



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL
CANADA [EDSC]

SERVICE CANADA

Recherche sur l'expérience client des subventions et des contributions (an 2) | Sommaire

1^{er} juin 2022

POR n° 060-21.

FOURNISSEUR : Ipsos Limited Partnership

DATE D'OCTROI DU CONTRAT : 08-12-2021

NUMÉRO DE CONTRAT : G9292-229941/001/CY

Valeur du contrat : 140 330,26 \$ (taxe comprise)

This report is also available in English.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca.



Recherche sur l'expérience client des subventions et contributions (An 2)

Ce document offert sur demande en médias substituts (gros caractères, MP3, braille, fichiers de texte, DAISY) auprès du 1-800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, 2022

<https://publications.gc.ca/site/fra/services/modeleDroitsAuteur.html>

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

N° de cat. : Em20-148/2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-44220-4

Grants and Contributions Applicants Client Experience Research (Year 2)

It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, e-text, DAISY), by contacting 1-800 O-Canada (1-800-622-6232). By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© His Majesty the King in Right of Canada, as represented by the Minister of Families, Children and Social Development, 2022

<https://publications.gc.ca/site/fra/services/modeleDroitsAuteur.html>

For information regarding reproduction rights: droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

Cat. No.: Em20-148/2022E-PDF

ISBN : 978-0-660-44219-8

Énoncé sur la neutralité politique

À titre de cadre dirigeant d'Ipsos, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Président

Affaires publiques Ipsos

Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur :	Ipsos Limited Partnership
Numéro de contrat SPAC :	G9292-229941/001/CY
Date d'octroi du contrat :	08-12-2021

Table des matières

EXECUTIVE SUMMARY	05
APERCU DES RESULTATS	06
FAITS SAILLANTS	07
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	15
CONTEXTE	16
OBJECTIFS DE L'ÉTUDE	17
MÉTHODOLOGIE	20
REMARQUES	27

SOMMAIRE

1

An 2 - Aperçu des résultats

1 942 SONDAGES RÉALISÉS

■ An 2 ■ An 1

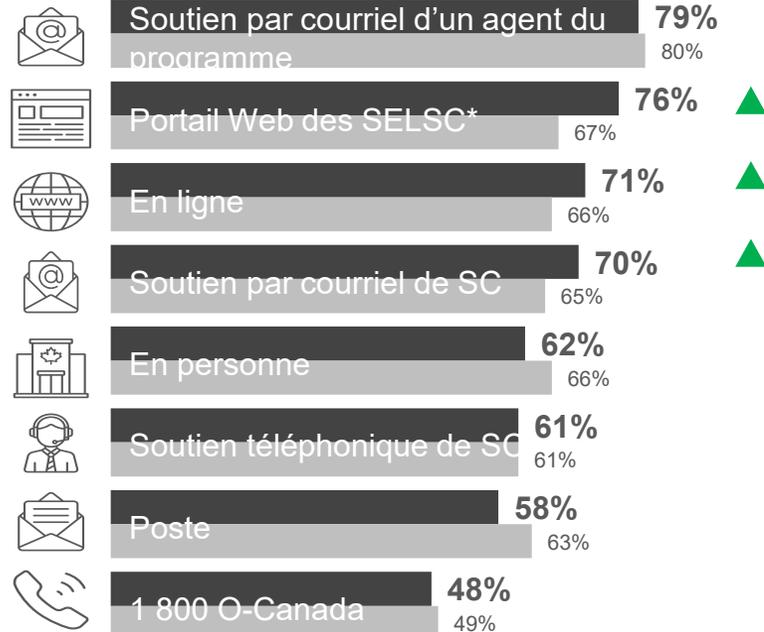
MÉTHODOLOGIE : SONDAGE EN LIGNE

TRAVAIL DE TERRAIN : du 16 février au 15 mars 2022

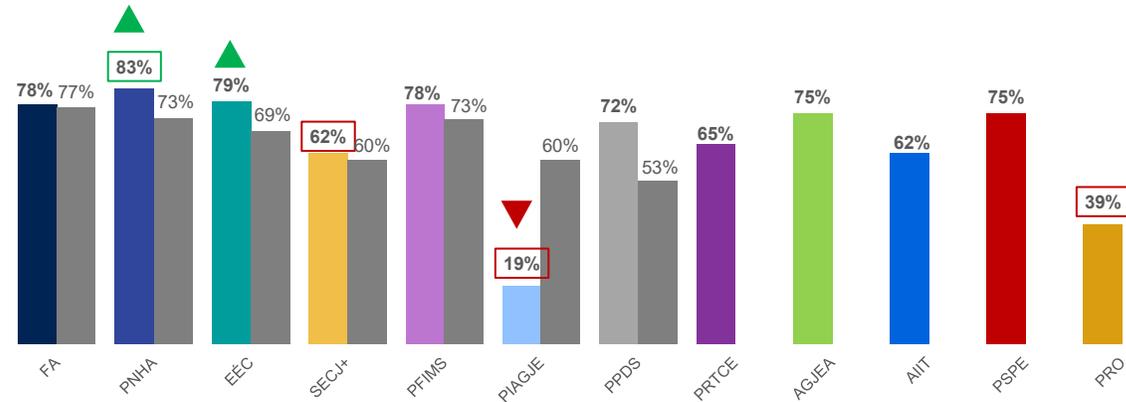
EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



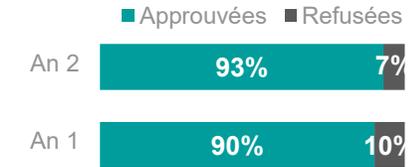
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME



