



Service Canada

Sondage sur l'expérience client

2022-2023

Rapport de méthodologie détaillée

31 janvier 2024

Préparé pour Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Numéro d'inscription de la ROP : ROP N° 006-23

FOURNISSEUR : Ipsos Limited Partnership

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 2023-05-05

CONTRAT N° CW2303967 (G9292-23-3716)

VALEUR DU CONTRAT : 299,851.15 \$ (TVH comprise)

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez écrire à :

NC-POR-ROP-GD@HRSDC-RHDCC.GC.CA

THIS REPORT IS ALSO AVAILABLE IN ENGLISH.



Table des matières

INTRODUCTION.....	3
MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUANTITATIVE.....	3
MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUALITATIVE.....	18
ANNEXES AVEC INSTRUMENTS DE RECHERCHE.....	21
QUESTIONNAIRE TÉLÉPHONIQUE	21
OUTIL DE SÉLECTION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE	58
GUIDE DE DISCUSSION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE	67



Sondage sur l'expérience client 2022- 2023

Méthodologie détaillée

INTRODUCTION

Le présent rapport de méthodologie détaillée décrit l'approche utilisée pour la sixième année de la recherche sur l'expérience client (EC6) de Service Canada.

L'approche mixte utilisée pour la collecte de données quantitatives et qualitatives comprenait un sondage téléphonique, des groupes de discussion en ligne et des entrevues en profondeur avec les clients des cinq principaux programmes. Le sondage téléphonique a été réalisé entre le 9 juin et le 26 juillet 2023 auprès d'un échantillon de 4 200 clients (environ 750 à 1 000 par programme). La phase de recherche qualitative comportait sept groupes de discussion en ligne en anglais et en français (48 participants au total) et 37 entrevues en profondeur en anglais et en français. Le travail de recherche qualitative sur le terrain a été réalisé entre le 21 septembre et le 6 novembre 2023.

La méthodologie détaillée ci-dessous fournit une justification des méthodes utilisées, décrit la population cible, la période de référence et la stratégie d'échantillonnage de l'étude. Elle définit également les limites de l'étude. Une copie du questionnaire téléphonique et du guide de discussion et de sélection des groupes de discussion en ligne est également fournie.

Le rapport détaillé des constatations du *Sondage sur l'expérience client 2022-2023* de Service Canada est disponible sous pli séparé. Les résultats détaillés de la recherche qualitative sont également disponibles sous pli séparé.

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUANTITATIVE

Justification de la méthodologie du sondage téléphonique

L'objectif du Sondage sur l'expérience client est d'évaluer dans quelle mesure la conception actuelle des services fonctionne pour les clients qui ont accès aux programmes fédéraux par l'entremise du réseau de Service Canada. Pour ce faire, Service Canada voulait comprendre si les clients pouvaient facilement et efficacement franchir les étapes du cheminement des clients, quels modes de prestation de services ils utilisaient et s'ils étaient satisfaits du processus global de demande du programme, à partir de l'étape d'information jusqu'à la réception d'une décision initiale.

Les clients qui avaient effectué un cheminement complet ont été choisis à partir de bases de données administratives au moyen d'une stratégie d'échantillonnage aléatoire, avec stratification par programme. Au moment de la sélection de l'échantillon, les adresses électroniques des clients n'étaient pas saisies, ce qui excluait un moyen efficace d'inviter électroniquement une



sélection aléatoire de clients pour remplir le sondage. Puisque des numéros de téléphone étaient disponibles pour la grande majorité des clients, un sondage téléphonique a été choisi comme méthode.

Définition de « client » pour la sélection de l'échantillon

Le public cible du sondage comprenait les clients qui avaient récemment effectué un cheminement complet dans le cycle de service pour accéder à une prestation d'EDSC ou à un numéro d'assurance sociale. Cette définition a permis d'analyser les défis auxquels les clients se sont heurtés au cours du cheminement et à quel moment, dans le processus, ils y ont été confrontés.

Les clients de l'Assurance-emploi, du Numéro d'assurance sociale, du Régime de pensions du Canada (pensions de retraite et de survivant), de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada faisaient partie de l'échantillon, puisqu'ils représentent la majorité des clients de Service Canada qui accèdent aux programmes fédéraux et qui sont accessibles à EDSC à des fins d'échantillonnage.

Les clients du Programme de passeport, dont la grande majorité s'adresse à Service Canada pour obtenir des services, n'ont pas été inclus parce qu'EDSC n'a pas accès à la banque de données qui les concerne. Ce droit appartient à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Toutefois, IRCC propose régulièrement un sondage similaire à la clientèle du Programme de passeport. EDSC et IRCC ont déployé des efforts pour uniformiser les questions les plus importantes posées dans leurs sondages afin d'établir des comparaisons, compte tenu des contraintes différentes liées à la sélection des échantillons et au suivi des données.

De même, le service offert par le Centre de service national de prêts aux étudiants du Programme canadien de prêts aux étudiants est actuellement évalué au moyen d'un sondage distinct, car il est conçu pour répondre aux besoins du contrat avec le fournisseur de services.

Les programmes d'EDSC comme la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti, qui ont des clientèles particulièrement réduites, n'ont pas été inclus dans ce sondage initial, car leur taille empêche leurs résultats de se démarquer dans les constatations globales, et aussi parce que les ressources qui seraient nécessaires pour rejoindre ces clients dépassent les ressources disponibles. Enfin, les clients des Programmes de subventions et de contributions dont les clients directs sont des organisations et des employeurs n'ont pas été inclus dans ce sondage, étant donné que le public cible est constitué de membres du public et leur expérience de service est prise en compte dans le cadre d'une initiative distincte.

Dans les paramètres du questionnaire de 15 minutes, la portée du parcours client examinée comprenait les étapes au cours desquelles les clients recueillaient de l'information sur le programme (Prise de renseignements), remplissaient une demande et la présentaient et (Présentation d'une demande), le cas échéant, faisaient le suivi d'une demande avant de recevoir une décision initiale (Suivi). Le sondage a également servi à faire le suivi des principales mesures du rendement des services, essentiellement le taux de satisfaction globale et la facilité, l'efficacité et l'émotion quant à l'expérience de service par programme, groupe de clients et modes de prestation de services utilisés.



La sélection de l'échantillon utilise une définition de « clients qui ont terminé un parcours client » qui est appliquée de façon uniforme dans les principaux programmes, en tenant compte des différences dans les types d'informations contenues dans chaque base de données.

Plus précisément, des clients âgés de 18 ans ou plus ont été choisis au sein de chaque programme en fonction des critères suivants :

Programme	Date de début de l'univers d'enquête	Date de fin de l'univers d'enquête	Élément de données de la date de la décision	Détails supplémentaires
RPC	Janvier 2023	Mars 2023	Date d'approbation (date à laquelle la demande a été traitée ou encore, date de la prise de décision)	L'état de la prestation est en paiement ou refusée. Les demandes de réexamen sont incluses. Exclusions : <ul style="list-style-type: none">• Dossiers dans lesquels le particulier a été transféré du PPIRPC au RPC (aucune demande au RPC)• Types de prestations liées aux mineurs• Clients vivant à l'étranger
PPIRPC	Janvier 2023	Mars 2023	Date de l'horodatage de l'évaluation	L'état de la prestation est en paiement ou refusée. Les demandes de réexamen sont exclues. Exclusions : <ul style="list-style-type: none">• Types de prestations liées aux mineurs• Clients vivant à l'étranger
AE	Janvier 2023	Mars 2023	En supposant une date de décision de prestations de 1 à 28 jours après la date du début de la prestation (date d'admissibilité)	Exclusions : <ul style="list-style-type: none">• Demandes de base• Renouvellements
NAS	Janvier 2023	Mars 2023	Date de la décision initiale	Exclusions : <ul style="list-style-type: none">• NAS à la naissance (pas de numéro de téléphone)• Mineurs âgés de 12 à 17 ans présentant une demande en leur propre nom• Les personnes qui avaient un NAS temporaire ayant expiré avant la fin de la période de référence et qui avaient depuis quitté le pays
SV/SRG	Janvier 2023	Mars 2023	Date d'admissibilité Tiré du bassin SV/SRG. La SV et le SRG ont été	Exclusions : <ul style="list-style-type: none">• Clients avec fiduciaires



regroupés puisque l'expérience de service a été unifiée par la mise en place d'un processus de demande combiné pour la SV et le SRG en août 2018.

- Clients visés par des accords internationaux

Les clients inclus dans l'univers d'enquête étaient ceux qui ont traversé le parcours client jusqu'à l'étape de réception d'une décision initiale, par l'utilisation des champs de données ci-dessus. Une collecte distincte des données liées à l'expérience client dans chacun des modes de prestation immédiatement après l'interaction, afin de savoir s'ils ont été en mesure d'accomplir les tâches prévues, permettrait de fournir des informations complémentaires sur la performance de chaque mode de prestation et l'achèvement des tâches.

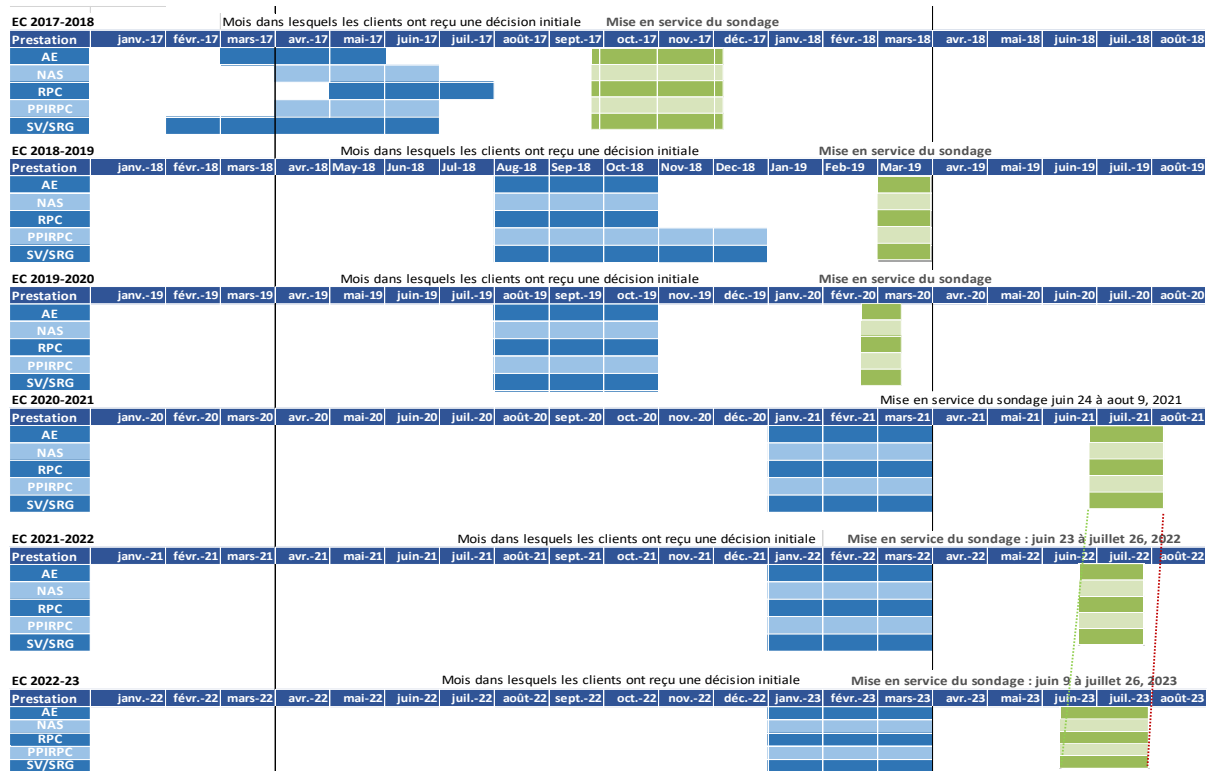
Au lieu de les échantillonner et de les sonder séparément, on a questionné les clients de la SV et du SRG au sujet d'une expérience de service, car les deux demandes ont été combinées en 2018.

Période de référence

Vous trouverez ci-dessous une représentation graphique des périodes au cours desquelles les clients sélectionnés au sondage ont reçu une décision initiale. Tous les clients interrogés ont reçu la décision au cours des mois de janvier, février ou mars 2023. Lors du sondage, on a demandé aux clients de penser à leur expérience de l'année précédente avec Service Canada, en lien avec le programme (pour lequel ils avaient récemment reçu une décision).

Tout comme lors de l'EC5, il a été possible d'extraire un échantillon suffisant pour chaque programme à partir d'un ensemble commun de mois pour l'EC6. Au cours des années précédentes (EC2 et années antérieures), la période d'échantillonnage pour le PPIRPC et le programme combiné de SV/SRG a été prolongée afin de permettre d'extraire un échantillon suffisant pour réaliser le nombre désiré d'entrevues complètes pour chaque programme.

Le Sondage sur l'EC6 de 2022-2023 présente pour la troisième fois des résultats de l'EC des clients qui ont reçu une décision au cours des mois de janvier, février ou mars. Cette période de référence a été établie au début de la pandémie, en 2020-2021, et a été préservée pour assurer une certaine cohérence. La période de référence pour les Sondages sur l'EC2 et l'EC3 couvrait les interactions menant à une première décision en août, septembre ou octobre 2019 ou 2018 respectivement. L'écart moyen entre l'expérience de service et l'entrevue du sondage est passé à moins de 4 mois et demi, ce qui est inférieur aux vagues précédentes du Sondage sur l'EC.



Stratégie d'échantillonnage

La sélection aléatoire des clients provenant des bases de données administratives a été stratifiée par programme et par province ou territoire. Puisque les clients de l'ensemble de la population sont peu nombreux dans certains programmes, comme le PPIRPC, la SV et le SRG, l'objectif de passer en entrevue entre 750 et 800 répondants par programme a été établi dans le but d'avoir un échantillon suffisant pour faire une analyse statistique offrant des résultats ayant un certain degré de fiabilité.

L'échantillon a été stratifié par région afin que les résultats du sondage reflètent la répartition des clients entre les régions. La région du client était identifiée selon son domicile, par l'utilisation de son code postal dans les bases de données administratives.

Afin de fournir des résultats avec un degré de fiabilité appréciable pour les clients faisant partie de groupes vulnérables qui sont peu représentés dans l'univers d'enquête, soit ceux qui vivent en région éloignée et les clients autochtones, ces groupes ont subi un suréchantillonnage. Un minimum de 400 entrevues a été rempli dans chacun de ces petits groupes.

Pondération/risque de biais en raison des non-réponses

Si aucun biais systématique relié aux réponses du sondage ne se produit, le profil des participants au sondage pour chaque source d'échantillon devrait être très semblable au profil de la population, dans les limites des erreurs normales d'échantillonnage. Les tableaux ci-dessous démontrent que, dans la plupart des cas, l'échantillon du sondage était semblable à l'univers d'enquête en ce qui concerne l'âge et le sexe. Le seul sous-groupe où un écart plus important apparaît est celui des clients résidents dans une région urbaine, rurale ou éloignée et en



particulier celui des clients du PPIRPC et, dans certains cas, des clients autochtones. Comme il existe des écarts plus importants, ils impliquent l'utilisation d'une pondération légèrement plus importante. Outre cet aspect, l'échantillon et l'univers de clients pour l'enquête sont très semblables, ce qui indique que le biais en raison de non-réponse n'était vraisemblablement pas un problème important dans ce sondage.

Afin de corriger toute différence entre l'échantillon du sondage et l'univers de clients pour l'enquête, les données du sondage ont été pondérées. Les données ont également été pondérées selon le programme en raison du suréchantillonnage des plus petits programmes. De plus, les groupes vulnérables que l'on retrouve en petit nombre dans la population, et qui ont également subi un suréchantillonnage, ont été ramenés à leurs proportions réelles ou estimées dans l'univers de clients pour l'enquête.

La pondération de l'échantillon du sondage rempli en fonction de l'univers d'enquête constitué de clients d'EDSC a été appliquée à l'aide d'un processus à paliers multiples. Les étapes de la pondération comprennent :

1. ajuster les données en fonction des proportions de l'âge, du sexe et de la région de la population pour chaque programme;
2. pondérer les suréchantillonnages des populations en proportion de leur présence dans l'univers d'enquête;
3. pondérer le nombre de répondants dans chaque programme par rapport au nombre total de clients;
4. pondérer le nombre de répondants par région par rapport au nombre total de clients;
5. ajuster les données en fonction des proportions des prestations reçues pour chaque programme.

Au cours de la première étape de la pondération, l'échantillon de répondants a été pondéré proportionnellement à l'univers d'enquête selon l'âge, le sexe et la région, pour chaque programme, comme indiqué ci-dessous. Les proportions du bassin utilisées pour élaborer les cibles sont fondées sur des extraits de données fournies par EDSC.

