



**Évaluation du projet pilote « *Service aux  
aînés* » de Service Canada**  
***Sondage auprès des citoyens et entrevues  
auprès du personnel***

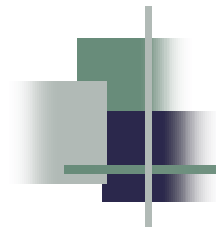
---

**Rapport final**  
Présenté à  
Service Canada

Juillet 2006

# Table des matières

<b>Contexte, objectifs et méthodologie abrégée</b>	4
<b>Faits saillants</b>	7
<b>A. Résultats du sondage auprès des citoyens</b>	
Chapitre 1 : Délais	11
Chapitre 2 : Qualité du service obtenu	14
Chapitre 3 : Qualité de l'aménagement physique	18
Chapitre 4 : Modes de service	20
Chapitre 5 : Satisfaction globale	25
<b>B. Résultats des entrevues auprès du personnel</b>	
Chapitre 1 : Ressources humaines	29
Chapitre 2 : Fonctionnement et les processus	35
Chapitre 3 : Exportabilité du projet-pilote et degré de satisfaction	40
<b>Conclusions</b>	44
<b>Annexes</b>	
1. Méthodologie détaillée (sondage)	
2. Méthodologie détaillée (entrevues)	
3. Questionnaires	
4. Guides d'entrevue	



## **Contexte, objectifs et méthodologie abrégée**

---

## Contexte, objectifs et méthodologie abrégée (sondage)

<b>Contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Le 14 septembre 2005, le gouvernement fédéral procédait au lancement de Service Canada, un guichet unique où le citoyen peut se prévaloir de divers services gouvernementaux dans un seul et même endroit. Pour chacun des services qu'il veut offrir, Service Canada (SC) a élaboré une offre de service et l'expérimente actuellement sous forme de projets pilotes. Par conséquent, SC veut évaluer ces projets afin d'offrir une prestation de services adéquate pour les citoyens. Une partie des informations nécessaires aux évaluations des projets seront obtenues auprès des citoyens via des sondages téléphoniques et auprès du personnel via des entrevues téléphoniques. Ces projets pilotes ont lieu à divers endroits au Québec.</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Le présent sondage vise principalement à mesurer le degré de satisfaction des citoyens ayant obtenu des services dans les sites pilotes.</li><li>■ Le présent rapport présente uniquement les résultats pour les citoyens ayant obtenu des services dans un des trois Centres Service Canada expérimentant, sous forme de projet pilote, l'Offre de service de « Service aux aînés » (Lasalle, Bas-Saint-Laurent et Outaouais).</li></ul>
<b>Population cible</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Citoyens desservis par l'offre de service « Aînés ».</li></ul>
<b>Échantillonnage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 107 répondants parmi les 553 citoyens recrutés ont répondu à l'enquête.</li></ul>
<b>Collecte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Entrevues téléphoniques réalisées du 24 mai au 7 juin 2006</li><li>■ Taux de réponse de l'enquête : 19 %</li><li>■ Taux de réponse au volet téléphonique : 74 %</li></ul>
<b>Pondération</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Aucune pondération n'a été effectuée.</li></ul>
<b>Marge d'erreur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 8,8 % (à un niveau de confiance de 95 %)</li></ul>

## Objectifs et méthodologie abrégée (entrevues)

### Objectifs

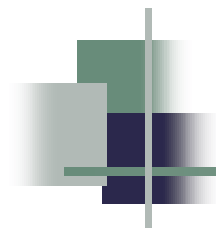
- L'objectif principal des entrevues auprès du personnel était d'obtenir ses impressions sur la livraison de l'offre de service, incluant une évaluation de la qualité de la documentation et des outils disponibles, des modes de service, des impacts sur leur travail ainsi que des suggestions de bonnes pratiques pouvant servir à un éventuel déploiement à plus grande échelle.

### Recrutement

- Le recrutement pour les entrevues téléphoniques en profondeur a été effectué par SOM du 25 au 30 mai 2006 à partir d'une liste de coordonnées fournie par Service Canada.

### Entrevues

- Au total, 12 entrevues d'une durée approximative variant entre 30 et 45 minutes ont été effectuées du 31 mai au 8 juin 2006 auprès du personnel de Service Canada par un interviewer de SOM. Les entrevues ont été réalisées en français et enregistrées sur support audio avec l'autorisation des répondants. Par ailleurs, elles ont fait l'objet d'une retranscription. Voici comment les entrevues se répartissent :
  - Agents d'aide à la clientèle (AAC) : 6 entrevues
  - Consultantes, prestation de services (CPS) : 3 entrevues
  - Directrices, prestation de services (DPS) : 3 entrevues



## Faits saillants

---

---

## Tableau récapitulatif du sondage

Le tableau suivant présente les résultats de toutes les questions de satisfaction (notes « très satisfait » et « insatisfait ou très insatisfait ») ainsi que de toutes les questions ayant comme choix « oui / non » ou « oui / non / en partie » (seules les réponses « oui » sont présentées).

		Très satisfait	Insatisfait ou très insatisfait			Oui
Q1b	Délais pour rencontrer un agent (n : 102)	46 %	7 %	Q1ang	Service dans la langue de son choix (n : 107)	100 %
Q15b	Durée de la prestation des services (n : 107)	72 %	1 %	Q9a	Information fournie sur les programmes et services (n : 107)	65 %
Q2a	Amabilité et courtoisie du personnel (n : 107)	66 %	3 %	Q4a	Traitement juste et équitable (n : 107)	96 %
Q3a	Connaissances du personnel (n : 107)	58 %	4 %	Q13a	Protection des renseignements personnels (par le personnel) (n : 107)	94 %
Q7c	Renseignements fournis aux aînés (n : 107)	55 %	1 %	Q13c	Protection des renseignements personnels (par l'aménagement physique) (n : 107)	89 %
Q6a	Aménagement physique des lieux (n : 107)	38 %	2 %	Q5a	Équipements sont adéquats (n : 107)	78 %
Q11b	Accompagnement dans l'utilisation des modes de service (n : 7)	n=3	n=1	Q10a	Proposition d'utiliser les modes de service (n : 107)	54 %
Q16a	Satisfaction générale (n : 107)	73 %	3 %	Q11a	Accompagnement dans l'utilisation des modes de service (n : 10)	n=7
				Q12c	Utilisation autonome de modes de service dans le futur (n : 107)	28 %
				Q7a	Obtention de ce dont il / elle avait besoin (n : 107)	95 %
				Q8a	Obtention d'un service qui va au-delà de la question posée (n : 107)	52 %

# Faits saillants intégrant les entrevues auprès du personnel

## Éléments évalués par les citoyens et le personnel

### Le service rendu aux citoyens en général

- Dans l'ensemble, la plupart des citoyens se disent très satisfaits des services qu'ils ont reçus et ce malgré le fait que l'offre de service n'est qu'appliquée partiellement. La durée de la prestation des services, l'amabilité et la courtoisie du personnel, les connaissances du personnel, les renseignements fournis, l'aménagement physique des lieux et l'accompagnement dans l'utilisation des modes de service suscitent un niveau de satisfaction élevé. Par ailleurs, la grande majorité des citoyens considèrent qu'ils ont été traités de manière juste et équitable.
- Les délais pour rencontrer un agent, bien que jugés en général satisfaisants, suscitent plus d'insatisfaction que les aspects précédents.

### La livraison de l'offre de service aux aînés

- Tous les citoyens sondés ont reçu les services dans la langue officielle de leur choix. Toutefois, à peine plus de la moitié se sont vu proposer d'utiliser Internet ou la ligne téléphonique et la plupart des citoyens, bien qu'ils ont préféré le mode de service téléphonique à Internet, n'ont utilisé ni l'un ni l'autre. Certains ont été accompagnés dans ces rares utilisations, presque tous avec satisfaction. L'apprentissage qu'on retire de l'utilisation de ces modes de service est toutefois très variable. En effet, certains n'en retirent rien alors que d'autres beaucoup. Par ailleurs, une nette minorité de citoyens envisagent une utilisation autonome d'un des modes de service à l'avenir.
- Seulement la moitié des citoyens estiment avoir reçu un service qui va au-delà de la question posée, alors que la majorité estiment qu'il est important d'en avoir un (et c'est ce que l'offre prévoit). Par ailleurs, l'information générale sur les programmes et services du gouvernement du Canada n'est pas toujours donnée. Là aussi, la plupart des citoyens pensent toutefois qu'il est utile de recevoir ce type d'information.
- Selon le personnel, l'offre de service ne serait pas toujours appliquée adéquatement par manque d'effectifs mais également en raison de la connaissance limitée qu'ont les citoyens d'Internet. Ce phénomène s'appliquerait peut-être même à certains agents d'aide à la clientèle.

## Confidentialité et aménagement physique

- La majorité des citoyens sondés sont d'avis que leurs renseignements personnels ont été protégés par le personnel de Service Canada que l'aménagement physique est propice à la protection des renseignements personnels. Toutefois, même si peu de citoyens sont conscients du problème, les AAC et les CPS considèrent que les aires ouvertes ne sont pas propices à la confidentialité. On suggère d'ailleurs d'éloigner les lignes dédiées de la salle d'attente ou d'aménager des bureaux fermés. Notons également que les déplacements sont parfois considérés nombreux pour les citoyens dans certains bureaux, sans que cela soit considéré comme un problème majeur.

## Éléments évalués par le personnel seulement

### Les ressources humaines

- Les AAC estiment que la documentation et les outils de référence disponibles sous format électronique aident les AAC à appliquer l'offre de service mais le tableau des activités et l'utilisation des formulaires semblent problématiques dans certains cas.
- L'arrivée de l'offre de service aux aînés a eu un impact positif pour plusieurs employés qui ont le souci d'aider et d'offrir un meilleur service aux citoyens. Du côté des impacts négatifs, on note la compilation des statistiques et le fait de devoir gérer plusieurs offres différentes avec des procédures différentes en même temps. Quant à la direction, elle juge qu'un travail considérable doit être fait pour amener les AAC à ne pas sous-estimer la capacité des personnes âgées à utiliser Internet.

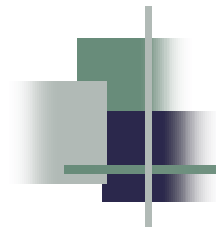
### Les fonctionnements et processus

- Les CPS et la DPS sont satisfaits de l'encadrement apporté par le régional. Le suivi demandé par le régional ne pose pas de problème aux CPS car le travail revient surtout aux AAC.
- Selon les CPS et la DPS, l'offre de service aux aînés s'intègre bien aux offres existantes bien que les AAC ne sont pas tous du même avis.

### Exportabilité du projet-pilote

- Voici les principales suggestions ou pratiques à retenir selon le personnel en vue d'un déploiement éventuel de l'offre :
  - S'assurer d'avoir suffisamment de personnel pour appliquer l'offre
  - Améliorer l'attitude et la formation des AAC ainsi que le suivi de l'application de l'offre
  - Laisser le choix du mode aux citoyens
  - Rendre le système Internet plus convivial





## **A. Résultats du sondage auprès des citoyens**

---



# Chapitre 1

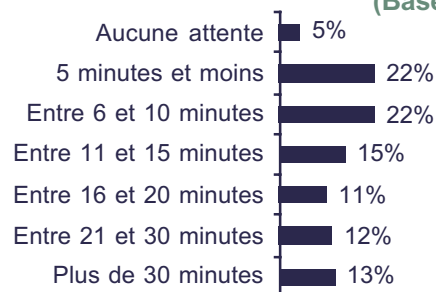
## Délais



## Délai pour rencontrer un agent

Q1a. « Environ combien de temps avez-vous attendu avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle? »

(Base : tous, n : 107)



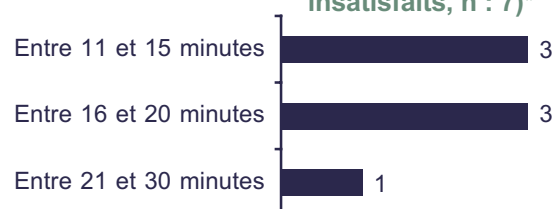
Q1b. « Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de ce temps d'attente? »

(Base : ceux qui ont attendu, n : 102)



Q1c. « Environ combien de temps jugez-vous acceptable d'attendre avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle? »

(Base : ceux qui ont attendu et qui sont insatisfaits ou très insatisfaits, n : 7)\*



\* : Étant donné le faible nombre de répondants à la question 1c, on présente les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

### Une attente variable

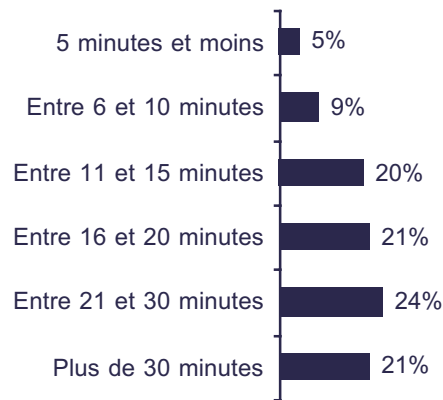
Environ la moitié (49 %) des répondants ayant obtenu un service relatif à des questions s'adressant particulièrement aux aînés ont attendu dix minutes ou moins avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle. Par contre, 13 % ont dû attendre au-delà d'une demi-heure. Il n'est donc pas surprenant de constater de l'insatisfaction chez certains (7 %).

Selon les quelques insatisfaits, le temps d'attente raisonnable devrait osciller autour de 10 à 20 minutes et ne pas dépasser 30 minutes.

