



Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #006

Sommaire exécutif

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur: Advanis Inc.

Numéro du contrat: EP082-24-0362

Valeur du contrat: 44 640,65\$ (avant taxes)

Date d'octroi: 5 mai 2023

Date de livraison: 8 décembre, 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 suivante : TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Numéro d'enregistrement: POR 012-23

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 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 (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;
- Évaluer la facilité d'utilisation, la compréhension et l'expérience des membres avec les outils et les contenus en ligne 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.

Une première vague de cette étude a été menée entre le 30 mars et le 2 mai 2022, une deuxième entre le 3 août et le 14 septembre 2022, une troisième entre le 15 novembre et le 13 décembre 2022, une quatrième entre le 8 février et le 7 mars 2023 et une cinquième entre le 6 juillet et le 14 août 2023. Pour chacune de ces cinq vagues, un rapport a été transmis au SPAC. Ce rapport-ci présente les résultats de la sixième vague de l'étude.

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

Principaux constats

Répondants du Centre des pensions

La principale raison pour laquelle les répondants ont appelé le Centre des pensions était pour demander des informations générales (45,3 %) et globalement, ils ont trouvé que les informations fournies étaient faciles à comprendre (83,2 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10).

En général, les répondants qui ont contacté le Centre des pensions étaient satisfaits du service reçu (89,2 %). Les aspects de leur interaction qu'ils ont le plus appréciés sont liés au personnel. En effet, ils ont trouvé le personnel courtois (96,7 %), serviable (93,4 %) et bien informé (90,3 %). Ils étaient moins enclins à trouver que le système téléphonique automatisé était facile à naviguer. Cependant, la majorité était tout de même satisfaite (76,1 %).

Lorsqu'interrogés sur l'aspect qu'ils ont le plus apprécié de leur appel au Centre des pensions, les répondants ont surtout mentionné la serviabilité des agents (62,4 %) et leurs compétences relationnelles (42,0 %).

L'amélioration du système téléphonique (19,8%), un meilleur accès aux agents (18,7 %), les connaissances des agents et les informations fournies (16,4 %) sont les aspects qui, selon eux, gagneraient le plus à être améliorés.

Parmi les différentes options de contact en ligne/virtuelles, 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 (78,0 %).

Répondants du Portail en ligne

La principale raison pour laquelle les répondants ont utilisé le Portail de pension en ligne était pour obtenir une estimation de leur pension (75,8 %) et la majorité de ceux qui ont utilisé le Portail étaient satisfaits du service reçu (73,9 %). Une proportion de 86,5 % a été satisfaite de la facilité de connexion et selon une majorité, les informations fournies sur le Portail étaient faciles à comprendre (63,4 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10). La satisfaction tend à être moins élevée chez les plus jeunes répondants.

La possibilité d'estimer leur pension est l'aspect que les répondants ont le plus apprécié (50,9 %) et 26,0 % d'entre eux ont surtout apprécié la convivialité du site.

En outre, l'accès au relevé de pension ou à d'autres informations connexes est l'élément que les répondants souhaiteraient le plus voir amélioré (26,4 %), suivi de l'information (qualité et quantité) (17,9%) et de la convivialité du Portail (15,2 %).

Parmi les options de contact en ligne/virtuelles, les répondants du Portail en ligne seraient plus susceptibles d'accéder aux informations relatives à leur pension à partir d'un ordinateur personnel à domicile (83,8 %).

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 donnée, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ni 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 LPFP, LPRGRC et LPRFC). Ce sondage a été envoyé aux membres de la population cible qui avaient 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 avaient récemment utilisé le Portail ont été invités par courriel à répondre à un sondage en ligne. Les répondants potentiels qui avaient récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités par courriel à répondre au sondage en ligne et un certain nombre ont été invités à participer à un sondage téléphonique via une méthode d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).

La collecte de données pour l'enquête en ligne a eu lieu du 25 septembre au 12 octobre 2023. La collecte téléphonique a été réalisée du 6 au 22 septembre 2023. En tout, 1 570 répondants ont participé au *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #006*. De ce nombre, 1 086 avaient récemment appelé le Centre des pensions et 484 avaient récemment utilisé le Portail en ligne. La durée moyenne du questionnaire était de 4 minutes et 30 secondes pour la version en ligne et de 9 minutes pour la version téléphonique.

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.

Total des dépenses

Le coût total de cette recherche était de 44 640,65\$ (avant taxes).

Attestation 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