



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle

– #003

Février 2023

Rapport d'analyse

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur: Advanis Inc.

Numéro de contrat: EP082-212778/001/CY

Valeur du contrat: 29 506,36\$ (avant taxes)

Date d'octroi: 26 juillet, 2021

Date de livraison: 23 février, 2023

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

Numéro d'enregistrement: POR 130-20

This report is also available in English

Table des matières

1.0 Sommaire	4
1.1 Contexte et objectifs.....	4
1.2 Principaux constats	5
1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large.....	6
1.4 Exigence de neutralité politique	6
2.0 Méthodologie	6
2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données.....	6
2.2 Questionnaire	8
2.3 Suivi des appels.....	8
2.4 Pondération	8
3.0 Note aux lecteurs	9
4.0 Résultats	10
4.1 Profil des répondants (données non pondérées)	10
4.2 Résultats du Centre des pensions.....	12
4.2.1 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions (données pondérées)	12
4.2.2 Satisfaction à l'égard du Centre des pensions (données pondérées)	13
4.2.3 Compréhension des informations fournies par le Centre des pensions (données pondérées)	14
4.2.4 Points forts du Centre des pensions et points à améliorer (données pondérées)	15
4.2.5 Options de contact	16
4.3 Résultats du Portail en ligne	17
4.3.1 Raisons de la visite du Portail en ligne (données pondérées)	17
4.3.2 Satisfaction à l'égard du Portail en ligne (données pondérées).....	17
4.3.3 Compréhension des informations fournies par le Portail en ligne (données pondérées)	18
4.3.4 Points forts du Portail en ligne et points à améliorer (données pondérées)	19
4.3.5 Options de contact	20
5.0 Conclusion	21
6.0 Annexes.....	23
Annexe A: Méthodologie	23
Annexe B: Envoi des invitations par courriel	24
Annexe C: Statistiques sur la collecte de données (Centre des pensions)	25
Annexe D: Taux de réponse	26

Annexe E: Poids.....	26
Annexe F: Notes supplémentaires.....	26
Annexe G: Questionnaire en français.....	28
Annexe H: Questionnaire en anglais.....	39

Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle - #003

Rapport d'analyse

Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Fournisseur: Advanis Inc.

Février 2023

Le présent rapport présente les détails méthodologiques et les résultats du *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #003*, qui a été mené par Advanis Inc. pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Le sondage a été effectué auprès de 2 090 membres du régime de pension entre le 15 novembre et le 13 décembre 2022.

This report is also available in English under the title: Client Service Feedback Survey – #003.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec SPAC à l'adresse :

TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

1451 Coldrey Avenue
Ottawa, Ontario K1Z 7P8
Canada

Numéro de catalogue: P54-3/2023F-1-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN): 978-0-660-47181-5

Publications connexes (numéro d'enregistrement: POR 130-20):

Numéro de catalogue: P54-3/2023E-1-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN): 978-0-660-47180-8

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), 2023

1.0 Sommaire

1.1 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 en fonction de la rétroaction de ses membres. À cette fin, SPAC cherchait à mesurer la satisfaction de ses membres à l'égard des modes de prestation de services du Programme de pension.

Les principaux objectifs de cette recherche étaient de:

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

L'étude probabiliste a été menée en français et en anglais, en ligne et par téléphone. Au total, 2 090 personnes ont répondu au sondage réalisé entre le 15 novembre et le 13 décembre 2022. Les données ont été pondérées en fonction du groupe de pension des répondants (LPFP, LPRFC, ou LPRGRC), à partir de la population de participants au régime de pension qui ont été en contact avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou qui ont accédé au Portail en ligne entre le 10 octobre et le 10 novembre 2022. Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément.

Une première vague de cette étude a été menée entre le 30 mars 2022 et le 2 mai 2022 et une deuxième vague a été menée entre le 3 août 2022 et le 14 septembre 2022. Pour les deux vagues, un rapport a été fourni au SPAC. Ce rapport-ci présente les résultats de la troisième vague de l'étude.

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

Le coût total de cette recherche était de 29 506.36\$ (avant taxes).

1.2 Principaux constats

Répondants du Centre des pensions

En général, la plupart des répondants qui ont contacté le Centre des pensions étaient satisfaits du service reçu (88,7 %). Les aspects de leur interaction qu'ils ont le plus appréciés sont liés au personnel. En effet, ils ont trouvé le personnel courtois (96,2 %), serviable (90,7 %) et bien informé (89,1 %). Ils étaient moins enclins à trouver que le système téléphonique automatisé était facile à naviguer, mais la majorité était tout de même satisfaite de la facilité de navigation (77,0 %).

Les niveaux de satisfaction étaient généralement plus faibles chez les répondants de la LPRFC et les moins de 40 ans

La principale raison pour laquelle les répondants ont appelé le Centre des pensions était pour demander des informations générales (46,3 %) et ils ont trouvé que les informations fournies étaient faciles à comprendre (82,5 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10). L'accès en ligne ou les services en ligne (22,5 %) et les délais (22,0 %) sont les éléments qui, selon eux, gagneraient le plus à être améliorés, suivis par les informations fournies (16,4 %).

Les répondants du Centre des pensions ont mentionné qu'ils seraient plus susceptibles d'accéder aux informations relatives à leur pension depuis un ordinateur personnel à domicile (79,5 %).

Répondants du Portail en ligne

La majorité de ceux qui ont utilisé le Portail en ligne était également satisfaite du service reçu (75,4 %). La possibilité d'estimer le montant de leur pension est ce qui a été le plus apprécié, soit par 37,8 % d'entre eux. Une proportion de 31,3 % a apprécié le fait que le Portail soit facile d'utilisation.

Plus de 8 répondants sur 10 (80,9 %) étaient satisfaits de la facilité de connexion et la majorité a affirmé que les informations fournies par le Portail en ligne étaient faciles à comprendre (62,7 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10).

En outre, le calculateur ou le relevé de pension est l'élément que les répondants souhaiteraient le plus voir améliorer (29,2 %), suivi par le fait d'avoir plus d'informations ou des informations plus détaillées (25,0 %).

Les répondants du Portail en ligne seraient plus susceptibles d'accéder aux informations relatives à leur pension depuis un ordinateur personnel à domicile (82,2 %).

1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large

Comme la population cible ne comprend que les répondants ayant 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.

1.4 Exigence de neutralité politique

Attestation 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: 

Nicolas Toutant, vice-président, Recherche et évaluation

2.0 Méthodologie

2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données

La population cible pour cette étude était composée à la fois de membres retraités et de membres actifs du régime de pension, plus spécifiquement:

- Les employés actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de la fonction publique (LFPF), incluant les employés actifs et les membres retraités des sociétés de la Couronne.
- Les officiers actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada (LPRGRC).
- Les membres des forces régulières, les réservistes et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes (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 au sondage en ligne. Les répondants potentiels qui ont récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités par courriel à répondre au sondage en ligne et certains ont été invités à participer à un sondage téléphonique à l'aide d'une méthode d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).

Deux échantillons différents ont été fournis par SPAC. Le premier contenait une liste de membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et comprenait des renseignements pour les joindre par téléphone et par courriel. La deuxième contenait une liste de membres actifs qui ont récemment utilisé le Portail en ligne et comprenait des renseignements permettant de les joindre par courriel seulement.

La collecte des données a commencé le 15 novembre 2022 et a pris fin le 13 décembre 2022. Un prétest a eu lieu par téléphone et en ligne les 15 et 16 novembre 2022. Les normes du gouvernement du Canada en matière de prétest ont été respectées, les prétests ayant été effectués en anglais et en français. Au total, 151 questionnaires ont été complétés lors du prétest (126 par téléphone et 25 en ligne). Les données du prétest ont été retenues pour l'analyse.

