



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

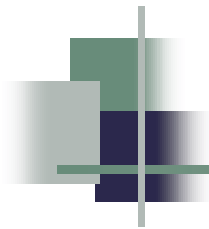
---

**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 : Les ressources humaines	29
Chapitre 2 : Le fonctionnement et les processus	35
Chapitre 3 : Exportabilité du projet-pilote et degré de satisfaction	41
<b>Conclusions</b>	45
<b>Annexes</b>	
1. Méthodologie détaillée (sondage)	
2. Méthodologie détaillée (entrevues)	
3. Questionnaires	
4. Guides d'entrevue	



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

---

## Contexte et 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 quatre Centres Service Canada expérimentant, sous forme de projet pilote, l'Offre de service de l'Agence du revenu du Canada (ARC) (LaSalle, Verdun, Mauricie et Centre-du-Québec).</li></ul>
<b>Population cible</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Citoyens desservis par l'offre de service « Agence du revenu du Canada (ARC) ».</li></ul>
<b>Échantillonnage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 18 répondants parmi les 138 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 : 13 %</li><li>■ Taux de réponse au volet téléphonique : 67 %</li></ul>
<b>Pondération</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Aucune pondération n'a été effectuée.</li></ul>
<b>Marge d'erreur maximale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 21,7 % (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, 11 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) : 8 entrevues
- Consultantes, prestation de services (CPS) : 2 entrevues
- Directrices, prestation de services (DPS) : 1 entrevue



## 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 : 18)	n=7	n=0	Qlang	Service dans la langue de son choix (n : 18)	n=18
Q15b	Durée de la prestation des services (n : 18)	n=9	n=0	Q9a	Information fournie sur les programmes et services (n : 18)	n=12
Q2a	Amabilité et courtoisie du personnel (n : 18)	n=11	n=0	Q4a	Traitement juste et équitable (n : 18)	n=17
Q3a	Connaissances du personnel (n : 18)	n=8	n=1	Q13a	Protection des renseignements personnels (par le personnel) (n : 18)	n=17
Q6a	Aménagement physique des lieux (n : 18)	n=6	n=2	Q13c	Protection des renseignements personnels (par l'aménagement physique) (n :18)	n=16
Q11b	Accompagnement dans l'utilisation des modes de service (n : 6)	n=4	n=0	Q5a	Équipements sont adéquats (n : 18)	n=16
Q16a	Satisfaction générale (n : 18)	n=18	n=0	Q10a	Proposition d'utiliser les modes de service (n : 18)	n=15
				Q10c	Proposition d'obtenir un E-pass (n : 18)	n=10
				Q11a	Accompagnement dans l'utilisation des modes de service (n : 18)	n=6
				Q12c	Utilisation autonome de modes de service dans le futur (n : 18)	n=13
				Q7a	Obtention de ce dont il / elle avait besoin (n : 18)	n=17
				Q8a	Obtention d'un service qui va au-delà de la question posée (n : 18)	n=16

# 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, tous les citoyens se disent satisfaits des services qu'ils ont reçus. Les délais pour rencontrer un agent, la durée de la prestation de services, l'amabilité et la compétence du personnel, l'aménagement physique des lieux et l'accompagnement dans l'utilisation des modes de service semblent constituer (sur la base des quelques données dont nous disposons) les aspects qui suscitent le plus de satisfaction chez les citoyens, la proportion d'insatisfaits pour ces éléments étant nulle ou faible. De plus, presque tous les citoyens considèrent qu'ils ont été traités de manière juste et équitable.

### La livraison de l'offre de service ARC

- Tous les citoyens sondés ont reçu les services dans la langue officielle de leur choix et la plupart se sont vu proposer d'utiliser Internet ou la ligne téléphonique. Malgré tout, seulement la moitié d'entre eux ont utilisé l'un ou l'autre de ces modes de service. Plus de la moitié ont été accompagnés dans ces utilisations, tous avec satisfaction. Toutefois, l'apprentissage qu'on retire de l'utilisation de ces modes de service est toutefois relativement peu important. En effet, rares sont les citoyens qui estiment en avoir appris beaucoup. Néanmoins, la plupart des citoyens envisagent une utilisation autonome d'un des modes de service à l'avenir. Par ailleurs, on a fait connaître le E- pass à la moitié des citoyens.
- Presque tous les citoyens estiment avoir reçu un service qui va au-delà de la question posée et tous 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.
- Les AAC ressentent un certain inconfort à appliquer l'offre de service aux citoyens, qu'ils expliquent par des facteurs reliés à la formation, aux aptitudes personnelles, à la mise en oeuvre de l'offre et au citoyen lui-même.
- Selon le personnel, les problèmes liés à la ligne dédiée sont principalement en lien avec la mise en oeuvre de l'offre (ex: le fait que certains agents de l'ARC ne veulent pas que les AAC agissent à titre d'intermédiaire). Du côté du site WEB, la mise en oeuvre de l'offre explique aussi certains problèmes, de même que le manque de préparation des citoyens (ex: leur manque de connaissances liées à l'impôt).

## Confidentialité et aménagement physique

- Presque tous les citoyens sondés sont d'avis que leurs renseignements personnels ont été protégés par le personnel de Service Canada et que l'aménagement physique est propice à la protection des renseignements personnels. Toutefois, certains déplorent que les isolements ne soient pas suffisamment fermés et qu'on doive donner verbalement son numéro d'assurance sociale. Le personnel considère aussi que les aires ouvertes sont moins propices à la confidentialité. On souhaiterait des paravents et des espaces fermés. La signalisation et les déplacements ne posent pas de problème, ni aux citoyens ni au personnel.

## Éléments évalués par le personnel seulement

### Les ressources humaines

- Pour le personnel, l'arrivée de l'offre de service ARC a des impacts à la fois positifs (diversité de la tâche, connaissances élargies) et négatifs (surcharge de travail due à un manque de ressources) sur leur emploi. Par ailleurs, le personnel exprime un sentiment d'implication dans la mise en oeuvre de l'offre, attribuable au fait que le sujet les touche directement (les impôts) et qu'ils répondent aux besoins du citoyen.

### Les fonctionnements et processus

- Les mécanismes de suivi locaux semblent adéquats. Par contre, pour ce qui est de l'encadrement régional, on souhaiterait plus de visites d'appui et plus d'observation directe du travail des AAC. Le suivi demandé par le régional, impliquant une compilation manuelle, était ardu dans certains cas.
- L'intégration de l'offre de service ARC aux autres offres existantes ne pose pas de problème selon le personnel.

