



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

Rapport final
Présenté à
Service Canada

Juillet 2006

Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie abrégée	4
Faits saillants	7
A. Résultats du sondage auprès de la population	
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. Résultats des entrevues auprès du personnel	
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
Conclusions	44
Annexes	
1. Méthodologie détaillée (sondage)	
2. Méthodologie détaillée (entrevues)	
3. Questionnaires	
4. Guides d'entrevue	



Contexte, objectifs et méthodologie abrégée

Contexte, objectifs et méthodologie abrégée (sondage)

Contexte	<ul style="list-style-type: none">■ Le 14 septembre 2005, le gouvernement fédéral procédait au lancement de Service Canada, un guichet unique où la population 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 la population. Une partie des informations nécessaires aux évaluations des projets seront obtenues auprès de la population via des sondages téléphoniques et auprès du personnel via des entrevues téléphoniques. Ces projets pilotes ont lieu à divers endroits au Québec.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">■ Le présent sondage vise principalement à mesurer le degré de satisfaction des personnes ayant obtenu des services dans les sites pilotes.■ Le présent rapport présente uniquement les résultats pour les personnes ayant obtenu des services dans un des deux Centres Service Canada expérimentant, sous forme de projet pilote, l'Offre de service Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) (Cantons de l'est et Mauricie).
Population cible	<ul style="list-style-type: none">■ Population desservie par l'offre de service « Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ».
Échantillonnage	<ul style="list-style-type: none">■ 15 répondants parmi les 56 personnes recrutées ont répondu à l'enquête.
Collecte	<ul style="list-style-type: none">■ Entrevues téléphoniques réalisées du 24 mai au 7 juin 2006.■ Taux de réponse de l'enquête : 27 %■ Taux de réponse au volet téléphonique : 94 %
Pondération	<ul style="list-style-type: none">■ Aucune pondération n'a été effectuée.
Marge d'erreur maximale	<ul style="list-style-type: none">■ 23,2 % (à un niveau de confiance de 95 %)

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, 7 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) : 4 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 : 9)	n=2	n=2	Qlang	Service dans la langue de son choix (n : 15)	n=15
Q15b	Durée de la prestation des services (n : 15)	n=7	n=3	Q9a	Information fournie sur les programmes et services (n : 15)	n=10
Q2a	Amabilité et courtoisie du personnel (n : 15)	n=11	n=2	Q4a	Traitement juste et équitable (n : 15)	n=14
Q3a	Connaissances du personnel (n : 15)	n=6	n=2	Q13a	Protection des renseignements personnels (par le personnel) (n : 15)	n=12
Q6a	Aménagement physique des lieux (n : 15)	n=7	n=1	Q13c	Protection des renseignements personnels (par l'aménagement physique) (n : 15)	n=12
Q11b	Accompagnement dans l'utilisation des modes de service (n : 7)	n=5	n=1	Q5a	Équipements sont adéquats (n : 15)	n=12
Q16a	Satisfaction générale (n : 15)	n=5	n=2	Q10a	Proposition d'utiliser les modes de service (n : 15)	n=15
				Q11a	Accompagnement dans l'utilisation des modes de service (n : 12)	n=7
				Q12c	Utilisation autonome de modes de service dans le futur (n : 15)	n=9
				Q7a	Obtention de ce dont il / elle avait besoin (n : 15)	n=11
				Q8a	Obtention d'un service qui va au-delà de la question posée (n : 15)	n=7

Faits saillants intégrant le sondage et les entrevues auprès du personnel

Éléments évalués par la population et par le personnel

Le service rendu à la population en général

- Dans l'ensemble, la plupart des personnes se disent satisfaites des services qu'ils ont reçus. L'amabilité et la courtoisie 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 personnes, et ce malgré une proportion non négligeable d'insatisfaits. On perçoit dans certains cas une certaine arrogance ou un manque d'intérêt du personnel. Notons que bien que ces commentaires soient très peu fréquents (1 ou 2 répondants), il importe de les considérer vu le très petit nombre total de répondants. Par ailleurs, la grande majorité des personnes considèrent qu'elles ont été traitées de manière juste et équitable.
- Les délais pour rencontrer un agent, la durée de la prestation de services et les connaissances du personnel, bien que jugés en général satisfaisants, suscitent plus d'insatisfaction que les aspects précédents. Certaines personnes expliquent ici ne pas avoir de réponses (ou pas de réponses claires) à leurs questions.
- D'ailleurs, les AAC ressentent un inconfort dans leur rôle d'accompagnateur des personnes : ils sont bien souvent incapables de répondre à leurs besoins. Ils sont aussi mal à l'aise avec le fait d'offrir moins de services que ce qu'ils offrent en assurance emploi.

La livraison de l'offre de service CIC

- Toutes les personnes sondées ont reçu les services dans la langue officielle de leur choix et se sont vu proposer d'utiliser Internet ou la ligne téléphonique. Certaines ont été accompagnées dans ces utilisations, presque toutes avec satisfaction. L'apprentissage qu'on retire de l'utilisation de ces modes de service est toutefois très variable. En effet, certains n'en retirent rien alors que d'autres beaucoup. La majorité des personnes envisagent une utilisation autonome d'un des modes de service à l'avenir.
- Seulement la moitié des personnes estiment avoir reçu un service qui va au-delà de la question posée, alors que presque 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 personnes pensent toutefois qu'il est utile de recevoir ce type d'information.
- Selon le personnel, l'information contenue sur le site WEB est trop générale pour répondre aux besoins des personnes. Le centre d'appel ne pose pas de problème. Le SRVA est habituellement contourné par les personnes (elles « composent » le zéro afin de parler à un agent).

Confidentialité et aménagement physique

- Presque toutes les personnes sondées 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 la proximité d'autrui, problème également soulevé par les AAC et les CPS, qui considèrent que les aires ouvertes sont moins propices à la confidentialité. Des paravents et des espaces fermés seraient donc souhaités par le personnel. La signalisation et les déplacements ne posent pas de problème, ni aux personnes ni au personnel.

Éléments évalués par le personnel seulement

Les ressources humaines

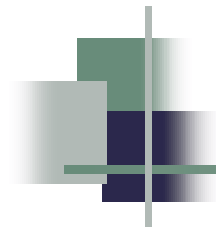
- Les AAC estiment que la formation qu'ils ont reçue répond à l'esprit de l'offre de service mais qu'elle est insuffisante pour leur permettre de répondre aux besoins des personnes.
- On voudrait avoir lors de la formation plus de connaissances générales sur les services CIC et de la pratique sur le site WEB.
- L'arrivée de l'offre de service CIC a eu un impact positif (ou un impact neutre) pour presque tout le personnel.

Les fonctionnements et processus

- Les CPS et la DPS sont satisfaits de l'encadrement apporté par le régional. Le suivi demandé par le régional ne pose pas de problème non plus.
- L'intégration de l'offre de service CIC aux autres offres existantes n'est pas chose facile selon certains. D'une part, l'offre ne répondrait pas aux besoins des personnes. D'autre part, leurs besoins sont souvent limités à l'immigration.

