



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)

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

SOMMAIRE	05	PROCESSUS DE DEMANDE	82
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	15	APRÈS LA DEMANDE	94
MODÈLE DE SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT	29	APRÈS L'ENTENTE	109
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	32	NORMES DE SERVICE	112
RENDEMENT GLOBAL	33	ANALYSE COMPARATIVE ENTRE LES SEXES PLUS (ACS PLUS)	117
FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES	47	ANALYSE PAR GROUPE DE DEMANDEURS	122
ÉVALUATIONS DES MODES DE SERVICE	61	PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES PARTICIPANTS AU SONDAGE	141
OBSTACLES ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES	66	RÉSULTATS QUALITATIFS	148
FACTEURS DE SATISFACTION	71	ANNEXE	189
AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE	77		

SOMMAIRE

1

An 2 - Aperçu des résultats

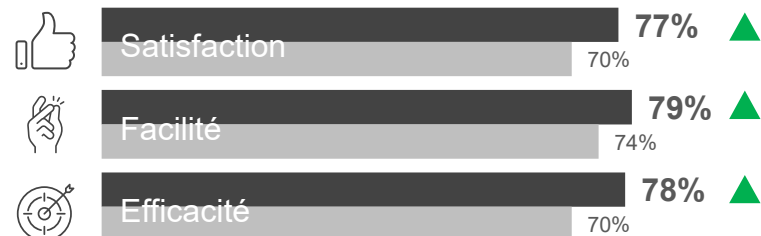
1 942 SONDAGES RÉALISÉS

■ An 2 ■ An 1

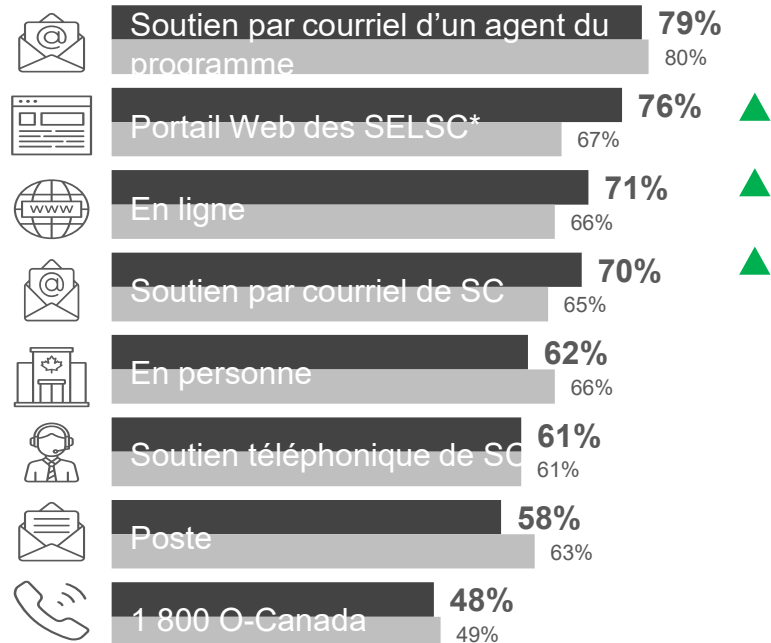
MÉTHODOLOGIE : SONDAGE EN LIGNE

TRAVAIL DE TERRAIN : du 16 février au 15 mars 2022

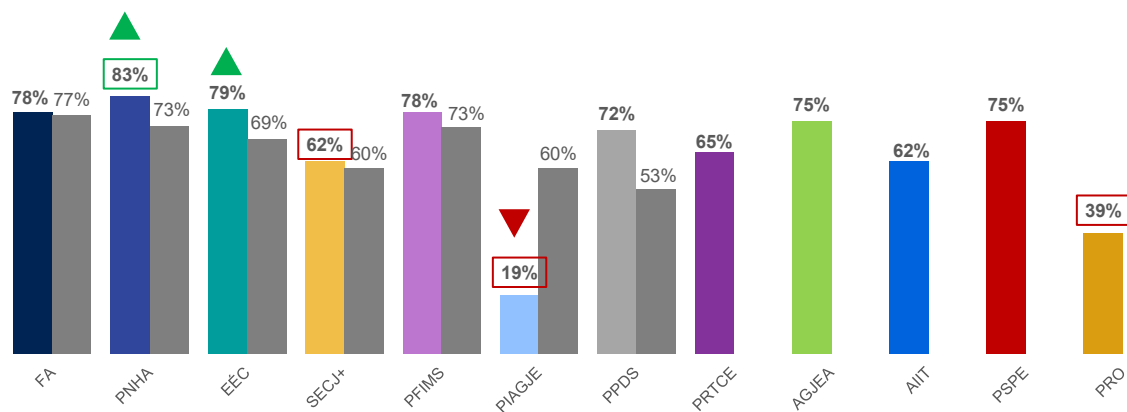
EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



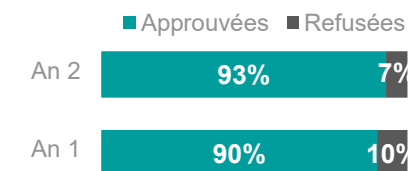
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



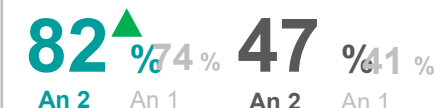
SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME



APPROBATION DU FINANCEMENT

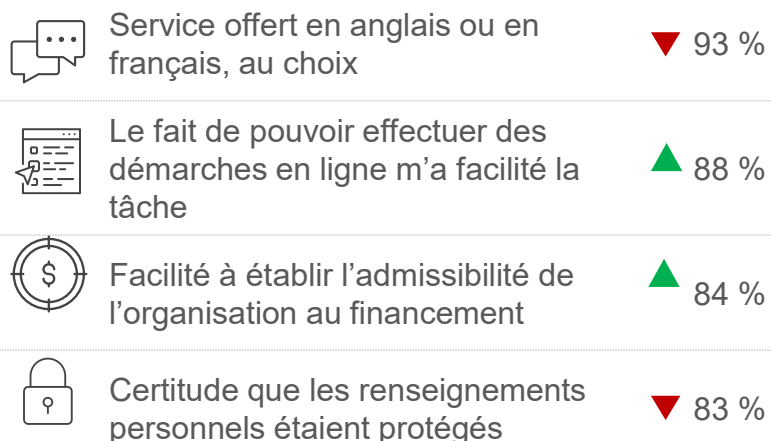


Satisfaction par statut d'approbation

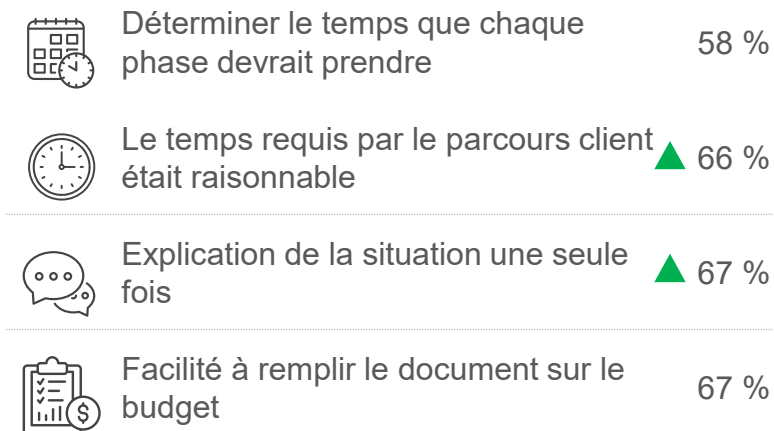


Demande approuvée | Demande refusée

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.

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 considérées 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.

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)



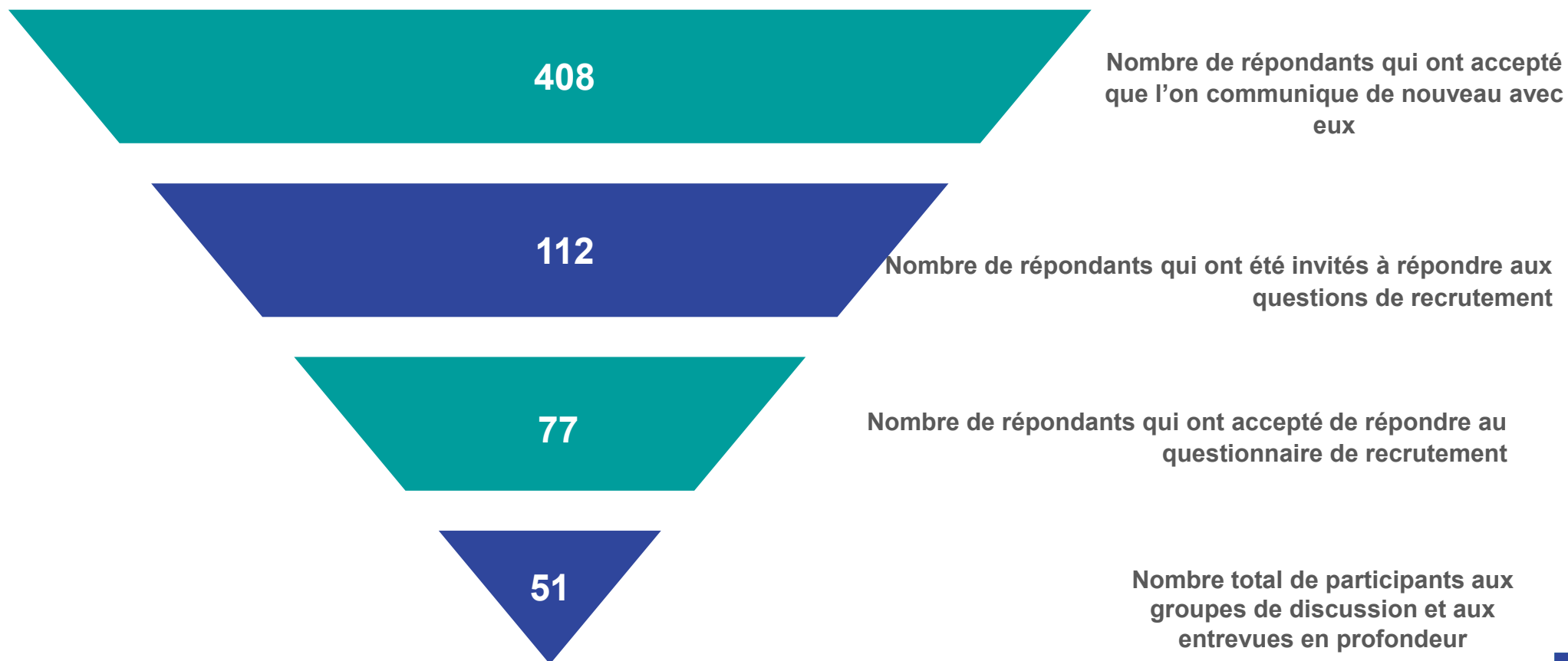
Les résultats de l'étude qualitative serviront à :

- 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 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 FRANÇAIS – QUÉBEC	25 mai à 10 h HE 5 participants
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 :

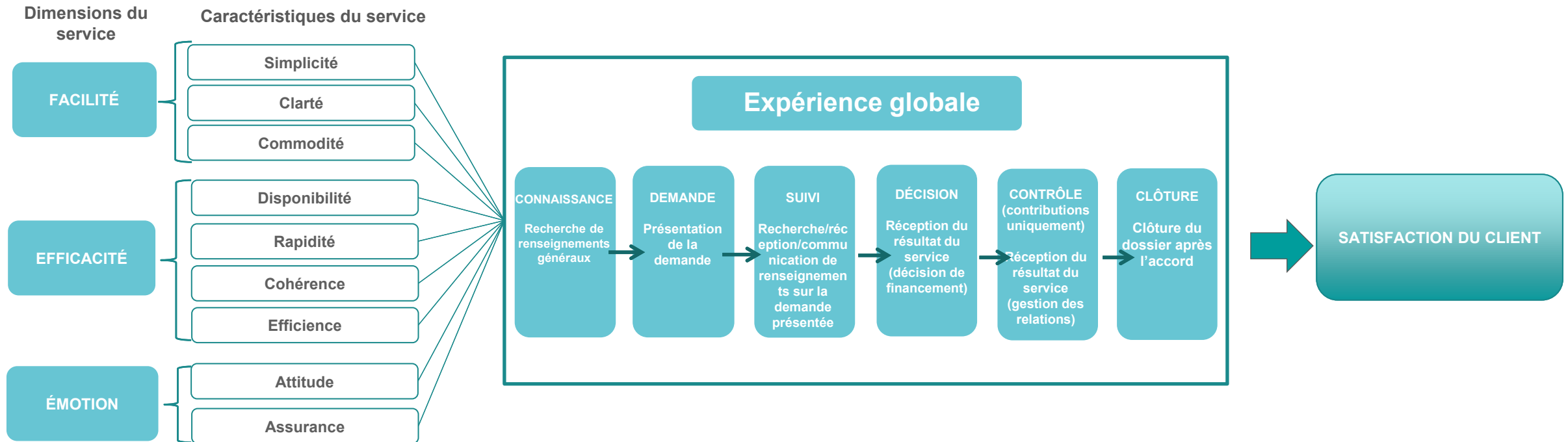
- **Unanimité** – c'est-à-dire que tous les participants ou les différents groupes d'intervenants sont d'accord;
- **Points de vue consensuels** – il s'agit de points de vue qui reflètent l'opinion de la plupart des participants et de points faisant l'objet d'un large consensus, qui ne sont pratiquement 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.

**SERVICE CANADA
MODÈLE DE
SONDAGE SUR
L'EXPÉRIENCE
CLIENT**

3

Modèle de sondage de mesure de l'expérience client des subventions et des contributions d'EDSC

Le sondage sur l'expérience client d'EDSC s'inspire du modèle mis au point par la Direction générale de service aux citoyens d'EDSC. Il aborde de manière détaillée les dimensions et les caractéristiques du service ainsi que le parcours du client, qui sont évalués en vue de déterminer l'expérience et la satisfaction globale du client.



Modèle de sondage de mesure de l'expérience client de Service Canada : Caractéristiques du service

Voici toutes les caractéristiques du service figurant dans le modèle qui a servi à l'élaboration du questionnaire du sondage.

FACILITÉ	SIMPLICITÉ	<ul style="list-style-type: none"> Le service/l'information est facile à trouver en cas de besoin Les clients expliquent leur situation une seule fois/entrent leurs renseignements personnels une seule fois
	CLARTÉ	<ul style="list-style-type: none"> Les renseignements sont faciles à indiquer et à comprendre Le processus est facile à déterminer (p. ex. comment obtenir de l'aide, étapes à suivre, documents requis)
	COMMODITÉ	<ul style="list-style-type: none"> Il est possible d'accéder facilement aux renseignements requis (p. ex. en personne, en ligne)
EFFICACITÉ	DISPONIBILITÉ	<ul style="list-style-type: none"> Renseignements pertinents reçus sans avoir à les demander (p. ex. service proactif, regroupement de services) Possibilité d'obtenir de l'aide en cas de besoin (p. ex. renseignements et agents accessibles) Service/documents offerts en français et en anglais, au choix Facilité à transmettre des commentaires Transparence du processus/de l'évolution/de l'état de la demande
	RAPIDITÉ	<ul style="list-style-type: none"> Temps raisonnable pour accéder au service, accomplir les tâches liées au service, recevoir des renseignements/le service/le produit ou résoudre un problème
	COHÉRENCE	<ul style="list-style-type: none"> Renseignements cohérents reçus de plusieurs sources de Service Canada (p. ex. deux agents de centre d'appel différents)
	EFFICIENCE	<ul style="list-style-type: none"> Processus facile à suivre du début à la fin (p. ex. procédures simples et directes) Possibilité d'accomplir des tâches ou de résoudre des problèmes avec peu de contacts Les clients savent ce qu'ils doivent faire en cas de problème Le processus se déroule bien (p. ex. pas de blocage, d'allers-retours inutiles ou de goulot d'étranglement)
	ATTITUDE	<ul style="list-style-type: none"> Les interactions avec les agents de service sont respectueuses, courtoises et utiles Les agents de service font preuve de compréhension et sont en mesure de répondre aux préoccupations/urgences des clients
ÉMOTION	ASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> Les renseignements personnels des clients sont protégés Les clients sont persuadés de suivre les bonnes étapes (c.-à-d. qu'ils ne sont pas préoccupés par le processus) Les clients savent quand ils recevront les renseignements/la décision ou à quel moment l'étape suivante sera terminée

CLIENT PERCEPTION

Satisfaction à l'égard de l'expérience de service globale

Parlerait positivement à d'autres personnes de l'expérience de service

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

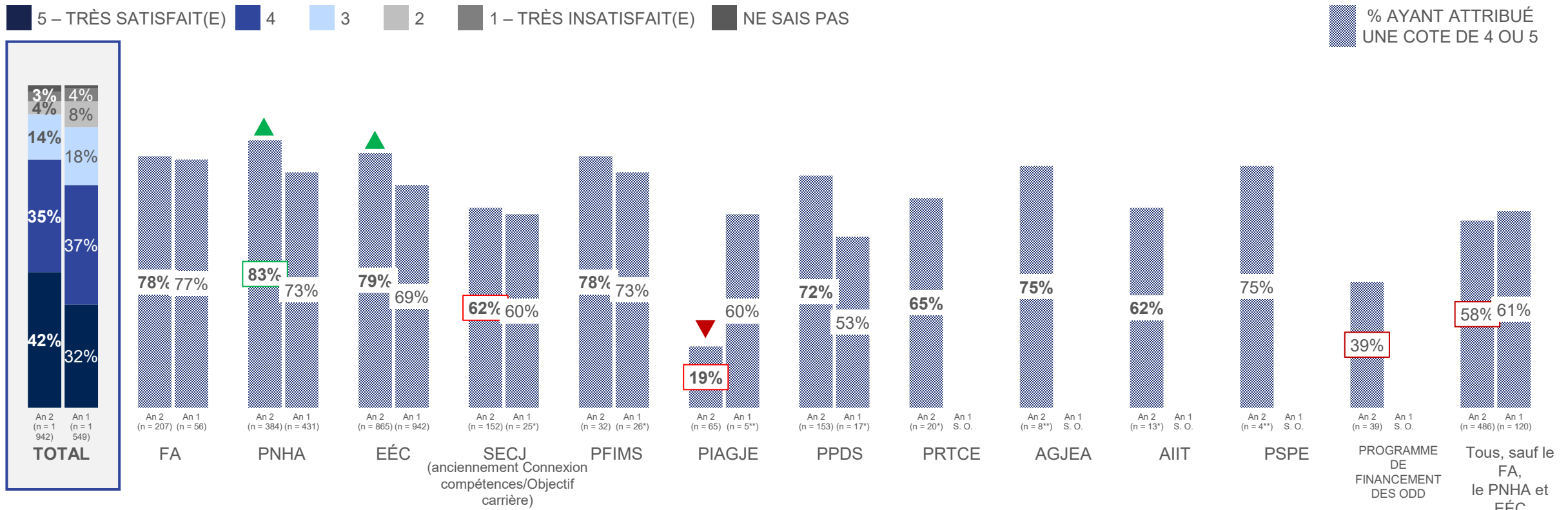
RENDEMENT GLOBAL

4

Satisfaction à l'égard de l'expérience de service

- Comparativement à l'an 1, une proportion plus élevée de demandeurs sont satisfaits de leur expérience de service. Au total, plus des trois quarts (77 %) des demandeurs en sont satisfaits (4 ou 5 sur une échelle de 5 points), ce qui représente une hausse de 7 points. Environ un demandeur sur dix (14 %) attribue une cote neutre (en baisse de 4 points), et moins d'un sur dix (7 %) est insatisfait (en baisse de 5 points, 1 ou 2 sur une échelle de 5 points).
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance que les autres à être satisfaits de l'expérience de service, tandis que les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, et particulièrement du programme de la SECJ, du PIAGJE et du Programme de financement des ODD, ont moins tendance à se dire satisfaits. Comparativement à l'an 1, la satisfaction a augmenté chez les demandeurs du PNHA et d'EÉC, et a diminué chez ceux du PIAGJE.