Assurance-emploi (AE)		
Région	Univers	Sondage
Ontario	33 %	31 %
Québec	25 %	21 %
Ouest du Canada et Territoires	29 %	37 %
Atlantique	13 %	11 %
Groupe d'âge		
De 18 à 30 ans	26 %	26 %
De 31 à 59 ans	60 %	58 %
60 ans et +	14 %	16 %
Sexe		
Hommes	53 %	56 %
Femmes	47 %	44 %



Autre	0,1 %	0 %
-------	-------	-----

Régime de pensions du Canada (retraite et survivant)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
De 18 à 30 ans	0,1 %	0 %
De 31 à 59 ans	5 %	4 %
60 ans et +	94 %	96 %
Sexe		
Hommes	42 %	48 %
Femmes	58 %	52 %
Région		
Ontario	50 %	46 %
Québec	0 %	1 %
Ouest du Canada et Territoires	39 %	44 %
Atlantique	11 %	10 %

Régime de pensions du Canada (invalidité)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
De 18 à 30 ans	5 %	2 %
De 31 à 59 ans	80 %	68 %
60 ans et +	15 %	30 %
Sexe		
Hommes	46 %	50 %
Femmes	54 %	50 %
Région		
Ontario	51 %	54 %
Québec	0 %	0 %
Ouest du Canada et Territoires	35 %	32 %
Atlantique	14 %	13 %



Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
De 65 à 69 ans	95 %	95 %
70 ans et +	5 %	4 %
Sexe		
Hommes	47 %	49 %
Femmes	53 %	51 %
Région		
Ontario	36 %	32 %
Québec	26 %	26 %
Ouest du Canada et Territoires	29 %	33 %
Atlantique	10 %	9 %

Numéro d'assurance sociale (NAS)

Région	Univers	Sondage
Ontario	45 %	43 %
Québec	16 %	15 %
Ouest du Canada et Territoires	33 %	36 %
Atlantique	5 %	6 %
Groupe d'âge		
De 18 à 30 ans	55 %	47 %
De 31 à 59 ans	40 %	49 %
60 ans et +	5 %	4 %
Sexe		
Hommes	47 %	58 %
Femmes	53 %	42 %

1. *Pondérer les suréchantillonnages des populations en proportion de leur présence dans l'univers d'enquête*

Comme mentionné dans la stratégie d'échantillonnage, des entrevues supplémentaires ont été menées au sein de deux groupes :

1. On a cerné les répondants autochtones de l'échantillon relatif au NAS par leur recours au certificat de statut indien comme pièce d'identité au moment de la présentation de leur demande et, dans l'échantillon relatif à l'AE, en s'appuyant sur l'indication selon laquelle le client a indiqué son appartenance à ce groupe au moment de la présentation de sa demande. De plus, on a invité tous les répondants du sondage à déclarer volontairement leur appartenance à ce groupe.



2. Les répondants vivant en région éloignée ont également été suréchantillonnés. Pour cerner ces répondants dans l'échantillon fourni, on s'est appuyé sur une liste de codes postaux correspondant à une région éloignée selon les définitions de Statistique Canada.

Au cours de la deuxième étape de la pondération, la proportion des répondants autochtones et des répondants provenant des régions éloignées a été ramenée à la proportion estimée dans l'univers d'enquête, selon l'extrait de clients aléatoire fourni par EDSC.

Assurance-emploi (AE)

	Univers	Sondage
Autochtones	11 %	29 %
Tous les autres	89 %	71 %
Régions éloignées	4 %	14 %
Régions rurales	46 %	42 %
Régions urbaines	50 %	44 %

Régime de pensions du Canada (retraite)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	2 %	10 %
Régions rurales	43 %	48 %
Régions urbaines	54 %	42 %

Régime de pensions du Canada (invalidité)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	2 %	2 %
Régions rurales	45 %	45 %
Régions urbaines	53 %	53 %

Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	2 %	11 %
Régions rurales	48 %	48 %
Régions urbaines	50 %	41 %

Numéro d'assurance sociale (NAS)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	1 %	9 %
Régions rurales	18 %	16 %



Régions urbaines	81 %	75 %
Autochtones	5 %	4 %
Tous les autres	95 %	96 %

2. Pondérer le nombre de répondants dans chaque programme par rapport au nombre total de clients

Au cours de la troisième étape de la pondération, la proportion de répondants par programme a été pondérée afin de refléter la population globale des clients de l'ensemble des programmes aux fins de l'examen de la satisfaction globale et d'autres statistiques. La répartition des clients entre les programmes a été maintenue constante en fonction des facteurs de pondération utilisés dans l'enquête de référence de 2017-2018. Cette mesure a été prise afin de permettre la comparaison des résultats avec ceux du sondage de 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021 et 2021-2022 et de mesurer les différences dans l'expérience client découlant de changements dans la conception des services et le rendement des services opérationnels plutôt que de la fluctuation des volumes relatifs des programmes au fil du temps.

	Répartition par programme Sondage sur l'EC 2017-2018	Sondage
AE	48 %	25 %
PR du RPC	10 %	18 %
PPIRPC	2 %	18 %
SV	10 %	12 %
SRG	2 %	8 %
NAS	29 %	19 %

3. Pondérer le nombre de répondants par région par rapport au nombre total de clients

Au cours de la quatrième étape de la pondération, la proportion de répondants a été pondérée proportionnellement au volume global de clients dans chaque région du pays (Ontario, Québec, Ouest du Canada et Territoires, Atlantique). Cela permet aux données qui en résultent de refléter la population générale des clients par région lors de la visualisation de la satisfaction globale et d'autres statistiques.

Région	Univers	Sondage
Ontario	39 %	41 %
Québec	20 %	14 %
Ouest du Canada et Territoires	31 %	36 %
Atlantique	10 %	10 %

4. Ajuster les données en fonction des proportions des prestations reçues pour chaque programme

Au cours de la dernière phase de la pondération, la proportion de répondants ayant reçu des décisions favorables ou défavorables pour le RPC, le PPIRPC et l'AE a été pondérée selon la proportion dans l'univers d'enquête pour chaque programme.



Assurance-emploi (AE)

	Univers	Sondage
Décisions favorables	89 %	88 %
Décisions défavorables	11 %	12 %

Régime de pensions du Canada (retraite)

	Univers	Sondage
Décisions favorables	96 %	96 %
Décisions défavorables	4 %	4 %

Régime de pensions du Canada (invalidité)

	Univers	Sondage
Décisions favorables	53 %	65 %
Décisions défavorables	47 %	35 %



Analyse des facteurs clés

L'analyse des facteurs clés a été menée pour déterminer les aspects du service qui ont la plus grande incidence sur l'impression globale des clients en ce qui concerne leur expérience. L'analyse a été menée selon une régression linéaire (c.-à-d. la méthode d'entrée utilisant le Progiciel de statistiques pour les sciences sociales [SPSS]) parmi tous les clients et selon chacun des cinq programmes. Presque tous les principaux attributs de service ont été inclus dans l'analyse générale et dans l'analyse de programme, en plus de l'approbation ou du refus des prestations, à l'exception des énoncés présentant un lien négligeable avec la satisfaction globale ou une forte intercolinéarité avec une autre variable (dans ce cas, on a conservé soit la variable la plus fortement liée à la satisfaction globale, soit la variable faisant l'objet de l'interrogation parmi un échantillon élargi).

Tous les énoncés qui y sont inclus sont décrits ci-après.

PRISE DE RENSEIGNEMENTS

Comprendre les renseignements sur le [PROGRAMME]

Connaître les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le [PROGRAMME]

Déterminer si vous étiez admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale

Trouver des renseignements à propos du [PROGRAMME]

Trouver les étapes pour présenter une demande

Trouver les renseignements dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Réussir à remplir la demande dans un délai raisonnable

Comprendre les exigences de la demande

Remplir le formulaire

Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande pour le [PROGRAMME]

S'inscrire/se connecter facilement 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 parlez et comprenez bien.

Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du [PROGRAMME].

Vous n'avez eu besoin d'expliquer votre situation qu'une seule fois.



Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.

EFFICACITÉ

La durée du processus était raisonnable.

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

L'information obtenue était cohérente.

On vous a clairement indiqué ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question.

Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes de votre demande dans le cadre du [PROGRAMME].

Le service vous a été fourni de manière à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19.

ÉMOTION

Les représentants téléphoniques des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.

Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.

Les représentants téléphoniques de 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 étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.

Vous saviez 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).

La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2021-2022 (R2 de 0,69 par rapport à 0,70).

Limites

Numéros de téléphone manquants

On estime qu'en moyenne, 14 % des enregistrements dans chaque base de données du programme ne contenaient pas de numéros de téléphone. En ce qui concerne le NAS, les numéros de téléphone de l'étranger ont été masqués, de sorte que 21 % des enregistrements comportaient des numéros de téléphone manquants ou masqués. Ces cas ont été conservés dans l'échantillon afin de déterminer la répartition des clients du bassin vivant en régions éloignées, rurales et urbaines, et pour le calcul du taux de réponse. Le processus de pondération décrit ci-dessus tient compte des biais possibles dans les réponses créées par l'incapacité de donner à ces clients une chance égale de répondre au sondage.



Validité des données sur la satisfaction à l'égard du 1 800 O-Canada

On a demandé aux clients qui utilisaient le mode de prestation par téléphone à un moment particulier du parcours client s'ils avaient utilisé le 1 800 O-Canada, un centre d'appels spécialisé, ou le nouveau mode de prestation eServiceCanada. Le 1 800 O-Canada fournit des renseignements généraux sur les programmes, ce qui est utile au stade de la prise de renseignements, les centres d'appels spécialisés fournissent généralement des informations sur les demandes ou les requêtes qui ont été soumises, tandis que eServiceCanada est un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables après que vous avez rempli un formulaire de demande de service en ligne. Des descriptions des services offerts par chacun ont été lues aux clients, qui se sont ensuite vu poser une question sur leur satisfaction à l'égard du 1 800 O-Canada. Cela visait à améliorer le rappel puisque seuls les répondants qui ont demandé quelle était la différence entre les deux services téléphoniques se sont vu décrire ces deux services dans la vague de référence de l'enquête.

Les données recueillies immédiatement après une interaction avec le service fourniront des résultats plus valides sur une expérience client précise, tandis que les données recueillies après un parcours du client selon des approches d'échantillonnage probabiliste fourniront des résultats plus fiables et plus représentatifs de l'expérience de services multiples.

Délais

Le délai moyen entre la réception d'une décision et la réponse au questionnaire était de 4,4 mois pour chaque programme. Tout comme lors de l'EC5, il a été possible d'extraire l'échantillon à partir de la même période pour chaque programme lors de l'EC6 afin d'assurer que les délais étaient cohérents. Ce délai a été créé pour éviter les périodes atypiques pour la sélection de l'échantillon. De plus, une fois que l'univers d'enquête a été établi à la fin de la période d'échantillonnage, il a fallu deux mois pour prélever, préparer, transporter et charger l'échantillon en vue de la réalisation du sondage.



Taux de réponse

On a fait jusqu'à sept tentatives d'appel pour joindre un répondant sélectionné. Dans l'ensemble, un taux de réponse de 12 % a été atteint, ce qui correspond aux taux des études par sondage des clients (entre 10 et 15 %). Le taux de réponse est comparable à celui de 2021-2022 (12 %), mais est plus faible qu'en 2020-2021 (16 %). Les résultats finaux des appels sont les suivants.

RÉSULTAT DE L'APPEL	NOMBRE D'APPELS DANS LA CATÉGORIE
Rappels	1 993
Entrevues terminées	4 200
Exclusions	1 586
Barrières linguistiques	1 270
Pas de 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 LA PORTÉE	50 361
TOTAL DES RÉPONDANTS	5 786
TAUX DE RÉPONSE GLOBAL	12 %



MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUALITATIVE

Objectifs

Les objectifs de recherche de la composante de recherche qualitative sont d'explorer les préférences quant aux modes de prestation de service, les obstacles à l'accès aux services et les possibilités d'amélioration de la prestation des services et de l'utilisation des modes de prestation lorsque les clients ne sont pas satisfaits et/ou se heurtent à des obstacles à l'accès.

L'approche d'Ipsos était conforme aux [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative](#).

Recrutement et public cible

Les participants à la phase qualitative ont été recrutés dans le cadre du sondage (on leur demandait à la fin du sondage s'ils souhaitaient participer à une recherche de suivi et/ou à une recherche future pour le Ministère). Il s'agissait de clients de tous les programmes qui n'étaient pas satisfaits et/ou qui ont fait face à des obstacles pour ce qui est des services.

Une recherche distincte a été menée auprès de clients francophones afin de permettre de comprendre leur expérience en matière de services, ainsi que toute similitude ou différence avec les résultats de la recherche qualitative menée en anglais.

Tant des entrevues en profondeur que des groupes de discussion ont été menés. Trente-sept entrevues en profondeur ont eu lieu en anglais (34) et en français (3) entre le 21 septembre et le 6 novembre 2023, réparties par programme :

- 13 entrevues en profondeur en anglais avec les participants du PPIRPC;
- 6 entrevues en profondeur en anglais avec les participants du RPC;
- 10 entrevues en profondeur avec les participants de la SV ou les participants de la SV et du SRG (8 en anglais et 2 en français);
- 5 entrevues en profondeur avec les participants du NAS (4 en anglais et 1 en français);
- 3 entrevues en profondeur en anglais avec les participants de l'AE.

Sept groupes de discussion en ligne ont eu lieu entre le 25 septembre et le 17 octobre 2023, également répartis par programme :

- 3 groupes de discussion en ligne en anglais avec 20 participants de l'AE;
- 1 groupe de discussion en ligne en français avec 5 participants de l'AE;
- 2 groupes de discussion en ligne en anglais avec 12 participants du NAS;
- 1 groupe de discussion en ligne en anglais avec 11 participants du PPIRPC.

Les participants étaient des clients de Service Canada qui avaient reçu une décision initiale à la suite de leur demande présentée entre janvier et mars 2023, qui avaient répondu au Sondage



sur l'expérience client entre le 9 juin et le 26 juillet 2023 et qui respectaient l'un des critères de sélection suivants : ils avaient indiqué qu'ils étaient globalement insatisfaits (à la question n° 38 du sondage, ils avaient attribué une note de 1 à 3 sur 5, où « 4 » signifie « satisfait » et « 5 », « très satisfait »); ou ils avaient rencontré des difficultés à présenter une demande en raison d'obstacles à l'accès au service (question n° 45 du sondage). Cependant, nous avons eu des difficultés à recruter des participants francophones. Nous avons donc assoupli les critères d'admissibilité pour recruter des participants ayant déclaré un degré de satisfaction plus élevé.

Au total, 85 clients ont participé à la recherche qualitative.

Groupes et plateforme en ligne

Afin d'encourager la participation de personnes de partout au pays, notamment de toutes les régions et des collectivités situées à l'extérieur des grands centres où se tiennent habituellement les groupes de discussion en personne, les groupes de discussion ont été organisés virtuellement. Des entrevues en profondeur ont été prévues en parallèle aux groupes de discussion pour accroître l'accessibilité de la recherche et permettre une étude plus détaillée de l'expérience client. Les recruteurs ont accordé la priorité au recrutement de participants pour les groupes de discussion en ligne. Si un participant ne pouvait ou ne souhaitait pas participer à un groupe de discussion en ligne, on lui offrait alors la possibilité de participer à une entrevue en profondeur au moment qui lui convenait le mieux. Au moment du recrutement, on demandait également aux participants si des mesures d'adaptation supplémentaires pouvaient être prises en vue de leur participation. La seule demande formulée à cet égard était que le modérateur prévoit un peu plus de temps pour qu'un participant ayant un trouble d'apprentissage puisse réfléchir aux questions; cette demande a été respectée.

Les groupes de discussion ont été menés à l'aide d'une plateforme vidéo de groupe de discussion en ligne. Les participants ont reçu à l'avance une connexion et un lien sécurisé pour se connecter à la plateforme. Les séances ont été menées en utilisant à la fois la vidéo et l'audio.

Les entrevues en profondeur ont eu lieu principalement par téléphone. Au moment convenu pour l'entrevue, les modérateurs ont appelé les participants au numéro de téléphone fourni. Seules quelques entrevues ont été menées au moyen d'une plateforme de réunion en ligne. Les participants concernés ont reçu à l'avance un lien sécurisé pour se connecter à la réunion.

Les groupes de discussion ont duré environ 90 minutes, et les entrevues en profondeur n'ont pas duré plus de 60 minutes. Les discussions ont été enregistrées et transcrites à des fins d'analyse et de rapports. De plus, un résumé des réponses fournies sur la plateforme en ligne par les participants des groupes de discussion est également disponible.

Deux chercheurs chevronnés ont mené les groupes de discussion et les entrevues : l'un d'eux a mené des entrevues en anglais et l'autre, bilingue, a mené des entrevues en anglais et en français. L'embauche de plus d'un modérateur a permis de minimiser les risques de « biais de confirmation » dans les résultats.