Exportabilité du projet-pilote

- Voici les 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 pour ce qu'il est
 - Formation plus longue incluant plus de connaissances générales et plus de pratique
 - Avoir une personne-ressource de Citoyenneté et Immigration Canada présente le premier mois ou en permanence



A. Sondage auprès de la population



Chapitre 1

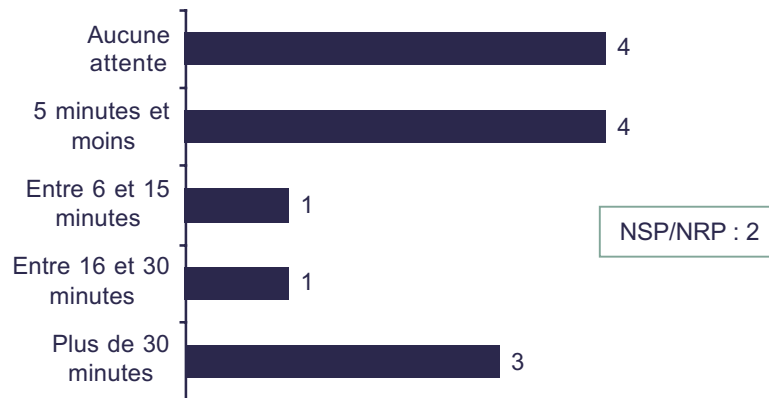
Délais



Délai pour rencontrer un agent

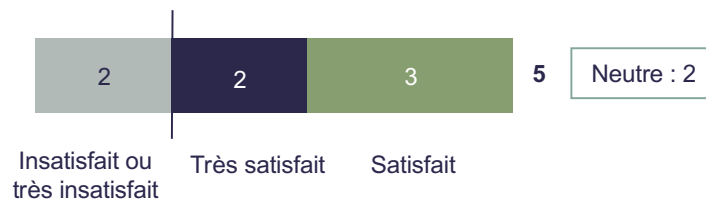
Q1a. « Environ combien de temps avez-vous attendu avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle? »

(Base : tous, n : 15)



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

(Base : ceux qui ont attendu, n : 9)



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

Une attente variable

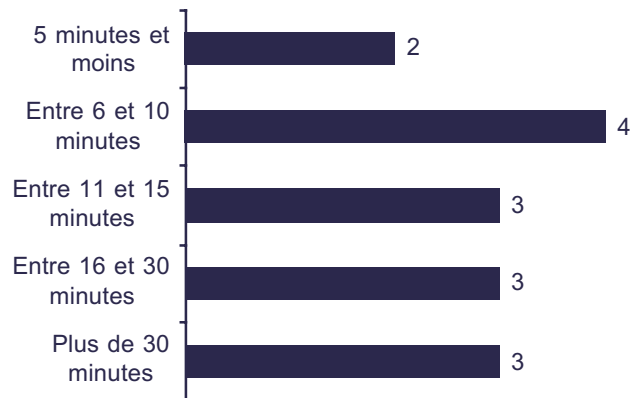
Environ la moitié des répondants ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration ont attendu cinq minutes ou moins avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle. Par contre, quelques-uns ont dû attendre au-delà d'une demi-heure. Il n'est donc pas surprenant de constater de l'insatisfaction chez certains.

Chez les deux personnes insatisfaites, une considère qu'entre 6 et 10 minutes constitue un temps d'attente raisonnable alors que l'autre serait prête à attendre entre 21 et 30 minutes.

Durée de la prestation de l'ensemble des services offerts

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

(Base : tous, n : 15)



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

(Base : tous, n : 15)



Note : Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration, 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 plusieurs ont obtenu tous les services qu'ils étaient venus chercher en 10 minutes ou moins, d'autres ont passé plus de 15 minutes voire même plus d'une demi-heure avec le personnel. La nature ou la complexité des besoins de chacun en matière de citoyenneté et d'immigration doit certainement y être pour quelque chose.

On note une fois de plus une certaine insatisfaction chez quelques répondants même si la majorité se dit satisfaite du temps passé avec le personnel.

On souhaite passer plus de temps avec le personnel

Selon les quelques insatisfaits, il serait préférable de passer plus de 20 minutes avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services.



Chapitre 2

Qualité du service obtenu

Langue du service et amabilité et compétence du personnel

QLang. « Lors de votre récente visite dans un Centre Service Canada pour obtenir un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration, avez-vous été servi dans l'une des deux langues officielles de votre choix? »

(Base : tous, n : 15)

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 manifestées? »

(Base : tous, n : 15)



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 : 15)



Note : Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration, 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.

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

La plupart des répondants se disent satisfaits ou même très satisfaits de l'amabilité et de la courtoisie du personnel rencontré au Centre Service Canada. On note cependant de l'insatisfaction chez deux personnes. L'une juge qu'on lui a répondu de façon arrogante alors que l'autre considère qu'on a manqué d'intérêt envers sa demande.

On fait le même constat en ce qui a trait à la compétence et au niveau de connaissance du personnel. Cette fois-ci, les raisons qui suscitent de l'insatisfaction sont qu'on estime ne pas avoir obtenu de réponse à sa question ou que l'information fournie concernant le statut de résident permanent n'était pas claire.

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 : 15)

Nombre de « Oui »



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

(Base : tous, n : 15)



Note : Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration, 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 15 répondants interrogés, 10 affirment que le personnel leur a donné de l'information générale sur les programmes et services du gouvernement du Canada et les cinq 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.

L'utilité perçue de l'information diffère d'un cas à l'autre

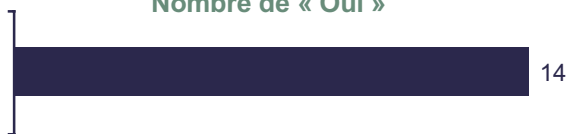
La plupart des répondants accordent de la valeur à de l'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada, mais quelques-uns (trois) n'en voient pas l'utilité. Sur ces trois personnes, une seule avait effectivement reçu de l'information générale sur les programmes et services.

Équité et protection des renseignements

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

(Base : tous, n : 15)

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 : 15)

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 : 15)

Nombre de « Oui »



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

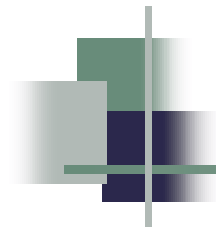
Un traitement considéré juste et équitable

Presque tous les répondants considèrent avoir été traités de façon juste et équitable lors de leur visite au Centre Service Canada. Un répondant a cependant l'impression qu'on a changé d'attitude à son égard après qu'il ait révélé des informations personnelles.

On estime que les renseignements personnels sont assez bien 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 estime que les questions posées étaient trop personnelles.

En général, les répondants pensent que l'aménagement des lieux favorise la protection de leurs renseignements personnels. Trois personnes ne sont cependant pas de cet avis et pensent que la proximité des autres personnes est en cause (ne pas être isolés lorsqu'ils utilisent le téléphone, gens derrière eux lorsqu'ils sont au comptoir, proximité en général).



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 : 15)

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 : 15)



Note : Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration, 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 répondants répondent bien à leurs besoins. En effet, douze d'entre eux sont de cet avis alors qu'un seul pense le contraire, évoquant le manque de personnes-ressources sur place (probablement pour l'aider dans l'utilisation des équipements). Quant aux deux autres, ils ne se sont pas prononcés, possiblement parce qu'ils n'ont pas eu à utiliser les équipements.

L'aménagement physique fait presque l'unanimité

Bien que 14 répondants sur 15 soient satisfaits de l'aménagement physique des lieux, on en compte un qui ne partage pas cet avis. Le manque d'isolement lorsqu'il utilise le téléphone et la signalisation jugée insuffisante pour accéder à son agent sont les deux sources qui causent son insatisfaction.



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? »

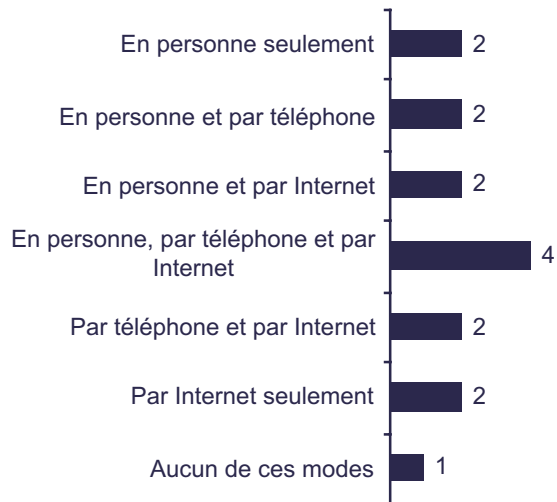
(Base : tous, n : 15)

Nombre de « Oui »



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

(Base : tous, n : 15)



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

Le personnel incite les personnes à utiliser les modes de service Internet ou téléphonique...

