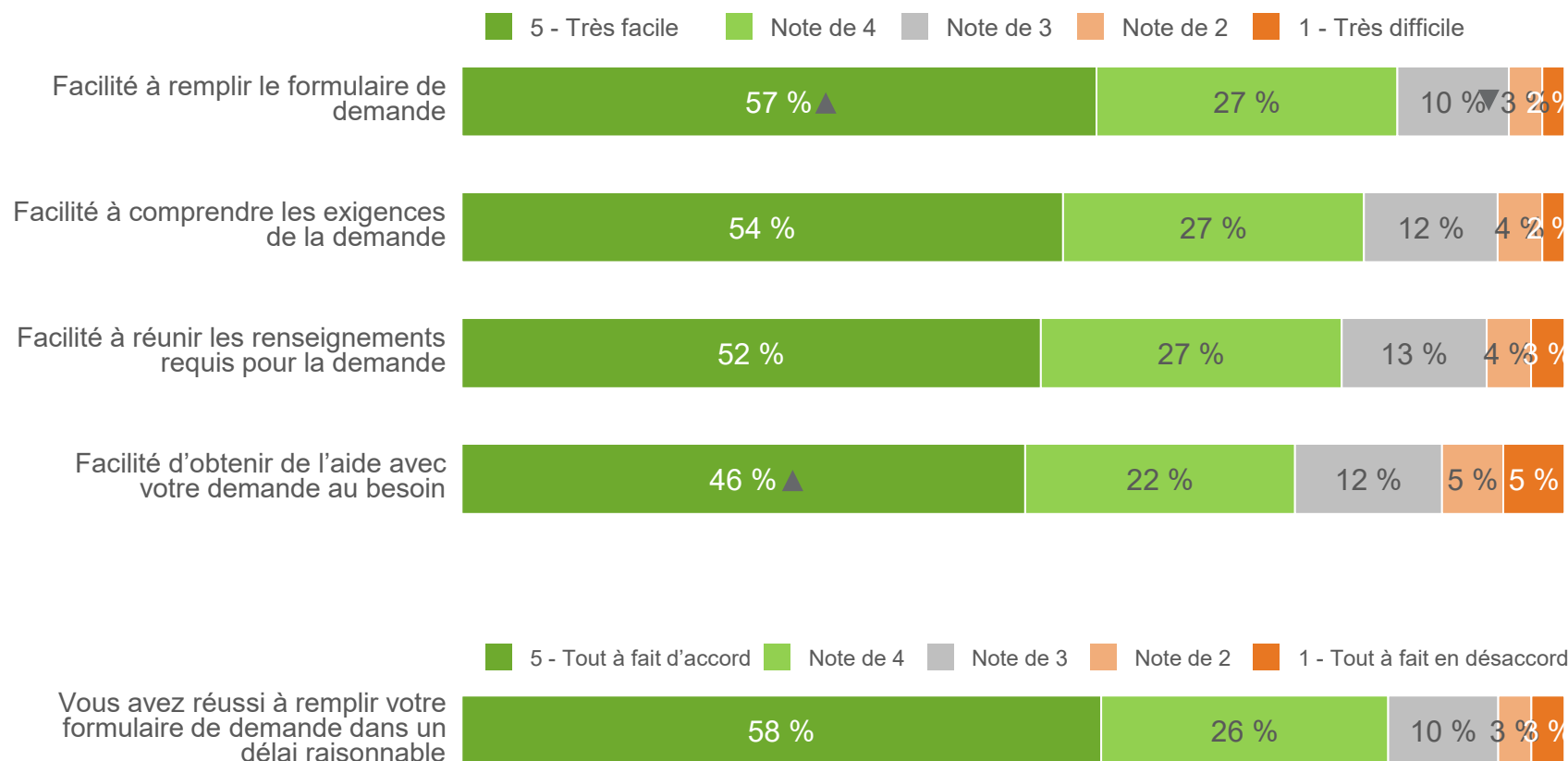
- Les clients du NAS étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients d'attribuer des notes élevées pour tous les aspects de la demande, à l'exception du fait de remplir la demande dans un délai raisonnable, lorsque les notes étaient cohérentes. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir avoir été en mesure de remplir leur demande dans un délai raisonnable et, tout comme les clients de l'AE, d'attribuer des notes élevées pour tous les aspects de la demande. Les clients du RPC et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de convenir qu'il était facile d'obtenir de l'aide pour leur demande.
- Comparativement à 2021-2022, les clients du NAS et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de convenir qu'il était facile d'obtenir de l'aide pour leur demande. Les clients de la SV/du SRG ont également attribué des notes plus élevées pour la facilité de remplir le formulaire de demande.

% DE NOTES DE 4 OU 5	TOTAL					AE					RPC					PPIRPC					NAS					SV/SRG				
	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Vous avez été en mesure de remplir votre demande dans un délai raisonnable	82 %	84 %	83 %	81 %	84 % ▲	82 %	83 %	82 %	81 %	84 %	82 %	83 %	80 %	81 %	82 %	56 %	55 %	59 %	57 %	54 %	85 %	87 %	88 %	84 %	86 %	81 %	89 %	83 %	79 %	82 %
Facilité à remplir le formulaire de demande	83 %	81 %	84 %	82 %	85 %	81 %	82 %	84 %	81 %	82 %	81 %	82 %	81 %	80 %	83 %	53 %	50 %	50 %	53 %	53 %	88 %	-	89 %	90 %	92 %	78 %	85 %	76 %	73 %	83 % ▲
Facilité à comprendre les exigences de la demande	81 %	80 %	83 %	82 %	82 %	79 %	78 %	79 %	80 %	77 %	79 %	80 %	85 %	81 %	84 %	52 %	53 %	54 %	54 %	56 %	89 %	85 %	90 %	89 %	91 %	75 %	83 %	85 %	79 %	80 %
Facilité à réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande dans le cadre du programme	78 %	79 %	82 %	80 %	79 %	75 %	75 %	81 %	77 %	75 %	77 %	82 %	81 %	78 %	80 %	46 %	43 %	44 %	44 %	45 %	87 %	86 %	88 %	89 %	89 %	75 %	79 %	77 %	74 %	81 %
Facilité d'obtenir de l'aide avec votre demande au besoin	-	-	65 %	64 %	68 % ▲	-	-	58 %	58 %	63 %	-	-	63 %	59 %	61 %	-	-	45 %	48 %	46 %	-	-	78 %	78 %	83 % ▲	-	-	61 %	54 %	62 % ▲

Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».)
 Q13. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSÉRER ABRÉV.]. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de...?
 Base : tous les répondants (n = variable)

Remplir un formulaire de demande en ligne

FACILITÉ DE PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



% DE NOTES DE 4 OU 5				
2017-2018	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
83 %	81 %	84 %	82 %	85 %
81 %	80 %	83 %	82 %	82 %
78 %	79 %	82 %	80 %	79 %
-	-	65 %	64 %	68 % ▲
82 %	84 %	83 %	81 %	84 % ▲

Q13. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSÉRER ABREV.]. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de...?

Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre formulaire de demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».)

Base : tous les répondants (n = 3807)

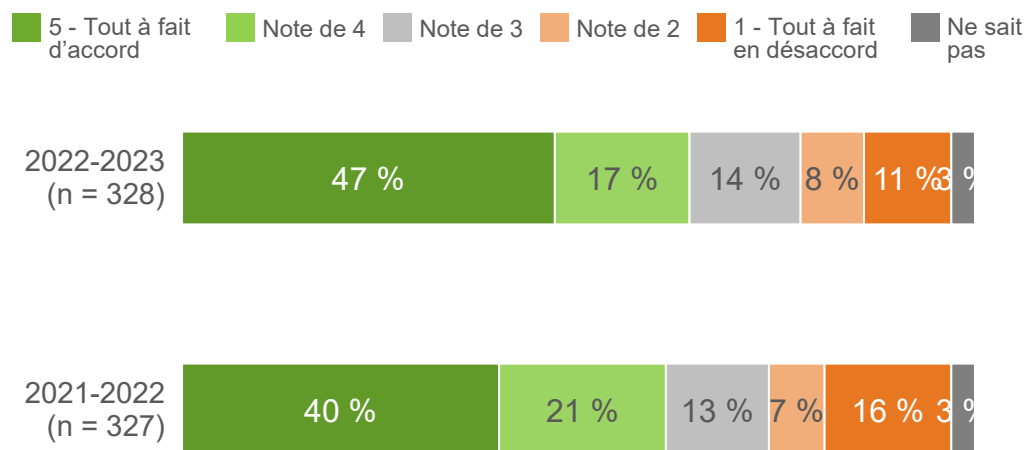
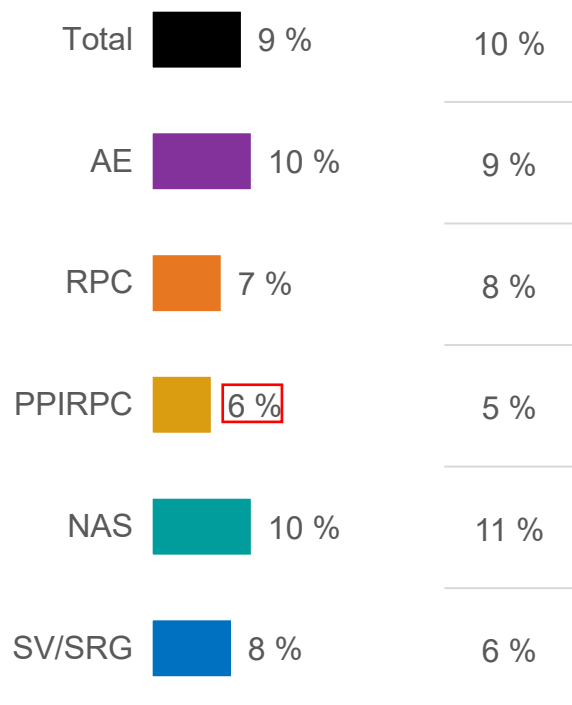
Utilisation de l'assistant virtuel sur le site Web Canada.ca

- Un client sur dix a utilisé le clavardage en ligne sur le site Web Canada.ca. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le clavardage en ligne que l'ensemble des clients, un résultat cohérent à celui de 2021-2022. Parmi ceux qui ont utilisé le clavardage, près des deux tiers ont convenu qu'il était utile et les notes étaient conformes à celles de l'exercice précédent. Les clients du PPIRPC avaient moins tendance à penser que le clavardage en ligne était utile.

% DE RÉPONDANTS AYANT UTILISÉ L'ASSISTANT VIRTUEL

UTILITÉ DE L'ASSISTANT VIRTUEL

2021-2022



% DE NOTES DE 4 OU 5

	AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/SRG	
TOTAL	64 %	61 %	63 %	35 %	71 %	73 %
	61 %	56 %	58 %	58 %	70 %	50 %

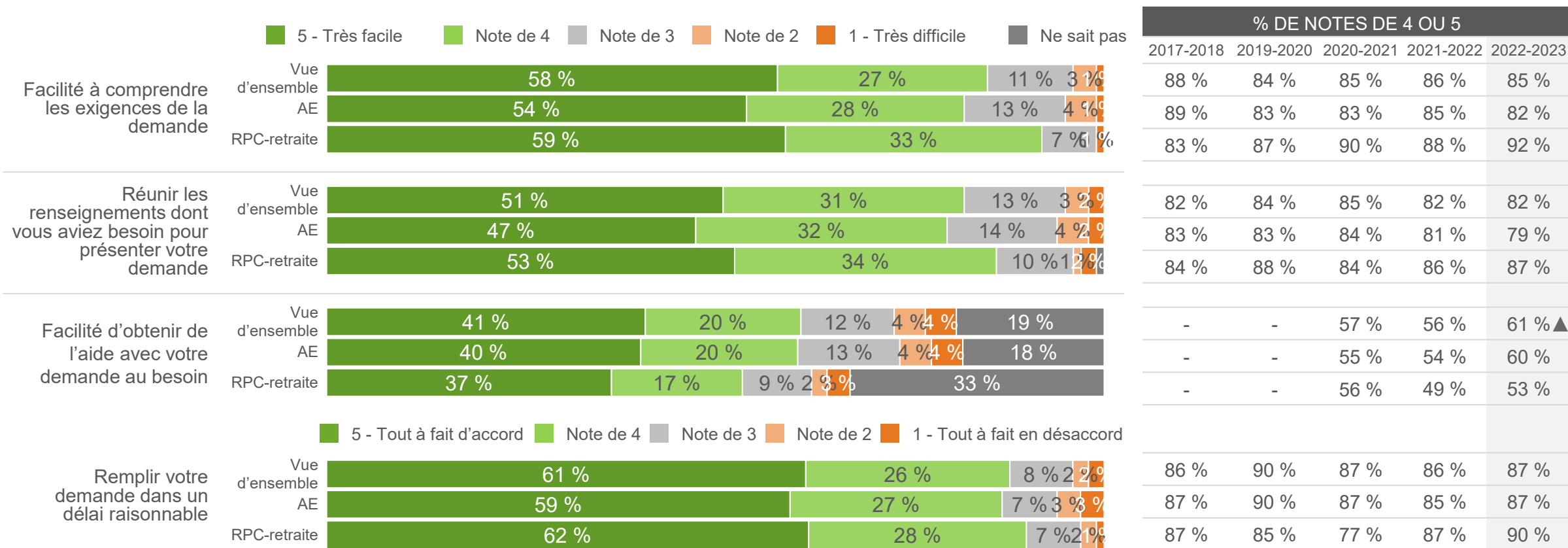
Q14d. Avez-vous utilisé le clavardage en ligne sur le site Web Canada.ca (également appelé « assistant virtuel ») à un moment quelconque du processus pour obtenir des informations sur [INSÉRER ABREV.] et pour remplir et présenter le formulaire de demande?
 Base : tous les répondants (n = 3807)
 Q14e. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec le fait que le clavardage en ligne sur le site Web Canada.ca a été utile? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».)
 Base : les clients qui ont utilisé le clavardage en ligne (n = 328)

 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

Facilité du processus de demande : Clients en libre-service

- Au moins huit clients sur dix ou plus, soit la grande majorité des clients ayant recours à la fonction libre-service 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. Près de six clients sur dix en libre-service ont trouvé qu'il était facile d'obtenir de l'aide pour leur demande au besoin.
- Comparativement à 2021-2022, les clients en libre-service étaient plus susceptibles, dans l'ensemble, de convenir qu'il était facile d'obtenir de l'aide pour leur demande.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION – TENDANCES

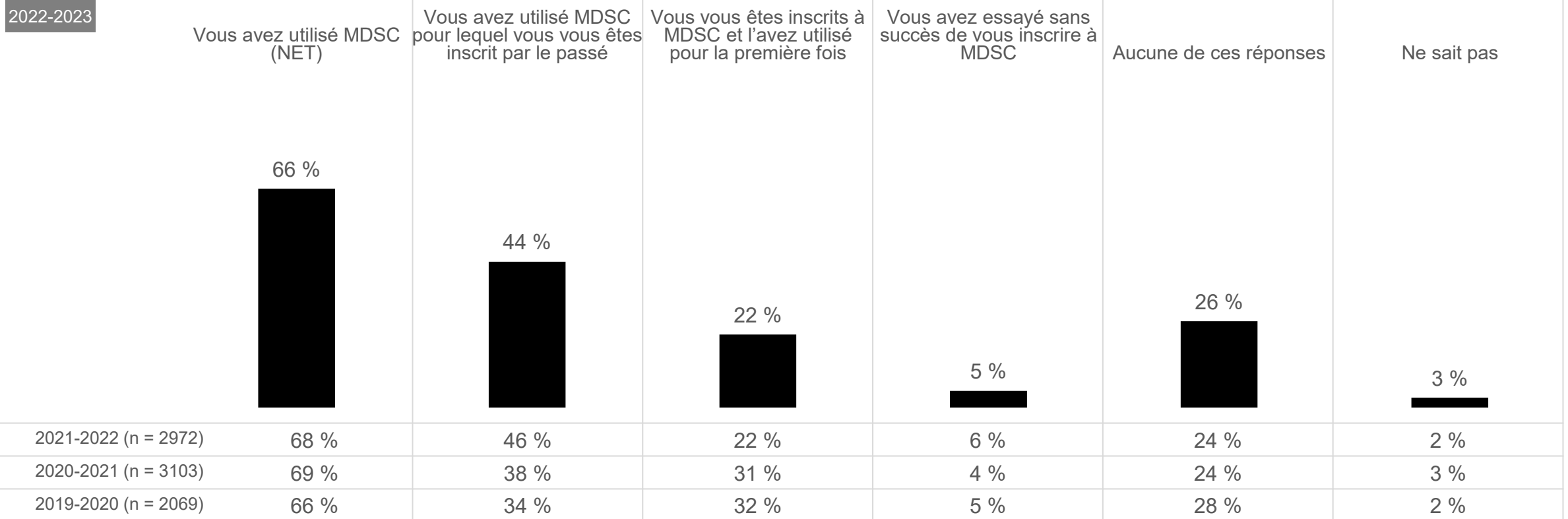


Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre formulaire de demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».)
 Q13. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSÉRER ABRÉV.]. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de...?
 Base : clients en libre-service – Vue d'ensemble (n = 799), AE (n = 353), RPC-retraite (n = 213)

Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC) : Vue d'ensemble

- Dans l'ensemble, les deux tiers des clients ont utilisé MDSC. Un peu plus de quatre clients sur dix ont utilisé le service MDSC auquel ils s'étaient inscrits précédemment, deux sur dix se sont inscrits à MDSC et ont utilisé le service pour la première fois, et 5 % ont essayé sans succès de s'y inscrire.
- Par rapport à 2021-2022, l'utilisation de MDSC est restée constante.

UTILISATION DE MDSC



Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC) : par programme

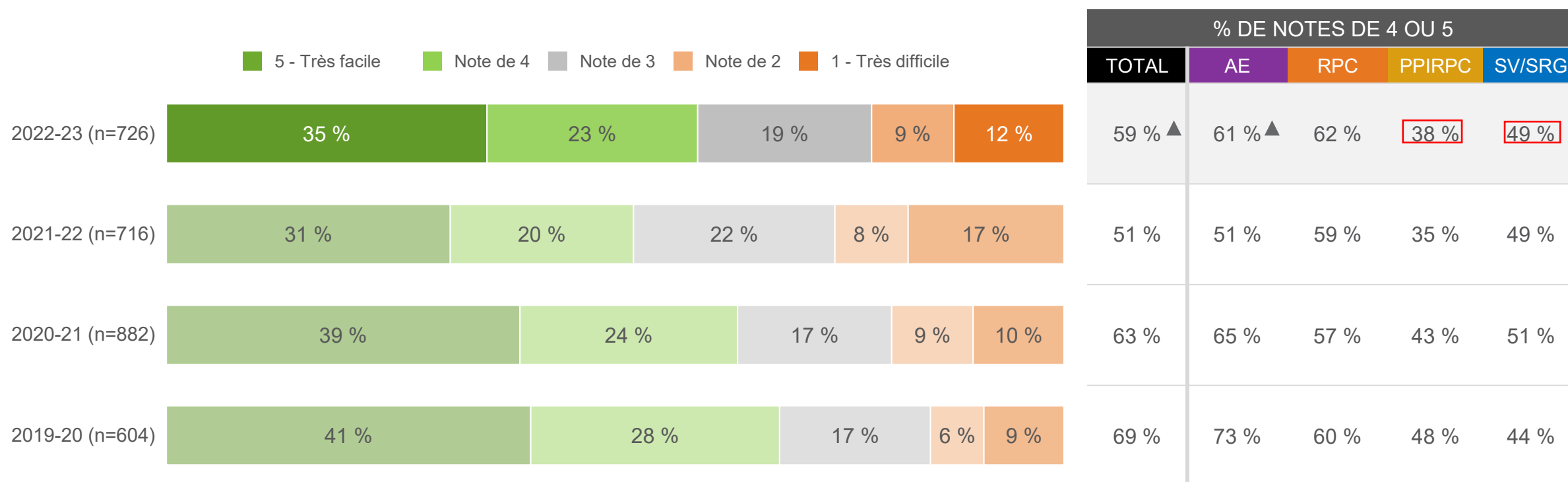
- Les trois quarts des clients du RPC, sept clients de l'AE sur dix et la moitié des clients du PPIRPC et de la SV/du SRG ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. Les clients du RPC étaient plus susceptibles d'avoir utilisé leur MDSC auquel ils s'étaient inscrits par le passé.
- Par rapport à 2021-2022, une proportion plus élevée de clients du PPIRPC et de la SV/du SRG ont utilisé MDSC. Notamment, les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles de s'être inscrits et d'avoir utilisé leur MDSC pour la première fois.

	TOTAL				AE				RPC				PPIRPC				SV/SRG			
	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Vous avez utilisé MDSC (NET)	66 %	69 %	68 %	66 %	77 %	75 %	74 %	70 %	50 %	77 %	71 %	74 %	39 %	48 %	41 %	48 %	32 %	43 %	43 %	50 %
Vous avez utilisé MDSC auquel vous vous êtes inscrit par le passé	34 %	38 %	46 %	44 %	39 %	40 %	50 %	46 %	22 %	43 %	44 %	51 %	25 %	32 %	33 %	35 %	21 %	29 %	30 %	33 %
Vous vous êtes inscrits à MDSC et l'avez utilisé pour la première fois	32 %	31 %	22 %	22 %	38 %	35 %	24 %	24 %	28 %	34 %	27 %	23 %	14 %	16 %	8 %	13 %	11 %	14 %	13 %	17 %
Vous avez essayé sans succès de vous inscrire à MDSC	5 %	4 %	6 %	5 %	3 %	4 %	6 %	5 %	8 %	5 %	3 %	4 %	5 %	4 %	9 %	7 %	7 %	5 %	7 %	6 %
Aucune de ces réponses	28 %	24 %	24 %	26 %	18 %	19 %	19 %	22 %	38 %	14 %	22 %	19 %	53 %	44 %	46 %	42 %	59 %	47 %	46 %	42 %
Ne sait pas	2 %	3 %	2 %	3 %	1 %	3 %	2 %	3 %	3 %	5 %	3 %	4 %	2 %	4 %	4 %	3 %	2 %	4 %	4 %	3 %

Facilité d'inscription à Mon dossier Service Canada (MDSC) : par programme

- Six clients sur dix ont trouvé facile de s'inscrire à MDSC, un taux plus élevé que 2021-2022. Les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles que l'ensemble des clients de penser qu'il était facile de s'inscrire.
- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE étaient moins susceptibles de penser qu'il était facile de s'inscrire.

FACILITÉ D'INSCRIPTION À MDSC – TENDANCES



Raisons de la faible satisfaction à l'égard de l'inscription à MDSC

- Les raisons les plus courantes pour lesquelles les clients ont attribué une note de 1 ou 2 sur 5 à l'inscription à MDSC concernent des problèmes de code d'accès personnel ou à la création du profil, suivi des problèmes de vérification de l'identité au moyen des données bancaires en ligne. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de citer des difficultés à vérifier leur identité au moyen de leurs données bancaires en ligne et plus susceptibles de citer une autre raison pour expliquer la note plus basse qu'ils ont attribuée.
- Les résultats sont conformes à ceux de 2021-2022.


RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 OU 2

21 % des répondants qui se sont inscrits à MDSC ou qui ont essayé sans succès de s'y inscrire

	TOTAL		AE		RPC		PPIRPC		SV/SRG	
	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023	2021-2022*	2022-2023**	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023
Problèmes avec votre code d'accès personnel (CAP)	22 %	21 %	22 %	20 %	34 %	**	29 %	24 %	14 %	25 %
Problèmes lors de la création de votre profil (comme la saisie de votre NAS, de vos renseignements personnels ou des questions de sécurité)	17 %	21 %	17 %	21 %	7 %	**	15 %	15 %	19 %	18 %
Problèmes à vérifier votre identité au moyen des renseignements bancaires en ligne	19 %	17 %	21 %	19 %	6 %	**	24 %	6 %	13 %	10 %
Problèmes avec votre code de sécurité (pour l'authentification à facteurs multiples)	7 %	16 %	6 %	15 %	15 %	**	6 %	12 %	11 %	20 %
Mon dossier Service Canada (MDSC) n'était pas disponible	5 %	3 %	4 %	3 %	11 %	**	4 %	5 %	9 %	4 %
Autre raison	21 %	14 %	21 %	15 %	15 %	**	9 %	25 %	30 %	6 %
Aucune de ces réponses	5 %	7 %	5 %	6 %	11 %	**	6 %	7 %	-	10 %

* Petit échantillon, interpréter les résultats avec circonspection. ** Taille de l'échantillon trop petite pour être utilisée à des fins de rapport. Q34ac. Vous avez attribué une note de [INSERT RATING FROM Q34ab] sur 5 pour votre inscription à Mon dossier Service Canada. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à rendre votre inscription difficile?
Base : Notes de 1 ou 2 attribuées à la facilité d'inscription à MDSC (n = 192)

25 % Statistiquement plus élevé que le total
6 % Statistiquement plus bas que le total

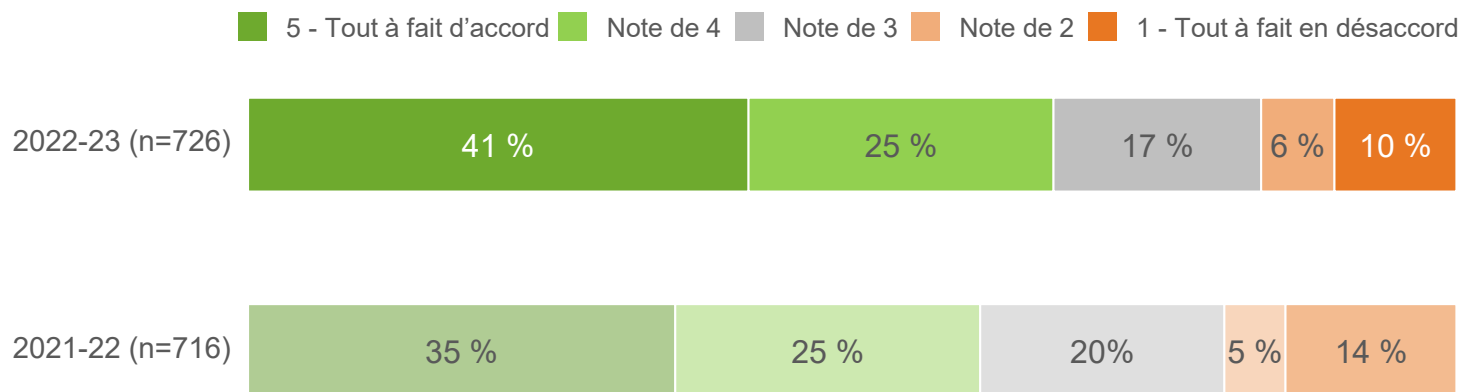
 Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Inscrits à MDSC dans un délai raisonnable

- Les deux tiers des clients qui se sont inscrits ou ont tenté de s'inscrire à MDSC ont convenu avoir été en mesure de le faire dans un délai raisonnable, un résultat statistiquement plus élevé qu'en 2021-2022.
- Les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient moins enclins à penser qu'ils pouvaient s'inscrire à MDSC dans un délai raisonnable.

L'INSCRIPTION À MDSC A PRIS UN TEMPS RAISONNABLE

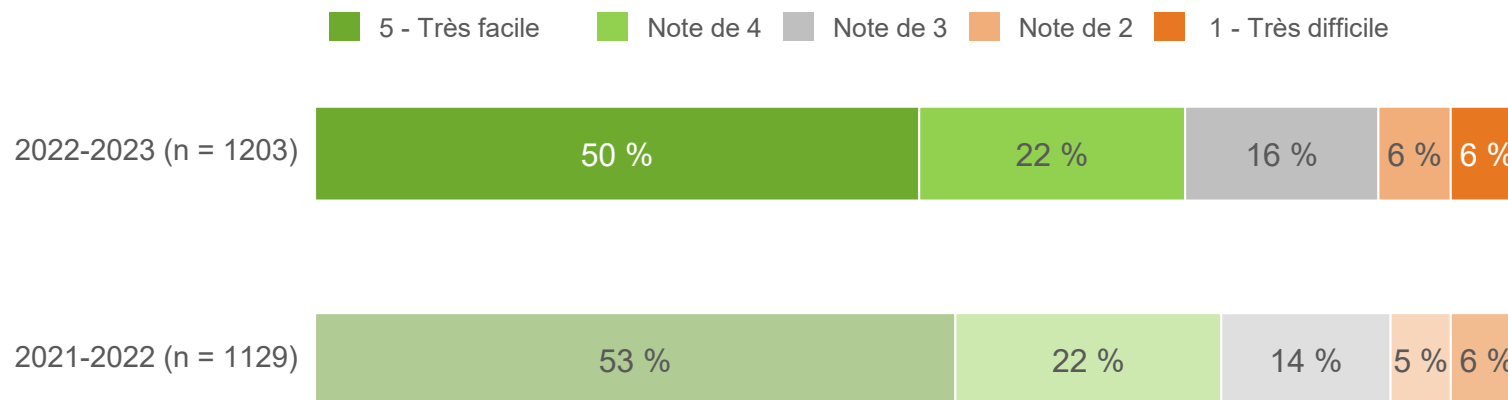


% DE NOTES DE 4 OU 5					
TOTAL	AE	RPC	PPIRPC	SV/SRG	
66 %▲	68 %	70 %	40 %	57 %	
60 %	60 %	64 %	37 %	60 %	

Facilité d'accès au compte MDSC existant

- Un peu plus de sept clients sur dix ayant déjà un compte MDSC ont trouvé qu'il était facile de s'y connecter, et la moitié a déclaré qu'il était *très* facile de s'y connecter.
- Les clients du RPC étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients de convenir qu'il était facile de se connecter, et les notes ont augmenté par rapport à 2021-2022.

FACILITÉ D'ACCÈS AU COMPTE MDSC EXISTANT



% DE NOTES DE 4 OU 5				
TOTAL	AE	RPC	PPIRPC	SV/SRG
72 %	72 %	81 % ▲	71 %	70 %
75 %	77 %	68 %	67 %	72 %

Raison de la difficulté d'accès à MDSC : Vue d'ensemble

- Chez les personnes qui ont attribué une note de 1 ou 2 sur 5 à la facilité d'accès à MDSC, les raisons les plus fréquentes sont les problèmes avec leur code de sécurité, l'oubli du nom d'utilisateur ou du mot de passe, le verrouillage de leur compte ou l'indisponibilité de MDSC. Trois personnes sur dix ont cité d'autres raisons.
- Les résultats sont conformes par programme et à ceux de 2021-2022.

RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 OU 2, 12 % des répondants qui avaient déjà un compte MDSC

	TOTAL		AE		RPC		PPIRPC		SV/SRG	
	2021-2022	2022-2023	2021-2022	2022-2023	2021-2022*	2022-2023**	2021-2022	2022-2023*	2021-2022**	2022-2023**
Vous avez éprouvé des problèmes avec votre code de sécurité (pour l'authentification à facteurs multiples)	7 %	17 %	5 %	18 %	25 %	-	3 %	19 %	-	-
Nom d'utilisateur ou mot de passe oublié	19 %	15 %	17 %	14 %	12 %	-	26 %	18 %	-	-
Votre compte a été verrouillé	13 %	12 %	13 %	12 %	13 %	-	9 %	10 %	-	-
Mon dossier Service Canada (MDSC) n'était pas disponible	16 %	11 %	17 %	11 %	12 %	-	11 %	6 %	-	-
Réponses aux questions de sécurité oubliées	14 %	7 %	16 %	7 %	10 %	-	11 %	4 %	-	-
Autre raison	23 %	31 %	22 %	31 %	16 %	-	40 %	39 %	-	-
Aucune de ces réponses	5 %	8 %	5 %	8 %	11 %	-	-	-	-	-

* Petit échantillon. Interpréter ces données avec circonspection. ** Taille de l'échantillon trop petite pour être utilisée à des fins de rapport. Q35b. Vous avez attribué une note de [NOTE POUR Q35A] sur 5 pour votre connexion à Mon dossier Service Canada. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à rendre votre connexion difficile?
Base : Notes de 1 ou 2 attribuées à la facilité de connexion au compte (n = 125)

Satisfaction à l'égard de Mon dossier Service Canada (MDSC)

- Presque les trois quarts des clients qui ont utilisé leur MDSC étaient satisfaits de la qualité globale du service qu'ils ont reçu, ce qui est semblable à 2021-2022. Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'être satisfaits du service reçu au moyen de MDSC.
- Lorsqu'on examine les résultats par groupe de clients, on constate que les clients racisés et les CLOSM sont plus susceptibles de se montrer très satisfaits, tandis que les clients qui n'ont aucun appareil, ceux qui sont peu versés en informatique, ceux qui se heurtent à une barrière linguistique et ceux qui ne parlent pas anglais ou français le sont moins.

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DE MDSC (% DE NOTES DE 4 OU 5)

		AE	RPC	PPIRPC	SV/SRG
2022-2023 (n = 989)	73%	75 %	73 %	70 %	59 %
2021-2022 (n = 904)	70%	69 %	71 %	69 %	66 %

GROUPES DE CLIENTS

SATISFACTION PLUS ÉLEVÉE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

Clients racisés – 83 %

CLOSM – 83 %



SATISFACTION PLUS BASSE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

Peu versés en informatique – 52 %

Sans appareil – 54 %

Barrière linguistique – 41 %

Non anglophones ou francophones – 37 %




Faits saillants qualitatifs concernant Mon dossier Service Canada

Les participants de la SV/au SRG et du PPIRPC étaient parmi les moins susceptibles d'utiliser MDSC pour remplir leur formulaire de demande. Cela dépendait en grande partie de leur âge, de leur état de santé et de la nature de la demande. Les participants plus âgés à ces programmes n'avaient pas accès à un ordinateur ou à Internet et étaient généralement plus à l'aise et plus confiants pour présenter une demande en utilisant le formulaire de demande papier ou en personne. Pour d'autres, il était difficile de s'asseoir devant un ordinateur en raison de leur état de santé, et ils ont trouvé plus facile de s'exprimer en écrivant leurs réponses et, dans un petit nombre de cas, les participants ne connaissaient pas la possibilité de présenter une demande en ligne.

Parmi ceux qui ont déjà utilisé MDSC, les participants ont signalé peu de problèmes lors de l'inscription ou de la connexion à MDSC; la plupart semblaient avoir leur compte depuis plusieurs années maintenant. Certains ont utilisé leur cléGC par habitude. D'autres ont trouvé l'option de connexion par l'entremise de leur banque plus pratique et plus sûre en raison du niveau élevé de confiance envers leurs institutions bancaires.

La plupart des participants ont utilisé MDSC pour vérifier l'état de leur demande. Ils ont été généralement déçus par le vague message d'état « En attente » affiché sur MDSC. Les participants ont expliqué que le message d'état est l'une des raisons pour lesquelles ils ont appelé le centre d'appels spécialisé d'un programme pour demander de l'information plus détaillée.

Les participants qui ont utilisé MDSC étaient généralement convaincus que Service Canada faisait de son mieux pour protéger leurs renseignements personnels. Il y a eu quelques références à des atteintes à la sécurité concernant des ministères du gouvernement fédéral, mais cela ne semble pas avoir eu une incidence sur leur niveau de confiance. Au lieu de cela, les participants ont adopté une attitude de résignation face aux failles de sécurité qui se produisent et touchent à la fois les organismes privés et publics.



Je tape au clavier avec un seul doigt. J'ai des amis qui peuvent m'aider avec l'ordinateur, et ma belle-fille est très douée en informatique. Mais je ne suis pas très à l'aise avec ça. Alors, quand j'ai vu que je pouvais simplement l'imprimer et écrire mes réponses, je me suis dit : Oui, c'est ce que je vais faire. Je suis un peu vieux jeu. – Participant(e) du PPIRPC

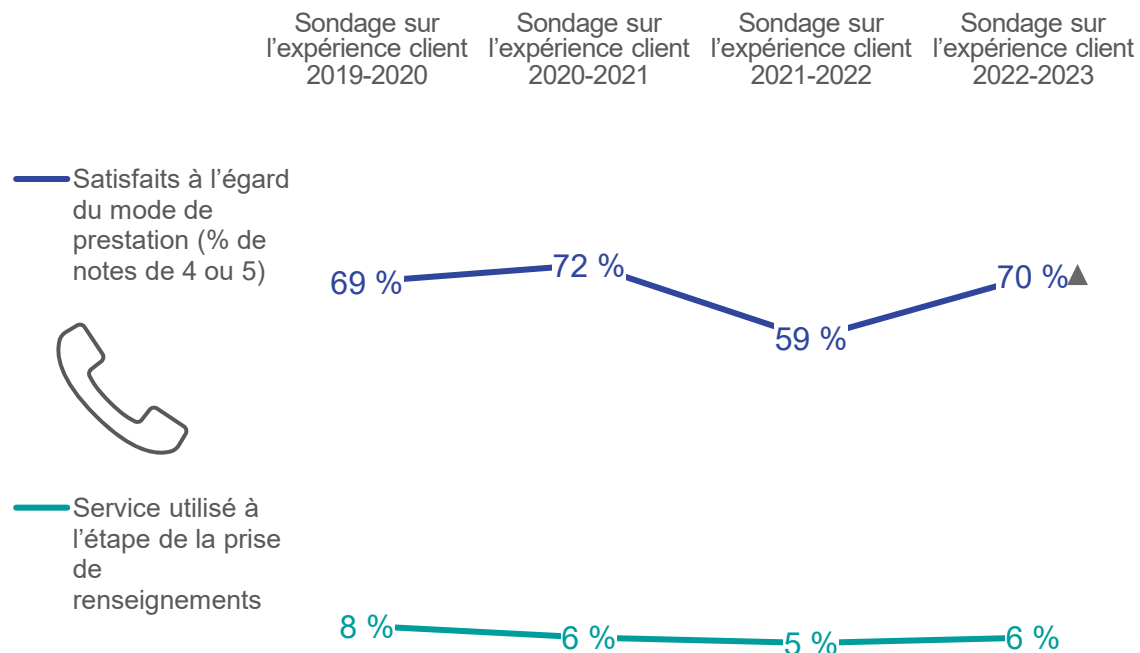
C'était assez simple [...] J'ai déjà eu un très bon service avec mes services bancaires et Interac, alors j'ai pensé que si je me connectais avec ça, parce que mon compte MDSC contient tous mes numéros d'assurance sociale et ce genre de renseignements, il est probablement préférable d'utiliser la vérification Interac car ma banque propose des alertes de fraude et différentes façons de me protéger. – Participant(e) de l'AE

Les options sont « En attente » ou « Approuvé ». Et puis « En attente », qu'est-ce que ça veut dire? Et même les personnes à qui on parle au téléphone ne savent pas ce que cela signifie. – Participant(e) de l'AE

Utilisation de la ligne 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements et satisfaction à l'égard du mode de prestation : vue d'ensemble et par groupe de clients

- Dans l'ensemble, 6 % des clients ont utilisé la ligne 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements pour s'informer sur le programme pour lequel ils ont présenté une demande. Ce résultat est cohérent à celui de 2021-2022. L'utilisation à l'étape de la prise de renseignements était plus élevée chez les clients qui ont des limitations.
- Sept clients sur dix étaient satisfaits de la qualité de la ligne 1 800 O-Canada, un nombre plus élevé que celui de 2021-2022. La satisfaction était plus élevée chez les clients en région éloignée, les nouveaux arrivants et les clients racisés que chez l'ensemble des clients qui ont utilisé le 1 800 O-Canada et plus basse chez ceux se heurtant à une barrière linguistique ou les clients ayant des limitations. Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a augmenté parmi les clients autochtones, ceux qui vivent en milieu urbain, les clients ayant des limitations, les clients en situation de handicap et les clients racisés.

UTILISATION DE LA LIGNE 1 800 O-CANADA ET SATISFACTION



GROUPES DE CLIENTS

	SATISFAITS (% DE NOTES DE 4 OU 5)				% UTILISÉ À L'ÉTAPE DE LA PRISE DE RENSEIGNEMENTS			
	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Jeunes (18 à 30 ans)	79 %	79 %	47 %*	67 %	5 %	4 %	5 %	6 %
Aînés (60 ans et plus)	67 %	65 %	68 %	72 %	9 %	7 %	6 %	7 %
CLOSM	78 %	**	**	**	3 %	6 %	5 %	2 %
Non anglophones ou francophones	82 %	**	**	**	3 %	2 %*	5 %*	7 %
Études secondaires ou moins	73 %	80 %	60 %	69 %	7 %	7 %	8 %	8 %
Autochtones	52 %	83 %*	56 %	68 % ▲	8 %	6 %	7 %	9 %
Clients en situation de handicap	70 %	48 %	51 %	79 % ▲	11 %	7 %	10 %	8 %
Région éloignée	74 %	80 %*	79 %*	88 %*	6 %	7 %	7 %	7 %
Milieu urbain	71 %	71 %	57 %	73 % ▲	7 %	6 %	5 %	5 %
Milieu rural	65 %	74 %	57 %	65 %	9 %	5 %	5 %	5 %
Peu versés en informatique	69 %	75 %	61 %	61 %	11 %	9 %	8 %	9 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)	83 %	**	**	94 %*	3 %	3 %	2 %	5 %
Barrière linguistique	8 %	31 %	**	31 %*	19 %	12 %	5 %	4 %
Téléphone portable seulement	54 %	66 %*	67 %	73 %	5 %	13 %	8 %	6 %
Sans appareil	77 %	85 %	71 %*	**	19 %	11 %	10 %	3 % ▼
Clients ayant des limitations	55 %	72 %	47 %	55 % ▲	8 %	7 %	7 %	8 %
Personnes racisées	-	82 %	63 %*	85 % ▲	-	6 %	5 %	5 %

* Petit échantillon. Interpréter ces données avec circonspection. ** Taille de l'échantillon trop petite pour être utilisée à des fins de rapport.
 Q1a. De quelle façon avez-vous découvert le [INSÉRER PROGRAMME] ou [INSÉRER ABREV.] avant de remplir une demande? Avez-vous...?
 Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?
 Base : tous les répondants (n = variable)

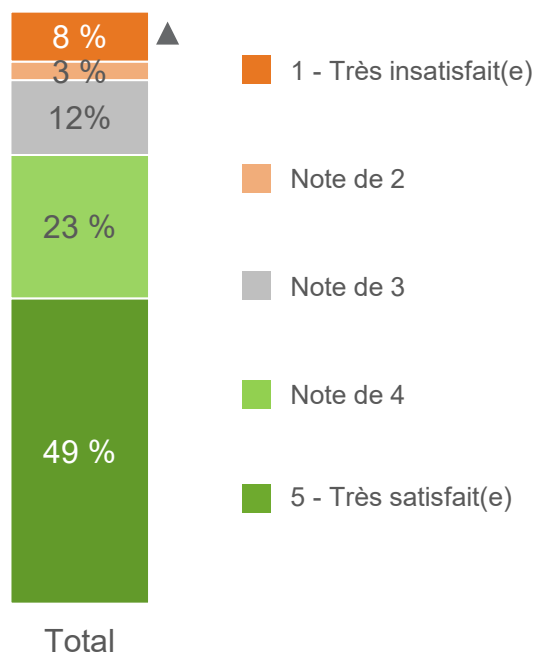
Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Satisfaction à l'égard de eServiceCanada

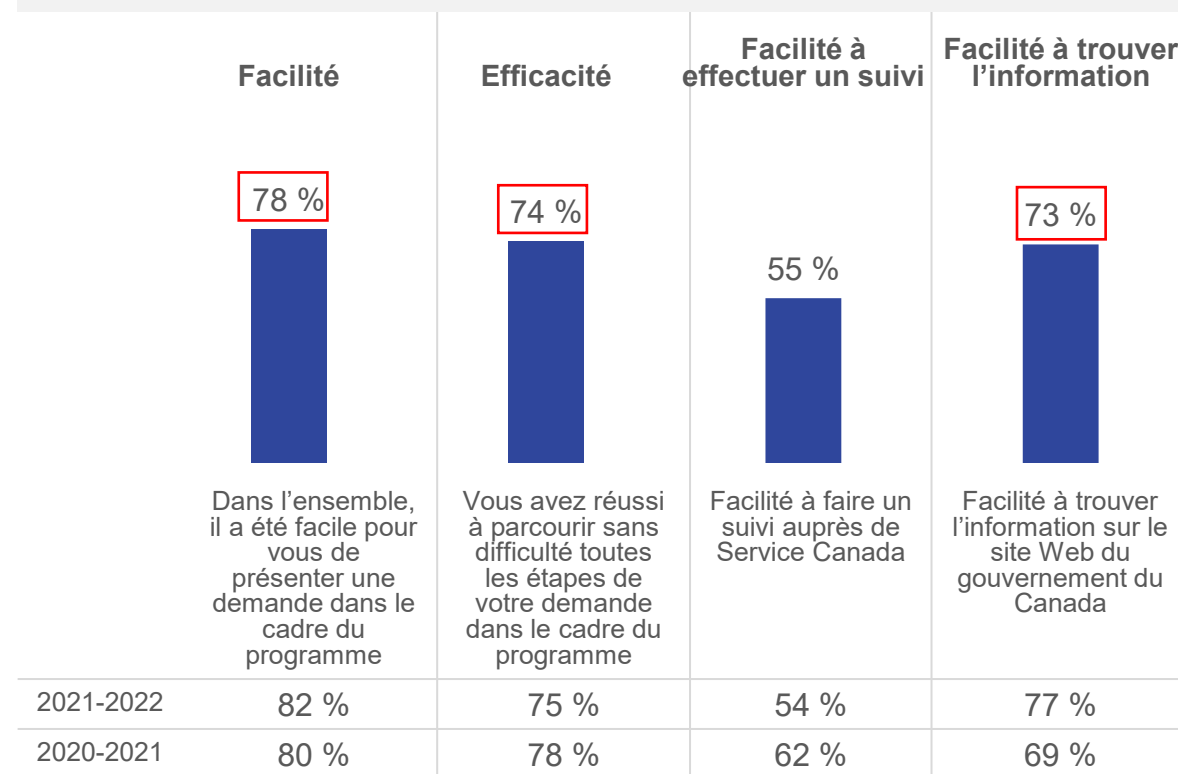
- La majorité des clients (un peu plus de sept sur dix) qui ont utilisé eServiceCanada étaient satisfaits de la qualité globale du service reçu. Cependant, les notes ont diminué légèrement et on a également constaté une augmentation du nombre de ceux qui ont évalué leur satisfaction à 1 sur 5 (« Très insatisfait(e) »).
- Parmi ceux qui ont utilisé eServiceCanada, près de huit sur dix ont trouvé le processus facile, tandis que les trois quarts ont trouvé qu'il était efficace et facile de trouver des renseignements sur le programme pour lequel ils présentaient une demande sur le site Web du gouvernement du Canada. Toutes leurs notes étaient inférieures à celles de l'ensemble des clients. Un peu plus de la moitié ont estimé qu'il était facile de faire un suivi.
- Les notes sont conformes à celles de 2021-2022.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ GLOBALE DES SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)



% DE NOTES DE 4 OU 5		
2020-2021	2021-2022	2022-2023
82 %	76 %	72 %

MESURES DE LA FACILITÉ ET DE L'EFFICACITÉ



Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?

Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).

Q20a. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très difficile » et 5, « Très facile », indiquez dans quelle mesure il a été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.

Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au [INSÉRER ABRÉV.] sur le site Web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très difficile » et 5 « Très facile », comment évaluez-vous...?

 Statistiquement plus élevé que le total

 Statistiquement plus bas que le total

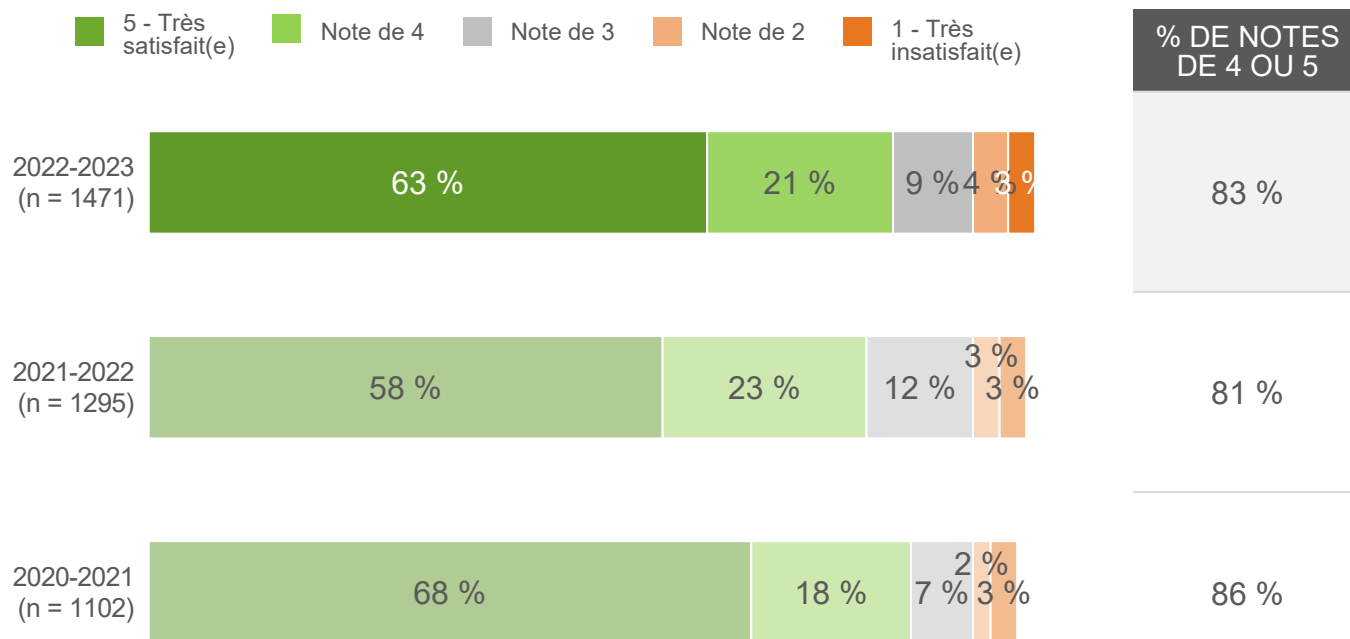
▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



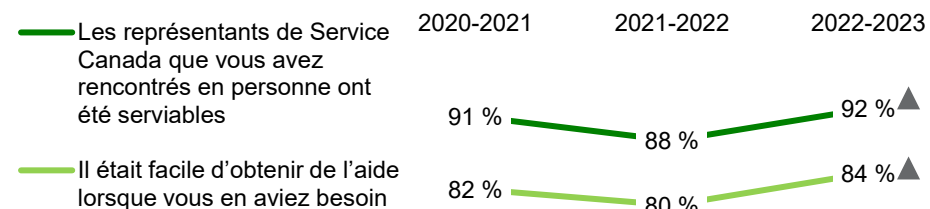
En personne – Satisfaction globale / Serviabilité / Rendez-vous pris

- À plus de huit sur dix, la grande majorité des clients qui ont utilisé le mode de prestation en personne se sont dits satisfaits de la qualité du service qu'ils ont reçu, ce qui est conforme à 2021-2022. Plus de neuf clients sur dix estimaient que les représentants de Service Canada étaient serviables et plus de huit clients sur dix ont trouvé qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin. Les notes ont augmenté dans les deux mesures par rapport à 2021-2022.
- Un peu plus de deux clients sur dix qui ont utilisé les services en personne à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande ont pris un rendez-vous avant de se présenter et moins de clients ont déclaré l'avoir fait à l'étape de la présentation d'une demande par rapport à 2021-2022. Les clients qui ont pris un rendez-vous à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande ont exprimé des degrés de satisfaction constants à l'égard de leur expérience comparativement à ceux qui n'ont pas pris de rendez-vous.

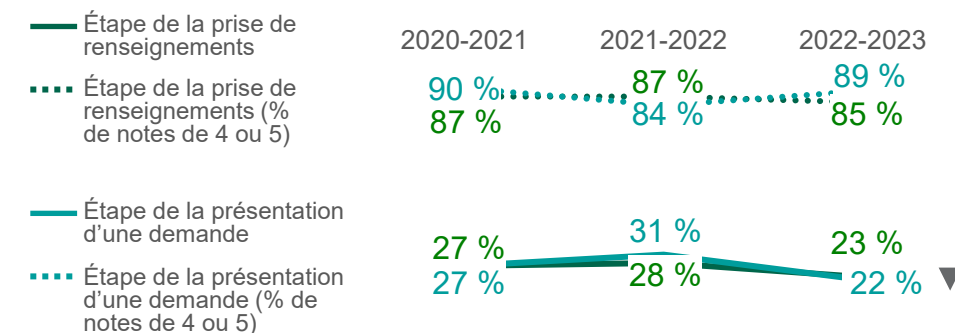
SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ GLOBALE DU SERVICE



SERVIABILITÉ (% DE NOTES DE 4 OU 5)



A PRIS RENDEZ-VOUS AVANT DE SE PRÉSENTER (% OUI)



Nota : Les résultats de satisfaction en personne n'incluent pas le service sans contact de personne à personne – eServiceCanada. Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...? Base : (n = 1471) Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant l'/la/le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »). Base : tous les répondants (n = variable) Q1c. Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau du gouvernement avant de présenter une demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant de vous présenter? Base : (n = 845) Q9d. Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau gouvernemental pour remplir et présenter votre demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant de vous présenter? Base : Les clients qui se sont rendus dans un bureau gouvernemental avant de présenter une demande (n = 1093)

Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Profil de la clientèle en personne – Proportion des groupes de clients

- La proportion des groupes de clients parmi la clientèle du mode en personne variait, certains groupes ayant davantage recours à ce mode.
- Les clients ayant des limitations d'accès aux services étaient plus nombreux parmi les utilisateurs du mode en personne, et ce, à toutes les étapes du parcours client. La proportion de personnes racisées, de clients ayant un téléphone portable seulement, de clients en milieu urbain, de clients peu versés en informatique et de nouveaux arrivants était plus élevée parmi les utilisateurs du mode en personne à l'étape de la prise de renseignements ou à celle de la présentation de la demande.
- La prévalence des clients qui possédaient un diplôme d'études secondaires ou moins était plus élevée parmi ceux qui ont eu recours aux services en personne à l'étape de suivi, tout comme les clients en milieu rural. Les clients en milieu urbain et les nouveaux arrivants moins nombreux.

NBRE D'ENTREVUES	PROPORTION DE CLIENTS	PRISE DE RENSEIGNEMENTS			PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE			SUIVI		
		2020-2021 (n = 646)	2021-2022 (n = 757)	2022-2023 (n = 845)	2020-2021 (n = 765)	2021-2022 (n = 953)	2022-2023 (n = 1093)	2020-2021 (n = 168)	2021-2022 (n = 241)	2022-2023 (n = 296)
2022-2023 (non pondéré)										
652	Jeunes (18 à 30 ans) 29 %	41 %	40 %	37 %	47 %	43 %	41 %	38 %	19 %	27 %▲
1981	Aînés (60 ans et plus) 28 %	20 %	19 %	19 %	18 %	15 %	19 %▲	21 %	26 %	30 %
112	CLOSM 4 %	6 %	4 %	4 %	7 %	4 %	4 %	7 %	2 %	7 %▲
81	Non anglophones ou francophones 3 %	4 %	2 %	1 %	4 %	4 %	5 %	6 %	2 %	3 %
1446	Études secondaires ou moins 29 %	31 %	31 %	28 %	26 %	26 %	26 %	37 %	40 %	40 %
427	Autochtones 7 %	10 %	9 %	7 %	10 %	7 %	7 %	15 %	9 %	10 %
1012	Clients en situation de handicap 10 %	7 %	9 %	6 %▼	6 %	7 %	6 %	14 %	12 %	12 %
400	Région éloignée 2 %	3 %	3 %	3 %	2 %	2 %	2 %	4 %	5 %	3 %
2123	Milieu urbain 60 %	65 %	59 %	64 %▲	69 %	65 %	70 %▲	50 %	47 %	48 %
1624	Milieu rural 38 %	32 %	35 %	33 %	28 %	31 %	28 %	47 %	48 %	49 %
851	Peu versés en informatique 14 %	18 %	21 %	19 %	17 %	17 %	20 %	22 %	21 %	17 %
528	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 21 %	26 %	33 %	35 %	33 %	43 %	45 %	21 %	9 %	8 %
280	Barrière linguistique 5 %	4 %	7 %	4 %▼	3 %	6 %	5 %	5 %	14 %	5 %▼
461	Téléphone portable seulement 10 %	12 %	17 %	16 %	13 %	17 %	16 %	14 %	12 %	13 %
224	Sans appareil 3 %	3 %	4 %	4 %	3 %	4 %	5 %	3 %	7 %	3 %▼
1936	Clients ayant des limitations 41 %▼	60 %	54 %	47 %▼	55 %	52 %	44 %▼	70 %	61 %	52 %▼
1037	Personnes racisées 36 %	52 %	58 %	53 %▼	60 %	65 %	59 %▼	49 %	30 %	33 %

Satisfaction à l'égard du mode en personne par région (% de notes de 4 ou 5)

- Dans l'ensemble, plus de huit clients sur dix qui ont utilisé le service en personne se sont dits satisfaits du service qui leur a été fourni, ce qui est conforme à 2021-2022.
- Les clients du Canada atlantique étaient plus susceptibles d'être satisfaits de la qualité du service fourni en personne et les notes ont augmenté par rapport à 2021-2022.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU MODE EN PERSONNE

2022-2023	83 %
2021-2022	81 %
2020-2021	86 %
2019-2020	86 %

OUEST ET TERRITOIRES

2022-2023	81 %
2021-2022	79 %
2020-2021	89 %
2019-2020	85 %

ONTARIO

2022-2023	84 %
2021-2022	83 %
2020-2021	86 %
2019-2020	83 %

ATLANTIQUE

2022-2023	92 % ▲
2021-2022	80 %
2020-2021*	88 %
2019-2020	88 %

QUÉBEC

2022-2023	83 %
2021-2022	83 %
2020-2021	83 %
2019-2020	91 %



Faits saillants qualitatifs concernant le mode de prestation en personne

Les participants du NAS ont présenté une demande en personne, en grande partie parce qu'ils ont été informés de l'existence de ce mode de prestation par des amis ou des professionnels qui les aidaient à s'établir au Canada. Quelques participants à la SV/au SRG ont également choisi de présenter leur demande en personne, car ils n'avaient pas accès à Internet ou n'avaient pas besoin d'aide supplémentaire pour présenter leur demande.

Le principal problème rencontré par les participants était les longues files d'attente dans les Centres Service Canada. Cela n'a pas été une surprise pour les participants du NAS car plusieurs avaient entendu leurs amis dire que les temps d'attente peuvent être longs. Un petit nombre de participants de la SV/du SRG croyaient que les mesures sanitaires dans les bureaux réduisaient le niveau de service pendant la pandémie de COVID-19.

Les représentants des Centres Service Canada ont constitué le principal point positif. Ils ont été décrits par les participants du NAS et de la SV/du SRG comme étant « gentils », « professionnels », « patients » et offrant un excellent service à la clientèle.



Personnellement, j'ai préféré me rendre en personne et parler à quelqu'un face à face. Sachant qu'il s'agit de documents très importants, je préfère aller voir quelqu'un, lui remettre les documents, avoir une conversation et, j'espère, repartir avec exactement ce que je cherche. – Participant(e) du NAS



Je me sentais tellement fatigué(e) [d'attendre], parce que je n'ai pas pu prendre de rendez-vous à l'avance, je ne pouvais que me rendre en personne à cet endroit. Je me suis rendu(e) [dans un bureau de Service Canada] à 8 h, donc c'est très tôt, mais il y avait évidemment beaucoup de monde qui attendait là-bas. Il m'a fallu une heure pour entrer, j'ai trouvé qu'il y avait encore une très longue file d'attente. – Participant(e) du NAS



Je me suis rendu(e) au bureau de Service Canada à Moncton, là où je m'attendais à aller. Je n'ai pas Internet ou ce genre de choses, donc le bureau était là, il y avait une réceptionniste là-bas et elle m'a dit qu'ils n'aidaient personne à ce bureau-là. Les ordinateurs étaient tous allumés et tous bouclés, et personne ne les utilisait. C'était dans le cadre de la pandémie de COVID-19, et ils étaient fermés. Ce fut donc un déplacement de 50 kilomètres pour rien. – Participant(e) de la SV/du SRG

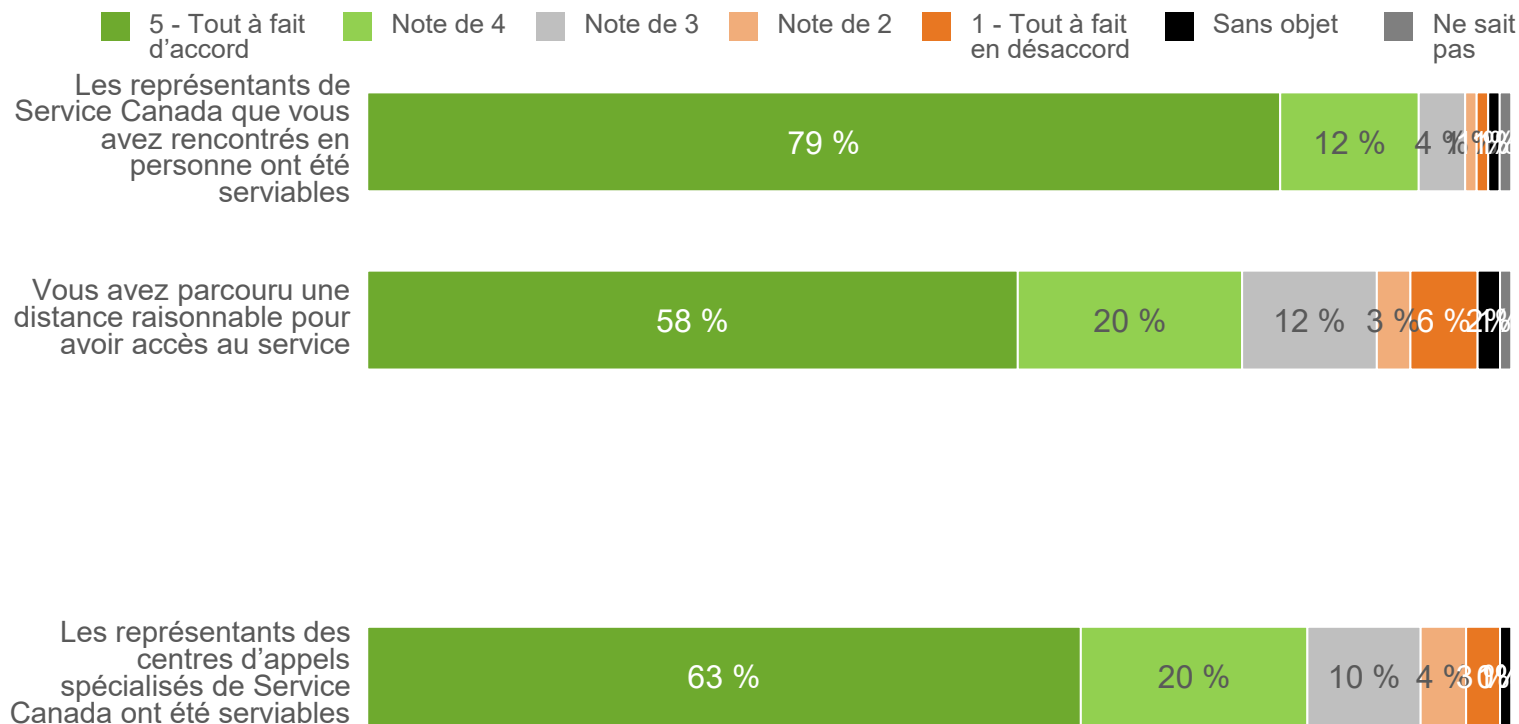
Expérience des modes en personne et par téléphone

- Plus de neuf clients sur dix qui ont eu recours aux services en personne ont estimé que les représentants de Service Canada étaient serviables, tandis que près de huit clients sur dix ont convenu qu'ils avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service. Les notes ont augmenté dans les deux mesures par rapport à 2021-2022. Comme observé l'exercice précédent, plus de huit clients sur dix ayant utilisé les services téléphoniques ont convenu que les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada étaient serviables.
- Les clients satisfaits de leur expérience globale ont attribué des notes plus élevées à la serviabilité des représentants de Service Canada en personne et des représentants du centre d'appels spécialisé, ont convenu qu'ils avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service comparativement à l'ensemble des clients ayant utilisé ces services, tandis que ceux qui se disaient insatisfaits ont attribué des notes nettement plus basses.

EXPÉRIENCE DES MODES EN PERSONNE ET PAR TÉLÉPHONE

EN PERSONNE

TÉLÉPHONE



% DE NOTES DE 4 OU 5				PAR SATISFACTION GLOBALE	
2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	% de notes de 4 ou 5	% de notes de 1 ou 2
92 %	91 %	88 %	92 %▲	96 %	57 %
75 %	79 %	73 %	78 %▲	81 %	53 %
73 %	85 %	82 %	83 %	93 %	39 %

Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le [INSÉRER ABREVI.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).
Base : tous les répondants (n = variable)

Statistiquement plus élevé que le total
Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

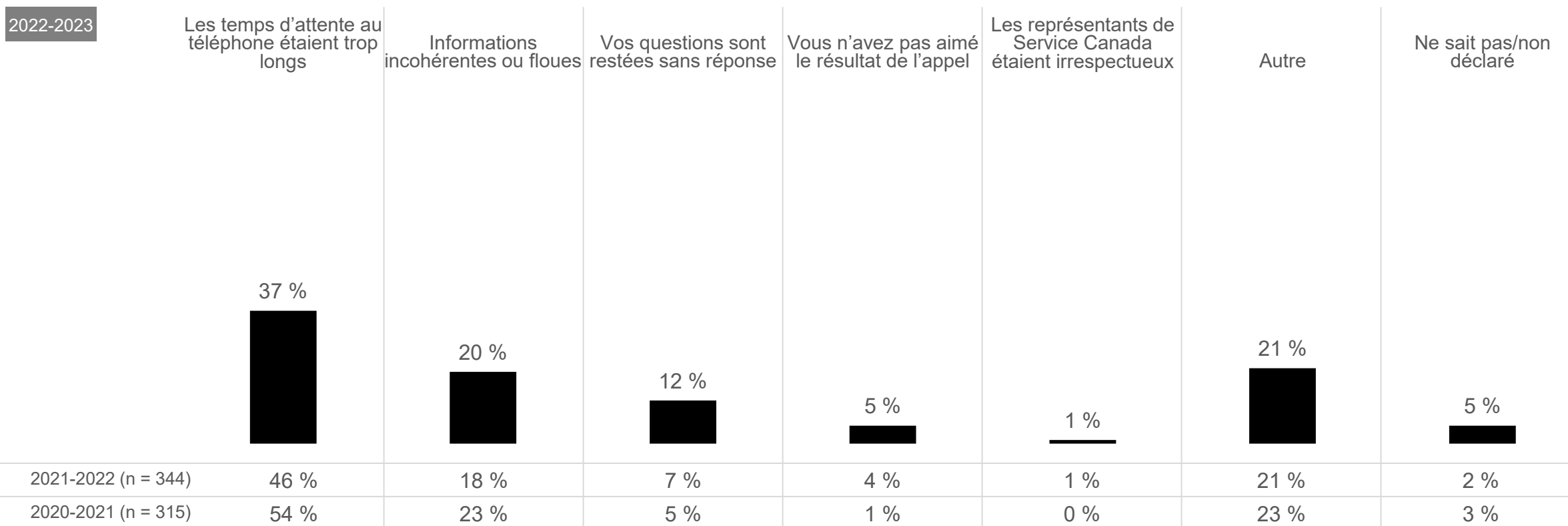


Raisons de la faible satisfaction à l'égard du service offert par les centres d'appels spécialisés : Vue d'ensemble

- Parmi les répondants qui ont fait part de leur faible satisfaction (notes de 1 à 3 sur 5) à l'égard du service fourni par les centres d'appels spécialisés, le long temps d'attente est la raison la plus courante, et près de quatre sur dix ont estimé que l'attente était trop longue. Parmi les autres raisons, citons des informations incohérentes ou floues, ou l'absence de réponse aux questions.
- Les résultats sont conformes à ceux de 2021-2022.

RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 À 3

26 % des répondants qui ont eu recours à un centre d'appel spécialisé





Raisons de la faible satisfaction à l'égard du service offert par les centres d'appels spécialisés : par programme


- Les clients du RPC et du PPIRPC étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients de déclarer que les représentants de Service Canada avaient manqué de respect pour expliquer leur note inférieure.
- Les résultats sont conformes à ceux de 2021-2022.

RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 À 3 – TENDANCES

	PAR PROGRAMME																	
	TOTAL			AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
	2020-2021 (n = 315)	2021-2022 (n = 344)	2022-2023 (n = 355)	2020-2021 (n = 122)	2021-2022 (n = 147)	2022-2023 (n = 135)	2020-2021 (n = 38*)	2021-2022 (n = 44)	2022-2023 (n = 39*)	2020-2021 (n = 90)	2021-2022 (n = 106)	2022-2023 (n = 126)	2020-2021 (n = 29*)	2021-2022 (n = 9**)	2022-2023 (n = 7**)	2020-2021 (n = 36*)	2021-2022 (n = 38*)	2022-2023 (n = 48)
Les temps d'attente au téléphone étaient trop longs	54 %	46 %	37 %	59 %	45 %	38 %	52 %	53 %	38 %	27 %	27 %	28 %	42 %	**	**	50 %	49 %	34 %
Informations incohérentes ou floues	12 %	18 %	20 %	12 %	20 %	21 %	12 %	16 %	20 %	16 %	22 %	20 %	0 %	**	**	11 %	10 %	11 %
Vos questions sont restées sans réponse	5 %	7 %	12 %	4 %	7 %	12 %	4 %	4 %	8 %	13 %	10 %	17 %	0 %	**	**	2 %	23 %	14 %
Vous n'avez pas aimé le résultat de l'appel	1 %	4 %	5 %	2 %	4 %	5 %	4 %	2 %	-	8 %	7 %	5 %	12 %	**	**	-	1 %	8 %
Les représentants de Service Canada étaient irrespectueux	0 %	1 %	1 %	-	1 %	-	-	-	6 %	4 %	1 %	3 %	-	**	**	2 %	2 %	1 %
Autre	23 %	21 %	21 %	23 %	22 %	19 %	28 %	24 %	23 %	28 %	26 %	24 %	17 %	**	**	34 %	16 %	28 %
Ne sait pas/non déclaré	3 %	2 %	5 %	1 %	1 %	4 %	-	-	7 %	4 %	7 %	2 %	-	**	**	2 %	-	5 %

* Petit échantillon. Interpréter ces données avec circonspection. ** Taille de l'échantillon trop petite pour être utilisée à des fins de rapport. Q27a. Vous avez attribué une note de [INSÉRER LA NOTE POUR L'APPEL AU CENTRE D'APPELS RELATIF À [INSÉRER ABRÉV.] DE LA Q27] sur 5 pour le service fourni par le centre d'appels [INSÉRER ABRÉV.]. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à votre satisfaction plus basse quant à la qualité globale du service que vous avez reçu du centre d'appels [ABRÉV. PROGRAMME]? Base : Ceux qui ont attribué une note de 1 à 3 sur 5 à la question 27

 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

 Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Faits saillants qualitatifs concernant le mode de prestation Centres d'appels spécialisés

Les temps d'attente étaient le problème le plus courant rencontré par les participants qui ont contacté les centres d'appels spécialisés. Plusieurs participants ont déclaré avoir attendu des heures en garde ou avoir été incapables de joindre un représentant de Service Canada. On a supposé qu'il devait y avoir un volume élevé d'appels.

Le manque d'information sur l'état de leur demande a également contribué à une perception négative des centres d'appels spécialisés.

Pour ce qui est des commentaires positifs, les représentants des centres d'appels ont été décrits comme « cordiaux » et « professionnels » par un petit nombre de participants malgré leur frustration face à la situation.



Alors, quand j'ai appelé pour les aider à me guider sur le site Web, j'ai été mis en garde pendant peut-être une heure, une heure et demie. Et puis la ligne finit par vous dire « Appelez une autre fois », tout le monde est trop occupé. – Participant(e) de l'AE



J'ai dû téléphoner à trois reprises. C'était peut-être plus. La première fois que j'ai appelé, c'était non, nous étudions toujours la question. Et puis, on m'a fait savoir qu'ils étudient toujours la question, et puis un mois ou deux mois plus tard, j'ai rappelé. – Participant(e) du PPIRPC



J'ai présenté ma demande et je n'ai eu aucune réponse pendant quatre semaines. Donc, je téléphonais sans arrêt pour demander : « Quelqu'un peut-il me donner une réponse, s'il vous plaît? ». Ils ont dit : « Oh, j'aimerais bien vous aider, mais personne n'a commencé à étudier votre demande de ce côté-ci ». Et ils ont dit la même chose maintes et maintes fois. Au moment où quelqu'un m'a rappelé(e), j'avais déjà trouvé un nouvel emploi. – Participant(e) de l'AE

Raisons de la faible satisfaction à l'égard du service offert par les centres d'appels spécialisés : par région

- Les résultats étaient généralement les mêmes d'une région à l'autre.
- Comparativement à 2021-2022, les clients de l'Ouest et territoires et de l'Ontario étaient plus susceptibles de déclarer que leurs questions n'avaient pas reçu de réponse, tandis que ceux de l'Ontario étaient également plus susceptibles de déclarer qu'ils n'aimaient pas le résultat des appels. Cependant, les clients de l'Ontario étaient moins susceptibles de mentionner que les temps d'attente au téléphone étaient trop longs et ceux de l'Ouest et des Territoires qu'ils n'aimaient pas le résultat des appels.

RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 À 3 – TENDANCES

	PAR RÉGION														
	TOTAL			OUEST ET TERRITOIRES			ONTARIO			QUÉBEC			ATLANTIQUE		
	2020-2021 (n = 315)	2021-2022 (n = 344)	2022-2023 (n = 355)	2020-2021 (n = 132)	2021-2022 (n = 138)	2022-2023 (n = 133)	2020-2021 (n = 79)	2021-2022 (n = 118)	2022-2023 (n = 128)	2020-2021 (n = 78)	2021-2022 (n = 65)	2022-2023 (n = 61)	2020-2021 (n = 29*)	2021-2022 (n = 23*)	2022-2023 (n = 33)
Les temps d'attente au téléphone étaient trop longs	54 %	46 %	37 %	45 %	41 %	40 %	57 %	47 %	25 % ▼	57 %	53 %	48 %	75 %	38 %	39 %
Informations incohérentes ou floues	12 %	18 %	20 %	20 %	25 %	18 %	10 %	21 %	27 %	8 %	8 %	15 %	12 %	18 %	15 %
Vos questions sont restées sans réponse	5 %	7 %	12 %	6 %	7 %	15 % ▲	2 %	3 %	14 % ▲	8 %	16 %	9 %	3 %	-	3 %
Vous n'avez pas aimé le résultat de l'appel	1 %	4 %	5 %	2 %	7 %	2 % ▼	-	0 %	9 % ▲	-	4 %	4 %	-	8 %	1 %
Les représentants de Service Canada étaient irrespectueux	0 %	1 %	1 %	-	0 %	1 %	-	0 %	1 %	-	3 %	0 %	1 %	-	1 %
Autre	23 %	21 %	21 %	23 %	18 %	19 %	27 %	27 %	22 %	23 %	13 %	19 %	6 %	35 %	35 %
Ne sait pas/non déclaré	3 %	2 %	5 %	4 %	2 %	4 %	4 %	2 %	3 %	3 %	2 %	6 %	3 %	-	7 %

* Petit échantillon. Interpréter ces données avec circonspection. ** Taille de l'échantillon trop petite pour être utilisée à des fins de rapport.
 Q27a. Vous avez attribué une note de [INSÉRER LA NOTE POUR L'APPEL AU CENTRE D'APPELS RELATIF À [INSÉRER ABRÉV.] DE LA Q27] sur 5 pour le service fourni par le centre d'appels [INSÉRER ABRÉV.]. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à votre satisfaction plus basse quant à la qualité globale du service que vous avez reçu du centre d'appels [ABRÉV. PROGRAMME]?
 Base : Ceux qui ont attribué une note de 1 à 3 sur 5 à la question 27

▲ Statistiquement plus élevé que le total
 ▼ Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

GROUPES DE CLIENTS

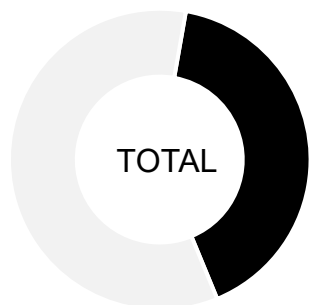
LIMITATIONS/ OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES

Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service : Vue d'ensemble

- Un peu plus de quatre clients sur dix estiment avoir des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service, ce qui représente une baisse par rapport à 2021-2022.
- Le type de limitation le plus fréquemment rencontré était l'impossibilité de se rendre dans les bureaux de SC pendant les heures de bureau, suivi par le besoin d'aide d'une personne autre que les représentants de SC, le fait de ne pas vivre à proximité d'un bureau de SC et le fait que le formulaire de demande était trop long ou compliqué.
- Par rapport à 2021-2022, les clients étaient moins susceptibles de signaler une limitation parce qu'ils ne vivaient pas à proximité d'un bureau de SC.

% OUI POUR AU MOINS UN

2022-2023



41 %▼

2021-2022

45 %

OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES

2022-2023



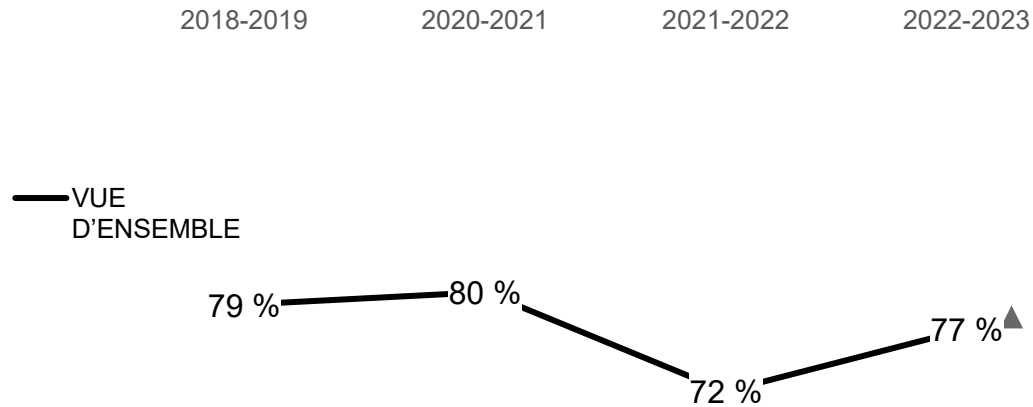
2021-2022 2020-2021 2019-2020

Obstacle	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Vous ne pouviez pas vous rendre dans un Centre Service Canada pendant les heures d'ouverture	21 %	18 %	17 %
Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada (c'est-à-dire un ami, un membre de la famille, un aidant)	14 %	11 %	10 %
Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada	15 %	12 %	13 %
Le formulaire était trop long ou trop compliqué	13 %	11 %	-
Vous n'avez pas de téléphone intelligent	9 %	8 %	-
Vous n'avez pas accès à Internet	8 %	8 %	6 %
Vous n'avez pas pu utiliser l'ordinateur à un Centre Service Canada	9 %	9 %	8 %
Vous n'avez pas accès à un ordinateur	8 %	7 %	6 %

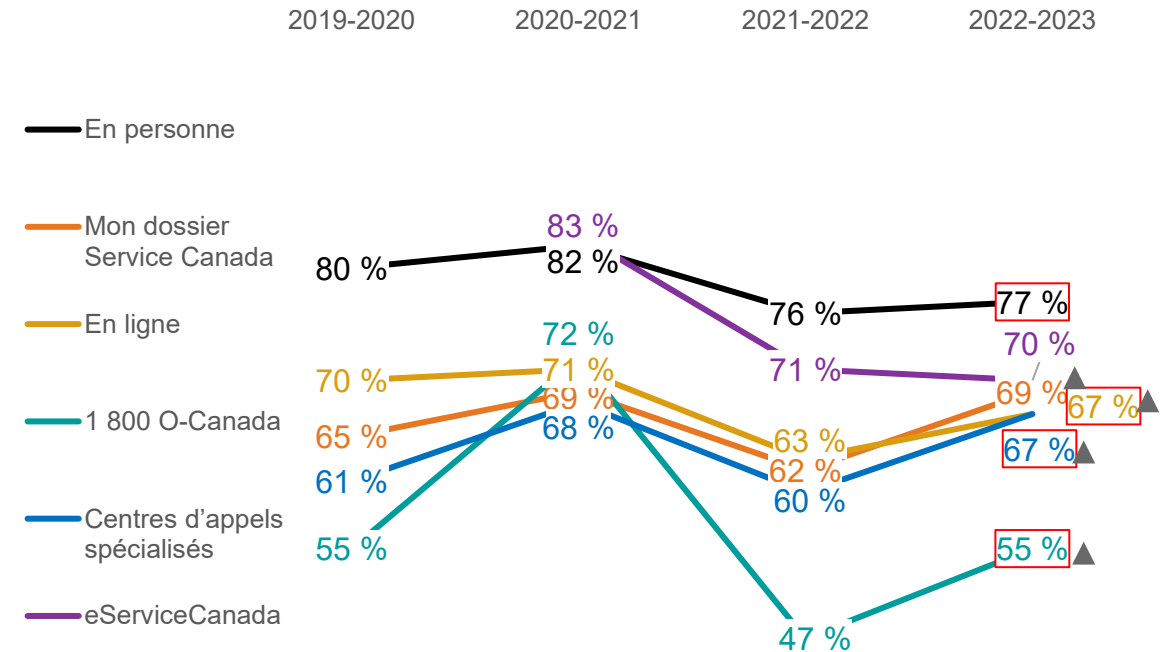
Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service (1/3)

- Les clients ayant des limitations présentaient un niveau de satisfaction global plus bas à celui de l'ensemble des clients, mais témoignaient une plus grande satisfaction comparativement à 2021-2022.
- Les clients ayant des limitations étaient moins satisfaits des services offerts en personne, en ligne, par l'entremise des centres d'appels spécialisés et de la ligne 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a augmenté pour le service fourni par l'entremise de Mon dossier Service Canada, les centres d'appels spécialisés en ligne et 1 800 O-Canada.

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)



Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service (2/3)

- Il existait aussi des écarts importants concernant les attributs de service entre les clients ayant des limitations et l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes concernaient la capacité de trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable, la détermination des renseignements nécessaires pour présenter une demande, la facilité à remplir le formulaire de demande, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à comprendre l'information sur le programme et la facilité à déterminer son admissibilité.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté, notamment pour la facilité à remplir le formulaire de demande, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, le fait de recevoir de l'information cohérente, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, le fait de savoir clairement quoi faire en cas de problème, la clarté du processus et la certitude que les problèmes peuvent être résolus.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande	66 %	-11 points	66 %
Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable	65 %	-11 points	63 %
Facilité à comprendre les exigences de la demande	73 %	-9 points	73 %
Facilité à remplir le formulaire de demande	76 % ▲	-9 points	72 %
Facilité à déterminer si vous êtes admissible	64 %	-9 points	65 %
Facilité à trouver de l'information sur le programme	69 %	-9 points	69 %
Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables	75 %	-8 points	68 %
Facilité à comprendre l'information sur le programme	67 %	-8 points	63 %
Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	72 % ▲	-7 points	66 %
Vous avez obtenu de l'information cohérente	74 % ▲	-7 points	71 %
Vous avez réussi à remplir votre formulaire de demande dans un délai raisonnable	77 % ▲	-7 points	73 %
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	72 % ▲	-6 points	67 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes ainsi que l'échéancier	70 % ▲	-6 points	67 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus	70 % ▲	-5 points	66 %

Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service (3/3)

- Par rapport à 2021-2022, les notes ont aussi augmenté, notamment pour la possibilité d'obtenir facilement de l'aide au besoin, la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés, la possibilité d'obtenir de l'aide pour la demande en particulier, le fait d'être confiant que ses renseignements personnels sont protégés et la facilité d'accès au service dans une langue que les clients comprenaient et parlaient bien.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023		ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	70 % ▲		-4 points	61 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables	80 % ▲		-3 points	75 %
Facilité à obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin	65 % ▲		-3 points	61 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés	86 % ▲		-2 points	84 %
Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parliez et compreniez bien	92 % ▲		-2 points	90 %

Proportion des groupes de clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service

PROPORTION DE CLIENTS

		% au moins une	Vous ne pouviez pas vous rendre dans un Centre Service Canada pendant les heures d'ouverture	Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada	Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que les représentants de Service Canada	Le formulaire était trop long ou trop compliqué	Vous n'avez pas accès à un ordinateur	Vous n'avez pas accès à Internet	Vous n'avez pas de téléphone intelligent	Vous n'avez pas pu utiliser l'ordinateur à un Centre Service Canada	
Jeunes (18 à 30 ans)		29 %	42 %	23 %	13 %	15 %	10 %	4 %	6 %	6 %	6 %
Aînés (60 ans et plus)		28 %	41 %	16 %	12 %	13 %	12 %	10 %	11 %	12 %	10 %
CLOSM		4 %	53 %	28 %	21 %	21 %	15 %	9 %	10 %	11 %	4 %
Non anglophones ou francophones		3 %	46 %	26 %	18 %	21 %	16 %	2 %	7 %	12 %	9 %
Etudes secondaires ou moins		29 %	48 %	22 %	14 %	17 %	15 %	12 %	12 %	13 %	13 %
Autochtones		7 %	46 %	25 %	17 %	18 %	15 %	12 %	15 %	12 %	11 %
Clients en situation de handicap		10 %	56 %	27 %	22 %	22 %	24 %	17 %	17 %	15 %	17 %
Région éloignée		2 %	45 %	26 %	25 %	21 %	18 %	10 %	12 %	11 %	14 %
Milieu urbain		60 %	40 %	19 %	11 %	13 %	12 %	6 %	7 %	9 %	7 %
Milieu rural		38 %	43 %	22 %	14 %	13 %	13 %	9 %	11 %	9 %	9 %
Peu versés en informatique		14 %	58 %	24 %	19 %	22 %	20 %	19 %	17 %	18 %	20 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)		21 %	44 %	22 %	16 %	16 %	9 %	4 %	9 %	10 %	9 %
Barrière linguistique		5 %	63 %	38 %	22 %	23 %	33 %	10 %	11 %	15 %	17 %
Téléphone portable seulement		10 %	59 %	31 %	19 %	23 %	18 %	22 %	20 %	17 %	19 %
Sans appareil		3 %	59 %	22 %	23 %	19 %	24 %	31 %	31 %	23 %	20 %
Clients ayant des limitations qui entravent l'accès aux...		41 %	100 %	49 %	31 %	33 %	30 %	18 %	21 %	22 %	20 %
Personnes racisées		36 %	46 %	23 %	14 %	15 %	12 %	7 %	9 %	10 %	8 %

CLOSM : Communautés de langue officielle en situation minoritaire Q45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.] en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour présenter une demande au titre du [INSÉRER ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes...? Base : tous les répondants (n = variable)

Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

GROUPES DE CLIENTS

Groupes de clients chez qui la satisfaction était plus faible

Si l'on tient compte de l'ensemble des clients, la satisfaction était plus faible chez les clients aux prises avec une barrière linguistique, les clients en situation de handicap, ceux qui ont des limitations qui entravent l'accès aux services, les clients en région éloignée et les clients en milieu rural.

Satisfaction globale (% de notes de 4 ou 5)



Pour améliorer l'expérience client de ces groupes, il faudra mettre l'accent sur les secteurs de service présentant les écarts les plus importants par rapport à l'ensemble des clients.

Écarts les plus importants observés dans les attributs de service par rapport à l'ensemble des clients

Clients se heurtant à une barrière linguistique

- Serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada
- Facilité à trouver les renseignements requis pour la demande
- Serviabilité des représentants du centre d'appels spécialisé
- Facilité à trouver de l'information sur le programme

Clients en situation de handicap

- Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande
- Facilité à franchir toutes les étapes sans difficulté
- Facilité à trouver de l'information sur le programme
- Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois.

Clients ayant des limitations qui entravent l'accès aux services

- Facilité à trouver les renseignements requis pour la demande
- Capacité de trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable
- Facilité à comprendre les exigences de la demande
- Facilité à comprendre l'information sur le programme

Clients en région éloignée












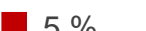





- Facilité à comprendre l'information sur le programme
- Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois
- Confiance dans la résolution des problèmes
- Le temps pour remplir la demande était raisonnable

Clients en milieu rural

- Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande
- Vous avez obtenu de l'information cohérente














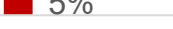



Proportion des groupes de clients : par programme

- La présence de groupes de clients diffère considérablement d'un programme à l'autre en grande partie en raison de la conception du programme.

NOMBRE D'ENTREVUES	PROPORTION DE CLIENTS, 2022-2023	AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
		2020-2021	2021-2022	2022-2023	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2020-2021	2021-2022	2022-2023
652	Jeunes (18 à 30 ans)  29 %	29 %	28 %	26 %	0 %	0 %	-	3 %	5 %	5 %	57 %	58 %	55 %	-	-	-
1981	Aînés (60 ans et plus)  28 %	15 %	13 %	14 %	96 %	96 %	94 %	25 %	20 %	15 %	4 %	2 %	5 % ▲	100 %	100 %	100 %
112	CLOSM  4 %	4 %	4 %	4 %	2 %	-	-	2 %	1 %	1 %	9 %	5 %	5 %	5 %	4 %	3 %
81	Non anglophones ou francophones  3 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	-	3 %	1 %	1 %	6 %	5 %	6 %	1 %	1 %	1 %
1446	Études secondaires ou moins  29 %	33 %	35 %	32 %	41 %	34 %	32 %	41 %	36 %	36 %	19 %	20 %	20 %	43 %	35 %	35 %
427	Autochtones  7 %	12 %	7 %	8 %	5 %	5 %	3 % ▼	8 %	9 %	8 %	7 %	7 %	7 %	3 %	4 %	4 %
1012	Clients en situation de handicap  10 %	6 %	7 %	9 %	11 %	12 %	12 %	84 %	83 %	81 %	3 %	3 %	2 %	15 %	11 %	16 % ▲
400	Région éloignée  2 %	3 %	3 %	4 %	2 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %
2123	Milieu urbain  60 %	56 %	51 %	51 %	54 %	54 %	54 %	53 %	53 %	53 %	79 %	75 %	81 % ▲	52 %	51 %	50 %
1624	Milieu rural  38 %	41 %	45 %	46 %	44 %	43 %	43 %	44 %	44 %	44 %	18 %	22 %	18 %	46 %	47 %	44 %
851	Peu versés en informatique  14 %	11 %	14 %	10 % ▼	26 %	27 %	19 % ▼	26 %	19 %	20 %	9 %	11 %	15 %▲	22 %	24 %	23 %
528	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  21 %	2 %	2 %	5 % ▲	-	-	-	-	-	-	44 %	58 %	62 %	-	-	-
280	Barrière linguistique  5 %	4 %	5 %	5 %	7 %	5 %	4 %	13 %	7 %	10 %	4 %	6 %	6 %	5 %	7 %	6 %
461	Téléphone portable seulement  10 %	9 %	9 %	10 %	5 %	6 %	5 %	11 %	13 %	12 %	9 %	15 %	14 %	9 %	6 %	7 %
224	Sans appareil  3 %	2 %	1 %	1 %	8 %	5 %	6 %	7 %	4 %	6 %	1 %	2 %	3 %	9 %	10 %	6 % ▼
1936	Clients ayant des limitations qui...  41 %	46 %	43 %	40 %	47 %	43 %	39 %	80 %	67 %	66 %	52 %	46 %	42 %	43 %	38 %	35 %
1037	Personnes racisées  36 %	24 %	24 %	24 %	11 %	11 %	8 %	16 %	18 %	15 %	72 %	79 %	76 %	9 %	8 %	6 %


Proportion des groupes de clients : par région

- Parmi les clients de l'Ouest et des Territoires, il y avait une proportion plus élevée de clients non anglophones ou francophones, de clients autochtones, de clients en région éloignée et de personnes se heurtant à une barrière linguistique par rapport à l'ensemble des clients.
- Parmi les clients de l'Ontario, il y avait une proportion plus élevée de jeunes, de clients en milieu urbain, de clients racisés et de nouveaux arrivants.
- Parmi les clients du Québec, il y avait une proportion plus élevée de clients des CLOSM, ceux qui ont fait des études secondaires ou moins, de clients peu versés en informatique et ceux ayant un téléphone portable seulement.
- Parmi les clients du Canada atlantique, il y avait une proportion plus élevée de clients des CLOSM, de clients en région éloignée et de clients en milieu rural.