## Durée de la prestation de l'ensemble des services offerts

Q15a. « Lors de votre visite, environ combien de temps avez-vous passé avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services? »

(Base : tous, n : 107)



Q15b. « Quel est votre degré de satisfaction quant au temps passé avec le personnel? »

(Base : tous, n : 107)



### Le temps passé pour recevoir l'ensemble des services varie d'un individu à l'autre

Dans la majorité des cas (86 %), il a fallu plus de dix minutes passées avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services. La nature ou la complexité des besoins de chacun doit certainement y être pour quelque chose.

Ce taux d'insatisfaction est très faible si on le compare au temps d'attente pour rencontrer un agent. Les quelques répondants insatisfaits (1 %) croient qu'il serait préférable de passer plus de vingt minutes avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services.



## **Chapitre 2**

### **Qualité du service obtenu**

---

# Langue du service et amabilité et compétence du personnel

*QLang. « Lors de votre récente visite dans un Centre Service Canada pour obtenir un service relatif à des questions touchant particulièrement les aînés, avez-vous été servi dans l'une des deux langues officielles de votre choix? »*

(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



*Q2a. « Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'amabilité et de la courtoisie que le personnel sur place vous a manifestées? »*

(Base : tous, n : 107)



*Q3a. « Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la compétence et du niveau de connaissance du personnel affecté au service à la clientèle lors de votre visite? »*

(Base : tous, n : 107)



## Un service disponible dans les deux langues

Tous les répondants ont pu obtenir le service recherché dans la langue officielle de leur choix.

## On est habituellement satisfait de l'amabilité et du niveau de compétence du personnel

La quasi-totalité des répondants (97 %) sont satisfaits ou très satisfaits de l'amabilité et de la courtoisie du personnel rencontré au Centre Service Canada. On note toutefois une certaine insatisfaction chez 3 % des répondants (n'a pas été bien accueilli, mauvaise humeur du personnel).

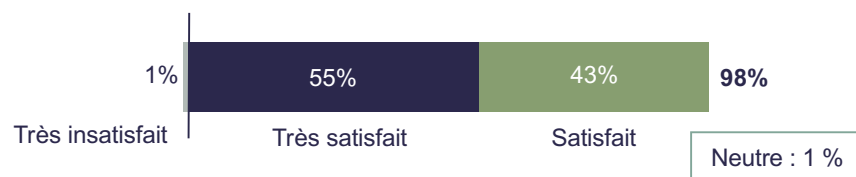
Le constat est similaire en ce qui a trait à la compétence et au niveau de connaissance du personnel (niveau de satisfaction de 94 %). Cette fois-ci, les raisons qui suscitent de l'insatisfaction chez 4 % des répondants sont : le personnel considéré comme mal informé, l'information fournie qui diffère d'un employé à l'autre, l'incompréhension du problème par un employé et le mauvais service reçu.

En somme, on peut dire que le ratio « très satisfaits / satisfaits » est très bon pour ces deux questions ayant trait au personnel.

## Renseignements aux aînés et information sur les programmes et services

Q7c. « Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la clarté et de l'exactitude des renseignements fournis? »

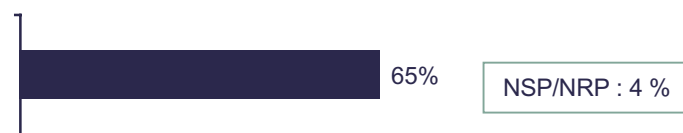
(Base : tous, n : 107)



Q9a. « Lors de votre visite, le personnel vous a-t-il donné de l'information générale sur les programmes et services du gouvernement du Canada? »

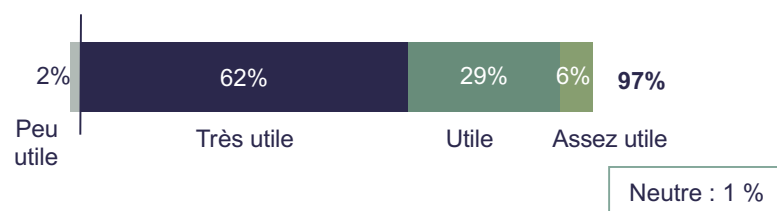
(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



Q9b. « Trouvez-vous utile que le personnel vous donne ce genre d'information? »

(Base : tous, n : 107)



### On est satisfait de la clarté et de l'exactitude des renseignements reçus

La quasi-totalité de ceux qui ont obtenu des services relatifs à des questions touchant les aînés sont satisfaits ou très satisfaits des renseignements fournis. La source d'insatisfaction mentionnée est que l'information donnée n'était pas la même d'un employé à l'autre.

### On ne reçoit pas toujours d'information sur les programmes et services disponibles

Les deux tiers (65 %) des répondants interrogés affirment que le personnel leur a donné de l'information générale sur les programmes et services du gouvernement du Canada. La transmission de cette information ne semble donc pas se faire de façon systématique, bien qu'elle fasse partie intégrante de l'offre de service.

### Une information jugée pourtant utile

Les répondants semblent accorder de la valeur à l'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada. En effet, la majorité d'entre eux (97 %) estiment qu'il est utile que le personnel leur en fournisse. Tous ceux qui jugent peu utile cette information n'en avait en fait pas reçue.

# Équité et protection des renseignements

Q4a. « Avez-vous l'impression que vous avez été traité de manière juste et équitable? »

(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



Q13a. « Lors de votre visite, avez-vous eu l'impression que vos renseignements personnels ont été protégés par le personnel? »

(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



Q13c. « Lors de votre visite, avez-vous eu l'impression que l'aménagement physique était propice à la protection de vos renseignements personnels? »

(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



## Un traitement considéré juste et équitable

Presque tous les répondants (96 %) considèrent avoir été traités de façon juste et équitable lors de leur visite au Centre Service Canada. Les répondants ayant répondu par la négative (3 %) attribuent leur insatisfaction au fait que l'accès aux informations complètes des clients n'est pas centralisé ou encore à l'attitude ou à la compétence du personnel. Ces deux dernières raisons n'ont pas été précisées davantage.

## On estime que les renseignements personnels sont bien protégés

Presque tous (94 %) ont le sentiment que leurs renseignements personnels ont été protégés par le personnel rencontré au centre Service Canada, mais 2 % de sont pas de cet avis et estiment que le système limite le personnel dans l'aide qu'il peut apporter aux clients.

## L'aménagement des lieux n'est pas optimal

L'aménagement des lieux semble favoriser assez bien la protection des renseignements personnels puisque près de neuf répondants sur dix (89 %) sont de cet avis. Malgré cela, 8 % ne partagent pas cet avis et évoquent le manque de confidentialité dans le centre (isoloirs pas fermés, on entend tout ce qui se dit, bureau trop près de la salle d'attente, à la vue de tous, espace entre l'allée et le comptoir mal délimité).





## **Chapitre 3**

### **Qualité de l'aménagement physique**

---

---

## Qualité de l'aménagement physique

Q5a. « Les équipements tels que téléphone, Internet, imprimante, photocopieur, télécopieur sont-ils adéquats pour le service que vous voulez obtenir? »

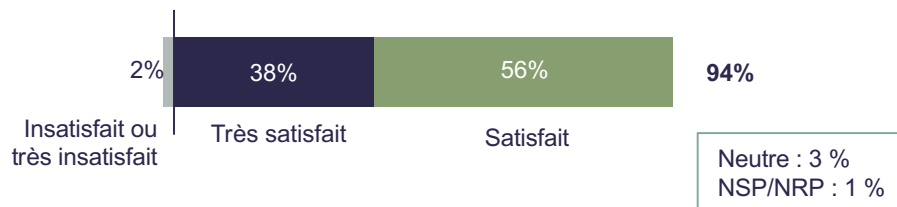
(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



Q6a. « Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'aménagement physique tel que l'accès au centre, les déplacements et la signalisation dans le local, la confidentialité, la sécurité? »

(Base : tous, n : 107)



### Des équipements pas toujours jugés adéquats

Plus des trois quarts (78 %) des répondants estiment que les équipements mis à leur disposition répondent bien à leurs besoins. 5 % des répondants ne sont cependant pas de cet avis parce qu'ils ne se sentent pas à l'aise avec les équipements (n'y connaît rien, service téléphonique a trop d'options, pas expert avec Internet).

Près d'un répondant sur cinq (17 %) ne s'est pas prononcé, probablement parce qu'ils n'ont pas eu à utiliser les équipements.

### L'aménagement physique est relativement satisfaisant

La grande majorité des répondants (94 %) sont satisfaits ou très satisfaits de l'aménagement physique des lieux. Le taux de « très satisfaits » se situe cependant sous la barre des 50 %, ce qui indique que l'aménagement n'est pas optimal.

Par ailleurs, les répondants insatisfaits (2 %) mentionnent la difficulté à trouver du stationnement et la difficulté à s'y retrouver dans l'édifice.



## **Chapitre 4**

### **Modes de service**

---

---

## Modes de service

Q10a. « Lors de votre visite, vous a-t-on proposé d'utiliser des modes de service Internet ou téléphonique? »

(Base : tous, n : 107)

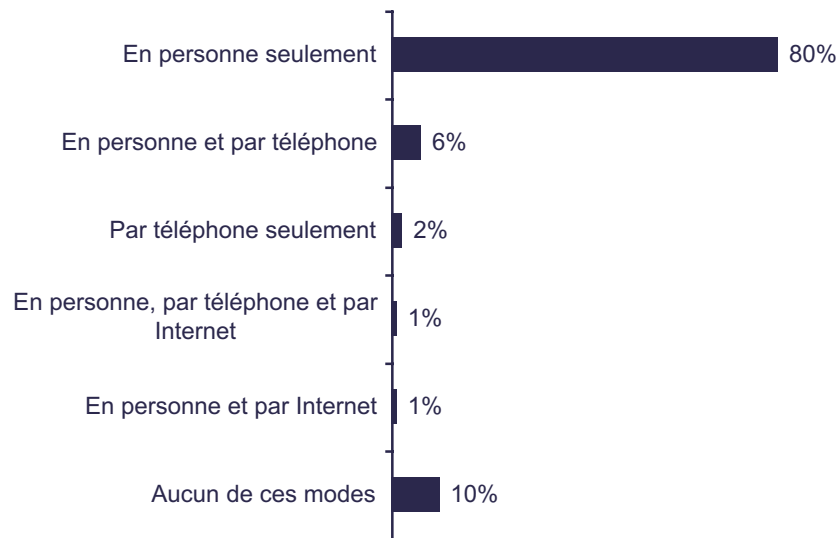
% de « Oui »



Q10b. « Toujours lors de votre visite, avez-vous utilisé un service...? »

(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



### Le personnel ne propose pas à tous ses clients d'utiliser les modes de service Internet ou téléphonique

Un peu plus de la moitié des répondants (54 %) se sont vu proposer d'utiliser le mode de service Internet ou téléphonique pour obtenir le service souhaité. Le fait que cette clientèle soit plus âgée et donc moins familière avec les technologies explique probablement ce résultat. D'ailleurs, on constate que seulement 10 % des répondants ont effectivement utilisé les modes de service Internet ou téléphonique, ce qui amène peut-être certains agents à cesser de les proposer.

### Le service en personne demeure de loin l'option privilégiée

Huit répondants sur dix (80 %) ont utilisé exclusivement le service en personne lors de leur visite au Centre Service Canada. Chez les répondants qui ont utilisé le service Internet ou téléphonique, c'était la plupart du temps en combinaison avec le service en personne. Par ailleurs, une personne sur dix (10 %) affirme n'avoir utilisé aucun des trois modes, ce qui semble inusité. On peut poser l'hypothèse que ces répondants n'ont pas bien compris la question ou bien qu'en raison d'un empêchement quelconque, certains d'entre eux ont dû quitter les lieux avant d'obtenir le service.

## Modes de service (suite)

Q11a. « Lors de votre visite, avez-vous été accompagné(e) par le personnel dans l'utilisation de modes de service Internet ou téléphonique? »

(Base : ceux qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone, n : 10)\*



Q11b. « Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accompagnement reçu? »

(Base : ceux qui ont été accompagnés par le personnel dans l'utilisation de modes de service Internet ou téléphonique, n : 7)\*



Q11d. « Quelle importance accordez-vous au fait de pouvoir obtenir un accompagnement dans l'utilisation de modes de service Internet ou téléphonique lors d'une visite au Centre Service Canada? »

(Base : ceux qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone, n : 10)\*



\* : Étant donné le faible nombre de répondants à ces trois questions, on présente les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

### Le personnel n'accompagne pas toujours les citoyens dans les nouveaux modes de service

Parmi les dix répondants qui ont utilisé les modes de service Internet ou téléphonique, sept ont été accompagnés dans leur démarche. Tous ceux qui ont utilisé les deux nouveaux modes de service estiment important que le personnel les accompagne dans leur démarche si nécessaire. On ignore pour quelle raison certains citoyens n'ont pas bénéficié d'un accompagnement. Il se peut que le personnel ait manqué de temps mais il est également plausible que certains citoyens n'en aient pas senti le besoin.

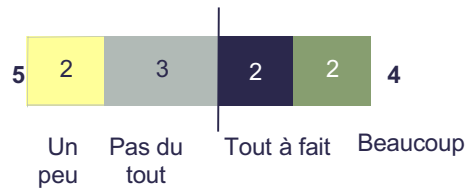
### On est habituellement satisfait de l'accompagnement reçu et on le considère important

Six des sept répondants qui ont été accompagnés dans l'utilisation des services Internet ou téléphonique sont satisfaits ou très satisfaits du service reçu. Le personnel semble donc s'y prendre de la bonne manière pour familiariser la clientèle avec ces deux modes de service. Une seule personne s'est dite insatisfaite parce que selon elle, le service n'était pas assez personnalisé.