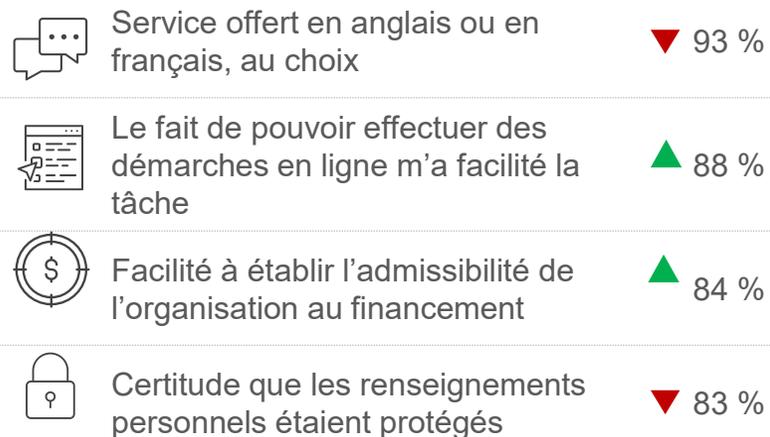
APPROBATION DU FINANCEMENT



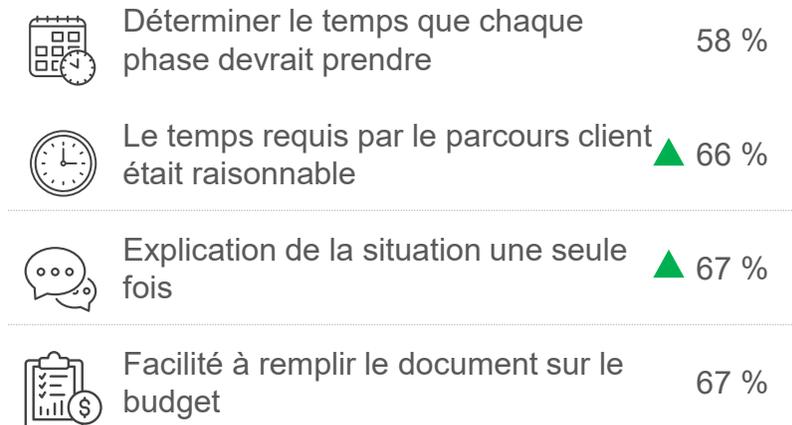
Satisfaction par statut d'approbation



POINTS FORTS



ASPECTS À AMÉLIORER



* appelé « portail Web de [programme] » à l'an 1

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Faits saillants (1/8) – Résultats quantitatifs



Dans l'ensemble, les demandeurs des programmes de subventions et de contributions sont plus satisfaits du processus à l'an 2 qu'à l'an 1.

- Plus des trois quarts (77 %) des demandeurs sont satisfaits de leur expérience dans l'ensemble, ce qui représente une augmentation de sept points par rapport à l'an 1 (70 %), tandis qu'un nombre plus faible de demandeurs sont insatisfaits (7 %, en baisse de 5 points). La grande majorité des répondants estiment qu'il était facile de présenter une demande (79 %) et de parcourir toutes les étapes (78 %), ce qui représente une amélioration des deux mesures par rapport à l'an 1.
- C'est à l'égard du PNHA (83 %), d'ÉÉC (79 %), du FA (78 %) et du PFIMS (78 %) que la satisfaction est la plus élevée. Viennent ensuite le programme d'AGJEA et le PSPE (75 % dans les deux cas), le PPDS (72 %), le PRTCE (65 %), le programme de la SECJ (62 %) et l'AIIT (62 %). C'est à l'égard du Programme de financement des ODD (39 %) et du PIAGJE (19 %) qu'elle est la moins élevée.

Le taux de satisfaction est lié à l'amélioration de la facilité, de l'efficacité et de la rapidité du processus dans l'ensemble chez les demandeurs d'ÉÉC et ceux du PNHA. Les demandeurs qui présentent une demande pour la première fois, les demandeurs de programmes de complexité élevée et les organisations qui dépendent de bénévoles continuent à éprouver plus de difficultés au cours du processus de demande.

- Dans l'ensemble, l'augmentation de la satisfaction est principalement attribuable à l'attribution de cotes plus élevées par les demandeurs du PNHA et d'ÉÉC, qui représentent la vaste majorité des demandeurs de subventions et de contributions et ont connu la plus grande amélioration des divers aspects de l'expérience de service. Les demandeurs du PIAGJE sont moins satisfaits qu'à l'an 1.
- Dans l'ensemble, les demandeurs ont attribué des cotes plus élevées à plusieurs aspects de la facilité et de l'efficacité, et ils sont moins nombreux à déclarer avoir éprouvé des problèmes ou des difficultés au cours du processus de demande. Les améliorations les plus marquées de l'expérience de service sont la rapidité du service, la clarté du processus de demande, la résolution des problèmes et la facilité d'obtenir de l'aide.

L'aspect du service qui a eu la plus grande incidence sur la satisfaction est la serviabilité des représentants au téléphone de Service Canada et de la ligne 1 800 O-Canada, suivie du caractère raisonnable du laps de temps écoulé entre le début et la fin du processus, de la facilité d'obtenir de l'aide et de la clarté du processus. Il s'agit aussi des aspects du service dont les cotes sont relativement plus faibles que celles d'autres aspects.

- La serviabilité des représentants au téléphone (Service Canada et 1 800 O-Canada) a gagné en importance et est devenue le principal moteur de satisfaction au cours de l'an 2; la facilité d'obtenir de l'aide au besoin a également gagné en importance.
- S'efforcer de réduire davantage le temps nécessaire pour présenter une demande, améliorer l'accès à l'aide au besoin et la serviabilité des représentants au téléphone de Service Canada sont les aspects qui présentent les plus grandes possibilités pour améliorer l'expérience de service, compte tenu de leur forte incidence sur la satisfaction et des cotes relativement faibles attribuées.
- La connaissance des normes de service a également eu une incidence sur la satisfaction et, à l'an 2, moins de la moitié des demandeurs connaissent chaque norme. Les demandeurs qui connaissent les normes de service ont une expérience plus positive, éprouvent moins de difficultés et sont plus satisfaits de la plupart des modes de service, de la rapidité du service, de la clarté du processus (y compris la résolution des problèmes) et de la facilité d'obtenir de l'aide. S'efforcer de communiquer plus clairement les normes de service aux demandeurs devrait contribuer à améliorer les impressions à l'égard du processus de demande.

Faits saillants (2/8) – Résultats quantitatifs



Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois, en particulier pour des programmes de complexité élevée, connaissent plus de difficultés au cours du processus, ce qui leur a demandé plus de contacts avec Service Canada et plus de temps. Il en a résulté une plus faible satisfaction globale à l'égard de leur expérience de demande.

- Les demandeurs présentant une demande pour la première fois sont généralement des organisations jeunes et de petite taille qui dépendent largement de bénévoles pour remplir leur demande; ils ont besoin d'un grand nombre de contacts avec Service Canada et d'efforts pour le faire. Ils connaissent plus de difficultés que d'autres, surtout en ce qui concerne la clarté des étapes et des délais du processus de demande, la facilité d'obtenir de l'aide et la rapidité du parcours du client dans l'ensemble.
- Il convient de souligner que la plupart des demandeurs d'EÉC affirment présenter une demande au même titre, tandis que les demandeurs d'autres programmes, plus particulièrement de programmes de complexité élevée, avaient moins d'expérience dans la présentation d'une demande pour le programme qui les intéressait.
- Comme observé à l'an 1, la satisfaction diminue en fonction du nombre de fois que le client a été en contact avec Service Canada. Même si les demandeurs déclarent avoir eu moins de contacts qu'à l'an 1, la majorité d'entre eux continuent d'avoir eu au moins 10 contacts pendant le processus, ce qui est plus marqué chez les demandeurs de programmes de complexité élevée.