Des invitations par courriel ont été envoyées aux répondants potentiels du Portail en ligne et à ceux du Centre des pensions qui n'avaient pas répondu à l'enquête par téléphone ou qui n'avaient pas indiqué leur refus. Au total, 4 229 membres ont été invités par courriel à participer à l'étude. Du 16 au 17 novembre 2022, 1 650 répondants potentiels du Portail en ligne ont été invités. Du 17 au 23 novembre 2022, 2 579 répondants potentiels du Centre des pensions ont été invités. Jusqu'à deux rappels par courriel ont été envoyés aux personnes qui n'avaient pas encore répondu à l'enquête et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer.

Tableau 1: Nombre d'invitations initiales envoyées

Identifiant du courriel	Objet	Total envoyé
1	Invitation (ANG) (Portail en ligne)	1 245
2	Invitation (FR) (Portail en ligne)	405
3	Invitation (ANG) (Centre des pensions)	2 031
4	Invitation (FR) (Centre des pensions)	548
Total		4 229

La collecte de données par téléphone a été effectuée du 15 au 22 novembre 2022 auprès des répondants potentiels du Centre des pensions. Au total, 2 717 participants ont été appelés. Parmi ceux-ci, 77 avaient un numéro qui n'était pas en service, un mauvais numéro ou n'ont pu être joints à cause d'un problème

lié à leur numéro de téléphone. Il est à noter que 547 ont accepté de participer à l'enquête, mais que 5 n'étaient pas éligibles.

Au total, 2 090 personnes ont participé au *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #003*. De ce nombre, 1 439 étaient des répondants du Centre des pensions et 651 étaient des répondants du Portail en ligne. Tous les répondants du Portail en ligne ont répondu au sondage en ligne, tandis que 542 répondants du Centre des pensions ont répondu au sondage téléphonique et 897 au sondage en ligne.

2.2 Questionnaire

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #003* a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis en français et en anglais. Une version électronique du sondage a été remise à SPAC pour fins de révision à différents moments. La version finale du questionnaire a été créée, dans les deux langues officielles, pour les versions téléphonique et web, puis envoyée à SPAC pour approbation.

La durée moyenne du questionnaire était de 5 minutes et demie pour la version en ligne et de 9 minutes pour la version téléphonique.

2.3 Suivi des appels

La collecte de données a débuté après que le questionnaire eut été validé et testé.

L'horaire de travail des intervieweurs s'étendait de 16h00 à 21h00 du lundi au vendredi et de 10h00 à 18h00 le samedi et le dimanche. Occasionnellement, les entrevues ont débuté plus tôt pour répondre à la demande des répondants (gestion de rendez-vous).

Pour les rendez-vous de rappel, les appels étaient distribués à différentes heures de jour et de fin de semaine.

2.4 Pondération

Les données ont été pondérées en fonction du régime de pension des répondants (LPFP, LPRFC, LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir de listes fournies par SPAC. La première liste contenait tous les membres ayant contacté le Centre des pensions et ayant accepté de participer au sondage entre le 11 octobre et le 10 novembre 2022. La deuxième liste contenait tous les membres ayant utilisé le Portail en ligne entre le 10 octobre et le 9 novembre 2022.

3.0 Note aux lecteurs

Les répondants ont répondu à l'enquête en fonction de leur expérience avec le Centre des pensions ou le Portail en ligne. La section du présent rapport consacrée aux résultats de l'enquête est donc divisée en deux sous-sections. La section relative aux répondants du Centre des pensions présente les résultats de l'enquête pour ceux qui ont récemment appelé le Centre des pensions. La section portant sur les répondants du Portail en ligne présente les résultats pour ceux qui ont récemment visité le portail sécurisé des employés du Programme des pensions.

Tous les résultats de l'enquête sont présentés en excluant les réponses "Ne sait pas" de la base de réponses valides.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit que le total des pourcentages présentés dans les tableaux et graphiques peut ne pas correspondre exactement à 100,0 % en raison des arrondissements.

4.0 Résultats

4.1 Profil des répondants (données non pondérées)

Plus des deux tiers (68,9 %) des répondants avaient récemment appelé le Centre des pensions. Les autres avaient récemment visité le Portail en ligne (31,1 %).

Tableau 2: Type de répondant

Type	Nombre	%
Centre des pensions	1,439	68,9 %
Portail en ligne	651	31,1 %
Total	2 090	100 %

Données non-pondérées – valeur d'échantillon

La plupart des répondants du Centre des pensions étaient des membres de LPFP (87,9 %), 7,0 % étaient des membres de LPRGRC et les autres étaient des membres de LPRFC (5,1 %). Parmi les répondants du Portail en ligne, la grande majorité était des membres de LPFP (93,5 %), tandis que 3,4 % étaient membres de LPRFC et 3,1 % de LPRGRC.

Tableau 3: Régime de pension

Régime de pension	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1,439	651
LPFP	87,9 %	93,5 %
LPRFC	5,1 %	3,4 %
LPRGRC	7,0 %	3,1 %
Total	100 %	100 %

Données non-pondérées – valeur d'échantillon

Plus de la moitié (62,4 %) des répondants du Centre des pensions étaient toujours à l'emploi du gouvernement fédéral, tandis que 37,6 % étaient retraités ou avaient un autre statut (y compris les survivants et les non-retraités, mais ne travaillant pas actuellement pour le gouvernement du Canada). Presque tous les répondants du Portail en ligne étaient des employés actifs (99,7 %).

Tableau 4: Statut

Statut	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 439	651
Actif (actuellement employé)	62,4 %	99,7 %
Non-actif (retraité) et autres	37,6 %	0,3 %
Total	100 %	100 %

Données non pondérées - **D1** : Quel est votre statut actuel au Centre des pensions du gouvernement du Canada?

Un peu plus de la moitié (51,1 %) des répondants du Centre des pensions ayant accepté de dévoiler leur âge avaient entre 40 et 59 ans, tandis que 31,8 % étaient âgés de 60 ans ou plus et 17,0 %, de moins de 40 ans. Parmi les répondants du Portail en ligne, plus des deux tiers (68,5 %) avaient entre 40 et 59 ans, 17,1 % avaient moins de 40 ans et 14,4 % avaient 60 ans ou plus.

Tableau 5: Âge

Âge	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 432	644
Moins de 40	17,0 %	17,1 %
40 à 59	51,1 %	68,5 %
60 ou plus	31,8 %	14,4 %
Total	100 %	100 %

Données non pondérées - **D2**: Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

Ce sont 71,0 % des répondants du Centre des pensions n'appartenant pas à une minorité visible, ne vivaient pas avec un handicap, ne s'identifiaient pas LGBTQ2+ ou n'étaient pas autochtones. C'était également le cas pour 73,1 % des répondants du Portail en ligne.

Tableau 6: Groupes de population

Groupes de population*	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 439	651
Aucun	65,8 %	63,4 %
Membres d'une minorité visible	13,5 %	12,4 %
Personnes avec un handicap	8,5 %	6,8 %
LGBTQ2+	3,9 %	3,7 %
Autochtones	3,2 %	2,9 %
Préfère ne pas répondre	7,4 %	13,2 %

Données non pondérées - **D3**: Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les répondants du Centre des pensions, 56,3 % étaient des femmes et 43,7 % des hommes. Parmi les répondants du Portail en ligne, 51,5 % étaient des femmes et 48,5 % des hommes.

Tableau 7: Genre

Gender	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 401	621
Homme	43,7 %	48,5 %
Femme	56,3 %	51,5 %
Non-binaire	---	---
Autre	---	---
Total	100 %	100 %

Données non pondérées -D4: Veuillez identifier votre genre :

4.2 Résultats du Centre des pensions

4.2.1 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions (données pondérées)

Le principal motif d'appel au Centre des pensions était la demande d'informations générales sur les pensions, d'un formulaire ou de documentation (46,3 %). Les répondants de moins de 40 ans ont choisi cette réponse dans une plus faible proportion (27,9 %) par rapport à ceux âgés de 40 à 59 ans (48,7 %) et ceux de 60 ans ou plus (52,0 %).