Attribution d'incitatifs et d'honoraires

Pour les encourager à participer pleinement, on a versé des honoraires de 100,00 \$ aux participants aux groupes de discussion et des honoraires de 85,00 \$ aux participants aux entrevues en profondeur.



Contrôle de la qualité

Les critères d'admissibilité et les données démographiques recueillies à l'étape du recrutement ont été contre-vérifiés dans 10 % des cas; de plus, des participants ont été sélectionnés aléatoirement à des fins de vérification. On a communiqué avec ces participants dans les trois jours suivants leur recrutement et on a procédé à nouveau à la vérification de leurs renseignements.

De plus, les deux modérateurs ont participé à des séances de débriefing provisoires pendant leur travail sur le terrain pour échanger à propos de leurs entrevues respectives. L'analyse a été menée attentivement par l'entremise d'une étude des transcriptions, d'un classement des résultats par thématiques et en incluant des commentaires intégraux afin d'illustrer les constats principaux. Enfin, dans le but d'assurer l'uniformité du libellé et du style du rapport, un seul modérateur s'est chargé de la rédaction; cependant, le second modérateur l'a passé en revue pour en vérifier l'exactitude.

Nature de la recherche qualitative

L'importance de la recherche qualitative réside dans le fait qu'elle permet une exploration approfondie des facteurs qui façonnent l'attitude et le comportement du public face à certains problèmes. Toute interprétation des résultats doit se faire en gardant à l'esprit que l'on n'a jamais cherché à produire des résultats qui étaient statistiquement représentatifs de la population en général.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' PRESENT IN SAMPLE FILE CLASSIFY AS 'AUTO-ENROLLED' FOR QUESTIONNAIRE INSERTIONS]

Introduction

Hello, may I speak to [CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]
(ONCE CONNECTED) Hello, my name is (FULL NAME), AND I'm calling from Ipsos, an independent research company. We're conducting a survey for the Government of Canada about [INSERT PROGRAM] to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians. [INSERT IF PROGRAM=OAS OR OAS/GIS: (IF NEEDED: This is about your government pensions.)] [INSERT IF PROGRAM=OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED: (IF NEEDED: You may have gotten a letter advising you that you would automatically begin receiving Old Age Security and/or the Guaranteed Income Supplement.)] This survey will only take around 15 minutes. Is this a safe and convenient time for you? Would you prefer to continue in English, French or another language?

Bonjour, puis-je parler à _____? [CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]
(APRÈS AVOIR ÉTABLI LE CONTACT) Bonjour, je m'appelle (NOM COMPLET) et j'appelle de la part d'Ipsos, une société indépendante d'études de marché. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de [INSERT PROGRAM] afin d'obtenir votre opinion au sujet de la qualité des services fournis aux Canadiens. [INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS : (IF NEEDED : Ceci concerne votre régime de pension du gouvernement.)] [INSERT IF PROGRAM=OAS : (IF NEEDED : Vous avez peut-être reçu une lettre vous avisant que vous aviez été automatiquement inscrits au régime de Pension de Sécurité de la vieillesse.)] Il ne vous faudra que 15 minutes environ pour répondre au sondage. Est-ce un moment sûr et opportun pour vous? Préférez-vous continuer en anglais, en français, ou dans une autre langue?

- 1 – Continue (English or French)
- 1 – Continuer (en français ou en anglais)
- 2 – French Callback
- 2 – Rappel à un autre moment en français
- 3 – English Callback
- 3 – Rappel à un autre moment en anglais
- 4 – Other Language (Switch to **Proxy Language Flysheet**)
- 4 – Autre langue (Switch to **Proxy Language Flysheet**)
- 5 – SVR Canada VRS telephone service (Switch to ** SVR Canada VRS telephone service Flysheet**)
- 5 -Service téléphonique SVR Canada VRS (Feuille de vol** « Passez au service téléphonique SVR Canada VRS »)

(IF NEEDED: I'm calling from Ipsos on behalf of the Government of Canada to ask about your opinions on the quality of service provided by the government.)

(AU BESOIN : Je travaille pour Ipsos et je vous appelle au nom du gouvernement du Canada pour obtenir votre opinion au sujet de la qualité des services fournis par le gouvernement.)

(IF ASKED HOW WE GOT THE PERSON'S NAME: It was drawn from a random sample of Canadians who have received service from the Government of Canada.)

(SI ON VOUS DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU LE NOM DE LA PERSONNE : Il provient d'un échantillon aléatoire de Canadiens qui ont reçu des services du gouvernement du Canada.)

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

PROXY1. (INTERVIEWER: DO NOT READ; PLEASE INDICATE IF YOU ARE SPEAKING TO [INSERT NAME FROM SAMPLE] OR A PROXY)

PROXY1. (INTERVIEWEUR : NE PAS LIRE, VEUILLEZ INDIQUER SI VOUS PARLEZ AVEC [INSERER LE NOM DE L'ÉCHANTILLONNAGE] OU UN MANDATAIRE)

[NAME FROM SAMPLE]

[NAME FROM SAMPLE]

PROXY – LANGUAGE

MANDATAIRE – LANGUE

PROXY – ASSIST

MANDATAIRE- ASSISTANCE

SVR CANADA VRS TELEPHONE SERVICE

Service téléphonique SVR Canada VRS

[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]

[ASK IF NWAVE=1]

LANGLN. (INTERVIEWER DO NOT READ: Are you using LANGUAGE LINE service to conduct survey in a language other than French or English?)

LANGLN. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS; Utilisez-vous le service LANGUAGE LINE pour effectuer le sondage dans une langue autre que le français ou l'anglais?)

[OPEN END]

[IF Nwave=1 & YES ASK LANG, THEN THANK AND TERMINATE]

[DO NOT ASK LANG IF NWAVE=2]

LANG. (INTERVIEWER DO NOT READ: Record the Non-English/French language the respondent would like called in)

LANG. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS; Enregistrez la langue dans laquelle le répondant aimerait être appelé.)

[OPEN END]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN]

[IF NWAVE= 1 & LANGLN=2, SKIP TO SA]

[ASK ALL IF NWAVE=2]

LANGLN2. (INTERVIEWER DO NOT READ)

LANGLN2. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS)

You have chosen to conduct this survey using the language interpretation services offered by vendor Language Line.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Vous avez choisi de mener le sondage en utilisant le système d'interprétation du langage de l'entreprise, « Language Line ».

Please ensure you are sitting at a conference enabled phone and have the respondent on the line before proceeding with the survey.

Veuillez-vous assurer d'utiliser un appareil téléphonique de conférence et d'avoir le répondant en ligne avant de poursuivre le sondage.

Conference call Language Line at 1-800-444-6627

Numéro de la ligne de conférence « Language Line » : 1-800-444-6627

Once connected to Language Line, enter the access pin:

Un fois la communication établie avec « Language Line » entrez le code d'accès

Access Pin : 3085-1426

code d'accès : 3085-1426

Respondent preferred language : _____

Langue préférée du/de la répondant(e) : _____

(Ipsos Project Name : 210056580102 (ESDC))

(Nom du projet Ipsos : 210056580102 (ESDC))

You will be connected to an interpreter and you may then proceed with the survey.

Vous serez mis en relation avec un interprète et pourrez alors lancer le sondage.

1-Continue

1-Continuer

[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN2]

LANGLN3. (In what language is this survey being conducted?)

LANGLN3. (Dans quelle langue ce sondage est-il mené?)

[OPEN-END]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN3]

LANGLN4. We're conducting a survey for the Government of Canada about **[INSERT PROGRAM]** to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians.

LANGLN4. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet du **[INSERT PROGRAM]** afin d'obtenir votre opinion sur la qualité des services fournis aux Canadiens.

I will read the survey questions to the interpreter and they will read back to you in **[INSERT LANGLN3]**.

Please let the interpreter know your answer, and they will let me know your reply.

Je vais lire les questions du sondage à l'interprète qui vous les transmettra en **[INSERT LANGLN3]**.

Veuillez faire connaître votre réponse à l'interprète qui pourra nous la transmettre.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Because we are working through an interpreter, the survey could take up to 30 minutes depending on your answers.

Puisque nous devons travailler par l'entremise d'un interprète, le sondage pourrait prendre jusqu'à 30 minutes selon vos réponses.

1 – Continue

1 – Continuer

[DISPLAY IF SVR CANADA VRS TELEPHONE SERVICE]

(INTERVIEWER DO NOT READ)

(L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS)

Some respondents may be Deaf or hard of hearing and using Canada VRS telephone service. When the sign language interpreter answers the phone, the Ipsos interviewer will be asked to stay on the line while connecting with the respondent. There may be a delay (do not hang up).

Certains répondants peuvent être sourds ou malentendants et utilisent le service téléphonique Canada VRS. Lorsque l'interprète gestuel répond au téléphone, interviewer Ipsos est invité à rester en ligne pendant la connexion avec le répondant. Il peut y avoir un retard (ne pas raccrocher).

The Ipsos interviewer will read questions to the interpreter who will be connected via video conferencing to the respondent. Interviewers should anticipate a delay between when they pose the question and receiving a response.

L'enquêteur d'Ipsos lira les questions à l'interprète qui sera connecté par vidéoconférence au répondant. Les enquêteurs doivent prévoir un délai entre le moment où ils posent la question et celui où ils reçoivent une réponse.

SA. (READ ALL PRIOR TO CONTINUING WITH INTERVIEW)

(LIRE TOUT AVANT DE POURSUIVRE L'ENTREVUE)

We're conducting a survey for the Government of Canada about [INSERT PROGRAM] to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians.

Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de [INSÉRER PROGRAMME] afin d'obtenir votre opinion sur la qualité des services fournis aux Canadiennes et Canadiens.

Because we are working through an interpreter, the survey could take up to 30 minutes depending on your answers.

Puisque nous devons travailler par l'entremise d'un interprète, le sondage pourrait prendre jusqu'à 30 minutes selon vos réponses.

1 – Continue

1 – Continuer

Screening

Sélection

[ASK PROXY2 IF PROXY1= PROXY – LANGUAGE OR PROXY – ASSIST OR PROXY PROVIDED BY RESPONDENT; OTHERWISE SKP TO INTRO BEFORE Q1A]

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

PROXY2. Are you 18 years of age or older?
PROXY2. Avez vous 18 ans ou plus?

Yes
Oui
No
Non

[IF PROXY2=NO/DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[PROG: HEADINGS ARE USED IN THE QUESTIONNAIRE TO STRUCTURE THE CONTENT. THEY ARE NOT TO BE PROGRAMMED.]

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN: In this survey, we will ask you about the quality of service that you received. The survey is not about the amount of the benefit you received, which is determined by legislation; it is about the process of applying for the benefit up until you received a decision.]

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN : Dans ce sondage, nous vous poserons des questions sur la qualité du service que vous avez reçu. Ce sondage ne porte pas sur le montant des prestations, qui est déterminé par la loi; il concerne le processus entre le moment où vous avez fait votre demande de prestations et le moment où vous avez obtenu une réponse.]

[INSERT IF PROGRAM = CPP AND BENEFIT TYPE = SVR] The rest of the questions are about the Canada Pension Plan or CPP Survivor's pension, and not about any other programs you may have applied for. The Survivor's pension is a monthly payment paid to the legal spouse or common-law partner of the deceased contributor

Les questions qui suivent portent sur le Régime des pensions du Canada (RPC) et la pension de survivant du Régime des pensions du Canada, et non sur les autres programmes auxquels vous pourriez avoir fait une demande. La pension du survivant est un paiement mensuel versé au conjoint légal ou au conjoint de fait du cotisant décédé.

[INSERT IF PROGRAM = OAS: The rest of the questions are about Old Age Security or OAS, and not about any other programs you may have applied for.]

[INSERT IF PROGRAM = OAS : Les autres questions portent sur la SV, et non sur d'autres programmes auxquels vous vous êtes inscrit.]

[INSERT IF PROGRAM = GIS] The rest of the questions are about Old Age Security and the Guaranteed Income Supplement and not about any other programs you may have applied for.

[INSERT IF PROGRAM = GIS] Les autres questions portent sur la SV et le supplément de revenu garanti, et non sur d'autres programmes auxquels vous vous êtes inscrit.

[READ TO ALL]

Should you have any questions about the survey, I can give you a contact person within the Government of Canada / Employment and Social Development Canada department. Your participation is voluntary and confidential and will not affect any dealings you may have with Service Canada / Government of Canada. Your answers will remain anonymous, and the information you provide will be administered

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

Si vous avez des questions sur le sondage, je peux vous donner le nom d'une personne à qui vous adresser au sein du gouvernement du Canada / Emploi et Développement social Canada. Votre participation est volontaire et entièrement confidentielle et n'affectera pas les rapports que vous pourriez avoir avec Service Canada / Gouvernement du Canada. Vos réponses resteront anonymes et les informations que vous fournissez seront gérées conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur l'accès à l'information et de toute autre législation pertinente.

[IF NECESSARY AND FINAL INTERVIEW LANGUAGE=EN]: Contact at ESDC is Gabriel Ready and can be reached at 819-654-5149]

[SI NÉCESSAIRE ET LANGUE DE L'INTERVIEW FINALE=FR]: La personne-ressource à EDSC est Dominic Laverdière et peut être appelé au 819-431-9094]

[IF NECESSARY : Should you wish to verify the credibility of this survey, you can utilize the Canadian Research Insights Council (CRIC) Research Verification Service by visiting www.canadianresearchinsightscouncil.ca. Once at the website, click on 'research verification service' in the top right corner of the webpage and enter the following project code 20230601-IP243.

SI NÉCESSAIRE : Si vous souhaitez vérifier la crédibilité de ce sondage, vous pouvez utiliser le Service de vérification de la recherche du Conseil canadien de la recherche (CRIC) en visitant www.canadianresearchinsightscouncil.ca. Une fois sur le site Web, cliquez sur « service de vérification des recherches » dans le coin supérieur droit de la page Web et saisissez le code de projet suivant 20230601-IP243.

Pre-application—Information Gathering about [INSERT ABBREV] Benefits

[IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' SKIP TO Q17]

- 1a. Which of the following did you use to find out about [INSERT PROGRAM] or [INSERT ABBREV] **before** you applied? Did you... (READ LIST, PAUSE AND GET A YES OR NO AFTER EACH RECORD ALL THAT APPLY) (INTERVIEWER NOTE: Ensure that the respondent is clear that these next questions deal with the steps they took before filling in the application for [INSERT ABBREV]. For OAS and GIS, clients are automatically enrolled and would have learnt about the benefit by a notice send by mail. The next questions deal with the steps they took to learn about their benefits.)
- 1a. De quelle façon avez-vous découvert le [INSÉREZ PROGRAMME] ou [INSÉREZ ABBREV] **avant** de remplir une demande? Avez-vous... (LIRE LA LISTE, PAUSE POUR OBTENIR UN OUI OU UN NON APRÈS CHAQUE, ENREGISTRER TOUT CE QUI EST APPLICABLE) (NOTE À L'INTERVIEWEUR : S'assurer que le répondant comprend bien que les questions suivantes portent sur les étapes qu'il a suivies avant de remplir la demande de [INSÉREZ ABBREV]. Pour la SV et le SRG, les clients sont automatiquement inscrits et auraient été informés de la prestation par un avis envoyé par courrier. Les

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

questions suivantes portent sur les mesures qu'ils ont prises pour s'informer sur leurs prestations.)

(NOTE CONCERNING INTERVIEWS: ONLY THE EXPERIENCE OF THE RESPONDENT IN THE CONTEXT OF THE PROGRAM FOR WHICH HE OR SHE WAS SELECTED IS RELEVANT; HIS/HER EXPERIENCES WITHIN OTHER GOVERNMENT PROGRAMS ARE NOT, ALSO, IF THE RESPONDENT SAYS THAT SPONTANEOUSLY USED THE COMPUTERS OF A GOVERNMENT OFFICE TO GO ON THE INTERNET, CHOOSE THE RESPONSE "VISITED A GOVERNMENT OFFICE".)

(REMARQUE CONCERNANT LES ENTREVUES : SEULE L'EXPÉRIENCE DU OU DE LA RÉPONDANT[E] DANS LE CONTEXTE DU PROGRAMME POUR LEQUEL IL OU ELLE A ÉTÉ CHOISI[E] EST PERTINENTE; SES EXPÉRIENCES DANS LE CADRE D'AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX NE LE SONT PAS. DE PLUS, SI LE OU LA RÉPONDANT[E] MENTIONNE SPONTANÉMENT AVOIR UTILISÉ LES ORDINATEURS D'UN BUREAU DU GOUVERNEMENT POUR ALLER SUR INTERNET, CHOISIR LA RÉPONSE « VISITÉ UN BUREAU DU GOUVERNEMENT ».)