Les demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée demeurent beaucoup moins satisfaits de leur expérience que ceux dont le financement a été approuvé. La plupart n'ont pas reçu d'explication de la décision et ceux qui en ont reçu sont peu nombreux à se dire satisfaits des raisons fournies. Le fait d'aider les organisations qui n'ont pas reçu du financement à mieux comprendre les raisons du refus devrait aider à accroître la satisfaction à l'égard du processus.

- Alors que peu de demandeurs ont essuyé un refus au cours de l'an 1 (7 % contre 10 %), seulement la moitié (47 %) d'entre eux sont satisfaits du processus de demande comparativement à plus de huit demandeurs sur dix (82 %) dont la demande a été approuvée.
- La plupart des demandeurs dont la demande n'a pas été approuvée n'ont pas reçu d'explication, et ceux qui en ont reçu sont peu nombreux à se dire satisfaits de l'explication fournie. Les demandeurs de programmes autres que le FA et EÉC ont moins tendance à être satisfaits de l'explication fournie.
- Fait notable, les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à avoir reçu une approbation du financement qu'à l'an 1, tandis que les demandeurs du PIAGJE ont beaucoup moins tendance à avoir reçu une approbation pour le financement qu'à l'an 1. Compte tenu de l'incidence de l'approbation du financement sur la satisfaction à l'égard du processus de demande, les variations observées dans la proportion de demandeurs qui ont reçu du financement constituent probablement un facteur qui contribue à l'augmentation de la satisfaction à l'égard d'EÉC et à la diminution de la satisfaction à l'égard du PIAGJE par rapport à l'an 1.

Faits saillants (3/8) – Résultats quantitatifs



Le soutien par courriel d'un agent du programme demeure le mode de service le mieux coté, tandis que les modes de service par téléphone continuent de recevoir des cotes moins élevées. La satisfaction à l'égard des modes de service en ligne, y compris le portail Web des SELSC et le site Web du gouvernement du Canada, a augmenté, et une plus grande proportion de demandeurs estiment que le fait de pouvoir effectuer les démarches en ligne leur a facilité la tâche.

- Huit demandeurs sur dix sont satisfaits du soutien par courriel d'un agent du programme (79 %), suivi du portail Web du programme (76 %), du site Web du gouvernement du Canada (71 %) et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada (70 %).
- Les demandeurs sont moins nombreux à se dire satisfaits du service en personne dans un bureau de Service Canada (62 %), du soutien téléphonique par un bureau de Service Canada (61 %) et de la poste (58 %), mais c'est à l'égard de la ligne 1 800 O-Canada que la satisfaction est la plus faible (48 %).
- Les aspects du service les mieux cotés par les demandeurs demeurent la prestation de services dans la langue officielle de leur choix, le fait que cela leur a facilité la tâche de pouvoir effectuer des démarches, la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés et la facilité à établir l'admissibilité au financement. Des améliorations ont été faites en ce qui concerne la facilité à effectuer les démarches en ligne et à établir l'admissibilité au financement. Toutefois, comparativement à l'an 1, les demandeurs sont moins nombreux à être convaincus que leurs renseignements étaient protégés ou d'avoir reçu le service dans la langue officielle de leur choix.
- Les aspects du service qui récoltent des cotes plus faibles comprennent la facilité à déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devait prendre, le temps requis pour remplir la demande au total, le fait d'avoir à expliquer la situation une seule fois et la facilité à remplir le document sur le budget. Les demandeurs sont plus satisfaits qu'à l'an 1 de la rapidité du service et du fait d'avoir à s'expliquer une seule fois, mais ces aspects restent à améliorer.

Faits saillants (4/8) – Résultats quantitatifs



Les demandeurs continuent de se fier principalement au site Web du gouvernement du Canada aux étapes qui ont mené à la présentation de leur demande, et la grande majorité d'entre eux estiment qu'il était facile de trouver ce qu'ils cherchaient. On observe des améliorations en ce qui concerne la clarté des renseignements en ligne et la facilité de déterminer les étapes à suivre. Toutefois, les cotes sont moins élevées pour ce qui est de déterminer le temps que chaque phase du processus devrait prendre.

- Pour se renseigner sur le programme, les demandeurs ont plus tendance à avoir reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme pour lequel ils ont présenté une demande (57 %), à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada sur le programme (48 %), suivi du site Web du gouvernement du Canada (25 %) ou à avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (23 %). Une plus grande proportion des demandeurs ont reçu un courriel du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme qu'à l'an 1 (en raison d'une augmentation du nombre de demandeurs d'EÉC et du PNHA), tandis qu'une plus faible proportion des demandeurs ont discuté avec leurs pairs, leur réseau communautaire ou leur député.
- Les demandeurs d'EÉC et du PNHA ont plus tendance à avoir reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme à l'étape de la recherche d'information, tandis que les demandeurs des autres programmes se sont fiés surtout au site Web du gouvernement du Canada et ont eu plus de mal à trouver l'information qu'ils cherchaient (demandeurs du PIAGJE, du PPDS et du Programme de financement des ODD en particulier).
- Les demandeurs qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada ont attribué les cotes les plus élevées à la facilité d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement, de connaître la période de présentation des demandes et de trouver des renseignements généraux sur le programme. Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre a été considérée comme l'information la plus difficile à trouver.

La grande majorité des demandeurs ont présenté leur demande en ligne et ont jugé qu'il était facile de le faire. Comparativement à l'an 1, les demandeurs sont d'avis qu'il était plus facile de remplir la plupart des aspects de la demande et que le temps requis pour la compléter était raisonnable. Toutefois, les impressions à l'égard du processus demeurent beaucoup plus mitigées chez les demandeurs de programmes de complexité élevée.

- La plupart des demandeurs ont présenté leur demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne (51 %), suivi du portail Web des SELSC (35 %), tandis que les demandeurs qui ont téléchargé la demande et l'ont envoyée par courriel (10 %) ou par la poste (3 %) sont peu nombreux. Les demandeurs du programme de la SECJ et d'EÉC ont plus tendance à avoir présenté leur demande en utilisant le portail Web des SELSC, tandis que les demandeurs de tous les programmes, à l'exception d'EÉC, ont plus tendance à avoir téléchargé la demande et à l'avoir envoyée par courriel.
- Les améliorations observées pour ce qui est de la facilité à remplir la demande sont principalement attribuables à des cotes plus élevées chez les demandeurs d'EÉC et, dans une moindre mesure, du PNHA.
- Les demandeurs de tous les autres programmes continuent à éprouver plus de difficultés et ont moins tendance à être d'avis que le temps requis pour compléter la demande était raisonnable. Remplir le document sur le budget et répondre aux questions détaillées sont les aspects les plus difficiles du processus de présentation de la demande.