Un quart des répondants (25,0 %) ont appelé au sujet du paiement de leur pension ou pour demander une estimation de leur pension et près d'un quart (24,4 %) ont appelé pour demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service. Cette dernière réponse était la plus populaire parmi les répondants de moins de 40 ans (46,7 %).

Tableau 8: Raisons pour avoir appelé le Centre des pensions

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?*	Centre des pensions (%)
n =	1 434
Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation	46,3 %
Versement de pension / Demander une estimation de ma pension	25,0 %
Pour demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service	24,4 %
En raison d'événements de la vie (inscription, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès)	11,9 %
Pour mettre à jour mon profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.)	11,6 %
Pour obtenir une mise à jour du statut d'un paiement de transfert (valeur de transfert, accord de transfert de pensions)	9,3 %
Assurance médicale/couverture/paiement/bénéfices	2,4 %
Autre	7,0 %

Q2a: Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.2.2 Satisfaction à l'égard du Centre des pensions (données pondérées)

Dans l'ensemble, la plupart des répondants du Centre des pensions se sont déclarés satisfaits du service reçu (88,7 %). Le niveau de satisfaction était plus élevé chez les employés âgés de 60 ans ou plus (91,7 %) que chez les moins de 40 ans (82,8 %). Et il était également plus faible chez les répondants de la LPRFC (75,3 %).

Tableau 9: Satisfaction à l'égard du service reçu

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Centre des pensions (%)
n =	1 439
NET Satisfaits	88,7 %
NET Insatisfaits	6,8 %
Très satisfait(e)	68,5 %
Plutôt satisfait(e)	20,1 %
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	4,6 %
Plutôt insatisfait(e)	3,7 %
Très insatisfait(e)	3,1 %
Total	100 %

Q5 : Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

La courtoisie du personnel est l'élément dont les répondants étaient le plus satisfaits (96,2 %), suivi par la serviabilité du personnel (90,7 %) et son niveau de connaissance (89,1 %). La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé est l'élément dont ils sont le moins satisfaits (77,0 %).

Les niveaux de satisfaction sont systématiquement plus faibles chez les moins de 40 ans et généralement plus faibles chez les répondants de LPRFC.

Tableau 10: Satisfaction à l'égard de divers éléments du Centre des pensions

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?	Satisfait (%)	Neutre (%)	Insatisfait (%)	Total (%)
La courtoisie du personnel (n = 1,437)	96,2 %	2,3 %	1,5 %	100 %
La serviabilité du personnel (n = 1,436)	90,7 %	4,7 %	4,5 %	100 %
Le niveau de connaissance du personnel (n = 1,431)	89,1 %	7,0 %	3,9 %	100 %
La clarté des informations qui vous ont été données (n = 1,432)	87,3 %	6,9 %	5,7 %	100 %
La ponctualité du service que vous avez reçu (n = 1,431)	85,4 %	6,6 %	8,1 %	100 %
La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (n = 1,408)	77,0 %	15,1 %	7,9 %	100 %

Q3a: En pensant à votre expérience récente avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?

4.2.3 Compréhension des informations fournies par le Centre des pensions (données pondérées)

La majorité (82,5 %) considérait que les informations fournies étaient faciles à comprendre, c'est-à-dire que les répondants ont donné un score d'au moins 8 sur une échelle de 10. Les répondants âgés de 60 ans ou plus ont donné une note d'au moins 8 sur 10 dans une plus grande proportion (86,9 %) que les répondants plus jeunes. Les membres de LPRFC étaient moins enclins que les autres à accorder un score d'au moins 8 sur 10 (71,4 %).

Tableau 11: Comprendre les informations fournies

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Centre des pensions (%)
n =	1 426
NET (8 à 10)	82,5 %
NET (4 à 7)	15,0 %
NET (1 à 3)	2,5 %
Total	100 %

Q4: Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

4.2.4 Points forts du Centre des pensions et points à améliorer (données pondérées)

Lorsqu'on a demandé aux répondants ce qu'ils avaient le plus apprécié de leur interaction avec le Centre des pensions, 49,9 % ont déclaré que les agents avec lesquels ils avaient interagi étaient serviables, compétents ou en mesure de fournir des réponses. Une proportion de 38,0 % a mentionné les compétences relationnelles des agents et 25,5 % ont loué l'efficacité du Centre des pensions. Parmi les réponses de la catégorie "Autre", on trouve notamment des personnes qui ont fait l'éloge des suivis qu'elles ont reçus du Centre des pensions, de la clarté des informations reçues et de la possibilité de recevoir un service dans la langue officielle de leur choix.

Tableau 12: L'aspect le plus apprécié de l'interaction du répondant avec le Centre des pensions

Quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le Centre des pensions?*	Centre des pensions (%)
n =	1 319
Les agents sont serviables, compétents, offrent des réponses	49,9 %
Compétences relationnelles des agents (par ex., courtoisie, politesse)	38,0 %
Efficacité (per ex., rapidité, accessibilité, courts délais)	25,5 %
Commentaire général au sujet du service à la clientèle	8,5 %
Parler à une vraie personne	5,6 %
Autre	7,9 %

Q7a: Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada?

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

La demande d'un accès ou de services en ligne est la suggestion la plus fréquemment mentionnée pour améliorer l'interaction avec le Centre des pensions (22,5 %). Elle est suivie de près par les délais (22,0 %), qui comprennent les délais au téléphone lorsqu'on attend de recevoir un service du Centre des pensions, les délais de traitement d'une demande et les délais pour recevoir de la documentation. Ces suggestions sont faites dans une proportion similaire par tous les groupes d'âge. 16,4 % des personnes interrogées considèrent que les informations fournies pourraient être améliorées, tout comme le système téléphonique (11,3 %).

D'autres réponses comprennent la possibilité de parler à un spécialiste des pensions et de rendre les coordonnées du Centre des pensions plus faciles à trouver. Une forte proportion de réponses se trouve dans la catégorie "autre", car certains répondants ont fait des suggestions ou des commentaires sur des services qui ne sont pas liés à leur interaction téléphonique avec le Centre des pensions.

Tableau 13: Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions une expérience positive

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions une expérience positive?*	Centre des pensions (%)
n =	897
Accès en ligne (tous les modes) (ex: demande d'accès ou de services en ligne)	22,5 %
Délais	22,0 %
Information (incluant les connaissances des agents)	16,4 %
Système téléphonique	11,3 %
Suivi/mises à jour	7,6 %
Meilleur accès aux agents (tous les modes)	7,0 %
Documentation ou formulaires (quantité/qualité)	4,0 %
Le site web doit être plus facile à naviguer et plus convivial	3,1 %
Compétences relationnelles des agents	2,5 %
Amélioration de la communication interne	1,3 %
Autre	18,0 %

Q8a: Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.2.5 Options de contact

Accéder aux renseignements personnels à partir d'un ordinateur portable personnel est l'option de contact que les répondants du Centre de pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser (79,5 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de probabilité de 10 points). L'option de contact qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser est le webchat ou la messagerie instantanée (44,9 %).