## Modes de service (suite)

Q12b. « Lors de votre visite dans un Centre Service Canada, en avez-vous appris... sur le mode de service téléphonique? »

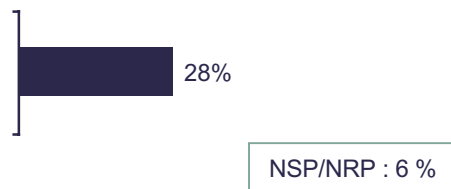
(Base : ceux qui ont utilisé le mode de service téléphonique, n : 9)\*



Q12c. « À l'avenir, pensez-vous utiliser les modes de service Internet ou téléphonique sans l'aide du personnel sur place pour des questions concernant les programmes et les services du gouvernement du Canada? »

(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



\* : Étant donné le faible nombre de répondants à la question 12b, on présente les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

### Même en les utilisant, on n'en apprend pas beaucoup sur les nouveaux modes de service

Des deux seuls répondants qui ont utilisé le mode de service Internet, un estime en avoir appris beaucoup sur ce mode de service alors que l'autre dit en avoir appris qu'un peu.

En ce qui concerne le mode de service téléphonique, parmi les neuf répondants qui l'ont utilisé, quatre personnes considèrent en avoir appris « tout à fait » ou « beaucoup » alors que les cinq autres en ont appris « un peu » ou « pas du tout » sur ce mode de service.

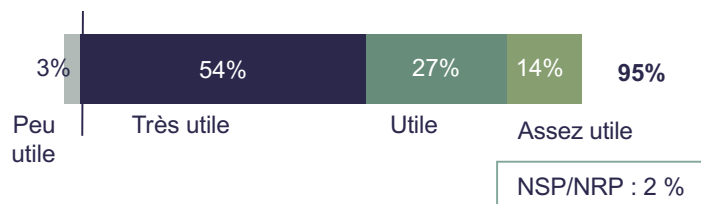
### Peu sont ouverts à essayer les modes de service de façon autonome

Environ un répondant sur quatre (28 %) affirme qu'il utilisera par lui-même et sans aide les modes de service Internet ou téléphonique lors d'une prochaine visite au Centre Service Canada. Ceci est très peu, mais relativement compréhensible compte tenu qu'il s'agit d'une clientèle plus âgée qui a probablement besoin de plus de soutien pour utiliser les technologies.

## Vers un guichet unique

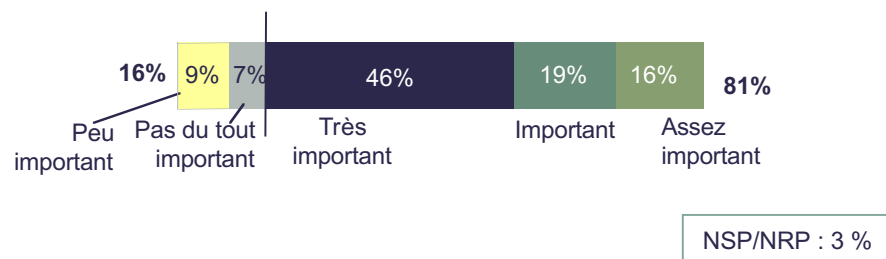
**Q14a. « Trouvez-vous utile qu'un Centre Service Canada offre un service relatif aux différentes questions qui concernent les aînés et non pas seulement en lien avec les citoyens inscrits au programme de la sécurité du revenu? »**

(Base : tous, n : 107)



**Q14b. « Quelle importance accordez-vous au fait que le gouvernement du Canada veuille mettre en place un guichet unique pour les services qu'il offre, c'est-à-dire un endroit où on peut obtenir tous les services? »**

(Base : tous, n : 107)

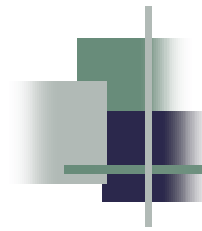


### On accorde de l'importance au service aux aînés

La majorité (95 %) des personnes interrogées qui ont obtenu un service relatif à des questions touchant particulièrement les aînés considèrent que ce service est utile, dont plus de la moitié qui le jugent très utile. 3 % n'y voient cependant que peu d'utilité.

### Une certaine ouverture envers le concept de guichet unique

La majorité des répondants (81 %) croient qu'il est important que le gouvernement du Canada mette en place un guichet unique pour les services qu'il offre. Cependant, environ une personne sur six (16 %) n'y accorde que peu ou pas d'importance.



## **Chapitre 5**

### **Satisfaction globale**

---

---



## Atteinte des résultats recherchés et davantage

Q7a. « À la fin de votre visite, aviez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin? »

(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



Q8a. « Lors de votre visite, avez-vous obtenu, par le personnel, un service qui va plus loin que la question posée? »

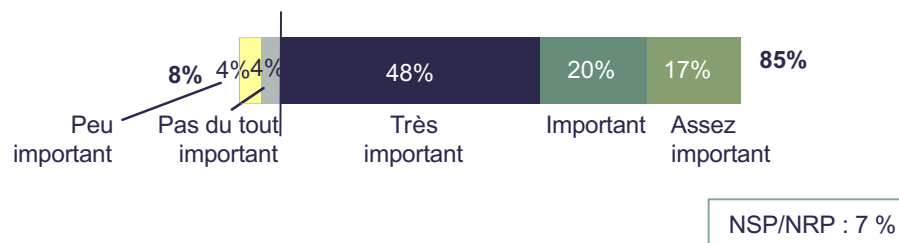
(Base : tous, n : 107)

% de « Oui »



Q8b. « Quelle importance accordez-vous au fait d'obtenir un service qui va plus loin que la question posée? »

(Base : tous, n : 107)



### Des besoins pas entièrement comblés

La grande majorité (95 %) des personnes interrogées estiment avoir obtenu ce dont elles avaient besoin lors de leur visite au Centre Service Canada. On en compte donc 5 % qui ne sont pas de cet avis. Parmi les raisons mentionnées, notons le fait de ne pas avoir obtenu de réponse à sa question, de souhaiter avoir plus d'exemples sur le site Internet, de préférer faire toujours affaire avec la même personne, que le personnel soit mieux informé et qu'il soit plus compréhensif si le client n'est pas à l'aise avec l'ordinateur.

### Aller au-delà du besoin du client revêt une importance

La moitié des répondants (52 %) affirment que lors de leur visite, le personnel s'en est surtout tenu au but principal de la visite, sans aller plus loin que la question posée. Or, la plupart (85 %) accordent de l'importance à un service qui va au-delà de la question posée. De plus, un tel service fait en principe partie intégrante de l'offre de service.

## Satisfaction générale

Q16a. « Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service reçu? »

(Base : tous, n : 107)

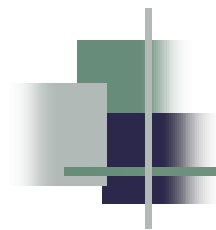


### Une satisfaction élevée dans l'ensemble...

Presque tous les répondants (95 %) sont satisfaits ou très satisfaits du service qu'ils ont reçu relativement à des questions touchant particulièrement les aînés. Le niveau de satisfaction élevé « très satisfait » est d'ailleurs majoritaire (trois quarts des répondants).

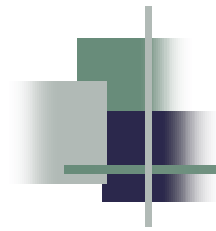
### ... mais il y a place à l'amélioration

Mais comme on l'a vu plus tôt, quelques-uns (3 %) sont sortis déçus. Ils évoquent une approche peu chaleureuse, un personnel qui manque de formation et d'outils pour bien faire son travail, une information erronée ou insatisfaisante et la perception d'une certaine incompétence du personnel.



## **B. Résultats des entrevues auprès du personnel**

---



## **1. Ressources humaines**

## Documentation et outils de référence

### Évaluation positive en général malgré certains irritants

- En général, la documentation et les outils de référence disponibles sous format électronique aident les AAC à appliquer l'offre de service, bien que certains AAC (ceux qui ont plus d'expérience avec PSR) ne sentent pas le besoin de les utiliser. On note toutefois certains problèmes au chapitre de l'accès mais ces problèmes ne sont pas généralisés car plusieurs AAC sont étonnés d'en entendre parler. Les problématiques rencontrées se résument aux commentaires suivants, la plupart concernant le **tableau des activités** :
  - le tableau des activités, bien que maintenant amélioré, jugé trop volumineux (le menu déroulant prend un certain temps)
  - les liens du tableau d'activités n'ouvraient pas au départ (a été corrigé)
  - impossibilité de remplir les formulaires directement (nécessité de se déplacer)
  - les formulaires dans le tableau des activités n'ouvraient pas tout le temps
  - accès lent lorsque plusieurs outils ouverts en même temps
  - le formulaire ISP-3000 coché n'apparaît pas coché une fois imprimé
  - le guide papier est jugé plus rapide

## Offre de service pas appliquée adéquatement (raisons)

### Des explications diverses

- Les raisons invoquées par les agents d'aide à la clientèle pour expliquer leur impression de ne pas appliquer l'offre de service adéquatement sont présentées ci-dessous, mais il faut noter que plusieurs AAC étaient étonnés de ce constat provenant du sondage auprès de leurs collègues :
- **Raisons liées au déploiement de l'offre**
  - le manque perçu d'effectifs / l'achalandage
  - la valeur ajoutée (accompagnement) est laissée de côté quand c'est trop occupé
  - les problèmes de confidentialité à la ligne dédiée
- **Raisons liées à la formation et à l'attitude des agents**
  - certains agents n'ont peut-être pas été formés à PSR (hypothèse d'un répondant)
  - un manque de documentation sur l'ensemble des services
  - oubli de faire le pas de plus (valeur ajoutée) ou manque de volonté
  - certains agents ont de la difficulté à accompagner les citoyens sur les ordinateurs
  - certains agents sont plus ou moins d'accord avec l'idée de rendre les personnes âgées de plus en plus autonomes
- **Raisons liées aux citoyens**
  - les gens ne sont pas à l'aise avec l'ordinateur / ne sont pas prêts à ça
  - problèmes de langue dans le cas de certains immigrants

*« Non, je ne vois pas d'autres raisons à part la bonne volonté des employés, car au début nous avons reçu une formation : nous avons passé au travers de la nouvelle offre de service aux aînés, nous avons vu le tableau des activités, nous avons eu un peu de « coaching » pour nous aider à se démêler dans tout ça ».*

*« L'habitude. Les anciennes habitudes. Nous étions habitués de recevoir le client, habitués de compléter la demande pour lui, on n'avait pas le réflexe de suggérer de le faire par Internet comme on n'avait pas l'habitude de demander au citoyen s'il avait d'autres questions par rapport à d'autres offres du gouvernement ».*

## Raisons pour s'être senti impliqué dans l'offre

### Le souci d'aider le citoyen et les moyens pour le faire

- Le souci d'aider le citoyen ainsi que le sentiment d'avoir les moyens de le faire sont au coeur du sentiment d'implication ressenti par les AAC dans le cadre du déploiement de l'offre de service. On note également les facteurs suivants :
  - les visites régulières de la représentante CPFA ou de la représentante régionale
  - les rencontres pour guider les AAC
  - l'information transmise par courriel
  - les nombreux outils
  - la collaboration entre AAC
- Pour leur part, les CPS se sont sentis impliqués grâce à la formation de départ suivie en compagnie des AAC et parce qu'ils ont été consultés en cours de route sur la façon de livrer l'offre. L'appui du bureau régional, la rétroaction et la rencontre initiale avec les gestionnaires ont également joué un rôle. Pour la direction, l'implication a été favorisée par la formation et par l'écoute du bureau régional.
- Par ailleurs, la direction a impliqué son personnel en lui expliquant l'offre de service et ses fondements, en le faisant participer à la formation, en impliquant le consultant, en organisant des rencontres hebdomadaires et en mettant en place un processus de rétroaction régulier.

*« Le goût d'offrir un service amélioré aux aînés car nous établissons une certaine confiance entre nous et le citoyen qui entre au bureau. Nous ne faisons pas seulement sa demande de pension de vieillesse, il y a plusieurs aspects maintenant qui n'existaient pas avant qui sont offerts, comme par exemple la valeur ajoutée, les demandes de pension de vieillesse par Internet, nous pouvons aussi mettre l'accent sur les transactions par téléphone, il y a beaucoup de choses qui peuvent se faire par téléphone, faire connaître d'autres programmes aux personnes âgées. Il s'agit d'une clientèle assez facile comparativement à la clientèle des autres offres... C'est tout. »*

## Impacts sur le travail

### Le souci d'aider et la valeur ajoutée

- Les impacts positifs que les AAC perçoivent sur leur travail se résument au souci d'aider, à la réduction des délais et à la valeur ajoutée. Quant aux impacts négatifs, on note :
  - les comptes rendus (beaucoup de grilles de compilation manuelles)
  - des entrevues plus longues car les citoyens ne veulent pas aller sur Internet
  - la lourdeur liée au fait de gérer plusieurs offres différentes avec des procédures différentes
  - le manque de temps pour offrir un bon service au fur et à mesure que des offres sont ajoutées

### Une offre à la fois

- La direction se montre sceptique quant à la capacité du personnel (bien que les capacités varient grandement d'un individu à l'autre) à voir le nombre d'offres de service augmenter, et ce malgré le fait que l'on juge que l'offre s'intègre bien aux offres existantes. On suggère de répartir le tout dans le temps et de s'assurer que les AAC maîtrisent une offre avant d'en introduire une nouvelle.