Faits saillants (5/8) – Résultats quantitatifs



La plupart des demandeurs dont la demande de financement a été approuvée estiment que les tâches associées à la finalisation de l'accord de financement sont faciles à accomplir, bien que les demandeurs de programmes de complexité élevée continuent de connaître davantage de difficultés.

- De la même façon qu'à l'an 1, une forte majorité de demandeurs sont d'avis qu'il était facile de remplir chaque aspect associé à la finalisation de l'accord de financement, et les cotes sont souvent les mêmes d'une tâche à l'autre, à l'exception de la résolution des questions en suspens concernant le financement, qui récolte des cotes plus faibles.
- Les demandeurs qui ont reçu du financement d'EÉC ont plus tendance à dire qu'il était facile de remplir la plupart des aspects associés à la finalisation de l'accord de financement, tandis que les demandeurs de tous les autres programmes (sauf le PNHA) ont généralement moins tendance à être de cet avis et que les cotes attribuées à la plupart des aspects par les bénéficiaires du FA et du programme de la SECJ ont diminué.

Presque tous les demandeurs ont présenté une demande destinée à appuyer diverses communautés.

- Pratiquement tous les demandeurs (97 %) indiquent que le financement pour lequel ils ont présenté une demande aiderait diverses communautés (ACS PLUS). Près des trois quarts (73 %) des organisations ayant présenté une demande affirment que le financement servirait à appuyer des personnes qui s'identifient comme des jeunes, suivies de celles qui s'identifient comme des femmes (63 %), de celles qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique (62 %), de celles qui s'identifient comme ayant un faible statut socioéconomique (53 %) et de celles qui s'identifient comme des Canadiens noirs (52 %).
- La satisfaction globale est semblable chez les demandeurs qui aident des communautés de l'ACS PLUS et chez ceux qui ne le font pas. En outre, la satisfaction globale des demandeurs qui aident des communautés de l'ACS PLUS a augmenté par rapport à l'an 1.

La plupart des organisations exercent leurs activités en Ontario, au Québec ou en Colombie-Britannique, et les organisations actives au Québec affichent le taux de satisfaction le plus élevé.

- Près de deux organisations sur cinq (38 %) ayant présenté une demande exercent leurs activités en Ontario, le quart le fait au Québec (25 %) et une sur dix (13 %), en Colombie-Britannique. C'est à Terre-Neuve-et-Labrador (3 %), à l'Île-du-Prince-Édouard (2 %), au Yukon, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut (1 %) que l'on compte le moins d'organisations actives ayant présenté une demande.
- Les organisations ayant présenté une demande qui sont actives au Québec affichent le taux de satisfaction le plus élevé à l'égard de l'expérience (83 %) et ont plus tendance que toutes les autres à se dire satisfaites. Parmi les organisations du Canada atlantique, huit sur dix (81 %) sont satisfaites, suivies des trois quarts (76 %) de celles de l'Ontario. Parmi les organisations qui exercent leurs activités dans l'Ouest et les Territoires, près de sept sur dix (72 %) sont satisfaites, une proportion plus faible que chez les autres demandeurs.

Faits saillants (6/8) – Résultats qualitatifs



Les résultats de la recherche qualitative correspondent aux résultats quantitatifs.

- Les demandeurs qui reçoivent moins de soutien externe dans le processus de demande de subventions et de contributions, ainsi que ceux qui ont moins d'expérience en ce qui concerne les demandes de subventions en général, sont moins satisfaits du parcours et du processus de demande.

Les demandeurs qui s'identifient comme appartenant à un groupe en quête d'équité ont rencontré des obstacles au cours du processus de demande ou expriment des préoccupations à ce sujet.

- Certains estiment qu'EDSC pourrait/devoir contribuer à combler ces lacunes, étant donné qu'un grand nombre des organisations concernées servent des groupes en quête d'équité.
- C'est un défi pour les organisations réduites au strict minimum qui ont des besoins généraux/impératifs de financement pour la mise à niveau de l'équipement, la dotation en personnel et le soutien à la programmation, par exemple.
- Ces demandeurs estiment qu'il y avait peu d'occasions d'expliquer leur situation en présentant le contexte complet de leur organisation et des communautés qu'ils servent.

Les organisations qui sont plus confiantes au moment de présenter une demande disposent de plus de ressources et de fonds et comptent dans leur équipe des collaborateurs ou des rédacteurs de demandes de subventions chevronnés qui agissent à titre de conseillers.

- Elles estiment que le processus de demande est satisfaisant et facile à entreprendre, et elles sont plus certaines du type de contenu et de renseignements qu'elles fournissent dans leur demande.
- Au nombre des facteurs qui incitent les organisations à présenter une demande de financement fédéral, mentionnons l'expérience, la diversité, le soutien et la collaboration.
- Au nombre des obstacles, mentionnons le manque de ressources, le besoin de partenariats, les exigences relatives aux demandes, le manque de flexibilité, les perceptions de favoritisme ou de partialité, le manque de mesures qualitatives, le manque de diversité et les difficultés des fournisseurs.

Faits saillants (7/8) – Résultats qualitatifs



De nombreux demandeurs se disent préoccupés par le manque de convivialité au moment de présenter une demande dans le cadre d'un programme sur le portail Web des SELSC ou à l'aide du PDF à remplir.

- Ils ont eu du mal avec divers aspects du portail, notamment un manque général de convivialité, l'impossibilité d'enregistrer les progrès ou la perte de réponses, un langage ou un jargon juridique difficile à comprendre et un manque de collaboration en ligne au sein des équipes.
- Toutefois, certains demandeurs technophiles ou ayant une grande expérience de la demande de subventions et d'autres portails semblables n'expriment pas les mêmes préoccupations et considèrent le processus de demande en ligne simple et direct.

Les avis sur les dimensions du service sont partagés; très peu de demandeurs estiment que leur expérience de demande correspond aux trois critères évalués dans le cadre de l'étude.