Tableau 14: Options de contact (Répondants du Centre des pensions)

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?*	NET (8 to 10)	NET (4 to 7)	NET (1 to 3)	Total (%)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur portable personnel	79,5 %	14,1 %	6,4 %	100 %
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	60,4 %	24,6 %	15,0 %	100 %
Application mobile	52,8 %	26,9 %	20,3 %	100 %
Rappels/notifications par message texte (SMS)	52,3 %	25,3 %	22,4 %	100 %
Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	44,9 %	28,9 %	26,2 %	100 %

Q6: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

*n = 1 439

4.3 Résultats du Portail en ligne

4.3.1 Raisons de la visite du Portail en ligne (données pondérées)

Demander une estimation de la pension a été la principale raison de l'utilisation du Portail en ligne (76,3%), en particulier chez les répondants âgés de 40 à 59 ans (82,4%) et de 60 ans ou plus (83,9%). C'était aussi la principale raison chez les moins de 40 ans, mais dans une proportion de 46,3%.

Près d'un cinquième (18,4%) ont utilisé le Portail en ligne pour l'estimateur de rachat ou pour connaître l'état de leurs paiements. La proportion de répondants utilisant le Portail en ligne pour ces raisons diminue avec l'âge (40,6% chez les moins de 40 ans, 14,6% chez les 40-59 ans et 9,7% chez les 60 ans et plus).

Tableau 15: Raisons d'utilisation du Portail en ligne (Répondants du Portail en ligne)

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le Portail de pension en ligne?*	Portail en ligne (%)
n =	651
Obtenir une estimation de pension	76,3 %
Estimateur de rachat de service/statut de paiement	18,4 %
Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.)	13,7 %
Estimateur de prestations de survivant	8,4 %
Pour répondre à une question/obtenir de l'information	3,1 %
Autre	5,7 %

Q2b: Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le Portail de pension en ligne?

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.3.2 Satisfaction à l'égard du Portail en ligne (données pondérées)

Trois quarts des répondants du Portail en ligne ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du service reçu (75,4 %). Les répondants âgés de 60 ans et plus constituaient le groupe d'âge le plus satisfait (83,9 %) et ceux de moins de 40 ans, le moins satisfait (66,4 %).

Tableau 16: Satisfaction à l'égard du service reçu

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Portail en ligne (%)
n =	651
NET Satisfaits	75,4 %
NET Insatisfaits	13,2 %
Très satisfait(e)	35,4 %
Plutôt satisfait(e)	40,0 %
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	11,4 %
Plutôt insatisfait(e)	8,0 %
Très insatisfait(e)	5,2 %
Total	100 %

Q5 : Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

La plupart des répondants (80,9 %) étaient satisfaits de la facilité de connexion au Portail en ligne. Plus des trois quarts (76,3 %) étaient satisfaits de la facilité de navigation sur la page de destination et 73,3 %, de la facilité des options de libre-service. La satisfaction tend à augmenter avec l'âge, puisque les moins de 40 ans sont systématiquement les moins satisfaits et les 60 ans et plus, les plus satisfaits.

Tableau 17: Satisfaction à l'égard des différents éléments du Portail en ligne

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?	Satisfait (%)	Neutre (%)	Insatisfait (%)	Total (%)
La facilité de connexion (n = 648)	80,9 %	12,8 %	6,4 %	100 %
La facilité de navigation sur la page de destination (n = 645)	76,3 %	13,4 %	10,3 %	100 %
La facilité d'utilisation des options de libre-service (n = 643)	73,3 %	15,3 %	11,4 %	100 %

Q3b: En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants?

4.3.3 Compréhension des informations fournies par le Portail en ligne (données pondérées)

Les informations fournies par le Portail en ligne étaient faciles à comprendre pour la plupart. En effet, 62,7% des répondants ont attribué une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points pour évaluer la facilité de compréhension de l'information (10 signifiant que l'information était facile à comprendre et 1 signifiant qu'ils ne comprenaient pas du tout). Les moins de 40 ans étaient moins enclins à considérer que les informations étaient faciles à comprendre (50,4%).

Tableau 18: Comprendre les informations fournies

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Portail en ligne (%)
n =	636
NET (8 à 10)	62,7 %
NET (4 à 7)	32,5 %
NET (1 à 3)	4,8 %
Total	100 %

Q4: Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

4.3.4 Points forts du Portail en ligne et points à améliorer (données pondérées)

L'aspect le plus apprécié de l'interaction des répondants avec le Portail en ligne a été la possibilité d'estimer leur pension (37,8 %), suivi par la convivialité (31,3 %). 17,1 % ont mentionné qu'ils appréciaient la possibilité d'accéder aux informations. Les réponses dans la catégorie "Autre" comprennent notamment des répondants louant le fait qu'il soit sécurisé et le fait que ce soit un outil accessible en ligne.

Tableau 19: Élément le plus apprécié dans votre interaction avec le Portail de pension en ligne

Quelle est la chose que vous avez la plus appréciée dans votre interaction avec le Portail de pension en ligne?*	Portail en ligne (%)
n =	508
Capacité à estimer la pension/calculateur	37,8 %
Facilité d'utilisation (rapide et facile à utiliser/naviguer)	31,3 %
Capacité à accéder à l'information	17,1%
Commentaires positifs à propos des agents (par ex., être capable de parler à un agent, agent bien informé, etc.)	6,4 %
Qualité de l'information	4,9 %
Courts délais (par ex., pas de temps d'attente)	3,9 %
Commentaires généraux positifs (par ex., bon service)	3,7 %
Autre	9,0 %

Q7b: Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez la plus appréciée dans votre interaction avec le portail de pension en ligne?

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les réponses obtenues, 29,2 % des répondants ont déclaré qu'ils amélioreraient le calculateur ou demanderaient à pouvoir consulter leur relevé de pension, tandis que 25,0 % amélioreraient les informations fournies sur le Portail en ligne.

D'autres réponses incluaient la possibilité de mettre à jour les informations directement sur le Portail, de transférer des documents en ligne ou de télécharger ou exporter des informations. Certains répondants

ont également fait des suggestions ou des commentaires sur des services non liés à leur utilisation du Portail en ligne.

Tableau 20: Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Portail de pension en ligne une expérience plus positive?

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Portail en ligne une expérience plus positive?*	Portail en ligne (%)
n =	425
Calculateur/relevé de pension	29,2 %
Information (plus d'information ou plus détaillée)	25,0 %
Meilleure accessibilité (par ex., application mobile, accès à l'extérieur du travail)	11,9 %
Plate-forme conviviale/modernisée	11,1 %
Clavardage/être capable de parler à un agent	8,2 %
Délais plus courts/réponse plus rapide (par ex., retour d'appels/messages)	7,3 %
Autre	21,3 %

Q8b: Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le portail de pension en ligne une expérience plus positive?

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.3.5 Options de contact

L'accès aux informations personnelles sur la retraite à partir d'un ordinateur portable personnel est l'option de contact que les répondants du Portail en ligne seraient le plus susceptibles d'utiliser si elle était disponible. En effet, 82,2 % d'entre eux ont indiqué qu'ils l'utiliseraient en donnant une note d'au moins 8 sur une échelle de probabilité de 10 points. L'option de contact qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser est les avis ou rappels par SMS (47,1 %).

Tableau 21: Options de contact (Répondants du Portail en ligne)

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?*	NET (8 to 10)	NET (4 to 7)	NET (1 to 3)	Total (%)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur portable personnel	82,2 %	12,2 %	5,6 %	100 %
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	61,7 %	26,3 %	12,0 %	100 %
Application mobile	54,8 %	26,8 %	18,4 %	100 %
Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	53,4 %	29,1 %	17,5 %	100 %
Rappels/notifications par message texte (SMS)	47,1 %	28,1 %	24,8 %	100 %

Q6: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

*n = 651

5.0 Conclusion

Répondants du Centre des pensions

Les répondants étaient généralement satisfaits du service reçu lorsqu'ils ont appelé le Centre des pensions (88,7 %). Ils étaient plus particulièrement satisfaits de la courtoisie (96,2 %), de la serviabilité (90,7 %) et du niveau de connaissances du personnel (89,1 %).