### Exportabilité du projet-pilote

- Voici certaines des principales suggestions ou pratiques à retenir selon le personnel en vue d'un déploiement éventuel de l'offre :
  - Faire connaître à la population le service
  - Avoir accès à un expert en revenu sur la ligne dédiée
  - Avoir une personne-ressource de Revenu Canada présente
  - Lors de la formation, prévoir du temps pour échanger en équipe. Prévoir aussi de la formation en cours de route.
  - Revoir l'aménagement en vue d'améliorer la confidentialité





## **A. Sondage auprès des citoyens**

---





# Chapitre 1

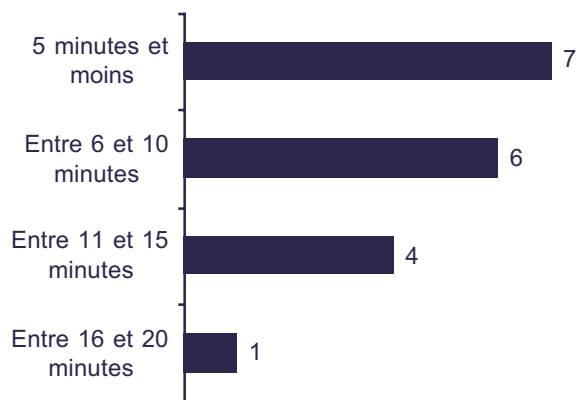
## Délais



## 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 : 18)



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

(Base : ceux qui ont attendu, n : 18)



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

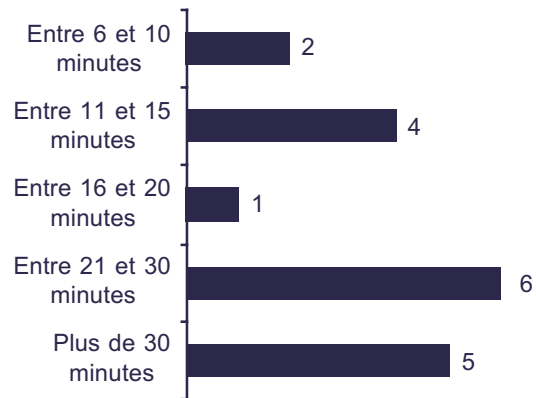
### Un quart d'heure ou moins pour rencontrer un agent

La presque totalité des répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales ont attendu quinze minutes ou moins avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle. Tous les répondants sont satisfaits ou très satisfaits de ce délai, sauf un qui s'est dit ni satisfait, ni insatisfait.

## 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 : 18)



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

(Base : tous, n : 18)



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

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

Alors que certains ont obtenu tous les services qu'ils étaient venus chercher en un quart d'heure ou moins, d'autres ont passé plus de vingt minutes voire plus d'une demi-heure avec le personnel pour en faire de même. La nature ou la complexité du besoin en matière de questions fiscales doit certainement y être pour quelque chose.

Bien que la prestation de services ait été relativement longue pour certains, tous les répondants sont satisfaits ou très satisfaits du temps passé avec le personnel.



## **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 fiscales, avez-vous été servi dans l'une des deux langues officielles de votre choix? »*

(Base : tous, n : 18)

Nombre 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 manifesté? »*

(Base : tous, n : 18)



*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 : 18)



**Note :** *Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».*

## Un service disponible dans les deux langues

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

## Aucun problème concernant l'amabilité et le niveau de compétence du personnel

Tous les répondants se disent satisfaits ou très satisfaits de l'amabilité et de la courtoisie du personnel rencontré au Centre Service Canada.

La compétence et le niveau de connaissance du personnel n'est pas non plus problématique, car seule une personne sur les dix-huit répondants est insatisfaite de cet aspect. La perte de son dossier expliquerait son insatisfaction.

## Information sur les programmes et services

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 : 18)

Nombre de « Oui »



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

(Base : tous, n : 18)



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

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

Sur les dix-huit répondants interrogés, douze affirment que le personnel leur a donné de l'information générale sur les programmes et services du gouvernement du Canada alors que les six autres répondent par la négative. 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 utile

Or, 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 (17 sur 18) estiment qu'il est utile que le personnel leur en fournisse. Le seul répondant qui juge cette information peu utile ne l'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 : 18)

Nombre 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 : 18)

Nombre 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 : 18)

Nombre de « Oui »



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

## Un traitement considéré juste et équitable

Presque tous les répondants considèrent avoir été traités de façon juste et équitable lors de leur visite au Centre Service Canada. Le seul répondant qui a répondu par la négative attribue son insatisfaction au fait qu'il n'y a pas eu de suivi de son dossier.

## On estime que les renseignements personnels sont protégés

Presque tous ont le sentiment que leurs renseignements personnels ont été protégés par le personnel rencontré au Centre Service Canada. La seule personne qui n'est pas de cet avis évoque la perte de son dossier comme indice que ses renseignements pourraient ne pas avoir été protégés.

L'aménagement des lieux semble favoriser assez bien la protection des renseignements personnels puisque seize des dix-huit répondants sont de cet avis. Les raisons évoquées par les deux répondants qui estiment que l'aménagement n'est pas adéquat touchent la question des isolements qui ne sont pas complètement fermés et le fait qu'ils doivent fournir leur numéro d'assurance sociale verbalement.





## **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 : 18)

Nombre 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 : 18)



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

### Des équipements jugés adéquats

Il semble que les équipements mis à la disposition des citoyens répondent bien à leurs besoins. En effet, seize des dix-huit citoyens interrogés sont de cet avis. Quant aux deux autres, ils ne se sont pas prononcés, possiblement parce qu'ils n'ont pas eu à les utiliser.

### L'aménagement physique ne fait pas l'unanimité

Bien que quatorze répondants sur dix-huit soient satisfaits de l'aménagement physique des lieux, on en compte tout de même deux qui ne partagent pas cet avis. La difficulté à pouvoir stationner leur voiture et le coût du stationnement sont les deux sources d'insatisfaction mentionnées.