Dans tous les cas, les répondants se sont vu proposer d'utiliser le mode de service Internet ou téléphonique pour obtenir le service souhaité.

... et la plupart le font

La grande majorité des répondants, soit 12 d'entre eux, ont utilisé le service Internet et / ou le service téléphonique. On constate donc une très bonne ouverture envers ces deux modes de service. Par ailleurs, une personne affirme n'avoir utilisé aucun des trois modes, ce qui semble inusité. On peut poser l'hypothèse que le répondant n'a pas bien compris la question ou bien qu'en raison d'un empêchement quelconque, l'individu a 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 : 12)



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

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



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

(Base : ceux qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone, n : 12)



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

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

Parmi les 12 répondants qui ont utilisé les modes de service Internet ou téléphonique, 7 ont été accompagnés dans leur démarche. Ceux qui ont utilisé un des deux nouveaux modes de service estiment important que le personnel les accompagne dans leur démarche si nécessaire. On ignore pour quelle raison certaines personnes n'ont pas bénéficié d'un accompagnement. Il se peut que le personnel ait manqué de temps mais il est également plausible que certaines personnes n'en aient pas senti le besoin.

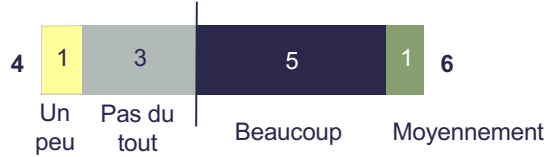
On est satisfait de l'accompagnement reçu et on le considère important

Presque tous les répondants qui ont été accompagnés dans l'utilisation des services Internet ou téléphonique sont satisfaits, voire même très satisfaits, du service reçu. Le personnel semble donc s'y prendre de la bonne manière pour familiariser la clientèle avec ces deux modes de service. Une seule personne s'est dite insatisfaite parce que le personnel ne savait pas où trouver un formulaire sur Internet.

Modes de service (suite)

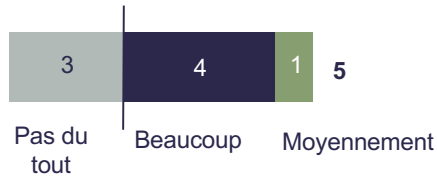
Q12a. « Lors de votre visite dans un Centre Service Canada, en avez-vous appris... sur le mode de service Internet? »

(Base : ceux qui ont utilisé le mode de service Internet, n : 10)



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

(Base : ceux qui ont utilisé le mode de service téléphonique, n : 8)



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 : 15)

Nombre de « Oui »



Note : Étant donné le faible nombre de répondants ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration, 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

Parmi les dix répondants qui ont utilisé le mode de service Internet, six estiment en avoir appris « beaucoup » ou « moyennement » sur ce mode de service alors que les quatre autres disent en avoir appris qu'un peu ou même rien du tout.

En ce qui concerne le mode de service téléphonique, parmi les huit répondants qui l'ont utilisé, quatre personnes considèrent en avoir appris « beaucoup » sur ce mode de service, une personne, « moyennement » et les autres, « rien du tout ».

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

La plupart des personnes interrogées (9 sur 15) 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 de citoyenneté et d'immigration ? »

(Base : tous, n : 15)



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 : 15)



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

Grande importance accordée au service CIC

Les personnes interrogées qui ont obtenu un service en matière de citoyenneté et d'immigration considèrent toutes que ce service est utile.

Ouverture envers le concept de guichet unique

Presque tous les répondants croient qu'il est 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, aviez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin? »

(Base : tous, n : 15)

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 : 15)

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 : 15)



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

Des besoins pas entièrement comblés

La majorité des personnes interrogées estiment avoir obtenu ce dont elles avaient besoin lors de leur visite au Centre Service Canada. On en compte quand même quatre qui ne sont pas de cet avis. Parmi les raisons mentionnées, notons le fait de ne pas avoir obtenu de réponse à sa question et que l'information demandée manquait de précision.

Aller au-delà du besoin de la personne revêt une importance

Plusieurs répondants affirment que lors de leur visite, le personnel s'en est surtout tenu au but principal de la visite, sans aller plus loin que la question posée. Or, tous sauf un accordent de l'importance à un service qui va au-delà de la question posée. De plus, un tel service fait en principe partie intégrante de l'offre de service.

Satisfaction générale

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

(Base : tous, n : 15)



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

Une note acceptable dans l'ensemble...

Presque tous les répondants sont satisfaits ou très satisfaits du service qu'ils ont reçu en matière de citoyenneté et d'immigration lors de leur visite au Centre Service Canada, mais le niveau de satisfaction élevé « très satisfait » est minoritaire (un tiers des répondants).

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

Mais comme on l'a vu plus tôt, certains sont sortis déçus. Les raisons évoquées ici sont les mêmes que celles mentionnées précédemment, c'est-à-dire que certaines personnes n'ont pas obtenu de réponse à leur question ou que le personnel ne semblait pas intéressé à leur fournir l'information demandée.



B. Entrevues auprès du personnel



Chapitre 1

Les ressources humaines

La formation offerte aux AAC

Suffisante selon les principes de l'offre de service mais ne permet pas de répondre aux besoins

Certains AAC s'accordent pour dire que la formation qu'ils ont reçue était suffisante dans le sens où elle leur permet d'atteindre les objectifs de l'offre de service CIC, soit d'accompagner la personne. Toutefois, on note que bien souvent elle ne permet pas aux agents de répondre aux besoins et attentes des personnes en matière d'immigration. Ces derniers ont régulièrement des besoins précis qui dépassent les connaissances des agents.

« Selon moi c'est (la formation) adéquat en fonction du besoin demandé par le ministère (Service Canada). Mais pour la personne, je ne pense pas que cela l'était. »

On aurait voulu en connaître plus sur les services CIC

Un AAC indique que la formation a été trop courte. On aurait aimé ici recevoir plus d'informations sur les services offerts par CIC : pouvoir distinguer les services relevant d'Immigration Canada de ceux relevant de Citoyenneté, pouvoir distinguer ceux qui sont de compétence provinciale, avoir de l'information sur les visas, les délais, les premières étapes à l'entrée d'un immigrant. On précise que connaître mieux ces éléments aurait permis aux AAC de diriger les personnes plus adéquatement.

« Nous nous sommes fait dire que nous n'avions pas besoin de connaître tout ça, mais ça aurait été bien d'en connaître un peu plus pour pouvoir répondre un peu à leurs questions. »

Et pouvoir pratiquer

Un AAC souligne pour sa part le fait que la formation ne comportait pas d'occasions de pratiquer. On aurait voulu ici pouvoir naviguer sur le site WEB. On suggère que des mises en situation soient présentées aux AAC lors de la formation.

En général, retenons par ailleurs que les répondants ont souligné la compétence de la formatrice qui n'est nullement en cause ici.

« Nous étions dans une salle où il y avait des ordinateurs, et nous n'avons jamais touché à notre souris. »

La documentation et les outils de référence

On fait référence au site WEB

Lorsqu'il est question de documentation ou d'outils de référence, les AAC font référence principalement au site WEB de CIC. On explique qu'on y retrouve une information générale, mais que souvent la personne n'y retrouve pas l'information recherchée.

« Ce que l'on fait actuellement (et les outils qu'on a) représente l'offre de service, mais c'est l'offre de service qui n'est pas adéquate du point de vue de la personne. »

On manque de connaissances et de pratique

On explique que l'information est parfois difficile à trouver pour les AAC pour différentes raisons : soit qu'on ne sait pas quel chemin prendre pour trouver ce que l'on cherche, soit qu'on connaît mal les différentes catégories de citoyens, ou encore qu'on a du mal à cerner ce que veut la personne. On précise également manquer de pratique : les cas d'immigration ne sont pas assez courants et le temps qu'on leur accorde est trop court pour qu'on puisse se familiariser avec l'outil.