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

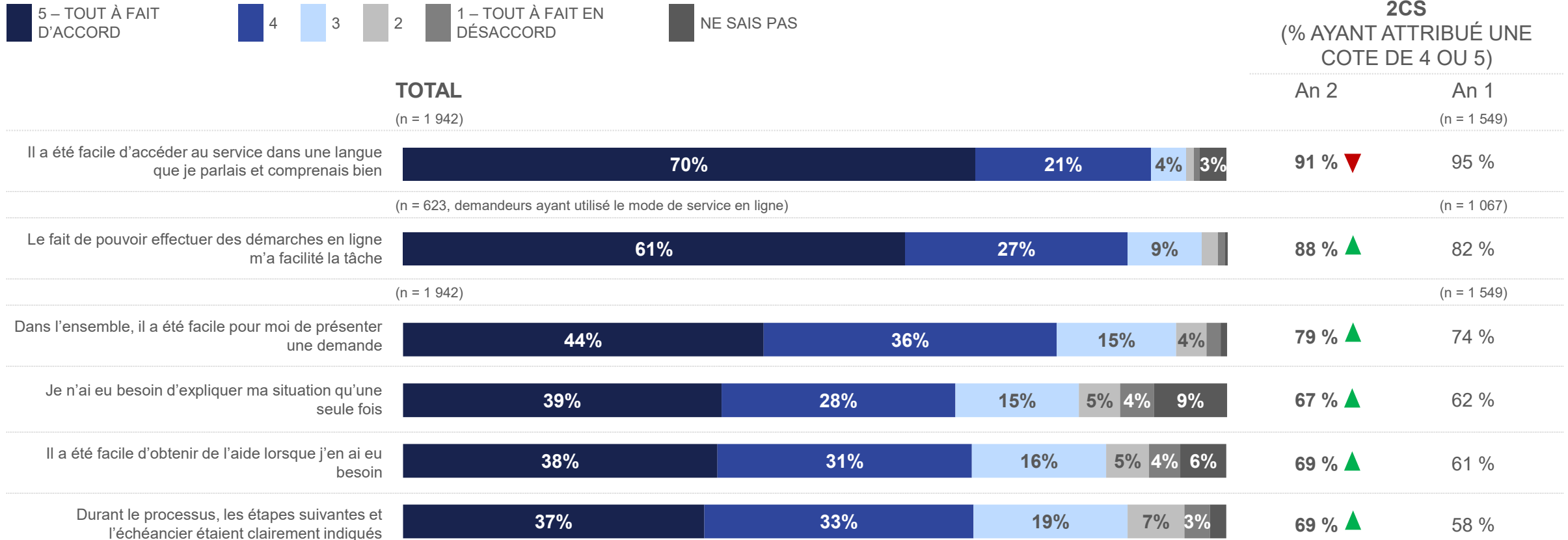


Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement? Base : tous les répondants n = 1 942

Facilité du début à la fin du parcours

- Des améliorations ont été apportées à presque tous les aspects de la facilité, à l'exception de l'accès au service dans une langue que les demandeurs comprenaient bien. Presque tous les demandeurs (neuf sur dix ou 91 %) estiment qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient bien, mais les cotes ont diminué par rapport à l'an 1 (baisse de 4 points). Un peu moins de neuf demandeurs sur dix (88 %, en hausse de 6 points) ont affirmé que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne leur a facilité la tâche, suivi de huit demandeurs sur dix (79 %, en hausse de 5 points) qui estiment que le processus de demande était facile. Près de sept demandeurs sur dix affirment qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois (67 %, en hausse de 5 points), qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin (69 %, en hausse de 8 points) et que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués (69 %, en hausse de 11 points).

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.



Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Facilité du début à la fin du parcours par programme

- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance que les autres à dire qu'il était facile d'obtenir de l'aide, que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués et qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois. En ce qui concerne la facilité, ce sont les demandeurs du programme de la SECJ, du PIAGJE et du Programme de financement des ODD (et, dans une moindre mesure, du PPDS, du PRTCE et de l'AIIT) qui ont éprouvé le plus de difficultés avec le processus de demande.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'EÉC attribuent des cotes plus élevées à la plupart des aspects de la facilité et ont moins tendance que les autres à dire qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient bien. Les demandeurs du PNHA ont plus tendance que les autres à affirmer qu'il était facile de présenter une demande et que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, tandis que les demandeurs du PIAGJE ont moins tendance à être de cet avis. Sur le plan statistique, les cotes attribuées par les demandeurs de tous les autres programmes sont cohérentes.

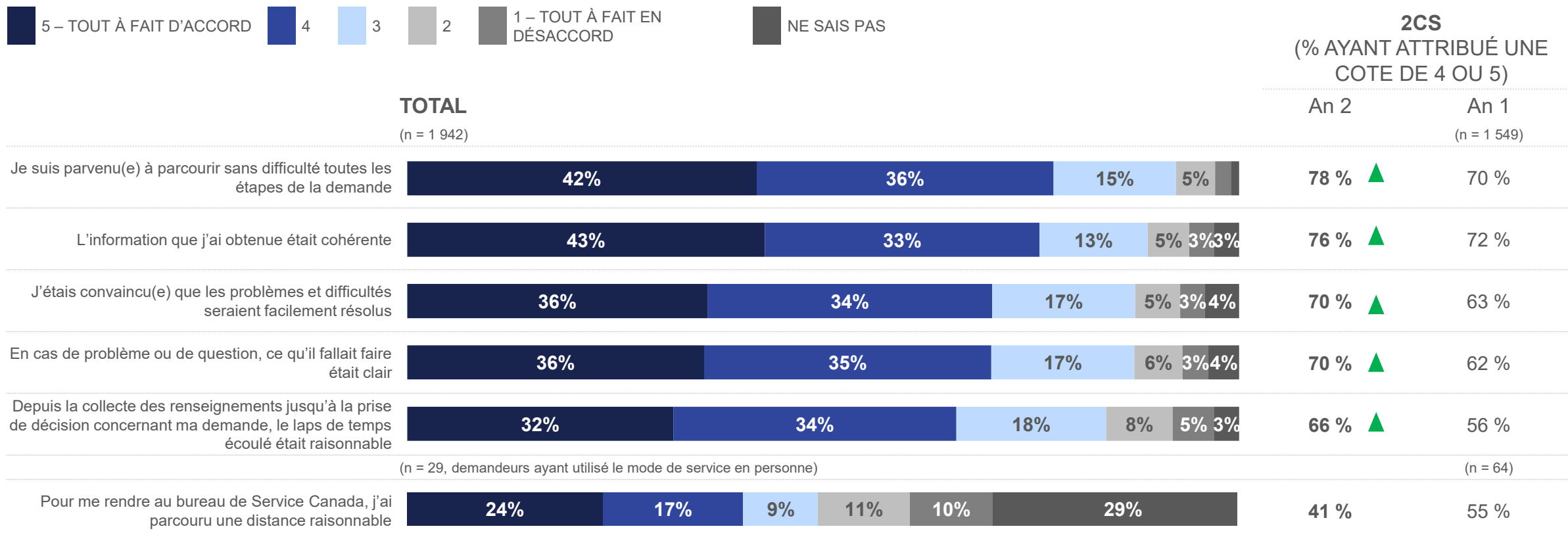
En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTC E	AGJE A	AIIT	PSPE	PROGR AMME DE FINANC EMENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC		
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120	
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	91 % ▼	95 %	89 %	96 %	92 %	94 %	91 % ▼	95 %	90 %	96 %	94 %	85 %	85 %	60 %	88 %	82 %	90 %	50 %	85 %	50 %	69 %	84 %	88 %	
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service en ligne – n =	623	1 067	27*	30	69	175	375	802	88	24*	5	10*	18***	1**	23*	5**	3**	0	3**	3**	9**	152	60	
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	88 % ▲	82 %	93 %	90 %	81 %	75 %	89 % ▲	83 %	76 %	71 %	80 %	70 %	61 %	100 %	80 %	60 %	100 %	-	33 %	-	78 %	74 %	73 %	
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120	
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande	79 % ▲	74 %	75 %	84 %	78 % ▲	71 %	82 % ▲	74 %	65 %	76 %	72 %	54 %	32 %	60 %	69 %	59 %	50 %	63 %	69 %	25 %	59 %	61 %	64 %	
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	69 % ▲	61 %	66 %	63 %	75 %	69 %	70 % ▲	61 %	60 %	60 %	75 %	62 %	23 %	40 %	70 %	65 %	80 %	50 %	54 %	25 %	46 %	58 %	62 %	
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	69 % ▲	58 %	66 %	71 %	77 % ▲	65 %	71 % ▲	57 %	45 %	52 %	63 %	46 %	20 % ▼	60 %	60 %	53 %	50 %	38 %	39 %	25 %	26 %	45 %	51 %	
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	67 % ▲	62 %	67 %	63 %	75 %	69 %	67 %	62 %	52 %	48 %	63 %	62 %	31 %	40 %	63 %	41 %	45 %	38 %	39 %	-	49 %	53 %	50 %	

Effacité du début à la fin du parcours

- Il y a eu une amélioration dans presque tous les aspects de l'efficacité du processus de demande. Près de huit demandeurs sur dix (78 %) sont d'accord pour dire qu'ils sont parvenus à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande (78 %, en hausse de 8 points), et environ la même proportion est d'accord pour dire que l'information obtenue était cohérente (76 %, en hausse de 4 points). Sept demandeurs sur dix sont d'accord pour dire qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus (70 %, en hausse de 7 points) ou qu'en cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair (70 % en hausse de 8 points), alors que les deux tiers disent que le temps requis par le processus était raisonnable (66 %, en hausse de 10 points). Une plus faible proportion de demandeurs (41 %, en baisse de 14 points) qui ont utilisé le mode de service en personne disent avoir parcouru une distance raisonnable pour se rendre à un bureau de Service Canada.

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.



Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Efficacité du début à la fin du parcours par programme

- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire que l'information obtenue était cohérente, qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient résolus et qu'en cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair et à estimer que le temps requis par le processus était raisonnable. Comme pour les mesures liées à la facilité du processus, les demandeurs du programme de la SECJ, du PIAGJE et du Programme de financement des ODD (et, dans une moindre mesure, du PPDS) ont moins tendance que les autres à attribuer des cotes élevées à la plupart des aspects de l'efficacité du processus.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'ÉEC attribuent des cotes plus élevées à la plupart des aspects de l'efficacité, tandis que les demandeurs du PNHA ont plus tendance à être d'accord pour dire que le temps requis était raisonnable. Sur le plan statistique, les cotes attribuées par les demandeurs de tous les autres programmes sont cohérentes.

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.

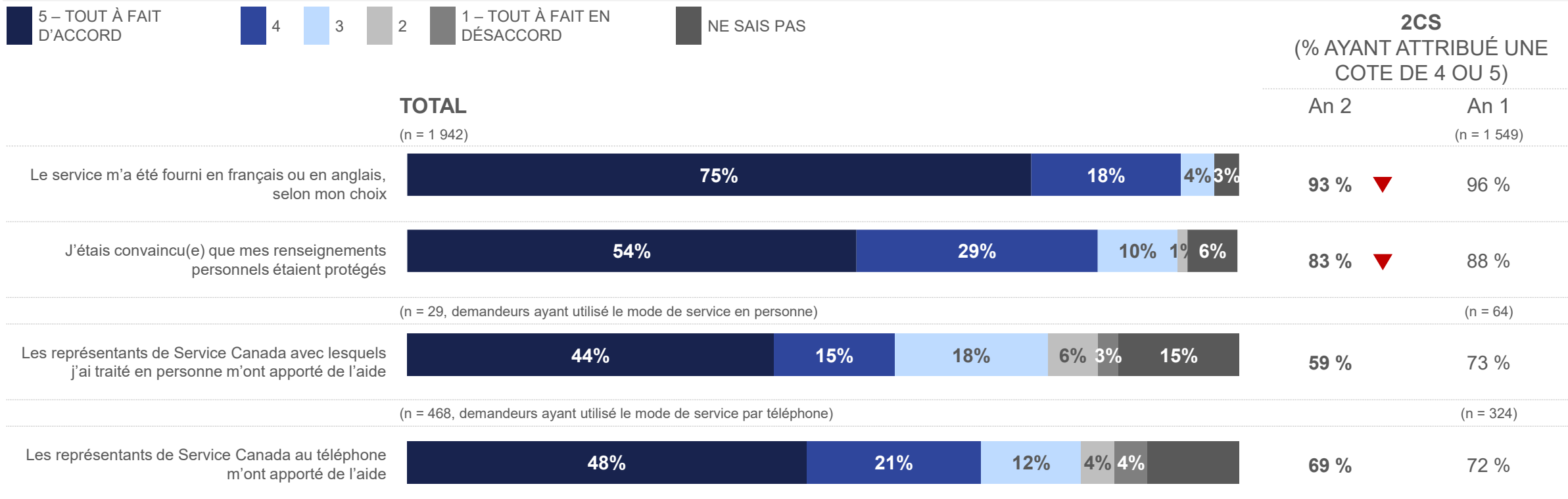
	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL		FA		PNHA		ÉEC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTC E	AGJE A	AIIT	PSPE	PROGRA MME DE FINANCE MENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et ÉEC		
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120	
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	78 %▲	70 %	73 %	79 %	77 %	74 %	80 %▲	69 %	80 %	68 %	75 %	62 %	40 %	40 %	71 %	65 %	65 %	50 %	69 %	-	54 %	66 %	61 %	
L'information que j'ai obtenue était cohérente	76 %▲	72 %	73 %	79 %	81 %	76 %	77 %▲	71 %	61 %	72 %	78 %	62 %	34 %	40 %	68 %	59 %	75 %	50 %	46 %	75 %	49 %	59 %	62 %	
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	70 %▲	63 %	71 %	75 %	75 %	69 %	71 %▲	62 %	53 %	48 %	66 %	58 %	23 %	40 %	65 %	41 %	55 %	63 %	62 %	25 %	46 %	54 %	50 %	
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	70 %▲	62 %	66 %	70 %	75 %	70 %	71 %▲	61 %	61 %	68 %	66 %	69 %	26 %	60 %	69 %	71 %	80 %	63 %	62 %	25 %	49 %	59 %	63 %	
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	66 %▲	56 %	70 %	68 %	75 %▲	59 %	68 %▲	56 %	43 %	48 %	59 %	58 %	22 %	-	46 %	53 %	55 %	63 %	62 %	25 %	23 %	39 %	46 %	
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service en personne – n =	29	64	2	2**	12	24*	10	33	2	0	0	0	0	1**	2	0	0	0	0	0	1	5**	5**	
Pour me rendre au bureau de Service Canada, j'ai parcouru une distance raisonnable	41 %	55 %	-	-	42 %	58 %	40 %	58 %	50 %	-	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	-	-	55 %	31 %	

Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Émotions du début à la fin du parcours

- Plus de neuf demandeurs sur dix, soit presque la totalité (93 %, en baisse de 3 points), ont été servis en français ou en anglais, selon leur choix, tandis que plus de huit sur dix (83 %, en baisse de 5 points) étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés. Les cotes attribuées à ces deux mesures, bien qu'elles demeurent très élevées, ont diminué par rapport à l'an 1. Sept demandeurs sur dix ayant utilisé le mode de service par téléphone disent que les représentants de Service Canada leur ont apporté de l'aide (69 %, en baisse de 3 points), tandis que six demandeurs sur dix ayant utilisé le mode de service en personne disent que les représentants de Service Canada leur ont apporté de l'aide (59 %, en baisse de 14 points).