[ADD TO BRIEFING MATERIALS: (INTERVIEWER NOTE: All CPP-Disability clients who are interviewed in the survey received an "original decision" on their Disability application during the January-March 2023 period. All questions in the survey questionnaire are for evaluating the service experiences up to receiving the original decision. CPP-Disability clients whose application was denied at the "original decision" stage can submit a Request for Reconsideration of a Canada Pension Plan Disability Decision form. Some of these CPP-Disability clients who are responding to the survey may be in "reconsideration." However, the questions in the survey do not apply to services during reconsideration.)]

[ADD TO BRIEFING MATERIALS: NOTE À L'INTERVIEWEUR : Tous les clients du RPC-Invalidité qui sont interrogés dans le cadre de l'enquête ont reçu une « décision originale » sur leur demande d'invalidité au cours de la période de janvier à mars 2023. Toutes les questions du questionnaire de l'enquête servent à évaluer les expériences de service jusqu'à la réception de la décision originale. Les clients du RPC-Invalidité dont la demande a été refusée à l'étape de la « décision initiale » peuvent soumettre un formulaire Demande de réexamen d'une décision d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Certains de ces clients du RPC-Invalidité qui répondent au sondage peuvent être en « réexamen ». . » Cependant, les questions de l'enquête ne s'appliquent pas aux services pendant le réexamen.)]

[RANDOMIZE. ALWAYS KEEP 'Go online to the government website' AND 'Go online to other websites' TOGETHER]

[MULTIPUNCH]

Go online to the government website

Visité le site Web du gouvernement

Go online to other websites

Visité d'autres sites Web

Use social media to get information

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

Speak to a government representative on the phone

Appelé un bureau du gouvernement au téléphone

Go to a government office

Visité un bureau du gouvernement

Communicate by mail with the government

Communiqué par courrier avec le gouvernement

Talk with family or friends

Parlé avec des proches ou des amis

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS OR GIS] Talk to a financial advisor

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS OR GIS] Parler à un conseiller financier.

Talk to an employer

Parlé à un employeur

Referred by community organization like a non-profit

Recommandation d'un organisme communautaire comme un organisme sans but lucratif

[INSERT IF PROGRAM = CPPD DISABILITY] Health care provider

[INSERT IF PROGRAM = CPPD DISABILITY] Fournisseur de soins de santé

[INSERT IF PROGRAM = CPPD DISABILITY] Private insurance company

[INSERT IF PROGRAM = CPPD DISABILITY] Compagnie d'assurance privée

(DO NOT READ) NONE OF THESE **[EXCLUSIVE; ANCHOR]**

(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES **[EXCLUSIVE; ANCHOR]**

[IF Q1a= "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q9bx.]

[IF Q1a 'Speak to a government representative on the phone', ASK Q1bx. OTHERS GO TO 'CREATE VARIABLE']

- 1bx. You indicated you spoke to a government representative by telephone before you applied. There are three types of telephone services, and we'd like to know which you used before you applied. Did you speak with... (READ LIST) [MULTIPUNCH]
- 1.bx. Vous avez indiqué avoir parlé à un représentant du gouvernement par téléphone avant de faire votre demande. Il existe trois types de services téléphoniques, et nous aimerions savoir lequel vous avez utilisé avant de faire votre demande. Avez-vous parlé avec... (LIRE LA LISTE) [MULTIPUNCH]

[READ LIST]

[INSERT ABBREV] Call Centres answer more specific questions about your application and benefits; they ask you to confirm your identity when you call.

[INSERT ABBREV] Les centres d'appels répondent à des questions précises au sujet de votre demande et de vos prestations; vous devez confirmer votre identité lorsque vous appelez.

eServiceCanada is a call-back service where a Service Canada representative calls you back within 2 business days after you complete a Service Request Form online.

eServiceCanada est un service de rappel par lequel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous avez rempli un formulaire de demande de service en ligne.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

1 800 O-Canada provides general information on Government of Canada programs including who can apply, how to apply and how to contact the program.

1 800 O-Canada fournit des informations générales sur les programmes du gouvernement du Canada, y compris qui peut faire une demande, comment faire une demande et comment contacter le programme.

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre

Un centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV]

eServiceCanada

eServiceCanada

1 800 O-Canada

1 800 O-Canada

(DO NOT READ) Other

[NE PAS LIRE) Autre

[IF Q1a = 'Go to a government office' ask Q1c, OTHERWISE SKIP]

- 1c. You indicated that you went to a government office before you applied. Did you book an appointment prior to your visit?
- 1c. Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau du gouvernement avant de faire votre demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant votre visite?

Yes

Oui

No

Non

[CREATE VARIABLE FOR PROGRAMMING: KEY SOURCES]

Response	Key Source	Channel*
IF Q1bx 'eServiceCanada'	eService Canada	
IF 1a 'Go to a government office'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE'	ONLINE	ONLINE
IF Q1bx '[INSERT ABBREV] Call Centres'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE
IF Q1bx '1-800 O-Canada'	TELEPHONE-1-800-O-CANADA	
IF Q1a 'COMMUNICATE BY MAIL WITH THE GOVERNMENT'	MAIL	MAIL
IF q1a = 'NONE OF THESE'	NO CHANNELS	NO CHANNELS

[IF MORE THAN ONE *CHANNEL WAS USED, ASK Q2. IF ONE *CHANNEL WAS USED, SKIP TO Q4. IF Q1a 'NONE OF THESE', OR UNABLE TO ASSIGN KEY SOURCE BASED ON Q1A RESPONSES, SKIP TO Q9bx.]

2. Thinking about the government information sources you used to find out about [INSERT PROGRAM] before you applied, which one did you use first? (READ LIST AS NEEDED)

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

2. Si vous pensez aux sources d'information gouvernementales que vous avez utilisées avant de faire votre demande pour vous renseigner sur [INSERT PROGRAM], laquelle avez-vous utilisée en premier? (LISEZ LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1A. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' Online (the Government of Canada website)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[IF MORE THAN TWO OF THE *CHANNELS USED, ASK Q3. IF TWO *CHANNELS OR LESS USED OR Q2DK/REF, SKIP TO Q4.]

3. Thinking about the government information sources you used before you applied to [INSERT PROGRAM], which one did you use second? (READ LIST AS NEEDED)
3. Si vous pensez aux sources d'information gouvernementales que vous avez utilisées avant de faire votre demande pour vous renseigner sur [INSERT PROGRAM], laquelle avez-vous utilisée en deuxième? (LISEZ LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1a. DO NOT INCLUDE CHANNEL SELECTED IN Q2. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' AND Q2 ≠ 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' AND Q2 ≠ 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' AND Q2 ≠ 'ONLINE' Online (the government of Canada website)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' AND Q2 ≠ 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' AND Q2 ≠ 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O-Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' AND Q2 ≠ 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' AND Q2 ≠ 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' AND Q2 ≠ 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q7]

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

4. Did you get what you wanted from the Government of Canada website when you were looking for information on **[INSERT ABBREV]** before you applied? (READ LIST)
4. Avez-vous obtenu ce que vous vouliez sur le site web du gouvernement du Canada lorsque vous cherchez des renseignements **[INSERT ABBREV]** avant de faire votre demande? (LIRE LA LISTE)

YES, completely
OUI, complètement

YES, somewhat
OUI, un peu

NO
NON

6. When you were looking for information about **[INSERT ABBREV]** on the Government of Canada website, how difficult or easy was it to...? Please use a scale of 1 to 5, where 1 is very difficult and 5 is very easy, how would you rate... **[INSERT ITEM]**?
6. Lorsque vous cherchez des renseignements par rapport au **[INSERT ABBREV]** sur le site web du gouvernement du Canada, à quel point était-il difficile ou facile de...? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5 « très facile », comment évaluez-vous... **[INSERT ITEM]**?

[RANDOMIZE]

Find information about **[INSERT ABBREV]**

Trouver des renseignements à propos du **[INSERT ABBREV]**

Understand the information about **[INSERT PROGRAM]**

Comprendre les renseignements sur le **[INSERT PROGRAM]**

Figure out if you are eligible for **[INSERT IF EI, CPP, CPP-D, OAS OR GIS: [INSERT ABBREV] benefits] / [INSERT IF SIN: a SIN Card]**

Déterminer si vous étiez admissible à **[INSERT IF EI, CPP, CPP-D, OAS OR GIS: [INSERT ABBREV] pour des prestations] / [INSERT IF SIN: une carte d'assurance sociale]**

Find out the steps to apply

Trouver les étapes pour présenter une demande

Find out what information you need to provide when applying for **[INSERT ABBREV]**

Connaître les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le **[INSERT ABBREV]**

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS, GIS] Decide the best age to start your pension

[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS, GIS] Décider du meilleur âge pour commencer votre pension

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

5 – Very easy

5 – Très facile

7. How much do you agree or disagree that you were able to find the information you needed (online, in person or by phone) within a reasonable amount of time? Please use a scale of 1 to 5, where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree.

7. 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 « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord ».

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

[IF PROGRAM = OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED', SKIP TO Q17]

Application Process—Applying for [INSERT ABBREV] Benefits

9bx. Thinking back to when you actually applied for [IF ≠ SIN INSERT [INSERT ABBREV] benefits], [IF SIN INSERT: a SIN number], which of the following methods did you use when completing and submitting your application? Did you... (READ LIST, PAUSE AND GET A YES OR NO AFTER EACH, RECORD ALL THAT APPLY. NOTE THAT NOT ALL PROGRAMS HAVE APPLICATIONS THAT CAN BE COMPLETED ONLINE)?

9bx. Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé [IF ≠ SIN INSERT [INSERT ABBREV] pour des prestations], [IF SIN INSERT: un numéro d'assurance sociale], quelle méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous... (LIRE LA LISTE, PAUSE POUR OBTENIR UN OUI OU UN NON APRÈS CHAQUE, ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT) NOTEZ QUE TOUS LES PROGRAMMES NE DISPOSENT PAS DE DEMANDES POUVANT ÊTRE REMPLIES EN LIGNE)?

(CLARIFY 'ONLINE FROM HOME' AS NECESSARY) Online from home means submitting an application online from your primary residence or online from some other location, but not in an office with Service Canada staff.

(AU BESOIN, PRÉCISER LE SENS DE « EN LIGNE À LA MAISON ». « en ligne, à la maison » signifie que vous avez envoyé votre demande par Internet, à partir de votre résidence principale ou d'un autre lieu, mais pas dans les bureaux de Service Canada où il y a des agents.

[MULTIPUNCH]

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Submit an Online application using a computer from "home"

Demander en ligne à l'aide d'un ordinateur à partir de « la maison »

Submit an Online application using a mobile device from "home"

Demander en ligne à l'aide d'un appareil mobile à partir de « la maison »

Go to a government office

Se rendre dans un bureau du gouvernement

Mail

Courrier

Speak to a government representative on the phone for assistance

Parler à un représentant du gouvernement au téléphone pour obtenir de l'aide.

Go online to other websites for information

Visiter d'autres sites Web pour obtenir de l'information

Talk with family or friends for information

Parlé avec des proches ou des amis pour de l'information

(DO NOT READ) NONE OF THESE [EXCLUSIVE; ANCHOR]

(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES [EXCLUSIVE; ANCHOR]

[IF Q9bx = "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q12 OTHERS CONTINUE.]

[IF Q9bx 'Speak to a government representative on the phone for assistance' AND PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED, ASK Q9cx. OTHERWISE SKIP TO Q9dx]

9cx. You indicated you spoke to a government representative by telephone when completing and submitting your application. There are three types of telephone services, and we'd like to know which you used when you applied. Did you speak with...

9cx. Vous avez indiqué avoir parlé à un représentant du gouvernement par téléphone lorsque vous avez rempli et soumis votre demande. Il existe trois types de services téléphoniques, et nous aimerions savoir lequel vous avez utilisé quand vous avez fait votre demande. Avez-vous parlé avec...

[READ LIST]

[INSERT ABBREV] Call Centres answer more specific questions about your application and benefits; they ask you to confirm your identity when you call.

[INSERT ABBREV] Les centres d'appels répondent à des questions précises au sujet de votre demande et de vos prestations; vous devez confirmer votre identité lorsque vous appelez.

eService Canada is a call-back service where a Service Canada representative calls you back within 2 business days after you complete a Service Request Form online.

eServiceCanada is a call-back service where a Service Canada representative calls you back within 2 business days after you complete a Service Request Form online.

eServiceCanada est un service de rappel par lequel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous avez rempli un formulaire de demande de service en ligne.

1 800 O-Canada provides general information on Government of Canada programs including who can apply, how to apply and how to contact the program.

1 800 O-Canada fournit des informations générales sur les programmes du gouvernement du Canada, y compris qui peut faire une demande, comment faire une demande et comment contacter le programme.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre
 Un centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV]
 eServiceCanada
 eServiceCanada
 1 800 O-Canada
 1 800 O-Canada
 (DO NOT READ) Other
 [NE PAS LIRE) Autre

[IF Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE' AND PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED, ASK Q9dx. OTHERWISE SKIP]
[IF SIN; SKIP TO NEXT QUESTION]

9dx. You indicated you went into a government office. Did you complete your application...?
9dx. Vous avez indiqué que vous étiez allé dans un bureau du gouvernement. Avez-vous rempli votre demande...?

At a computer in a Service Canada Centre
 En ligne, dans les bureaux de Service Canada
 At the counter with a Service Canada representative
 Au comptoir d'un Centre de Service Canada avec un représentant

[IF Q9bx = 'Go to a government office' ask Q9d, OTHERWISE SKIP]

9d. You indicated that you went to a government office when completing and submitting your application. Did you book an appointment prior to your visit?
9d. Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau du gouvernement lorsque vous avez rempli et soumis votre demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant votre visite?

Yes
 Oui
 No
 Non

[CREATE VARIABLE 2 FOR PROGRAMMING]:

Response	Key Source 2	Channel 2*
IF 9cx 'eServiceCanada'	eServiceCanada	TOUCHLESS PERSON-TO-PERSON
IF Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q9bx 'ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER' OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE'	ONLINE	ONLINE
IF Q9cx '[INSERT ABBREV] Call Centres'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

IF Q9cx '1-800 O-Canada'	TELEPHONE-1-800-O-CANADA	
IF Q9bx 'MAIL'	MAIL	MAIL
IF q9bx = 'NONE OF THESE'	NO CHANNELS	NO CHANNELS

[IF PROGRAM = OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED SKIP TO 17]

[IF MORE THAN ONE CHANNEL 2* WAS USED, ASK Q10x. IF ONE CHANNEL 2* WAS USED, SKIP TO Q11a. IF Q9bx 'NONE OF THESE', OR UNABLE TO ASSIGN KEY SOURCE BASED ON Q9bx RESPONSES, SKIP TO Q11a]

10x. Thinking about the methods you used to complete the application, which one did you use first? (READ LIST AS NEEDED)

10x. En réfléchissant aux méthodes que vous avez utilisées pour remplir la demande, laquelle avez-vous utilisée en premier? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' Online (the government of Canada website) from "home"]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada) depuis « la maison »]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[IF MORE THAN TWO OF THE *CHANNELS2 USED, ASK Q11x.* IF TWO CHANNELS2 OR LESS USED, SKIP TO Q11a. IF Q10x = DK/REF, SKIP TO Q11a]

11x. Thinking about the methods you used to complete the application, which one did you use second? (READ LIST AS NEEDED)

11x. En réfléchissant aux méthodes que vous avez utilisées pour remplir la demande, laquelle avez-vous utilisée en second lieu? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' AND Q10x ≠ 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' AND Q10x ≠ 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' AND Q10x ≠ 'ONLINE' Online (the government of Canada website) from "home"]

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' AND Q10x ≠ 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada) depuis « la maison »]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' AND Q10x ≠ 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' AND Q10x ≠ 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' AND Q10x ≠ 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' AND Q10x ≠ 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eServiceCanada' AND Q10x ≠ 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eServiceCanada' AND Q10x ≠ 'eServiceCanada' eServiceCanada]

[IF PROGRAM = SIN AND RESPONSE TO Q9bx ANYTHING OTHER THAN 'NONE OF THESE/ DK/ REF' ASK Q11a, OTHERWISE SKIP]

11a. And, in the end how did you receive your SIN number? (READ LIST)

11a. Et, au bout du compte, comment avez-vous reçu votre numéro d'assurance sociale? (LIRE LA LISTE.)

[SINGLE PUNCH]

In person at Service Canada Centre office

En personne dans un Centre Service Canada

Submitted application online and received by mail

Demande transmise en ligne et document reçu par la poste

Submitted application by mail and received through mail

Demande transmise par la poste et document reçu par la poste

None of these

Aucune de ces réponses

[DEFINITION OF SIN AND eSIN VARIABLES]

Response	PROGRAM VARIABLE
Si la réponse à la question 11a est « En personne dans un Centre Service Canada »	Demande de NAS en personne
Si la réponse à la question 11a est « Demande transmise en ligne et document reçu par la poste »	Demande de NAS par la poste
IF 11a 'Submitted application online and received by mail'	eSIN

12. How much do you agree or disagree that you were able to complete the application in a reasonable amount of time? (Please use a scale of 1 to 5, where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree.)