« Le site de CIC est celui qui est le plus facile à naviguer. Il est très bien fait, c'est la pratique qui nous manque. »

Les CPS interrogées estiment pour leur part que l'information n'est pas toujours facile à trouver sur Internet, mais que par ailleurs, il est aisé d'accéder aux formulaires. La documentation et les guides de référence remis à la population sont très bien faits. Une CPS pense qu'une formation plus longue aurait aidé les AAC à s'y retrouver dans l'offre de service. Ils auraient eu besoin d'explorer le site WEB par eux-mêmes.

Les CPS en manquent aussi pour accompagner les AAC

Concernant le matériel que possèdent les CPS pour accompagner les AAC, on estime ici aussi que le manque est au chapitre de la pratique, de l'exploration du site et non pas au chapitre du matériel en soi qui lui ne pose pas de problème.

La DPS est plutôt d'avis que les AAC en ont eu assez (formation, documentation et outils de référence) compte tenu du mandat qui leur est donné.

Le service rendu à la population

Une source d'inconfort pour les AAC

Les AAC expriment un certain inconfort dans leur rôle d'accompagnateur dans cette offre de service. Ils l'expliquent de différentes façons, pour l'un d'entre eux c'est le fait de donner un service inégal par rapport au service qu'il peut offrir en ce qui a trait à l'assurance-emploi. Un autre exprime la crainte qu'il a de se tromper, d'abord parce qu'il manque d'information pour répondre aux besoins de la personne, mais aussi parce qu'une erreur peut porter gravement préjudice à la personne. En effet, ce dernier peut attendre longtemps avant d'avoir une réponse pour un formulaire rempli. Si ce n'est pas le bon formulaire, la démarche est à recommencer.

D'autres raisons font en sorte que les agents peuvent ressentir de l'inconfort face à leur rôle : le manque de pratique sur le site, ne pas savoir si c'est mieux de diriger la personne vers Internet ou vers le centre d'appel, ou encore ne pas arriver à cerner exactement ce qu'elle veut. Pour l'un des agents du CSC de Trois-Rivières, où le service complet en immigration était offert auparavant, cet inconfort est aussi lié au fait qu'on a retiré des services auxquels la clientèle s'attend.

On estime les personnes mal servies

Amenés à commenter l'insatisfaction des personnes face à l'offre CIC, les AAC soulignent que ces dernières quittent sans l'information voulue, sans être rassurées, avec le sentiment de s'être déplacées pour rien.

« C'est doublement gênant. La personne prend le temps de se déplacer au ministère (Service Canada), de venir rencontrer un agent qui dans sa tête au départ est un spécialiste de l'immigration et il n'en est pas un. »

« On me demande de livrer un service qui n'est pas de la même qualité que pour les autres offres de service. C'est inconfortable pour moi. »

« Ils se déplacent ici pour en fin de compte aucune valeur ajoutée. »

Le sentiment d'implication dans la mise en oeuvre du projet

Des sentiments différents selon les postes occupés

- Amenés à s'exprimer sur leur sentiment d'implication dans la mise en oeuvre de l'offre de service de CIC, les agents ne répondent pas directement à la question. Ils expriment plutôt leur malaise général à ne pas répondre aux besoins des personnes.
- Du côté des CPS, le son de cloche est différent. L'une d'entre elles s'est jointe à ce projet-pilote une fois sa mise en oeuvre faite, l'autre CPS explique par ailleurs que le projet s'est mis en oeuvre très rapidement, que le cheminement a été présenté après la formation (ce qui est l'inverse de ce qui se fait habituellement selon elle), bref que la rapidité avec laquelle le projet s'est mis en place a contribué au fait qu'elle s'est sentie moins impliquée. Elle explique toutefois que les visites de suivi et les conférences téléphoniques qui ont suivi lui ont favorisé son sentiment d'implication par la suite.
- La DPS précise pour sa part avoir réuni son personnel pour leur présenter l'entente de service signée avec CIC, leur donner les grandes orientations, et ce avant la formation afin de les impliquer dans la mise en oeuvre de l'offre de service CIC.

« Si on avait été consulté, nous aurions dit que vous enlevez à la population des services auxquels elle avait droit. Nous devons vendre cette salade à la population et nous ne sommes pas bien là-dedans. »

« C'est donc arrivé tout cuit alors à ce moment là je me suis senti plus ou moins impliquée. »

Impact de l'arrivée de l'offre

Les AAC sont plutôt positifs

À part dans un cas, les AAC considèrent assez positivement l'impact qu'a l'offre de service CIC sur leur emploi. Ils apprécient la nouveauté et la diversité que cela leur apporte. Ils y trouvent certainement un intérêt à acquérir de nouvelles connaissances. Par ailleurs, nous l'avons vu, ils déplorent le fait de ne pouvoir répondre adéquatement et complètement aux besoins de la population. Cet aspect explique qu'un ACC estime pour sa part que l'offre a eu un impact négatif sur son emploi.

« Je trouve mon travail plus enrichissant comme ça, ça me permet de connaître d'autres gens, d'autres facettes de Service Canada. »

Leurs supérieurs sont conscients du malaise des AAC

Les CPS et la DPS interrogés expliquent que l'offre de service n'a pas eu d'impact sur leur travail, ou encore a eu un impact positif. La surcharge de travail générée, lorsque mentionnée, n'apparaît pas problématique. Ces répondantes soulignent par ailleurs le sentiment d'insécurité généré par l'offre de service CIC chez les AAC.

« Ils se sentent incompétents face à cette offre-là. »



Chapitre 2

Le fonctionnement et les processus

Les modes de service Internet et téléphonique

Le centre d'appel ne semble pas poser problème

Tant pour les AAC, les CPS et la DPS, on a une perception positive du service obtenu via le centre d'appel. On estime généralement qu'il n'est pas difficile de joindre un agent et que ceci se fait dans un délai raisonnable.

Un seul AAC est d'avis contraire. Selon lui, le délai d'attente est parfois long. De plus, il explique qu'il est déjà arrivé que des réponses différentes soient données par deux agents différents à une même personne par rapport à une même information demandée. On note aussi dans un cas un problème de langue : l'agent rejoint ne parlait pas français.

Le SRVA est contourné

Quelques répondants estiment qu'il n'y a pas de problème avec le SRVA. D'autres ont de la difficulté à se prononcer sur celui-ci. Ils le connaissent peu, expliquent que ce sont les personnes qui s'en servent et qu'ils n'entendent pas vraiment de commentaires de leur part à ce sujet. Il semble que la pratique courante, soit de faire le zéro afin de parler à quelqu'un, ce que font de façon spontanée les personnes ou suite à la suggestion de l'agent.

« Je ne suis jamais entré dans l'embranchement du système téléphonique. Ce qu'on nous dit en tant qu'agent c'est qu'il y a toujours moyen de parler à quelqu'un. »

Le site WEB est bien, mais trop général

Bien que certains soulignent que le site WEB est bien fait, on estime aussi qu'il ne répond pas aux besoins de la population. Comme nous l'avons vu plus tôt, les personnes ont souvent des besoins précis, qui concernent leur situation personnelle. Or, l'utilisation du site WEB ne leur permet pas de répondre à ces besoins. En fin de compte, les personnes doivent parler à quelqu'un du centre d'appel. Ce constat amène d'ailleurs un CPS à conclure que les modes de service ne supportent tout simplement pas l'offre de service CIC.