Lorsque les répondants ont été interrogés sur ce qu'ils avaient le plus apprécié du Centre des pensions, ils ont principalement mentionné avoir apprécié que les agents soient serviables, soient bien informés et en mesure de fournir des réponses (49,9 %), suivi par les compétences relationnelles des agents (38,0 %).

La navigation dans le système téléphonique automatisé a reçu le plus faible niveau de satisfaction, même si plus des trois quarts étaient satisfaits (77,0%). Pour tous les indicateurs, les niveaux de satisfaction étaient généralement plus faibles chez les répondants de LPRFC et chez les personnes âgées de moins de 40 ans.

La demande d'informations générales sur les pensions était la principale raison de l'appel au Centre des pensions (46,3 %), surtout chez les répondants âgés de 60 ans ou plus (52,0 %) et ceux âgés entre 40 et 59 ans (48,7 %). Dans l'ensemble, les répondants ont trouvé les informations qu'on leur a fournies faciles à comprendre. En effet, 82,5 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points concernant cet aspect.

Toutefois, à la question de savoir s'il fallait améliorer quelque chose, la réponse la plus fréquente (22,5 %) était la possibilité d'avoir un accès ou des services en ligne, suivie de près par les délais (22,0 %) (y compris les délais au téléphone, pour traiter une demande et pour recevoir la documentation).

L'option de contact que les répondants du Centre des pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser est un ordinateur personnel (79,5 %). Le webchat ou la messagerie instantanée est l'option de contact qu'ils utiliseraient le moins (44,9 %).

Répondants du Portail en ligne

En tout, 75,4 % des répondants du Portail en ligne étaient satisfaits du service qu'ils ont reçu et plus de 8 sur 10 étaient satisfaits de la facilité de connexion (80,9%). Lorsqu'on leur demande ce qu'ils ont le plus apprécié du Portail en ligne, la réponse la plus fréquente est la possibilité de calculer leur pension (37,8 %), suivie par sa facilité d'utilisation (31,3 %). La possibilité d'accéder à l'information est le troisième élément que les répondants apprécient le plus dans le Portail en ligne (17,1 %).

À la question de savoir si les informations fournies étaient faciles à comprendre, la majorité (62,7 %) a donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points. Lorsqu'on leur demande ce qui pourrait être amélioré dans le Portail en ligne, la réponse la plus fréquente (29,2 %) était le calculateur ou le relevé de pension.

L'option de contact que les répondants du Portail en ligne seraient le plus susceptibles d'utiliser est également un ordinateur personnel (82,2 %). Les avis ou rappels par SMS sont ceux qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser (47,1 %).

6.0 Annexes

Annexe A: Méthodologie

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle* – #003 a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis dans les deux langues officielles.

Le sondage a été réalisé auprès de membres de la population cible qui avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou utilisé le Portail en ligne sécurisé pour les employés.

La population cible pour cette étude était composée à la fois de membres retraités et de membres actifs du régime de pension et plus spécifiquement :

- Les employés actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de la fonction publique (LFPF), incluant les employés actifs et les membres retraités des sociétés de la Couronne.
- Les officiers actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada (LPRGRC).
- Les membres des forces régulières, les réservistes et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes (LPRFC).

Les utilisateurs du Portail en ligne ont reçu une invitation par courriel pour participer au sondage en ligne. Les répondants potentiels qui avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ont aussi été invités à participer à un sondage en ligne. Certains ont été contactés par téléphone à partir d'une méthodologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).

Deux échantillons différents ont été fournis par SPAC. Le premier contenait une liste de 3 588 membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et comprenait des renseignements pour les joindre par téléphone et par courriel. La deuxième contenait une liste de 8 171 membres actifs ayant récemment utilisé le Portail en ligne et incluait des renseignements pour les joindre par courriel uniquement. La collecte de données a débuté le 15 novembre et a pris fin le 13 décembre 2022.

Au total, 4 229 membres ont été invités par courriel à participer à l'étude. Les 16 et 17 novembre 2022, 1650 répondants potentiels du Portail en ligne ont été invités. Du 17 au 23 novembre 2022, 2 579 répondants potentiels du Centre des pensions ont été invités. Jusqu'à deux rappels par courriel ont été envoyés à ceux qui n'avaient pas encore répondu à l'enquête et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer. Au total, 2 717 répondants potentiels du Centre des pensions ont été appelés. La collecte des données par téléphone a été effectuée du 15 au 22 novembre 2022.

Annexe B: Envoi des invitations par courriel

Table 22: Courriels envoyés

Courriels envoyés	Centre des pensions	Portail en ligne	Total
1 – Invitation initiale	2 579	1 650	4 229
retournée	112	204	316
cliquée	1 050	731	1 781
ouverte	1 087	169	1 256
envoyée	330	546	876
2 - Premier rappel	1 976	1 088	3 064
retourné	3	47	50
cliqué	517	304	821
ouvert	929	89	1 018
envoyé	527	648	1 175
3 - Deuxième rappel	1 753	907	2 660
retourné	1	1	2
cliqué	264	144	408
ouvert	714	63	777
envoyé	774	699	1 473
Total	6 308	3 645	9 953

cliqué: le répondant a cliqué sur lien fourni dans le courriel

ouvert: le répondant a lu le courriel mais n'a pas cliqué sur le lien

envoyé : l'adresse courriel est valide, mais aucune action n'a été entreprise

retourné: adresse courriel invalide

Annexe C: Statistiques sur la collecte de données (Centre des pensions)

	Sondage sur le Centre des pensions	%
GÉNÉRÉS	3517	100.0%
UTILISÉS	3517	100.0%
Hors service	39	1,1%
Duplicata	2	0,1%
Pas de numéro de téléphone	0	0,0%
Non résidentiel	0	0,0%
Problème de ligne	13	0,4%
Fax	14	0,4%
Mauvais no. de tél./courriel retourné	38	1,1%
NON VALIDE	106	3,0%
VALIDE	3411	97,0%
Non éligible	5	0,1%
Problème de langue	1	0,0%
Âge - maladie	6	0,2%
Autre	0	0,0%
HORS ÉCHANTILLON	12	0,3%
ÉCHANTILLON	3399	96,6%
Pas de réponse	494	14,5%
Messagerie vocale	777	22,9%
Rendez-vous	293	8,6%
Incomplet	28	0,8%
Refus ménage	95	2,8%
Refus répondant	268	7,9%
Refus final	5	0,1%
Recrutement web	0	0,0%

Total entrevues complétées	1439	42,3%
Web entrevues complétées	897	62,3%
ITAO entrevues complétées	542	37,7%

% REFUS	10,8 %
% COMPLÉTÉS	42,3 %
TAUX DE RÉPONSE (ITAO SEULEMENT)	21,8 %
TAUX DE RÉPONSE (TOTAL)	42,3 %

Annexe D: Taux de réponse

Pour la consultation des membres ayant récemment contacté le Centre des pensions, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (1 439) par le nombre de membres éligibles dans l'échantillon (3 399), pour un taux de réponse de 42,3 %.

Pour ceux ayant utilisé le Portail en ligne, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (651) par le nombre initial d'invitations par courriel ayant été reçu par les répondants potentiels (1 446). Le taux de réponse ainsi calculé est de 45,0 %.

Annexe E: Poids

Comme mentionné précédemment, les données ont été pondérées en fonction du type de régime de pension (membres de LPFP, LPRFC ou LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir des fichiers de population envoyés par SPAC. La première liste contenait l'ensemble des membres ayant contacté le Centre des pensions entre le 11 octobre et le 10 novembre 2022 et ayant accepté de participer au sondage. La deuxième liste contenait tous les membres qui avaient utilisé le Portail en ligne entre le 10 octobre et le 9 novembre 2022.