## **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? »

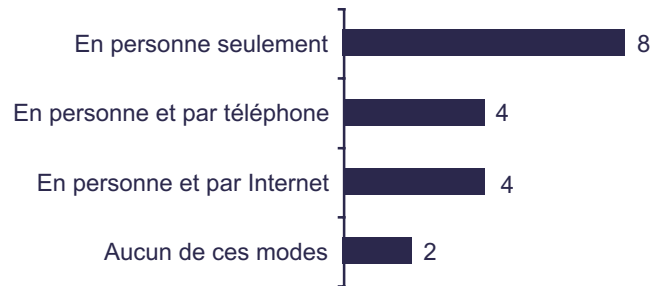
(Base : tous, n : 18)

Nombre de « Oui »



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

(Base : tous, n : 18)



Q10c. « 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 de Revenu du Canada (ARC)? »

(Base : tous, n : 18)

Nombre de « Oui »



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

### Le personnel semble inciter la clientèle à utiliser les modes de service Internet ou téléphonique...

Dans la plupart des cas, il semble que les répondants se soient vu proposer d'utiliser le mode de service Internet ou téléphonique pour obtenir le service souhaité.

Un peu plus de la moitié des répondants (10 sur 18) se sont aussi fait expliquer les avantages qu'ils auraient à obtenir un code leur permettant d'avoir accès à leur dossier personnel en ligne (E-pass).

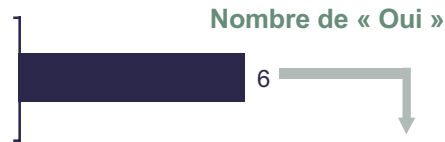
### ... mais ces derniers ne sont pas tout à fait entrés dans les moeurs

Malgré tout, seuls quatre répondants ont utilisé le service Internet et le même nombre ont utilisé le service téléphonique. C'est donc la moitié des répondants qui ont utilisé l'un de ces deux modes alors que l'autre moitié s'en sont tenus au mode de service en personne. Par ailleurs, deux personnes affirment 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, ils 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 : 8)



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 : 6)



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 : 8)



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

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

Parmi les huit répondants qui ont utilisé les modes de service Internet ou téléphonique, six ont été accompagnés dans leur démarche. Tous ceux qui ont utilisé ces deux 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 satisfait de l'accompagnement reçu et on le considère important

Les six répondants qui ont été accompagnés dans l'utilisation des services Internet ou téléphonique sont satisfaits, voire 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.

## Modes de service (suite)

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 : 18)

Nombre de « Oui »



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

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

Comme on l'a vu précédemment, seuls quatre des dix-huit répondants ayant obtenu un service touchant des questions fiscales ont utilisé le mode de service Internet. Parmi eux, une personne estime en avoir appris beaucoup sur ce mode de service alors que les trois autres disent en avoir appris qu'un peu.

En ce qui concerne le mode de service téléphonique, parmi les quatre répondants qui l'ont utilisé, deux personnes considèrent en avoir appris « moyennement » sur ce mode de service, une personne, « un peu » et l'autre s'est abstenue de répondre.

Les usagers ne semblent donc pas en apprendre beaucoup sur ces modes de services lorsqu'ils les utilisent.

### La plupart sont ouverts à essayer les modes de service de façon autonome

La plupart des personnes interrogées (13 sur 18) affirment qu'elles utiliseront par elles-mêmes et sans aide les modes de service Internet ou téléphonique lors d'une prochaine visite au Centre Service Canada.

## Vers un guichet unique

Q14a. « Trouvez-vous utile qu'un Centre Service Canada offre un service relatif aux questions fiscales? »

(Base : tous, n : 18)



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 : 18)



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

### On accorde de l'importance au service ARC

Les personnes interrogées qui ont obtenu un service relatif à des questions fiscales considèrent que ce service est utile ou très utile. Une seule n'est pas de cet avis.

### Ouverture envers le concept de guichet unique

Presque tous les répondants croient important que le gouvernement du Canada mette en place un guichet unique pour les services qu'il offre. Deux personnes ne sont cependant pas de cet avis.



## **Chapitre 5**

### **Satisfaction globale**

---

---



## Atteinte des résultats recherchés et davantage

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

(Base : tous, n : 18)

Nombre 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 : 18)

Nombre de « Oui »



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

(Base : tous, n : 18)



**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».

### Des besoins généralement comblés

Toutes les personnes interrogées sauf une estiment avoir obtenu ce dont elles avaient besoin lors de leur visite au Centre Service Canada. Celle qui n'est pas de cet avis mentionne qu'elle n'a pas obtenu de réponse à sa question au moment de sa visite.

### Aller au-delà du besoin du client revêt de l'importance

La plupart des répondants (16 sur 18) affirment que lors de leur visite, le personnel leur a fourni un service qui allait plus loin que la question posée. Cela est d'autant plus important que tous accordent de l'importance à un tel niveau de service.

## Satisfaction générale

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

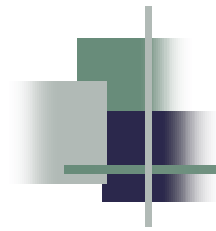
(Base : tous, n : 18)



### Une satisfaction très élevée

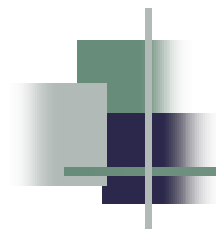
Tous les répondants sont satisfaits ou très satisfaits du service qu'ils ont reçu en matière de questions fiscales lors de leur visite au Centre Service Canada, résultat fort encourageant dans le cadre d'un projet pilote.

**Note :** Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales, on présente toujours les « n » (nombre de répondants) plutôt que des « % ».



## **B. Entrevues auprès du personnel**

---



## **1. Les ressources humaines**

---

## Documentation et outils de référence

### **Pas de problème en général malgré certaines difficultés à trouver l'information**

- 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 ARC) ne sentent pas le besoin de les utiliser. On note cependant que le bureau régional a dû préparer un aide-mémoire à l'intention des AAC pour faciliter leur travail. Les problématiques rencontrées à ce chapitre se résument à quelques commentaires:
  - la difficulté à trouver certains documents alors que ceux-ci se trouvent sous le répertoire "U"
  - la difficulté à trouver certains formulaires sur Internet en l'absence d'un titre ou d'un numéro de formulaire
  - la lenteur du système lorsque plusieurs outils sont ouverts en même temps
  - l'absence de dépliants sur l'impôt (pas lié à la documentation électronique)