On avance également que l'insuccès à trouver l'information voulue sur le site peut être dû au fait qu'on manque de formation, qu'on ne sait pas où chercher. Afin de faciliter la recherche, un répondant suggère que le site soit divisé en trois grandes catégories (à partir d'onglets) : citoyens canadiens, résidents permanents, autres statuts.

« Ils ont leur dossier par le site web, mais c'est très peu complet, ça ne dit pratiquement rien. »

L'aménagement physique et la confidentialité

On est satisfait de la signalisation et du déplacement

- Les trois répondantes interrogées sur l'aménagement physique de leur CSC estiment que la signalisation, de même que les déplacements à l'intérieur ne posent pas de problème. La DPS est soucieuse de voir afficher des sous-titres sur l'affiche « Service Canada » décrivant quels services sont offerts.
- En ce qui concerne l'aménagement des postes avec ordinateur, on souligne certains désavantages. Ainsi, une CPS remarque que c'est plutôt inconfortable pour les AAC d'y accompagner la personne : ils sont généralement debout et penchés au lieu d'être assis à côté de la personne.

Les aires ouvertes sont moins propices à la confidentialité

- L'autre désavantage observé a trait à la confidentialité. À ce sujet, les AAC et les CPS ont souligné des lacunes. Tout d'abord, on explique que les ordinateurs étant situés dans une aire ouverte, plusieurs personnes peuvent entendre les discussions entre la personne qui reçoit le service et l'agent. Il n'est pas exclu non plus que quelqu'un puisse voir l'écran de la personne qui consulte son dossier. À ce chapitre, il semble que l'aménagement des ordinateurs sur une table ronde permet un peu plus d'éviter ce type de situation que lorsqu'ils sont alignés côte à côte.

- L'utilisation des téléphones semble aussi poser problème au chapitre de la confidentialité. On explique que ceux-ci sont situés dans des aires ouvertes, souvent sans paravents pour les isoler et que plusieurs peuvent entendre la conversation de la personne.

On souhaite des paravents et des espaces fermés

- En guise de solution, les répondants estiment que des paravents permettant d'isoler les téléphones et les ordinateurs amélioreraient la situation. On suggère également de rendre disponibles des isolements, des endroits plus fermés ou plus retirés afin d'avoir des conversations plus privées, de téléphoner ou de consulter Internet sans témoins autour.
- Une AAC explique toutefois que bien qu'elle pourrait amener une personne dans un bureau pour une entrevue individuelle, ceci va à l'encontre de l'offre de service. En effet, il est prévu que les services se donnent dans l'aire d'accueil.

« Ils ont la larme à l'œil et nous racontent une histoire de réfugié complètement catastrophique et on est dans une aire d'accueil où il y a à peu près 30 personnes qui viennent pour l'assurance-emploi ou pour autre chose et qui l'entendent. »

« Nous avons une grande aire de circulation, ça a l'air d'une patinoire, et les aires où il devrait y avoir de la confidentialité, il n'y en a pas. Ils auraient dû faire des endroits en retrait. Il n'y a rien de confidentiel. »



L'aménagement physique et la confidentialité (suite)

- Notons finalement que la DPS estime pour sa part que la confidentialité est traitée de la même façon dans l'offre de service CIC que pour les autres offres et que cela ne semble pas poser de difficulté. Elle explique que la personne est dirigée normalement vers la zone ouverte, celle où tout le monde va. Toutefois, si la personne veut aller dans un endroit plus sécurisé, ou si le personnel juge qu'elle devrait y aller, on lui en offre la possibilité.

Les procédures internes

Les mécanismes de suivi locaux consistent surtout en des réunions

Les questions relatives aux procédures internes (mécanismes de suivi locaux, encadrement régional et suivi demandé par le régional) ont été adressées aux CPS et à la DPS. Notons d'emblée que l'une des CPS s'estimait incapable de répondre parce qu'elle a été affectée à d'autres dossiers pendant une partie de la période du projet-pilote.

En ce qui concerne les mécanismes de suivi locaux, une CPS explique principalement que des réunions régulières avec les agents ont eu lieu. Elle faisait part aussi aux agents du contenu des conférences téléphoniques auxquelles elle participait et faisait un peu d'observation. La DPS, de son côté, indique que des réunions d'équipe ont été tenues au début du projet, ce qui lui semble une mesure adéquate.

On est satisfait de l'encadrement apporté par le régional

La CPS se montre satisfaite de l'encadrement régional. En plus des visites d'appui et des conférences téléphoniques, elle a aussi apprécié le fait de pouvoir consulter une personne-ressource en tout temps pour les cas particuliers. La DPS souligne de son côté avoir surtout bénéficié des conférences téléphoniques.

« C'était très bien, et très suffisant. Les visites étaient régulières, les appels conférence aussi. »

Le suivi demandé ne pose plus problème

L'introduction d'un questionnaire (ou formulaire) Intranet comme mode de transmission des données requises par le régional semble avoir grandement contribué à faciliter cette opération. Auparavant, des formulaires papier devaient être remplis, ce qui était plus long.

« Lorsqu'il fallait faire le suivi manuel, ramasser des statistiques sur papier, les compiler et faire un rapport de façon hebdomadaire, c'était fatiguant, mais lorsqu'il y a eu le questionnaire intranet ça c'est amélioré. »

L'intégration de l'offre de service CIC aux offres existantes

Elle ne va pas de soi

Les avis sont partagés en ce qui a trait à l'intégration de l'offre de service CIC aux autres offres existantes. D'une part, une CPS estime qu'elle s'intègre mal parce qu'à la base on ne répond pas aux besoins de la population. D'autre part, une autre explique que la clientèle de ces services est particulière et que souvent ses besoins ne sont pas en lien avec les services d'assurance-emploi.

La DPS estime pour sa part que l'offre s'intègre bien aux autres. Toutefois, elle exprime des inquiétudes quant à l'achalandage que cette offre pourrait générer en termes du nombre de personnes qui pourraient y avoir recours. Plus globalement, elle souligne aussi que l'ajout d'autres offres serait difficile à gérer si le travail à faire en assurance-emploi demeure le même et que les ressources humaines demeurent les mêmes également.

« Ces personnes-là se présentent avec un besoin en immigration, point à la ligne. »



Chapitre 3

Exportabilité du projet-pilote et degré de satisfaction

Exportabilité du projet-pilote et degré de satisfaction

Différentes suggestions, conseils, pratiques à retenir ont été amenés par les répondants dans l'optique d'un déploiement éventuel de l'offre de service CIC. Nous les présentons ici par catégories et sous forme de liste afin d'en faciliter la consultation.

La publicité entourant l'offre

- Médiatiser le service pour ce qu'il est : on peut y trouver des informations générales, mais pas de réponses précises. Les gens doivent savoir à quoi s'attendre.
- Clarifier la prestation de services pour la personne : les gens qui en fin de compte doivent téléphoner se déplacent pour rien.

« Il faut que la personne sache ce qu'il va trouver quand il met les pieds ici. »

La formation

- La formation devrait inclure plus de connaissances sur l'immigration en général, sur les différents statuts existants. Cette partie de la formation devrait être donnée par quelqu'un de Citoyenneté et Immigration Canada .
- La formation devrait inclure plus de pratique sur Internet.
- La formation devrait durer 2 ou 3 jours.

« Donner une formation générale sur l'immigration a été vraiment apprécié par les employés... sans comprendre dans quel cadre ça s'insérait, ça aurait été plus difficile pour eux de comprendre leur rôle. »

Sur le rôle des agents

- Il faut faire comprendre aux AAC qu'ils ne sont pas des experts en immigration, mais qu'ils sont plutôt là pour livrer des services.
- Amener les agents à diriger la personne sur Internet ou au téléphone et ne pas la recevoir en entrevue individuelle, ce que certains avaient tendance à faire au début de la mise en œuvre de l'offre de service.
- Les AAC doivent accepter leur rôle (qui est limité).