Comme mentionné à la section 1.3, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ni à la population générale, puisque la population cible ne comprend que les répondants qui ont récemment appelé le Centre des pensions ou visité le Portail en ligne au cours d'une période spécifique.

Tableau 23: Poids

Poids par régime de pension	Centre des pensions	Portail en ligne
n =	1 439	651
(1) LPFP	1,008	0,953
(2) LPRFC	0,988	1,724
(3) LPRGRC	0,909	1,629

Annexe F: Notes supplémentaires

Lorsque seul un échantillon d'une population plus large est sondé, il y a toujours un risque que les résultats souffrent d'un biais de non-réponse. Cela se produit lorsque les caractéristiques de ceux qui répondent au sondage diffèrent de celles de ceux qui n'y répondent pas. Pour cette étude, plusieurs stratégies ont été employées pour augmenter le taux de réponse et réduire les effets du biais de non-réponse. Ces stratégies incluaient la communication des objectifs de l'étude et de l'importance de la recherche au

début du sondage et le fait de rassurer les répondants sur la confidentialité de leurs réponses et sur la légitimité du sondage.

Canada Pension Members Fall/Winter 2022



Intro CATI

Bonjour/Bonsoir. J'aimerais parler à <<sample.name>>. Est-ce que c'est vous?

[S'ILS DOIVENT ALLER CHERCHER LA PERSONNE À QUI NOUS VOULONS PARLER, ATTENDEZ QU'ELLE PRENNE LE TÉLÉPHONE ET RELISEZ L'INTRODUCTION]

Je suis ____ et je vous appelle pour le compte des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada (SPAC).

Nous contactons des personnes qui ont appelé le Centre des pensions au cours des trois derniers mois. Nous menons une étude pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

Ce sondage est d'une durée de moins de 10 minutes. Votre participation est volontaire et confidentielle. Si vous souhaitez en savoir davantage sur notre politique de confidentialité, pour valider la légitimité de cette étude ou si vous nécessitez un moyen différent pour remplir ce sondage, veuillez m'en aviser.

Avez-vous le temps de répondre à ce sondage maintenant?

Veillez VALIDER Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

[SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA LÉGITIMITÉ DU SONDRAGE]: Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage, veuillez visiter le site web du Centre des pensions du gouvernement du Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-fra.html>) ou appelez le Centre des pensions du gouvernement du Canada au 1-800-561-7930.

[SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA CONFIDENTIALITÉ]: Vos réponses resteront anonymes et les informations recueillies seront administrées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre législation pertinente.

[\[POUR UNE MANIÈRE ALTERNATIVE DE REMPLIR LE SONDAGE\]](#): Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au sday+pension22@advanis.ca.

- 1 Oui, continuer le sondage au téléphone
- 2 Refus
- 3 Rappel

intro3

Veillez noter que cet appel peut être enregistré à des fins de contrôle de qualité et de formation. Vos réponses resteront anonymes et les informations recueillies seront administrées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre législation pertinente.

En participant à ce sondage, vous consentez à l'utilisation de vos réponses à des fins de recherches et statistiques. La base de données anonymisée des réponses peut être partagée avec des chercheurs externes sous la condition qu'aucune information personnelle ne soit distribuée ou rendue publique.

- 1 Continuer
- 2 Arrêt de l'enregistrement

Arret

Aucun problème. L'appel ne sera pas enregistré.

Intro Web

(si Type 1 GdC Centre des Pensions condition) Services publics et de l'Approvisionnement du Canada (SPAC) mènent une étude pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services.

Nous contactons des personnes qui ont [appelé le Centre des pensions](#) au cours des trois derniers mois. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

If you prefer to complete the survey in English, please click on "English".

Note: Si vous devez remplir le sondage en plusieurs sessions, vous pouvez utiliser à nouveau le même lien et le sondage reprendra là où vous l'avez laissé.

Veillez cliquer sur le bouton « Commencer » pour continuer

Votre participation est volontaire et vos réponses resteront strictement confidentielles.

Cette enquête est enregistrée auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Le numéro de vérification du projet est : 20221108-AD912. Cliquez [ici](#)

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>) pour vérifier l'authenticité de cette enquête.

Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au sday+pension22@advanis.ca.

© 2022 Advanis [Politique de confidentialité \(https://www.advani.net/fr/politique-de-confidentialit%C3%A9\)](https://www.advani.net/fr/politique-de-confidentialit%C3%A9)

Engagement du CRIC

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/Engagement-du-CRIC-aupres-des-Canadiens.pdf>)

(si Type 2 Portail en Ligne condition) Services publics et de l'Approvisionnement du Canada (SPAC) mènent une étude pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services.

Nous contactons des personnes qui ont [accédé au portail de pension en ligne](#) au cours des trois derniers mois. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

If you prefer to complete the survey in English, please click on "English".

Note: Si vous devez remplir le sondage en plusieurs sessions, vous pouvez utiliser à nouveau le même lien et le sondage reprendra là où vous l'avez laissé.

Veillez cliquer sur le bouton « Commencer » pour continuer

Votre participation est volontaire et vos réponses resteront strictement confidentielles.

Cette enquête est enregistrée auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Le numéro de vérification du projet est : 20221108-AD912. Cliquez [ici](#)

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>) pour vérifier l'authenticité de cette enquête.

Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au sday+pension22@advanis.ca.

© 2022 Advanis [Politique de confidentialité \(https://www.advani.net/fr/politique-de-confidentialit%C3%A9\)](https://www.advani.net/fr/politique-de-confidentialit%C3%A9)

Engagement du CRIC

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/Engagement-du-CRIC-aupres-des-Canadiens.pdf>)

Q2a *Montrer si Type 1 GdC Centre des Pensions condition*

(Montrer si CATI) Quel était le but de votre appel au Centre des pensions? Avez-vous appelé...?

[SI NE SE SOUVIENT PAS D'AVOIR APPELÉ LE CENTRE DES PENSIONS]: Nous sondons les personnes ayant contacté le centre des pensions au cours des trois (3) derniers mois.

LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS

(Montrer si Web) Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.

- 1 Pour un versement de pension / demander une estimation de votre pension *
- 2 Pour obtenir une mise à jour du statut d'un paiement de transfert (valeur de transfert, accord de transfert de pensions) *
- 3 Pour demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service *
- 4 Pour demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation *
- 5 Pour mettre à jour votre profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.) *
- 6 En raison d'événements de la vie (inscriptions, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès) *
- 97 Autre (veuillez préciser) : _____

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

Q2b *Montrer si Type 2 Portail en Ligne condition*

(Montrer si CATI) Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne? Était-ce...?

LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS

(Montrer si Web) Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.

- 1 Obtenir une estimation de pension *
- 2 Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.) *
- 3 L'estimateur de rachat de service / pour connaître le statut de paiement *
- 4 L'estimateur de prestations de survivant *
- 5 Autre (veuillez préciser) : _____

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

Q3a *Montrer si Type 1 GdC Centre des Pensions condition*

(Montrer si CATI) En pensant à votre expérience récente avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants? Diriez-vous que vous êtes Très satisfait(e), Satisfait(e), Neutre, Insatisfait(e) ou Très Insatisfait(e) avec...?

(Montrer si Web) En pensant à votre expérience récente avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?

1. La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé *
2. La courtoisie du personnel *
3. La serviabilité du personnel *
4. Le niveau de connaissance du personnel *
5. La clarté des informations qui vous ont été données *
6. La ponctualité du service que vous avez reçu *

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 1 Très satisfait(e)
- 2 Satisfait(e)
- 3 Neutre
- 4 Insatisfait(e)
- 5 Très insatisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

Q3b *Montrer si Type 2 Portail en Ligne condition*

(Montrer si CATI) En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants? Diriez-vous que vous êtes Très satisfait(e), Satisfait(e), Neutre, Insatisfait(e) ou Très Insatisfait(e) avec...?

