



Public Services and  
Procurement Canada

Services publics et  
Approvisionnement Canada

# Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022

## Sommaire exécutif

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

**Fournisseur:** Advanis Inc.

**Numéro de contrat :** EP082-212778/001/CY

**Valeur du contrat :** 28,773.00\$ (avant taxes)

**Date d'octroi :** 26 juillet 2021

**Date de livraison :** 25 juillet 2022

**Préparé pour :**

Services publics et Approvisionnement Canada  
Secteur d'excellence des pensions

Pour de plus amples renseignements concernant ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à l'adresse : [TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

Numéro d'enregistrement : POR 130-20

*This report is also available in English*

## Contexte et objectifs

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) fournit des services de pension au quotidien à partir de deux canaux de services principaux, le Centre des pensions du gouvernement du Canada et le Portail de pension sécurisé pour les employés pour les membres du régime de retraite de la fonction publique, des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada.

SPAC, par la création d'une culture d'excellence du service à la clientèle, souhaite faire évoluer la prestation de services basée sur la rétroaction de ses membres. À cette fin, SPAC cherchait à mesurer la satisfaction de ses membres à l'égard des canaux de livraison de services du Programme de pension.

Les principaux objectifs de cette recherche étaient de :

- Évaluer la satisfaction des membres (membres du régime de pension) envers le service offert par le Centre des pensions du gouvernement du Canada lors d'appels ou de l'utilisation de tout service disponible en ligne pour les membres.
- Évaluer la facilité d'utilisation, la compréhension et l'expérience des participants avec les outils en ligne et les contenus du régime de retraite.
- Évaluer l'importance que les membres du régime de pension accordent aux différentes applications en ligne et aux futures applications possibles.

Les résultats seront utilisés par SPAC afin d'identifier les opportunités d'améliorations dans la manière d'offrir des services.

## Principaux constats

La plupart des membres du régime de pension qui ont contacté le Centre des pensions ou le Portail en ligne étaient satisfaits des services reçus (78,9 %). C'était le cas pour 88,1 % de ceux qui ont contacté le Centre des pensions du gouvernement du Canada et de 75,0 % de ceux qui ont utilisé le Portail en ligne.

Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation était la principale raison pour contacter le Centre des pensions (42,7 %). Ceux qui ont contacté le Centre des pensions étaient surtout satisfaits de la courtoisie (96,0 %), la serviabilité (91,1 %) et du niveau de connaissance du personnel (88,7 %).

Obtenir une estimation de pension était la principale raison pour avoir utilisé le Portail de pension en ligne (69,8 %). Les utilisateurs du Portail de pension en ligne étaient satisfaits de la facilité de connexion (80,2 %), de la facilité de navigation sur la page d'accueil (71,3 %) et de la facilité d'utilisation des options de libre-service (71,3 %).

Plus des deux tiers (68,0 %) ont mentionné que les informations étaient faciles à comprendre (c'est-à-dire un score minimal de 8 sur une échelle de 1 à 10). Pour ceux qui ont appelé le Centre des pensions, cette proportion était de 81,7 % et de 62,1 % pour les utilisateurs du Portail en ligne.

Ce sont huit membres sur dix (80,0 %) qui ont rapporté qu'il était très probable (c'est-à-dire un score minimal de 8 sur une échelle de 1 à 10) qu'ils utilisent un ordinateur portable personnel pour accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite si cette option était offerte.

Parmi les membres qui ont contacté le Centre des pensions, 56,2 % ont apprécié que les agents étaient aidants, bien informés ou capables de fournir des réponses. Cependant, 46,1 % ont mentionné que les informations fournies pourraient être améliorées et pour 31,1 % les délais pourraient être raccourcis.

Ce que les utilisateurs du Portail en ligne ont le plus apprécié du Portail est sa facilité d'utilisation (33,9 %) et la possibilité d'obtenir une estimation de pension (31,1 %). Plus de la moitié (52,5 %) considèrent que les informations fournies pourraient être améliorées.

## Extrapolation des résultats à un public plus large

Étant donné que la population cible ne comprend que les répondants qui ont récemment appelé le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne au cours d'une période précise, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ou à l'ensemble de la population.

## Méthodologie

La population cible pour cette étude était composée à la fois de membres retraités et de membres actifs du régime de pension (membres LFPF, LPRGRC et LPRFC). Ce sondage a été envoyé aux membres de la population cible qui ont récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou visité le Portail de pension sécurisé en ligne pour les employés. Pour joindre cette population, Advanis a utilisé une approche multimodale. Les répondants potentiels qui ont récemment utilisé le Portail ont été invités par courriel à répondre à un sondage en ligne. Les répondants potentiels qui ont récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités par courriel à répondre à l'enquête en ligne et un certain nombre de membres ont été invités à participer à un sondage téléphonique à partir d'entretien téléphonique assisté par ordinateur (ETAO).

La collecte de données pour l'enquête en ligne a débuté le 30 mars et a pris fin le 2 mai 2022. La collecte téléphonique a été réalisée du 31 mars au 5 avril 2022 auprès de membres ayant récemment appelé le Centre des pensions. En tout, de 1 622 membres ont participé au Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022. De ce nombre, 1 255 avaient récemment appelé le Centre des pensions et 367 avaient récemment utilisé le Portail en ligne. La durée moyenne du questionnaire était de 5,6 minutes pour la version en ligne et de 6,9 minutes pour la version téléphonique.

Les données ont été pondérées selon le régime de pension des répondants (LPFP, LPRFC, LPRGRC) et selon qui ils ont contacté le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne (répondants du Centre des pensions vs répondants du Portail en ligne) à partir de listes fournies par SPAC.

## Total des dépenses

Le coût total de cette recherche était de 28 773,00\$ (avant taxes).

## Exigence de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Advanis, l'entière conformité des produits livrables aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé par : 

Nicolas Toutant, vice-président, Recherche et évaluation