« Si l'offre de service est maintenue telle qu'elle est, on se doit d'accepter notre rôle. C'est, je pense, ce qui est le plus difficile. »

Sur le fonctionnement

- Avoir une personne-ressource de Citoyenneté et Immigration Canada pendant le premier mois de la mise en œuvre de l'offre de service. On souligne le besoin des AAC d'être accompagnés dans leurs débuts.
- D'autres souhaiteraient la présence continue d'une personne-ressource de l'immigration.
- Conserver les conférences téléphoniques.
- Attendre d'être prêt avant d'implanter l'offre.

« Nous aimerions qu'il y ait toujours un agent qui reçoive les gens ici pour les cas plus problématiques, »

Exportabilité du projet-pilote et degré de satisfaction (suite)

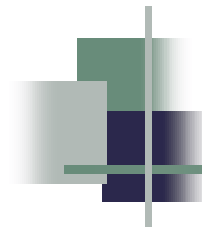
Sur les outils

- Diriger la personne vers une zone plus confidentielle lorsque c'est possible.
- Avoir sur le site de CIC plus d'informations concernant le dossier personnel de la personne.

Satisfaction face au projet pilote

La satisfaction varie selon les répondants

- Les répondants montrent des niveaux de satisfaction variables de leur expérience de l'offre de service CIC. Chez les AAC, on note qu'une bonne part de leur insatisfaction est intimement liée au fait qu'ils ont le sentiment de ne pas répondre aux besoins des personnes qu'ils accompagnent. Pour ce qui est de l'un des agents affectés au centre de Trois-Rivières, cela s'ajoute au fait de donner moins de services qu'auparavant. Une CPS explique aussi son niveau de satisfaction peu élevé par le fait que selon elle on ne répond pas aux attentes des personnes.
- Le son de cloche est plus positif chez l'autre CPS et la DPS. On considère ici que l'offre de service est bien livrée, on se dit satisfait du projet pilote.



Conclusions

Conclusions

Sur les services rendus à la population:

Des personnes généralement satisfaites des services

- Nous l'avons vu, presque toutes les personnes sondées ici se sont montrées satisfaites des services qu'elles ont reçus. Toutefois, le nombre de répondants étant très petit (15), il convient de ne pas négliger les quelques cas d'insatisfaction relevés. Ainsi, concernant la durée des prestations, on retient que les répondants insatisfaits estiment qu'elle devrait être de plus de vingt minutes. L'amabilité et la compétence du personnel, dont la plupart sont satisfaits, constituent tout de même une source d'insatisfaction pour quelques-uns. On souligne ici l'arrogance du personnel, son manque d'intérêt, le fait de ne pas avoir de réponse à sa question ou d'obtenir une information pas suffisamment claire.
- Retenons que toutes les personnes ont obtenu des services dans la langue officielle de leur choix. 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 plutôt inconfortables avec le service qu'ils rendent

- Le malaise des AAC face au service qu'ils rendent aux personnes est un thème important dans leurs propos. On note clairement un inconfort dû au fait qu'ils ne peuvent répondre aux besoins des personnes, d'abord et avant tout parce que celles-ci se présentent souvent avec des besoins qui vont au-delà de l'offre de service. L'AAC se retrouve coincé d'une part entre son désir de répondre à la personne et d'autre part par les limites de sa formation et du mandat de l'offre de service CIC. Dans l'optique de déploiement de l'offre dans sa forme actuelle, cet élément devra être considéré avec attention. Il n'est certes pas souhaitable que la venue de l'offre génère un sentiment de malaise généralisé chez les AAC. La suggestion de médiatiser l'offre pour ce qu'elle est (information générale, accompagnement) représente certainement une avenue à considérer. De plus, il faudra sans doute beaucoup insister auprès des agents afin qu'ils comprennent et acceptent leur rôle.

Conclusions -Suite

Sur l'aménagement physique et la confidentialité :

Les aires ouvertes nuisent à la confidentialité

- Bien que la plupart des personnes sondées estiment que l'aménagement physique des lieux est propice à la protection des renseignements personnels, certaines déplorent la proximité d'autrui. Le personnel a également souligné que les aires ouvertes, l'absence de cloisons entre les téléphones et les ordinateurs ainsi que l'absence d'isolaires entravaient la confidentialité. Paradoxalement, lorsque des bureaux privés sont disponibles, il semble que les AAC hésitent à les utiliser parce que l'offre de service prévoit que les services soient donnés dans l'aire d'accueil.

Sur les modes de service :

On souhaiterait un site WEB plus étoffé

- L'offre de consulter le service Internet ou téléphonique a été faite à toutes les personnes sondées, 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 montrés satisfaits, donc pas de problème de ce côté. On retient cependant que certains ont dit n'avoir rien appris de ces services (Internet ou téléphonique), indiquant donc un manque à ce chapitre. Le personnel pointe plus particulièrement le site WEB. Pour répondre aux besoins des personnes, il devrait contenir plus d'informations, et le dossier des personnes devrait être plus complet. Le centre d'appel ne semble pas poser de problème selon le personnel et le SRVA non plus.

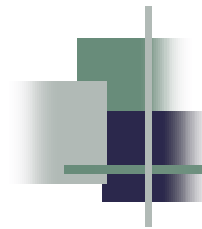
Sur les aspects internes de la mise en œuvre de l'offre de service :

La formation est à bonifier

- Des éléments de connaissance en immigration, ainsi que du temps pour naviguer sur le site WEB sont les deux principaux éléments que l'on souhaiterait intégrer à la formation des AAC. Celle-ci devrait donc être plus longue, car on ne souhaiterait rien enlever à la formation déjà existante. Par ailleurs, malgré le sentiment d'inconfort que l'offre crée chez les AAC, ceux-ci retiennent généralement qu'elle a un impact positif sur leur travail, apportant nouveauté et plaisir d'apprendre.

Par contre les processus internes conviennent

- Les mécanismes de suivi locaux, qui consistent principalement en réunions, de même que l'encadrement régional et le suivi demandé par le régional ne posent pas de problème. D'ailleurs, les conférences téléphoniques et les visites d'appui semblent particulièrement appréciées et sont donc des éléments à conserver. Enfin, retenons que la présence d'un agent de Citoyenneté et Immigration 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 de la population. 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

- La population des Cantons-de-l'Est et celle de la Mauricie desservies par le projet pilote « Service Citoyenneté et Immigration (CIC) » constituent la population cible de la présente étude.

Base de sondage

- L'échantillon initial a été fourni par la personne. La prise des coordonnées a eu lieu dans les bureaux de Service Canada du 2 mars au 12 mai 2006. Au total, on a demandé à 56 personnes ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration si elles voulaient participer à l'étude. De ces 56 personnes, 21 ont accepté.

Plan d'échantillonnage

- Échantillonnage aléatoire simple dans la population cible.

Strate	Service CIC
Entrevues complétées	15

Méthodologie (suite)

Questionnaire

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

Collecte

Période de collecte

- Du 24 mai au 7 juin 2006.

Mode d'entrevue

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

Résultats de l'enquête

- On a demandé à 56 personnes ayant obtenu un service relatif à des questions de citoyenneté et d'immigration si elles voulaient participer à l'étude. Comme un total de 15 entrevues ont été complétées, **le taux de réponse de l'enquête se situe donc à 26,8 %.**

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

- Taux de non-réponse 6,3 %
- Taux de refus 0,0 %
- **Taux de réponse des appels 93,8 %**

Résultats administratifs détaillés

Service Canada (Projet pilote)

Entrevues réalisées du 24 mai au 7 juin 2006

Strate : CIC

A. Échantillon de départ	21
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	1
I. Absents	1
J. Incomplets	0
K. Refus du ménage	0
L. Refus de la personne sélectionnée	0
M. Entrevues complétées	15
Principaux indices	
N. Numéros non joints (B+E)	0
O. Numéros joints (A-(N+G))	21
P. Numéros joints inutilisables (C+D+H)	5
Q. Numéros joints utilisables (O-P)	16
R. Estimation du nombre de non joints utilisables (NQ/O)	0
S. Estimation du nombre total de numéros utilisables (Q+R)	16
<hr/>	
Non-réponse estimée (%) ((R+I)/S)	6,3 %
Refus (%) (J+K+L)/S	0,0 %
Taux de réponse estimé (%) ((M+F)/S)	93,8 %

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.