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.



Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Émotions du début à la fin du parcours par programme

- Les demandeurs du PIAGJE et du Programme de financement des ODD ont moins tendance à dire que le service leur a été fourni en français ou anglais, selon leur choix, et qu'ils sont convaincus que leurs renseignements personnels sont protégés. Les demandeurs du PFIMS ont plus tendance à affirmer qu'ils étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés, tandis que les demandeurs PPDS ont plus tendance à être d'accord pour dire que le représentant au téléphone de Service Canada leur a apporté de l'aide.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'ÉÉC ont moins tendance à être d'accord pour dire que le service leur a été fourni en français ou en anglais, selon leur choix, et qu'ils étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (de même que les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et ÉÉC).

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL		FA		PNHA		ÉÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTC E	AGJE A	AIIT	PSPE	PROGRA MME DE FINANCE MENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et ÉÉC		
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120	
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	93 % ▼	96 %	92 %	93 %	95 %	96 %	93 % ▼	96 %	96 %	96 %	87 %	85 %	83 %	80 %	89 %	94 %	95 %	75 %	85 %	100 %	82 %	89 %	92 %	
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	83 % ▼	88 %	83 %	86 %	87 %	88 %	83 % ▼	88 %	85 %	88 %	97 %	81 %	63 %	80 %	80 %	88 %	90 %	75 %	69 %	100 %	64 %	77 % ▼	88 %	
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service en personne – n =	29*	64	2**	2**	12*	24*	10*	33	2**	0	0	0	0	1**	2**	0	0	0	0	0	1**	5**	5**	
Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide	59 %	73 %	50 %	100 %	75 %	79 %	50 %	73 %	100 %	-	-	-	-	-	100 %	-	-	-	-	-	-	66 %	38 %	
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service par téléphone – n =	468	324	83	18*	94	92	176	183	52	12*	3**	3**	7**	1**	58	12*	2**	1**	2**	1**	12*	115	31	
Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide	69 %	72 %	69 %	67 %	75 %	78 %	68 %	72 %	56 %	58 %	33 %	100 %	43 %	-	82 %	100 %	100 %	-	50 %	-	50 %	63 %	69 %	

Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

* Échantillonnage de petite taille
** Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total
Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Profil des demandeurs satisfaits

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

An 2 (n = 1 443)












An 1 (n = 1 086)

77 %

70 %

- Comparativement à l'an 1, une proportion plus élevée de demandeurs sont satisfaits de leur expérience.
- Les demandeurs qui sont satisfaits ont plus tendance à présenter une demande pour le même programme tous les ans, ont eu des contacts peu nombreux avec Service Canada, ont moins tendance à éprouver des difficultés, ont plus tendance à dire que Service Canada a communiqué avec eux pour obtenir des renseignements supplémentaires et ont moins tendance à avoir communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision. Ils ont plus tendance à avoir reçu du financement, et sont peu nombreux à avoir dû modifier la portée ou les activités du projet (alors que ceux qui n'ont pas reçu du financement ont plus tendance à avoir reçu une explication). Ils ont également plus tendance à connaître toutes les normes de service, moins tendance à exercer leurs activités ou à fournir des services dans l'Ouest ou les Territoires et à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS SATISFAITS

	Demande faite pour le même programme tous les ans	37 %		Ils ont plus tendance à connaître toutes les normes de service :	
	Ils ont eu des contacts peu nombreux avec Service Canada (en moyenne)	43 %		• <i>Délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée</i>	52 %
	Ils ont moins tendance à éprouver des difficultés	15 %		• <i>Délai pour accuser réception d'une demande</i>	46 %
	Ils ont plus tendance à avoir été contactés par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires sur la demande	37 %		• <i>Délai de notification d'une décision de financement</i>	42 %
	Ils ont moins tendance à avoir effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision (% qui ne l'ont pas fait)	54 %		Ils ont moins tendance à exercer leurs activités (28 %) et à fournir des services dans l'Ouest et les Territoires (29 %)	
	Ils ont reçu une approbation pour le financement	96 %		Ils ont moins tendance à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité	2 %
	• <i>Si leur demande a été refusée, ils ont plus tendance à avoir reçu une explication</i>	47 %			
	• <i>Une plus faible proportion de ceux dont la demande a été approuvée a dû modifier la portée du projet (25 %) ou les activités du projet (21 %)</i>				

Profil des demandeurs insatisfaits

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 1 OU 2)

An 2 (n = 176)












An 1 (n = 170)

7 %

12 %

- Comparativement à l'an 1, une plus faible proportion des demandeurs sont insatisfaits de leur expérience.
- Les demandeurs insatisfaits ont plus tendance à dire qu'ils présentaient une demande pour la première fois, qu'ils ont eu de plus nombreux contacts avec Service Canada, qu'ils ont éprouvé des problèmes et des difficultés, qu'ils ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision, que leur demande de financement a été refusée et qu'ils n'ont pas reçu d'explication (et si leur demande de financement a été approuvée, qu'ils ont dû modifier la portée ou les activités du projet). Ils ont également moins tendance à connaître toutes les normes de service, mais plus tendance à exercer leurs activités ou à fournir des services en Alberta et à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité.

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS INSATISFAITS

	Première demande	39 %		Ils ont moins tendance à connaître toutes les normes de service :	
	Ils ont eu de plus nombreux contacts avec Service Canada (10 fois ou plus)	43 %		• Délai pour accuser réception d'une demande	27 %
	Ils ont plus tendance à avoir éprouvé des problèmes	63 %		• Délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée	26 %
	• Ceux qui ont éprouvé un problème ont plus tendance à dire que le délai était trop long avant d'obtenir de l'information sur l'état de leur demande (44 %) ou que l'information sur le programme était difficile à comprendre (21 %)			• Délai de notification d'une décision de financement	17 %
	Ils ont plus tendance à avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande (44 %) ou connaître les délais pour recevoir une décision de financement (32 %)			Ils ont plus tendance à exercer leurs activités (20 %) et à fournir des services en Alberta (22 %)	
	Demande de financement non approuvée	32 %		Ils ont eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité	14 %
	• Si leur demande a été refusée, ils n'ont pas reçu d'explication	56 %			
	• Si leur demande a été approuvée, ils ont dû modifier la portée du projet (41 %) ou les activités du projet (26 %)				

▲▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé

- Les demandeurs dont la demande de financement a été approuvée ont plus tendance que ceux dont la demande a été refusée à être satisfaits de leur expérience. Les demandeurs dont la demande n'a pas été approuvée ont plus tendance à avoir éprouvé des problèmes ou des difficultés, sont moins satisfaits de la plupart des modes de service de Service Canada et ont moins tendance à avoir reçu un courriel directement du programme de financement lorsqu'ils se sont informés sur le programme. Ils ont également moins tendance à attribuer des cotes élevées à la facilité de plusieurs aspects du processus aux étapes de la recherche d'information et de la présentation d'une demande, et ils ont plus tendance à avoir communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision et à estimer qu'il était difficile de le faire.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs dont la demande a été approuvée ont plus tendance à être satisfaits dans l'ensemble du service reçu en ligne, du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada et de la consultation du portail Web des SELSC, et ont moins tendance à avoir éprouvé un problème. Ils ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à la facilité de plusieurs aspects du processus aux étapes de la recherche d'information et de la présentation d'une demande, et ils ont moins tendance à avoir communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision et à estimer qu'il était difficile de le faire. Les demandeurs dont la demande a été refusée ont plus tendance à avoir reçu un courriel directement du programme de financement (tout comme les demandeurs dont la demande a été approuvée) et ont moins tendance à estimer qu'il était facile de savoir quels renseignements doivent être présentés.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)			
An 2 (n = 1 604)	An 1 (n = 1 304)	An 2 (n = 216)	An 1 (n = 187)
FINANCEMENT APPROUVÉ		FINANCEMENT NON APPROUVÉ	
82 % ▲	74 %	47 %	41 %

	FINANCEMENT APPROUVÉ		FINANCEMENT NON APPROUVÉ	
	An 2	An 1	An 2	An 1
DEMANDEURS AYANT ÉPROUVÉ DES PROBLÈMES OU DES DIFFICULTÉS				
% Oui	20 % ▼	34 %	39 %	36 %

SATISFACTION À L'ÉGARD DU MODE DE SERVICE				
	An 2	An 1	An 2	An 1
Site Web du gouvernement du Canada	73 % ▲	67 %	59 %	52 %
Soutien par courriel d'un bureau de SC	72 % ▲	68 %	47 %	44 %
Soutien par courriel d'un agent du programme	81 %	82 %	47 %	58 %
Portail Web des SELSC	76 % ▲	68 %	61 %	50 %

MODE UTILISÉ POUR S'INFORMER SUR LE PROGRAMME				
	An 2	An 1	An 2	An 1
J'ai reçu un courriel directement du programme de financement	59 % ▲	53 %	46 % ▲	36 %

	FINANCEMENT APPROUVÉ		FINANCEMENT NON APPROUVÉ	
	An 2	An 1	An 2	An 1
FACILITÉ DE NAVIGATION SUR LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)				
Savoir quels renseignements doivent être présentés	81 %	80 %	54 % ▼	67 %
Comprendre l'information	82 % ▲	77 %	58 %	64 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	83 % ▲	79 %	68 %	67 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	61 %	-	35 %	-
FACILITÉ DU PROCESSUS DE DEMANDE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)				
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande	77 % ▲	71 %	54 %	51 %
Répondre aux questions détaillées	73 % ▲	65 %	54 %	47 %
Le temps requis pour compléter la demande est raisonnable	71 % ▲	66 %	54 %	55 %
DEMANDEURS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC SERVICE CANADA AVANT DE RECEVOIR UNE DÉCISION				
% de demandeurs qui ont communiqué avec Service Canada (pour quelque raison que ce soit)	50 % ▼	67 %	62 %	63 %
Il était difficile d'effectuer un suivi auprès de Service Canada	10 % ▼	16 %	31 %	29 %

Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé

- Les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé ont moins tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs caractéristiques du service. Les écarts les plus importants dans les caractéristiques du service sont liés à la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, à la clarté de ce qu'il fallait faire en cas de problème ou de question, au caractère raisonnable du temps requis, à la cohérence de l'information obtenue et à la facilité de présenter une demande en général.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs dont le financement a été approuvé attribuent des cotes plus élevées à la plupart des aspects du service. Les demandeurs dont la demande de financement a été refusée attribuent des cotes plus élevées à la certitude que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus, à la clarté du processus et à l'efficacité en général. Les demandeurs des deux groupes attribuent des cotes plus faibles à la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés, à la facilité d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient bien et, dans le cas des demandeurs dont la demande de financement a été approuvée, au fait que le service leur a été fourni en français ou en anglais, selon leur choix.

	FINANCEMENT APPROUVÉ		FINANCEMENT NON APPROUVÉ	
	An 2 (n = 1 604)	An 1 (n = 1 304)	An 2 (n = 216)	An 1 (n = 187)
ÉCARTS ET VARIATIONS LES PLUS IMPORTANTS EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)				
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	73 % ▲	65 %	40 %	36 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	73 % ▲	65 %	43 %	41 %
Le temps requis était raisonnable	70 % ▲	60 %	41 %	31 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	79 % ▲	75 %	52 %	45 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande	83 % ▲	77 %	56 %	49 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	73 % ▲	66 %	47 % ▲	39 %
Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	72 % ▲	61 %	46 % ▲	35 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	70 % ▲	66 %	44 %	38 %
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	80 % ▲	72 %	65 % ▲	51 %
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	89 % ▲	84 %	74 %	68 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	84 % ▼	89 %	73 % ▼	82 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je comprenais bien	92 % ▼	95 %	80 % ▼	88 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	94 % ▼	96 %	86 %	91 %

Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé

- Les demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée ont plus tendance à avoir présenté une demande pour la première fois, à avoir présenté une demande pour un autre programme de subventions et de contributions au cours des cinq dernières années, mais moins tendance à avoir présenté une demande de financement à l'échelle fédérale, provinciale ou territoriale tous les ans. Ils ont également plus tendance à être des organisations qui ne comptent aucun employé et à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité (9 %).
- Comparativement à l'an 1, une plus grande proportion des répondants des deux groupes affirment qu'ils ont présenté une demande pour le programme pour la première fois, mais ils sont moins nombreux à affirmer qu'ils présentent une demande pour le même programme tous les ans. Les demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée ont plus tendance à provenir d'organisations qui ne comptent aucun employé. Les demandeurs dont la demande de financement a été approuvée ont plus tendance à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité (3 %) (toutefois, cette proportion demeure très faible).

	FINANCEMENT APPROUVÉ		FINANCEMENT NON APPROUVÉ		EXPÉRIENCE DE LA PRÉSENTATION DE DEMANDES À D'AUTRES PROGRAMMES AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES			
	An 2	An 1	An 2	An 1	FINANCEMENT APPROUVÉ		FINANCEMENT NON APPROUVÉ	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
FRÉQUENCE DES DEMANDES								
Première demande	17 % ▲	12 %	47 % ▲	24 %	40 %	-	53 %	-
Demande faite une ou deux fois auparavant	19 %	19 %	21 %	25 %				
Demande faite plusieurs fois auparavant	26 %	27 %	14 %	18 %				
Demande faite pour le même programme tous les ans	37 % ▼	42 %	14 % ▼	34 %				
NOMBRE D'EMPLOYÉS								
Aucun	11 %	10 %	20 % ▲	10 %				
1 à 4	28 %	30 %	34 %	39 %				
5 à 9	20 %	18 %	11 %	11 %				
10 à 19	15 %	17 %	13 %	17 %				
20 à 49	14 %	13 %	11 %	12 %				
50 ou plus	13 %	11 %	10 %	11 %				
IMPRESSION DE DISCRIMINATION EN RAISON DE L'IDENTITÉ								
% Oui	3 % ▲	1 %	9 %	7 %				

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

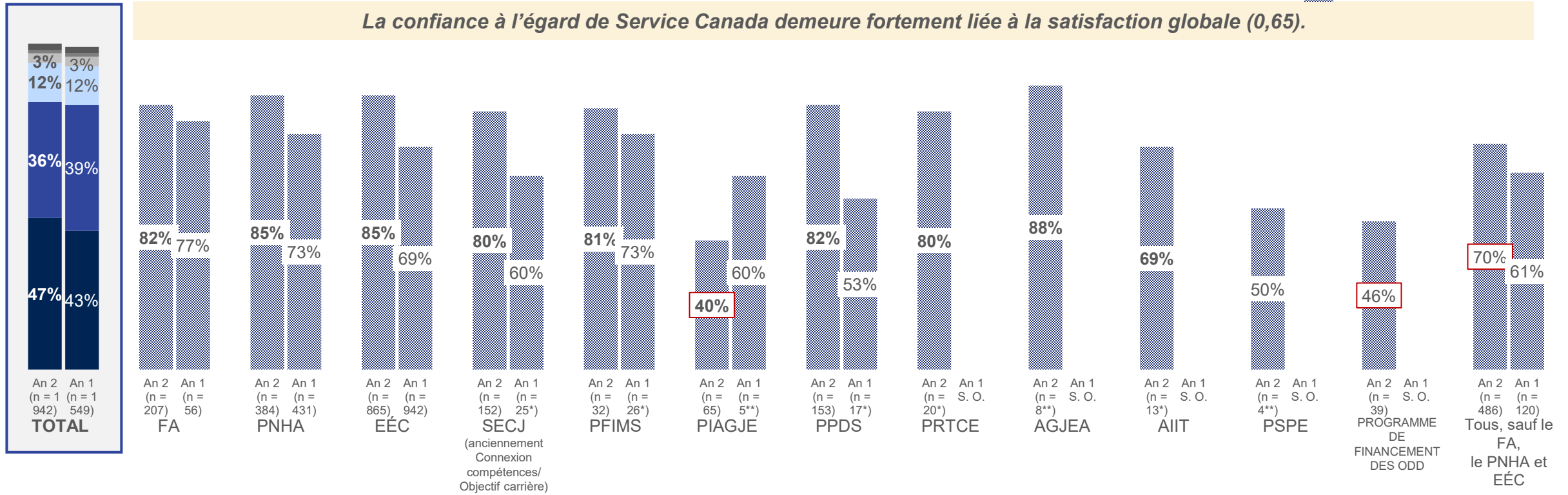
Confiance à l'égard de Service Canada

- De la même façon qu'à l'an 1, plus de huit demandeurs sur dix (84 %, en hausse de 1 point) font confiance à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population. Cette mesure demeure fortement liée à la satisfaction globale.
- Les demandeurs du PIAGJE et du Programme de financement des ODD ont moins tendance à dire qu'ils font confiance à Service Canada.

Dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou non à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population?



La confiance à l'égard de Service Canada demeure fortement liée à la satisfaction globale (0,65).



Q32. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Aucune confiance », et 5 correspond à « Complète confiance », dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou non à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population?