### Résistance de certains agents

- Pour les CPS, les impacts sur le travail incluent du temps pour s'appropriier l'offre, pour appuyer les AAC, pour les conférences téléphoniques, pour les suivis et pour les rapports. Les CPS ont également eu à composer avec la résistance de certains AAC expérimentés à travailler avec des outils différents (préférant appliquer leur « bonne vieille méthode »). Pour faciliter la tâche aux AAC, on suggère par ailleurs :
  - que les données enregistrées pour la compilation se fassent avec le « PAPS »
  - qu'une méthode visant à emmener le citoyen vers Internet leur soit enseignée (pas seulement une formation technique)
  - qu'ils aient moins d'offres à appliquer en même temps afin de leur donner le temps de comprendre et de mettre en pratique le tout
  - un suivi plus individuel de leur travail

### Changer les mentalités

- La direction juge qu'un travail considérable est nécessaire pour changer la mentalité de certains AAC qui croient que les personnes âgées ne sont pas en mesure d'utiliser Internet. Il faudrait également se rendre dans les points de service pendant une semaine au début et d'assurer un suivi régulier ensuite, sans compter les conférences téléphoniques.

*« Ça pourrait être comme les gens qui, à la place d'attendre longtemps juste pour faire un changement d'adresse, si on le réfère tout de suite au service téléphonique je trouve que c'est positif. Même au niveau de les informer sur différents programmes, c'est positif. »*



## Impacts positifs sur le citoyen

### **Guichet unique et service d'accompagnement**

- Pour les citoyens, les principaux éléments positifs relevés par le personnel sont le principe du guichet unique (tout à la même place), la valeur ajoutée, la possibilité d'aider, d'informer et d'accompagner le citoyen ainsi que la ligne dédiée. Toutefois, on note que l'outil Internet manque de convivialité.

*« Si l'accès à Internet se développe de façon beaucoup plus poussée, c'est-à-dire qu'un bénéficiaire pourra faire sa demande et qu'elle soit envoyée directement au Ministère sans qu'ils aient besoin de l'imprimer et de la faire compléter, je pense qu'un système Internet convivial pourrait être un plus vraiment par rapport à cette offre de service-là. »*



## **2. Fonctionnement et processus**

## Problèmes liés à la confidentialité

### Un aménagement qui fait défaut

- Les problèmes de confidentialité sont pour la plupart attribuables à la déficience de l'aménagement dans les bureaux de Service Canada (et ils touchent les deux modes de service), comme on peut le voir ci-dessous :
  - possibilité d'entendre les conversations dans les zones d'intervention individuelle et dans la zone de la ligne dédiée
  - paravents trop bas
  - pas de paravents entre les ordinateurs
  - ordinateurs trop près l'un de l'autre
  - le simple fait d'entrer des informations dans l'ordinateur
  - pas de zone dédiée strictement à PSR
- Les solutions proposées incluent :
  - mettre les lignes dédiées plus à l'écart, ou plus loin de la salle d'attente
  - aménager des bureaux fermés
  - travailler à partir de la maison

*« Comme les lignes dédiées on entend tout, comme je vous l'expliquais un peu plus tôt, je pense à la première question. On entend absolument tout et même en intervention individuelle, on est un bureau à aire ouverte, les paravents ne vont pas jusqu'au plafond, ils ne se rapprochent même pas du plafond. Si je suis debout, le paravent est plus bas que moi. On entend absolument tout ce qui se passe et les personnes âgées, il y en a beaucoup qui entendent moins bien. On parle de personnes âgées, cela peut être une personne de 65 ans comme de 80 ans. Il y a de tout là-dedans. Les gens vont parler plus fort et on a tendance, ce n'est pas parce que les gens ne comprennent pas, on a tendance, s'ils parlent fort à parler fort nous aussi. »*

## Problèmes avec les modes de service (en appui à l'offre)

**Les problèmes concernent les deux modes de service, bien que le mode de service téléphonique soit généralement plus apprécié qu'Internet**

### ■ Mode de service Internet (problèmes)

- impossibilité de remplir un formulaire de demande de pension en direct (risque d'erreur, pas interactif)
- étape d'authentification des demandes exige du temps
- les clients ont peur d'Internet
- gens pas à l'aise de remplir leurs formulaires à l'ordinateur
- formulaires comportent de petits caractères qui rendent la lecture difficile
- manque de convivialité du site (demandes de pension qui s'ouvrent en format PDF, présentation en deux colonnes)
- beaucoup d'information (défi de trouver ce que l'on cherche)
- besoin de cliquer sur plusieurs écrans avant d'avoir l'information

### ■ Mode de service téléphonique (problèmes)

- pas de confidentialité (voir page précédente)
- problème pour ceux qui ne parlent ni français ni anglais
- lourdeur des systèmes vocaux, réticence instinctive des gens à utiliser ce genre de système
- mention qu'ils peuvent faire le zéro seulement à la fin (hypothèse)
- un seul téléphone pour PSR, assurance-emploi et ARC

*« Le service Internet au niveau de la pension, ils ne peuvent pas compléter une demande en direct. Il faut qu'ils aient complété la demande et l'imprimer par la suite. D'aucune façon le système va les aviser s'il y a une erreur ou quoi que ce soit parce que ce n'est pas interactif avec quelque programme que ce soit. »*

*« Le système automatisé, c'est le système de réponse vocale, les gens l'utilisent peu parce qu'ils ont simplement besoin de parler et de se faire rassurer par un agent en personne. C'est le commentaire qu'on a ici du bénéficiaire, il n'est pas intéressé à parler à une machine, il n'a pas l'impression d'avoir pu poser ses questions, d'abord, et il n'est pas sûr des réponses qu'il a obtenues. »*

# Équipements

## Ne posent pas problème en général

- Bien que des problèmes aient été identifiés dans le sondage auprès des AAC en ce qui concerne le téléphone et le photocopieur, les entrevues nous fournissent un son de cloche moins négatif. On note toutefois certains irritants qui méritent une attention particulière :
  - photocopieur parfois situé assez loin
  - télécopieur démodé (qualité douteuse des photocopies, confirmation des envois non réussis seulement )
  - manque de téléphones
  - problèmes de confidentialité à la ligne dédiée (ligne dédiée)
  - besoin de l'information de la ligne 150 (ligne dédiée)

## Mécanismes de suivi

### **Mécanismes de suivi jugés adéquats mais plus de visites du régional souhaitées**

- Dans l'ensemble, on juge les mécanismes de suivi adéquats. Notons que les mécanismes de suivi locaux utilisés étaient généralement des rencontres d'équipe.
- Du point de vue de l'encadrement régional, on souhaiterait plus de visites d'appui dans le but de vérifier la qualité du travail des AAC de manière individuelle.
- Quant au suivi demandé par le régional, les CPS le jugent plus compliqué pour les AAC que pour eux (collecte de données manuelle, trois outils électroniques en même temps).



### **3. Exportabilité du projet-pilote et degré de satisfaction**

---

# Bonnes pratiques et leçons apprises

## Plusieurs idées à prendre en considération

- Voici les bonnes pratiques et leçons apprises qui permettraient de mieux planifier un éventuel déploiement de l'offre de service auprès des aînés. Notons qu'au chapitre des bonnes pratiques observées, on mentionne le tableau des activités (pourtant critiqué par certains) et les visites d'appui.

### ■ Leçons apprises (constats d'améliorations)

#### Sur le fonctionnement

- assurer une confidentialité sur Internet
- ne pas imposer l'outil Internet aux citoyens

#### Sur les outils et l'équipement

- rendre le système Internet plus convivial
- augmenter le nombre d'appareils téléphoniques (un CSC en particulier)

#### Sur le travail des agents

- ne pas oublier de donner l'information sur les autres services gouvernementaux (valeur ajoutée)
- faire preuve de patience avec les citoyens (il y aurait eu des cas où un AAC soulignait à un citoyen qu'il aurait dû lire ses affaires)
- revenir continuellement auprès des employés sur le cheminement de la clientèle
- éliminer les préjugés des agents qui croient que les personnes âgées ne voudront pas ou ne sont pas capables d'aller sur Internet

*« Ce serait probablement de recevoir de l'information, des rappels aussi, de ne pas oublier de donner de l'information... pas de dire de donner de l'information, mais peut-être des rappels de représentants du gouvernement, ceux qui sont en charge de cela. Peut-être nous envoyer des rappels pour nous dire « bon, concernant tel organisme ou tel sujet par rapport aux aînés, n'oubliez pas vous pouvez les diriger là selon s'ils vous demandent tel renseignement, vous pouvez les diriger. »*



# Bonnes pratiques et leçons apprises

## Plusieurs idées à prendre en considération (suite)

### ■ Suggestions de bonnes pratiques

#### Sur le fonctionnement

- conserver le service en personne
- s'assurer à l'accueil que les citoyens ont tout pour déposer leur demande
- amener de plus en plus de gens vers Internet

#### Sur la formation et le suivi

- faire plus ressortir le but recherché de l'offre de service auprès des AAC
- faire plus de suivi sur l'application de l'offre de service (conférences téléphoniques avec autres projets pilotes, rencontres pour discuter de l'offre)
- assurer une formation adéquate et une présence régulière du consultant des bureaux locaux
- former des groupes pour la formation (AAC plus avancés vs moins avancés) et adapter la durée de la formation aux besoins de chaque groupe

#### Sur les outils

- sur Internet, prévoir un « pop up » pour indiquer à l'utilisateur les questions oubliées
- pouvoir envoyer les formulaires directement par Internet

#### Autres

- choisir le bon moment pour l'implantation (pas d'autres offres en même temps, pas en période d'achalandage)
- transmettre des informations pertinentes aux citoyens qui auront bientôt 65 ans
- offrir un service mobile (centres d'hébergement, CLSC, centres communautaires)

# Satisfaction et suggestions

## Assez grande satisfaction en général

- De façon générale, le personnel se dit satisfait de la manière dont est livrée l'offre de service aux Aînés. Voici les suggestions proposées pour améliorer le service :

### La publicité entourant l'offre

- informer les citoyens avant qu'ils se présentent sur place
- améliorer la documentation pour les aînés et la promotion pour les y amener

### Sur le fonctionnement

- s'assurer d'avoir suffisamment de personnel
- ne pas appliquer trop d'offres à la fois
- améliorer l'aspect valeur ajoutée
- assurer une plus grande présence du consultant et du gestionnaire sur le plancher
- améliorer l'aspect confidentialité (ligne dédiée) en travaillant l'aménagement
- laisser le choix du mode de service aux gens

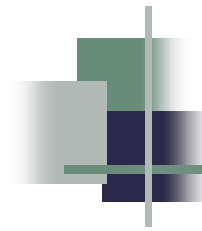
### Sur les outils

- trouver un système Internet plus convivial (sites Internet)
- accélérer l'accès aux formulaires
- permettre d'écrire dans les formulaires
- dans le système d'exécution PSR, donner accès au revenu de l'année courante et précédente à l'année longue, et non seulement pendant la période de renouvellement

### Sur l'implication et le travail des agents

- s'assurer que tous les AAC ont les capacités de bien appliquer l'offre (ex. : à l'aise sur Internet)
- continuer de donner un droit de parole aux AAC

*« Les clients repartent normalement avec le sourire. « Merci, ce n'était pas si compliqué que cela et avoir su, bla-bla-bla! » Je regarde au niveau de la satisfaction de la clientèle... les clients que je vois ou les commentaires que j'entends des clients ou des commentaires qui se font à mes collègues... les citoyens sont satisfaits en général, je dirais. Celui qui n'est pas satisfait, c'est peut-être parce que l'on vient de lui annoncer qu'il n'a pas droit à son supplément parce qu'il a fait trop de sous ou quelque chose. Mais cela fait partie de la job. Non, les clients sont ... les citoyens sont satisfaits en général que l'on ait pris le temps avec eux de décortiquer leurs documents et de les aider à compléter... de leur expliquer qu'est-ce qui était pour se passer. Les gens partent satisfaits. »*



## Conclusions



# Conclusions

## Sur les services rendus aux citoyens :

### **Des citoyens généralement très satisfaits des services**

- La grande majorité des citoyens sondés se sont montrés très satisfaits des services qu'ils ont reçus (et ont obtenu ce dont ils avaient besoin), et ce à tous les chapitres à l'exception du temps d'attente avant de rencontrer un agent qui a généré un niveau d'insatisfaction non négligeable.
- Tous les citoyens ont obtenu des services dans la langue officielle de leur choix, mais l'application de l'offre de service ne se fait pas tel que prévu. En effet, on ne fournit pas systématiquement l'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada, on propose d'utiliser les modes de service seulement une fois sur deux et on donne l'impression aux citoyens d'aller au-delà de la question posée dans la même proportion. Autre indice révélateur de l'application partielle de l'offre de service, une faible minorité de citoyens envisagent d'utiliser l'un ou l'autre des modes de service de façon autonome à l'avenir. Donc, rien de concluant pour l'instant.

### **Les AAC sont conscients de la problématique**

- Outre les problèmes d'achalandage et de confidentialité, l'application partielle de l'offre de service prendrait sa source en grande partie dans la perception partagée par plusieurs AAC que les personnes âgées ne sont pas à l'aise avec Internet et la réticence des AAC à rendre les personnes âgées plus autonomes. Donc, un changement de mentalité serait nécessaire. Par ailleurs, certains AAC auraient eux-mêmes de la difficulté à naviguer avec aisance sur Internet, ce qui met à l'avant-plan l'importance de la formation. On note également un manque au chapitre de la documentation disponible sur l'ensemble des services.