	Citoyenneté et Immigration (CIC)
Nombre d'entrevues	15
Proportion :	
99 % ou 1 %	±5,0%
95 % ou 5 %	±11,3%
90 % ou 10 %	±15,2%
80 % ou 20 %	±20,2%
70 % ou 30 %	±23,2%
60 % ou 40 %	±24,8%
50 % (marge maximale)	±25,3%

Note : Étant donné que nous n'avons que 15 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)

Objectif

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

Recrutement

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

Entrevues

- Au total, 7 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) : 4 entrevues
- Consultantes, prestation de services (CPS) : 2 entrevues
- Directrices, prestation de services (DPS) : 1 entrevue

- CSC Trois-Rivières/Mauricie : 3 entrevues
- CSC Sherbrooke/Cantons de l'est : 4 entrevues



Annexe 3

Questionnaires

/*

Légende

texte	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.
/ *texte* /	Le texte entouré par « / *...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'interviewer lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'interviewer que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	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).
1=, 2=, ...	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 »).
Q_Sical, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

*/

Q_Bi
->>caltxt1

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

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

Q_incaltxt1 lorsque strate=1 alors q#txt1=1 et lorsque strate=2 alors q#txt1=2 et lorsque strate=3 alors q#txt1=3
->>sel

Q_txt1 *Autocomplétée pour affichage*

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

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

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

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

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

2=*Continuez

Q_sexe (Inscrire le sexe du répondant.)

1=*Homme
2=*Femme

/*Légende

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

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

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

Q_1a Environ combien de temps avez-vous attendu avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle?

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

Q_1b Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de ce temps d'attente?

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

->>2a

/*Légende

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

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

Q_1c Environ combien de temps jugez-vous acceptable d'attendre avant de rencontrer un agent d'aide à la clientèle?

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

/*Amabilité et courtoisie du personnel*/

Q_2a Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'amabilité et de la courtoisie que le personnel sur place vous a manifestées?

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

->>3a

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

Q_2b1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Légende

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

/*Connaissance du personnel*/

Q_3a Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la compétence et du niveau de connaissance du personnel affecté au service à la clientèle lors de votre visite?

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

->>4a

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

Q_3b1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Équité envers le citoyen*/

Q_4a Avez-vous l'impression que vous avez été traité de manière juste et équitable?

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

->>5a

/*Légende

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

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

Q_4b1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

90=*Autre <précisez>

96=*Aucun autre->5a

98=*NSP->5a

99=*PDR->5a

/*Équipements*/

Q_5a Les équipements tels que téléphone, internet, imprimante, photocopieur, télécopieur sont-ils adéquats pour le service que vous vouliez obtenir?

1=*Oui

2=*Non->5b1

3=*En partie->5b1

98=*NSP

99=*PDR

->>6a

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

Q_5b1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

90=*Autre <précisez>

96=*Aucun autre->6a

98=*NSP->6a

99=*PDR->6a

/*Légende

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

/*Aménagement physique*/

Q_6a Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'aménagement physique tel que l'accès au centre, les déplacements et la signalisation dans le local, la confidentialité, la sécurité?

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

->>7a

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

Q_6b1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Atteinte des résultats recherchés*/

Q_7a À la fin de votre visite, aviez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin?

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

->>cal7c

/*Légende

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

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

Q_7b1 Quel(s) élément(s) vous manquait(ent) pour que votre besoin soit comblé? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Si service aux Aînés*/

Q_sical7c si strate=3->7c
->>8a

Q_7c Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la clarté et de l'exactitude des renseignements fournis?

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

->>8a

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

Q_7d1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Légende

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

/*Au-delà des résultats recherchés*/

Q_8a Lors de votre visite, avez-vous obtenu, par le personnel, un service qui va plus loin que la question posée?

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

Q_8b Quelle importance accordez-vous au fait d'obtenir un service qui va plus loin que la question posée?

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

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

Q_9a Lors de votre visite, le personnel vous a-t-il donné de l'information générale sur les programmes et services du gouvernement du Canada?

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

/*Légende

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

Q_9b Trouvez-vous... que le personnel vous donne ce genre d'information?

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

/*Modes de service*/

Q_10a Lors de votre visite, vous a-t-on proposé d'utiliser des modes de service internet ou téléphonique?

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

Q_10b Toujours lors de votre visite, avez-vous utilisé un service...? * Note à l'interviewer: par internet et par téléphone réfèrent à des utilisations faites sur place lors de la récente visite *

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

/*Si service ARC*/

Q_sical10c si strate=2->10c
->>cal11a

Q_10c Lors de votre visite, vous a-t-on fait connaître les avantages d'obtenir le E-pass, c'est-à-dire un code vous permettant d'avoir accès à votre dossier personnel sur le site Internet de l'Agence du Revenu du Canada (ARC).

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

/*Légende

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

/*Modes de service/accompagnement*/

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

Q_sical11a si q#10b=2,3->11a
->>12c

Q_11a Lors de votre visite, avez-vous été accompagné(e) par le personnel dans l'utilisation de modes de service internet ou téléphonique?

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

->>11d

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

Q_11b Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accompagnement reçu?

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

->>11d

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

Q_11c1 Quel(s) élément(s) vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Légende

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

Q_11d Quelle importance accordez-vous au fait de pouvoir obtenir un accompagnement dans l'utilisation de modes de service Internet ou téléphonique lors d'une visite au centre Service Canada?

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

/*Modes de service/apprentissage*/

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

Q_sical12a si q#10b=2->12a
->>cal12b

Q_12a Lors de votre visite dans un centre Service Canada, avez-vous appris... sur le mode de service internet?

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

/*Légende

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

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

Q_sical12b
->>12c

si q#10b=3->12b

Q_12b Lors de votre visite dans un centre Service Canada, avez-vous appris... sur le mode de service téléphonique?

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

Q_12c À l'avenir, pensez-vous utiliser les modes de service internet ou téléphonique sans l'aide du personnel sur place pour des questions concernant les programmes et les services du gouvernement du Canada?

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

Q_12da1 Quelles raisons motivent votre choix? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

Q_12db1 Quelles raisons motivent votre choix? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Légende

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

/*Protection des renseignements personnels*/

Q_13a Lors de votre visite, avez-vous eu l'impression que vos renseignements personnels ont été protégés par le personnel?

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

->>13c

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

Q_13b1 Qu'est-ce qui faisait défaut? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

Q_13c Lors de votre visite, avez-vous eu l'impression que l'aménagement physique était propice à la protection de vos renseignements personnels?

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

->>cal14a

/*Légende

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

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

Q_13d1 Qu'est-ce qui faisait défaut? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Vers un guichet unique*/

Q_incal14a lorsque strate=1 alors q#txt2=1 et lorsque strate=2 alors q#txt2=2 et lorsque strate=3 alors q#txt2=3
->>14a

Q_txt2 *Autocomplétée pour affichage*

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

Q_14a Trouvez-vous utile qu'un centre Service Canada offre un service relatif aux <txt2>?

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

/*Légende

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

Q_14b Quelle importance accordez-vous au fait que le gouvernement du Canada veuille mettre en place un guichet unique pour les services qu'il offre, c'est-à-dire un endroit où on peut obtenir tous les services?

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

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

Q_15a Lors de votre visite, environ combien de temps avez-vous passé avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services?

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

Q_15b Quel est votre degré de satisfaction quant au temps passé avec le personnel?