12. 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 « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord »).

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

13. On a scale of 1 to 5 where 1 is very difficult and 5 is very easy, how would you rate the following when you were applying for **[INSERT ABBREV]**? How about... **[INSERT ITEM]** ?

13. 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 **[INSERT ABBREV]**. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de **[INSERT ITEM]**?

[RANDOMIZE STATEMENTS]

Understanding the requirements of the application

Comprendre les exigences de la demande

Putting together the information you needed to apply for **[INSERT ABBREV]**

Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande pour le **[INSERT ABBREV]**

Completing the application form

Remplir le formulaire de demande

Getting help on your application when you needed it.

Obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin.

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

14d. Did you use the online chat on the Canada.ca website (also called 'virtual assistant') at any point during the process of getting information about **[INSERT ABBREV]** and completing and submitting the application form?

14d. 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 **[INSERT ABBREV]** et pour remplir et soumettre le formulaire de demande?

Yes

Oui

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

No
Non

[IF YES TO Q14d ASK, OTHERWISE SKIP]

14e. How much do you agree or disagree that the online chat on the Canada.ca website was helpful? (Please use a scale of 1 to 5, where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree.)

14e. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord 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 « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord »).

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

[IF QUOTA ≠ SIN, CONTINUE. IF QUOTA = SIN AND KEY VARIABLE 2 = 'mail' or 'online' CONTINUE, IF QUOTA = SIN and KEY VARIABLE 2 ≠ MAIL OR ONLINE, SKIP TO Q27]

Post-application—Decision and Follow-Up

17. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Before you received a decision, did you contact Service Canada to... (READ LIST, SELECT ALL THAT APPLY)

17. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Avant d'avoir obtenu une décision, avez-vous communiqué avec Service Canada pour... (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)?

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Before you received your first payment, did you contact Service Canada to...?

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Avant de recevoir votre premier paiement, avez-vous contacté Service Canada pour...?

(INTERVIEWER NOTE: THIS QUESTION IS ASKING ABOUT FOLLOW-UP RELATED SPECIFICALLY TO THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. CONTACT DOES NOT INCLUDE WEEKLY EI REPORTING TO SERVICE CANADA.)

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LE SUIVI DE LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. ELLE NE PORTE PAS SUR LA DÉCLARATION HEBDOMADAIRE D'ASSURANCE-EMPLOI À SERVICE CANADA.)

(IF NO TO ALL CODE AS 'OR, HAD NO CONTACT.')

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

(SI 'NON' POUR TOUS LES CHOIX, CHOISISSEZ 'OU, JE N'AI PAS EU DE CONTACT.')

[MULTIPUNCH]

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Check on the status of your application

INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']

Vérifier l'état de votre demande

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Check the status of the payment.

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Vérifier l'état du paiement.

Provide additional information about your application

Fournir des renseignements supplémentaires à propos de votre demande

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] For any other reason

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Pour tout autre raison

(DO NOT READ) [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Or, had no contact (with Service Canada) before being notified of the decision [INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Or, had no contact. [MUTUALLY EXCLUSIVE]

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']

(NE PAS LIRE) Ou, Je n'ai pas eu de contact (avec Service Canada) avant d'être informé(e) de la décision

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Ou, je n'ai pas eu de contact. [MUTUALLY EXCLUSIVE]

[IF Q17 'CHECK ON THE STATUS OF YOUR APPLICATION' OR 'CHECK THE STATUS OF THE PAYMENT' OR 'PROVIDE ADDITIONAL INFO' OR 'FOR ANY OTHER REASON', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q20bx]

18. How did you contact the government before you were notified of a decision on your [INSERT ABBREV] application? Was it... [INSERT ITEM]?
(INTERVIEWER NOTE: THIS QUESTION IS ASKING ABOUT FOLLOW-UP RELATED SPECIFICALLY TO THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. CONTACT DOES NOT INCLUDE WEEKLY EI REPORTING TO SERVICE CANADA.)

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 ABRÉVIATION]? Avez-vous communiqué avec le gouvernement [INSERT ITEM]?

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LE SUIVI DE LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. ELLE NE PORTE PAS SUR LA DÉCLARATION HEBDOMADAIRE D'ASSURANCE-EMPLOI À SERVICE CANADA.)

By mail

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Par courrier

Going online to your My Service Canada Account

En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

Calling a/an [INSERT ABBREV] Call Centre

Par téléphone dans un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

Visiting a government office

En personne dans un bureau du gouvernement

Through eService Canada by completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative

Par l'intermédiaire de eService Canada, en remplissant une demande en ligne pour programmer un rappel par un représentant de Service Canada.

[IF ALL ITEMS IN Q18 ARE NO/DK/REF, SKIP TO Q20a. IF ONLY ONE ITEM IS 'YES' IN Q18, SKIP TO Q20a. OTHERS CONTINUE]

19a. Which method of contact did you use first? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)

19a. Quel mode de communication avez-vous utilisée en premier ? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

[INSERT IF Q18 'BY MAIL': By mail]

[INSERT IF Q18 'BY MAIL': Par courrier]

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': Going online to your My Service Canada account'

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Calling an [INSERT ABBREV] Call Centre]

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Par téléphone dans un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': Visiting a government office]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': En personne dans un bureau du gouvernement]

[INSERT IF Q18 = 'eServiceCanada' Completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative]

[INSERT IF Q18 = 'eServiceCanada' Remplir une demande en ligne pour planifier un rappel d'un représentant de Service Canada]

[IF TWO ITEMS ARE 'YES' IN Q18 OR Q19a=DK/REF, SKIP TO Q20a. OTHERS CONTINUE]

19b. Which method did you use second? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)

De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement par la suite? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

[INSERT IF Q18 'BY MAIL' AND Q19a ≠ 'BY MAIL': By mail]

[INSERT IF Q18 'BY MAIL' AND Q19a ≠ 'BY MAIL': Par courrier]

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' AND Q19a ≠ 'GOING

ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': Going online to your My Service Canada account'

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' AND Q19a ≠ 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada]

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE AND Q19a ≠ 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Calling an [INSERT ABBREV] Call Centre]

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] [CALL CENTRE AND Q19a ≠ 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Par téléphone dans un centre d'appels du [INSERT ABBREV]]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE' AND Q19a ≠ 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': Visiting a government office]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE' AND Q19a ≠ 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': En personne dans un bureau du gouvernement]

[INSERT IF Q18 = 'eServiceCanada' AND Q19a ≠ 'eServiceCanada': Completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative]

[INSERT IF Q18 = 'eServiceCanada' AND Q19a ≠ 'eServiceCanada': Remplir une demande en ligne pour planifier un rappel d'un représentant de Service Canada]

20a. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how difficult or easy was it to follow up with Service Canada about your application?

20a. Sur une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie « Très difficile », et « 5 », « Très facile », indiquez dans quelle mesure il a été difficile ou facile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

[IF EI OR CPP-D CLIENTS ASK Q20BX, OTHERWISE SKIP]

20bx. Before you received a decision about your application to [ABBREV], did... (READ LIST)

20bx. Avant que vous ne receviez une décision concernant votre demande de [ABBREV], est-ce que... (LIRE LA LISTE)

[INSERT IF PROGRAM IS CPP-D] A Service Canada representative call to discuss your application status and the next steps

[INSERT IF PROGRAM IS CPP-D] un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes?

[INSERT IF PROGRAM IS EI] A Service Canada representative contact you about your application status (by email, letter or telephone call)

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[INSERT IF PROGRAM IS EI] Un représentant de Service Canada vous a contacté au sujet de l'état de votre demande (par courriel, lettre ou appel téléphonique)

Yes
Oui
No
Non

[IF Q17 'CHECK ON THE STATUS OF YOUR APPLICATION' OR 'CHECK THE STATUS OF THE PAYMENT' OR 'PROVIDE ADDITIONAL INFO' OR 'FOR ANY OTHER REASON', ASK Q20c OTHERWISE SKIP]

Q20c. Before you were notified of a decision on your [INSERT ABBREV] application, which of the following changes would have improved your experience in following up the most? (READ LIST, ACCEPT ONE RESPONSE)

Q20c. Avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSERT ABBREV], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience de suivi? (LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

[SINGLE PUNCH]

Real-time support through online chat with a Service Canada representative
Assistance en temps réel par le biais d'un clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada
Quicker to get assistance by phone
Obtention plus rapide d'une assistance par téléphone
Clearer information on the status of your application
Renseignements plus détaillés sur l'état de votre demande
(DO NOT READ) None of the above
(NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses

[IF QUOTA = SIN SKIP to Q27] [IF PROGRAM = CPP -AND- RESPONSE AT Q9BX ≠ ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE SKIP TO Q27]

[IF PROGRAM = EI PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To check the status of an EI application or payment online, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour vérifier en ligne l'état d'une demande d'assurance-emploi ou d'un versement, les prestataires peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

IF PROGRAM = OAS OR GIS PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To apply for [INSERT PROGRAM, EITHER OAS or OAS/GIS] online or check the status of an application or payment, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour présenter une demande en ligne de [INSERT PROGRAM, EITHER OAS or OAS/GIS] ou pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[IF PROGRAM = CPP-RTR or CPP-SVR -AND- ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE AT 9BX PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To apply for CPP online or check the status of an application or payment, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour faire une demande de RPC en ligne ou vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs informations bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

[IF PROGRAM = CPP-D PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To apply for Canada Pension Plan: Disability online or check the status of an application or payment, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour présenter une demande de prestations du Régime de pensions du Canada : Invalidité en ligne ou vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs informations bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

34aa. At any point in your recent experience with [INSERT ABBREV] did you.... (DO NOT ROTATE – ACCEPT ONE RESPONSE)

34aa. À un moment quelconque de votre récente expérience avec [INSERT ABBREV] est-ce que... (NE PAS ALTERNER; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

Register and use your My Service Canada Account for the first time

Vous vous êtes inscrit(e) et avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada pour la première fois?

Use your My Service Canada Account which you had registered for in the past

Vous avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada auquel vous vous étiez inscrit(e) dans le passé

Try unsuccessfully to register for your My Service Canada Account

Vous avez essayé en vain de vous inscrire à un compte Mon dossier Service Canada?

None of the above

Aucune de ces réponses

[IF 34aa 'Register' or 'Try to register' ASK 34ab, OTHERWISE SKIP]

34ab. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how difficult or easy was it to register for your My Service Canada Account?

34ab. En utilisant une échelle de 5 points où 1 est « très difficile » et 5 est « très facile », dans quelle mesure a-t-il été difficile ou facile de vous inscrire à votre compte Mon dossier Service Canada?

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

5 – Very easy

5 – Très facile

[IF RATING OF 1 OR 2 PROVIDED AT Q34ab ASK Q34ac, OTHERWISE SKIP]

34ac. You provided a rating of [INSERT RATING FROM Q34ab] out of 5 for registering for your My Service Canada Account. What would you say most contributed to your difficulty registering?
(READ LIST, ACCEPT ONE RESPONSE)

34ac. 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? (LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

[RANDOMIZE, SINGLE PUNCH]

My Service Canada Account was unavailable

Mon dossier Service Canada n'était pas disponible

Problems with your Personal Access Code (PAC)

Problèmes relatifs à votre code d'accès personnel

Problems verifying your identity using your online banking information

Problèmes relatifs à la vérification de votre identité au moyen de vos informations bancaires en ligne

Problems creating your profile (such as entering your SIN, personal information, or creating security questions)

Problèmes relatifs à la création de votre profil (comme la saisie de votre NAS, des renseignements personnels ou la création de questions de sécurité)

Problems with your security code (for multi-factor authentication)

Problèmes relatifs à votre code de sécurité (pour l'authentification multifactorielle)

Other reason [ANCHOR 2nd LAST]

Autre raison [ANCHOR 2nd LAST]

None of the above [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

Aucune de ces réponses [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

[IF 34aa 'Register' or 'Try to register' ASK 34ad, OTHERWISE SKIP]

34ad. How much do you agree or disagree that you were able to register for My Service Canada Account within a reasonable amount of time? Please use a scale of 1 to 5, where 1 is strongly disagree and 5 is strongly agree.

34ad. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à créer votre compte Mon dossier Service Canada dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord ».

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[IF 34aa 'Use your My Service Canada Account which you had registered for in the past' ASK 35a, OTHERWISE SKIP TO Q27]

35a. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how difficult or easy was it to sign in to your My Service Canada Account?

35a. En utilisant une échelle de 5 points où 1 est « très difficile » et 5 est « très facile », dans quelle mesure a-t-il été difficile ou facile de vous connecter à votre compte Mon dossier Service Canada?

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

[IF RATING OF 1 OR 2 PROVIDED AT Q35a ASK Q35b, OTHERWISE SKIP TO Q27]

35b. You provided a rating of [INSERT RATING FOR 'DIFFICULT'] out of 5 for signing in to your My Service Canada Account. What would you say most contributed to your difficulty signing into your account? (READ LIST, ACCEPT ONE RESPONSE)

35b. Vous avez attribué une note de [INSERT RATING FOR 'DIFFICULT'] 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? (LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

[RANDOMIZE, SINGLE PUNCH]

My Service Canada Account was unavailable

Mon dossier Service Canada n'était pas disponible

Forgot your username or password

Nom d'utilisateur ou mot de passe oublié

Your account was locked

Votre compte a été verrouillé

Had problems with your security code (for multi-factor authentication)

Problèmes relatifs à votre code de sécurité (pour l'authentification multifactorielle)

Forgot the answers to your security questions

Réponses à vos questions de sécurité oubliées

Other reason [ANCHOR 2nd LAST]

Autre raison [ANCHOR 2nd LAST]

None of the above [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

Aucune de ces réponses [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Tracking Service Channel Assessments

[PROGRAMMING FOR SERVICE CHANNEL ASSESSMENTS SECTION: EACH RESPONDENT WILL BE ASKED TO COMPLETE A SERVICE CHANNEL ASSESSMENT FOR EACH KEY SOURCE USED BY THE RESPONDENT.]

[TO DETERMINE KEY SOURCES:]

[AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE = KEY SOURCES VARIABLE OR IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE]

[VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE']

[ONLINE = KEY SOURCES VARIABLE]

[1-800 O-CANADA = KEY SOURCES VARIABLE]

[MY SERVICE CANADA ACCOUNT = IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' OR IF CPP-RTR and ONLINE at Q9bx or CPP-RTR and 'At a computer in an office' at Q9dx. DO NOT INCLUDE FOR SIN CLIENTS]

[eServiceCanada = KEY SOURCES VARIABLE OR Q18 = Through eServiceCanada by completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative]

27. How satisfied were you with the overall quality of service you received from... [INSERT FIRST ITEM]? (Please use a 5-point scale, where '1' means very dissatisfied, and '5' means very satisfied.) [IF MORE THAN ONE ITEM] And how about...[INSERT SECOND ITEM, THIRD ITEM, ETC.]?

27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du [INSERT ABBREV]? (Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».) [IF MORE THAN ONE ITEM] Et ...[INSERT SECOND ITEM, THIRD ITEM, ETC.]?

[INSERT ITEMS BASED ON KEY SOURCE VARIABLE(S) SELECTED][RANDOMIZE ITEMS]

[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE SELECTED] The Specialized [INSERT ABBREV] Call Centre
[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE SELECTED] du centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV]

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] The Service Canada Centre

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] Le centre de Service Canada

[IF ONLINE SELECTED] The Government of Canada website

[IF ONLINE SELECTED] du site Web du gouvernement du Canada

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED] The 1 800 O-Canada general information phone line

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED] du 1 800 O-Canada

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] Your My Service Canada Account

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] Votre compte Mon dossier Service Canada

[IF eServiceCanada] The eServiceCanada representative who called you after you completed a Service Request Form online

[IF eServiceCanada] Le représentant de eServiceCanada qui vous a appelé après que vous ayez rempli un formulaire de demande de service en ligne.

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

[IF ASKED ABOUT 'AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE' AND RESPONSE AT Q27 = 1 TO 3 ASK Q27A OTHERWISE SKIP]

27a. You provided a rating of [INSERT RATING FOR 'AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE' AT Q27] out of 5 for the service provided by the [INSERT ABBREV] Call Centre. What would you say most contributed to your lower satisfaction with the overall quality of the service you received from the [PROGRAM ABBREV] call centre? [OPEN END WITH HARD CODE LIST] (DO NOT READ LIST)

27a. Vous avez attribué une note de [INSERT RATING FOR 'AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE' AT Q27] sur 5 pour le service fourni par le centre d'appels [INSERT ABBREV]. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à votre moindre satisfaction quant à la qualité générale du service que vous avez reçu du centre d'appels [PROGRAM ABBREV]? [OPEN END WITH HARD CODE LIST] (NE PAS LIRE LA LISTE)

The telephone wait times were too long

Les temps d'attente au téléphone étaient trop longs

Service Canada representatives were disrespectful

Les représentants de Service Canada étaient irrespectueux

Inconsistent or unclear information

Informations incohérentes ou peu claires

Your questions were not answered

Vos questions sont restées sans réponses

Did not like the outcome of the call(s)

Je n'ai pas aimé le résultat de l'appel

Other

Autre

Barriers and Issue Resolution

[ASK OF ALL RESPONDENTS]

45a. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Some people experience difficulties applying for [INSERT ABBREV] because of barriers to accessing service. Thinking about your overall experience from getting information about, to applying for [INSERT ABBREV], did you experience difficulties for any of the following reasons...? (Please only select a response if it caused an issue for you personally) A response of 'yes' means it was a barrier for you and caused difficulties applying and a response of 'no' means it was not a barrier.