## Conclusions -Suite

### Sur l'aménagement physique et la confidentialité :

#### **Les aires ouvertes nuisent à la confidentialité**

- Bien que la plupart des citoyens sondés estiment que l'aménagement physique des lieux est propice à la protection des renseignements personnels, certains déplorent la proximité d'autrui. Le personnel a également souligné que les aires ouvertes, l'absence de paravents entre les ordinateurs, des paravents trop bas, la proximité des ordinateurs et l'absence de zone dédiée strictement à PSR entravaient la confidentialité. On suggère de mettre les lignes dédiées plus à l'écart ou d'aménager des bureaux fermés.

### Sur les modes de service :

#### **On souhaiterait un site WEB plus convivial**

- Le site web manque de convivialité selon plusieurs, notamment au chapitre de l'utilisation des formulaires, qui ne sont pas interactifs et dont les caractères sont de taille insuffisante. On note également que malgré l'abondance d'information, il faut beaucoup de temps et plusieurs clics de souris avant de la trouver. Considérant les réticences des citoyens et du personnel à aller sur Internet, il apparaît critique de créer un environnement qui facilite autant que possible l'utilisation de ce mode de service. Pour ce qui est du téléphone, outre les aspects de confidentialité, on constate que le SRVA est rébarbatif pour certains, d'où l'importance pour les AAC d'informer les citoyens sur la possibilité de parler directement à un agent en appuyant sur le zéro.

### Sur les aspects internes de la mise en œuvre de l'offre de service :

#### **Les processus internes conviennent**

- Les mécanismes de suivi locaux, qui consistent principalement en réunions, de même que l'encadrement régional et le suivi demandé par le régional ne posent pas de problème. On souhaite toutefois plus de visites d'appui pour vérifier la qualité du travail des AAC sur une base individuelle.



## **Annexe 1**

### **Méthodologie détaillée (sondage)**

---

# Méthodologie

## Objectif

- L'objectif de cette annexe est de réunir les informations sur le déroulement de l'enquête téléphonique auprès des citoyens. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

## Plan de sondage

### Population cible

- Les citoyens de Lasalle, du Bas-Saint-Laurent et de l'Outaouais desservis par le projet pilote « Service aux aînés » constituent la population cible de la présente étude.

### Base de sondage

- L'échantillon initial a été fourni par le client. La prise des coordonnées a eu lieu dans les bureaux de Service Canada du 2 mars au 28 avril 2006. Au total, on a demandé à 553 personnes ayant obtenu un service touchant particulièrement les aînés si elles voulaient participer à l'étude. De ces 553 personnes, 168 ont accepté.

### Plan d'échantillonnage

- Échantillonnage aléatoire simple dans la population cible.

Strate	Service aux aînés
Entrevues complétées	107

## Méthodologie (suite)

### Questionnaire

- Le questionnaire a été conçu par Service Canada, puis révisé et programmé par SOM. Les entrevues ont été réalisées en français et en anglais. La durée moyenne du questionnaire est d'un peu moins de 11 minutes.
- Le questionnaire a été testé auprès de 4 répondants le 24 mai 2006. La version finale du questionnaire est présentée à l'annexe 2.

### Collecte

#### Période de collecte

- Du 24 mai au 7 juin 2006.

#### Mode d'entrevue

- Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
- Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- Jusqu'à huit appels ont été faits pour tenter de joindre les personnes échantillonnées.

#### Résultats de l'enquête

- On a demandé à 553 personnes ayant obtenu un service relatif à des questions touchant particulièrement les aînés si elles voulaient participer à l'étude. Comme un total de 107 entrevues ont été complétées, **le taux de réponse de l'enquête se situe donc à 19,3 %**.

#### Résultats des appels (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)

- Taux de non-réponse 12,9 %
- Taux de refus 12,9 %
- **Taux de réponse des appels 74,1 %**



## Résultats administratifs détaillés

### Service Canada (Projet pilote)

Entrevues réalisées du 24 mai au 7 juin 2006

Strate : Aînés

<b>A. Échantillon de départ</b>	<b>168</b>
B. Non joints au cours de la période	1
C. Hors service	7
D. Non résidentiels	3
E. Lignes en dérangement	0
F. Non admissibles	2
G. Hors strate	0
H. Incapacité / Autres langues	11
I. Absents	18
J. Incomplets	1
K. Refus du ménage	3
L. Refus de la personne sélectionnée	15
<b>M. Entrevues complétées</b>	<b>107</b>
<b>Principaux indices</b>	
N. Numéros non joints (B+E)	1
O. Numéros joints (A-(N+G))	167
P. Numéros joints inutilisables (C+D+H)	21
Q. Numéros joints utilisables (O-P)	146
R. Estimation du nombre de non joints utilisables (NQ/O)	1
S. Estimation du nombre total de numéros utilisables (Q+R)	147
<hr/>	
Non-réponse estimée (%) ((R+I)/S)	<b>12,9 %</b>
Refus (%) (J+K+L)/S	<b>12,9 %</b>
<b>Taux de réponse estimé (%) ((M+F)/S)</b>	<b>74,1 %</b>

## Méthodologie (suite)

### Pondération et traitement

- Aucune pondération n'a été effectuée dans le cadre de ce projet.

### Marges d'erreur

- La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée. En effet, la marge d'erreur est plus haute lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.
- Le tableau suivant donne les marges d'erreur de l'étude selon la valeur de la proportion estimée.

	Services aux aînés
Nombre d'entrevues	107
Proportion :	
99 % ou 1 %	±1,9%
95 % ou 5 %	±4,1%
90 % ou 10 %	±5,7%
80 % ou 20 %	±7,6%
70 % ou 30 %	±8,7%
60 % ou 40 %	±9,3%
<b>50 % (marge maximale)</b>	<b>±9,5%</b>



## **Annexe 2**

### **Méthodologie détaillée (entrevues)**

---

## Méthodologie (entrevues)

### Objectif

- L'objectif de cette annexe est de réunir les renseignements techniques sur le déroulement des entrevues auprès du personnel. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les étapes, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

### Recrutement

- Le recrutement pour les entrevues téléphoniques en profondeur a été effectué par SOM du 25 au 30 mai 2006 à partir d'une liste de coordonnées fournie par Service Canada.

### Entrevues

- Au total, 12 entrevues d'une durée approximative variant entre 30 et 45 minutes ont été effectuées du 31 mai au 8 juin 2006 auprès du personnel de Service Canada par un interviewer de SOM, à l'aide d'un guide d'interview élaboré par Service Canada. Les entrevues ont été réalisées en français et enregistrées sur support audio avec l'autorisation des répondants. Par ailleurs, elles ont fait l'objet d'une retranscription. Voici comment les entrevues se répartissent :

- |  |             |
|--|-------------|
| ■ Agents d'aide à la clientèle (AAC) :         | 6 entrevues |
| ■ Consultantes, prestation de services (CPS) : | 3 entrevues |
| ■ Directrices, prestation de services (DPS) :  | 3 entrevues |
|  |             |
| ■ CSC Lasalle:                                 | 4 entrevues |
| ■ CSC Outaouais :                              | 4 entrevues |
| ■ CSC Bas St-Laurent:                          | 4 entrevues |



## **Annexe 3**

### **Questionnaires**

---

---

/\*

## Légende

<b>*texte*</b>	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'interviewer lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
<b>/*texte*/</b>	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'interviewer lors de l'entrevue.
<b>NSP</b>	Choix de réponses : Ne sait pas
<b>NRP</b>	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
<b>NAP</b>	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
<b>-&gt;, -&gt;&gt;</b>	Signifie « Passez à la question »
<b>-&gt;sortie</b>	Valide avec l'interviewer que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
<b>-&gt;fin</b>	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
<b>1=, 1=</b>	Lorsque <u>tous</u> les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
<b>1=, 2=, ...</b>	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
<b>Q_Sical, Q_INcal</b>	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

\*/

Q\_Bi  
->>caltxt1

Bonjour/Bonsoir. Puis-je parler à... ?

**/\*strates :**           **1=CIC, 2=ARC et 3=Aînés\*/**

Q\_incaltxt1           lorsque strate=1 alors q#txt1=1 et lorsque strate=2 alors q#txt1=2 et lorsque strate=3 alors q#txt1=3  
->>sel

Q\_txt1                \*Autocomplétée pour affichage\*

1=de citoyenneté et d'immigration  
2=fiscales  
3=touchant particulièrement les aînés

Q\_sel                 \*Bonjour/Bonsoir,\* je m'appelle... de la maison de recherche SOM. Nous avons été mandatés par Service Canada pour effectuer une étude auprès des clients qui se sont présentés récemment dans un centre Service Canada pour obtenir un service relatif à des questions <txt1>.

\* Au besoin : Un centre Service Canada est un bureau du gouvernement fédéral qui offre différents services gouvernementaux comme des services sur l'assurance-emploi, les prestations de la sécurité du revenu, le numéro d'assurance sociale, etc. \*

Vos réponses seront utilisées pour améliorer les services offerts et seront traitées conformément aux lois concernant les renseignements personnels qui s'appliquent. Aucune réponse ne sera rattachée à une personne en particulier.

\*Au besoin : Cet entretien durera de 8 à 12 minutes selon vos réponses et votre opinion est très importante à l'évaluation des services de Service Canada.\*

2=\*Continuez

Q\_sexe               (Inscrire le sexe du répondant.)

1=\*Homme  
2=\*Femme

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

Q\_lang Pour assurer la qualité de nos travaux, cet appel pourrait être enregistré.  
Lors de votre récente visite dans un centre Service Canada pour obtenir un service relatif à des questions <txt1>, avez-vous été servi dans l'une des deux langues officielles de votre choix?

1=\*Oui  
2=\*Non  
98=\*NSP  
99=\*PDR  
**/\*Délai d'obtention du service\*/**

Q\_1a Environ combien de temps avez-vous attendu avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle?

1=\*Aucune attente->2a  
2=\*5 minutes et moins  
3=\*Entre 6 et 10 minutes  
4=\*Entre 11 et 15 minutes  
5=\*Entre 16 et 20 minutes  
6=\*Entre 21 et 30 minutes  
7=\*Plus de 30 minutes  
98=\*NSP->2a  
99=\*PDR->2a

Q\_1b Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de ce temps d'attente?

1=Très insatisfait(e)->1c  
2=Insatisfait(e)->1c  
3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)  
4=Satisfait(e)  
5=Très satisfait(e)  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>2a

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/



**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q1b\*/**

Q\_1c Environ combien de temps jugez-vous acceptable d'attendre avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle?

- 1=\*Aucune attente
- 2=\*5 minutes et moins
- 3=\*Entre 6 et 10 minutes
- 4=\*Entre 11 et 15 minutes
- 5=\*Entre 16 et 20 minutes
- 6=\*Entre 21 et 30 minutes
- 7=\*Plus de 30 minutes
- 98=\*NSP
- 99=\*PDR

**/\*Amabilité et courtoisie du personnel\*/**

Q\_2a Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'amabilité et de la courtoisie que le personnel sur place vous a manifestées?

- 1=Très insatisfait(e)->2b1
- 2=Insatisfait(e)->2b1
- 3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)
- 4=Satisfait(e)
- 5=Très satisfait(e)
- 98=\*NSP
- 99=\*PDR

->>3a

**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q2a\*/**

Q\_2b1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucun autre->3a
- 98=\*NSP->3a
- 99=\*PDR->3a

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Connaissance du personnel\*/**

Q\_3a                    Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la compétence et du niveau de connaissance du personnel affecté au service à la clientèle lors de votre visite?

1=Très insatisfait(e)->3b1  
2=Insatisfait(e)->3b1  
3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)  
4=Satisfait(e)  
5=Très satisfait(e)  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>4a

**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q3a\*/**

Q\_3b1                    Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->4a  
98=\*NSP->4a  
99=\*PDR->4a

**/\*Équité envers le citoyen\*/**

Q\_4a                    Avez-vous l'impression que vous avez été traité de manière juste et équitable?

1=\*Oui  
2=\*Non->4b1  
3=\*En partie->4b1  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>5a

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Si le répondant a indiqué 2 ou 3 à la Q4a\*/**

Q\_4b1                    Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucun autre->5a

98=\*NSP->5a

99=\*PDR->5a

**/\*Équipements\*/**

Q\_5a                    Les équipements tels que téléphone, internet, imprimante, photocopieur, télécopieur sont-ils adéquats pour le service que vous vouliez obtenir?

1=\*Oui

2=\*Non->5b1

3=\*En partie->5b1

98=\*NSP

99=\*PDR

->>6a

**/\*Si le répondant a indiqué 2 ou 3 à la Q5a\*/**

Q\_5b1                    Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>

96=\*Aucun autre->6a

98=\*NSP->6a

99=\*PDR->6a

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Aménagement physique\*/**

Q\_6a                    Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'aménagement physique tel que l'accès au centre, les déplacements et la signalisation dans le local, la confidentialité, la sécurité?

1=Très insatisfait(e)->6b1  
2=Insatisfait(e)->6b1  
3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)  
4=Satisfait(e)  
5=Très satisfait(e)  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>7a

**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q6a\*/**

Q\_6b1                    Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->7a  
98=\*NSP->7a  
99=\*PDR->7a

**/\*Atteinte des résultats recherchés\*/**

Q\_7a                    À la fin de votre visite, aviez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin?