NBRE D'ENTREVUES	PROPORTION DE CLIENTS, 2021-2022	OUEST ET TERRITOIRES			ONTARIO			QUÉBEC			ATLANTIQUE		
		2020-2021 (n = 1626)	2021-2022 (n = 1533)	2022-2023 (n = 1524)	2020-2021 (n = 1148)	2021-2022 (n = 1501)	2022-2023 (n = 1701)	2020-2021 (n = 1006)	2021-2022 (n = 750)	2022-2023 (n = 570)	2020-2021 (n = 420)	2021-2022 (n = 416)	2022-2023 (n = 405)
652	Jeunes (18 à 30 ans)  29%	30 %	30 %	30 %	34 %	37 %	34 %	28 %	24 %	20 %	26 %	26 %	24 %
1981	Aînés (60 ans et plus)  28%	29 %	29 %	28 %	29 %	26 %	27 %	28 %	26 %	29 %	33 %	33 %	32 %
112	CLOSM  4%	1 %	-	-	2 %	-	1 %	17 %	17 %	13 %	8 %	1 %	4 %
81	Non anglophones ou francophones  3%	3 %	3 %	4 %	3 %	3 %	3 %	2 %	2 %	1 %	2 %	-	4 %
1446	Études secondaires ou moins  29%	35 %	31 %	30 %	27 %	27 %	23 %	30 %	35 %	36 %	35 %	35 %	33 %
427	Autochtones  7%	10 %	11 %	9 %	7 %	4 %	6 %	8 %	4 %	6 %	10 %	6 %	5 %
1012	Clients en situation de handicap  10%	10 %	10 %	10 %	7 %	10 %	10 %	8 %	2 %	6 %	10 %	10 %	14 %
400	Région éloignée  2%	4 %	6 %	3 %	1 %	-	1 %	1 %	2 %	3 %	4 %	1 %	6 %
2123	Milieu urbain  60%	62 %	55 %	59 %	69 %	70 %	72 %	65 %	56 %	56 %	30 %	25 %	23 %
1624	Milieu rural  38%	33 %	38 %	37 %	30 %	29 %	28 %	33 %	41 %	42 %	67 %	72 %	70 %
851	Peu versés en informatique  14%	14 %	14 %	13 %	13 %	15 %	13 %	13 %	16 %	17 %	16 %	17 %	14 %
528	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  21%	14 %	17 %	21 %	18 %	21 %	24 %	11 %	16 %	17 %	9 %	11 %	10 %
280	Barrière linguistique  5%	5 %	8 %	7 %	3 %	5 %	5 %	6 %	5 %	4 %	5 %	4 %	3 %
461	Téléphone portable seulement  10%	11 %	9 %	10 %	8 %	9 %	9 %	9 %	12 %	14 %	5 %	12 %	11 %
224	Sans appareil  3%	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %	2 %	3 %	3 %	3 %	4 %	2 %	4 %
1936	Clients ayant des limitations qui entravent l'accès aux services  41% ▼	51 %	44 %	42 %	49 %	46 %	39 %	46 %	42 %	44 %	38 %	38 %	35 %
1037	Personnes racisées  36%	35 %	33 %	36 %	44 %	47 %	43 %	26 %	30 %	31 %	18 %	19 %	14 %

 Statistiquement plus élevé que le total

 Statistiquement plus bas que le total

 Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Groupes de clients : Satisfaction

PROPORTION DES GROUPES DE CLIENTS		SATISFAITS (% DE NOTES DE 4 OU 5)					
2022-2023		2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019 à 2022-2023
Jeunes (de 18 à 30 ans)	29 %	86%	84%	85%	79%	85% ▲	
Aînés (60 ans et plus)	28 %	87%	86%	87%	84%	85%	
CLOSM	4 %	91%	90%	90%	81%	85%	
Non anglophones ou francophones	3 %	80%	92%	90%	89%	89%	
Études secondaires ou moins	29 %	85%	84%	86%	80%	83% ▲	
Autochtones	7 %	85%	79%	83%	80%	83%	
Clients en situation de handicap	10 %	79%	76%	76%	69%	71%	
Région éloignée	2 %	88%	80%	88%	81%	80%	
Milieu urbain	60 %	86%	85%	86%	81%	84% ▲	
Milieu rural	38 %	83%	82%	85%	80%	82%	
Peu versés en informatique	14 %	84%	85%	82%	79%	85% ▲	
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)	21 %	93%	94%	93%	90%	94% ▲	
Barrière linguistique	5 %	42%	52%	55%	53%	50%	
Téléphone portable seulement	10 %	85%	85%	83%	82%	83%	
Sans appareil	3 %	83%	81%	80%	71%	83% ▲	
Clients ayant des limitations qui entravent l'accès aux services	41 %	-	79%	80%	72%	77% ▲	
Personnes racisées	36 %	S.O.	S.O.	89%	84%	89% ▲	



































CLOSM : Communautés de langue officielle en situation minoritaire Q45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.] en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour faire une demande au titre du [ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes...? Si vous avez répondu « oui », cela signifie que c'était un obstacle pour vous et que vous avez rencontré des difficultés à faire une demande, tandis que si vous avez répondu « non », cela signifie que ce n'était pas un obstacle.
Base : tous les répondants (n = variable)

85% Statistiquement plus élevé que le total
71% Statistiquement plus bas que le total



▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente


Groupes de clients : Proportion de clients en situation de handicap

PROPORTION DES GROUPES DE CLIENTS

2022-2023	PROPORTION DE CLIENTS HANDICAPÉS					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019 à 2022-2023
Jeunes (18 à 30 ans)  29 %	3 %	3 %	4 %	6 %	5 %	
Aînés (60 ans et plus)  28 %	17 %	12 %	13 %	11 %	13 %	
CLOSM  4 %	3 %	2 %	3 %	4 %	10 % ▲	
Non anglophones ou francophones  3 %	5 %	5 %	2 %	3 %	5 %	
Études secondaires ou moins  29 %	13 %	11 %	13 %	9 %	13 % ▲	
Autochtones  7 %	14 %	13 %	13 %	14 %	16 %	
Clients handicapés  10 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
Région éloignée  2 %	9 %	4 %	12 %	11 %	12 %	
Milieu urbain  60 %	9 %	6 %	7 %	8 %	8 %	
Milieu rural  38 %	10 %	9 %	11 %	8 %	11 % ▲	
Peu versés en informatique  14 %	18 %	14 %	16 %	11 %	15 % ▲	
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  21 %	1 %	1 %	0 %	2 %	2 %	
Barrière linguistique  5 %	18 %	19 %	16 %	12 %	12 %	
Téléphone portable seulement  10 %	11 %	8 %	32 %	12 %	10 %	
Sans appareil  3 %	23 %	15 %	10 %	20 %	31 % ▲	
Clients ayant des limitations qui entravent l'accès aux services  41 %	-	14 %	13 %	12 %	13 %	
Personnes racisées  36 %	S.O.	S.O.	3 %	4 %	5 %	

CLOSM : Communautés de langue officielle en situation minoritaire Q45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.] en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour présenter une demande au titre du [INSÉRER ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes...? Si vous avez répondu « oui », cela signifie que c'était un obstacle pour vous et que vous avez rencontré des difficultés à présenter une demande, tandis que si vous avez répondu « non », cela signifie que ce n'était pas un obstacle.
Base : tous les répondants (n = variable)

 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

 Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente


















Groupes de clients par mode de prestation (1/2)

PROPORTION DES GROUPES DE CLIENTS	SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)												
	2022-2023	EN PERSONNE				CANADA.CA				MDSC			
		2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Échantillon total		86 %	86 %	81 %	83 %	73 %	78 %	74 %	75 %	75 %	75 %	70 %	73 %
Jeunes (18 à 30 ans) 29 %		86 %	88 %	82 %	86 %	77 %	77 %	75 %	77 %	76 %	83 %	68 %	77 %
Aînés (60 ans et plus) 28 %		84 %	83 %	81 %	77 %	70 %	78 %	70 %	72 %	74 %	71 %	72 %	70 %
CLOSM 4 %		89 %	88 %	88 %	82 %	83 %	83 %	80 %	79 %	89 %	88 %*	**	**
Non anglophones ou francophones 3 %		91 %	99 %*	81 %	91 %	80 %	83 %	79 %	76 %	67 %	**	**	**
Études secondaires ou moins 29 %		88 %	80 %	78 %	82 %	74 %	79 %	72 %	73 %	77 %	78 %	71 %	74 %
Autochtones 7 %		84 %	77 %	71 %	83 %▲	65 %	73 %	69 %	74 %	76 %	73 %	78 %	78 %
Clients en situation de handicap 10 %		80 %	67 %	70 %	70 %	73 %	62 %	54 %	61 %▲	69 %	56 %	68 %	69 %
Région éloignée 2 %		89 %	82 %	88 %	85 %	76 %	74 %	82 %	73 %▼	89 %	68 %	66 %	73 %
Milieu urbain 60 %		85 %	89 %	80 %	83 %	73 %	79 %	76 %	77 %	73 %	75 %	72 %	72 %
Milieu rural 38 %		87 %	80 %	83 %	83 %	73 %	77 %	70 %	72 %	77 %	74 %	69 %	75 %
Peu versés en informatique 14 %		85 %	79 %	83 %	86 %	67 %	74 %	63 %	67 %	74 %	68 %	58 %	52 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 21 %		88 %	95 %	88 %	92 %	86 %	89 %	87 %	86 %	69 %	84 %	**	**
Barrière linguistique 5 %		-	55 %*	51 %	63 %	-	44 %	46 %	46 %	-	42 %	49 %	41 %
Téléphone portable seulement 10 %		90 %	85 %	87 %	87 %	63 %	71 %	76 %	70 %	95 %	78 %	72 %	73 %
Sans appareil 3 %		81 %	75 %	80 %	73 %	44 %	75 %*	51 %	61 %	**	**	**	**
Clients ayant des limitations qui entravent l'accès aux services 41 %		80 %	82 %	76 %	77 %	70 %	71 %	63 %	67 %▲	65 %	69 %	62 %	69 %▲
Personnes racisées 36 %		-	92 %	85 %	87 %	-	85 %	79 %	84 %▲	-	81 %	81 %	83 %

Groupes de clients par mode de prestation (2/2)

PROPORTION DES GROUPES DE CLIENTS

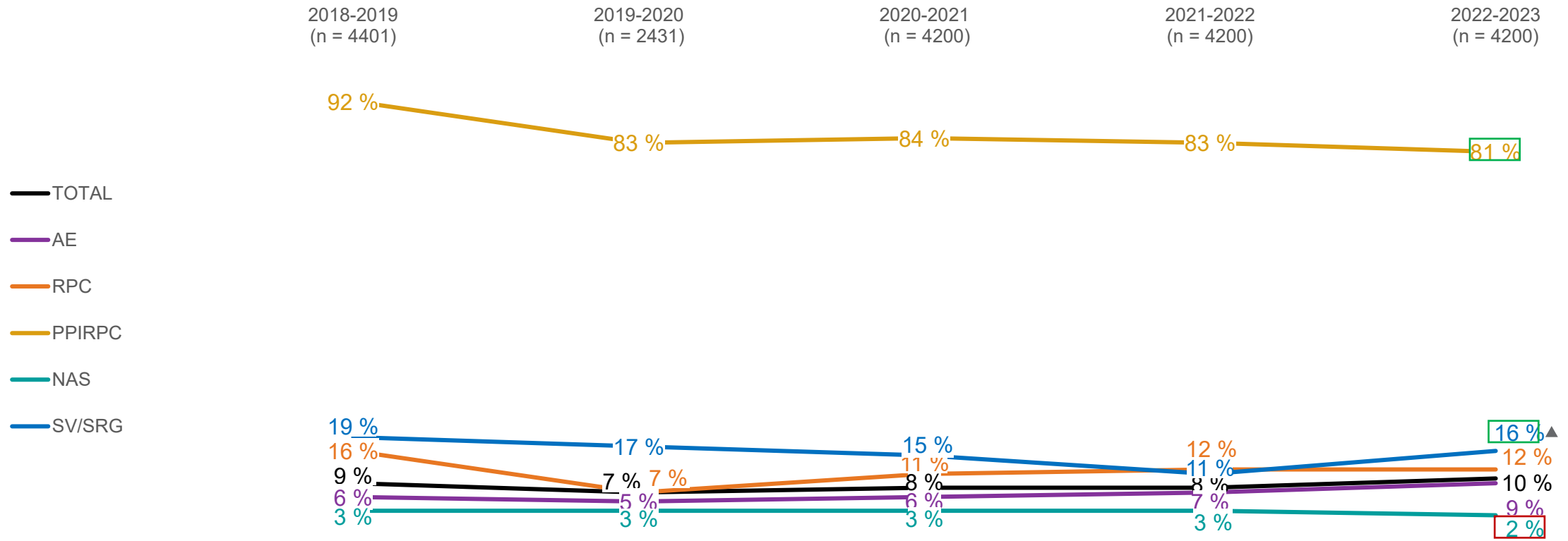
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2022-2023	CENTRES D'APPELS SPÉCIALISÉS				1 800 O-CANADA				eSERVICECANADA			
	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Échantillon total	60 %	72 %	64 %	72 % ▲	69 %	72 %	59 %	70 %	-	82 %	76 %	72 %
Jeunes (18 à 30 ans)  29 %	67 %	76 %	64 %	71 %	79 %	79 %*	47 %*	67 %	-	88 %	83 %	81 %
Aînés (60 ans et plus)  28 %	63 %	75 %	70 %	77 % ▲	67 %	65 %	68 %	72 %	-	72 %	74 %	73 %
CLOSM  4 %	82 %	68 %*	74 %*	83 %*	78 %	**	**	**	-	**	**	**
Non anglophones ou francophones  3 %	80 %	96 %	**	**	82 %	**	**	**	-	**	**	**
Études secondaires ou moins  29 %	64 %	74 %	67 %	73 %	73 %	80 %	60 %	69 %	-	83 %	83 %	72 %
Autochtones  7 %	63 %	73 %	62 %	75 % ▲	52 %	83 %*	56 %	68 % ▲	-	89 %	75 %	76 %
Clients en situation de handicap  10 %	66 %	60 %	57 %	67 % ▲	70 %	48 %	51 %	78 % ▲	-	71 %	70 %	68 %
Région éloignée  2 %	71 %	72 %	75 %	77 %	74 %	80 %*	79 %*	88 %*	-	73 %	63 %	64 %
Milieu urbain  60 %	62 %	72 %	68 %	74 % ▲	71 %	71 %	57 %	73 % ▲	-	84 %	74 %	76 %
Milieu rural  38 %	60 %	73 %	64 %	72 % ▲	65 %	74 %	57 %	65 %	-	80 %	79 %	65 % ▼
Peu versés en informatique  14 %	70 %	74 %	70 %	73 %	69 %	75 %*	61 %	61 %	-	73 %	68 %	70 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  21 %	77 %	87 %	85 %	94 %*	83 %	**	**	94 %*	-	92 %*	90 %	84 % ▼
Barrière linguistique  5 %	-	32 %*	39 %	39 %	-	31 %	**	31 %*	-	53 %	53 %*	36 %
Téléphone portable seulement  10 %	67 %	77 %	72 %	71 %	54 %	66 %	67 %	73 %	-	86 %*	78 %	74 %
Sans appareil  3 %	71 %	70 %	40 %	78 % ▲	77 %	85 %*	71 %*	**	-	**	**	**
Clients ayant des limitations qui entravent...  41 %	61 %	68 %	60 %	67 % ▲	55 %	72 %	47 %	55 % ▲	-	83 %	71 %	70 %
Personnes racisées  36 %	-	80 %	71 %	80 % ▲	-	82 %	63 %	85 % ▲	-	88 %	83 %	79 %

Proportion de clients en situation de handicap : Vue d'ensemble et par programme

- Une personne sur dix s'est identifiée comme une personne en situation de handicap. Quant aux clients ayant un handicap, c'est toujours les clients du PPIRPC qui présentent le taux le plus élevé. Les clients de la SV/du SRG affichent également un taux plus élevé que celui de l'ensemble des clients, tandis que les clients du NAS présentaient un taux plus bas.
- Par rapport à 2021-2022, la proportion de clients de la SV/du SRG qui se sont identifiés comme une personne en situation de handicap a augmenté.

PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP (% OUI) – TENDANCES



Type de handicap : Vue d'ensemble et par programme

- Le handicap le plus courant était la mobilité réduite, suivi par les handicaps liés à la santé mentale et les handicaps cognitifs. La proportion de clients qui ont déclaré avoir un handicap lié à la santé mentale a diminué légèrement par rapport à 2021-2022, tandis que la proportion de ceux qui ont une incapacité visuelle a augmenté.
- Les clients du RPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir une mobilité réduite, et les clients de la SV/du SRG tendaient aussi davantage à avoir une incapacité visuelle. Par rapport à 2020-2021, les clients de la SV/du SRG et du PPIRPC étaient moins susceptibles d'avoir déclaré avoir un handicap lié à la santé mentale, tandis que les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles de déclarer une incapacité visuelle.

TYPE DE HANDICAP

2022-2023	TOTAL			AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
	2020-2021 (n = 916)	2021-2022 (n = 935)	2022-2023 (n = 1012)	2020-2021 (n = 83)	2021-2022 (n = 66)	2022-2023 (n = 101)	2020-2021 (n = 95)	2021-2022 (n = 92)	2022-2023 (n = 95)	2020-2021 (n = 592)	2021-2022 (n = 628)	2022-2023 (n = 619)	2020-2021 (n = **)	2021-2022 (n = **)	2022-2023 (n = **)	2020-2021 (n = 123)	2021-2022 (n = 126)	2022-2023 (n = 110)
Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur) 46 %	50 %	45 %	46 %	38 %	35 %	31 %	65 %	64 %	69 %	55 %	56 %	58 %	-	-	-	72 %	61 %	69 %
Lié à la santé mentale 20 %	21 %	27 %	20 %	22 %	31 %	27 %	13 %	16 %	11 %	30 %	35 %	26 %	-	-	-	2 %	18 %	7 %
Cognitif (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire) 20 %	13 %	18 %	20 %	19 %	25 %	24 %	14 %	11 %	14 %	16 %	15 %	20 %	-	-	-	2 %	8 %	12 %
Vision 9 %	8 %	4 %	9 %	5 %	-	6 %	6 %	7 %	9 %	6 %	4 %	7 %	-	-	-	19 %	8 %	15 %
Audition 8 %	9 %	8 %	8 %	10 %	7 %	8 %	11 %	9 %	13 %	5 %	3 %	4 %	-	-	-	10 %	14 %	6 %
Communication 4 %	2 %	5 %	4 %	1 %	2 %	2 %	1 %	5 %	3 %	3 %	4 %	5 %	-	-	-	1 %	1 %	2 %

** Taille de l'échantillon trop petite pour être utilisée à des fins de rapport.
Q46A. Quel type de handicap avez-vous?
Base : clients en situation de handicap (n = 1 012)

Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

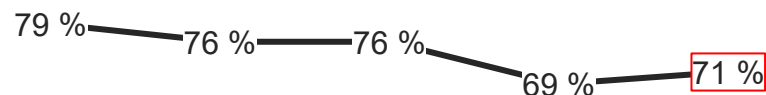
Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente



Clients en situation de handicap (1/3)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



- Les clients qui se sont identifiés comme personne en situation de handicap présentaient un niveau de satisfaction global plus bas que celui de l'ensemble des clients et les notes attribuées étaient comparables à 2021-2022.
- Les clients en situation de handicap étaient moins satisfaits des services offerts en personne, en ligne et par les centres d'appels spécialisés.
- Par rapport à 2021-2022, les clients en situation de handicap ont attribué des notes plus élevées à la qualité du service fourni en ligne, par les centres d'appels spécialisés et à celui de la ligne 1 800 O-Canada.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
1 800 O-Canada	50 %	70 %	48 %*	51 %	79 % ▲
eServiceCanada	71 %	73 %	62 %	70 %	68 %
Mon dossier Service Canada	-	69 %	56 %	68 %	69 %
En ligne	-	-	71 %	54 %	61 % ▲
Centres d'appels spécialisés	79 %	80 %	67 %	57 %	67 % ▲
En personne	69 %	66 %	60 %	70 %	70 %

Clients en situation de handicap (2/3)

- Il existait aussi des écarts importants concernant les attributs de service entre les clients en situation de handicap et l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes concernaient la facilité à réunir les renseignements requis pour présenter une demande, être en mesure de franchir sans difficulté toutes les étapes, la facilité à trouver de l'information sur le programme, le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois et la certitude que tout problème serait facilement résolu.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont augmenté concernant la facilité à déterminer son admissibilité, la facilité globale à remplir une demande, la possibilité de faire des étapes en ligne pour faciliter le processus, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la clarté du processus de résolution, la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande et la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande.

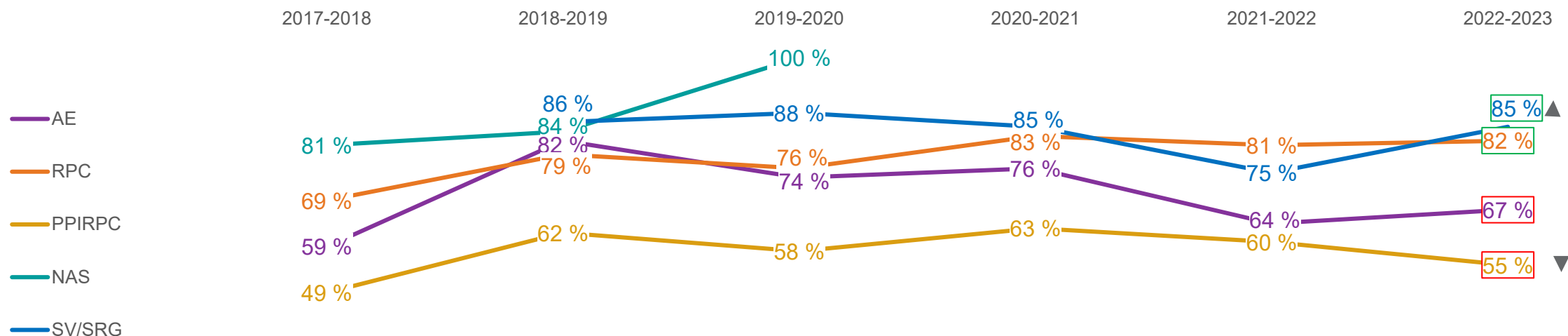
ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023		ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande	61 %		-18 points	61 %
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes	68 %		-16 points	66 %
Facilité à trouver de l'information sur le programme	63 %		-15 points	59 %
Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois	60 %		-15 points	61 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus	61 %		-14 points	60 %
Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de demande	76 %		-13 points	-
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes ainsi que l'échéancier	63 %		-13 points	67 %
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	61 %	▲	-12 points	48 %
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables	80 %		-12 points	88 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du programme	76 %	▲	-11 points	69 %
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus	75 %	▲	-9 points	59 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	65 %	▲	-9 points	58 %
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	69 %	▲	-9 points	63 %
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande	69 %	▲	-8 points	56 %
Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	72 %	▲	-7 points	54 %

Clients en situation de handicap : Satisfaction globale par programme (3/3)

- En ce qui concerne les clients en situation de handicap, les clients de la SV/du SRG et du RPC étaient plus susceptibles d'être satisfaits, tandis que les clients du PPIRPC et de l'AE étaient moins susceptibles de l'être comparativement à l'ensemble des clients en situation de handicap.
- Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a diminué chez les clients en situation de handicap du PPIRPC, tandis qu'elle a augmenté parmi les clients en situation de handicap de la SV/du SRG.