*« Dans un premier temps, on a eu une formation de trois jours avec un outil papier pour suivre. Quelques semaines après, on a eu le même outil électronique avec des liens. Cependant, quand on a plusieurs outils d'ouverts pour le système, alors ça ralentit. C'est un peu un irritant pour les employés. Mais les outils en général étaient quand même assez bien. »*

*« Il y a un document entre autres que je me rappelle que je ne savais où il était et à un moment donné on a appris qu'il était en dessous du répertoire « U » qui était accessible à tous. On m'a indiqué à quel endroit il était placé. Mais ça faisait peut-être un mois que je faisais des clients qui se présentaient à notre bureau. »*

# Malaise à appliquer l'offre de service

## Une offre qui demande une certaine adaptation

- Les raisons invoquées par les agents d'aide à la clientèle pour expliquer leur inconfort à référer, accompagner et aller au-delà de la question posée dans le cadre de l'offre de service ARC sont multiples :
- **Raisons liées à la formation et aux aptitudes des agents**
  - la méconnaissance de l'ensemble des programmes fédéraux, de l'ARC et de la loi de l'impôt (ex.: notion de gain en capital)
  - le manque de familiarité avec les outils et la documentation
  - la maîtrise limitée de l'informatique ou des sites chez certains agents (ex.: site de l'ARC en général, "Mon Dossier")
  - le fait que les agents n'aient pas assez navigué afin d'atteindre une maîtrise suffisante
- **Raisons liées au déploiement de l'offre**
  - le manque perçu d'effectifs, qui amène les agents à vouloir trouver rapidement les réponses, ce qui provoque du stress
  - la réticence au changement de la part des agents (deux offres en même temps, plusieurs programmes à connaître)
  - la difficulté d'obtenir certaines réponses en rapport avec les pensions
  - le fait que le téléphone soit au même endroit qu'Internet (confidentialité)
- **Raisons liées aux attentes, aptitudes et comportements des citoyens**
  - le fait que les citoyens ne pensent pas à apporter leur déclaration de revenus
  - les réticences des personnes âgées à aller sur Internet
  - le fait que certaines personnes âgées soient stressées par le téléphone
  - la volonté (surtout des employeurs) d'obtenir une réponse rapide

*« L'inconfort, c'est notre réflexe d'ancien agent que l'on a donné l'information... le client il sort et il a son information. Tandis que présentement, le client peut sortir mais il n'a pas eu l'information par nous nécessairement. Alors c'est là que c'est plus difficile. »*

*« Peut-être qu'il y a un manque d'effectifs étant donné que nous ne sommes pas beaucoup d'employés et que nous avons plusieurs services à offrir. Nos priorités sont les demandes d'assurance-emploi et les cartes d'assurance sociale. »*

## 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 :
  - le fait que les impôts soient un sujet qui touche les AAC directement (car cela touche tous les citoyens)
  - la qualité de la formation dispensée avant le début du projet
  - le sentiment que les gestionnaires ont le goût que les agents réussissent et leur communiquent
  - le fait que ce soit un projet-pilote, qui nécessite d'être évalué
  - la nouveauté et la diversité
  - la qualité du service, le fait qu'il réponde aux besoins du citoyen (ex.: un citoyen n'a pas ses revenus, on peut l'envoyer à la ligne dédiée)
- 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 sur la façon de livrer l'offre. Les conférences téléphoniques avec d'autres CPS et les visites de suivi ont également joué un rôle. Pour la direction, l'implication a été favorisée par la formation et par l'écoute du bureau régional.

*« De donner un service approprié aux citoyens. Je veux dire, si on est dans ce poste là, c'est parce que l'on veut venir en aide aux citoyens. Je trouve qu'en les aidant c'est un service qui... je trouve cela très bien que Service Canada, tous les ministères fédéraux soient situés à un endroit. »*

*« En étant projet pilote on sait qu'on a un but à atteindre qui est d'évaluer la façon dont c'est fait, alors on se sent impliqué à ce niveau-là. C'est sûr que quand on avait quelque chose à dire, on se sentait impliqué au niveau de transmettre l'information à notre consultant et que c'était rendu au niveau des gens de l'ARC. »*

## Impacts positifs sur le travail/sur le citoyen

### L'élargissement des connaissances et la diversité dans le travail

- L'offre de service amène différents impacts positifs sur le travail des AAC, dont les suivants :
  - la possibilité d'élargir leurs connaissances
  - la diversité dans le travail
  - l'intérêt personnel (ex.: certains AAC ont obtenu leur propre "E-pass")
  - la valorisation que procure le fait de trouver des réponses au citoyen (ex.: principe du guichet unique, capacité de donner un bon service même pour un autre programme)
  - la possibilité d'obtenir le revenu du citoyen grâce à la ligne dédiée, qui fait en sorte de rendre la vie plus facile aux AAC (l'offre est perçue comme "pas très lourde" par certains AAC")
- Notons par ailleurs que dans l'ensemble, les CPS et la direction jugent que l'offre s'intègre bien aux offres existantes.

### Guichet unique et service personnalisé

- Pour les citoyens, les principaux éléments positifs relevés par le personnel sont le principe du guichet unique (tout à la même place incluant l'impôt) et l'accès à un service personnalisé impliquant un contact direct. On note également les bénéfices suivants :
  - l'accès à toute l'information grâce à Internet (incluant de la maison)
  - le fait d'éviter des déplacements (bureau de Service Canada plus proche)
  - un meilleur service à la clientèle
  - le service téléphonique
  - le service de changement d'adresse pour l'impôt

*« L'une des premières choses que l'on a constatée c'est que cela nous aidait au niveau des entrevues de pension parce que par l'intermédiaire de la ligne dédiée, on était en mesure d'obtenir les revenus des gens. Les gens arrivaient et ils n'avaient pas nécessairement les T4. En ayant cette possibilité-là, on était en mesure de régler le dossier... au lieu de les faire revenir, on pouvait tout régler dans une seule visite. »*

*« Je trouve que c'est intéressant car ça nous permet d'acquérir des connaissances, des compétences. La satisfaction personnelle quand on en connaît un peu plus. Je trouve que le travail est plus diversifié et je trouve que dans l'ensemble c'est positif. »*

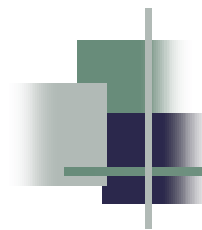


## Impacts négatifs sur le travail

### Le manque de ressources déploré par plusieurs

- L'offre de service amène différents impacts négatifs sur le travail des AAC, le principal étant une surcharge de travail provenant selon ces derniers d'un manque de ressources. On note également les impacts suivants :
  - la trop grande quantité d'offres en même temps (générateur de stress)
  - des entrevues plus longues avec le citoyen
  - le citoyen n'obtient pas toujours sa réponse ou l'obtient seulement après un certain délai (ex. : ligne dédiée), ce qui fait en sorte qu'ils expriment leur insatisfaction aux AAC
  - la nécessité de compiler des statistiques manuellement
- Pour les CPS, les impacts sur le travail se résument essentiellement à une charge supplémentaire (ex. : collecte de données, conférences téléphoniques, augmentation des consultations, plus de rencontres d'équipe, etc.).
- Quant aux impacts sur la direction, on les juge négligeables bien que l'on souligne la planification requise pour assurer le service aux citoyens lors des trois jours de formation.