1=\*Oui  
2=\*Non->7b1  
3=\*En partie->7b1  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>cal7c

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Si le répondant a indiqué 2 ou 3 à la Q7a\*/**

Q\_7b1                    Quel(s) élément(s) vous manquait(ent) pour que votre besoin soit comblé? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->cal7c  
98=\*NSP->cal7c  
99=\*PDR->cal7c

**/\*Si service aux Aînés\*/**

Q\_sical7c                si strate=3->7c  
->>8a

Q\_7c                    Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la clarté et de l'exactitude des renseignements fournis?

1=Très insatisfait(e)->7d1  
2=Insatisfait(e)->7d1  
3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)  
4=Satisfait(e)  
5=Très satisfait(e)  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>8a

**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q7c\*/**

Q\_7d1                    Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->8a  
98=\*NSP->8a  
99=\*PDR->8a

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Au-delà des résultats recherchés\*/**

Q\_8a Lors de votre visite, avez-vous obtenu, par le personnel, un service qui va plus loin que la question posée?

1=\*Oui  
2=\*Non  
98=\*NSP  
99=\*PDR

Q\_8b Quelle importance accordez-vous au fait d'obtenir un service qui va plus loin que la question posée?

1=Pas du tout important  
2=Peu important  
3=Assez important  
4=Important  
5=Très important  
98=\*NSP  
99=\*PDR

**/\*Informations sur les prog. et services du gov. du Can.\*/**

Q\_9a Lors de votre visite, le personnel vous a-t-il donné de l'information générale sur les programmes et services du gouvernement du Canada?

1=\*Oui  
2=\*Non  
98=\*NSP  
99=\*PDR

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

Q\_9b Trouvez-vous... que le personnel vous donne ce genre d'information?

1=Pas du tout utile  
2=Peu utile  
3=Assez utile  
4=Utile  
5=Très utile  
98=\*NSP  
99=\*PDR

**/\*Modes de service\*/**

Q\_10a Lors de votre visite, vous a-t-on proposé d'utiliser des modes de service internet ou téléphonique?

1=\*Oui  
2=\*Non  
98=\*NSP  
99=\*PDR

Q\_10b Toujours lors de votre visite, avez-vous utilisé un service...? \* Note à l'interviewer: par internet et par téléphone réfèrent à des utilisations faites sur place lors de la récente visite \*

1=En personne  
1=Par internet  
1=Par téléphone  
1=\*NSP

**/\*Si service ARC\*/**

Q\_sical10c si strate=2->10c  
->>cal11a

Q\_10c Lors de votre visite, vous a-t-on fait connaître les avantages d'obtenir le E-pass, c'est-à-dire un code vous permettant d'avoir accès à votre dossier personnel sur le site Internet de l'Agence du Revenu du Canada (ARC).

1=\*Oui  
2=\*Non  
98=\*NSP  
99=\*PDR

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Modes de service/accompagnement\*/**

**/\*Si le répondant a indiqué 2 ou 3 à la Q10b\*/**

Q\_sical11a            si q#10b=2,3->11a  
->>12c

Q\_11a            Lors de votre visite, avez-vous été accompagné(e) par le personnel dans l'utilisation de modes de service internet ou téléphonique?

1=\*Oui->11b  
2=\*Non  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>11d

**/\*Si le répondant a indiqué 1 à la Q11a\*/**

Q\_11b            Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accompagnement reçu?

1=Très insatisfait(e)->11c1  
2=Insatisfait(e)->11c1  
3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)  
4=Satisfait(e)  
5=Très satisfait(e)  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>11d

**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q11b\*/**

Q\_11c1            Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->11d  
98=\*NSP->11d  
99=\*PDR->11d

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/



Q\_11d                   Quelle importance accordez-vous au fait de pouvoir obtenir un accompagnement dans l'utilisation de modes de service Internet ou téléphonique lors d'une visite au centre Service Canada?

1=Pas du tout important  
2=Peu important  
3=Assez important  
4=Important  
5=Très important  
98=\*NSP  
99=\*PDR

**/\*Modes de service/apprentissage\*/**

**/\*Si le répondant a indiqué 2 à la Q10b\*/**

Q\_sical12a               si q#10b=2->12a  
->>cal12b

Q\_12a                   Lors de votre visite dans un centre Service Canada, avez-vous appris... sur le mode de service internet?

1=Tout à fait  
2=Beaucoup  
3=Moyennement  
4=Un peu  
5=Pas du tout  
98=\*NSP  
99=\*PDR

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Si le répondant a indiqué 3 à la Q10b\*/**

Q\_sical12b  
->>12c

si q#10b=3->12b

Q\_12b Lors de votre visite dans un centre Service Canada, avez-vous appris... sur le mode de service téléphonique?

1=Tout à fait  
2=Beaucoup  
3=Moyennement  
4=Un peu  
5=Pas du tout  
98=\*NSP  
99=\*PDR

Q\_12c À l'avenir, pensez-vous utiliser les modes de service internet ou téléphonique sans l'aide du personnel sur place pour des questions concernant les programmes et les services du gouvernement du Canada?

1=\*Oui  
2=\*Non->12db1  
98=\*NSP->13a  
99=\*PDR->13a

Q\_12da1 Quelles raisons motivent votre choix? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->13a  
98=\*NSP->13a  
99=\*PDR->13a

Q\_12db1 Quelles raisons motivent votre choix? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->13a  
98=\*NSP->13a  
99=\*PDR->13a

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Protection des renseignements personnels\*/**

Q\_13a Lors de votre visite, avez-vous eu l'impression que vos renseignements personnels ont été protégés par le personnel?

1=\*Oui  
2=\*Non->13b1  
3=\*En partie->13b1  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>13c

**/\*Si le répondant a indiqué 2 ou 3 à la Q13a\*/**

Q\_13b1 Qu'est-ce qui faisait défaut? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->13c  
98=\*NSP->13c  
99=\*PDR->13c

Q\_13c Lors de votre visite, avez-vous eu l'impression que l'aménagement physique était propice à la protection de vos renseignements personnels?

1=\*Oui  
2=\*Non->13d1  
3=\*En partie->13d1  
98=\*NSP  
99=\*PDR

->>cal14a

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Si le répondant a indiqué 2 ou 3 à Q13c\*/**

Q\_13d1                    Qu'est-ce qui faisait défaut? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Autre <précisez>  
96=\*Aucun autre->cal14a  
98=\*NSP->cal14a  
99=\*PDR->cal14a

**/\*Vers un guichet unique\*/**

Q\_incal14a                lorsque strate=1 alors q#txt2=1 et lorsque strate=2 alors q#txt2=2 et lorsque strate=3 alors q#txt2=3  
->>14a

Q\_txt2                    \*Autocomplétée pour affichage\*

1=questions de citoyenneté et d'immigration  
2=questions fiscales  
3=différentes questions qui concernent les aînés et non pas seulement en lien avec les citoyens inscrits au programme de la sécurité du revenu

Q\_14a                    Trouvez-vous utile qu'un centre Service Canada offre un service relatif aux <txt2>?

1=Pas du tout utile  
2=Peu utile  
3=Assez utile  
4=Utile  
5=Très utile  
98=\*NSP  
99=\*PDR

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

Q\_14b                   Quelle importance accordez-vous au fait que le gouvernement du Canada veuille mettre en place un guichet unique pour les services qu'il offre, c'est-à-dire un endroit où on peut obtenir tous les services?

- 1=Pas du tout important
- 2=Peu important
- 3=Assez important
- 4=Important
- 5=Très important
- 98=\*NSP
- 99=\*PDR

**/\*Durée de la prestation de l'ensemble des services offerts\*/**

Q\_15a                   Lors de votre visite, environ combien de temps avez-vous passé avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services?

- 1=\*5 minutes et moins
- 2=\*Entre 6 et 10 minutes
- 3=\*Entre 11 et 15 minutes
- 4=\*Entre 16 et 20 minutes
- 5=\*Entre 21 et 30 minutes
- 6=\*Plus de 30 minutes
- 98=\*NSP
- 99=\*PDR

Q\_15b                   Quel est votre degré de satisfaction quant au temps passé avec le personnel?

- 1=Très insatisfait(e)->15c
- 2=Insatisfait(e)->15c
- 3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)
- 4=Satisfait(e)
- 5=Très satisfait(e)
- 98=\*NSP
- 99=\*PDR

->>16a

**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q15b\*/**

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

Q\_15c Selon vous, environ combien de temps est-il raisonnable de passer avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services?

- 1=\*5 minutes et moins
- 2=\*Entre 6 et 10 minutes
- 3=\*Entre 11 et 15 minutes
- 4=\*Entre 16 et 20 minutes
- 5=\*Entre 21 et 30 minutes
- 6=\*Plus de 30 minutes
- 98=\*NSP
- 99=\*PDR

**/\*Satisfaction générale\*/**

Q\_16a Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service reçu?

- 1=Très insatisfait(e)->16b1
- 2=Insatisfait(e)->16b1
- 3=Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)
- 4=Satisfait(e)
- 5=Très satisfait(e)
- 98=\*NSP
- 99=\*PDR

->>17

**/\*Si le répondant a indiqué 1 ou 2 à la Q16a\*/**

Q\_16b1 Quel(s) élément(s) du service vous rend(ent) insatisfait(e)? \*Acceptez\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 90=\*Autre <précisez>
- 96=\*Aucun autre->17
- 98=\*NSP->17
- 99=\*PDR->17

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

**/\*Améliorations possibles\*/**

Q\_17 Dans le but d'offrir un meilleur service aux Canadiens, pouvez-vous identifier un élément que Service Canada devrait améliorer dans la prestation de ses services? \*Une seule mention\*

90=\*Autre <précisez>  
98=\*NSP  
99=\*PDR

Q\_age J'ai maintenant quelques questions pour des fins statistiques. À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?

1=18 à 24 ans  
2=25 à 44 ans  
3=45 à 64 ans  
4=65 ans et plus  
98=\*NSP  
99=\*PDR

Q\_education Quel est votre plus haut certificat ou diplôme obtenu?

1=\*Pas de diplôme – primaire complété ou non  
2=\*Pas de diplôme – secondaire non complété  
3=\*Diplôme d'études secondaires (12e-13e années)  
4=\*Certificat ou diplôme d'une école de métiers ou centre de form. prof.  
5=\*Diplôme d'études collégiales - général  
6=\*Diplôme d'études collégiales - technique  
7=\*Certificat ou diplôme inférieur au baccalauréat  
8=\*Baccalauréat  
9=\*Certificat ou diplôme supérieur au baccalauréat  
98=\*NSP  
99=\*PDR

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/

Q\_revenu                    Quel est votre revenu FAMILIAL toutes sources combinées, avant impôts?

1=Moins de 20 000 \$

2=20 000 \$-39 999 \$

3=40 000\$-79 999 \$

4=80 000 \$ ou plus

98=\*NSP

99=\*PDR

Q\_fin

Merci beaucoup d'avoir bien voulu répondre à nos questions!

Si vous voulez obtenir des renseignements sur ce questionnaire, vous pouvez présenter une demande officielle à Service Canada aux termes de la Loi sur l'accès à l'information. Vous trouverez de l'information sur la façon de présenter une demande de renseignements dans la publication Info Source ou sur le site Internet : [www.infosource.gc.ca](http://www.infosource.gc.ca).

\*\*\*informations

Projet=servicecanbk

Fichier=fservicecanbk

Reseau=serveur1:p06168nbk:

Fusion=oui

Gestion=standard

Stats=vbouchard

Pages=pmrachel:pr06168nbk:pw06168a:

---

#### /\*Légende

*\*texte\** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */\*texte\*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer\*/





**Questionnaire au citoyen  
SERVICE CANADA**

---

---

/\*

## Legend

<b>*text</b>	The asterisk is used to signal a question text, a comment or an unread response option seen but not read by the interviewer during the interview.
...	Indicates where in the question text, the responses choices are to be read to the respondent.
<b>/*text*/</b>	Text placed between “/*...*/” is an explanatory note that is not seen by the interviewer during the interview.
<b>DNK</b>	Response option: Does not know
<b>DNA</b>	Response option: Does not answer (Refusal)
<b>NA</b>	Response option: Non applicable
<b>-&gt;, -&gt;&gt;</b>	Means “Go to question number...”
<b>-&gt;sortie</b>	Confirms with the interviewer that the respondent is not eligible, ends the interview and places it in “Non-eligible.”
<b>-&gt;end</b>	Ends the interview and places it in “Completed.”
<b>1=, 1=</b>	When <u>all</u> response options are preceded by “1=”, it means that it is a question for which multiple responses can be given (each option being yes or no).
<b>1=, 2=, ...</b>	When response options are preceded by “1=.., 2=..., etc.”, only one answer is possible, unless otherwise indicated (for example: “3 mentions”).
<b>Q_Sical, Q_INcal</b>	Questions beginning with “Q_SI...” or “Q_IN...” are filter questions or technical instructions that give access to data from the sample file, automatically give the answer to certain questions, perform a complex skip pattern, etc. An explanatory note placed before the filter question or technical instruction explains the function it performs.
<b>*/</b>	

Q\_Bi                    Good afternoon/evening, may I speak to... ?  
->>caltxt1

**/\*strates :**            **1=CIC, 2=ARC et 3=Aînés\*/**

Q\_incaltxt1            lorsque strate=1 alors q#txt1=1 et lorsque strate=2 alors q#txt1=2 et lorsque strate=3 alors q#txt1=3  
->>sel

Q\_txt1                 \*Autocomplétée pour affichage\*  
  
1=citizenship and immigration  
2=fiscal issues  
3=issues concerning seniors

Q\_sel                  \*Good afternoon/evening,\* my name is... from the research firm SOM. We have been commissioned by Service Canada to survey clients who visited a Service Canada Centre and who obtained services related to <txt1>.