Base : tous les répondants

46

Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

* Échantillonnage de petite taille

** Échantillonnage de très petite taille

 Nettement supérieur/inférieur au total
▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1



FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

5

FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA)

78 % **77 %**

An 2 An 1



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

75 % **84 %**

An 2 An 1



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

73 % **79 %**

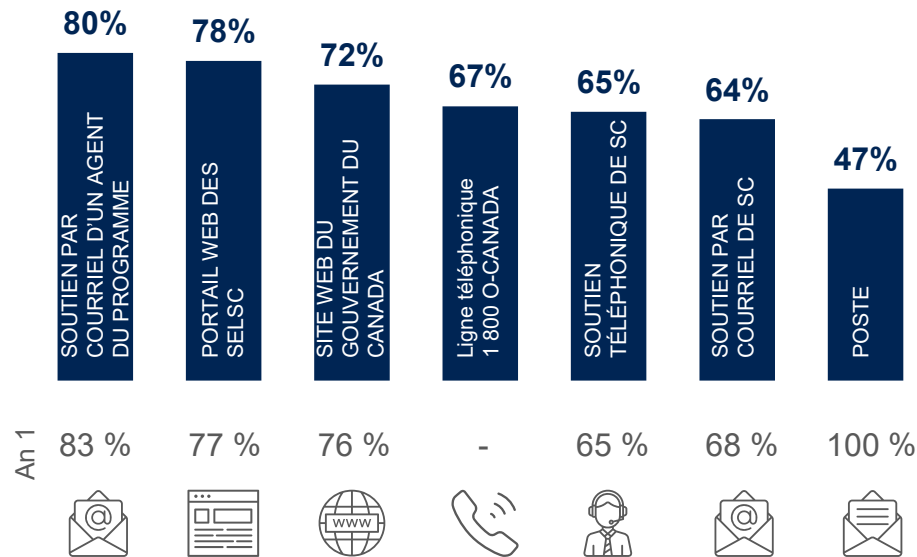
An 2 An 1



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 2



68 % **66 %**

An 2 An 1

LE TEMPS REQUIS POUR COMPLÉTER LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



21 % **23 %**

An 2 An 1

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS	An 2	An 1
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	93 %	90 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	83 %	86 %
Trouver des renseignements généraux concernant le FA	82 %	89 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le FA	80 %	-
ASPECTS À AMÉLIORER	An 2	An 1
Comprendre les exigences de la demande	68 %	80 %
Détailler le calendrier du projet	60 % ▼	75 %
Remplir le document sur le budget	59 %	66 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant le FA	58 %	61 %

Base : demandeurs du FA – an 2 (n = 207); an 1 (n = 56)

Une analyse par volet de programme a également été effectuée, et aucune différence significative sur le plan statistique n'a été observée dans les réponses au sondage, une situation attribuable en partie à la petite taille de l'échantillonnage du volet Innovation jeunesse. Projets de petite envergure (n = 192); Innovation jeunesse (n = 15*)

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 1



FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME NOUVEAUX HORIZONS POUR LES ÂÎNÉS (PNHA)

83 % ▲ **73 %**

An 2 An 1



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

78 % ▲ **71 %**

An 2 An 1



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

77 % **74 %**

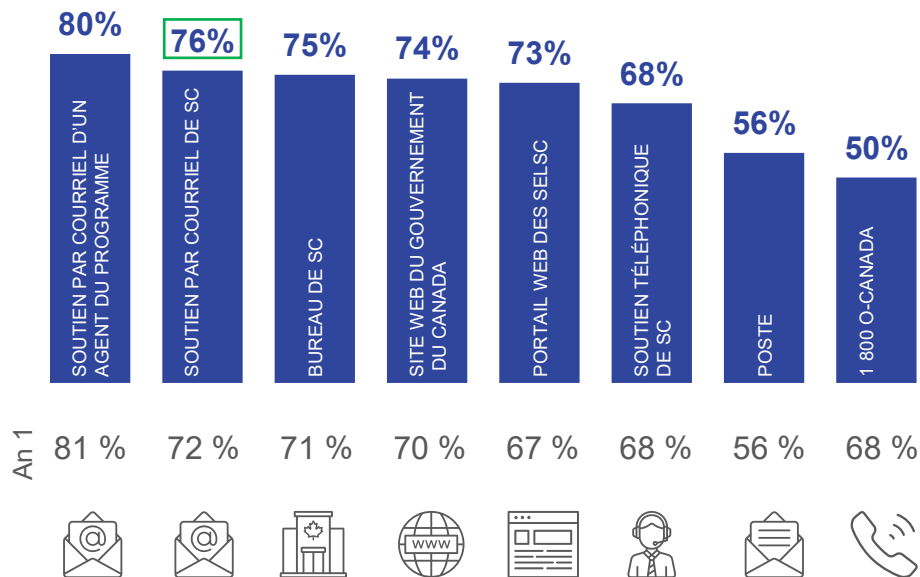
An 2 An 1



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 2



66 % **62 %**

An 2 An 1

LE TEMPS REQUIS POUR COMPLÉTER LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



27 % **32 %**

An 2 An 1

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS	An 2	An 1
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	87%	88%
Déterminer les étapes de la demande de financement	86%	82%
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement du PNHA	85%	84%
Trouver des renseignements généraux concernant le PNHA	85%	85%
Comprendre les renseignements sur le PNHA	85%	80%
ASPECTS À AMÉLIORER	An 2	An 1
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant le PNHA	69%	65%
Répondre aux questions détaillées	67%	60%
Déterminer le temps que chaque phase devrait prendre	65%	-
Remplir le document sur le budget	62%	61%

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 1



Base : demandeurs du PNHA – an 2 (n = 384); an 1 (n = 431)

Une analyse par volet de programme a également été effectuée, et aucune différence significative sur le plan statistique n'a été observée dans les réponses au sondage.

Petite subvention (n = 52); projets communautaires (n = 332)

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA (EÉC)

79 %▲ 69 %

An 2 An 1



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

82 %▲ 74 %

An 2 An 1



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

80 %▲ 69 %

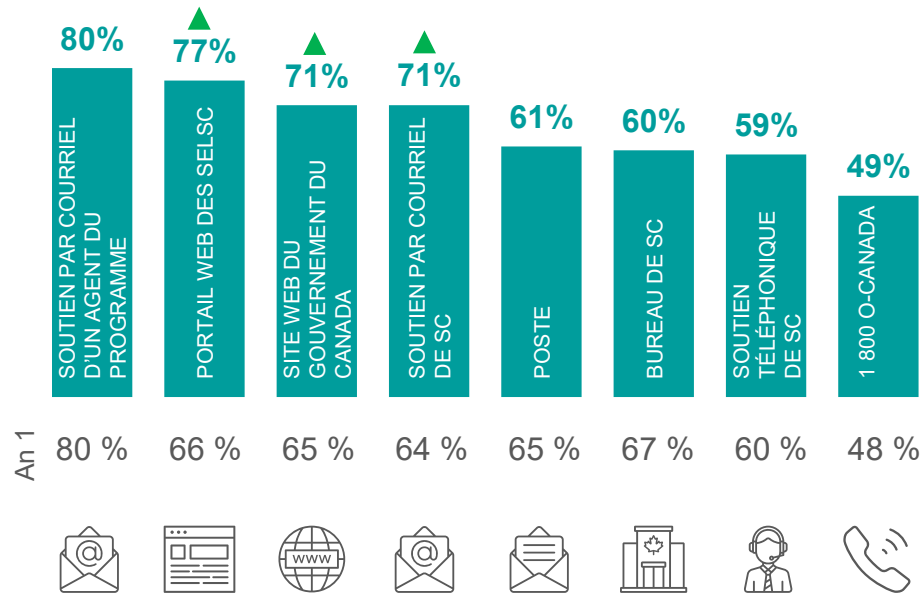
An 2 An 1



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 2



20 %▼ 35 %

An 2 An 1

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



72 %▲ 65 %

An 2 An 1

LE TEMPS REQUIS POUR COMPLÉTER LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

	An 2	An 1
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	89 %▲	83 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement d'EÉC	87 %	83 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour EÉC	84 %	-

ASPECTS À AMÉLIORER

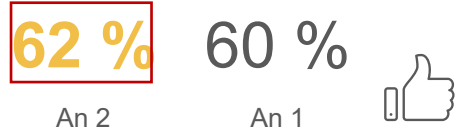
	An 2	An 1
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	68 %▲	56 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	67 %	62 %
Déterminer le temps que chaque phase devrait prendre	59 %	-

Base : demandeurs d'EÉC – an 2 (n = 865); an 1 (n = 942)

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

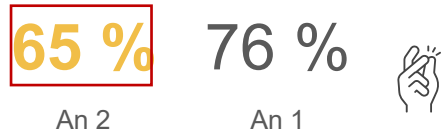
FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME DE LA STRATÉGIE EMPLOI ET COMPÉTENCES JEUNESSE (SECJ)+



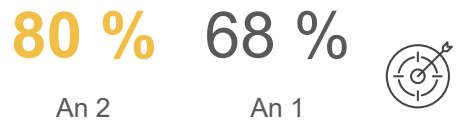
Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



Facilité

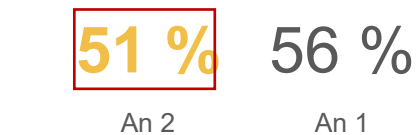
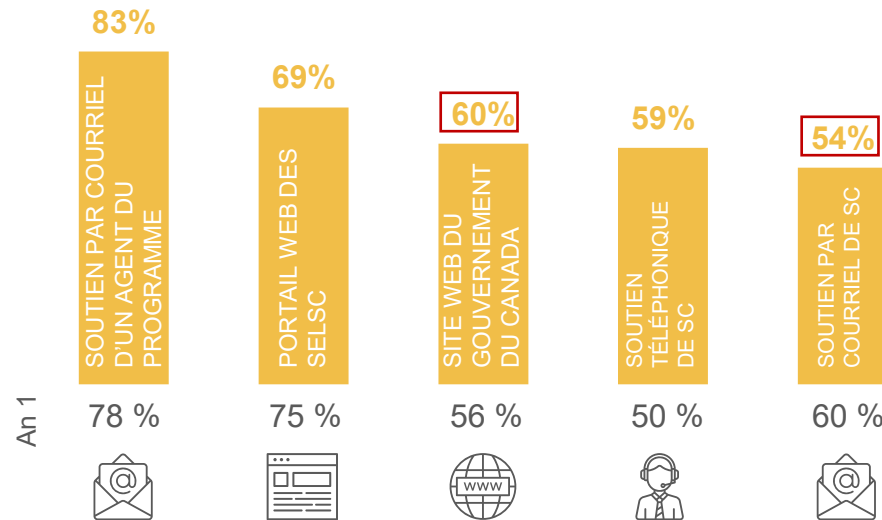
DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



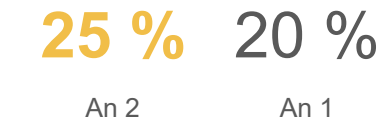
Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 2











LE TEMPS REQUIS POUR COMPLÉTER LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME





RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS	An 2	An 1
 Établir l'admissibilité de votre organisation au financement dans le cadre du programme de la SECJ	89 %	80 %
 J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	85 %	88 %
 Trouver des renseignements généraux concernant le programme de la SECJ	84 %	87 %
 Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande	84 %	80 %
ASPECTS À AMÉLIORER		
 Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	45 %	52 %
 Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	43 %	48 %
 Remplir le document sur le budget	41 %	60 %
 Déterminer le temps que chaque phase devrait prendre	39 %	-

Base : demandeurs du programme de la SECJ – an 2 (n = 152); an 1 (n = 25*)

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

* Échantillonnage de petite taille

  Nettement supérieur/inférieur au total
  Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME POUR LA FORMATION ET L'INNOVATION EN MILIEU SYNDICAL (PFIMS)

78 % 73 %

An 2 An 1



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

72 % 54 %

An 2 An 1



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

75 % 62 %

An 2 An 1



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

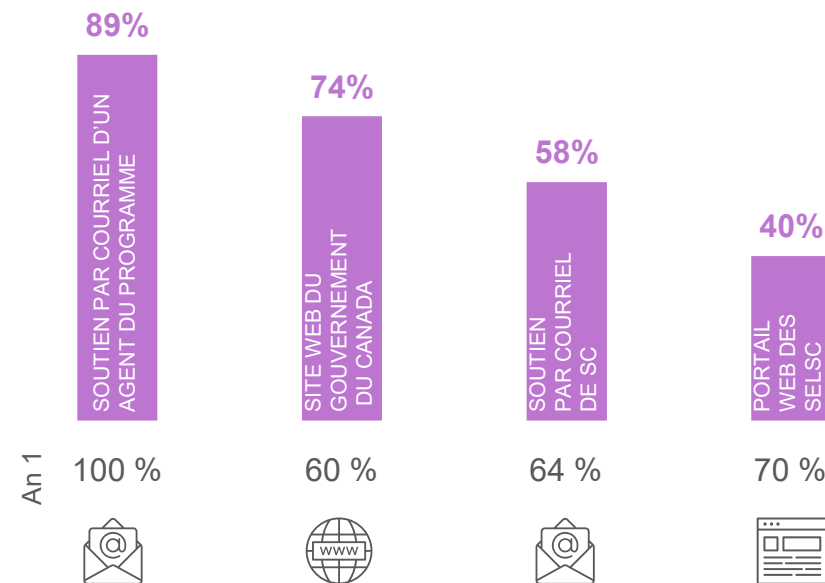
Base : demandeurs du PFIMS – an 2 (n = 32); an 1 (n = 26*)

Une analyse par volet de programme a également été effectuée, et aucune différence significative sur le plan statistique n'a été observée dans les réponses au sondage, une situation en partie attribuable à la petite taille de l'échantillonnage de demandeurs pour l'un ou l'autre des volets.

Investissements dans l'équipement de formation (n = 24*); Innovation et apprentissage (n = 8**)

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 2



53 % 42 %

An 2 An 1

LE TEMPS REQUIS POUR COMPLÉTER LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



9 % 19 %

An 2 An 1

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

Caractéristique	An 2	An 1
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le PFIMS	100 %	-
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement du PFIMS	100 % ▲	69 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	97 %	81 %

ASPECTS À AMÉLIORER

Caractéristique	An 2	An 1
Le temps requis était raisonnable	59 %	58 %
Remplir le document sur le budget	59 %	39 %
Comprendre les exigences de la demande	59 %	39 %
Détailler le calendrier du projet	56 %	42 %

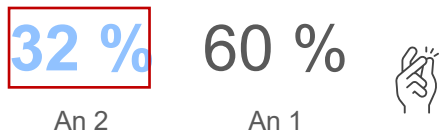
FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME D'INNOVATION EN MATIÈRE D'APPRENTISSAGE ET DE GARDE DES JEUNES ENFANTS (PIAGJE)



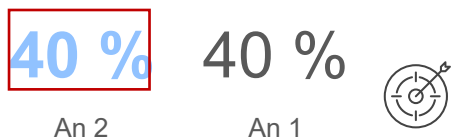
Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



Facilité

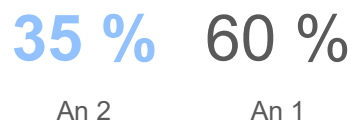
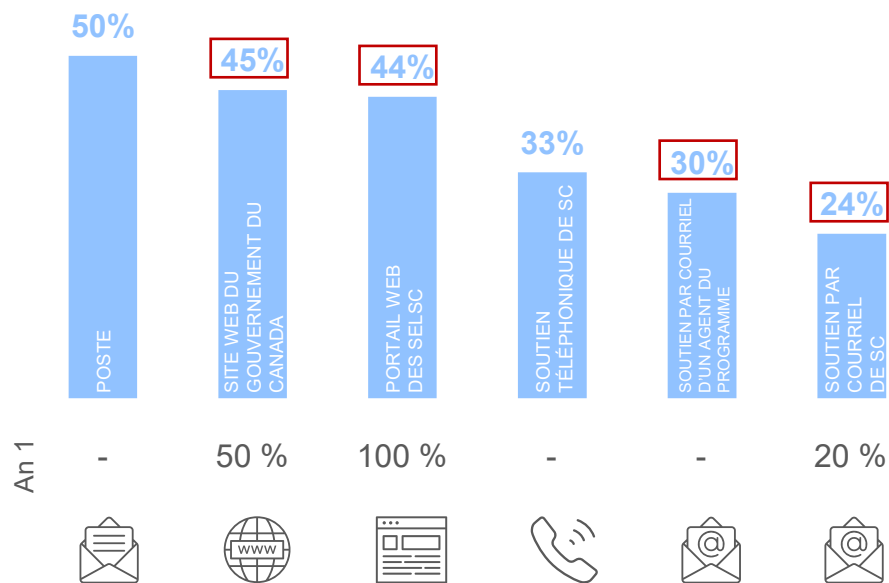
DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



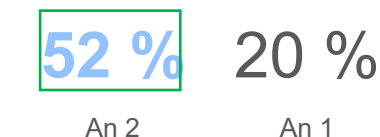
Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 2



LE TEMPS REQUIS POUR COMPLÉTER LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME

RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

	An 2	An 1
Déterminer les étapes de la demande de financement	68 %	100 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	63 %	80 %
Comprendre les renseignements sur le PIAGJE	62 %	-
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	61 %	100 %

ASPECTS À AMÉLIORER

	An 2	An 1
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	22 %	-
Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	20 % ▼	60 %
Déterminer le temps que chaque phase devrait prendre	19 %	-

Base : demandeurs du PIAGJE – an 2 (n = 65); an 1 (n = 5**)

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

** Échantillonnage de très petite taille

FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME DE PARTENARIAT POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL (PPDS)

72 % An 2 53 % An 1



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

69 % An 2 59 % An 1



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

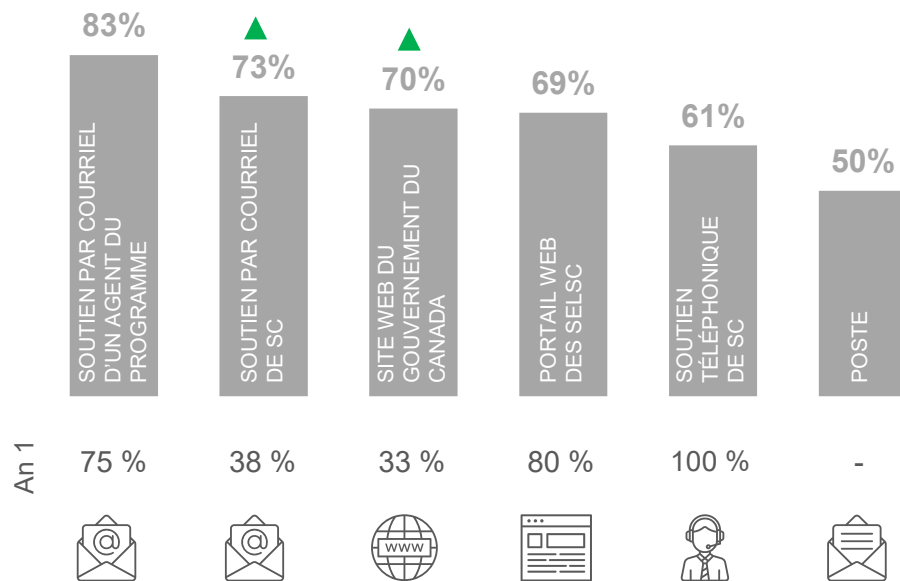
71 % An 2 65 % An 1



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 2



An 1



61 % An 2 47 % An 1

LE TEMPS REQUIS POUR COMPLÉTER LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



33 % An 2 47 % An 1

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS



Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide

82 %

100 %



Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche

80 %

60 %



J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés

80 %

88 %

ASPECTS À AMÉLIORER



Remplir le document sur le budget

50 %

29 %



Le temps requis était raisonnable

46 %

53 %



Déterminer le temps que chaque phase devrait prendre

40 %

-

* Échantillonnage de petite taille



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur/inférieur à l'an 1



Base : demandeurs du PPDS – an 2 (n = 153); an 1 (n = 17*)

Une analyse par volet de programme a également été effectuée, et aucune différence significative sur le plan statistique n'a été observée dans les réponses au sondage, une situation en partie attribuable à la petite taille de l'échantillonnage de demandeurs pour deux volets sur trois. Appuyer les communautés noires du Canada (n = 128); Appuyer les communautés noires du Canada – Intermédiaires de l'Ouest (n = 19*); Personnes handicapées – Initiative pour l'inclusion communautaire (n = 6**)

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

Faits saillants à l'échelle des programmes – Programmes ajoutés à l'an 2



Veillez noter que les programmes suivants ont été **ajoutés à l'an 2** et que, par conséquent, il n'y a aucune donnée de comparaison de l'an 1.

- PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES TITRES DE COMPÉTENCES ÉTRANGERS (PRTCE)
- PROGRAMME D'APPRENTISSAGE ET DE GARDE DE JEUNES ENFANTS AUTOCHTONES (AGJEA)
- INITIATIVE D'APPRENTISSAGE INNOVANT INTÉGRÉ AU TRAVAIL (AIIT)
- PROGRAMME DE STAGES PRATIQUES POUR ÉTUDIANTS (PSPE)
- PROGRAMME DE FINANCEMENT DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES TITRES DE COMPÉTENCES ÉTRANGERS (PRTCE)

65 %

Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



50 %

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



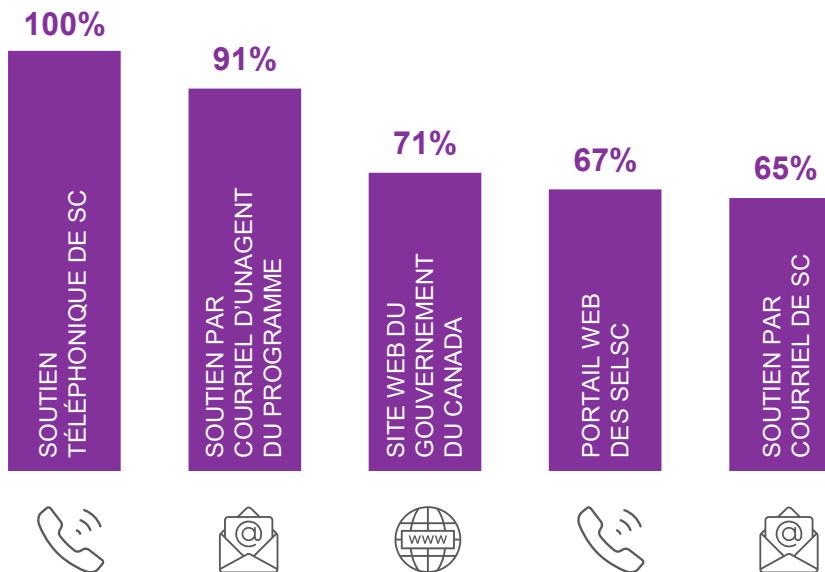
65 %

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



70 %

Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable



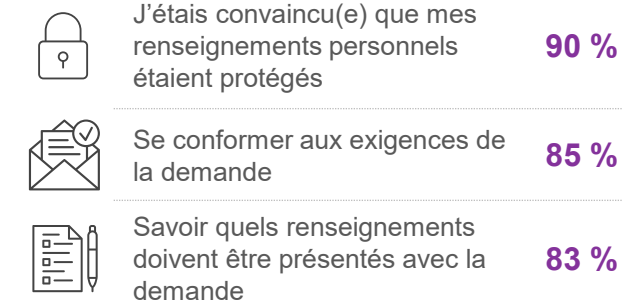
25 %

J'ai éprouvé un problème

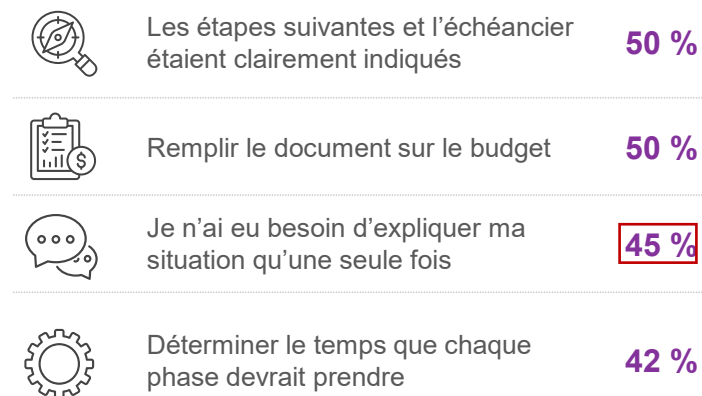


RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS



ASPECTS À AMÉLIORER



FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME D'APPRENTISSAGE ET DE GARDE DE JEUNES ENFANTS AUTOCHTONES

75 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

63 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

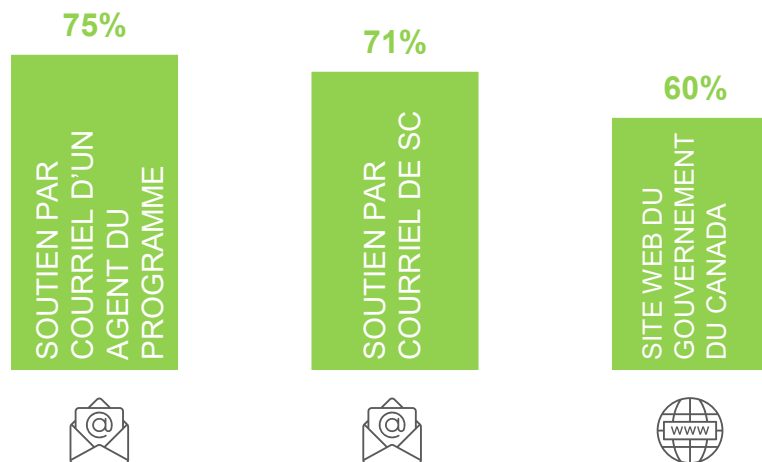
50 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



63 %



Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable

25 %



J'ai éprouvé un problème

RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

	J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	75 %
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le programme d'AGJEA	67 %
	Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	67 %
	Trouver des renseignements généraux concernant le programme d'AGJEA	67 %
	Comprendre les renseignements sur le programme d'AGJEA	67 %
	Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande	67 %

ASPECTS À AMÉLIORER

	Déterminer le temps que chaque phase devrait prendre	33 %
	Déterminer les étapes de la demande de financement	33 %
	Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant le programme d'AGJEA	25 %
	Remplir le document sur le budget	25 %

INITIATIVE D'APPRENTISSAGE INNOVANT INTÉGRÉ AU TRAVAIL (AIIT)

62 %

Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



69 %

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



69 %

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE

100%



67%



64%



60%



50%



85 %

Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable



33 %

J'ai éprouvé un problème



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS



Déterminer les étapes de la demande de financement

83 %



Trouver des renseignements généraux concernant l'AIIT

83 %

ASPECTS À AMÉLIORER



Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche

33 %



Remplir le document sur le budget

31 %



Détailler le calendrier du projet

23 %

FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME DE STAGES PRATIQUES POUR ÉTUDIANTS (PSPE)

75 %

Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE



25 %

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



0 %

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE

67%

SOUTIEN PAR COURRIEL DE SC



33%

SOUTIEN PAR COURRIEL D'UN AGENT DU PROGRAMME



50 %

Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable



75 %

J'ai éprouvé un problème



RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

- Trouver des renseignements généraux concernant le PSPE
- Comprendre les renseignements sur le PSPE
- Établir l'admissibilité de votre organisation au financement du PSPE
- Déterminer les étapes de la demande de financement **100 %**
- Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour le PSPE
- J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés

ASPECTS À AMÉLIORER

- Le temps requis était raisonnable
- Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande
- Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin
- Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués **25 %**
- En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair
- J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus
- Facilité à remplir le document sur le budget

FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

PROGRAMME DE FINANCEMENT DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

39 %



Satisfaction

EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

59 %



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

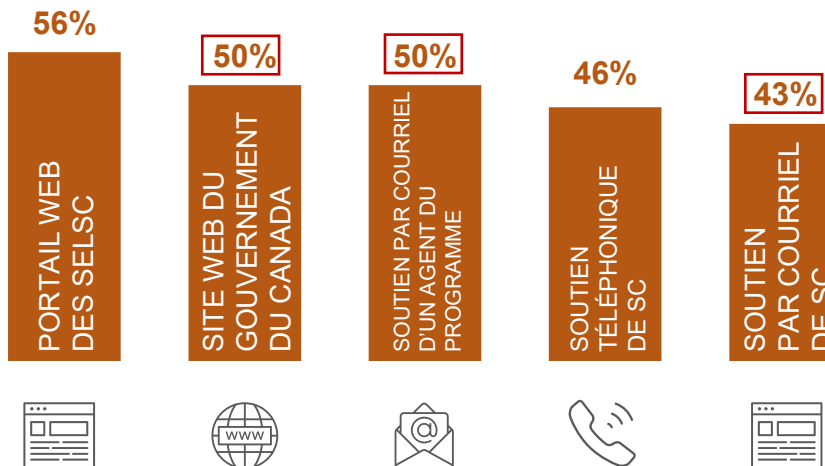
54 %



Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



51 %



Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable

46 %



J'ai éprouvé un problème

RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS



Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche **78 %**



Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le Programme de financement des ODD **71 %**



J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés **64 %**

ASPECTS À AMÉLIORER



Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués **26 %**



Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable **23 %**



Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre **18 %**

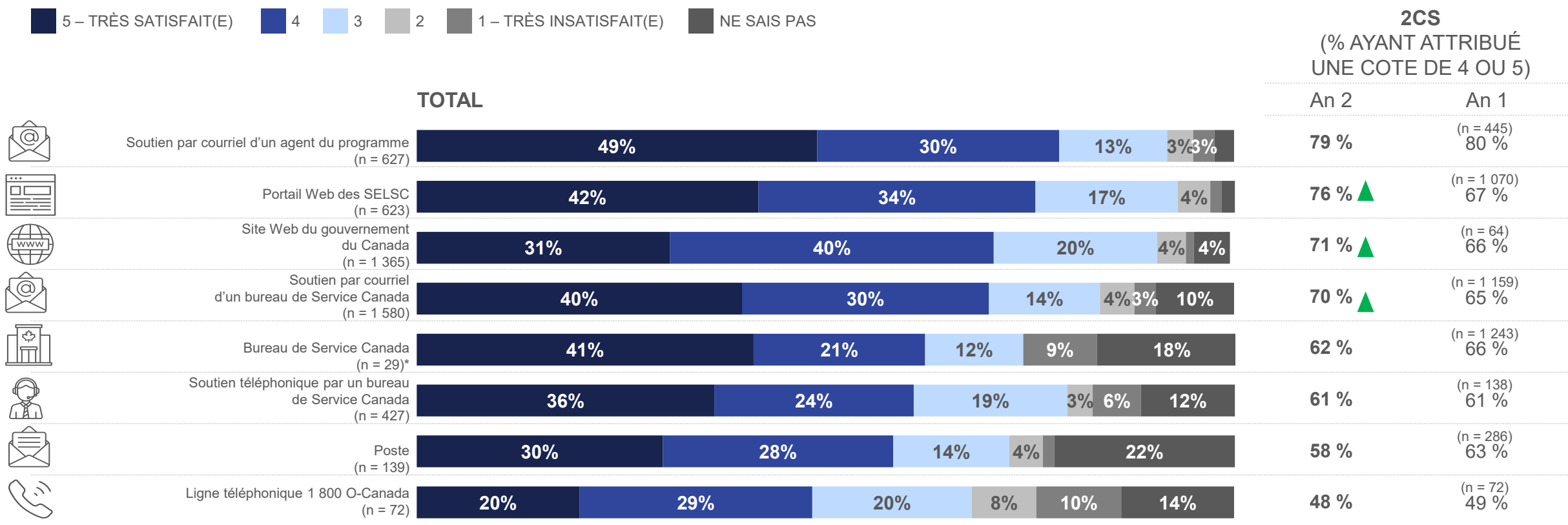
ÉVALUATIONS DES MODES DE SERVICE

6

Satisfaction à l'égard des modes de service

- Comparativement à l'an 1, la satisfaction à l'égard du service a augmenté chez les demandeurs qui utilisent le portail Web de SELSC (en hausse de 9 points) et le site Web du gouvernement du Canada (en hausse de 5 points), et chez ceux qui ont reçu du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada (en hausse de 5 points). Huit demandeurs sur dix (79 %) sont satisfaits du soutien par courriel d'un agent du programme, et c'est à cet égard que la satisfaction demeure la plus élevée. Les trois quarts des demandeurs (76 %) sont satisfaits du portail Web des SELSC, tandis que sept demandeurs sur dix sont satisfaits du site Web du gouvernement du Canada (71 %) et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada (70 %). Six demandeurs sur dix sont 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 %). La satisfaction à l'égard de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada demeure la plus faible (48 %).

Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?



Q26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service à l'étape de la recherche d'information, de la demande ou du suivi Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

62

Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

* Échantillonnage de petite taille

** Échantillonnage de très petite taille

▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Satisfaction à l'égard des modes de service par programme

- Les demandeurs du PIAGJE et du Programme de financement des ODD sont moins satisfaits de presque tous les modes de service utilisés au cours de leur expérience, tandis que les demandeurs du programme de la SECJ sont moins satisfaits du site Web du gouvernement du Canada et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada. Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à être satisfaits du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'ÉEC et du PPDS ont plus tendance à être satisfaits du site Web du gouvernement du Canada et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada. Les demandeurs d'ÉEC ont également plus tendance à être satisfaits du portail Web des SELSC. La satisfaction à l'égard des modes de service pour tous les autres programmes demeure inchangée sur le plan statistique.