(Montrer si Web) En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants?

1. Facilité de connexion *
2. Facilité de navigation sur la page d'accueil *
3. Facilité d'utilisation des options de libre-service *

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 1 Très satisfait(e)
- 2 Satisfait(e)
- 3 Neutre
- 4 Insatisfait(e)
- 5 Très insatisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

Q4

(Montrer si CATI) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie **Je n'ai pas du tout compris** et 10 signifie **Facile à comprendre**, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

SI NÉCESSAIRE: L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait de l'expert en retraite au téléphone.

(Montrer si Web) Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre? **

** L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait de l'expert en retraite au téléphone ou de l'information trouvée sur le portail.

- 10 10 - Facile à comprendre
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Je n'ai pas du tout compris
- 8 Ne s'applique pas

Q5

(Montrer si CATI) Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu? Étiez-vous...?

[LIRE LA LISTE]

(Montrer si Web) Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

- 5 Très satisfait(e)
- 4 Plutôt satisfait(e)
- 3 Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- 2 Plutôt insatisfait(e)
- 1 Très insatisfait(e)

Q6

(Montrer si CATI) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie **Pas du tout probable** et 10 signifie **Très probable** quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

[LIRE LA LISTE]

(Montrer si Web) Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

1. Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel (portable ou de bureau) *
2. Rappels/notifications par message texte (SMS) *
3. Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions *
4. Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions *
5. Application mobile *

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 10 10 - Très probable
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Pas du tout probable

D1

Quel est votre statut actuel au Centre des pensions du gouvernement du Canada?

(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]

Si le répondant dit qu'il prendra bientôt sa retraite, considérez-le comme actif (actuellement employé(e)).

- 1 Actif (actuellement employé(e))
- 2 Non-actif (retraité(e))
- 3 Survivant
- 4 Autre (veuillez préciser) : _____

D2

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]

- 1 19 ans ou moins
- 2 20 à 29 ans
- 3 30 à 39 ans
- 4 40 à 49 ans
- 5 50 à 59 ans
- 6 60 à 69 ans
- 7 70 ans ou plus
- 8 Je préfère ne pas répondre

D3

Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

(Montrer si CATI) LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS

(Montrer si Web) Sélectionnez tout ce qui s'applique

- 2 Autochtones *
- 3 LGBTQ2+ *
- 4 Personnes handicapées *
- 5 Membres d'une minorité visible *
- 1 Non, je n'appartiens à aucun de ces groupes *(Exclusif)*
- 7 Je préfère ne pas répondre *(Exclusif)*

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

D4

(Montrer si CATI) Veuillez identifier votre genre. Êtes-vous un(e)...?

(Montrer si Web) Veuillez identifier votre genre:

- 1 Homme
- 2 Femme
- 3 Non-binaire
- 4 Autre (veuillez préciser) : _____
- 8 Je préfère ne pas répondre

Q7a *Montrer si Type 1 GdC Centre des Pensions condition*

Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada?

(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

Q7b *Montrer si Type 2 Portail en Ligne condition*

Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le portail de pension en ligne?

(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

Q8a *Montrer si Type 1 GdC Centre des Pensions condition*

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?

(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

Q8b *Montrer si Type 2 Portail en Ligne condition*

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le portail de pension en ligne une expérience plus positive?

(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.

t2

Vous avez maintenant terminé le sondage. Merci beaucoup pour votre temps.

Code de statut: -1

Page d'aide

CRIC: Advanis est membre enregistré du Conseil canadien de la recherche sur la recherche. Advanis respecte et supporte cet engagement. Ceci peut être consulté à:

<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/Engagement-du-CRIC-aupres-des-Canadiens.pdf>

Cette enquête est enregistrée auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Le numéro de vérification du projet est : 20221108-AD912. Cliquez [ici](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr) (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>) pour vérifier l'authenticité de cette enquête.

SI LE RÉPONDANT EST EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE: Si vous avez du stress ou des difficultés émotionnelles en ce moment, cela pourrait aider à parler à quelqu'un. J'ai un numéro sans frais que je pourrais vous donner si vous étiez intéressé à parler à quelqu'un. Canada: 1-800-784-2433 ou 1-800-273-TALK (1-800-273-8255).

SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA LÉGITIMITÉ DU SONDAGE : Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage, veuillez visiter le site web du Centre des pensions du gouvernement du Canada <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-fra.html>) ou appelez le Centre des pensions du gouvernement du Canada au 1-800-561-7930.

SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA CONFIDENTIALITÉ : Vos réponses resteront anonymes et les informations recueillies seront administrées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre législation pertinente.

POUR UNE MANIÈRE ALTERNATIVE DE REMPLIR LE SONDAGE : Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au sday+pension22@advanis.ca.

Canada Pension Members Fall/Winter 2022



Intro CATI

Good afternoon/evening. I would like to speak to <<sample.name>>. Would that be you?

[IF THEY HAVE TO GET THE PERSON WE WANT TO TALK TO, WAIT UNTIL THAT PERSON PICKS UP THE PHONE AND RE-READ THE INTRO]

My name is _____ of Advanis and I am calling on behalf of Public Services and Procurement of Canada (PSPC).

We are contacting members who called the Pension Centre in the last three months. We are conducting a survey to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services. Feedback from you is essential to improve the services.

The survey takes less than 10 minutes to complete and your participation is voluntary and confidential. If you want to know more about our privacy policy or to validate the legitimacy of this survey, or require an alternate means of accessing the survey, please let me know.

Would you have time to complete this with me now?

PLEASE VALIDATE Would you continue in English or in French?

[IF ASKED ABOUT THE LEGITIMACY OF THE SURVEY]: If you would like to verify the authenticity of this survey, please visit the Government of Canada Pension Centre web page (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-eng.html>) or call the Government of Canada Pension Centre at 1-800-561-7930.

[IF ASKED ABOUT PRIVACY]: Your answers will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

[IF ASKED FOR AN ALTERNATIVE MEANS OF COMPLETING THE SURVEY]:If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : sday+pension22@advanis.ca

- 1 Yes, continue the survey on the phone
- 2 Refused
- 3 Call back

intro3

Please note that this call may be recorded for quality control or training purposes. Your answers will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

By taking part in this survey, you consent to the use of your answers for research and statistical purposes. The anonymous database of all responses may be shared with external researchers under the strict condition that no personal information is ever distributed or made public.

- 1 Continue
- 2 Stop recording

Stop *Show if isCati StopRecording*

No problem. We will not record the call.

Intro Web

(if Type 1 GoC Pension Centre) Public Services and Procurement of Canada (PSPC) is conducting a survey to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services.

We are contacting members who [called the Pension Center](#) in the last three months. Feedback from you is essential to improve the services.

Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur « Français ».

Note: If you need to leave the survey and come back to it later, you may use the same link and the survey will resume where you left off.

Please click on « Start the survey » to continue

Your participation is voluntary and your answers will remain strictly confidential.

This survey is registered with the Canadian Research Insights Council's (CRIC) Research Verification Service. The project verification number is: 20221108-AD912. Click [here](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/) to verify the legitimacy of this survey.

If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : sday+pension22@advanis.ca

© 2022 Advanis [Privacy Policy](https://www.advamis.ca/privacy_policy2.html) CRIC Pledge (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>)

(if Type 2 Online Portal condition) Public Services and Procurement of Canada (PSPC) is conducting a survey to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services.

We are contacting members who [accessed the Online Pension Portal](#) in the last three months. Feedback from you is essential to improve the services.

Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur « Français ».

Note: If you need to leave the survey and come back to it later, you may use the same link and the survey will resume where you left off.

Please click on « Start the survey » to continue

Your participation is voluntary and your answers will remain strictly confidential.