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



** L'échantillon parmi les clients ayant demandé un NAS était insuffisant en 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023. Les données ne peuvent être utilisées à des fins de rapport.

Nota : Le libellé de la Q44A a été révisé à compter de 2019-2020, et les types de handicaps énumérés ont également été élargis. Interpréter les résultats de suivi avec circonspection.

Q44A. Vous identifiez-vous comme une personne en situation de handicap?

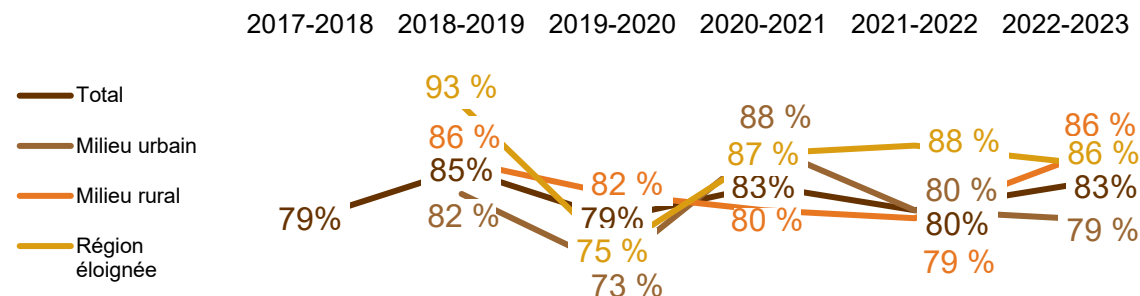
Base : tous les répondants

 Statistiquement plus élevé que le total
 Statistiquement plus bas que le total

▲ Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Clients autochtones (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
eServiceCanada	-	-	-	87 %*	75 %	76 %
Mon dossier Service Canada	-	-	76 %	73 %	78 %	78 %
En ligne	75 %	82 %	65 %	73 %	69 %	74 %
Centres d'appels spécialisés	77 %	78 %	63 %	73 %	62 %	75 %▲
En personne	77 %	87 %	84 %	77 %	71 %	83 %▲
1 800 O-Canada	68 %	71 %	52 %	83 %*	56 %	68 %

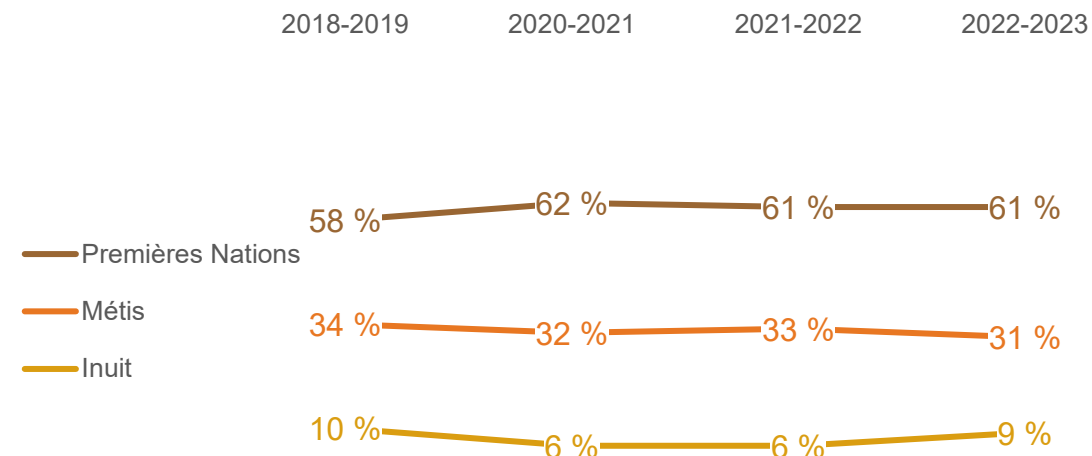
* Petit échantillon. Interpréter ces données avec circonspection.

± Nota : Le travail sur le terrain a été interrompu en 2019-2020 et les données n'ont pas été recueillies sur l'ensemble de l'échantillon. Les données pour cette année-là ne sont donc pas présentées.

Base : clients autochtones (n = 460)

- La satisfaction globale des clients autochtones était constante comparativement à l'ensemble des clients et par rapport à 2021-2022.
- Par rapport à 2021-2022, les clients autochtones ont attribué des notes plus élevées à la qualité du service fourni par les centres d'appels spécialisés et à celui du mode en personne.

PROFIL DES CLIENTS AUTOCHTONES±



Statistiquement plus élevé que le total
Statistiquement plus bas que le total

Statistiquement plus élevé/plus bas que la vague précédente

Clients autochtones (2/2)

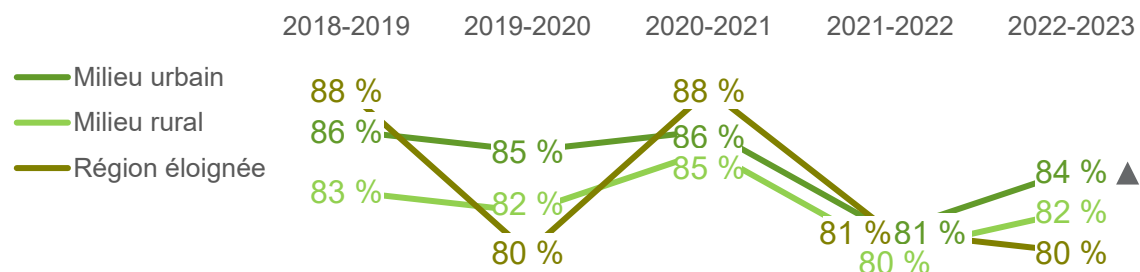
- Les clients autochtones ont attribué des notes plus basses à un certain nombre d'attributs de service. Les lacunes les plus importantes concernaient la facilité à déterminer son admissibilité à des prestations/une carte d'assurance sociale, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande et la facilité à remplir le formulaire de demande. Les clients autochtones étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients de convenir qu'il était facile d'effectuer un suivi.
- Par rapport à 2021-2022, les clients autochtones ont attribué des notes plus élevées pour un certain nombre d'attributs de service, notamment la serviabilité des représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada, la possibilité de réaliser les étapes en ligne vous a facilité le processus, la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes et la facilité à effectuer un suivi. Les clients autochtones ont attribué des notes plus basses à la facilité à déterminer leur admissibilité par rapport à l'exercice précédent.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	60 % ▼	-13 points	75 %
Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	69 %	-10 points	73 %
Déterminer les renseignements dont vous avez besoin pour présenter une demande	68 %	-9 points	67 %
Facilité à remplir le formulaire de demande	79 %	-6 points	77 %
Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables	78 % ▲	-5 points	50 %
La possibilité de réaliser les étapes en ligne vous a facilité le processus	87 % ▲	3 points	76 %
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande.	84 % ▲	0 point	75 %
Facilité à effectuer un suivi	68 % ▲	8 points	52 %
Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous avez rempli un formulaire en ligne ont été serviables	84 %	8 points	75 %

Clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée (1/3)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction globale était constante parmi les clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée, comparativement à l'ensemble des clients. Elle a toutefois augmenté chez les clients en milieu urbain depuis 2020-2021.
- Les clients en région éloignée étaient plus satisfaits du service fourni par l'intermédiaire de la ligne 1 800 O-Canada que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2021-2022, les clients en milieu urbain ont attribué des notes plus élevées aux centres d'appels spécialisés et au 1 800 O-Canada. Les clients en milieu rural ont attribué des notes plus élevées aux centres d'appels spécialisés et des notes plus basses à eServiceCanada. Les clients en région éloignée ont fourni des notes plus basses pour les services en ligne.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	MILIEU URBAIN					MILIEU RURAL					RÉGION ÉLOIGNÉE				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	88 %	85 %	89 %	80 %	83 %	85 %	87 %	80 %	83 %	83 %	87 %	89 %	82 %	88 %	85 %
En ligne	78 %	73 %	79 %	76 %	76 %	81 %	73 %	77 %	70 %	65 %	80 %	76 %	74 %	82 %	64 % ▼
Centres d'appels spécialisés	73 %	62 %	72 %	68 %	74 % ▲	76 %	60 %	73 %	64 %	72 % ▲	79 %	71 %	72 %	75 %	77 %
1 800 O-Canada	70 %	71 %	71 %	57 %	73 % ▲	76 %	65 %	74 %	57 %	65 %	69 %	74 %	80 %*	79 %*	88 %
Mon dossier Service Canada	-	73 %	75 %	72 %	72 %	-	77 %	74 %	69 %	75 %	-	89 %	68 %	66 %	73 %
eServiceCanada	-	-	84 %	74 %	76 %	-	-	80 %	79 %	65 % ▼	-	-	73 %*	63 %	64 %

Clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée (2/3)

- Les clients en milieu urbain ont attribué des notes plus élevées que l'ensemble des clients pour ce qui est de recevoir de l'information cohérente et la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande. Les clients en milieu rural ont attribué des notes plus basses pour ce qui est de la clarté du processus, le temps pour remplir la demande était raisonnable, la facilité à comprendre l'information sur le programme, le fait de n'avoir à expliquer leur situation qu'une seule fois et la confiance dans la résolution des problèmes.
- Par rapport à 2021-2022, les clients en milieu urbain ont attribué des notes plus élevées pour la clarté du processus, pour ce qui est de recevoir de l'information cohérente et la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande. Les clients en milieu rural ont attribué des notes plus élevées pour ce qui est de leur capacité à parcourir sans difficulté toutes les étapes de leur demande et le fait de savoir clairement quoi faire en cas de problème ou de question. Les clients en région éloignée ont attribué des notes plus basses en ce qui concerne la facilité à comprendre l'information sur le programme et la facilité à déterminer leur admissibilité. Les clients en milieu urbain et rural ont attribué des notes plus élevées pour ce qui est de la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	MILIEU URBAIN					MILIEU RURAL					RÉGION ÉLOIGNÉE				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes ainsi que l'échéancier	75 %	73 %	80 %	74 %	77 % ▲	79 %	74 %	81 %	73 %	74 %	79 %	68 %	77 %	68 %	71 %
Le temps pour remplir la demande était raisonnable	76 %	78 %	81 %	75 %	76 %	77 %	80 %	82 %	74 %	73 %	75 %	77 %	84 %	73 %	70 %
Vous avez obtenu de l'information cohérente	81 %	81 %	85 %	81 %	84 % ▲	82 %	80 %	84 %	77 %	76 %	84 %	77 %	81 %	80 %	80 %
Facilité à comprendre l'information sur le programme	-	75 %	80 %	75 %	76 %	-	78 %	74 %	72 %	74 %	-	78 %	72 %	76 %	64 % ▼
Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	-	82 %	80 %	77 %	82 % ▲	-	79 %	72 %	74 %	75 %	-	77 %	73 %	79 %	74 %
Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois	-	79 %	76 %	75 %	75 %	-	76 %	79 %	73 %	75 %	-	76 %	75 %	72 %	69 %
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes	83 %	83 %	85 %	84 %	85 %	85 %	81 %	84 %	78 %	82 % ▲	88 %	81 %	88 %	84 %	81 %
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	77 %	76 %	79 %	77 %	79 %	78 %	80 %	79 %	73 %	77 % ▲	84 %	83 %	73 %	80 %	75 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus	79 %	79 %	78 %	75 %	77 %	76 %	76 %	75 %	71 %	73 %	81 %	76 %	68 %	74 %	70 %
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	-	72 %	77 %	73 %	74 %	-	70 %	74 %	72 %	70 %	-	70 %	80 %	80 %	69 % ▼
Vous avez réussi à remplir votre formulaire de demande dans un délai raisonnable	-	83 %	84 %	81 %	84 % ▲	-	84 %	82 %	81 %	84 % ▲	-	84 %	86 %	86 %	82 %

Clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée (3/3)

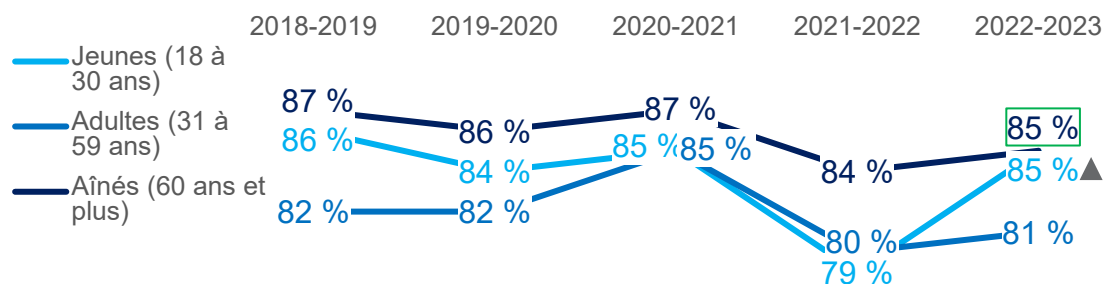
- Les clients en région éloignée ont attribué des notes plus basses pour le respect reçu comparativement à l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2021-2022, les clients en milieu urbain et rural ont attribué des notes plus élevées pour le fait qu'ils ont parcouru une distance raisonnable pour accéder au service. Les clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée ont attribué des notes plus basses pour la façon dont ils ont été protégés pendant la pandémie de COVID-19. Les clients en milieu rural ont attribué des notes plus élevées sur un certain nombre d'éléments, notamment la facilité à effectuer un suivi, la facilité de présenter une demande, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande et la serviabilité des représentants de Service Canada, mais ont attribué des notes plus basses pour la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	MILIEU URBAIN					MILIEU RURAL					RÉGION ÉLOIGNÉE				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Facilité à effectuer un suivi	-	58 %	62 %	55 %	59 %	-	64 %	64 %	55 %	61 %▲	-	59 %	65 %	66 %	67 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande	83 %	82 %	85 %	86 %	88 %	87 %	86 %	86 %	82 %	86 %▲	90 %	85 %	93 %	88 %	87 %
Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande	-	80 %	83 %	81 %	80 %	-	77 %	81 %	79 %	78 %	-	78 %	76 %	83 %	77 %▼
Facilité d'obtenir de l'aide avec votre demande au besoin	-	-	66 %	67 %	69 %	-	-	61 %	59 %	68 %▲	-	-	68 %	71 %	71 %
Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service	-	76 %	81 %	73 %	78 %▲	-	75 %	75 %	71 %	78 %▲	-	72 %	67 %	77 %	76 %
Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous avez rempli un formulaire en ligne ont été serviables	-	-	85 %	74 %	77 %	-	-	87 %	85 %	74 %▲	-	-	66 %	84 %	75 %
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19	-	-	89 %	88 %	83 %▼	-	-	87 %	86 %	80 %▼	-	-	76 %	86 %	79 %▼
Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables	-	-	87 %	77 %	82 %	-	-	90 %	79 %	83 %▼	-	-	93 %	86 %	93 %
Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus	-	-	-	-	90 %	-	-	-	-	89 %	-	-	-	-	85 %

Jeunes et aînés (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction globale est plus élevée chez les aînés que chez l'ensemble des clients et se révèle constante chez les jeunes et les adultes.
- Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a augmenté parmi les jeunes.
- Les aînés ont attribué des notes plus basses à la qualité du service fourni en personne et des notes plus élevées au service fourni par les centres d'appels spécialisés par rapport à l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2021-2022, les adultes et les aînés sont plus satisfaits de la qualité du service fourni par les centres d'appels spécialisés.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	JEUNES					ADULTES					AÎNÉS				
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	91 %	86 %	88 %	82 %	86 %	82 %	86 %	87 %	81 %	84 %	88 %	84 %	83 %	81 %	77 %
En ligne	81 %	77 %	77 %	75 %	77 %	80 %	72 %	79 %	75 %	74 %	75 %	70 %	78 %	70 %	73 %
Centres d'appels spécialisés	63 %	67 %	76 %	64 %	71 %	77 %	58 %	69 %	66 %	72 %▲	80 %	63 %	75 %	70 %	77 %▲
1 800 O-Canada	79 %	79 %	79 %*	47 %*	67 %	72 %	63 %	72 %	62 %	71 %	67 %	67 %	65 %	68 %	72 %
Mon dossier Service Canada	-	76 %	83 %	68 %	77 %	-	76 %	74 %	71 %	74 %	-	74 %	71 %	72 %	70 %
eServiceCanada	-	-	88 %*	83 %	81 %	-	-	83 %	71 %	66 %	-	-	72 %	74 %	73 %

Jeunes et aînés (2/2)

- Par rapport à l'ensemble des clients, les jeunes ont attribué des notes plus élevées pour le sentiment général d'être respecté tout au long du processus de demande, d'avoir été protégés pendant la pandémie de COVID-19, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité d'obtenir de l'aide concernant la demande et la clarté du processus de résolution des problèmes. Les aînés ont attribué des notes plus élevées pour la rapidité du service, tandis que les adultes ont attribué des notes plus basses. Les aînés ont attribué des notes plus basses pour la possibilité de faire des étapes en ligne facilitait le processus, pour le sentiment général d'être respectés tout au long du processus de demande, la facilité à obtenir de l'aide en général et à remplir la demande, la certitude que les renseignements personnels étaient protégés et que les représentants du service en personne étaient serviables.
- Par rapport à 2021-2022, les jeunes, les adultes et les aînés ont attribué des notes plus élevées à la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, tandis que les adultes et les aînés ont attribué des notes plus élevées pour la possibilité de faire des étapes en ligne facilitait le processus et la facilité à obtenir de l'aide pour remplir la demande. Les jeunes et les aînés ont attribué des notes plus élevées pour la facilité globale de présenter une demande, et les jeunes ont aussi attribué des notes plus élevées pour la clarté du processus de résolution des problèmes. Les aînés et les adultes ont attribué des notes plus basses pour la façon dont ils ont été protégés pendant la pandémie de COVID-19.

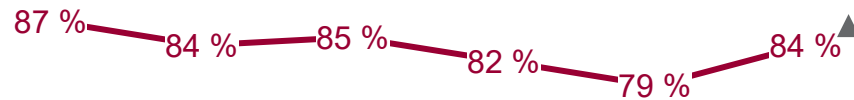
ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	JEUNES				ADULTES				AÎNÉS			
	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne	86 %	85 %	85 %	86 %	79 %	83 %	82 %	86 % ▲	62 %	70 %	66 %	77 % ▲
Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de demande dans le cadre du...	-	-	-	92 %	-	-	-	89 %	-	-	-	88 %
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19	-	91 %	88 %	88 %	-	89 %	89 %	79 % ▼	-	83 %	83 %	79 % ▼
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	80 %	76 %	73 %	80 % ▲	74 %	69 %	68 %	74 % ▲	73 %	70 %	64 %	68 % ▲
Le temps qu'il a fallu était raisonnable	76 %	80 %	73 %	74 %	74 %	82 %	73 %	72 %	83 %	82 %	79 %	80 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés	91 %	90 %	91 %	93 %	87 %	88 %	86 %	88 %	81 %	83 %	82 %	82 %
Facilité à obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin	-	69 %	69 %	73 %	-	63 %	62 %	68 % ▲	-	62 %	60 %	64 % ▲
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du...	78 %	83 %	84 %	89 % ▲	84 %	86 %	85 %	86 %	88 %	87 %	85 %	87 % ▲
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables	94 %	93 %	90 %	94 %	91 %	92 %	88 %	91 %	91 %	83 %	85 %	88 %
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question.	76 %	81 %	78 %	83 % ▲	78 %	77 %	75 %	76 %	80 %	79 %	75 %	77 %

Clients peu versés en informatique (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



- La satisfaction des clients peu versés en informatique était constante comparativement à l'ensemble des clients et plus élevée par rapport à 2021-2022.
- Les clients peu versés en informatique étaient moins satisfaits de la qualité du service fourni en ligne et par MDSC que l'ensemble des clients.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023

	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	91 %	86 %	85 %	79 %	83 %	86 %
En ligne	74 %	76 %	67 %	74 %	63 %	67 %
Centres d'appels spécialisés	83 %	68 %	70 %	74 %	70 %	73 %
1 800 O-Canada	-	68 %	69 %	75 %	61 %	61 %
Mon dossier Service Canada	-	-	74 %	68 %	58 %	52 %
eServiceCanada	-	-	-	73 %	68 %	70 %

Clients peu versés en informatique (2/2)

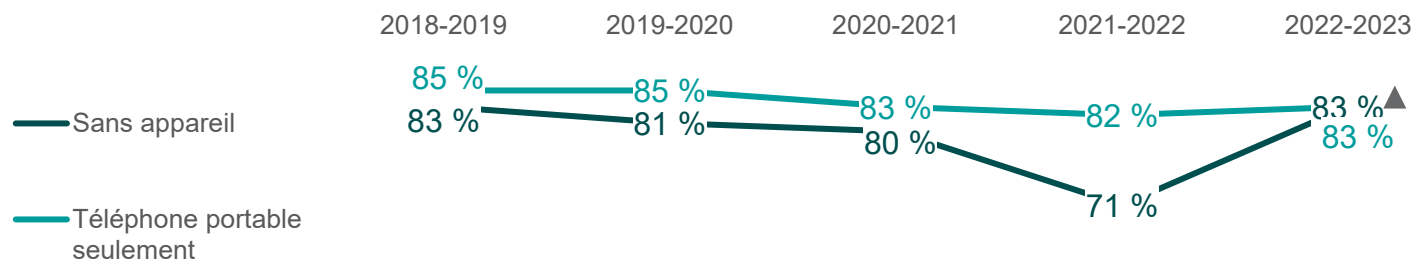
- Les clients peu versés en informatique ont attribué des notes plus basses à certains attributs du service comparativement à l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes concernaient la possibilité de faire des étapes en ligne facilitait le processus, la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande et la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande.
- Par rapport à 2021-2022, les clients peu versés en informatique ont attribué des notes plus élevées pour la possibilité de faire des étapes en ligne facilitait le processus, la facilité à comprendre les exigences de la demande et à trouver de l'information sur le programme, la facilité à remplir le formulaire de demande, la facilité à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande, la serviabilité des représentants en personne et la facilité d'obtenir de l'aide au besoin.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne	68 % ▲	-16 points	58 %
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	62 %	-11 points	64 %
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande	67 %	-10 points	71 %
Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	71 %	-8 points	66 %
Remplir votre demande dans un délai raisonnable	78 %	-6 points	78 %
Facilité à comprendre les exigences de la demande	77 % ▲	-5 points	70 %
Facilité à remplir le formulaire de demande	80 % ▲	-5 points	75 %
Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de demande	86 %	-3 points	-
Facilité à comprendre l'information sur le programme	73 % ▲	-2 points	61 %
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande	83 % ▲	-1 point	78 %
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables	93 % ▲	1 point	87 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	78 % ▲	4 points	68 %

Clients sans appareil ou possédant un téléphone portable seulement (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



- La satisfaction globale était constante chez les clients n'ayant qu'un appareil mobile et ceux sans appareil. La satisfaction des clients sans appareil est plus élevée qu'en 2021-2022.
- Les clients sans appareil étaient moins satisfaits de la qualité du service fourni en personne et en ligne.
- Par rapport à 2021-2022, les clients sans appareil sont plus satisfaits du service fourni par les centres d'appels spécialisés.