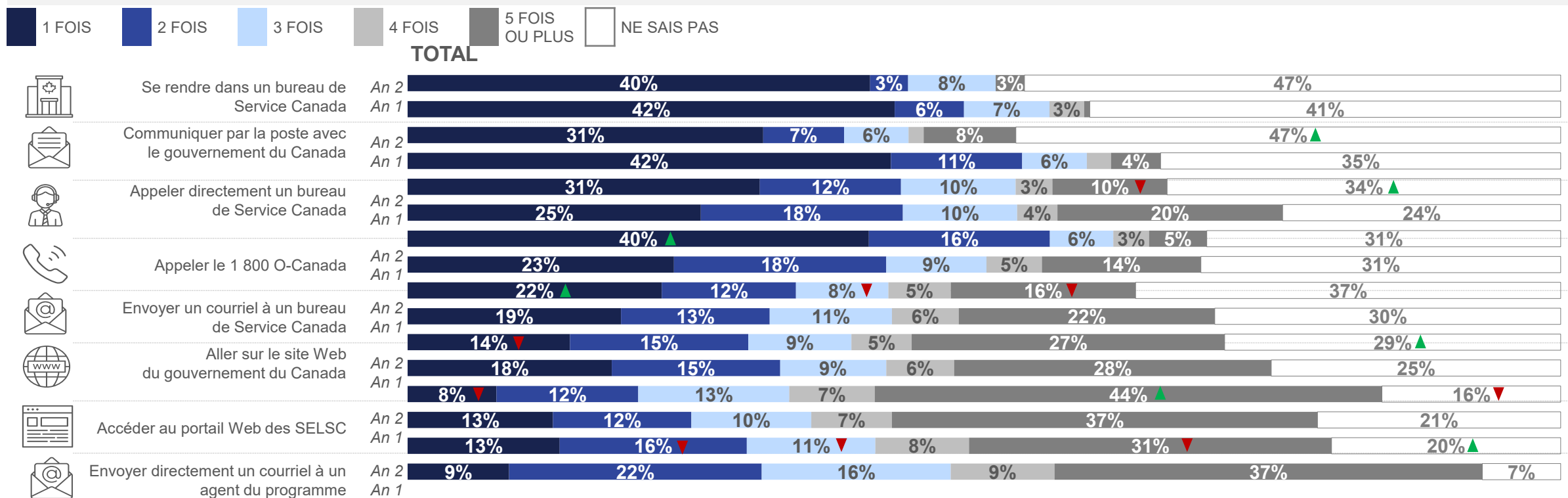
Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																								
	TOTAL		FA		PNHA		ÉEC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Obj ectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROG RAMM E DE FINAN CEME NT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et ÉEC		
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
	(n = 74)	(n = 12*)	(n = 141)	(n = 140)	(n = 213)	(n = 249)	(n = 76)	(n = 9**)	(n = 9**)	(n = 3**)	(n = 30)	(n = 0)	(n = 43)	(n = 8**)	(n = 11*)	(n = 4**)	(n = 5**)	(n = 3**)	(n = 18*)	(n = 199)	(n = 44)			
Soutien par courriel d'un agent du programme	79 %	80 %	80 %	83 %	80 %	81 %	80 %	80 %	83 %	78 %	89 %	100 %	30 %	-	83 %	75 %	91 %	75 %	60 %	33 %	50 %	69 %	76 %	
			(n = 27*)	(n = 30)	(n = 69)	(n = 177)	(n = 375)	(n = 803)	(n = 88)	(n = 24*)	(n = 5**)	(n = 10**)	(n = 18*)	(n = 1**)	(n = 23*)	(n = 5*)	(n = 3**)	(n = 0)	(n = 3**)	(n = 3**)	(n = 9**)	(n = 152)	(n = 60)	
Portail Web des SELSC	76 %	67 %	78 %	77 %	73 %	67 %	77 % ▲	66 %	69 %	75 %	40 %	70 %	44 %	100 %	69 %	80 %	67 %	-	67 %	-	56 %	62 %	75 %	
			(n = 150)	(n = 42)	(n = 252)	(n = 301)	(n = 621)	(n = 728)	(n = 117)	(n = 18*)	(n = 19*)	(n = 20*)	(n = 47)	(n = 2**)	(n = 100)	(n = 12*)	(n = 14*)	(n = 5**)	(n = 8**)	(n = 2**)	(n = 30)	(n = 342)	(n = 88)	
Site Web du gouvernement du Canada	71 %	66 %	72 %	76 %	74 %	70 %	71 % ▲	65 %	60 %	56 %	74 %	60 %	45 %	50 %	70 %	33 %	71 %	60 %	50 %	-	50 %	60 %	51 %	
			(n = 165)	(n = 50)	(n = 323)	(n = 356)	(n = 675)	(n = 738)	(n = 116)	(n = 15*)	(n = 31)	(n = 25*)	(n = 59)	(n = 5**)	(n = 138)	(n = 16*)	(n = 17*)	(n = 7**)	(n = 11*)	(n = 3**)	(n = 35)	(n = 417)	(n = 99)	
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	70 %	65 %	64 %	68 %	76 %	72 %	71 % ▲	64 %	54 %	60 %	58 %	64 %	24 %	20 %	73 %	38 %	65 %	71 %	64 %	67 %	43 %	58 %	55 %	
			(n = 2**)	(n = 2**)	(n = 12*)	(n = 24*)	(n = 10**)	(n = 33)	(n = 2**)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 1**)	(n = 2**)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 1**)	(n = 5**)	(n = 5**)	
Bureau de Service Canada	62 %	66 %	-	50 %	75 %	71 %	60 %	67 %	100 %	-	-	-	-	-	50 %	-	-	-	-	-	-	45 %	38 %	
			(n = 81)	(n = 17*)	(n = 82)	(n = 80)	(n = 155)	(n = 159)	(n = 51)	(n = 12*)	(n = 3**)	(n = 3**)	(n = 6**)	(n = 0)	(n = 33)	(n = 2**)	(n = 2**)	(n = 0)	(n = 2**)	(n = 1**)	(n = 11*)	(n = 109)	(n = 30)	
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	61 %	61 %	65 %	65 %	68 %	68 %	59 %	60 %	59 %	50 %	-	67 %	33 %	-	61 %	100 %	100 %	-	100 %	-	46 %	55 %	63 %	
			(n = 15*)	(n = 2**)	(n = 52)	(n = 81)	(n = 46)	(n = 49)	(n = 6**)	(n = 2**)	(n = 3**)	(n = 0)	(n = 2**)	(n = 0)	(n = 14)	(n = 1**)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 1**)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 26*)	(n = 6**)	
Poste	58 %	63 %	47 %	100 %	56 %	56 %	61 %	65 %	83 %	50 %	-	-	50 %	-	50 %	-	-	-	-	-	-	53 %	30 %	
			(n = 6**)	(n = 2**)	(n = 18*)	(n = 25*)	(n = 37)	(n = 44)	(n = 1**)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 2**)	(n = 0)	(n = 5**)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 1**)	(n = 0)	(n = 0)	(n = 2**)	(n = 11*)	(n = 1**)	
Ligne téléphonique 1 800 O-Canada	48 %	49 %	67 %	-	50 %	68 %	49 %	48 %	-	-	-	-	-	-	71 %	-	-	-	-	-	-	30 %	100 %	

Nombre de contacts au moyen des modes de service

- De la même façon qu'à l'an 1, on observe des différences importantes dans le nombre de contacts que les demandeurs ont eu avec Service Canada selon le mode de service utilisé.
- Les demandeurs qui se sont rendus à un bureau de Service Canada, qui ont appelé le 1 800 O-Canada et, dans une moindre mesure, qui ont communiqué avec le gouvernement du Canada par la poste ou appelé directement un bureau de Service Canada ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada seulement une fois pendant leur expérience. Les demandeurs qui ont utilisé le portail Web des SELSC, qui ont consulté le site Web du gouvernement du Canada ou qui ont envoyé directement un courriel à un agent du programme ont beaucoup plus tendance à avoir utilisé le mode de service cinq fois ou plus.
- Par rapport à l'an 1, les demandeurs déclarent utiliser le portail Web des SELSC plus souvent et avoir moins de contacts par courriel avec un bureau de Service Canada ou en appelant le 1 800 O-Canada.

En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous utilisé chacune des sources suivantes?



Q25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, avez-vous « utilisé les sources suivantes »]? Veuillez fournir une réponse par élément. En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service à l'étape de la recherche d'information, de la demande ou du suivi – n =

Nombre de contacts par programme

- Tous modes de service confondus, une plus grande proportion des demandeurs déclarent avoir été en contact avec Service Canada 1 à 3 fois et ils sont moins nombreux à l'avoir été 10 fois ou plus. Trois demandeurs sur dix (28 %, en hausse de 13 points) ont été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus, un sur dix (13 %, en baisse de 2 points), de 7 à 9 fois et deux sur dix (21 %, en baisse de 2 points), de 4 à 6 fois ou de 1 à 3 fois (19 %, en hausse de 7 points).
- Comme observé à l'an 1, la satisfaction à l'égard de l'expérience de service diminue en fonction du nombre de fois que le client a été en contact avec Service Canada et demeure plus faible chez les demandeurs qui l'ont été 10 fois ou plus pendant leur parcours, quel que soit le mode utilisé.
- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, et particulièrement ceux du programme de la SECJ (55 %, en baisse de 17 points), du Programme de financement des ODD (44 %) et du PIAGJE (38 %, en baisse de 26 points) ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus. Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir été en contact de 1 à 3 fois.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada de 1 à 3 fois (et ils sont moins nombreux à l'avoir été 10 fois ou plus), tandis que les demandeurs du FA et de tous les programmes, sauf le PNHA et EÉC, ont moins tendance à affirmer avoir été en contact 10 fois ou plus.

En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous utilisé chacune des sources suivantes?

	NOMBRE DE CONTACTS PAR PROGRAMME																											
	NOMBRE TOTAL DE FOIS		SATISFACTION GLOBALE (% 2CS)		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRT CE	AGJ EA	AIIT	PSP E	PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC				
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1	
Base : tous les répondants – n =	1 905	1 547	1 905	1 547	204	56	379	430	845	942	150	25*	31	26*	64	5**	148	17*	20*	8*	13*	4*	39	477	119			
De 1 à 3 fois	19 %▲	12 %	83 %	79 %	26 %	14 %	21 %	18 %	18 %▲	12 %	9 %	8 %	10 %	8 %	9 %	20 %	19 %	12 %	15 %	-	15 %	25 %	5 %	13 %	8 %			
De 4 à 6 fois	21 %	19 %	82 %▲	75 %	17 %	18 %	22 %	25 %	21 %	19 %	8 %	8 %	19 %	12 %	22 %	-	21 %	12 %	10 %	-	-	-	15 %	16 %▲	8 %			
De 7 à 9 fois	13 %	15 %	76 %	75 %	12 %	14 %	16 %	16 %	13 %	15 %	5 %	-	3 %	8 %	8 %	-	10 %	12 %	10 %	13 %	-	-	5 %	8 %	4 %			
10 fois ou plus	28 %▼	41 %	73 %▲	62 %	20 %▼	36 %	21 %	26 %	29 %▼	42 %	55 %	72 %	29 %	35 %	38 %	60 %	23 %	41 %	60 %	13 %	54 %	50 %	44 %	37 %▼	61 %			
Ne sais pas	20 %▲	13 %	76 %	69 %	25 %	18 %	20 %	15 %	19 %▲	12 %	24 %	12 %	39 %	39 %	23 %	20 %	26 %	24 %	5 %	75 %	15 %	25 %	31 %	27 %	19 %			

Q25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, avez-vous « utilisé les sources suivantes »]? Veuillez fournir une réponse par élément. En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

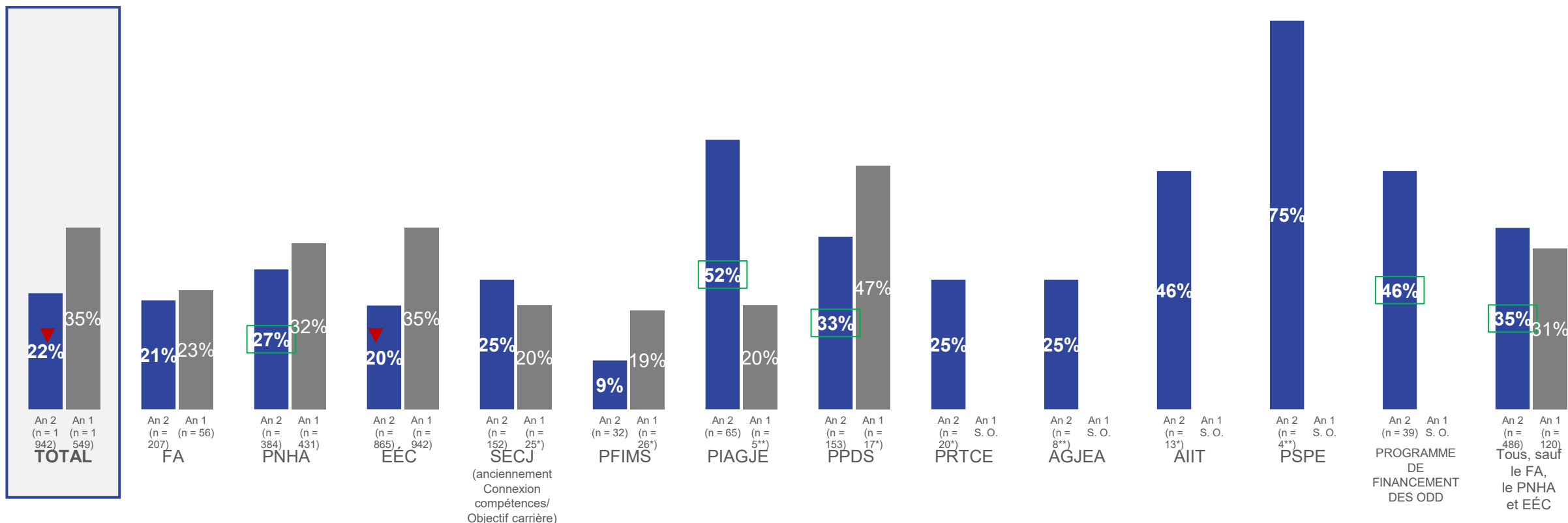
OBSTACLES ET RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

7

Demandeurs ayant éprouvé un problème – % Oui

- Un peu plus d'un demandeur sur cinq (22 %) a éprouvé un problème au cours du processus de demande, ce qui représente une baisse de 13 points par rapport à l'an 1.
- Les demandeurs du PIAGJE, du Programme de financement des ODD, du PPDS et du PNHA ont plus tendance à déclarer avoir éprouvé un problème.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'ÉÉC ont connu la même baisse que celle observée pour l'ensemble des programmes.

En pensant à l'ensemble de votre expérience pour obtenir des renseignements sur [PROGRAMME] et présenter une demande, avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés au cours de ce processus? – % Oui



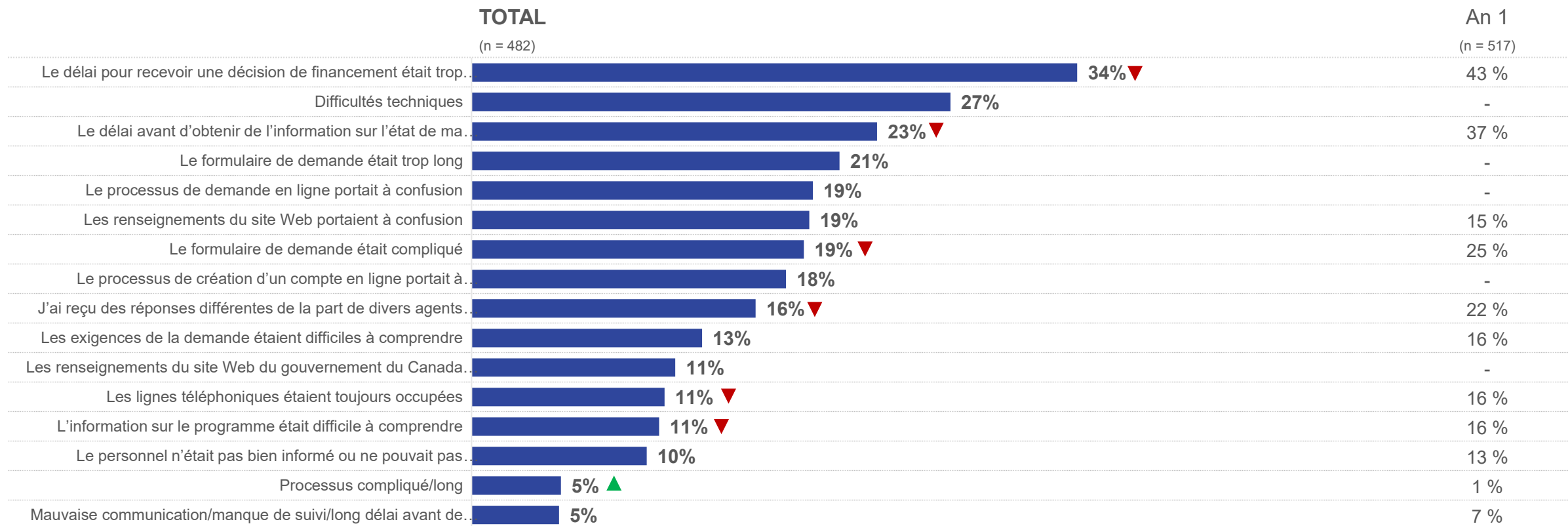
Q27. En pensant à l'ensemble de votre expérience pour obtenir des renseignements sur [INSCRIRE LE PROGRAMME], et présenter une demande, avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés au cours de ce processus?

Base : tous les répondants n = 1 942

Explication du problème ou de la difficulté

- Les problèmes ou les difficultés les plus courants sont les suivants : le délai pour recevoir une décision de financement était trop long (34 %), des difficultés techniques (27 %), le délai avant d'obtenir de l'information sur l'état de la demande était trop long (23 %), le formulaire de demande était trop long (21 %).
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs sont moins nombreux à déclarer avoir éprouvé des problèmes ou des difficultés, tandis qu'ils sont plus nombreux à affirmer que le processus était compliqué/long.

Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?



Remarque : Pour l'an 2, seules les réponses mentionnées par 3 % des répondants ou plus sont présentées.

Q28. Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?

Base : demandeurs ayant éprouvé un problème (n = 482)

Explication du problème ou de la difficulté par programme

- Parmi les demandeurs qui ont éprouvé un problème ou une difficulté, ceux du FA ont plus tendance à mentionner des difficultés techniques. Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, ont plus tendance à dire que le délai pour recevoir une décision de financement et de l'information sur l'état de leur demande était trop long, que les exigences de la demande étaient trop difficiles à comprendre et que l'information sur le programme était difficile à comprendre. Les demandeurs du PIAGJE ont plus tendance à dire que le personnel n'était pas bien informé et ne pouvait pas répondre à leurs questions, tandis que les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire que les exigences de la demande étaient trop difficiles à comprendre.