45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande pour [INSERT ABBREV] en raison d'obstacles à l'accès au service. En réfléchissant à votre expérience globale, depuis l'obtention d'informations, jusqu'à la présentation de la demande de [INSERT ABBREV], avez-

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

vous rencontré des difficultés pour l'une des raisons suivantes? » (Veuillez ne sélectionner une réponse que si elle a causé un problème pour vous personnellement). Une réponse « oui » signifie qu'il s'agissait d'un obstacle pour vous et a causé des difficultés à postuler et une réponse « non » signifie que ce n'était pas un obstacle.

[INSERT FOR OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Some people experience difficulties because of barriers to accessing service. Do you experience difficulties because of any of the following reasons? A response of 'yes' means it was a barrier for you and caused difficulties applying and a response of 'no' means it was not a barrier.

Certaines personnes éprouvent des difficultés en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour l'une des raisons suivantes? Une réponse « oui » signifie qu'il s'agissait d'un obstacle pour vous et a causé des difficultés à postuler et une réponse « non » signifie que ce n'était pas un obstacle.

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Application form was too long or complicated

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Le formulaire de demande était trop long ou trop compliqué

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] You could not use the computer in a Service Canada Centre

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Vous ne pouviez pas utiliser l'ordinateur dans un Centre Service Canada.

You do not have access to a computer

Vous n'avez pas accès à un ordinateur

You do not have access to the internet

Vous n'avez pas accès à Internet

You do not own a smart phone

Vous ne possédez pas de téléphone intelligent

You do not live in close proximity to a Service Canada office

Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada

You are unable to visit a Service Canada office during business hours

Vous ne pouvez pas visiter un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture

You needed assistance from someone other than Service Canada staff (i.e. friend, family member, caregiver)

Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada (p. ex. Ami, membre de la famille, soignant)

No

Non

Yes

Oui

(DO NOT READ) Prefer not to answer

(NE PAS LIRE) Préfère ne pas répondre

Overall Satisfaction

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

36b. Thinking about the overall service you received, from getting information about **[INSERT ABBREV]** to receiving a decision, how much do you agree or disagree with the following statements, using a 5-point scale (where 1 means strongly disagree, and 5 means strongly agree.) (REPEAT RATING SCALE AS NEEDED. RECORD 'NOT APPLICABLE' AS '9', SEPARATELY FROM 'DON'T KNOW')

36b. Pensez au service global que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**, et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie que vous n'êtes pas du tout d'accord, et « 5 », que vous êtes tout à fait d'accord. (RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN. INSCRIRE SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » AVEC «9» séparément de 'NE SAIS PAS)

[RANDOMIZE]

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] You were able to move smoothly through all of the steps related to your **[INSERT ABBREV]** application.

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes de votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**.

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK][IF Key Source OR Key Source 2 =ONLINE OR Q18="GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT" ASK] La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK][IF Key Source OR Key Source 2 =ONLINE OR Q18="GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT" ASK] La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus

It was clear what to do if you had a problem or question.

On vous a clairement indiqué ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question

Throughout the process it was clear what would happen next and when it would happen.

Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier

You were confident that any issues or problems would have been easily resolved.

Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions

You needed to explain your situation only once.

Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation qu'une seule fois

It was easy to get help when you needed it.

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

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Overall, it was easy for you to apply for **[INSERT ABBREV]**

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**

You were provided with service in your choice of English or French.

On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)

You were confident that your personal information was protected.

Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés

[IF KEY SOURCE = [INSERT ABBREV] CALL CENTRE] Service Canada call centre phone representatives were helpful

Les représentants téléphoniques du centre d'appels de Service Canada ont été serviables

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[IF KEY SOURCE = 1-800 O'CANADA] 1 800 O-Canada phone representatives were helpful

Les représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada ont été serviables

[IF KEY SOURCE = eServiceCanada] The eServiceCanada representatives that called you back after you completed an online form were helpful

Les représentants de eServiceCanada qui vous ont rappelé après avoir rempli un formulaire en ligne ont été serviables.

[IF CHANNEL = IN PERSON] Service Canada representatives that you dealt with in person were helpful

[IF CHANNEL = IN PERSON] Les représentants du service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été utiles

You felt respected throughout the process applying for [INSERT PROGRAM].

Vous vous êtes senti respecté tout au long du processus de la demande pour [INSERT PROGRAM].

[IF CHANNEL = IN PERSON] You travelled a reasonable distance to access the service

[IF CHANNEL = IN PERSON] Il s'agit d'une distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service

You received consistent information

L'information obtenue était cohérente

It was easy to access service in a language you could speak and understand well

Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parlez et comprenez bien

You were provided service in a way that protected your health and safety during the COVID-19 pandemic

Le service vous a été fourni de manière à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19

[ALWAYS LAST] The amount of time it took, from when you started gathering information to when you got a decision on your application, was reasonable.

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

38a. Again, thinking about the overall service from getting information about [INSERT ABBREV] to receiving a decision. How satisfied were you with the service you received from Service Canada? Please use a 5-point scale, where 1 means very dissatisfied, and 5 means very satisfied.

38a. Une fois de plus, pensez au service global que vous avez reçus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande de [INSERT ABBREV]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services 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) ».

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

38b. How much would you say you trust Service Canada to deliver services effectively to Canadians? Please use a 5-point scale, where 1 means do not trust at all, and 5 means trust a great deal.

38b. Dans quelle mesure faites-vous confiance à Service Canada lorsqu'il s'agit d'offrir efficacement des services aux Canadiennes et aux Canadiens? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie « Aucunement confiance » et « 5 » « Énormément confiance ».

1 – Do not trust at all

1 – Aucunement confiance

2

2

3

3

4

4

5 – Trust a great deal

5 – Énormément confiance

38d. And how long did your entire experience take from getting information about how to apply for [INSERT ABBREV] to receiving a decision on your application? (PROBE WITH LIST IF NEEDED.)

38d. 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 [INSERT ABBREV] jusqu'à l'obtention d'une réponse? (LIRE LA LISTE SI NÉCESSAIRE)

One day

Une journée

Between one day to 2 weeks

Entre une journée et deux semaines

Between 2 to 4 weeks

Entre deux et quatre semaines

Between 4 to 6 weeks

Entre quatre et six semaines

Between 6 to 8 weeks

Entre six et huit semaines

Between 8 weeks to 6 months

Entre huit semaines et six mois

More than 6 months

Plus de six mois

Demographic Profile

The last few questions are for statistical purposes only. All responses will remain confidential.

Les dernières questions sont posées à des fins statistiques uniquement. Toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[INSERT IF PROXY: Please answer the following questions on behalf of [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]

[INSERT IF PROXY : Veuillez répondre aux questions suivantes au nom de [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE].]

39d. Which of the following [IF NOT PROXY: do you] / [INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] own or have access to? (READ LIST. SELECT ALL THAT APPLY.)

39d. Parmi les appareils suivants, lesquels [IF NOT PROXY: vous possédez ou vous avez accès à] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] possède ou vous a accès à]? (LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.)

Personal computer

Ordinateur personnel

Smartphone

Téléphone intelligent

Tablet

Tablette

(DO NOT READ) No Device

(NE PAS LIRE) Aucun appareil

40. In general, how often would you say [IF NOT PROXY: you] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]] use online services such as online banking, shopping and bill payments. Is it...? (READ LIST, ALLOW RESPONDENT TO INTERRUPT WHEN THEY REACH THEIR CATEGORY)

40. Selon vous, à quelle fréquence en général [IF NOT PROXY : utilisez-vous] / [INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] utilise-t-il ou utilise-t-elle] des services en ligne pour effectuer des opérations bancaires, faire des achats et payer des factures? Est-ce...? (LIRE LA LISTE. PERMETTRE AU RÉPONDANT OU À LA RÉPONDANTE DE VOUS INTERROMPRE)

Routinely or all the time

Régulièrement ou tout le temps

Sometimes

Parfois

Rarely

Rarement

Never

Jamais

41. What is the highest level of formal education that [IF NOT PROXY: you have] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] has] completed? (PROBE WITH LIST IF NEEDED)

41. Quel est le plus haut niveau d'études que [IF NOT PROXY : vous avez] / [INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] a] atteint? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

Grade 8 or less

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Études Primaires' ou moins (Québec); 8e année ou moins (ailleurs au Canada)

Some high school

Études secondaires non terminées

High School diploma or equivalent

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent

Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers

College, CEGEP or other non-university certificate or diploma

Collège, CÉGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire

University certificate or diploma below bachelor's level

Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat

Bachelor's degree

Baccalauréat

Post graduate degree above bachelor's level

Certificat universitaire supérieur au baccalauréat

(DO NOT READ) Prefer not to answer

(NE PAS LIRE) La personne préfère ne pas répondre

41b. Which language **[IF NOT PROXY: do you]** / **[INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** prefer to receive service in, English, French or another language?

41b. Dans quelle langue **[IF NOT PROXY : préférez-vous]** / **[INSERT IF PROXY : préfère-t-il ou préfère-t-elle [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** recevoir des services? En anglais, en français ou dans une autre langue?

English

Anglais

French

Français

Both/ Either

Les deux/l'une ou l'autre

Neither - Specify preferred language [RECORD RESPONSE]

Aucune – Préciser la langue [RECORD RESPONSE]

44. **[IF NOT PROXY: Do you]** / **[INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE**

44. **[IF NOT PROXY: Do you]** / **[INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** identify as First Nations, Métis or Inuit?

44. **[IF NOT PROXY : Est-ce que vous vous identifiez]** / **[INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE s'identifie-t-il ou s'identifie-t-elle]** comme un/une membre des Premières Nations, Métis ou Inuit?

First Nations

Premières Nations

Métis

Métis

Inuit

Inuit

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

(DO NOT READ) NONE OF THE ABOVE
(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES

- 44a.** [IF NOT PROXY: Do you] / [INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] identify as a person with a disability?
44a. [IF NOT PROXY: Vous considérez-vous] / [INSERT IF PROXY: Est-ce que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] se considère] comme une personne ayant un handicap?

Yes
Oui
No
Non

[IF YES TO 44a, OTHERWISE SKIP]

46A. What type of disability [IF NOT PROXY: do you] / [INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] have? (READ LIST IF NEEDED, MULTIPUNCH)
46A. De quel type d'incapacité [IF NOT PROXY : souffrez-vous] / [INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] souffre-t-il ou souffre-t-elle? (LIRE LA LISTE SI BESOIN, MULTIPUNCH)

[MULTIPUNCH]

Hearing
Incapacité auditive
Communicating
Communication
Seeing
Vision
Mobility (such as flexibility, dexterity, or pain)
Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)
Cognitive (such as learning, developmental, or memory)
Cognitif (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire)
Mental health-related
Lié à la santé mentale
(DO NOT READ) Other [DO NOT SPECIFY]
(NE PAS LIRE) Autre [DO NOT SPECIFY]

- 47c.** [IF NOT PROXY: Were you] / [INSERT IF PROXY: Was [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]] born in Canada?
47c. [IF NOT PROXY: Êtes-vous] / [INSERT IF PROXY: Est-ce que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] est] né(e) au Canada?

Yes
Oui
No
Non

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

[IF NO TO 47c ASK 47d. OTHERWISE SKIP]

47d. How long [IF NOT PROXY: have you] / [INSERT IF PROXY: has [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]] lived in Canada? (READ LIST IF NEEDED)

47d. Depuis combien d'années [IF NOT PROXY: vivez-vous] / [INSERT IF PROXY: a [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] a vécu] au Canada? (LIRE LA LISTE SI BESOIN)

Less than three years

Depuis moins de trois ans

Three to five years

Entre trois et cinq ans

More than five years

Plus de cinq ans

[RACIALIZED GROUP QUESTION]

47e. Which racial or cultural groups [INSERT IF NOT PROXY: do you belong to] [INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] belong to? Please indicate all that apply. Are you...? (READ LIST AS NECESSARY)

47e. Auquel des groupes raciaux ou culturels [INSÉRER SI PAS MANDATAIRE : appartenez-vous à] [INSÉRER SI MANDATAIRE : est-ce que [INSÉRER LE NOM DU CLIENT À PARTIR DE L'ÉCHANTILLONNAGE] appartient à? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Êtes-vous...? (LIRE LA LISTE AU BESOIN))

[RANDOMIZE]

White

Blanc

South Asian (e.g., East Indian, Pakistani, Sri Lankan) [ALWAYS GROUP WITH FOLLOWING TWO ITEMS]

Asiatique du Sud (p. ex., Indien d'Asie, Pakistanais, Sri Lankais) [ALWAYS GROUP WITH FOLLOWING TWO ITEMS]

Southeast Asian (e.g., Vietnamese, Cambodian, Malaysian, Laotian)

Asiatique du Sud-Est (p. ex., Vietnamiens, Cambodien, Malaisien, Laotien)

West Asian (e.g., Iranian, Afghan)

Asiatique de l'Ouest (p. ex., Iranien, Afghan)

Chinese

Chinois

Black

Noir

Filipino

Philippin

Latin American

Latino-Américain

Arab

Arabe

Korean

Coréen

Japanese

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Annexes : Instruments de recherche

Japonais

(DO NOT READ) Other (specify)[ANCHOR]

(NE PAS LIRE) Autre (préciser)[ANCHOR]

47. From time to time, Service Canada invites its clients to participate in follow-up research. Would it be OK for us to re-contact **[IF NOT PROXY: you]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** about this?

47. De temps à autre, Service Canada invite ses clients à participer à une étude de suivi. Est-ce que nous pourrions communiquer avec **[IF NOT PROXY: vous]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** pour une telle étude?

YES

OUI

NO

NON

[EXIT]

That completes the survey. On behalf of Ipsos and the Government of Canada, thank you very much. Your participation is appreciated.

Le sondage est maintenant terminé. Au nom d'Ipsos et du gouvernement du Canada, j'aimerais vous remercier. Nous vous sommes très reconnaissants de votre participation!

(READ ONLY IF RESPONDENT ASKS HOW TO ACCESS RESEARCH RESULTS:

(LIRE SEULEMENT SI LE/LA RÉPONDANT(E) DEMANDE COMMENT CONSULTER LES RÉSULTATS DE RECHERCHE :

Once the study is complete, your anonymous responses will be added to all responses gathered during the study, then aggregated, analyzed and published as public information. The survey results will be posted on the Library and Archives Canada website.)

Une fois que l'étude sera terminée, vos réponses anonymes seront ajoutées à l'ensemble des réponses recueillies. Par la suite, les réponses seront regroupées, analysées et publiées à titre d'information publique. Les résultats du sondage seront publiés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.)

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

OUTIL DE SÉLECTION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE

1. Introduction

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

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

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

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

[POUR UTILISATION AU QUÉBEC/CANADA ATLANTIQUE]

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

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

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

Oui – **CONTINUER**

Non – **FIXER UNE HEURE DE RAPPEL**

NE PAS FOURNIR LES COORDONNÉES DES PERSONNES-RESSOURCES AUX PERSONNES QUI SE MONTRENT INTÉRESSÉES, SEULEMENT À CELLES QUI SOUHAITENT CONFIRMER LA LÉGITIMITÉ DE LA RECHERCHE.

POUR LES PARTICIPANTS ANGLOPHONES : Si vous souhaitez confirmer la légitimité de cette étude, veuillez communiquer avec Gabriel Ready, à l'adresse Gabriel.Ready@servicecanada.gc.ca **NE DONNER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE QU'EN CAS DE PROBLÈME D'ACCESSIBILITÉ** ou au 613-981-5162.

POUR LES PARTICIPANTS FRANCOPHONES : Si vous souhaitez confirmer la légitimité de cette étude, veuillez communiquer avec Patrick Venier, à l'adresse Patrick.Venier@servicecanada.gc.ca **NE DONNER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE QU'EN CAS DE PROBLÈME D'ACCESSIBILITÉ** ou au 343-572-5338.

INTRODUCTION – LIRE POUR AE ET NAS (GROUPES DE DISCUSSION SEULEMENT)

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

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

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

Elle se déroulera sur une plateforme de groupe de discussion en ligne audio et vidéo. Nous vous recommandons fortement d'utiliser un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau.