- En général, les demandeurs recherchent une relation souple qui reconnaît l'importance du travail de leur organisation dans leur communauté et les traite comme des partenaires précieux qui comblent des lacunes et fournissent des services qui, autrement, ne seraient pas accessibles à ceux qui en ont le plus besoin.
- Il y a beaucoup de commentaires positifs sur la facilité et l'efficacité, ainsi que quelques préoccupations, mais les émotions sont la dimension du service à l'égard de laquelle de nombreux demandeurs rapportent des émotions et des expériences négatives, des frustrations et des irritants.

Des préoccupations et des considérations liées à la diversité, à l'équité et à l'inclusion ont été soulevées tout au long des discussions.

- Les demandeurs sont d'avis qu'il faut mettre en place des pratiques plus inclusives, par exemple veiller à ce que le personnel de Service Canada en contact avec le public soit diversifié sur le plan culturel, offrir un soutien supplémentaire aux organisations au service de groupes et de communautés en quête d'équité et offrir une certaine souplesse aux organisations qui réalisent des projets sur le terrain pour tenir compte des considérations uniques de leur communauté.

Faits saillants (8/8) – Résultats qualitatifs



Beaucoup souhaitent la transparence en ce qui concerne les critères d'évaluation des demandes retenues.

- Il s'agit notamment de connaître l'enveloppe globale et de savoir quel est le montant raisonnable que leur organisation devrait demander.
- Ces renseignements permettraient de déterminer si la demande de financement en vaut la peine. Cela dit, la plupart des demandeurs ont l'intention de présenter une demande de financement dans l'avenir, car il s'agit d'une importante source de financement, en particulier pour les organisations qui manquent de financement de base ou qui ne sont pas des organismes de bienfaisance pouvant recevoir des dons.

Par expérience idéale, on entend une expérience qui est rapide, où les délais sont respectés, où la communication est proactive et qui donne lieu à une discussion à double sens sur les demandes approuvées et refusées.

- En outre, il est important pour les demandeurs de bien comprendre les critères de décision et le contenu attendu.
- Le fait de faciliter l'accès des demandeurs à de l'information sur la subvention ou la contribution est toujours mentionné comme un élément contribuant à une expérience idéale.

Les raisons de l'insatisfaction accrue à l'égard du PIAGJE ont été mises au jour dans le cadre de l'étude qualitative.

- Une image claire de leur expérience se dégage, et la plupart des demandeurs la qualifient de très mauvaise. Toutefois, cela n'était pas lié à la décision en tant que telle, mais aux retards importants dans la décision, à la manière et au moment où elle a été communiquée et à la faible dimension du service sur le plan émotionnel.
- En ce qui concerne le Programme de financement des objectifs de développement durable (ODD), les demandeurs souhaitent une plus grande reconnaissance de l'entreprise sociale dans le cadre de ce programme et d'autres programmes.

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

2

Contexte : Recherche sur l'expérience client des subventions et des contributions



La Direction générale des opérations de programmes (DGOP) d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) est responsable du fonctionnement et de la coordination des programmes de subventions et contributions de tout le ministère. Afin de se conformer à la *Politique sur les services et le numérique* du Conseil du Trésor, notamment les articles 3.1 (sur la transformation numérique), 3.2 (sur la prise de décisions, la prestation de services, l'utilisation de la technologie et des données et la prestation de services axés sur le client) et 4.2 (sur la conception et la prestation de services axés sur le client), EDSC exige la collecte de données sur l'expérience client pour aider à gérer efficacement la prestation des services.

Pour répondre à ces exigences, la DGOP a utilisé le cadre de mesure de l'expérience client pour orienter la recherche sur l'expérience de prestation du service à la clientèle dans le secteur des subventions et des contributions. Les données recueillies par la mise en œuvre du cadre de mesure de l'expérience client fournissent des renseignements importants pour :

- Mieux comprendre les besoins et les attentes des organisations;
- Cerner les obstacles et les difficultés du point de vue de l'organisation;
- Cerner les forces et les occasions d'améliorer l'expérience client, y compris la possibilité de mettre en œuvre des changements et de mettre à l'essai de nouvelles approches de conception et de prestation de programmes;
- Évaluer dans quelle mesure les attentes des clients sont satisfaites;
- Déterminer et prioriser les ressources et les possibilités liées à l'amélioration de l'expérience client;
- Évaluer l'incidence des améliorations apportées à l'expérience client au fil du temps;
- Examiner la façon dont tous les niveaux de direction d'EDSC peuvent jouer un rôle important dans la création d'une expérience client positive.

Il s'agit de la deuxième année du programme de recherche sur l'expérience client de la DGOP (AF 2021-2022). La deuxième année s'appuie sur la première année de recherche en continuant à utiliser une approche systématique pour mesurer l'expérience client dans la prestation de services de subventions et de contributions et en permettant au ministère de suivre le processus en fonction des indicateurs de l'expérience client au fil du temps.

La méthodologie et les outils de recherche détaillés pour tous les aspects de l'étude quantitative et qualitative font l'objet d'un document distinct.

Remarque: Les processus de financement pour les programmes de subventions et contributions varient considérablement, ce qui signifie que certaines comparaisons d'une année à l'autre ou entre programmes doivent être faites avec prudence.

Objectifs de l'étude – Recherche quantitative



Le projet de recherche sur l'expérience client est mené en deux volets : un recherche quantitative et un recherche qualitative. Les principaux objectifs de l'an 2 étaient de surveiller certains programmes ayant déjà été étudiés à l'an 1 et de recueillir de nouveaux renseignements sur l'expérience client des programmes qui n'ont pas été étudiés auparavant.

Les objectifs du recherche quantitative de l'étude étaient les suivants :

- Mesurer la satisfaction à l'égard du service, de la facilité et de l'efficacité de l'expérience client de bout en bout;
- Mesurer l'expérience client avec les modes de service;
- Établir une base de référence sur l'expérience client pour l'ensemble des programmes de subventions et de contributions en introduisant de nouveaux programmes, tout en commençant à évaluer le changement et la cohérence en incluant certains des mêmes programmes qu'à l'an 1;
- Fournir des indications sur les possibilités d'amélioration;
- Évaluer l'incidence que pourraient avoir des changements potentiels sur l'expérience client.