		2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	Sans appareil	85 %	81 %	75 %	80 %	73 %
	Téléphone portable seulement	85 %	90 %	85 %	87 %	87 %
En ligne	Sans appareil	62 %	44 %	75 %	51 %*	61 %
	Téléphone portable seulement	84 %	63 %	71 %	76 %	70 %
Centres d'appels spécialisés	Sans appareil	79 %	71 %	70 %	40 %*	78 % ▲
	Téléphone portable seulement	77 %	67 %	77 %	72 %	71 %
1 800 O-Canada	Sans appareil	71 %	77 %	85 %*	71 %*	**
	Téléphone portable seulement	73 %	54 %	66 %*	67 %	73 %
Mon dossier Service Canada	Sans appareil	-	56 %	**	**	**
	Téléphone portable seulement	-	95 %	78 %	72 %	73 %
eServiceCanada	Sans appareil	-	-	**	**	**
	Téléphone portable seulement	-	-	86 %*	78 %	74 %

Clients sans appareil ou possédant un téléphone portable seulement (2/2)

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

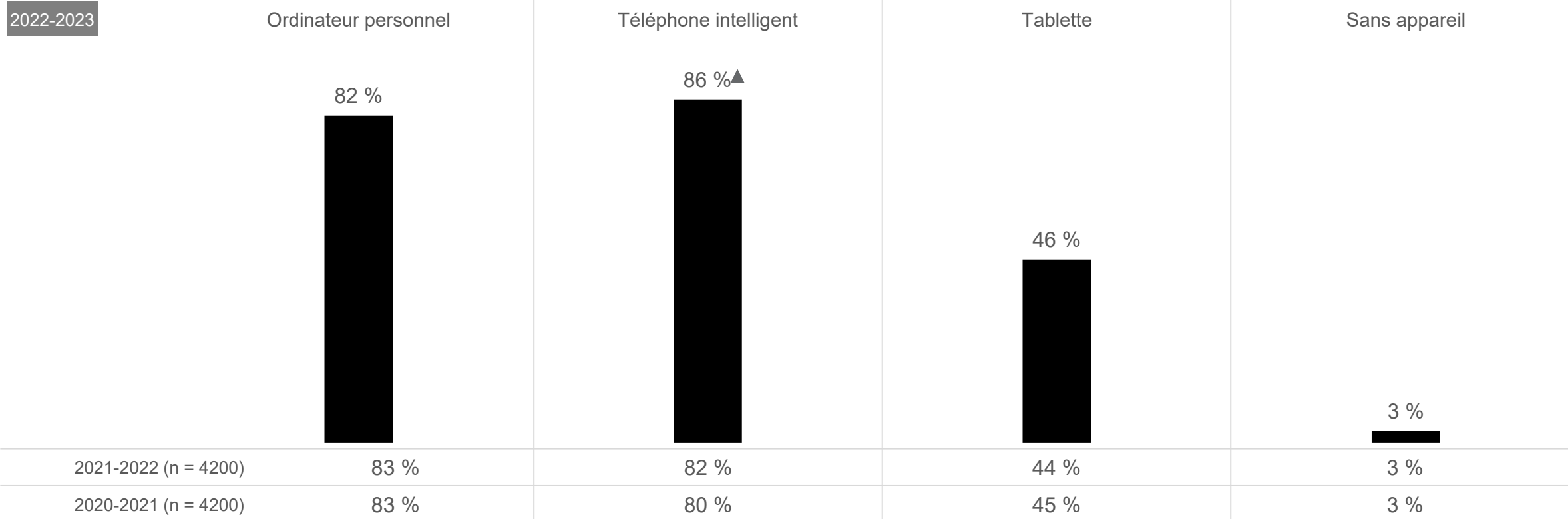
- Les clients sans appareil ont attribué des notes plus basses à la plupart des attributs de service que l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernent la possibilité de réaliser les étapes en ligne facilite le processus, la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande, la facilité de compréhension de l'information concernant le programme et la facilité à réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande. Les clients ayant un téléphone portable seulement ont attribué des notes plus élevées pour la facilité d'obtenir de l'aide en général et pour la demande, et ont attribué des notes plus basses pour la facilité à effectuer un suivi et à déterminer leur admissibilité.
- Par rapport à 2021-2022, les clients sans appareil ont attribué des notes plus élevées pour un certain nombre d'attributs, notamment la facilité d'effectuer un suivi, la facilité à obtenir de l'aide pour la demande et la clarté du processus, entre autres. Les clients ayant un téléphone portable seulement ont attribué des notes plus élevées pour la facilité à obtenir de l'aide pour leur demande et à déterminer les renseignements dont ils avaient besoin pour présenter une demande, ainsi que pour la possibilité de réaliser les étapes en ligne ce qui facilitait le processus, et ont attribué des notes plus basses pour la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande.

	SANS APPAREIL			TÉLÉPHONE PORTABLE SEULEMENT		
	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Facilité à effectuer un suivi	83 % ▲	23 points	39 %	47 %	-13 points	57 %
Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande	74 % ▲	6 points		75 % ▲	7 points	68 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	79 % ▲	5 points	61 %	80 %	6 points	76 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus	76 % ▲	1 point	66 %	79 %	4 points	81 %
Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de demande	86 %	-3 points	-	90 %	1 point	-
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes ainsi que l'échéancier	73 % ▲	-3 points	64 %	80 %	4 points	80 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande	84 % ▲	-3 points	66 %	84 %	-3 points	85 %
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables	83 % ▲	-3 points	77 %	92 %	0 point	95 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés	83 % ▲	-5 points	80 %	87 %	-1 point	84 %
On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)	90 %	-6 points	88 %	95 %	-1 point	98 %
Facilité à remplir le formulaire de demande	79 %	-6 points	63 %	82 %	-3 points	78 %
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	71 % ▲	-7 points	68 %	80 %	2 points	79 %
Facilité à réunir l'information dont vous aviez besoin pour présenter votre demande	72 % ▲	-7 points	70 %	77 % ▼	-2 points	85 %
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	65 %*	-8 points	69 %	66 %	-7 points	71 %
Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parliez et compreniez bien	85 %	-9 points	81 %	93 %	-1 point	93 %
Facilité à comprendre les exigences de la demande	72 %	-10 points	64 %	79 %	-3 points	78 %
Les représentants des centres d'appel spécialisés de Service Canada ont été serviables	70 %	-13 points	62 %	89 %	6 points	81 %
Facilité à comprendre l'information sur le programme	59 %	-16 points	57 %	76 %	1 point	76 %
La facilité à déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande dans le cadre du programme	61 %	-16 points	56 %	80 % ▲	3 points	70 %
Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	59 %	-20 points	53 %	77 %	-2 points	70 %
La possibilité de réaliser les étapes en ligne vous a facilité le processus	55 % ▲	-29 points	37 %	85 % ▲	1 point	72 %

Accès aux services à l'aide d'un téléphone portable : Vue d'ensemble

- Plus de huit clients sur dix ont déclaré avoir accès à un téléphone intelligent ou en posséder un (86 %), avoir accès à un ordinateur personnel ou en posséder un (82 %) et environ quatre clients sur dix ont déclaré avoir accès à une tablette ou en posséder une (46 %). Seuls 3 % des clients ne possèdent aucun appareil et n'ont accès à aucun appareil.
- Par rapport à 2021-2022, la proportion de clients qui ont déclaré posséder un téléphone intelligent a augmenté.

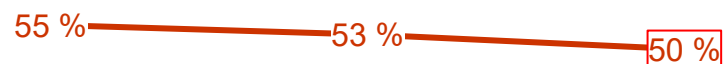
EN POSSÈDE UN OU Y A ACCÈS



Clients se heurtant à une barrière linguistique

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2020-2021 (n = 285) 2021-2022 (n = 277) 2022-2023 (n = 280)



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	55 %	51 %	63 %
En ligne	44 %	46 %	46 %
Centres d'appels spécialisés	32 %	39 %	39 %
1 800 O-Canada	31 %	**	31 %*
Mon dossier Service Canada	42 %	49 %	41 %
eServiceCanada	53 %	53 %*	36 %

- La satisfaction globale était plus basse chez les personnes se heurtant à une barrière linguistique que chez l'ensemble des clients et elle était constante par rapport à 2021-2022.
- Par rapport à l'ensemble des clients, les clients se heurtant à une barrière linguistique ont attribué des notes plus basses à la qualité de service fourni par tous les modes de prestations et à tous les attributs de service.
- Les écarts les plus importants concernaient la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés, la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande et la facilité de trouver et de comprendre l'information sur le programme.
- Par rapport à 2021-2022, les clients se heurtant à une barrière linguistique ont attribué des notes plus basses pour la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande, la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés, la facilité à trouver de l'information sur le programme, la facilité à comprendre l'information sur le programme et le fait de n'avoir à expliquer leur situation qu'une seule fois.

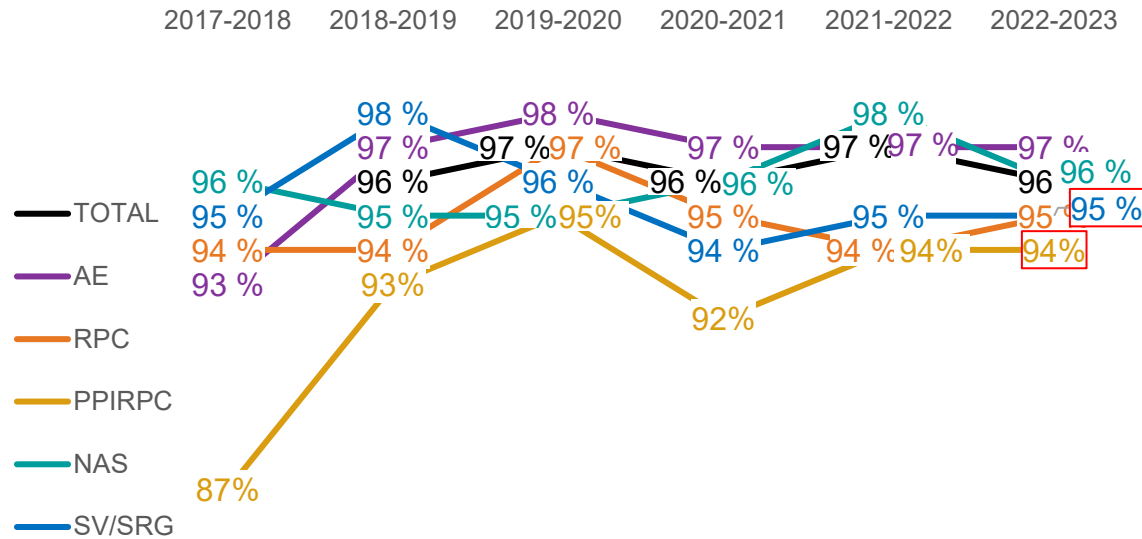
ÉCART LE PLUS IMPORTANT CONCERNANT LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5 COMPARATIVEMENT AU TOTAL)

	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables	35 %	-48 points	38 %
Facilité à trouver les renseignements requis pour la demande	32 % ▼	-45 points	54 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables	38 % ▼	-45 points	56 %
Facilité à trouver de l'information sur le programme	35 % ▼	-43 points	56 %
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	38 %	-40 points	42 %
Facilité à comprendre l'information sur le programme	35 % ▼	-39 points	52 %
Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois	36 % ▼	-39 points	46 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	35 %	-39 points	39 %
Vous avez obtenu de l'information cohérente	43 %	-38 points	46 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus	37 %	-38 points	43 %

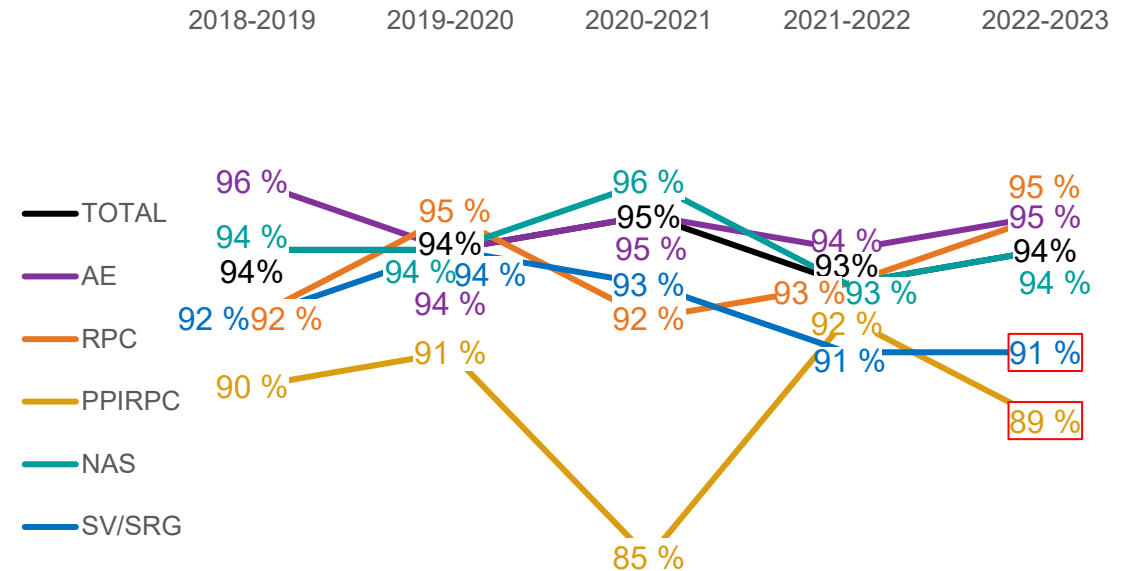
Prestation de services dans la langue officielle

- Presque tous les clients étaient d'accord pour dire qu'ils avaient été servis dans la langue officielle de leur choix, soit le français ou l'anglais, et qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien. Les clients du PPIRPC et les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'être d'accord avec les deux énoncés.
- Les résultats sont conformes à ceux de 2021-2022.

ON VOUS A FOURNI DES SERVICES DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX (ANGLAIS OU FRANÇAIS) (% DE NOTES DE 4 OU 5)



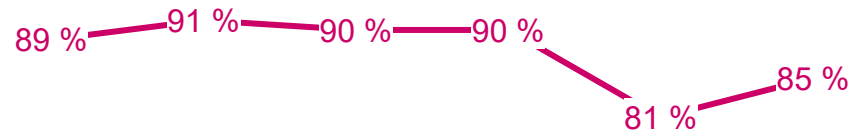
IL A ÉTÉ FACILE D'OBTENIR DES SERVICES DANS UNE LANGUE QUE VOUS PARLIEZ ET COMPRENIEZ BIEN (NOTE DE 4 OU 5)



Communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



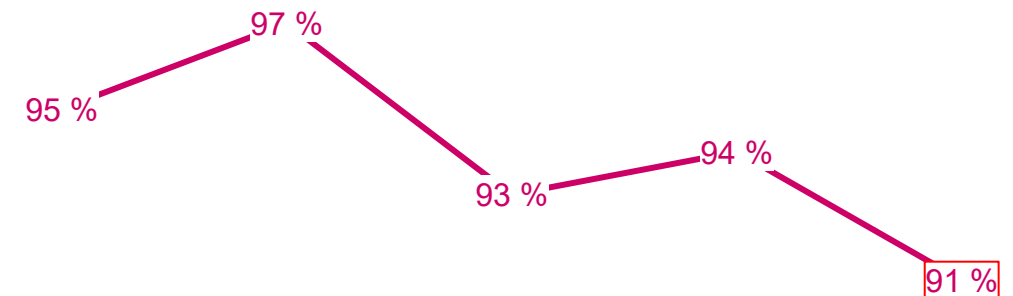
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	93 %	89 %	88 %*	88 %	82 %*
En ligne	87 %	83 %	83 %	80 %	79 %
Centres d'appels spécialisés	78 %	82 %	68 %*	74 %*	83 %
1 800 O-Canada	58 %	78 %	**	**	**
Mon dossier Service Canada	-	89 %	88 %*	**	**
eServiceCanada	-	-	**	**	**

- La satisfaction globale des clients des CLOSM correspondait à celle de l'ensemble des clients et a légèrement augmenté par rapport à 2021-2022.
- Neuf clients sur dix issus des CLOSM ont reçu le service dans la langue de leur choix, soit l'anglais ou le français, ce qui est plus bas que l'ensemble des clients.

ON VOUS A FOURNI DES SERVICES DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX (ANGLAIS OU FRANÇAIS) (% DE RÉPONDANTS EN ACCORD)

2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022 2022-2023



Communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) (2/2)

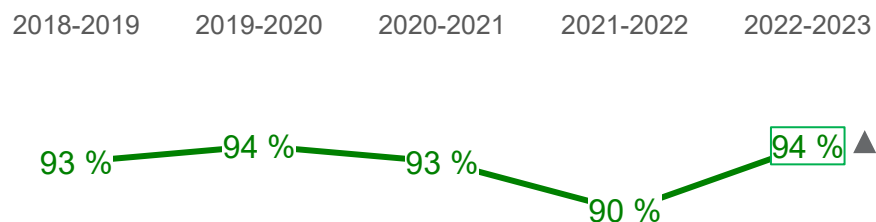
- Les clients des CLOSM ont attribué des notes plus élevées pour la possibilité de faire des étapes en ligne facilitait le processus et des notes pour la prestation de services dans la langue de leur choix, soit l'anglais ou le français, ce qui est plus bas que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2021-2022, les clients des CLOSM ont attribué des notes plus élevées pour la possibilité de faire des étapes en ligne facilitait le processus, mais des notes plus basses pour la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à comprendre l'information sur le programme et la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne	93 %▲	+9 points	80 %
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	82 %▼	+9 points	86 %
Facilité à comprendre l'information sur le programme	81 %▼	+6 points	90 %
Facilité à réunir l'information dont vous aviez besoin pour présenter votre demande	80 %▼	1 point	86 %

Nouveaux arrivants (arrivés au pays depuis 3 ans ou moins) (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction globale des clients nouveaux arrivants est restée plus élevée à celle de l'ensemble des clients et elle a augmenté par rapport à 2021-2022.
- Les nouveaux arrivants étaient plus satisfaits du service reçu en personne, en ligne, des centres d'appels spécialisés et de la ligne 1 800 O-Canada que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a diminué pour le service fourni par eServiceCanada.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	96 %	88 %	95 %	88 %	92 %
En ligne	85 %	86 %	89 %	87 %	86 %
Centres d'appels spécialisés	63 %	77 %	87 %*	85 %	94 %
1 800 O-Canada	79 %	83 %	**	**	94 %*
Mon dossier Service Canada	-	69 %	84 %*	**	**
eServiceCanada	-	-	92 %*	90 %	84 %* ▼

Nouveaux arrivants (arrivés au pays depuis 3 ans ou moins) (2/2)

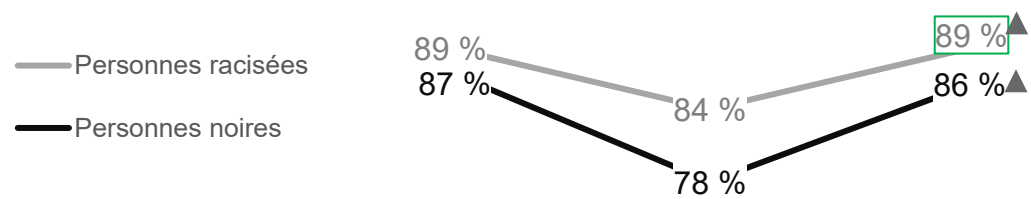
- Les nouveaux arrivants étaient également plus enclins à attribuer des notes élevées à plusieurs attributs de service. Les lacunes les plus importantes concernaient la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité à effectuer un suivi, l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier, le fait de n'avoir à expliquer leur situation qu'une seule fois et la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande.
- Comparativement à 2021-2022, les nouveaux arrivants étaient plus susceptibles de convenir qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	90 % ▲	+16 points	86 %
Facilité à effectuer un suivi	74 %	+14 points	73 %
On vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier	89 %	+13 points	86 %
Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois	87 %	+12 points	83 %
Facilité à réunir l'information dont vous aviez besoin pour présenter votre demande	91 %	+12 points	90 %
Vous saviez quoi faire en cas de problème ou de question	89 %	+11 points	86 %
La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable	86 %	+11 points	83 %

Personnes racisées et personnes noires (1/2)

SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



		2020-2021	2021-2022	2022-2023
Confiance globale	Personnes racisées	90 %	88 %	91 % ▲
	Personnes noires	84 %	83 %	88 %

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

		2020-2021	2021-2022	2022-2023
En personne	Personnes racisées	92 %	85 %	87 %
	Personnes noires	89 %*	89 %	92 %
En ligne	Personnes racisées	85 %	79 %	84 % ▲
	Personnes noires	81 %	63 %	86 % ▲
Centres d'appels spécialisés	Personnes racisées	80 %	71 %	80 % ▲
	Personnes noires	75 %*	58 %*	83 % ▲
1 800 O-Canada	Personnes racisées	82 %	63 %	85 % ▲
	Personnes noires	**	**	**
Mon dossier Service Canada	Personnes racisées	81 %	81 %	83 %
	Personnes noires	**	62 %*	**
eServiceCanada	Personnes racisées	88 %	83 %	79 %
	Personnes noires	85 %	82 %*	**

- Les taux de satisfaction globale et la confiance envers Service Canada chez les personnes racisées étaient plus élevés que ceux de l'ensemble des clients, et cohérents chez les personnes noires particulièrement. Par rapport à 2021-2022, la satisfaction a augmenté parmi les personnes racisées et les personnes noires.
- Les personnes racisées ont attribué des notes plus élevées pour tous les modes de prestation, tandis que les personnes noires ont attribué des notes plus élevées pour le service en personne et le service en ligne. Les deux groupes avaient une confiance globale plus élevée que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2021-2022, les personnes racisées et les personnes noires ont attribué des notes plus élevées pour le service fourni en ligne et par les centres d'appels spécialisés, et les personnes racisées ont aussi attribué des notes plus élevées à la ligne 1 800 O-Canada. Les clients racisés étaient plus susceptibles de se sentir en confiance qu'en 2021-2022.

Personnes racisées et personnes noires (2/2)

- Les clients racisés ont attribué des notes plus élevées à plusieurs attributs de service. Les écarts les plus importants concernaient la facilité à obtenir de l'aide au besoin, la serviabilité des représentants téléphoniques de Service Canada, la facilité d'obtenir de l'aide concernant la demande et la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada.
- Comparativement à 2021-2022, les clients racisés ont attribué des notes plus basses pour la facilité à trouver de l'information sur le programme et des notes plus élevées pour la facilité à obtenir de l'aide au besoin, la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés, la réception d'information cohérente, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la facilité à effectuer un suivi et la possibilité de faire des étapes en ligne facilitait le processus.

ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT AUX ATTRIBUTS DE SERVICE DE 2021-2022 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

	2022-2023	ÉCART par rapport au TOTAL	2021-2022
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	84 % ▲	+10 points	78 %
Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous avez rempli un formulaire en ligne ont été serviables	85 %	+9 points	80 %
Facilité à obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin	76 %	+8 points	74 %
Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables	91 % ▲	+8 points	78 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes ainsi que l'échéancier	83 %	+7 points	80 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus	82 %	+7 points	82 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables	89 % ▲	+6 points	82 %
Vous avez obtenu de l'information cohérente	86 % ▲	+5 points	82 %
Vous avez réussi à remplir votre formulaire de demande dans un délai raisonnable	87 % ▲	+3 points	82 %
Facilité à effectuer un suivi	63 % ▲	+3 points	54 %
Facilité à trouver de l'information sur le programme	80 % ▼	+2 points	85 %
Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne	85 % ▲	1 point	80 %

CONCLUSIONS

Conclusions (1/4)



La satisfaction à l'égard de l'expérience de service a augmenté, inversant largement les baisses observées l'exercice précédent et retournant aux niveaux observés avant la pandémie. Des améliorations ont été apportées en matière de facilité, d'efficacité et d'émotion, et les clients étaient plus portés à croire que Service Canada fournissait ses services de manière efficace.