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

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

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion en ligne, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu le [INSÉRER LA DATE INSCRITE DANS LE TABLEAU] sur la plateforme de vidéoconférence en ligne Recollective?

Oui

Non – **REMERCIER ET CONCLURE**

INTRODUCTION – LIRE POUR RPC, PPIRPC ET SV ET SRG (ENTREVUES EN PROFONDEUR SEULEMENT)

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

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

Vous pouvez prendre part à cette entrevue par l'entremise de MS Teams, une plateforme de vidéoconférence en ligne, ou par téléphone. L'entrevue durera environ 60 minutes. Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons **85 \$**.

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

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu au moment qui vous convient le mieux entre septembre et octobre?

Oui

Non – **REMERCIER ET CONCLURE**

COMPOSITION DES GROUPES :

AU TOTAL, LE MAXIMUM EST DE 112 PARTICIPANTS

TABLEAU 1 : COMPOSITION DES GROUPES DE DISCUSSION

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

Numéro du groupe	Composition	Langue	Date et heure
1	EMPLOYMENT INSURANCE (EI) : 8-10 clients recruited for 6-8 to show who experienced service delivery problems or who were not satisfied	AN	DATE ET HEURE À CONFIRMER
2	ASSURANCE-EMPLOI (AE) : 8-10 clients recruited for 6-8 to show who experienced service delivery problems or who were not satisfied	AN	DATE ET HEURE À CONFIRMER
3	ASSURANCE-EMPLOI (AE) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	AN	DATE ET HEURE À CONFIRMER
4	NAS : 8-10 clients recruited for 6-8 to show who experienced service delivery problems or who were not satisfied	AN	DATE ET HEURE À CONFIRMER
5	NAS : 8-10 clients recruited for 6-8 to show who experienced service delivery problems or who were not satisfied	AN	DATE ET HEURE À CONFIRMER
6	PPIRPC : 8-10 clients recruited for 6-8 to show who experienced service delivery problems or who were not satisfied	AN	DATE ET HEURE À CONFIRMER
7	ASSURANCE-EMPLOI (AE) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	FR	DATE ET HEURE À CONFIRMER
8	NAS : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	FR	DATE ET HEURE À CONFIRMER

TABLEAU 2 : COMPOSITION DES ENTREVUES EN PROFONDEUR

<p>26 entrevues en profondeur en anglais avec des clients du RPC, de la SV ou du SRG et du PPIRPC : clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits.</p> <p>***VEILLER À MAINTENIR UN BON ÉQUILIBRE DANS LE NOMBRE DE PARTICIPANTS QUI ONT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q2) ET QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU RPC, DE LA SV OU DU SRG OU DU PPIRPC.***</p>	DATE ET HEURE À CONFIRMER
<p>6 entrevues en profondeur en français avec des clients du RPC, de la SV ou du SRG et du PPIRPC : clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits.</p> <p>*** VEILLER À MAINTENIR UN BON ÉQUILIBRE DANS LE NOMBRE DE PARTICIPANTS QUI ONT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q2) ET QUI</p>	DATE ET HEURE À CONFIRMER

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU RPC, DE LA SV OU DU SRG OU DU PPIRPC.

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

2. Questionnaire de recrutement standard

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

1. Veuillez me dire si vous vous définissez comme étant... **[LIRE LA LISTE]**
 - Un homme
 - Une femme
 - Une personne non binaire
 - Une personne bispirituelle
 - Je préfère me définir comme étant _____ **(INSCRIRE)**
 - Je préfère ne pas répondre

2. Vous définissez-vous comme étant une personne ayant un handicap?
 - Oui – POSER LA Q4
 - Non – PASSER À LA Q5

3. Quel type de handicap avez-vous?
 - Audition
 - Vision
 - Communication
 - Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)
 - Cognition (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire)

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

- Santé mentale
 - Autre, veuillez préciser
4. Est-ce que vous-même ou un autre membre de votre foyer travaillez dans l'un ou l'autre des domaines suivants? **[LIRE LA LISTE]**
- Une agence de publicité
 - Une firme d'études de marché
 - Les médias, comme la télévision, la radio ou un journal
 - Un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral ou provincial ou de l'administration municipale
 - Service Canada ou un autre programme de prestation de service du gouvernement fédéral

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

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

PAS PLUS DE TROIS PARTICIPANTS DANS CHAQUE GROUPE PEUVENT DIRE OUI

[SI Q5 = OUI, POSER LES Q6 ET 7, AUTREMENT, PASSER À LA Q8]

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

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

SI « OUI », REMERCIER ET CONCLURE

3. Questionnaire de recrutement propre à l'étude

8. Pourriez-vous confirmer à quel programme du gouvernement fédéral vous avez récemment

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

présenté une demande par l'entremise d'EDSC ou de Service Canada? Veuillez me dire tout ce qui s'applique.

Assurance-emploi

Régime de pensions du Canada – **POSER LA Q9**

Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – **POSER LA Q9**

Sécurité de la vieillesse

Supplément de revenu garanti

Numéro d'assurance sociale

Je ne sais pas/refus – CONCLURE

Aucune de ces réponses – CONCLURE

DEMANDER À CEUX QUI RÉPONDENT « RPC » OU « PPIRPC » À LA Q8, AUTREMENT, PASSER À LA Q11

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

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

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

DEMANDER À CEUX QUI RÉPONDENT « RPC » OU « PPIRPC » À LA Q8, AUTREMENT, PASSER À LA Q11

10. Puis-je vous demander votre âge?

S'ASSURER QUE LES PERSONNES RECRUTÉES POUR LES ENTREVUES DU RPC SONT DES RETRAITÉS DE 60 ANS OU PLUS. VEILLER À MAINTENIR UN BON ÉQUILIBRE DANS LE NOMBRE DE PARTICIPANTS QUI ONT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q2) ET QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU RPC, DE LA SV ET DU SRG OU DU PPIRPC.

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

	Communiquer avec un centre d'appels du gouvernement du Canada (1-800-O-Canada, centre d'appels d'un programme, Centre d'appui des services	Complete a Service Request Form online to receive a call-back from a Service Canada representative (called eService Canada)	Go to a government office (e.g. Service Canada)
--	--	---	---

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

	mobiles de Service Canada, etc.)		
Employment Insurance (EI)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Canadian Pension Plan (CPP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Canadian Pension Plan Disability Benefits (CPP-D)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Old Age Security Programs (OAS) and/or Guaranteed Income Supplement (GIS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Social Insurance Number (SIN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Communication/habilité à communiquer

12. Si vous aviez soudainement un million de dollars, qu'en feriez-vous?

[LE BUT DE LA QUESTION EST D'ÉVALUER LA CAPACITÉ DU RÉPONDANT À S'EXPRIMER.]

[INTERVIEWER : UTILISER CETTE QUESTION POUR ÉVALUER LA CAPACITÉ DU RÉPONDANT À S'EXPRIMER. SI LE RÉPONDANT A DU MAL À S'EXPRIMER OU À COMMUNIQUER OU ÉPROUVE DES DIFFICULTÉS IMPORTANTES À S'EXPRIMER EN FRANÇAIS, REMERCIER ET CONCLURE]

13. **DEMANDER UNIQUEMENT AUX PERSONNES RECRUTÉES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION DE L'AE ET DU NAS** Vous sentez-vous à l'aise d'utiliser, sans assistance, un ordinateur pour vous connecter à une plateforme de groupe de discussion en ligne?

- Oui
- Non – **REMERCIER ET CONCLURE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION**

[INVITATION DESTINÉE AUX PARTICIPANTS RECRUTÉS]

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

[MESSAGE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE]

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

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

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

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

mais seulement sur un ordinateur portable ou de bureau.

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

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

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

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

Oui

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

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

Oui

Non – REMERCIER ET CONCLURE

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

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

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

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

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

LIRE POUR LES ENTREVUES SUR MS TEAMS

Préfereriez-vous participer à une réunion MS Teams en ligne ou par téléphone?

LIRE POUR LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES

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

LIRE À TOUS LES PARTICIPANTS À L'ENTREVUE

Sondage sur l'expérience client de 2021-22

Annexes : Instruments de recherche

La discussion durera environ 60 minutes. Les personnes admissibles qui y participent recevront **100 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous ont accordé.

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

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

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

Oui

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

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

Oui

Non – REMERCIER ET CONCLURE

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

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

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

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

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

GUIDE DE DISCUSSION POUR GROUPES DE DISCUSSION ET ENTREVUES EN PROFONDEUR AU SUJET DE EDSC 2022-2023 FAIBLE SATISFACTION/OBSTACLES À LA PRESTATION DU SERVICE

COMPOSITION DES GROUPES (À CONFIRMER EN FONCTION DES RAPPELS À PARTIR DU SONDAGE QUANTITATIF)

Numéro de groupe	Composition	Langue	Date et heure
1	ASSURANCE-EMPLOI (AE) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	EN	25 septembre 17 h 30 à 19 h (HE)
2	ASSURANCE-EMPLOI (AE) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	EN	25 septembre 19 h 15 à 20 h 45 (HE)
3	ASSURANCE-EMPLOI (AE) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	EN	26 septembre 17 h 30 à 19 h (HE)
4	NAS : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	EN	26 septembre 19 h 15 à 20 h 45 (HE)
5	NAS : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	EN	27 septembre 17 h 30 à 19 h (HE)
6	PPIRPC : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	EN	27 septembre 19 h 15 à 20 h 45 (HE)
7	ASSURANCE-EMPLOI (AE) : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	FR	5 octobre 17 h 30 à 19 h (HE)
8	NAS : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	FR	5 octobre 19 h 15 à 20 h 45 (HE)

<p>26 entrevues en profondeur en anglais avec des clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC : Clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits.</p> <p>*** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC AIENT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q2) ET AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU PPIRPC (Q10) ***</p>	<p>À partir du 21 septembre 2023 selon l'horaire du modérateur</p>
<p>6 entrevues en profondeur en français avec des clients du RPC, de la SV/du</p>	<p>À partir du</p>

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

SRG et du PPIRPC : Clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits. *** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC AIENT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q2) ET AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU PPIRPC (Q10)	26 septembre 2023 selon l'horaire du modérateur
--	--

DÉROULEMENT DE LA SÉANCE

	Groupes de discussion	Entrevues
Accueil et présentation	10 minutes	5 minutes
Section 1 : Associations spontanées et parcours émotionnel	10 minutes	5 minutes
Section 2 : Attentes et avant la demande	10 minutes	10 minutes
Section 3 : Pendant la demande	20 minutes	15 minutes
Section 4 : Après la demande	5 minutes	5 minutes
Section 5 : Mon dossier Service Canada	10 minutes	5 minutes
Section 6 : Attentes et normes de service	10 minutes	5 minutes
Section 7 : Améliorations à apporter au service	10 minutes	5 minutes
Conclusion et dernières questions	5 minutes	5 minutes
DURÉE TOTALE DE LA SÉANCE	90 minutes	60 minutes

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE

ACCUEIL PAR LE MODÉRATEUR (10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTREVUES AVEC DES PERSONNES NON AUTOCHTONES)

- Souhaiter la bienvenue aux participants et les remercier de leur présence. Leur rappeler la durée prévue de la séance (60 minutes pour les entrevues, 90 minutes pour les groupes de discussion).
- Reconnaissance territoriale pour les groupes de discussion : J'aimerais commencer notre réunion d'aujourd'hui par une reconnaissance territoriale. Nous tenons/Je tiens d'abord à reconnaître le territoire sur lequel nous sommes rassemblés et à y rendre hommage. Nous commençons par cette déclaration pour témoigner notre respect aux peuples autochtones, tout en reconnaissant le passé colonial du Canada. Bien qu'il ne s'agisse que d'un petit geste, nous espérons que l'ensemble de tous les actes de gentillesse, de compassion, de respect, de compréhension et de bienveillance puisse être le reflet de notre engagement en faveur de la réconciliation. Je reconnais respectueusement que le territoire sur lequel nous nous trouvons est le territoire traditionnel non cédé de la Première Nation des K'ómoks, les gardiens traditionnels de ce territoire. [note, update as needed and will be different for French facilitator]
- Ipsos – firme d'études de marché et tiers neutre.
- Le modérateur demande aux participants de se présenter en donnant leur nom complet.
- Le rôle du modérateur consiste à poser des questions et à veiller au bon déroulement de la séance; il est objectif/n'a aucun intérêt direct.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

- Anonymat : Les commentaires ne sont pas attribués aux participants et leur vie privée est protégée, les résultats sont confidentiels et rapportés sous forme regroupée.
- Les enregistrements audios sont destinés uniquement à la rédaction de rapports; des observateurs peuvent être au téléphone pour écouter et prendre des notes. [No observers for Indigenous interviews] Les enregistrements seront détruits après 12 mois.
- Règles de participation : les participants n'ont pas à être des experts; ils sont invités à exprimer leur opinion ouvertement et en toute franchise; il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses.
- Le dialogue est ouvert et respectueux, les participants n'ont nul besoin d'être d'accord les uns avec les autres.
- Expliquer le fonctionnement de la plateforme. Aspects techniques : les participants peuvent généralement résoudre les problèmes en appuyant sur le bouton « Actualiser » ou en se déconnectant puis en se reconnectant à la plateforme en ligne.
- Cette séance est conçue pour être aussi accessible et inclusive que possible. La portion en ligne est accessible par l'entremise de votre navigateur Web, à l'aide des éléments HTML courants. Au besoin, l'interface peut être facilement agrandie à l'aide des commandes de zoom par défaut de votre navigateur. Ipsos offre un soutien technique en direct dans tout le groupe en cas de problème.
- **AU BESOIN, SELON LA QUESTION DE RECRUTEMENT** : Avant de commencer la discussion, nous aimerions savoir si vous pouvez y participer pleinement. Pouvez-vous confirmer que tout est en place pour que vous puissiez pleinement y participer?

Au sujet de la discussion d'aujourd'hui :

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

Pour les entrevues avec des personnes autochtones :

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

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

**SECTION 1 : ASSOCIATIONS SPONTANÉES ET PARCOURS ÉMOTIONNEL
(10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES
ENTREVUES)**

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

Vous avez été invité à participer à cette discussion sur votre récente expérience avec Service Canada lorsque vous avez présenté une demande au [PROGRAMME].

Question 1. Quel est le mot qui décrit ou résume le mieux votre expérience de demande au [PROGRAMME] dans l'ensemble? TYPED INPUT FOR GROUPS

Question 2. Dans quelle mesure le processus global pour présenter une demande au [PROGRAMME] a-t-il été facile ou difficile? TYPED INPUT FOR GROUPS

Discussion

- Aidez-moi à comprendre vos réponses.
- Que s'est-il passé pour que vous ayez cette impression?
- Qu'est-ce qui fait que l'expérience globale a été facile/difficile?

Question 3. Quelles émotions ou quels sentiments avez-vous ressentis tout au long du processus pour présenter une demande au [PROGRAMME]?

Discussion

- Décrivez-moi les différentes émotions que vous avez ressenties avant de présenter votre demande au [PROGRAMME], au moment de le faire et après l'avoir fait.
- Qu'est-ce qui est à l'origine de votre réaction?

SECTION 2 : ATTENTES ET AVANT LA DEMANDE (10 MINUTES)

Merci de m'avoir fait part de vos expériences jusqu'à présent. J'aimerais passer en revue, dans les moindres détails, chaque étape du processus pour présenter une demande au [PROGRAMME].

Question 4. Commençons par le moment avant celui où vous avez présenté une demande au [PROGRAMME]. Retournons même avant le moment où vous avez pris connaissance du [PROGRAMME]. Quelles impressions, s'il y a lieu, avez-vous eues de Service Canada et de la qualité des services offerts?

Discussion

- Sur quoi ces impressions sont-elles fondées? SONDER POUR COMPRENDRE SI LES IMPRESSIONS SONT FONDÉES SUR DES EXPÉRIENCES PASSÉES, SUR UN SENTIMENT GÉNÉRAL D'AVOIR AFFAIRE AU « GOUVERNEMENT » OU SUR CE QU'ILS ENTENDENT DIRE

Question écrite – fermée

Question 5. Comment avez-vous eu connaissance du programme? Avez-vous utilisé l'une des sources suivantes pour trouver des informations sur le [PROGRAMME] **avant** de présenter votre demande?

Veuillez cocher toutes les méthodes que vous avez utilisées avant de présenter une demande. **[MULTI-CHOICE - SELECT ALL THAT APPLY]**

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

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

Discussion :

- Qu'avez-vous trouvé facile en ce qui concerne les méthodes que vous avez utilisées pour trouver et/ou obtenir des renseignements sur le [PROGRAMME]? Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Quels sont certains des problèmes auxquels vous avez dû faire face avec les méthodes que vous avez utilisées pour trouver et/ou obtenir des renseignements?
- Qu'est-ce que Service Canada aurait pu mieux faire pour améliorer votre expérience de recherche et/ou d'obtention de renseignements sur le [PROGRAMME]? Quels changements pourraient être apportés pour qu'il vous soit plus facile de trouver ou d'obtenir des renseignements?
- Pour ceux d'entre vous qui ont été aiguillés par un organisme communautaire comme un organisme à but non lucratif, pouvez-vous me dire de quel organisme il s'agit? Outre le fait de vous aiguiller, vous a-t-il soutenu d'une autre manière? Dans quelle mesure, s'il y a lieu, cela a-t-il été utile?