Objectifs de l'étude – Recherche qualitative



À la lumière des résultats quantitatifs, l'étude qualitative a exploré les éléments suivants dans le cadre de groupes de discussion et d'entrevues individuelles avec des demandeurs de subventions et de contributions qui ont présenté une demande de financement au cours des deux dernières années d'admission (AF 2019-2020 et 2020-2021) :

- **Besoins et attentes des clients** : Confirmer ou approfondir les perspectives des résultats quantitatifs, examiner les aspects qui facilitent les démarches pour les clients ainsi que les obstacles/barrières auxquels ils sont confrontés pendant l'expérience client, l'incidence des changements potentiels et les aspects qui pourraient transformer l'expérience en un processus simplifié et flexible.
- **Dimensions du service** : Évaluer les dimensions qui ont plus ou moins de valeur pour les clients en ce qui concerne l'accès aux services, compte tenu de la complexité des services et de la capacité des clients à les utiliser efficacement en ligne. Nous pourrions ainsi confirmer les thèmes à aborder dans le cadre du sondage ministériel.
- **Caractéristiques de l'organisation** : Étudier et comprendre les caractéristiques, les qualités et les expériences des organisations pour cerner les obstacles et les difficultés auxquels elles sont confrontées. Il peut s'agir des caractéristiques des organisations qui servent diverses populations, de celles qui ont réussi (ou non) à obtenir du financement ou de celles qui ont présenté (ou non) une nouvelle demande de financement.
- **Résultats quantitatifs nouveaux ou uniques** : Explorer les nuances et les caractéristiques des résultats quantitatifs en sondant les clients ou un sous-ensemble de clients pour expliquer et contextualiser leurs expériences récentes avec le processus de demande de subventions et de contributions.
 - À la lumière des résultats de l'étude quantitative, où certains programmes affichaient de plus faibles taux de satisfaction à l'égard de l'expérience client, il a été établi que les demandeurs du PIAGJE et du Programme de financement des ODD seraient ciblés pour les entrevues en profondeur.
 - Les groupes de discussion s'intéressent maintenant à des programmes autres que le PIAGJE et le Programme de financement des ODD.
 - À la lumière des résultats quantitatifs, les questions supplémentaires cherchaient notamment à connaître :
 - les perceptions à l'égard de la longueur et de la complexité de la demande;
 - les difficultés techniques rencontrées au cours du processus de demande de financement.

Objectifs de l'étude – Recherche qualitative (suite)



Les résultats de l'étude qualitative serviront à :

- Explorer les interactions du client avec le ministère et les difficultés auxquelles il peut être confronté;
- Renforcer la connaissance et la compréhension de l'expérience client pour éclairer la conception des programmes et améliorer la prestation des services;
- Déterminer les possibilités de changements, d'améliorations ou d'améliorations des politiques liés aux services;
- Soutenir, remettre en question ou étoffer les résultats du sondage.

Méthodologie – Recherche quantitative (1/3)



Un sondage en ligne a été mené auprès de 1 942 demandeurs de Service Canada dans le cadre de 12 programmes. Le sondage a eu lieu du 16 février au 15 mars 2022, et il fallait en moyenne environ 16 minutes pour y répondre. La taille de l'échantillonnage du sondage est associée à une marge d'erreur de +/-2,2 %.

Les demandeurs étaient définis comme étant des organisations qui ont demandé un financement dans le cadre d'un programme de subventions et de contributions (demandes approuvées et refusées) au cours des deux dernières années d'admission (2019-2020 ou 2020-2021). Un échantillonnage aléatoire d'organisations ayant présenté une demande à EÉC, au FA ou au PNHA a été inclus, et l'ensemble des organisations qui ont présenté une demande dans le cadre des autres programmes ont été invitées à répondre au sondage.

EDSC a transmis le lien vers le sondage aux organisations participantes. Le travail sur le terrain a été effectué selon deux approches afin de mieux comprendre l'incidence sur les taux de réponse. La moitié de l'échantillonnage des organisations ayant présenté une demande à EÉC, au FA et au PNHA a reçu un courriel d'information avant de recevoir le courriel d'invitation contenant le lien du sondage, tandis que l'autre moitié (et les organisations qui ont présenté une demande dans le cadre de tous les autres programmes) ont seulement reçu le courriel d'invitation au sondage.

Les périodes d'admission exactes dont il est question sont les suivantes :

- Emplois d'été Canada (EÉC) : *janvier à février 2020; décembre 2020 à février 2021*
- Programme d'innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (PIAGJE) : *octobre 2020 à janvier 2021*
- Fonds pour l'accessibilité (FA) : *juin 2020 à novembre 2020*
- Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE) : *mars à avril 2019; février à juin 2020.*
- Programme d'apprentissage et de garde de jeunes enfants autochtones (AGJEA) : *février à avril 2021*
- Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail (AIIT) : *septembre à novembre 2020*
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) : *septembre à octobre 2020*
- Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) : *juin à juillet 2020; mars à avril 2021; décembre 2020 à janvier 2021*
- Programme de stages pratiques pour étudiants (PSPE) : *novembre à décembre 2020*
- Programme de financement des objectifs de développement durable (ODD) : *subventions : mai à novembre 2019; contributions : juin à septembre 2019*
- Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (PFIMS) : *juillet à août 2020*
- Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) : *juin à juillet 2019; mars à avril 2021*

Méthodologie – Recherche quantitative (2/3)



Quatre (4) des programmes inclus dans le sondage comportent différents volets pour lesquels les demandeurs peuvent présenter une demande.

Les volets pertinents et les périodes d'admission exactes sont les suivants :

- Fonds pour l'accessibilité (FA) :
 - *Projets de petite envergure (de juin à juillet 2020)*
 - *Innovation jeunesse (de juin à novembre 2020)*
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) :
 - *Petite subvention (jusqu'à 5 000 \$) (de septembre à octobre 2020)*
 - *Projets communautaires (jusqu'à 25 000 \$) (de septembre à octobre 2020)*
- Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) :
 - *Appuyer les collectivités noires du Canada (de juin à juillet 2020)*
 - *Appuyer les collectivités noires du Canada – intermédiaires de l'Ouest (de mars à avril 2021)*
 - *Handicap – Initiative pour l'intégration communautaire (de décembre 2020 à janvier 2021)*
- Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (PFIMS)
 - *Investissements dans l'équipement de formation (de juillet à août 2020)*
 - *Innovation et apprentissage (de juillet à août 2020)*

Méthodologie – Recherche quantitative (3/3)



Sur les 8 704 organisations qui ont été invitées à participer à l'étude, 1 942 ont répondu au sondage. Le taux de réponse a été de 22 %, ce qui correspond aux normes de l'industrie pour un sondage de cette nature.