This survey is registered with the Canadian Research Insights Council's (CRIC) Research Verification Service. The project verification number is: 20221108-AD912. Click [here](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/) to verify the legitimacy of this survey.

If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : sday+pension22@advanis.ca

© 2022 Advanis [Privacy Policy](https://www.advamis.ca/privacy_policy2.html) CRIC Pledge (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>)

Q2a Show if Type 1 GoC Pension Centre condition

(Show if CATI) What was the purpose of your call to the Pension Centre? Did you call...?

[IF DOES NOT REMEMBER CALLING THE PENSION CENTER]: We are surveying people who have contacted the Pension Centre in the last three (3) months.

READ LIST. RECORD ALL MENTIONS

(Show if Web) What was the purpose of your call to the Pension Centre?

Select all that apply

- 1 For pension payments / to request an estimate of your pension *
- 2 To obtain an update of the status of a transfer payment (transfer value, pension transfer agreement) *
- 3 To request a buyback estimate and/or apply to buy back service *
- 4 To request general pension information, a form or documentation *
- 5 To update your profile (name, address, banking information, etc.) *
- 6 Because of life Events (Enrollments, marriage status, Supplementary Death Benefit) *
- 97 Other (please specify): _____

*Levels marked with * are randomized*

Q2b Show if Type 2 Online Portal condition

(Show if CATI) What was the reason for your use of the Online Pension Portal? Was it...?

READ LIST. RECORD ALL MENTIONS

(Show if Web) What was the reason for your use of the Online Pension Portal?

Select all that apply

- 1 Get a pension estimate *
- 2 Update personal information (address, contact details, etc.) *
- 3 Service buyback estimator / to get a payment status *
- 4 Survivor benefits estimator *
- 5 Other (please specify): _____

*Levels marked with * are randomized*

Q3a *Show if Type 1 GoC Pension Centre condition*

(Show if CATI) Thinking back on your recent experience with the Government of Canada Pension Centre, how would you rate your satisfaction related to the following? Would you say you are Very satisfied, Satisfied, Neutral, Dissatisfied or Very dissatisfied with...?

(Show if Web) Thinking back on your recent experience with the Government of Canada Pension Centre, how would you rate your satisfaction related to the following?

1. The ease of navigating the automated phone system *
2. The courteousness of staff *
3. The helpfulness of staff *
4. The knowledge level of the staff *
5. The clarity of the information provided to you *
6. The timeliness of the service you received *

*Levels marked with * are randomized*

- 1 Very satisfied
- 2 Satisfied
- 3 Neutral
- 4 Dissatisfied
- 5 Very dissatisfied
- .8 Not applicable

Q3b *Show if Type 2 Online Portal condition*

(Show if CATI) Thinking back on your recent experience using the Online Pension Portal, how would you rate your satisfaction related to the following? Would you say you are Very satisfied, Satisfied, Neutral, Dissatisfied or Very dissatisfied with...?

(Show if Web) Thinking back on your recent experience using the Online Pension Portal, how would you rate your satisfaction related to the following?

1. Ease of login *
2. Ease of Landing Page navigation *
3. Ease of self-service options *

*Levels marked with * are randomized*

- 1 Very satisfied
- 2 Satisfied
- 3 Neutral
- 4 Dissatisfied
- 5 Very dissatisfied
- .8 Not applicable

Q4

(Show if CATI) On a scale of one to 10, where 1 means **Did not understand at all** and 10 means **Easy to understand**, was the information you were provided, easy to understand?

IF NECESSARY: The information being referred to would be from the pension expert on the phone.

(Show if Web) On a scale of one to 10, was the information you were provided, easy to understand?

?

? The information being referred to would be from the pension expert on the phone, or the information found on the portal.

- 10 10 - Easy to understand
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Did not understand at all
- .8 Not applicable

Q5

(Show if CATI) How would you rate your experience with the service you received? Were you...?

[READ LIST]

(Show if Web) How would you rate your experience with the service you received?

- 5 Very Satisfied
- 4 Somewhat Satisfied
- 3 Neither Satisfied nor Dissatisfied
- 2 Somewhat Dissatisfied
- 1 Very Dissatisfied

Q6

(Show if CATI) On a scale of 1 to 10, where 1 means **Not likely at all** and 10 means **Very likely**, how likely would it be for you to use the following contact options if they were available:

[READ LIST]

(Show if Web) On a scale of 1 to 10, how likely would it be for you to use the following contact options if they were available:

1. Accessing personal pension information from a home, personal laptop or desktop computer *
2. Text (SMS) notices/reminders *
3. Webchat/IM (Instant Messaging) with Pension Centre *
4. Virtual meeting (Audio/Video call) with Pension Centre *
5. Mobile application *

*Levels marked with * are randomized*

- 10 10 - Very likely
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Not likely at all

D1

What is your current status at the Government of Canada Pension Centre?

(Show if CATI) [READ LIST]

If the respondent says they will retire soon, consider them active (currently employed).

- 1 Active (currently employed)
- 2 Non-Active (retired)
- 3 Survivor
- 4 Other (please specify): _____

D2

What age group do you fall under?

(Show if CATI) [READ LIST]

- 1 19 and under
- 2 20 - 29
- 3 30 - 39
- 4 40 - 49
- 5 50 - 59
- 6 60 - 69
- 7 70 or older
- 8 I prefer not to answer

D3

Do you belong to any of the following groups?

(Show if CATI) [READ LIST. RECORD ALL MENTIONS]

(Show if Web) Select all that apply

- 2 Indigenous peoples *
- 3 LGBTQ2+ *
- 4 Persons with disabilities *
- 5 Members of a visible minority *
- 1 No, I do not belong to any of the following groups *(Exclusive)*
- 7 Prefer not to answer *(Exclusive)*

*Levels marked with * are randomized*

D4

(Show if CATI) Please identify your gender. Are you...?

(Show if Web) Please identify your gender:

- 1 Male
- 2 Female
- 3 Non-Binary
- 4 Other (please specify): _____
- 8 Prefer not to answer

Q7a Show if Type 1 GoC Pension Centre condition

Overall, what is the one thing you liked most about your interaction with the Government of Canada Pension Centre?

(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

Q7b Show if Type 2 Online Portal condition

Overall, what is the one thing you liked most about your interaction with the Online Pension Portal?

(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

Q8a Show if Type 1 GoC Pension Centre condition

Overall, what is the one thing you believe could be improved on most to make your interaction with the Government of Canada Pension Centre a more positive experience?

(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

Q8b Show if Type 2 Online Portal condition

Overall, what is the one thing you believe could be improved on most to make your interaction with the Online Pension Portal a more positive experience?

(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.

t2

You have now completed the survey. Thank you very much for your time.

Status Code: -1

Help Page

CRIC: Advanis is a registered member of the Canadian Research Insights Council. Advanis upholds their pledge. This can be accessed at: <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>.

This survey is registered with the Canadian Research Insights Council's (CRIC) Research Verification Service. The project verification number is: 20221108-AD912. Click [here](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/) (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>) to verify the legitimacy of this survey.

IF RESPONDENT IS HAVING PSYCHOLOGICAL DIFFICULTIES: If you are having some stress/emotional difficulties at this time, it might help to talk to someone. I have a toll free number I could give you if you were interested in talking to someone.

Canada: 1-800-784-2433 or 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)
US: 1-800-273-8255

IF ASKED ABOUT THE LEGITIMACY OF THE SURVEY: If you would like to verify the authenticity of this survey, please visit the Government of Canada Pension Centre web page (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-eng.html>) or call the Government of Canada Pension Centre at 1-800-561-7930.

IF ASKED ABOUT PRIVACY: Your answers will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

IF ASKED FOR AN ALTERNATIVE MEANS OF COMPLETING THE SURVEY: If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : sday+pension22@advanis.ca