\* If needed: A Service Canada Centre is a federal government office that offers various government services such as employment insurance services, social assistance income security benefits, social insurance number, etc. \*

The information you provide will be used only for the purposes of improving the services offered and will be administered in compliance with the legislation on personal information. No comments will be associated with any particular individual.

\*If needed: This interview will last approximately eight to twelve minutes. Your opinion is important to evaluating Service Canada services \*

2=\*Continue

Q\_sexe                 (Note the respondent's sex.)

1=\*Male  
2=\*Female

---

**/\*Legend**

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_lang To ensure the quality of our work, this call may be recorded.  
During your recent visit in a Service Canada Centre to obtain a service regarding <txt1>, were you served in the official language of your choice?

1=\*Yes  
2=\*No  
98=\*N/A  
99=\*NR

**/\*Wait time\*/**

Q\_1a Approximately how long did you wait to meet a Client Assistance Officer?

1=\*Did not wait->2a  
2=\*5 minutes or less  
3=\*Between 6 and 10 minutes  
4=\*Between 11 and 15 minutes  
5=\*Between 16 and 20 minutes  
6=\*Between 21 and 30 minutes  
7=\*More than 30 minutes  
98=\*N/A->2a  
99=\*NR->2a

Q\_1b What is your level of satisfaction with respect to the wait time?

1=Very dissatisfied->1c  
2=Dissatisfied->1c  
3=Neither satisfied nor dissatisfied  
4=Satisfied  
5=Very satisfied  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>2a

---

**/\*Legend**

\**text*\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

**/\*If the respondent answered 1 or 2 at Q1b\*/**

Q\_1c                    Approximately how much time would be acceptable to wait to meet a Client Assistance Officer?

- 1=\*No wait time
- 2=\*5 minutes or less
- 3=\*Between 6 and 10 minutes
- 4=\*Between 11 and 15 minutes
- 5=\*Between 16 and 20 minutes
- 6=\*Between 21 and 30 minutes
- 7=\*More than 30 minutes
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

**/\*Politeness and courtesy of staff\*/**

Q\_2a                    What is your level of satisfaction with regard to the politeness and courtesy of staff on site?

- 1=Very dissatisfied->2b1
- 2=Dissatisfied->2b1
- 3=Neither satisfied nor dissatisfied
- 4=Satisfied
- 5=Very satisfied
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

->>3a

**/\*If the respondent answered 1 or 2 to Q2a\*/**

Q\_2b1                    Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 90=\*Other <specify>
- 96=\*No other->3a
- 98=\*N/A->3a
- 99=\*NR->3a

**/\*Knowledge of staff\*/**

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\**: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_3a What is your level of satisfaction with respect to the competency and level of knowledge of staff who served you during your visit?

1=Very dissatisfied->3b1  
2=Dissatisfied->3b1  
3=Neither satisfied nor dissatisfied  
4=Satisfied  
5=Very satisfied  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>4a

**/\*If the respondent answered 1 or 2 to Q3a\*/**

Q\_3b1 Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>  
96=\*No other->4a  
98=\*N/A->4a  
99=\*NR->4a

**/\*Equity toward citizens\*/**

Q\_4a Do you feel you were treated fairly and equally?

1=\*Yes  
2=\*No->4b1  
3=\*Partly->4b1  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>5a

**/\*If the respondent answered 2 or 3 to Q4a\*/**

Q\_4b1 Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>  
96=\*No other->5a  
98=\*N/A->5a  
99=\*NR->5a

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\**: Comment not seen by the interviewer\*

**/\*Equipment\*/**

Q\_5a Is equipment such as a telephone, the Internet, a printer, a photocopier and a fax machine appropriate for the service you were seeking?

1=\*Yes  
2=\*No->5b1  
3=\*Partly->5b1  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>6a

**/\*If the respondent answered 2 or 3 to Q5a\*/**

Q\_5b1 Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>  
96=\*No other->6a  
98=\*N/A->6a  
99=\*NR->6a

**/\*Layout\*/**

Q\_6a What is your level of satisfaction with regard to the layout, such as access to the centre, movement and signs on the premises, confidentiality and security?

1=Very dissatisfied->6b1  
2=Dissatisfied->6b1  
3=Neither satisfied nor dissatisfied  
4=Satisfied  
5=Very satisfied  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>7a

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

**/\*If the respondent answered 1 or 2 to Q6a\*/**

Q\_6b1 Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>

96=\*No other->7a

98=\*N/A->7a

99=\*NR->7a

**/\*Obtaining results sought\*/**

Q\_7a Did you get what you needed by the end of your visit?

1=\*Yes

2=\*No->7b1

3=\*Partly->7b1

98=\*N/A

99=\*NR

->>cal7c

**/\*If the respondent answered 2 or 3 to Q7a\*/**

Q\_7b1 What point(s) were missing for your needs to be met? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>

96=\*No other->cal7c

98=\*N/A->cal7c

99=\*NR->cal7c

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

**/\*Si service aux Aînés\*/**

Q\_sical7c            si strate=3->7c  
->>8a

Q\_7c                What is your level of satisfaction with respect to the clarity and accuracy of the information provided?

- 1=Very dissatisfied->7d1
- 2=Dissatisfied->7d1
- 3=Neither satisfied nor dissatisfied
- 4=Satisfied
- 5=Very satisfied
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

->>8a

**/\*If the respondent answered 1 or 2 to Q7c\*/**

Q\_7d1                Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 90=\*Other <specify>
- 96=\*No other->8a
- 98=\*N/A->8a
- 99=\*NR->8a

**/\*Exceeding the results sought\*/**

Q\_8a                During your visit, did staff provide you with service that goes beyond what you asked for?

- 1=\*Yes
- 2=\*No
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\**: Comment not seen by the interviewer\*



Q\_8b How important is it to be given service that exceeds the request made?

1=Not important at all  
2=Not very important  
3=Somewhat important  
4=Important  
5=Very important  
98=\*N/A  
99=\*NR

**/\*Information on Government of Canada programs and services\*/**

Q\_9a During your visit, did staff provide you with general information on Government of Canada programs and services?

1=\*Yes  
2=\*No  
98=\*N/A  
99=\*NR

Q\_9b How useful is it that staff provide you with such information?

1=Not useful at all  
2=Not very useful  
3=Somewhat useful  
4=Useful  
5=Very useful  
98=\*N/A  
99=\*NR

**/\*Service modes\*/**

Q\_10a During your visit, did anyone suggest that you use Internet or telephone service modes?

1=\*Yes  
2=\*No  
98=\*N/A  
99=\*NR

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_10b Still during your visit, did you use the service... ? \* Note à l'interviewer: par internet et par téléphone réfèrent à des utilisations faites sur place lors de la récente visite \*

1=In person  
1=By Internet  
1=By telephone  
1=\*N/A

**/\*Si service ARC\*/**

Q\_sical10c si strate=2->10c  
->>cal11a

Q\_10c During your visit, did anyone explain to you the advantages of obtaining your E-pass to access your personal account on the Canada Revenue Agency (CRA) web site?

1=\*Yes  
2=\*No  
98=\*N/A  
99=\*NR

**/\*Coaching/service modes\*/**

**/\*If the respondent answered 2 or 3 to Q10b\*/**

Q\_sical11a si q#10b=2,3->11a  
->>12c

Q\_11a During your visit, were you given coaching by staff on using the Internet or telephone service modes?

1=\*Yes->11b  
2=\*No  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>11d

---

**/\*Legend**

\**text*\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; /\**text*\*/\*: Comment not seen by the interviewer\*/

**/\*If the respondent answered 1 to Q11a\*/**

Q\_11b                    What is your level of satisfaction with respect to the coaching you received?

- 1=Very dissatisfied->11c1
- 2=Dissatisfied->11c1
- 3=Neither satisfied nor dissatisfied
- 4=Satisfied
- 5=Very satisfied
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

->>11d

**/\*If the respondent answered 1 or 2 to Q11b\*/**

Q\_11c1                    Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 90=\*Other <specify>
- 96=\*No other->11d
- 98=\*N/A->11d
- 99=\*NR->11d

Q\_11d                    How important is it to be able to obtain coaching when visiting a Service Canada Centre?

- 1=Not important at all
- 2=Not very important
- 3=Somewhat important
- 4=Important
- 5=Very important
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

**/\*Service modes/learning\*/**

**/\*If the respondent answered 2 to Q10b\*/**

Q\_sical12a                si q#10b=2->12a  
->>cal12b

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\**: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_12a During your visit to a Service Canada Centre, do you feel that you learned something about the Internet service mode?

1=Absolutely  
2=A great deal  
3=Somewhat  
4=A little  
5=Not at all  
98=\*N/A  
99=\*NR

**/\*If the respondent answered 3 to Q10b\*/**

Q\_sical12b si q#10b=3->12b  
->>12c

Q\_12b During your visit to a Service Canada Centre, do you feel that you learned something about the telephone service mode?

1=Absolutely  
2=A great deal  
3=Somewhat  
4=A little  
5=Not at all  
98=\*N/A  
99=\*NR

Q\_12c In the future, do you think you will use the Internet or telephone service modes without the help of on site staff for questions about Government of Canada programs and services?

1=\*Yes  
2=\*No->12db1  
98=\*N/A->13a  
99=\*NR->13a

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_12da1            What determines your choice? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>

96=\*No other->13a

98=\*N/A->13a

99=\*NR->13a

Q\_12db1            What determines your choice? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>

96=\*No other->13a

98=\*N/A->13a

99=\*NR->13a

**/\*Protection of personal information\*/**

Q\_13a              During your visit, did you feel that your personal information was protected by staff?

1=\*Yes

2=\*No->13b1

3=\*Partly->13b1

98=\*N/A

99=\*NR

->>13c

**/\*If the respondent answered 2 or 3 to Q13a\*/**

Q\_13b1            What was lacking? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>

96=\*No other->13c

98=\*N/A->13c

99=\*NR->13c

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_13c During your visit, did you feel that the layout was appropriate with respect to protecting your personal information?

1=\*Yes  
2=\*No->13d1  
3=\*Partly->13d1  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>cal14a

**/\*If the respondent answered 2 or 3 to Q13c\*/**

Q\_13d1 What was lacking? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

90=\*Other <specify>  
96=\*No other->cal14a  
98=\*N/A->cal14a  
99=\*NR->cal14a

**/\*Toward a one-stop window\*/**

Q\_incal14a lorsque strate=1 alors q#txt2=1 et lorsque strate=2 alors q#txt2=2 et lorsque strate=3 alors q#txt2=3  
->>14a

Q\_txt2 \*Autocomplétée pour affichage\*

1=citizenship and immigration  
2=fiscal issues  
3=various issues concerning seniors and not only for citizens receiving benefits from the income security program

Q\_14a Do you find it useful that a Service Canada Centre offers a service related to <txt2>?

1=Not useful at all  
2=Not very useful  
3=Somewhat useful  
4=Useful  
5=Very useful  
98=\*N/A  
99=\*NR

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_14b How important is it that the Government of Canada is seeking to implement a one-stop window for the services it offers, that is a location where you can obtain all the services?

1=Not important at all  
2=Not very important  
3=Somewhat important  
4=Important  
5=Very important  
98=\*N/A  
99=\*NR

**/\*Length of time required to obtain services received\*/**

Q\_15a Approximately how long did you spend with staff in order to obtain the services received?

1=\*5 minutes or less  
2=\*Between 6 and 10 minutes  
3=\*Between 11 and 15 minutes  
4=\*Between 16 and 20 minutes  
5=\*Between 21 and 30 minutes  
6=\*More than 30 minutes  
98=\*N/A  
99=\*NR

Q\_15b How satisfied are you with the length of time you spent with staff?

1=Very dissatisfied->15c  
2=Dissatisfied->15c  
3=Neither satisfied nor dissatisfied  
4=Satisfied  
5=Very satisfied  
98=\*N/A  
99=\*NR

->>16a

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

**/\*If the respondent answered 1 or 2 at Q15b\*/**

Q\_15c                    Approximately how long do you think is a reasonable amount of time to spend in order to obtain the services you received?

- 1=\*5 minutes or less
- 2=\*Between 6 and 10 minutes
- 3=\*Between 11 and 15 minutes
- 4=\*Between 16 and 20 minutes
- 5=\*Between 21 and 30 minutes
- 6=\*More than 30 minutes
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

**/\*Overall satisfaction\*/**

Q\_16a                    Overall, what is your level of satisfaction with the service you received?

- 1=Very dissatisfied->16b1
- 2=Dissatisfied->16b1
- 3=Neither satisfied nor dissatisfied
- 4=Satisfied
- 5=Very satisfied
- 98=\*N/A
- 99=\*NR

->>17

**/\*If the respondent answered 1 or 2 to Q16a\*/**

Q\_16b1                    Which point(s) were you dissatisfied with? \*Accept\* \*2 mentions, sortie=96,98,99

- 90=\*Other <specify>
- 96=\*No other->17
- 98=\*N/A->17
- 99=\*NR->17

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*



**/\*Possible improvements\*/**

Q\_17 With a view to enabling Service Canada to offer better service to Canadians, can you name an area where delivery could be improved? \*Only one mention\*

90=\*Other <specify>

98=\*N/A

99=\*NR

Q\_age Now I have a few questions for statistical purposes. What is your age category?

1=18 to 24 years

2=25 to 44 years

3=45 to 64 years

4=65 years or over

98=\*N/A

99=\*NR

Q\_education What is the highest level of education you have attained?