	TOTAL	ABRÉVIATION		Nombre d'invitations	Nombre de questionnaires remplis	Taux de réponse
Nombre d'invitations	8 704					
<i>Nombre de clics</i>	<i>2 941</i>	EÉC	Emplois d'été Canada	1 625	865	53 %
<i>Nombre de questionnaires partiellement remplis</i>	<i>999</i>	FA	Fonds pour l'accessibilité	1 625	207	13 %
<i>Nombre de répondants non admissibles</i>	<i>0</i>	PNHA	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	1 625	384	24 %
<i>Dépassement du quota</i>	<i>0</i>	PRTCE	Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers	125	20	16 %
Nombre de questionnaires remplis	1 942	AGJE	Apprentissage et garde de jeunes enfants	455	65	14 %
Taux de réponse	22 %	AGJEA	Apprentissage et garde de jeunes enfants autochtones	66	8	12 %
		AIIT	Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail	10	13	130 %*
		PSPE	Programme de stages pratiques pour étudiants	30	4	13 %
		PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD	Programme de financement des objectifs de développement durable	688	39	6 %
		SECJ	Stratégie emploi et compétences jeunesse	936	152	16 %
		PPDS	Programme de partenariats pour le développement social	1 393	153	11 %
		PFIMS	Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical	126	32	25 %
			Total	8 704	1 942	22 %

Remarque : La mention « n = » représente le nombre de répondants à une question. En langage statistique, il s'agit de la taille de l'échantillonnage. Les échantillonnages de moins de n = 30 sont considérés de petite taille, et ceux de moins de n = 10, de très petite taille. Les résultats des échantillonnages de petite et de très petite taille doivent être interprétés avec prudence, et les conclusions doivent être considérées comme étant de nature indicative.

Le sondage quantitatif a également servi d'outil de recrutement pour l'étude qualitative, puisqu'il contenait une question pour savoir si les organisations souhaitaient participer volontairement à des groupes de discussion ou à des entrevues en profondeur à une date ultérieure.

* Un taux de réponse supérieur à 100 % peut être attribuable au fait que les demandeurs ont présenté une demande à plus d'un programme ou aux procédures d'échantillonnage. Seules les organisations dont l'adresse électronique figurait au dossier ont été invitées à participer, ce qui ne représente pas le nombre total de demandeurs.

Étalonnage des données – Recherche quantitative



Des ajustements de pondération ont été effectués pour faire en sorte que l'échantillonnage soit proportionnel à l'univers, selon le volume des programmes en fonction des chiffres de 2019-2020 (en fonction de l'admission la plus récente pour le programme donné).

Les données finales ont été pondérées selon le nombre de répondants dans chaque programme, proportionnellement au nombre total de demandeurs, comme il est expliqué ci-dessous. Les proportions de l'univers utilisées pour déterminer les cibles reposent sur les chiffres fournis par EDSC.

ABRÉVIATION	PROGRAMME	NOMBRE DE DEMANDEURS	% DU TOTAL
EÉC	Emplois d'été Canada	39 202	74,13 %
FA	Fonds pour l'accessibilité	2 173	4,11 %
PNHA	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	7 194	13,60 %
<i>Tous les programmes, sauf EÉC, le FA et le PNHA</i>		4 312	8,16 %
PRTCE	Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers	127	0,24 %
AGJE	Apprentissage et garde de jeunes enfants	503	0,95 %
AGJEA	Apprentissage et garde de jeunes enfants autochtones	68	0,13 %
AIIT	Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail	10	0,02 %
PSPE	Programme de stages pratiques pour étudiants	30	0,06 %
PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD	Programme de financement des objectifs de développement durable	722	1,37 %
SECJ	Stratégie emploi et compétences jeunesse	971	1,84 %
PPDS	Programme de partenariats pour le développement social	1 755	3,32 %
PFIMS	Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical	126	0,24 %
Total		52 811	

Remarque concernant la complexité des programmes



Aux fins de l'étude, la complexité des programmes a été définie comme étant faible, modérée et élevée, comme indiqué dans le tableau suivant. Ces groupes de normes de service s'appuient sur les rapports ministériels à propos du cadre de mesure et de gestion du rendement.

Remarque : Emplois d'été Canada n'entre pas dans ces groupes et a fait l'objet d'une analyse distincte.

NIVEAU DE COMPLEXITÉ DES PROGRAMMES	DESCRIPTION	PROGRAMMES COMPRIS
Programmes de faible complexité	Programmes de subventions associés à une période d'examen de 112 jours/16 semaines	<ul style="list-style-type: none">• Fonds pour l'accessibilité (subventions)• Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (subventions)• Apprentissage et garde de jeunes enfants autochtones• Initiative d'apprentissage innovant intégré au travail• Programme de stages pratiques pour étudiants• Programme de financement des objectifs de développement durable• Programme de partenariats pour le développement social (subventions)• Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (subventions)
Programmes de complexité moyenne	Volets de contribution associés à une période d'examen de 126 jours/18 semaines	<ul style="list-style-type: none">• Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers• Stratégie emploi et compétences jeunesse• Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Volet personnes handicapées (contributions)• Programme de partenariats pour le développement social (PPDS – Volet enfants et familles (contributions)• Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (contributions)
Programmes de complexité élevée	Volets de contribution associés à une période d'examen de 154 jours/22 semaines	<ul style="list-style-type: none">• Apprentissage et garde de jeunes enfants

Remarque sur les conventions en matière de rapport – Données quantitatives



Tout au long du rapport, les résultats des sous-groupes sont comparés à la moyenne de l'ensemble des demandeurs (c'est-à-dire le total), et les différences significatives sur le plan statistique à un intervalle de confiance de 95 % sont encadrées en vert et en rouge.

Les résultats des sous-groupes statistiquement supérieurs au total sont encadrés en vert et les résultats statistiquement inférieurs au total, en rouge.

En outre, les résultats de l'an 2 statistiquement supérieurs à ceux de l'an 1 sont indiqués par une flèche verte, et les résultats de l'an 2 statistiquement inférieurs à ceux de l'an 1 sont indiqués par une flèche rouge.