- L'augmentation globale de la satisfaction (83 % comparativement à 81 %) était due à des notes plus élevées pour la facilité (87 % comparativement à 85 %) et à des notes nettement plus élevées pour l'efficacité (84 % comparativement à 82 %) et l'émotion (75 % comparativement à 73 %), et une proportion plus élevée de clients ont exprimé leur confiance envers Service Canada (82 % comparativement à 78 %). Des améliorations ont également été apportées à la serviabilité des représentants en personne (92 % comparativement à 88 %) et à la facilité à obtenir de l'aide pour la demande (68 % comparativement à 64 %), qui figuraient tous deux parmi les principaux facteurs de satisfaction cette année. Notamment, les notes concernant la rapidité du service (75 % comparativement à 75 %) sont restées inchangées.
- La meilleure occasion d'améliorer la satisfaction reste la réduction du temps nécessaire au parcours client. Cela reste de loin le facteur le plus important et un aspect du service pour lequel les notes étaient plus basses par rapport aux autres domaines. Les domaines d'importance secondaire comprennent la facilité à obtenir de l'aide pour sa demande et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.

L'amélioration globale de la satisfaction était principalement due aux notes plus élevées parmi les clients du NAS concernant la rapidité du service et la qualité du service fourni en personne. La satisfaction par rapport aux centres d'appels spécialisés s'est également améliorée parmi les clients de l'AE.

- La satisfaction globale a augmenté chez les clients du NAS (94 % comparativement à 89 %), qui ont attribué des notes plus élevées pour certains aspects du service, notamment la rapidité du service et la serviabilité des représentants en personne de Service Canada, qui étaient les deux principaux facteurs de satisfaction. Les clients du NAS étaient aussi plus satisfaits de la facilité globale à remplir la demande et la distance à parcourir pour accéder au service.
- La satisfaction est restée stable pour tous les autres programmes, mais les clients du PPIRPC ont attribué des notes légèrement plus basses (58 % comparativement à 60 %) pour la deuxième année consécutive et celles-ci étaient plus basses par rapport aux notes de 2020-2021 (63 %). La satisfaction a diminué cette année parmi ceux dont la demande de prestations a été approuvée, tandis que les décisions d'approbation/de refus étaient l'un des principaux facteurs de satisfaction. Une proportion plus élevée a utilisé des sources gouvernementales en ligne à l'étape de la prise de renseignements, ce qui, parmi les clients du PPIRPC, était le mode de service avec la plus basse satisfaction (55 %).
- Les notes étaient plus cohérentes parmi les clients d'autres programmes. Cependant, la confiance des clients du RPC et de la SV/du SRG a augmenté. Des améliorations ont également été apportées parmi les clients de la SV/du SRG en ce qui concerne la facilité globale à présenter une demande et la facilité à obtenir de l'aide et de remplir le formulaire, et parmi les clients du RPC pour la facilité à effectuer un suivi et parmi les clients de l'AE pour la facilité à obtenir de l'aide au besoin.
- Les taux de satisfaction pour la qualité du service ont augmenté pour les centres d'appels spécialisés, tandis que la satisfaction à l'égard de eServiceCanada a diminué légèrement, poursuivant la tendance à la baisse observée l'exercice précédent. L'expérience en personne a continué de recevoir les meilleures notes, mais les notes les plus basses ont été attribuées au mode de prestation par téléphone et à eServiceCanada.

Conclusions (2/4)



La serviabilité des représentants du mode en personne, le respect reçu tout au long du processus et la confiance dans la sécurité de l'information sont les attributs de service ayant reçu les notes les plus élevées. La facilité et l'efficacité globales du processus, y compris la facilité à remplir le formulaire de demande et la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, figuraient également parmi les domaines les mieux notés.

- Les attributs de service ayant obtenu les notes les plus basses d'une année à l'autre étaient la facilité à effectuer un suivi, la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande au besoin et la facilité de déterminer l'admissibilité au programme.

Les modes de prestation utilisés, en particulier les modes en personne et en ligne, ne sont pas revenus aux niveaux d'avant la pandémie, ce qui indique peut-être les répercussions à plus long terme des changements à la transformation des services et de l'évolution des préférences en matière de modes de prestation de services. Dans l'ensemble, en 2022-2023, les clients ont utilisé le mode de prestation en personne plus fréquemment, mais leur utilisation reste loin des niveaux observés avant la pandémie.

- Par rapport à 2021-2022, les clients de l'AE étaient plus susceptibles de recourir au service en personne aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation de la demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape de la présentation d'une demande. Le recours au libre-service assisté a également augmenté à l'étape de la prise de renseignements.
- Le service en ligne est demeuré le mode de prestation le plus utilisé et le premier contact aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, alors que le service par téléphone était utilisé un peu plus pour l'étape du suivi. Le recours au mode de prestation en personne comme premier point de contact pour les étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande a augmenté, tandis que le mode de prestation en ligne à l'étape de la présentation d'une demande était plus bas.
- Les clients du NAS et de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir eu recours au service en personne aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, ainsi que les clients du PPIRPC au moment de présenter une demande.
- Les clients du NAS étaient moins susceptibles de recourir au libre-service aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, et de recourir au libre-service assisté lors de la présentation d'une demande. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, et moins susceptibles d'utiliser le libre-service lors de la présentation d'une demande. Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape du suivi et moins susceptibles d'utiliser la poste uniquement à l'étape de la présentation de la demande.
- Cette année, les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'être inscrits automatiquement, ce qui signifie que davantage de clients de la SV/du SRG participaient à l'étape de la prise de renseignements ou à l'étape de la présentation de la demande. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de recourir à la poste à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles de recourir au service en ligne à l'étape de la présentation d'une demande, tandis que les niveaux de service aux étapes de la prise de renseignements et du suivi sont restés constants.

Conclusions (3/4)



Même si l'utilisation du libre-service a continué de diminuer cette année, elle est restée plus élevée comparativement aux niveaux d'avant la pandémie. Des améliorations ont été apportées à la facilité à obtenir de l'aide pour les clients en libre-service. Le recours à MDSC a augmenté parmi les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG, mais l'inscription prenait beaucoup de temps et a continué de poser davantage de difficultés aux clients des deux groupes.

- Une proportion plus élevée de clients de l'AE ont convenu que la possibilité de faire des étapes en ligne avait facilité le processus cette année. Cependant, comme pour les résultats précédents, les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC ont éprouvé plus de difficultés.
- Les trois quarts des clients du RPC, sept clients de l'AE sur dix et la moitié des clients du PPIRPC et de la SV/du SRG ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. Les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé MDSC cette année, mais ils ont continué à éprouver plus de difficultés à s'inscrire que l'ensemble des clients et ont attribué des notes plus basses pour leur capacité à s'inscrire dans un délai raisonnable.
- La facilité d'inscription à MDSC a rebondi parmi les clients de l'AE cette année après avoir baissé en 2021-2022, tandis que les clients du RPC ont trouvé plus facile de se connecter à un compte existant. La facilité de connexion à MDSC a continué d'être très bien notée par la grande majorité des personnes possédant un compte existant, tandis que les impressions concernant la facilité d'inscription sont restées plus basses malgré une amélioration d'une année à l'autre. Les raisons principales invoquées par les clients ayant eu de la difficulté à s'inscrire étaient les mêmes que l'exercice précédent et comprenaient des problèmes à utiliser leur code d'accès personnel ou à créer leur profil, et aussi à valider leur identité en utilisant leurs renseignements bancaires en ligne.

Conclusions (4/4)



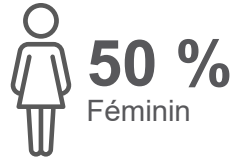
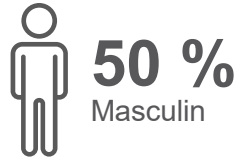
Les baisses de satisfaction observées parmi la plupart des groupes de clients l'exercice précédent ont été largement inversées et les notes ont augmenté dans plusieurs groupes. Les taux de satisfaction étaient nettement plus élevés chez les jeunes, les aînés, les nouveaux arrivants et les clients racisés que chez l'ensemble des clients.

- La satisfaction était plus basse parmi les clients se heurtant à une barrière linguistique, les clients en situation de handicap, les clients qui ont des limitations d'accès au service.
- La satisfaction globale à l'égard de l'expérience de service a augmenté parmi plusieurs groupes de clients, notamment les jeunes, ceux qui ont fait des études secondaires ou moins, les clients en milieu urbain, les clients peu versés en informatique, les clients sans appareil, les clients ayant des limitations, les nouveaux arrivants et les clients racisés. Les notes parmi tous les autres groupes de clients ont augmenté légèrement, à l'exception de ceux se heurtant à une barrière linguistique.
- Comme dans les années précédentes, les clients se heurtant à une barrière linguistique ont continué à éprouver le plus de difficultés parmi tous les groupes de clients, même s'ils représentent une très faible proportion des clients (3 % dans l'ensemble). Ils ont attribué des notes considérablement plus basses dans tous les aspects de leur expérience et les écarts les plus importants concernaient la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés, la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande et la facilité à trouver et à comprendre l'information sur le programme.

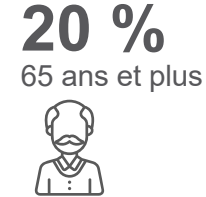
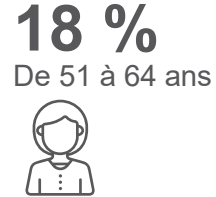
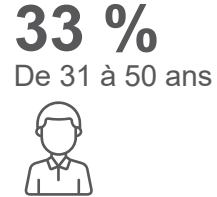
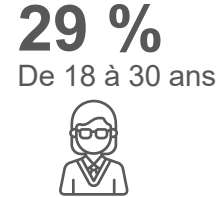
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES SUR LES RÉPONDANTS DU SONDAGE

Données démographiques sur les répondants du sondage de 2022-2023 (1/2)

GENRE DÉCLARÉ*



ÂGE



ÉTUDES

8e année ou moins | 1 %

Études secondaires partielles | 7 %

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent | 20 %

Apprenti inscrit ou diplôme ou certificat d'une école de métiers | 6 %

Certificat/diplôme collégial/de cégep | 22 %

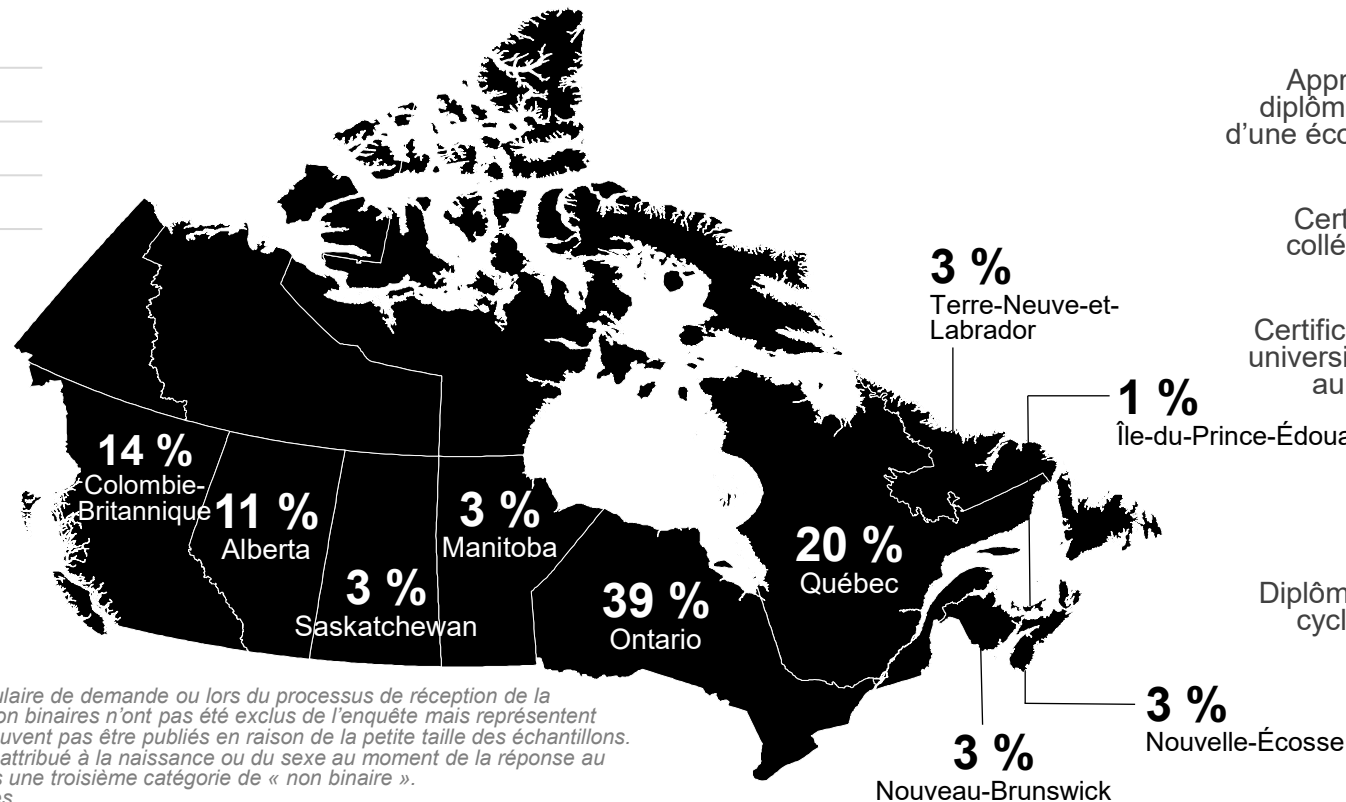
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat | 6 %

Baccalauréat | 21 %

Diplôme de 2e ou 3e cycle universitaire | 14 %

PROVINCE/RÉGION

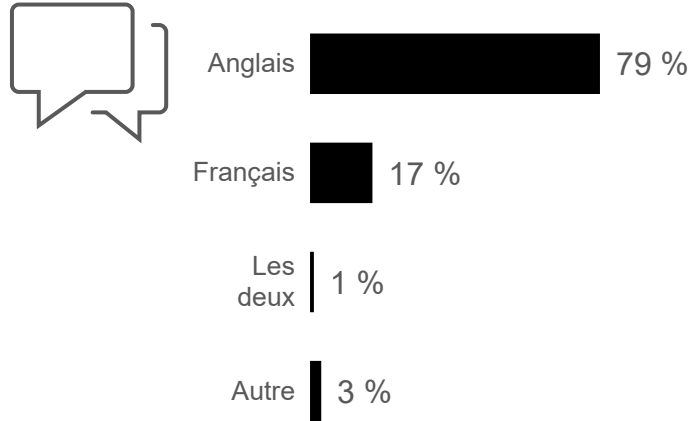
Ontario	39 %
Ouest et territoires [‡]	31 %
Québec	20 %
Atlantique	10 %



* Le genre déclaré par le client dans le formulaire de demande ou lors du processus de réception de la demande. Les clients qui se sont déclarés non binaires n'ont pas été exclus de l'enquête mais représentent une petite population et leurs résultats ne peuvent pas être publiés en raison de la petite taille des échantillons. Le genre déclaré peut être différent du sexe attribué à la naissance ou du sexe au moment de la réponse au sondage. Les programmes n'offrent pas tous une troisième catégorie de « non binaire ».
‡ 12 répondants résidaient dans les territoires.

Données démographiques sur les répondants du sondage de 2022-2023 (2/2)

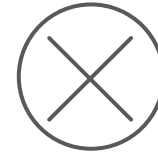
PRÉFÉRENCE LINGUISTIQUE



S'IDENTIFIANT COMME PERSONNE HANDICAPÉE

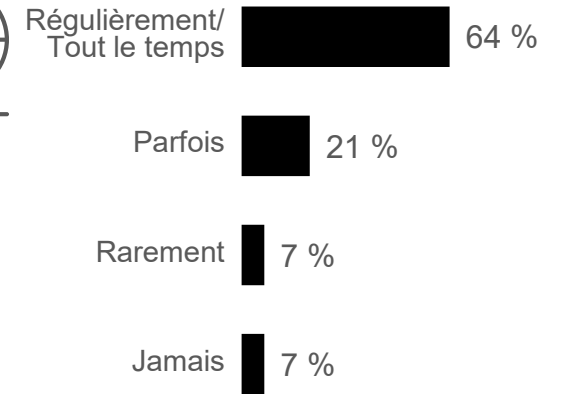


10 %
Oui

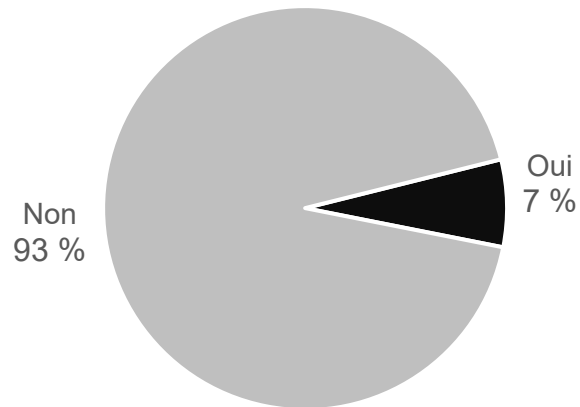


90 %
Non

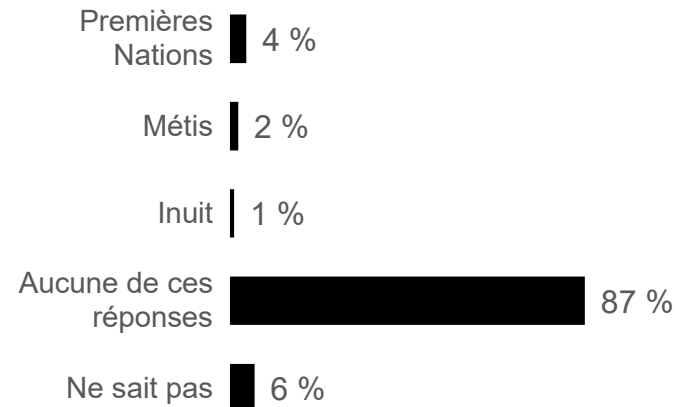
UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE



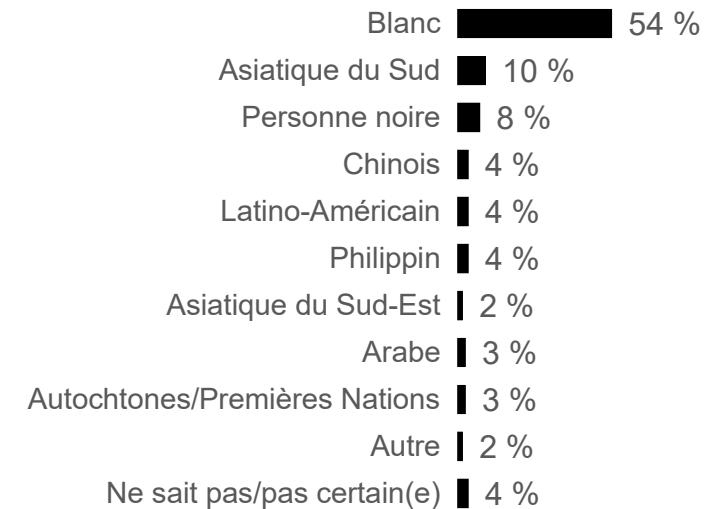
S'IDENTIFIANT COMME AUTOCHTONE



GROUPES AUTOCHTONES



GROUPE RACIAL/CULTUREL



ANNEXE A

DÉTAILS SUR LES RÉSULTATS DES APPELS ET DÉFINITION DES GROUPES DE CLIENTS

Résultat des appels

- On a fait jusqu'à sept tentatives d'appel pour joindre un répondant donné. Le taux de réponse global obtenu était de 12 %, ce qui concorde avec les échantillons d'études fournis par les clients (10 à 15 %). Le taux de réponse était comparable à celui de 2021-2022 (12 %), ce qui représente une baisse par rapport au taux de réponse pour 2020-2021 (16 %).
- Sur les 4200 entretiens, 3664 ont été menés en anglais et 513 en français.
- Voici les résultats des appels :

RÉSULTAT DES APPELS	NBRE D'APPELS
Rappels	1 993
Entrevues réalisées	4 200
Exclus	1 586
Barrière linguistique	1 270
Aucune réponse	22 183
Pas en service (hors du champ d'application)	4 686
Dépassement de la limite	6
Refus	18 110
Interruptions	1 013
TOTAL DES APPELS (dans le champ d'application)	50 361
TOTAL DES RÉPONDANTS	5 786
TAUX DE RÉPONSE GLOBAL	12 %

Définition des groupes de clients

- Les groupes de clients[‡] représentent 95 % de l'univers total de l'échantillon.
- Le sondage sur l'expérience client vise à mieux comprendre l'expérience client des différents groupes de clients de Service Canada dont le niveau de satisfaction est plus bas ou qui se heurtent à des obstacles au service.

GROUPE DE CLIENTS	DÉFINITION
Nouveaux arrivants	Ne sont pas nés au Canada et sont arrivés au cours des 3 années précédentes
Non anglophones ou francophones	Indiquent « autre » comme langue de service préférée
Faible niveau de scolarisation	Études secondaires ou moins
Jeunes	Âgés de 18 à 30 ans
Aînés	Âgés de 60 ans et plus
Clients en situation de handicap	Auto-déclaration
Clients ayant des limitations qui entravent l'accès aux services	Se sont déclarés comme ayant des limitations qui entravent l'accès aux services
Autochtones	Se sont déclarés comme membre des Premières Nations, Inuit ou Métis
Peu versés en informatique	Clients qui utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne
Téléphone portable seulement	Se sont déclarés comme des clients possédant uniquement un téléphone intelligent; n'ont pas d'ordinateur ni de tablette
Sans appareil	Se sont déclarés comme des clients sans appareil (téléphone portable, tablette, ordinateur)
Clients en région éloignée	Variable d'échantillon
Clients en milieu rural	Variable d'échantillon
Clients en milieu urbain	Variable d'échantillon
Communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)	Clients au Québec qui préfèrent le service en anglais et clients hors Québec qui préfèrent le service en français (variable d'échantillon et [Q41b])
Barrière linguistique	Les clients qui ont attribué une note de 1 ou 2 à l'énoncé « Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que je parle et comprends bien »
Personnes racisées	Clients qui appartiennent à un groupe racial ou culturel autre que « Blanc » (peut s'ajouter au fait de s'identifier comme personne blanche)

[‡] Ce calcul tient compte de l'ensemble des clients faisant partie d'au moins un groupe, à l'exception des clients en milieu urbain. Si les clients en milieu urbain étaient pris en compte, 100 % de l'échantillon appartiendrait à au moins une catégorie de groupe de clients.

Q45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.] en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour faire une demande au titre du [ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes...?

Base : tous les répondants (n = variable)