*« Le manque de personnel ne nous permet pas de toujours offrir le meilleur service, parce que le service que nous devrions apporter à notre clientèle, car souvent nous devions les laisser à eux-mêmes car nous ne disposions pas d'agents sur place pour les aider. C'est le seul aspect négatif car à part ça c'est génial d'aider les gens de notre communauté dans les services dont ils ont besoin. »*



## **2. Le fonctionnement et les 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, comme on peut le voir ci-dessous :
  - bureaux à aire ouverte (on entend tout au téléphone)
  - isolation déficiente des paravents
  - possibilité de lire sur les écrans d'ordinateur
  - proximité de la clientèle de la salle d'attente
- Les solutions proposées incluent :
  - une aire de travail confidentielle pour le client ou l'agent (lieu fermé)
  - des paravents dans une zone sécurisée, à l'écart de la salle d'attente
  - de petites salles en retrait pour la ligne dédiée
  - un endroit réservé aux téléphones, dans la zone confidentielle

*« Ça c'est un gros problème la confidentialité dans toutes les offres de service. L'ARC aussi. Quand on dirige un client au niveau téléphone... à ce moment-là les téléphones... le bureau est à aire ouverte, on entend tout. Le client donne de l'information au niveau de son dossier personnel. Ce n'est pas confidentiel. Il faudrait qu'il y ait des places plus isolées. Parce que là le client se dit qu'il serait peut-être mieux de s'en aller chez lui et d'appeler de chez lui. Cela va être plus confidentiel. »*

## Accès téléphonique dédié

### Le déploiement de l'offre est en cause

- Les problèmes liés à la ligne dédiée sont de nature diverse (mais il faut avant tout retenir que ce mode de service semble en général apprécié des citoyens). On les présente ci-dessous :
- **Raisons liées au déploiement de l'offre**
  - le temps d'attente (problème occasionnel seulement)
  - le fait que les citoyens n'ont pas avec eux l'information pour la ligne 150
  - le fait que les agents doivent identifier les citoyens alors que les AAC le font déjà (manque de confiance perçu)
  - le fait que certains agents de l'ARC ne veulent pas que les AAC agissent à titre d'intermédiaires
  - le manque de courtoisie de certains agents
  - les problèmes de confidentialité (voir entre autres page précédente), qui font en sorte que l'on n'a pas toujours accès aux renseignements
  - le fait que l'on ne règle pas toujours au premier contact (besoin d'experts)
- **Raisons liées aux attentes, aptitudes et comportements des citoyens**
  - l'incapacité de certains citoyens à formuler leurs demandes par téléphone ou à comprendre l'agent (ex. : surdité)

*« Ce qui manque ça devrait être des experts qui règlent le cas du client. C'est sûr que si le client vient ici et qu'il a une réponse et que dans le fond il va sortir d'ici et que ça prend une deuxième étape, je pense que c'est cela aussi... moi personnellement, c'est ce que j'ai vécu. Ça prend peut-être des experts qui pourraient régler au premier contact. »*

*« On arrivait à... les gens... les citoyens arrivaient à utiliser le téléphone sauf qu'ils ne comprenaient pas ou étaient nerveux. Imaginez une personne âgée, dès que l'on parle de gouvernement c'est très paniquant pour elle. Quand on parle d'impôt, c'est encore pire. Ils ne savent pas comment s'exprimer. »*

## Information sur le site Web de l'ARC et « Mon Dossier »

### Le déploiement de l'offre et la préparation des citoyens expliquent les manques

- Les raisons qui amènent certains AAC à penser que les citoyens ne trouvent qu'en partie l'information dont ils ont besoin lorsqu'ils consultent le site web de l'ARC et « Mon Dossier » sont présentées ci-dessous :
- **Raisons liées au déploiement de l'offre**
  - l'information est de nature générale (certains aspects doivent être discutés avec l'agent, par exemple lorsque c'est trop technique)
  - le fait que le site de l'ARC soit très grand
  - le fait que peu de citoyens connaissent ou possèdent un « E-pass »
  - pas accès à leur dossier étant donné la complexité du processus pour obtenir le « E-pass »
- **Raisons liées aux attentes, aptitudes et comportements des citoyens**
  - certains citoyens n'ont pas accès à Internet à la maison (voire d'ordinateur)
  - le manque de connaissances des citoyens en ce qui a trait à l'impôt
  - le fait que certains citoyens n'auraient pas une bonne technique de recherche (et manqueraient de patience)
  - les citoyens ne connaissent pas la terminologie de ce qu'ils recherchent (le terme exact, le numéro du document)
- **Raisons liées à la formation et aux aptitudes des agents**
  - certains AAC ont du mal à trouver certains formulaires spécialisés qu'ils ne connaissent pas

*« Moi je dirais que c'est « Mon dossier ». Au niveau du site web de l'ARC, c'est quand même détaillé. On peut se retrouver. Il y a quand même des onglets. Tout est beau. Mais dans Mon dossier, c'est là qu'au niveau de... on ne peut pas retrouver tout sur notre dossier là dedans. »*

*« C'est énorme comme site. Alors quelqu'un qui veut avoir une information, si elle ne sait pas trop comment chercher, elle peut arriver dans ça longtemps et ne pas avoir sa réponse du tout. Parce que moi cela m'est arrivé... alors j'imagine qu'un client qui n'a pas plus de facilité à utiliser un système informatisé puisse carrément ne pas trouver sa réponse. »*

## Équipements

---

### **Ne posent pas problème en général**

- Bien que des problèmes aient été décelés dans le sondage auprès des AAC en ce qui concerne le téléphone et le photocopieur, les entrevues auprès du personnel nous fournissent un autre son de cloche. On note toutefois certaines difficultés à imprimer des formulaires ainsi que le problème de confidentialité de la ligne téléphonique dédiée.