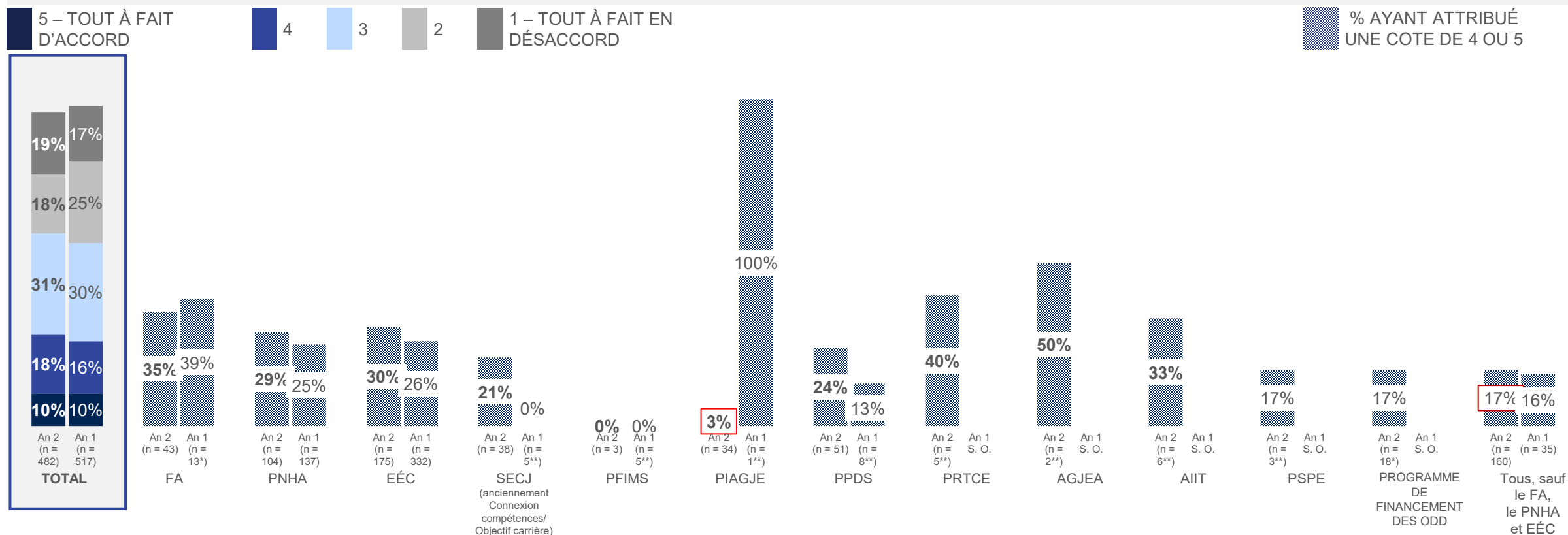
Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?

	TOTAL		FA		PNHA		EEC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : demandeurs ayant éprouvé un problème ou une difficulté – n =	482	517	43	13*	104	137	175	332	38	5**	3**	5**	34	1**	51	8*	5**	2**	6**	3**	18*	160	35
Le délai pour recevoir une décision de financement était trop long	34 % ▼	43 %	23 %	39 %	20 % ▼	39 %	33 % ▼	43 %	61 %	60 %	33 %	20 %	77 %	-	57 %	25 %	-	50 %	17 %	-	72 %	62 %	44 %
Difficultés techniques	27 %	-	42 %		33 %		27 %		26 %		33 %		21 %		9 %	40 %	-	33 %	-	11 %	15 %		
Le délai avant d'obtenir de l'information sur l'état de ma demande était trop long	23 % ▼	37 %	19 %	31 %	11 %	18 %	21 % ▼	38 %	45 %	80 %	-	20 %	53 %	-	55 %	38 %	-	100 %	33 %	33 %	39 %	48 %	42 %
Le formulaire de demande était trop long	21 %		14 %		24 %		21 %		16 %		33 %		24 %		10 %		20 %	50 %	33 %	-	28 %	18 %	
Le processus de demande en ligne portait à confusion	19 %		12 %		27 %		20 %		13 %		-		15 %		2 %		-	-	17 %	-	6 %	7 %	
Les renseignements du site Web portaient à confusion	19 %	15 %	16 %	23 %	15 %	14 %	20 %	15 %	13 %	-	-	-	18 %	-	9 %	13 %	-	50 %	50 %	33 %	39 %	18 %	19 %
Le formulaire de demande était compliqué	19 %		19 %		21 %		18 %		13 %		67 %		29 %		13 %		20 %	50 %	-	33 %	28 %	20 %	
Le processus de création d'un compte en ligne portait à confusion	18 %		5 %		13 %		21 %		18 %		33 %		12 %		1 %		-	-	17 %	-	17 %	9 %	
J'ai reçu des réponses différentes de la part de divers agents de programme	16 % ▼	22 %	9 %	15 %	9 % ▼	18 %	18 %	22 %	26 %	20 %	33 %	-	12 %	-	21 %	25 %	-	50 %	17 %	-	11 %	18 %	37 %
Les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre	13 %	16 %	14 %	46 %	21 %	31 %	9 %	14 %	8 %	20 %	33 %	20 %	24 %	-	25 %	-	-	50 %	17 %	-	28 %	22 %	22 %
Les renseignements du site Web du gouvernement du Canada portaient à confusion	11 %		7 %		11 %		12 %		3 %		-		6 %		4 %		-	-	33 %	-	33 %	11 %	
Les lignes téléphoniques étaient toujours occupées	11 % ▼	16 %	2 %	23 %	7 %	10 %	13 %	16 %	5 %	40 %	-	20 %	9 %	-	10 %	13 %	-	-	-	33 %	11 %	9 %	11 %
L'information sur le programme était difficile à comprendre	11 % ▼	16 %	12 %	31 %	16 %	20 %	7 % ▼	15 %	13 %	20 %	-	20 %	18 %	100 %	16 %	13 %	-	50 %	50 %	-	44 %	22 %	34 %
Le personnel n'était pas bien informé ou ne pouvait pas répondre à mes questions	10 %	13 %	5 %	8 %	8 %	9 %	10 %	13 %	18 %	-	33 %	20 %	21 %	100 %	8 %	-	-	50 %	-	-	17 %	14 %	26 %
Processus compliqué/long	5 %		2 %		4 %		6 %		8 %		-		3 %		-		-	-	-	33 %	6 %	4 %	
Mauvaise communication/manque de suivi/long délai avant de recevoir une réponse	5 %	7 %	2 %	8 %	2 %	6 %	6 %	8 %	3 %	-	-	-	3 %	-	4 %	-	20 %	-	-	-	11 %	5 %	0 %

Facilité de résolution des problèmes

- Trois demandeurs sur dix (29 %) ayant éprouvé un problème ou une difficulté estiment que le problème a été facilement résolu, une proportion similaire à celle de l'an 1.
- Les demandeurs qui ont éprouvé un problème ou une difficulté ont moins tendance à dire que leur problème a été facilement résolu.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le problème ou la difficulté a été facilement résolu.



Q29. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et où 5 correspond à « Tout à fait d'accord », veuillez évaluer l'énoncé suivant : Le problème ou la difficulté a été facilement résolu.

Base : demandeurs ayant éprouvé un problème ou une difficulté (n = 482)

FACTEURS DE SATISFACTION

8

Facteurs de satisfaction



Le principal moteur de satisfaction à l'égard de l'expérience de service 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 au besoin et de la clarté du processus.

- La facilité à trouver des renseignements sur le programme et à savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande de même que la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes représentent d'autres moteurs importants.

Au moment de comparer les moteurs de satisfaction entre l'an 1 et l'an 2, on constate que la serviabilité des représentants au téléphone de Service Canada a gagné en importance et est devenue le principal moteur de satisfaction, tandis que la rapidité du service a perdu de l'importance, mais demeure le deuxième moteur dans l'ensemble.

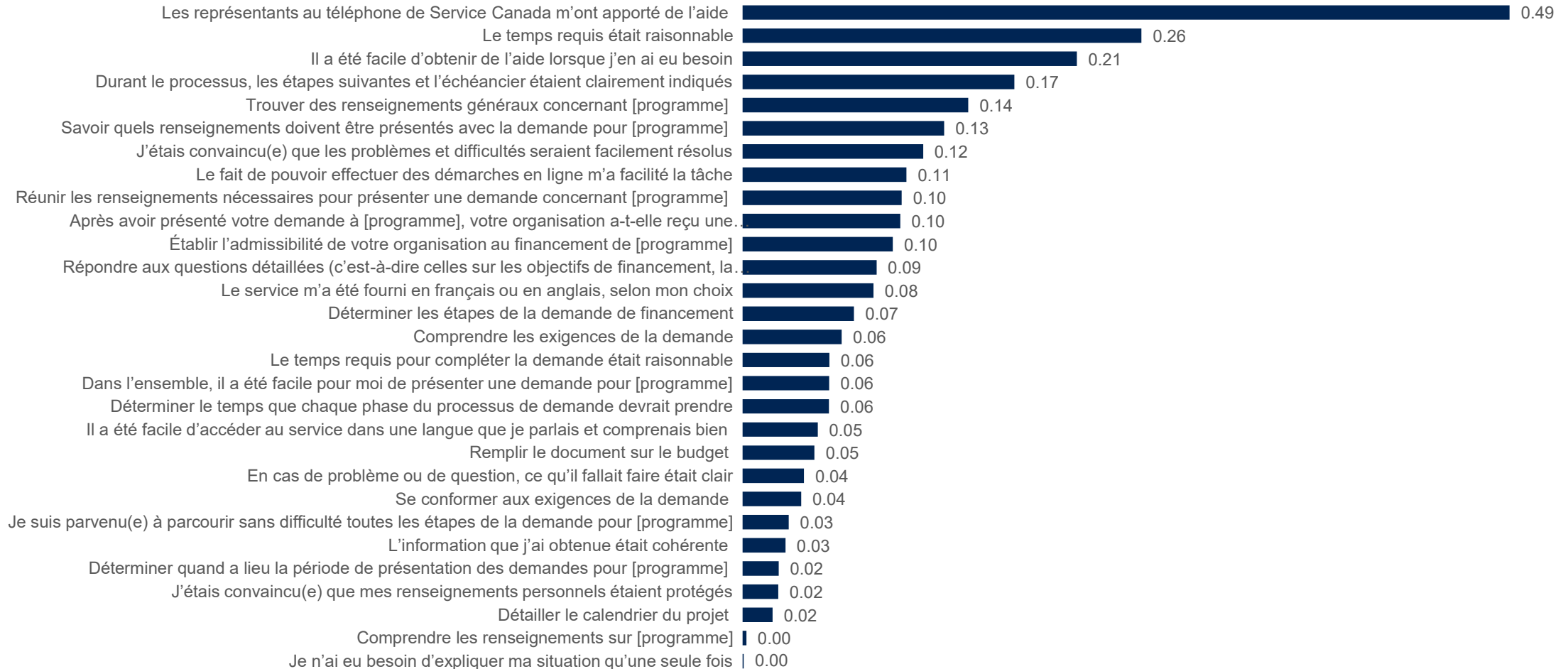
- Parmi les autres aspects du service qui ont gagné en importance pour ce qui est de susciter la satisfaction, mentionnons la facilité d'obtenir de l'aide au besoin et la facilité à savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande.
- Les aspects du service qui ont perdu de l'importance comprennent la nécessité d'expliquer sa situation une seule fois, la facilité de présenter une demande et la facilité de détailler le calendrier du projet dans l'ensemble.

Dans l'ensemble, les plus grandes possibilités d'amélioration de l'expérience de service concernent la rapidité du service et la serviabilité des représentants au téléphone de Service Canada.

- Afin de résumer les changements potentiels qui pourraient entraîner une augmentation de la satisfaction globale, les caractéristiques de service qui suscitent le plus fortement la satisfaction des clients de Service Canada ont été déterminées et comparées au rendement de Service Canada en fonction de ces caractéristiques.
- L'analyse ayant résulté de l'exercice révèle que les aspects communs présentant un potentiel d'amélioration sont la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone et la rapidité du service. Les plus importants aspects secondaires à améliorer sont la facilité d'obtenir de l'aide, la clarté du processus et la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes.
- La prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles, la facilité de suivre les étapes en ligne, la facilité d'établir l'admissibilité et la facilité de trouver de l'information sur le programme sont des points forts et des aspects qui doivent être préservés.

Facteurs de satisfaction

- À l'an 2, le principal moteur de satisfaction à l'égard de l'expérience de service est la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone, 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 au besoin et de la clarté du processus.
- L'analyse de l'importance des moteurs est solide et associée à un R² de 0,63 (inchangé par rapport à l'an 1).



R² = 0,63

Changement dans l'importance des facteurs de satisfaction – An 1 et an 2

- Au moment de comparer les moteurs de satisfaction entre l'an 1 et l'an 2, on observe des changements notables dans l'importance de certaines caractéristiques du service. La serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone a gagné en importance et est devenue le principal moteur de satisfaction, tandis que la rapidité du service a perdu de l'importance, mais demeure le deuxième moteur dans l'ensemble.
- Parmi les autres aspects du service qui ont gagné en importance pour ce qui est de susciter la satisfaction, mentionnons la facilité d'obtenir de l'aide au besoin et la facilité à savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande. Les aspects du service qui ont perdu de l'importance comprennent la nécessité d'expliquer sa situation une seule fois, la facilité de présenter une demande et la facilité de détailler le calendrier du projet dans l'ensemble.



Importance accrue



Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide



Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin



Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]



Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]



Importance moindre



Le temps requis était raisonnable



Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois



Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]

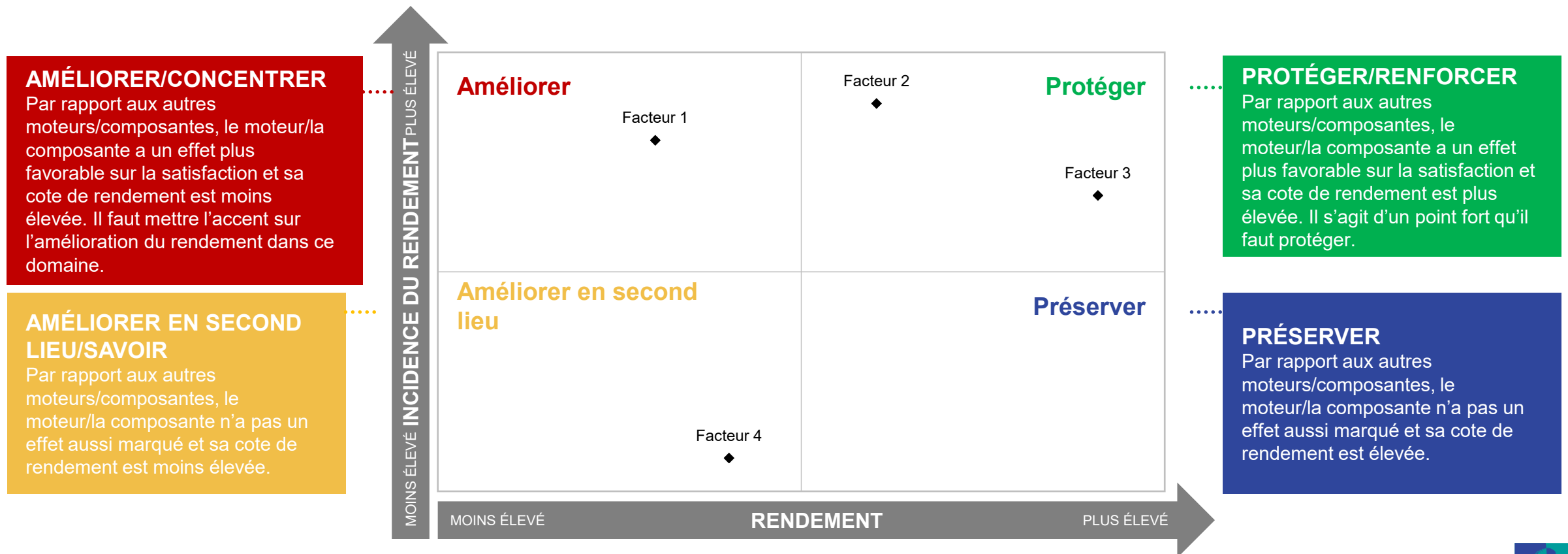


Détailler le calendrier du projet

Grille de priorités – Survol

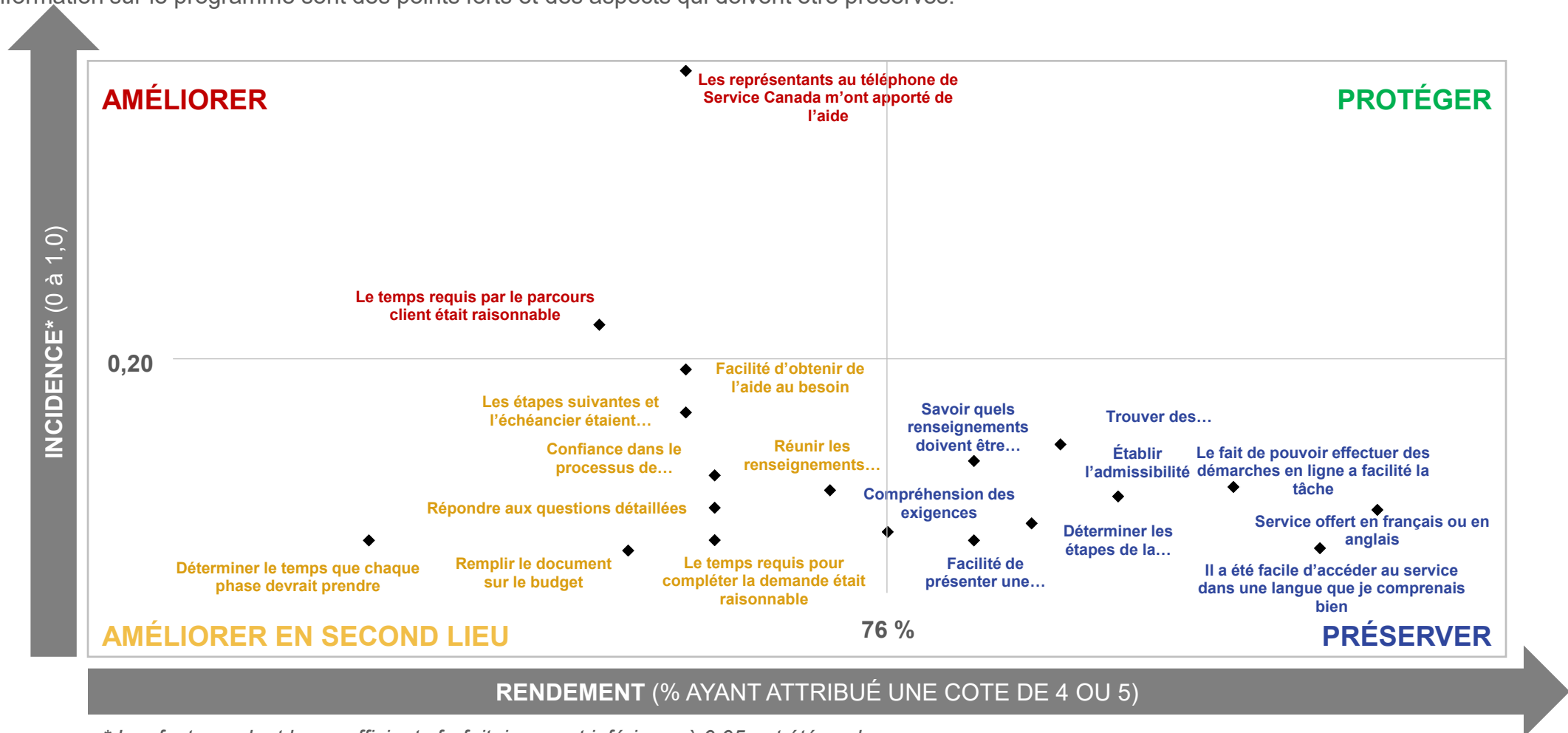
NOTE AU LECTEUR : Cette diapositive vise à faciliter l'interprétation des données présentées dans la grille de priorités. La grille de priorités est utilisée pour déterminer les champs d'amélioration prioritaires en ce qui a trait aux interactions des demandeurs avec le service.