1=\*No diploma – elementary school completed or not

2=\*No diploma – secondary school not completed

3=\*High school diploma (DES) (grades 12 and 13)

4=\*Trades certificate or diploma

5=\*Diploma of college studies (DEC) – general

6=\*Diploma of college studies (DEC) – vocational

7=\*Certificate or diploma below bachelor's degree

8=\*Bachelor's degree

9=\*Graduate certificate, diploma or degree

98=\*N/A

99=\*NR

---

**/\*Legend**

\**text*\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: Comment not seen by the interviewer\*

Q\_revenu            What is your FAMILY income from all sources combined, before taxes?

1=Under \$20,000  
2=\$20,000–\$39,999  
3=\$40,000–\$79,999  
4=\$80,000 or more  
98=\*N/A  
99=\*NR

Q\_fin                Thank you for taking the time to answer our questions.  
If you would like information on this questionnaire, you may submit an official request to Service Canada as per the Access to Information Act. Information on how to file a request for information is available in the Info Source publication and at the following Web site: [www.infosource.gc.ca](http://www.infosource.gc.ca).

\*\*\*informations  
Projet=servicecanbk  
Fichier=aservicecanbk  
Reseau=serveur1:p06168nbk:  
Fusion=oui  
Gestion=standard  
Stats=vbouchard  
Pages=pmrachel:pr06168nbk:pw06168a:

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\**: Comment not seen by the interviewer\*

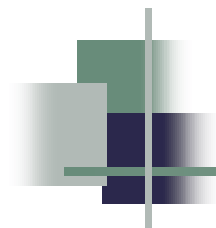


## **Annexe 4**

### **Guides d'entrevue**

---

---



## **Guide d'entrevue AAC**

---



## **Grille d'entrevue téléphonique individuelle avec un AAC appliquant l'offre de service aux aînés**

Cette entrevue s'inscrit dans le processus d'évaluation de l'offre de service aux aînés mise en application dans différents CSC, sous forme de projet pilote. Cette évaluation cherche à savoir comment l'offre de service aux aînés s'est mise en place jusqu'à présent et dans quelle mesure les effets recherchés sont atteints ou en voie de l'être. En tant qu'employé impliqué dans la prestation de cette offre de service, nous voulons connaître votre opinion sur différents aspects du service.

Le temps alloué pour cette entrevue est d'environ une heure et les informations recueillies demeureront confidentielles; aucune information dans le rapport d'évaluation ne permettra de vous identifier.

### **Mise en contexte**

1. Quel est votre rôle dans la livraison de l'offre de service aux aînés?

### **A. Mise en œuvre de l'offre de service**

#### **A.RH. Ressources humaines**

2. Selon vous, la documentation et les outils de référence disponibles sous format électronique vous aident-ils à appliquer l'offre de service aux aînés? Si non, pourquoi? (A-RH-3)

2.1. Plusieurs répondants au sondage mentionnent que la documentation et les outils de référence ne sont pas facilement accessibles. Pourquoi, selon vous? (A-RH-3)

3. Une certaine proportion des répondants au sondage considèrent ne pas appliquer l'offre de service aux aînés adéquatement. Quels éléments, selon vous, peuvent amener cette situation? (A-RH-4)

4. La grande majorité des répondants au sondage disent s'être sentis impliqués dans la mise en œuvre de l'offre de service aux aînés. Qu'est-ce qui, selon vous, contribue à ce sentiment? (A-RH-5)

5. En quoi, l'arrivée de l'offre de service peut constituer un changement positif dans votre travail ou, à l'inverse, être une entrave à votre travail? (A-RH-6)

6. En quoi, selon vous, l'offre de service aux aînés est une initiative positive pour les citoyens? (A-RH-7)

### **A. Fonc. Fonctionnement et processus**

7. Plusieurs répondants au sondage mentionnent que la confidentialité est une entrave à la bonne application de l'offre de service aux aînés. Selon vous, quels éléments posent problème et qu'est-ce qui devrait être fait pour améliorer la situation? (A-Fonc-2)

8. La moitié des répondants au sondage affirment que les modes de service internet et téléphonique ne supportent qu'en partie l'application de l'offre de service aux aînés. Que manque-il à ces modes de service pour bien supporter l'offre ? (A-Fonc-3)

9. Le tiers des répondants au sondage disent que le service automatisé d'information téléphonique ne supporte qu'en partie l'application de l'offre de service aux aînés? Que manque-il au service automatisé pour bien supporter l'offre ? (A-Fonc-3)

10. Les deux tiers des répondants au sondage pensent que l'information disponible sur internet ne supporte pas l'application de l'offre de service aux aînés ou la supporte qu'en partie? Que manque-il à l'information sur internet pour bien supporter l'offre ? (A-Fonc-3)

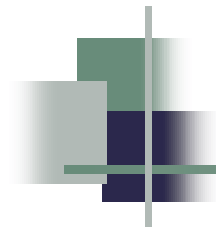
11. Une proportion significative des répondants mentionnent que les équipements suivants ne sont pas adéquats à l'application de l'offre de service aux aînés. Quels éléments sont inadéquats quant au téléphone, télécopieur et photocopieur ? (B-Citoyen-9)

### **A. Export Exportabilité des projets pilotes**

12. Quels sont les bonnes pratiques ainsi que les leçons apprises sur lesquelles une attention particulière devrait être portée dans le cas d'un éventuel déploiement de l'offre de service aux aînés? (A-Export-2, A-Export-3)

### **Conclusion**

13. De façon générale, quel est votre degré de satisfaction quant à la façon dont est livrée l'offre de service aux aînés? Avez-vous des suggestions pour améliorer le service? (A-RH-6)



## **Guide d'entrevue CPS**

---

---

## **Grille d'entrevue téléphonique individuelle avec le CPS responsable de l'offre de service aux aînés**

Cette entrevue s'inscrit dans le processus d'évaluation de l'offre de service aux aînés mise en application dans différents CSC, sous forme de projet pilote. Cette évaluation cherche à savoir comment l'offre de service aux aînés s'est mise en place jusqu'à présent et dans quelle mesure les effets recherchés sont atteints ou en voie de l'être. En tant qu'employé impliqué dans la prestation de cette offre de service, nous voulons connaître votre opinion sur différents aspects du service.

Le temps alloué pour cette entrevue est d'environ une heure et les informations recueillies demeureront confidentielles; aucune information dans le rapport d'évaluation ne permettra de vous identifier.

### **Mise en contexte**

1. Quel est votre rôle dans la livraison de l'offre de service aux aînés?

### **A. Mise en œuvre de l'offre de service**

#### **A.RH. Ressources humaines**

2. Avez-vous reçu de la documentation et des outils de référence concernant l'offre de service aux aînés? **Si non**, cela vous manque-t-il? **Si oui**, qu'en pensez-vous? (simples? facilement accessibles? suffisants?) (A-RH-2, A-RH-3)

3. Considérez-vous posséder le matériel nécessaire concernant l'offre de service aux aînés pour appuyer, de façon optimale, les AAC dans son application? **Si non**, que vous manque-t-il? (A-RH-4)

4. Selon vous, les AAC possèdent-ils suffisamment de matériel (documentation, outils de référence, formation) pour bien appliquer l'offre de service? **Si non**, que leur manquent-ils? (A-RH-4)

5. Quels impacts la mise en œuvre de cette offre de service a-t-elle eu sur votre travail? Sur celui des AAC? Comment peut-on améliorer la situation? (B-SC-1)

6. Vous êtes-vous senti impliqué, dès le départ, dans la mise en œuvre de l'offre de service aux aînés? De quelle façon? (A-RH-5)



## **A. Fonc. Fonctionnement et processus**

7. Selon vous, de façon générale, les modes de service internet et téléphonique (composés du centre d'appels PSR et de son système automatisé téléphonique et des sites Internet en liens avec les services aux aînés) supportent-ils l'application de l'offre de service? (répondent aux besoins des citoyens? agents du centre d'appels facilement accessibles?) **Si non**, comment améliorer la situation? (A-Fonc-3)

7.1 Plus particulièrement, l'accessibilité aux spécialistes de CROP-PSR répond-t-elle aux besoins des AAC? (A-Fonc-3)

8. Que pensez-vous de l'aménagement physique de votre CSC quant à l'application de l'offre de service? (accès au bureau, déplacement et signalisation dans le CSC, confidentialité, sécurité) (A-Fonc-2)

9. Quels mécanismes de suivi locaux (communication, échange, etc.) ont été prévus pour assurer la bonne mise en œuvre de l'offre de service aux aînés? Sont-ils adéquats? (A-Fonc-4)

10. Que pensez-vous de l'encadrement régional, effectué par le biais de communications écrites, d'appels conférence et de visites d'appui? (est-il suffisant?) (A-Fonc-10)

11. Que pensez-vous du suivi demandé par le régional dans le cadre de l'application de l'offre de service? (A-Fonc-4)

## **A. Export Exportabilité des projets pilotes**

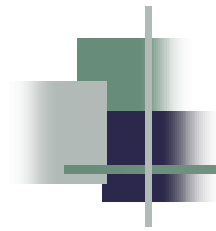
12. Quels sont les bonnes pratiques ainsi que les leçons apprises sur lesquelles une attention particulière devrait être portée dans le cas d'un éventuel déploiement de l'offre de service aux aînés? (A-Export-2, A-Export-3)

## **B-SC Effets pour Service Canada**

13. Selon vous, cette offre de service s'intègre-t-elle facilement aux offres déjà existantes? (B-SC)

## **Conclusion**

14. De façon générale, quel est votre degré de satisfaction quant à la façon dont est livré l'offre de service aux aînés? Avez-vous des suggestions pour améliorer le service? (A-RH-6)



## **Guide d'entrevue DPS**

---



## **Grille d'entrevue téléphonique individuelle avec le DPS responsable de l'offre de service aux aînés**

Cette entrevue s'inscrit dans le processus d'évaluation de l'offre de service aux aînés mise en application dans différents CSC sous forme de projet pilote. Cette évaluation cherche à savoir comment l'offre de service aux aînés s'est mise en place jusqu'à présent et dans quelle mesure les effets recherchés sont atteints ou en voie de l'être. En tant qu'employé impliqué dans la prestation de cette offre de service, nous voulons connaître votre opinion sur différents aspects du service.

Le temps alloué pour cette entrevue est d'environ une heure et les informations recueillies demeureront confidentielles; aucune information dans le rapport d'évaluation ne permettra de vous identifier.

### **Mise en contexte**

1. Quel est votre rôle dans la livraison de l'offre de service aux aînés?

### **A. Mise en œuvre de l'offre de service**

#### **A.RH. Ressources humaines**

2. Avez-vous reçu de la documentation et des outils de référence concernant l'offre de service aux aînés? **Si non**, cela vous manque-t-il? **Si oui**, qu'en pensez-vous? (simples? facilement accessibles? suffisants?) (A-RH-2, A-RH-3)

3. Considérez-vous posséder le matériel nécessaire concernant l'offre de service aux aînés pour appuyer, de façon optimale, les AAC dans son application? **Si non**, que vous manque-t-il? (A-RH-4)

4. Selon vous, les AAC possèdent-ils suffisamment de matériel (documentation, outils de référence, formation) pour bien appliquer l'offre de service? **Si non**, que leur manquent-ils? (A-RH-1, A-RH-4)

5. De façon générale, considérez-vous que les AAC de votre CSC appliquent de façon adéquate l'offre de service aux aînés? (A-RH-4)

6. Quels impacts la mise en œuvre de cette offre de service a-t-elle eu sur votre travail? Sur celui des CPS? Sur celui des AAC? Comment peut-on améliorer la situation? (B-SC-1)

7. Vous êtes vous senti impliqué dans la mise en oeuvre de l'offre de service aux aînés? De votre côté, de quelle façon avez-vous procédé pour impliquer votre personnel? (A-RH-5)

### **A-Fonc. Fonctionnement/Processus**

8. Selon vous, de façon générale, les modes de service internet et téléphonique (composés du centre d'appels PSR et de son système automatisé téléphonique et des sites Internet en liens avec les services aux aînés) supportent-ils l'application de l'offre de service? (répondent-ils aux besoins des citoyens? agents du centre d'appels facilement accessibles?) **Si non**, comment améliorer la situation? (A-Fonc-3)
9. Que pensez-vous de l'aménagement physique de votre CSC quant à l'application de l'offre de service? (accès au bureau, déplacement et signalisation dans le CSC, confidentialité, sécurité) (A-Fonc-2)
10. Quels mécanismes de suivi locaux (communication, échanges, etc.) ont été prévus pour assurer la bonne mise en œuvre de l'offre de service aux aînés? Sont-ils adéquats? (A-Fonc-4)
11. Que pensez-vous de l'encadrement régional, effectué par le biais de communications écrites, d'appels conférence et de visites d'appui? (est-il suffisant?) (A-Fonc-10)
12. Que pensez-vous du suivi demandé par le régional dans le cadre de l'application de l'offre de service? (A-Fonc-4)

### **A-Export. Exportabilité des projets pilotes**

13. Quelles sont les bonnes pratiques ainsi que les leçons apprises sur lesquelles une attention particulière devrait être portée dans le cas d'un éventuel déploiement de l'offre de service aux aînés? (A-Export-2, A-Export-3)

### **B-SC Effets pour Service Canada**

14. Selon vous, cette offre de service s'intègre-t-elle facilement aux autres offres déjà existantes? (A-Export-3)
15. Quel est votre évaluation de la capacité de votre personnel à voir le nombre d'offres de service augmenter? (B-SC-1)

### **Conclusion**

16. De façon générale, quel est votre degré de satisfaction quant à la façon dont est livrée l'offre de service aux aînés dans votre bureau? Avez-vous des suggestions pour améliorer le service? (A-RH-6)