## Mécanismes de suivi

### Mécanismes de suivi locaux et encadrement régional jugés adéquats mais on en attend encore plus du régional

- Les mécanismes de suivi locaux (jeux de rôle, réunions, écoute) sont jugés adéquats et essentiels pour s'assurer que les AAC appliquent adéquatement l'offre de service.
- Du point de vue de l'encadrement régional, on apprécie les conférences téléphoniques mais on souhaiterait plus de visites d'appui et plus d'observation directe du travail des agents.
- Quant au suivi demandé par le régional, on considère que cela représente un processus normal mais on admet que cette procédure impliquant une compilation manuelle a été ardue pour les AAC et dans une certaine mesure pour au moins une CPS, surtout lorsqu'on lui demandait « à la dernière minute » plus d'information que celle contenue dans le rapport hebdomadaire.

*« C'est certain qu'il fallait revenir en réunion d'équipe régulièrement parce que les gens n'intégraient pas le service de l'ARC, et souvent comme ce n'était pas dans leurs habitudes, ils l'oubliaient. Donc observation, rappels, courriels, ou encore profiter des différentes occasions pour revoir tout ça avec l'agent. »*

*« Ça a été un plus, les appels conférence permettent d'échanger les bonnes pratiques, ça permet aussi de soulever certains cas problématiques, les visites de suivi la même chose, la personne faisait des observations et par la suite on se rencontrait pour voir ce qui avait bien ou moins bien été, c'était un apport important. »*



### **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 de l'ARC. D'abord, notons que l'on inclut la formation initiale de trois jours, la ligne dédiée et l'info-guide dans les constats positifs.

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

#### La publicité entourant l'offre

- manque de publicité sur les offres de service
- peu d'achalandage / service répond aux besoins d'un faible pourcentage de citoyens
- démystifier l'ARC pour le citoyen et pour les AAC
- informer le citoyen sur « Mon Dossier »

#### Sur le fonctionnement

- le problème de confidentialité au téléphone
- les AAC ne peuvent pas toujours accompagner les citoyens sur Internet (n'ont pas toujours la possibilité de prendre le temps de montrer les choses au citoyen)
- les AAC ne peuvent pas toujours fournir une réponse au citoyen ou lui offrir un service en personne (ce que recherchent certains d'entre eux)

#### Sur le rôle des agents

- les AAC ne pensent pas toujours à aller au-delà de la question posée (information sur les nouveaux services de Service Canada)

*« Moi c'est plus au niveau de la publicité. Il n'y a pas eu beaucoup de publicité faite pour cette offre de service là aux particuliers. C'est une lacune. Les téléphones aussi. La confidentialité. C'est tout cela qui fait que nous n'avons pas une grosse clientèle... on a eu plus une clientèle dans le temps des impôts où elle venait chercher des formulaires ou les gens... même ceux qui ont entendu parler ils pensaient que l'on faisait leur impôt pour eux. C'est mal publicisé. »*

# Bonnes pratiques et leçons apprises

## Plusieurs idées à prendre en considération (suite)

### ■ Suggestions de bonnes pratiques

#### Sur le fonctionnement

- l'accès à un expert en revenu sur la ligne dédiée sans faire appel à un deuxième niveau
- avoir une ressource de Revenu Canada sur place à l'accueil
- aménagement à repenser pour la confidentialité
- intégrer une seule offre à la fois

#### Sur les outils ou la formation

- réduire le temps de formation initial (et privilégier le suivi ou les cas pratiques)
- faire les projets-pilotes avec des outils réalistes (ex. : une ligne dédiée comportant un temps d'attente réaliste)
- plus d'aide-mémoire pour simplifier le travail des AAC

#### Sur le rôle des agents

- offrir plus d'accompagnement pour que les gens deviennent autonomes

#### Sur le rôle des gestionnaires

- le consultant et le gestionnaire doivent s'appropriier l'offre de service
- revenir régulièrement sur ce qui est à améliorer

*« Si on met en œuvre ailleurs, on ne parle plus d'un pilote. On met une offre de service en place. À ce moment là, ce serait peut-être bien quand on met une offre de service en place de le faire avec les vrais outils, parce que là nous ce que l'on a testé au début c'était, comme je vous le disais tantôt, une ligne dédiée avec un service extraordinaire. Tu décroches et tu as quelqu'un au bout du fil. Dans la vraie vie, ce n'est pas cela. »*

# 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 ARC, en particulier la ligne dédiée. On apprécie de pouvoir diriger les gens au bon endroit bien que l'on constate que l'on cherche parfois longtemps en compagnie du client et que ce dernier n'obtient pas toujours sa réponse au bout du processus. Par ailleurs, certains AAC avouent souvent travailler « à la course ». Voici les suggestions proposées pour améliorer le service :

### Fonctionnement

- améliorer l'aspect confidentialité en aménageant de petits îlots en retrait, pas trop près de la salle d'attente)
- améliorer l'accessibilité des gens au téléphone
- alléger le processus d'identification de la ligne dédiée
- offrir un service plus technique lors de l'appel ou un service spécialisé en personne sur place
- ajouter du personnel (Drummondville)
- offrir un volet impôt pendant la période d'impôt (ex. : Impôtel)

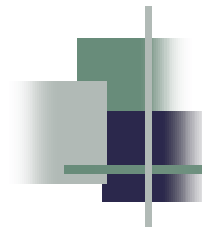
### Formation et suivi

- prévoir du temps pour échanger en équipe (entre AAC)
- prévoir du temps pour la formation en cours de route
- mises à jour pour montrer les nouveautés aux AAC (ex. : nouvelle prestation pour enfants)
- assurer une présence accrue du consultant et du gestionnaire

### Outils et documentation

- rendre le site Internet plus visuel, plus simple
- améliorer l'accès à « Mon Dossier »
- prévoir plus de documentation écrite pour les citoyens afin de les guider dans leurs recherches Internet ou dans le type d'information auquel ils ont accès

