



Public Services and  
Procurement Canada

Services publics et  
Approvisionnement Canada

# Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle

– #005

Septembre 2023

## 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:** 25 octobre 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](mailto: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 (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.

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 et une quatrième entre le 8 février et le 7 mars 2023. Pour chacune de ces quatre vagues, un rapport a été transmis au SPAC. Ce rapport-ci présente les résultats de la cinquième 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 (48,3 %) et globalement, ils ont trouvé que les informations fournies étaient faciles à comprendre (80,0 % 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 (86,4 %). Les aspects de leur interaction qu'ils ont le plus appréciés sont liés au personnel. En effet, ils ont trouvé le personnel courtois (94,8 %), serviable (89,9 %) et bien informé (88,2 %). Ils étaient moins enclins à trouver que le système téléphonique automatisé était facile à naviguer, mais la majorité était tout de même satisfaite (75,4 %).

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 (62,6 %) et leurs compétences relationnelles (49,6 %).

Un meilleur accès aux agents (24,2 %), les connaissances des agents et les informations fournies (18,9 %), de même que les délais d'attente (14,2 %) 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 (78,3 %).

### 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 (71,6 %) et la majorité de ceux qui ont utilisé le Portail étaient satisfaits du service reçu (69,8 %). Une proportion de 81,0 % a été satisfaite de la facilité de connexion et, selon une majorité, les informations fournies sur le Portail étaient faciles à comprendre (59,4 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10). La satisfaction tend à être plus élevée chez les répondants plus âgés que chez les plus jeunes.

La possibilité d'estimer leur pension est l'aspect que les répondants ont le plus apprécié (42,0 %) et 33,2 % d'entre eux ont surtout apprécié la convivialité du site.

En outre, les informations (qualité ou quantité) sont l'élément que les répondants souhaiteraient le plus voir amélioré (27,6 %), suivi de la convivialité et de la modernisation de la plateforme (17,8 %), puis de la calculatrice (17,6 %).

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 (80,0 %).

## 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 28 juillet au 14 août 2023. La collecte téléphonique a été réalisée du 6 au 21 juillet 2023. En tout, 1 780 répondants ont participé au *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #005*. De ce nombre, 1 160 avaient récemment appelé le Centre des pensions et 620 avaient récemment utilisé le Portail en ligne. La durée moyenne du questionnaire était de 4 minutes et 44 secondes pour la version en ligne et de 8 minutes et 22 secondes 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

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