Question 6. Avant que vous ne présentiez votre demande, avez-vous obtenu des renseignements sur le [PROGRAMME] de la part de votre famille, de vos amis, d'autres personnes de votre entourage ou d'un organisme communautaire?

Discussion :

- Vers qui vous êtes-vous tourné et pourquoi?
- Qu'a fait cette personne ou cet organisme pour vous?

Question 7. Ainsi, certains d'entre vous ont cherché à se renseigner sur le [PROGRAMME] après en avoir appris l'existence. Quelles attentes, s'il y a lieu, aviez-vous alors, c'est-à-dire avant de présenter votre demande au [PROGRAMME]?

Discussion :

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

- Vous attendiez-vous à ce que la qualité du service soit bonne ou mauvaise? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Combien de temps pensiez-vous que le processus allait durer?
- À ce moment, aviez-vous eu une idée de l'effort que vous auriez à déployer au cours du processus?
- Et dans quelle mesure étiez-vous certain que Service Canada répondrait à vos attentes?

SECTION 3 : PENDANT LA DEMANDE (10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/10 MINUTES POUR LES ENTREVUES)

Question écrite – fermée

Question 8. En ce qui concerne l'expérience du processus pour remplir et présenter une demande, quel effort cela vous a-t-il demandé? Sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie « un effort négligeable » et 5 « un effort important ». **[SELECT ONE]**

1 – Un effort négligeable

2

3

4

5 – Un effort important

Discussion :

- Y a-t-il quelque chose en particulier qui a demandé plus d'effort que prévu?
- Qu'est-ce qui aurait pu faciliter le processus?

Question écrite – fermée

Mes prochaines questions concernent la façon dont vous avez : a) rempli la demande et b) présenté la demande.

Question 9a. Avez-vous rempli votre demande en ligne, en personne ou par la poste, ou avez-vous utilisé plusieurs moyens pour le faire? Pour l'instant, je vous demanderais de vous concentrer sur le processus pour remplir la demande et non sur la manière dont vous l'avez présentée. **[SELECT ONE]**

En ligne

En personne

Plusieurs moyens : en ligne, par la poste et en personne

Par la poste

Question 9b. Avez-vous présenté votre demande en ligne, en personne ou par la poste, ou avez-vous utilisé plusieurs moyens pour le faire? **[SELECT ONE]**

En ligne

En personne

Plusieurs moyens : en ligne, par la poste et en personne

Par la poste

Question écrite – fermée

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

Question 9c. Avez-vous utilisé l'une des sources suivantes pour obtenir de l'aide afin de remplir et de présenter votre demande? **[SELECT ONE]**

J'ai obtenu du soutien téléphonique d'un centre d'appels spécialisé du [INSERT PROGRAM]

J'ai obtenu du soutien téléphonique au 1 800 O-Canada

J'ai obtenu du soutien de **eService Canada** (Il s'agit d'un service de rappel par lequel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne.)

J'ai obtenu du soutien téléphonique du Centre d'appui des services mobiles

Soutien téléphonique de Service Canada

J'ai obtenu du soutien en personne de Service Canada

J'ai obtenu du soutien téléphonique ou en personne d'un organisme communautaire ou d'un autre type d'organisation

J'ai obtenu du soutien téléphonique ou en personne d'un membre de la famille, d'un ami ou d'une autre connaissance

J'ai effectué tout le processus de demande sans aucun soutien

Discussion :

- Aidez-moi à comprendre pourquoi vous avez choisi d'utiliser ces méthodes.
- Quels sont les avantages de la méthode que vous avez choisie?
- Quels sont certains des défis auxquels vous avez dû faire face en choisissant cette méthode pour remplir et présenter votre demande?
- Dans quelle mesure le soutien que vous avez reçu a-t-il été utile?
- Vous avez mentionné que vous vous êtes tourné vers des organisations, votre famille ou vos amis. Vers qui vous êtes-vous tourné et pourquoi? Préférez-vous vous adresser à ces personnes ou à ces organisations plutôt qu'à des sources gouvernementales? Pourquoi?

Question 10. Quels changements pourraient être apportés au processus de demande en ligne en particulier pour l'améliorer ou vous simplifier la tâche?

- Y a-t-il des options de services qui ne sont pas offertes à l'heure actuelle auxquelles vous aimeriez avoir recours pour vous aider à présenter une demande?

Question écrite – fermée

Question 11. Maintenant, en ce qui concerne le processus de demande, veuillez me dire QUEL énoncé décrit le mieux votre expérience. **[SINGLE CHOICE - SELECT ONE]**

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

Question de discussion

Question 12. En ce qui concerne l'énoncé que vous avez choisi à la question précédente, veuillez m'expliquer votre réponse.

Question 13. Comment vous êtes-vous senti au cours du processus pour remplir votre demande? Qu'est-ce qui est à l'origine de votre impression? AU BESOIN, SONDER : Est-ce... du soulagement, de l'anxiété, de la joie, de la frustration, du stress, de la colère?

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

Revoici les énoncés. **[DISPLAY ONSCREEN]**.

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

Discussion :

- Y avait-il une ou plusieurs étapes en particulier qui n'étaient pas claires ou qui étaient plus difficiles?
- Avez-vous demandé de l'aide (en personne), cherché de l'aide (en ligne), téléphoné au 1 800 O-Canada ou appelé le centre d'appels spécialisé du programme?
- Avez-vous éprouvé des problèmes en utilisant l'un ou l'autre de ces modes de service?
- Que s'est-il passé lorsque vous avez eu besoin d'aide? Avez-vous eu de la difficulté à obtenir de l'aide lorsque vous en avez eu besoin?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Si vous avez obtenu du soutien de la part de Service Canada, est-ce que cela vous a facilité la tâche? Qu'est-ce qui vous aurait permis de terminer facilement le processus par vous-même?
- QUEL CHANGEMENT aurait simplifié le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande?

Question écrite – fermée

Question 14. En ce qui concerne le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande, lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience? Veuillez me dire lequel vous avez choisi et m'expliquer votre réponse. **[SINGLE CHOICE - SELECT ONE]**

- a) Un soutien en temps réel par clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada
- b) Une navigation en ligne simplifiée
- c) Un soutien téléphonique accessible plus rapidement
- d) Autre chose

Discussion :

- **DEMANDER POUR CHAQUE ÉLÉMENT CHOISI** – Pour ceux d'entre vous qui ont choisi X, veuillez m'expliquer votre réponse. Pour ceux qui ont répondu « Autre chose », veuillez me dire ce que vous avez mentionné et comment cela améliorerait votre expérience.
- Que peut faire Service Canada pour améliorer votre expérience lorsque vous remplissez et présentez une demande? Quels changements pourraient être apportés pour vous simplifier la tâche?

SECTION 4 : APRÈS LA DEMANDE (5 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTREVUES)

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

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

Question écrite – fermée

Question 15. Après avoir présenté votre demande, avez-vous fait un suivi avant de recevoir une décision? Par exemple, avez-vous fait un suivi pour vérifier l'état de votre demande ou pour changer votre adresse?

Oui

Non

DEMANDER SI OUI À LA Q16

Question 16. Pour faire le suivi de votre demande au [PROGRAM], quelle méthode avez-vous utilisée?...? **[MULTI CHOICE - SELECT ALL THAT APPLY]**

- Me connecter à Mon dossier Service Canada (MDSC)
- Communiquer avec un centre d'appels
- Me rendre en personne à un bureau de Service Canada
- Autre (veuillez préciser) _____
- Aucune de ces réponses – Je n'ai pas tenté d'obtenir de suivi de ma demande

Discussion :

- Pourquoi avez-vous effectué le suivi? Est-ce que ce suivi aurait pu être évité? Si oui, comment aurait-il été possible de l'éviter?
- En ce qui concerne votre expérience du processus de demande, y a-t-il quoi que ce soit que vous avez trouvé particulièrement frustrant?
- Quels changements pourraient être apportés pour simplifier le suivi avant de recevoir une décision?
- Si vous avez utilisé MDSC pour faire le suivi de votre demande, est-ce que cela a bien fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné avec MDSC?
- Si vous n'avez pas encore utilisé MDSC, savez-vous que vous en avez la possibilité? Si non, est-ce que ce serait intéressant pour vous?
- Quelles émotions ou quels sentiments avez-vous ressentis à cette étape?

SECTION 5 : MON DOSSIER SERVICE CANADA (10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTREVUES)

SKIP THIS SECTION FOR SIN PARTICIPANTS

J'aimerais en savoir plus sur votre expérience avec Mon dossier Service Canada (MDSC). Mon dossier Service Canada peut être utilisé pour de nombreuses choses. Par exemple :

[Employment Insurance group/IDIs]

Pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement en ligne, les clients peuvent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identité numérique provinciale.

[Pensions group/IDIs]

Pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement en ligne, les clients peuvent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identité numérique provinciale.

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

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

[CPP-D IDIs]

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

Question écrite – fermée

Question 17. Vous êtes-vous inscrit à Mon dossier Service Canada? [SINGLE CHOICE - SELECT ONE]

- Oui, j'ai reçu un code d'accès personnel par la poste et je me suis inscrit avec succès à Mon dossier Service Canada.
- Oui, je me suis inscrit à Mon dossier Service Canada en utilisant le Service de vérification *Interac*^{MD}.
- J'ai essayé de m'inscrire à MDSC, mais je n'ai pas terminé le processus.
- Non, je n'ai pas essayé de m'inscrire à Mon dossier Service Canada.

Discussion :

- SI OUI... Comment décririez-vous le processus d'inscription? Est-il facile ou difficile? Pourquoi? Les renseignements sur la façon de s'inscrire sur Canada.ca étaient-ils clairs et faciles à comprendre?
- Le cas échéant, pourquoi avez-vous tenté de vous inscrire sans terminer votre inscription? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?
- SI NON... Pourquoi ne vous êtes-vous pas inscrit à MDSC? Pour quelles raisons?

Question de discussion

Question 18. [Findability]

Lors de l'inscription à MDSC, les renseignements sur la façon de s'inscrire étaient-ils faciles à trouver sur Canada.ca?

- SI NON... Pourquoi? Qu'est-ce qui a rendu cela difficile? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré pour rendre les renseignements plus faciles à trouver?

Question écrite – fermée

Question 19. [Unprompted awareness of the *Interac*[®] verification service]

Connaissez-vous le Service de vérification *Interac*^{MD}? [SINGLE CHOICE - SELECT ONE]

- a. Oui, absolument
- b. Un peu
- c. Non

Discussion :

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

- Pour ceux d'entre vous qui connaissent le Service de vérification *Interac*^{MD}, que savez-vous de son fonctionnement? Quels sont les avantages de l'utilisation du Service de vérification *Interac*^{MD}?

Question de discussion

Question 20. Depuis mai 2021, les clients ont le choix entre s'inscrire à MDSC en temps réel à l'aide du Service de vérification *Interac*^{MD} ou attendre 5 à 10 jours ouvrables pour recevoir un code d'accès personnel par la poste. Le Service de vérification *Interac*^{MD} est un autre processus de vérification d'identité qui vous permet de vous inscrire en temps réel à l'aide de vos renseignements bancaires en ligne.

Pour ceux d'entre vous qui ont attendu 5 à 10 jours pour recevoir un code d'accès personnel pour s'inscrire, auriez-vous préféré utiliser le Service de vérification *Interac*^{MD} et vous inscrire en temps réel? Veuillez m'expliquer votre réponse.

Sonder :

- Avez-vous confiance que le processus d'inscription en ligne au Service de vérification *Interac*^{MD} est sécuritaire? Pourquoi?

Question écrite – fermée

Question 21. En ce qui concerne MDSC en général, en vous y inscrivant et/ou en l'utilisant, avez-vous confiance dans les mesures de sécurité mises en place pour protéger vos renseignements personnels et empêcher tout accès non autorisé à votre compte?**[SELECT ONE - SINGLE CHOICE]**

- a. Oui
- b. Non

Discussion :

- SI OUI... Comment décririez-vous votre expérience (votre niveau de confiance)? Si oui, qu'est-ce qui vous inspire confiance?
- SI NON... Qu'est-ce qui peut être amélioré? Quelles mesures de sécurité supplémentaires aimeriez-vous voir mises en place?
- Pour une sécurité accrue, MDSC utilise l'authentification multifacteur qui vous permet de valider votre accès à votre compte (**Si les clients posent des questions sur l'option d'authentification multifacteur** : vous fournissez votre numéro de téléphone afin de recevoir un code de sécurité par message texte ou vocal, vous recevez un code de sécurité par l'entremise d'une application d'authentification ou vous entrez une combinaison de valeurs de votre grille de codes d'accès unique.) Avez-vous confiance que vos renseignements personnels sont protégés grâce à cette méthode?

Question écrite – fermée

Question 22. [Sign In] Avez-vous ouvert une session sur Mon dossier Service Canada?**[SINGLE CHOICE - SELECT ONE]**

- Oui, j'ai réussi à ouvrir une session avec ma cléGC
- Oui, j'ai réussi à ouvrir une session avec mes renseignements bancaires
- Oui, j'ai réussi à ouvrir une session avec mon identité numérique provinciale (Alberta et Colombie-Britannique seulement)

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

- Non, j'ai essayé d'ouvrir une session dans MDSC avec ma cléGC, mais je n'ai pas réussi à terminer le processus
- Non, j'ai essayé d'ouvrir une session dans MDSC avec mes renseignements bancaires, mais je n'ai pas réussi à terminer le processus
- Non, j'ai essayé d'ouvrir une session dans MDSC avec mon identité numérique provinciale, mais je n'ai pas réussi à terminer le processus

Discussion :

- SI OUI... Comment décririez-vous le processus d'ouverture de session? Est-il facile ou difficile? Pourquoi?
- Le cas échéant, pourquoi n'avez-vous pas réussi à ouvrir une session lorsque vous avez essayé de le faire? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

SECTION 6 : ATTENTES (10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTREVUES)

Merci de m'avoir parlé de votre parcours.

Question 23. En résumé, diriez-vous que Service Canada a surpassé vos attentes, a répondu à vos attentes ou a déçu vos attentes? De quelles façons?

Discussion :

- Si vos attentes ont été surpassées ou déçues, comment avez-vous réagi?
- Qu'est-ce que Service Canada aurait pu mieux faire pour gérer vos attentes?

DISPLAY DEFINITION

Une « norme de service » précise les exigences auxquelles doit satisfaire le prestataire de services. La norme peut fournir des définitions, des indicateurs de la qualité et du niveau de service, ou préciser un délai pour la prestation de service. Le mandat officiel de Service Canada en matière de normes de service est le suivant : « Les clients reçoivent en temps opportun des services efficaces et de grande qualité qui répondent à leurs besoins. »

Question 24. Qu'est-ce qui est important pour vous et qu'est-ce qui ne l'est pas? Qu'est-ce que vous ajouteriez ou modifieriez à la norme de service de Service Canada?

Question 25. Pensez-vous qu'il est important que le gouvernement ait des normes de service? Dans quelle mesure est-ce important? Pourquoi? **Outre la rapidité du service et le respect des délais, quelles sont les autres normes de service que vous souhaiteriez voir appliquer?** Pourquoi est-ce important?

SECTION 6 : AMÉLIORATIONS À APPORTER AU SERVICE (5 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTREVUES)

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

Sondage sur l'expérience client de 2022-23

Appendices : Instruments de recherche

Question 24. En ce qui concerne votre expérience de service dans l'ensemble, y a-t-il quelque chose qui aurait pu être amélioré pour la rendre meilleure?

Discussion :

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

Question 25. Dans quelle mesure diriez-vous que la présentation d'une demande au [PROGRAM] relève d'un processus inclusif ou accessible?

Discussion :

- Avez-vous rencontré des obstacles liés à l'inclusivité ou à l'accessibilité?
- AU BESOIN : Les gens se heurtent parfois à des obstacles pour accéder aux services et aux programmes gouvernementaux. Un obstacle à l'accès comprend tout ce qui est physique, structurel, technologique ou psychologique, tout ce qui est fondé sur l'information ou les communications, ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique qui empêche la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou encore une limitation fonctionnelle.
- Qu'est-ce qui aurait mieux fonctionné pour procurer un meilleur service, plus inclusif et accessible?

SONDER DAVANTAGE AU BESOIN :

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

**CONCLUSION ET DERNIÈRES QUESTIONS
(5 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES
ENTREVUES)**

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