*« C'est plus au niveau des petits îlots, des choses comme cela. Que ce soit en retrait ou pas à côté d'une salle d'attente. Pas à côté des gens qui font une demande Internet d'une autre offre de service et qu'on entende tout cela. Comme je vous le dis, c'est sûr que c'est plus confidentiel quand quelqu'un va vérifier dans son dossier Internet... il n'a pas à répondre, il ne porte pas une attention particulière. »*



## Conclusions



# Conclusions

## Sur les services rendus aux citoyens :

### **Des citoyens satisfaits des services**

- Dans l'ensemble, tous les citoyens sondés ici se sont montrés satisfaits ou très satisfaits des services qu'ils ont reçus, ce qui est un très bon résultat. Plus spécifiquement, que ce soit au chapitre du délai avant de rencontrer un agent, de la durée de la prestation, de l'amabilité des agents, de l'accompagnement lors de l'utilisation des modes de service, tous les citoyens sondés se sont dits satisfaits. En fait, les seules insatisfactions relevées concernent le stationnement et dans un cas, le dossier personnel d'un citoyen qui au dire de ce dernier, aurait été perdu.
- En ce qui a trait à la base même de l'offre de service, retenons que tous les citoyens ont obtenu des services dans la langue officielle de leur choix, que la plupart se sont vu proposer d'utiliser Internet ou le service téléphonique, et que presque tous estiment avoir reçu un service qui va au-delà de la question posée. Par ailleurs, l'information générale sur les programmes et services du gouvernement n'est pas toujours donnée. Il y a peut-être lieu de faire un ajustement ici puisqu'il s'agit d'une partie intégrante de l'offre de service.

### **Mais les AAC sont parfois inconfortables avec le service qu'ils rendent**

- Les AAC pour leur part expriment un certain inconfort dans leur rôle, et ce malgré la satisfaction évidente des citoyens sondés. Les raisons de cet inconfort, comme nous l'avons souligné dans les pages précédentes, sont diverses. Certaines, comme celles liées aux attentes, comportements et aptitudes des citoyens sont difficilement modifiables. Par contre, une attention particulière pourrait être portée à celles liées au manque de formation (ex: méconnaissance des programmes, manque de familiarité avec les outils, manque de navigation sur le site) ou à la mise en oeuvre de l'offre (ex: stress provoqué par le manque perçu d'effectifs). En effet, il est souhaitable que dans l'optique du déploiement de l'offre à grande échelle, des dispositions soient mises en place pour assurer un certain confort aux AAC dans leurs nouvelles fonctions.

## Conclusions -Suite

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

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

- Bien que presque tous les citoyens sondés estiment que l'aménagement physique des lieux est propice à la protection des renseignements personnels, on observe tout de même un problème à ce chapitre, soulevé par le personnel. En effet, les bureaux à aires ouvertes, la possibilité de lire sur les écrans d'ordinateur, la proximité de la clientèle dans l'aire d'attente sont toutes des entraves à la confidentialité. Retenons ici les suggestions apportées à ce chapitre : une aire de travail fermée, des paravents dans une zone sécurisée, les téléphones placés en retrait.

### Sur les modes de service :

#### **Habituellement présentés mais relativement peu utilisés**

- L'offre de consulter le service Internet ou téléphonique a été faite à la plupart des citoyens sondés, ce qui est encourageant puisqu'il s'agit de la base même de l'offre de service. Ceux qui ont été accompagnés dans leur consultation s'en sont montré satisfaits, donc pas de problème de ce côté. On retient cependant deux éléments. Premièrement, seulement la moitié des citoyens ont effectivement utilisé l'un ou l'autre des modes de service. Pour l'instant, nous ne disposons pas d'information pouvant expliquer ce constat. Ensuite, ceux qui l'ont utilisé (rappelons ici qu'ils sont peu nombreux, soit huit) ont indiqué en général en avoir peu ou moyennement appris. On note donc qu'il y a un manque à ce chapitre.

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

#### **On souhaiterait quelques ajustements à l'encadrement régional**

- Comme nous l'avons vu, les mécanismes de suivi locaux, qui consistent principalement en réunions, sont jugés adéquats et essentiels. Ce sont donc des éléments à conserver. Toutefois, en ce qui concerne l'encadrement régional, retenons que plus de visites d'appui et plus d'observation directe du travail des agents sont souhaités. Les conférences téléphoniques sont également appréciés et constituent donc un élément à conserver. Enfin, retenons que la présence d'un agent de Revenu Canada sur place serait appréciée afin d'appuyer les agents dans leur travail.



## **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, de Verdun, de la Mauricie et du Centre-du-Québec desservis par le projet pilote « Service Agence du revenu du Canada (ARC) » 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 Centres Service Canada du 2 mars au 12 mai 2006. Au total, on a demandé à 138 personnes ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales si elles voulaient participer à l'étude. De ces 138 personnes, 33 ont accepté.

### Plan d'échantillonnage

- Échantillonnage aléatoire simple dans la population cible.

Strate	Service ARC
Entrevues complétées	18



## 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 3 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 138 personnes ayant obtenu un service relatif à des questions fiscales si elles voulaient participer à l'étude. Comme un total de 18 entrevues ont été complétées, **le taux de réponse de l'enquête se situe donc à 13,0 %.**

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

- Taux de non-réponse 14,8 %
- Taux de refus 18,5 %
- **Taux de réponse des appels 66,7 %**

## Résultats administratifs détaillés

### Service Canada (Projet pilote)

Entrevues réalisées du 24 mai au 7 juin 2006

Strate : ARC

<b>A. Échantillon de départ</b>	<b>33</b>
B. Non joints au cours de la période	0
C. Hors service	3
D. Non résidentiels	1
E. Lignes en dérangement	0
F. Non admissibles	0
G. Hors strate	0
H. Incapacité / Autres langues	2
I. Absents	4
J. Incomplets	0
K. Refus du ménage	1
L. Refus de la personne sélectionnée	4
<b>M. Entrevues complétées</b>	<b>18</b>
<b>Principaux indices</b>	
N. Numéros non joints (B+E)	0
O. Numéros joints (A-(N+G))	33
P. Numéros joints inutilisables (C+D+H)	6
Q. Numéros joints utilisables (O-P)	27
R. Estimation du nombre de non joints utilisables (NQ/O)	0
S. Estimation du nombre total de numéros utilisables (Q+R)	27

---

Non-réponse estimée (%) ((R+I)/S)	<b>14,8 %</b>
Refus (%) (J+K+L)/S	<b>18,5 %</b>
<b>Taux de réponse estimé (%) ((M+F)/S)</b>	<b>66,7 %</b>

## Méthodologie (suite)

### Pondération et traitement

### Marges d'erreur

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

	Agence du Revenu du Canada (ARC)
Nombre d'entrevues	18
Proportion :	
99 % ou 1 %	±4,6%
95 % ou 5 %	±10,1%
90 % ou 10 %	±13,9%
80 % ou 20 %	±18,5%
70 % ou 30 %	±21,2%
60 % ou 40 %	±22,6%
<b>50 % (marge maximale)</b>	<b>±23,1%</b>

Note : Compte tenu que nous n'avons que 18 répondants, on observe des marges d'erreur très élevées. Il faut donc interpréter les résultats avec discernement puisque les résultats dans la population peuvent différer largement de ceux de l'enquête.