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

->>16a

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

/*Légende

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

Q_15c Selon vous, environ combien de temps est-il raisonnable de passer avec le personnel pour recevoir l'ensemble des services?

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

/*Satisfaction générale*/

Q_16a Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service reçu?

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

->>17

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

Q_16b1 Quel(s) élément(s) du service vous rend(ent) insatisfait(e)? *Acceptez* *2 mentions, sortie=96,98,99

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

/*Légende

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

/*Améliorations possibles*/

Q_17 Dans le but d'offrir un meilleur service aux Canadiens, pouvez-vous identifier un élément que Service Canada devrait améliorer dans la prestation de ses services? *Une seule mention*

90=*Autre <précisez>
98=*NSP
99=*PDR

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

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

Q_education Quel est votre plus haut certificat ou diplôme obtenu?

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

/*Légende

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

Q_revenu Quel est votre revenu FAMILIAL toutes sources combinées, avant impôts?

1=Moins de 20 000 \$
2=20 000 \$-39 999 \$
3=40 000\$-79 999 \$
4=80 000 \$ ou plus
98=*NSP
99=*PDR

Q_fin

Merci beaucoup d'avoir bien voulu répondre à nos questions!
Si vous voulez obtenir des renseignements sur ce questionnaire, vous pouvez présenter une demande officielle à Service Canada aux termes de la Loi sur l'accès à l'information. Vous trouverez de l'information sur la façon de présenter une demande de renseignements dans la publication Info Source ou sur le site Internet : www.infosource.gc.ca.

***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

*text	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.
/*text*/	Text placed between “/*...*/” is an explanatory note that is not seen by the interviewer during the interview.
DNK	Response option: Does not know
DNA	Response option: Does not answer (Refusal)
NA	Response option: Non applicable
->, ->>	Means “Go to question number...”
->sortie	Confirms with the interviewer that the respondent is not eligible, ends the interview and places it in “Non-eligible.”
->end	Ends the interview and places it in “Completed.”
1=, 1=	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).
1=, 2=, ...	When response options are preceded by “1=.., 2=..., etc.”, only one answer is possible, unless otherwise indicated (for example: “3 mentions”).
Q_Sical, Q_INcal	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.

***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



Guides d'entrevue AAC



Grille d'entrevue téléphonique individuelle avec un AAC appliquant l'offre de service de CIC

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

A. Mise en œuvre de l'offre de service

A.RH. Ressources humaines

2. Deux répondants au sondage sur cinq affirment que la formation n'est pas suffisante? Quels éléments, selon vous, sont manquants? (A-RH-1)

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

3.1. Plusieurs répondants au sondage mentionnent qu'ils n'arrivent pas à trouver rapidement l'information recherchée dans la documentation et les outils de référence disponibles sous format électronique et que ceux-ci ne sont pas facilement accessibles. Pourquoi, selon vous? (A-RH-3)

4. 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 (Site web, Service en ligne, centre d'appels, publications), de les accompagner sur le site web de CIC 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)

5. Plus de la moitié des répondants au sondage disent ne pas s'être sentis impliqués dans la mise en œuvre de l'offre de service de CIC. Qu'est-ce qui, selon vous, contribue à ce sentiment? (A-RH-5)
6. 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)
7. Près deux tiers des répondants affirment que l'offre de service de CIC n'est pas une initiative positive pour les citoyens et, qu'en général, ceux-ci ne sont pas satisfaits de son application. Pourquoi, selon vous? (A-RH-7)

A. Fonc. Fonctionnement et processus

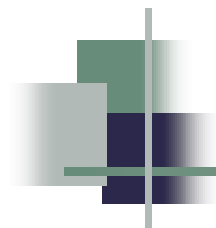
8. Plusieurs répondants au sondage mentionnent que la confidentialité est une entrave à la bonne application de l'offre de service de CIC. Selon vous, quels éléments posent problème et qu'est-ce qui devrait être fait pour améliorer la situation? (A-Fonc-2)
9. Huit répondants au sondage sur dix affirment que les modes de service internet et téléphonique ne supportent pas ou ne supportent qu'en partie l'application de l'offre de service de CIC. Que manque-il à ces modes de service pour bien supporter l'offre? (A-Fonc-3)
10. Le tiers des répondants au sondage disent que l'information disponible sur le SRVA de CIC ne répond pas ou ne répond qu'en partie aux besoins des personnes? Que manque-il au SRVA pour bien répondre aux besoins des citoyens ? (A-Fonc-3)
11. Six répondants au sondage sur dix mentionnent que l'accessibilité aux agents du centre d'appels ne correspond pas ou ne correspond qu'en partie aux besoins des personnes? Quelle serait, selon vous, une accessibilité acceptable?
12. Deux tiers des répondants au sondage pensent que les personnes ne trouvent pas ou ne trouvent qu'en partie l'information dont ils ont besoin lorsqu'ils consultent le site web de CIC et le Service en ligne. Qu'est-ce qui fait qu'ils ne trouvent pas toute l'information nécessaire? (A-Fonc-3)

A. Export Exportabilité des projets pilotes

13. 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 CIC? (A-Export-2, A-Export-3)

Conclusion

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



Guides d'entrevue CPS



Grille d'entrevue téléphonique individuelle avec le CPS responsable de l'offre de service de CIC

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

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 CIC? (simples? facilement accessibles? suffisants?) (A-RH-3, A-RH-2)

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

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

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

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

A. Fonc. Fonctionnement et processus

7. Selon vous, de façon générale, les modes de service internet et téléphonique, (composés du SRVA, du centre d'appel de CIC, du site web CIC, du *Service en ligne*) supportent-ils l'application de l'offre de service? 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 dans le local du CSC, signalisation dans le CSC, confidentialité, 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 CIC? 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 visite 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

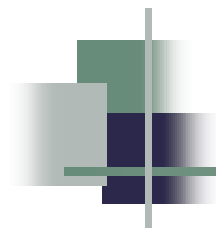
12. Quels sont les bonnes pratiques ainsi que des leçons apprises sur lesquelles une attention particulière devrait être portée dans le cas d'un éventuel déploiement de l'offre de service CIC. (A-Export-2) (A-Export-3)

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 CIC? Avez-vous des suggestions pour améliorer le service? (A-RH-6)



Guides d'entrevue DPS

Grille d'entrevue téléphonique individuelle avec le DPS responsable de l'offre de service CIC

Cette entrevue s'inscrit dans le processus d'évaluation de l'offre de service de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) mise en application dans différents CSC sous forme de projet pilote. Cette évaluation cherche à savoir comment l'offre de service CIC 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 CIC?

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 CIC? (simples? facilement accessibles? suffisants?) (A-RH-3, A-RH-2)

3. Considérez-vous posséder le matériel nécessaire concernant l'offre de service CIC 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 CIC? (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 CIC? De votre côté, de quelle façon avez-vous procédé pour impliquer votre personnel? (A-RH-5)

A-Fonc. Fonctionnement/Processus

8. Selon vous, de façon générale, les modes de service internet et téléphonique, (composés du SRVA, du centre d'appel de CIC, du site web de CIC et du Service en ligne) supportent-ils l'application de l'offre de service? (répondent-ils aux besoins des citoyens? rapidité d'accès à un agent au téléphone?) **Si non**, comment améliorer la situation? (A-Fonc-3)
9. Que pensez-vous de l'aménagement physique de votre CSC quant à l'application de l'offre de service? (accès au bureau, déplacement et signalisation dans le CSC, confidentialité, sécurité) (A-Fonc-2)
10. Quels mécanismes de suivi locaux (communication, échanges, etc.) ont été prévus pour assurer la bonne mise en œuvre de l'offre de service CIC? 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 visite 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 CIC? (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 livré l'offre de service de CIC dans votre bureau? Avez-vous des suggestions pour améliorer le service? (A-RH-6)