Nettement supérieur/inférieur au total



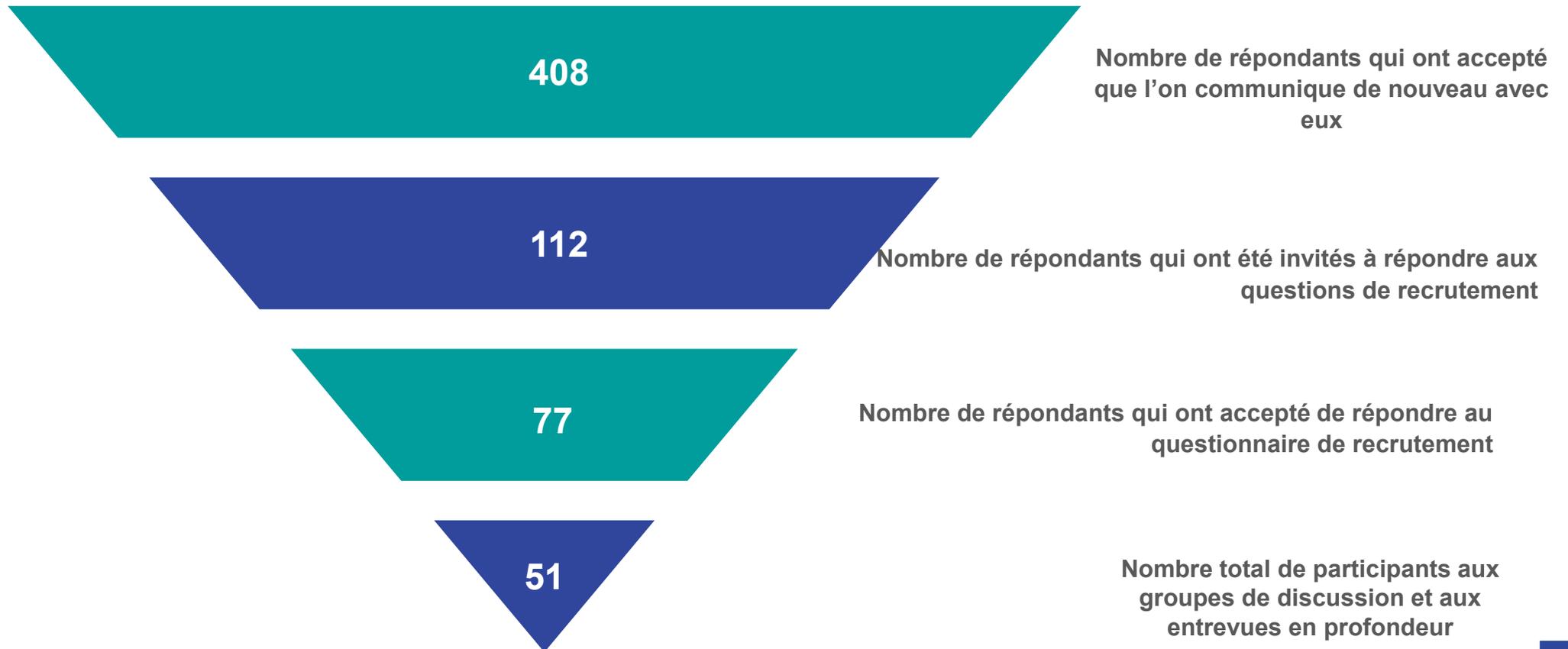
Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

À des fins de lisibilité, les valeurs inférieures à 3 % ne figurent pas dans les tableaux tout au long du rapport.

Méthodologie – Recherche qualitative



On a demandé aux répondants du sondage s'ils souhaitaient participer à une étude de suivi qualitative. Après avoir procédé à une analyse de l'échantillonnage pour assurer une combinaison de programmes et de régions et pour faire en sorte d'inclure des participants des deux langues officielles, on a communiqué avec des participants potentiels choisis au hasard et on leur a demandé s'ils souhaitaient répondre au questionnaire de recrutement pour confirmer leur admissibilité à une entrevue en profondeur ou à un groupe de discussion. Voici la répartition des participants :



Méthodologie – Recherche qualitative



Le tableau ci-dessous décrit en détail le travail sur le terrain.

Composition des groupes	Date et heure
Groupe 1 : Demandeurs n'ayant pas reçu de financement dans le cadre d'un programme autre que le PIAGJE et le Programme de financement des ODD, ou demandeurs incertains	27 mai à 10 h HE 5 participants
ANGLAIS – ÉCHELLE NATIONALE	
Groupe 2 : Demandeurs ayant reçu du financement dans le cadre d'un programme autre que le PIAGJE et le Programme de financement des ODD	27 mai à 13 h HE 6 participants
ANGLAIS – ÉCHELLE NATIONALE	
Groupe 3 : Demandeurs n'ayant pas reçu de financement dans le cadre d'un programme autre que le PIAGJE et le Programme de financement des ODD, ou demandeurs incertains	25 mai à 10 h HE 5 participants
FRANÇAIS – QUÉBEC	
Groupe 4 : Demandeurs ayant reçu du financement dans le cadre de n'importe quel programme	25 mai à 13 h HE 4 participants
FRANÇAIS – QUÉBEC	
Entrevues en profondeur avec des demandeurs du PIAGJE et du Programme de financement des ODD	Du 16 au 31 mai 18 participants anglophones 8 participants francophones

Méthodologie – Collecte et analyse des données de l'étude qualitative



Collecte des données

Avec le consentement des participants, toutes les séances de l'étude qualitative sont enregistrées sur bandes audio et vidéo. Des comptes rendus textuels de chaque groupe de discussion et de chaque entrevue sont rédigés. Toutefois, les noms ou les renseignements personnels permettant d'identifier les participants ne sont pas indiqués, sont retirés ou sont supprimés par les modérateurs pour assurer la confidentialité des participants.

Les modérateurs saisissent également les principaux résultats de leurs propres observations sur chacun des sujets suivants : la réaction générale, les nuances et les indices non verbaux révélés par le langage corporel ou le ton. Comme les comptes rendus textuels sont anonymisés, les modérateurs sont en mesure de commenter les variations par groupe ou par public, si celles-ci n'ont pas été placées dans des groupes distincts; par exemple, ils peuvent donner une idée des différences d'opinions entre les participants plus âgés et les plus jeunes ou entre les hommes et les femmes, selon le sujet.

Analyse des données

Voici quelques éléments de base de l'analyse qualitative :

- **Unanimité** – c'est-à-dire que tous les participants ou les différents groupes d'intervenants sont d'accord;
- **Points de vue consensuels** – il s'agit de points de vue qui reflètent l'opinion de la plupart des participants et de points faisant l'objet d'un large consensus, qui ne sont pratiquement pas contestés (« un grand nombre », « la plupart », « plusieurs »);
- **Points de vue conflictuels ou polarisés** – c'est-à-dire que les opinions sont beaucoup plus divisées ou qu'il existe un spectre ou une variété d'opinions (« certains » par rapport à « d'autres »);
- **Points de vue minoritaires** – il s'agit de points de vue souvent exprimés par un ou deux participants qui s'opposent à un point de vue consensuel ou qui font état d'un exemple ou d'un témoignage personnel (« quelques », « quelques-uns », « mention »);
- **Commentaires textuels** – c'est-à-dire des commentaires qui fournissent des exemples de ce qu'ont dit exactement les participants pendant une discussion (citations directes non attribuées);
- **Contexte externe** – dans le cadre de ce projet, il s'agit des résultats de l'étude quantitative qui ont servi de base à l'étude qualitative menée et aux questions posées pendant les groupes de discussion.