## **Annexe 2**

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

---

# Méthodologie (entrevues)

## Objectifs

- 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, 11 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) :         | 8 entrevues |
| ■ Consultantes, prestation de services (CPS) : | 2 entrevues |
| ■ Directrices, prestation de services (DPS) :  | 1 entrevue  |
|                                                |             |
| ■ CSC Trois-Rivières :                         | 3 entrevues |
| ■ CSC Drummondville/Centre du Québec :         | 3 entrevues |
| ■ CSC Lasalle :                                | 3 entrevues |
| ■ CSC Verdun :                                 | 2 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  
->>sel

lorsque strate=1 alors q#txt1=1 et lorsque strate=2 alors q#txt1=2 et lorsque strate=3 alors q#txt1=3

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.

\*/

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**

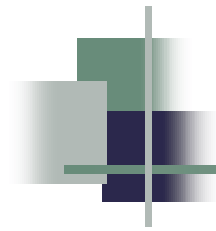
*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\**: Comment not seen by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



## **Annexe 4**

### **Guides d'entrevue**

---



## Guide d'entrevue AAC

---



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

Cette entrevue s'inscrit dans le processus d'évaluation de l'offre de service de l'ARC mise en application dans différents CSC, sous forme de projet pilote. Cette évaluation cherche à savoir comment l'offre de service de l'ARC 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 de l'ARC?

### **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 de l'ARC? Si non, pourquoi? (A-RH-3)

3. Une certaine proportion des répondants au sondage disent ne pas se sentir à l'aise de référer les citoyens vers la source d'information appropriée, de les accompagner sur le site web de l'ARC ou d'offrir des renseignements supplémentaires sur d'autres programmes et services du gouvernement du Canada? Quels éléments, selon vous, expliqueraient ces inconforts? (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 de l'ARC. 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 de l'ARC 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 de l'ARC. Selon vous, quels éléments posent problème et qu'est-ce qui devrait être fait pour améliorer la situation? (A-Fonc-2)

8. Le tiers des répondants au sondage disent que l'accès dédié aux agents du centre d'appels de l'ARC ne répond qu'en partie aux besoins des citoyens? Que manque-il à l'accès dédié pour bien répondre aux besoins des citoyens ? (A-Fonc-3)

9. Deux répondants au sondage sur cinq pensent que les citoyens ne trouvent qu'en partie l'information dont ils ont besoin lorsqu'ils consultent le site web de l'ARC et Mon dossier Qu'est-ce qui fait qu'ils ne trouvent pas toute l'information nécessaire? (A-Fonc-3)

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

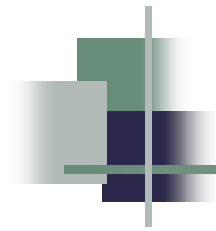
10b. De votre côté, l'accessibilité aux spécialistes du CROP-PSR répond-t-elle à vos besoins? Si non, pour quelles raisons?

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

11. 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 de l'ARC? (A-Export-2, A-Export-3)

### **Conclusion**

12. De façon générale, quel est votre degré de satisfaction quant à la façon dont est livrée l'offre de service de l'ARC? 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 de l'ARC**

Cette entrevue s'inscrit dans le processus d'évaluation de l'offre de service de l'Agence du revenu du Canada (ARC) mise en application dans différents CSC, sous forme de projet pilote. Cette évaluation cherche à savoir comment l'offre de service de l'ARC 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 de l'ARC?

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

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

2. Que pensez-vous de la documentation et des outils de référence qui vous ont été transmis concernant l'offre de service ARC? (simples? facilement accessibles? suffisants?) (A-RH-3, A-RH-2)

3. Considérez-vous posséder le matériel nécessaire concernant l'offre de service de l'ARC 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. Quels impacts la mise en oeuvre 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 de l'ARC? 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 de l'accès dédié au centre d'appels de l'ARC, du site Internet de l'ARC et de *Mon dossier*) 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)
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 et sécurité) (A-Fonc-2)
9. Quels mécanismes de suivi locaux (communication, échanges, etc.) ont été prévus pour assurer la bonne mise en œuvre de l'offre de service de l'ARC? 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**

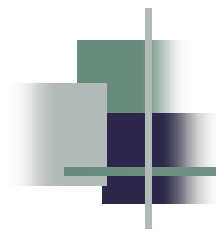
12. Quels sont les bonnes pratiques ainsi que les leçons apprises sur lesquelles une attention particulière devrait être portée dans le cas d'un éventuel déploiement de l'offre de service de l'ARC. (A-Export-2, A-Export-3)

## **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 de l'ARC? 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 de l'ARC**

Cette entrevue s'inscrit dans le processus d'évaluation de l'offre de service de l'Agence du revenu du Canada (ARC), mise en application dans différents CSC sous forme de projet pilote. Cette évaluation cherche à savoir comment l'offre de service de l'ARC 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 de l'ARC?

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

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

2. Que pensez-vous de la documentation et des outils de référence qui vous ont été transmis concernant l'offre de service de l'ARC? (simples? facilement accessibles? suffisants?) (A-RH-2, A-RH-3)

3. Considérez-vous posséder le matériel nécessaire concernant l'offre de service ARC 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 de l'ARC? (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 œuvre de l'offre de service de l'ARC? 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 de l'accès dédié au centre d'appels de l'ARC, du site Internet de l'ARC et de *Mon dossier*) supportent-ils l'application de l'offre de service? (répondent-ils aux besoins des citoyens? agents 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 aux 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 de l'ARC? 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 de l'ARC? (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 de l'ARC dans votre bureau? Avez-vous des suggestions pour améliorer le service? (A-RH-6)