Les décideurs peuvent s'appuyer sur cette grille pour définir les aspects à améliorer en premier. Il s'agit de comparer l'appréciation des demandeurs concernant un aspect donné à l'incidence de cet aspect sur le taux de satisfaction globale. Voilà qui aide à répondre à la question : « Que faire pour augmenter la satisfaction ? » Chaque moteur ou composante est classé dans l'un des quadrants présentés ci-dessous, selon son incidence sur la satisfaction globale et son appréciation (par les répondants au sondage).



Grille des priorités – Incidence et rendement

- Les plus grandes possibilités d'amélioration de l'expérience de service concernent la rapidité du service et la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone. Les plus importants aspects secondaires à améliorer sont la facilité d'obtenir de l'aide, la clarté du processus et la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes.
- La prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles, la facilité de suivre les étapes en ligne, la facilité d'établir l'admissibilité et la facilité de trouver de l'information sur le programme sont des points forts et des aspects qui doivent être préservés.



* Les facteurs dont les coefficients forfaitaires sont inférieurs à 0,05 ont été exclus.

AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

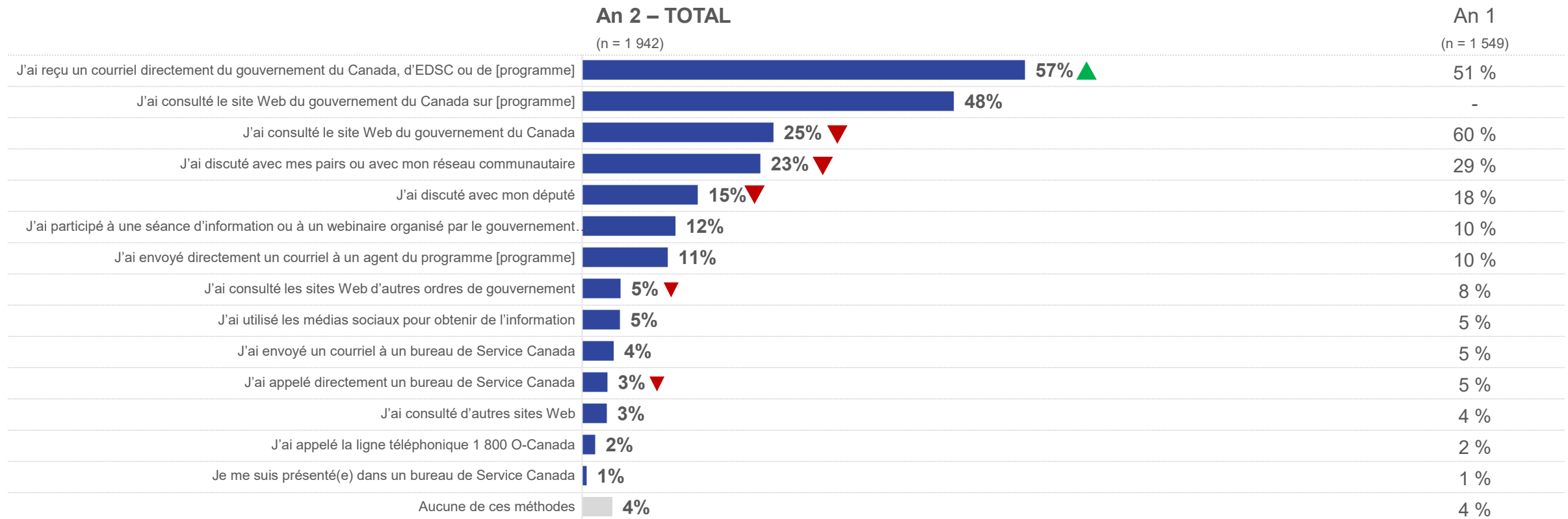
Collecte de renseignements sur le programme

9

Méthodes utilisées pour obtenir des renseignements sur le programme avant de faire la demande

- Dans une proportion de près de six sur dix (57 %, en hausse de 6 points), les demandeurs ont plus tendance à avoir reçu un courriel du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme pour lequel ils ont présenté une demande à l'étape de la recherche d'information, et la moitié d'entre eux (48 %) ont consulté le site Web du gouvernement du Canada sur le programme. Un quart des demandeurs (25 %, en baisse de 35 points) ont consulté le site Web du gouvernement du Canada ou ont discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (23 %, en baisse de 6 points).
- Par rapport à l'an 1, une plus grande proportion des demandeurs ont reçu un courriel du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme, tandis qu'un moins grand nombre de demandeurs ont discuté avec leurs pairs, leur réseau communautaire ou leur député.

Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] avant de faire la demande?



Q2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] avant de faire la demande? Pensez à toutes les méthodes que vous avez utilisées pour vous informer sur le programme avant de remplir votre demande. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : tous les répondants

Remarque : La vague de l'an 1 comportait les choix de réponse suivants, qui ne mentionnaient pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu un courriel directement du programme de financement ».

Méthodes utilisées pour obtenir des renseignements sur le programme avant de faire la demande par programme

- Les demandeurs d'ÉEC ont plus tendance à avoir reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme (en hausse de 10 points), alors que les demandeurs du FA, du PPDS et du Programme de financement des ODD ont moins tendance à en avoir reçu un. Les demandeurs de tous les programmes autres que le FA, le PNHA et ÉEC ont plus tendance à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada, à avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire, à avoir participé à une séance d'information organisée par le gouvernement du Canada, à avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme, à avoir utilisé les médias sociaux ou à avoir consulté d'autres sites Web. Les demandeurs du programme de la SECJ ont également plus tendance à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada sur le programme. Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'ÉEC et du PNHA ont plus tendance à avoir reçu un courriel du gouvernement du Canada.

Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] avant de faire la demande?

	TOTAL		FA		PNHA		ÉEC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROG RAMM E DE FINAN CEME NT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et ÉEC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2 ▲	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384 ▲	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13**	4*	39	486	120
J'ai reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou de [programme]	57 % ▲	51 %	23 %	32 %	57 %	50 %	62 % ▲	52 %	55 %	60 %	25 %	15 %	45 %	40 %	26 %	41 %	20 %	50 %	39 %	50 %	23 %	34 %	41 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada sur [programme]	48 % ▼	s. o.	52 % ▼	s. o.	51 %	s. o.	47 %	s. o.	57 %	s. o.	47 %	s. o.	49 %	s. o.	43 %	s. o.	45 %	38 %	31 %	25 %	56 %	49 %	s. o.
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada (servicecanada.gc.ca)	25 %	60 %	28 %	66 %	21 % ▼	52 %	24 % ▼	61 %	28 % ▼	60 %	25 %	50 %	28 %	20 %	31 %	53 %	40 %	25 %	23 %	50 %	49 %	33 %	57 %
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire	23 % ▼	29 %	21 %	30 %	26 % ▼	34 %	21 % ▼	29 %	22 %	24 %	69 %	77 %	39 %	40 %	43 %	24 %	45 %	25 %	15 %	50 %	51 %	40 %	32 %
J'ai discuté avec mon député	15 % ▼	18 %	8 %	14 %	17 %	15 %	16 %	19 %	7 %	-	-	4 %	5 %	-	5 %	-	-	-	-	-	5 %	5 %	3 %
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada	12 %	10 %	6 %	7 %	11 % ▼	20 %	12 % ▲	8 %	28 %	48 %	16 %	35 %	28 %	-	11 %	12 %	-	13 %	23 %	25 %	21 %	18 %	32 %
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [programme]	11 %	10 %	12 %	7 %	14 %	14 %	10 %	9 %	29 %	24 %	9 %	4 %	17 %	-	11 %	-	20 %	-	23 %	75 %	21 %	18 %	13 %
J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)	5 % ▼	8 %	11 %	7 %	5 %	8 %	5 % ▼	8 %	4 %	8 %	9 %	8 %	5 %	-	4 %	18 %	5 %	-	-	25 %	8 %	5 %	9 %
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information	5 %	5 %	6 %	5 %	7 % ▼	3 %	4 %	5 %	4 %	-	3 %	4 %	8 %	-	14 %	6 %	-	-	-	25 %	3 %	8 %	4 %
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada	4 %	5 %	2 %	5 %	4 %	6 %	5 %	5 %	1 %	8 %	-	-	6 %	-	3 %	-	-	-	8 %	25 %	-	2 %	6 %
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada	3 % ▼	5 %	1 %	5 %	3 %	4 %	3 % ▼	5 %	3 %	8 %	-	-	5 %	-	3 %	-	-	-	8 %	-	10 %	4 %	4 %
J'ai consulté d'autres sites Web	3 %	4 %	4 %	11 %	4 %	4 %	3 %	3 %	2 %	4 %	3 %	8 %	2 %	-	9 %	6 %	-	-	8 %	25 %	10 %	6 %	6 %
J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada	2 %	2 %	1 %	-	1 %	3 %	2 %	2 %	-	-	-	-	3 %	-	2 %	-	-	-	-	-	3 %	2 %	0 %
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada	1 %	1 %	-	-	1 %	2 %	1 %	1 %	-	-	-	-	-	-	1 %	-	-	-	-	-	-	0 %	0 %
AUCUNE DE CES MÉTHODES	4 %	4 %	9 %	7 %	3 %	5 %	4 %	4 %	5 %	4 %	3 %	8 %	6 %	-	4 %	12 %	5 %	25 %	8 %	25 %	3 %	5 %	8 %

Q2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] avant de faire la demande? Pensez à toutes les méthodes que vous avez utilisées pour vous informer sur le programme avant de remplir votre demande. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

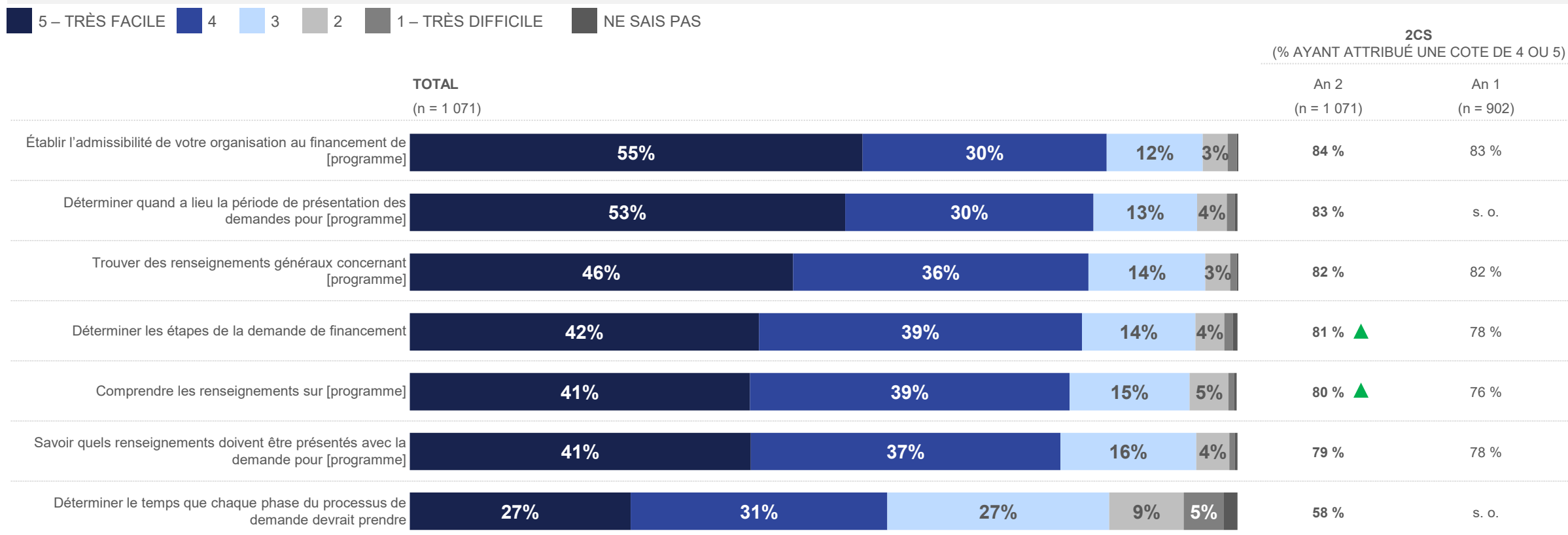
Base : tous les répondants

Remarque : La vague de l'an 1 comportait les choix de réponse suivants, qui ne mentionnaient pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu un courriel directement du programme de financement ».

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada

- La grande majorité des demandeurs qui ont consulté le site Web du gouvernement du Canada sont d'avis que presque tous les aspects de la recherche d'information sur le programme sont faciles. Les demandeurs ont plus tendance à estimer qu'il était facile d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement (84 %), de déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes (83 %) et de trouver des renseignements généraux concernant le programme pour lequel ils ont présenté une demande (82 %). C'est pour ce qui est de déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre que les cotes sont les plus faibles.

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?



Q5. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE LE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?

Sélectionnez une réponse par élément.

Base : demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada par programme

- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont moins tendance à être d'avis qu'il a été facile de trouver tous les types de renseignements sur le programme. Les demandeurs du PIAGJE, du PPDS et du Programme de financement des ODD, en particulier, ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de trouver tous les types de renseignements.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à dire qu'il a été facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, et les demandeurs du PFIMS ont plus tendance à dire qu'il a été facile d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement.

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Objec tif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROG RAMM E DE FINAN CEME NT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC		
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
Base : demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada – n =	1 092	902	125	37	203	224	473	573	99	15*	17*	13*	37	1**	87	9**	12*	3**	6**	2**	28*	291	68	
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	84 %	83 %	77 %	84 %	85 %	84 %	87 %	83 %	89 %	80 %	100 % ▲	69 %	57 %	-	65 %	44 %	75 %	67 %	67 %	100 %	39 %	66 %	67 %	
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	83 %	s. o.	80 %	s. o.	83 %	s. o.	84 %	s. o.	81 %	s. o.	100 %	s. o.	51 %	s. o.	68 %	s. o.	75 %	67 %	67 %	-	71 %	71 %	s. o.	
Trouver des renseignements généraux concernant [programme]	82 %	82 %	82 %	89 %	85 %	85 %	83 %	82 %	84 %	87 %	88 %	69 %	49 %	-	66 %	44 %	58 %	67 %	83 %	100 %	57 %	67 %	64 %	
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 % ▲	78 %	78 %	87 %	86 %	82 %	82 % ▲	77 %	82 %	93 %	88 %	77 %	68 %	100 %	63 %	44 %	67 %	33 %	83 %	100 %	57 %	68 %	70 %	
Comprendre les renseignements sur [programme]	80 % ▲	76 %	79 %	78 %	85 %	80 %	81 %	76 %	83 %	73 %	71 %	69 %	62 %	-	69 %	33 %	75 %	67 %	50 %	100 %	43 %	67 %	55 %	
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour	79 %	78 %	75 %	78 %	80 %	79 %	80 %	79 %	84 %	80 %	82 %	62 %	51 %	-	66 %	33 %	83 %	67 %	67 %	100 %	50 %	67 %	64 %	
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	s. o.	62 %	s. o.	65 %	s. o.	59 %	s. o.	39 %	s. o.	71 %	s. o.	19 %	s. o.	40 %	s. o.	42 %	33 %	67 %	-	18 %	34 %	s. o.	

PROCESSUS DE DEMANDE

Demande de financement

10

Méthodes utilisées pour la préparation de la demande

- Les demandeurs ont plus tendance à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada pour préparer et terminer leur demande (43 %), mais il s'agit d'une baisse de six points par rapport à l'an 1. Environ le quart (24 %) disent avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (en baisse de 2 points), ou avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme (en baisse de 1,5 point).
- Deux demandeurs sur dix (21 %, en baisse de 2 points) affirment n'avoir utilisé aucune des méthodes mentionnées.

Pour préparer et terminer votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes?

	An 2 – TOTAL (n = 1 942)	An 1 (n = 1 549)
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	43% ▼	49 %
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire	24%	26 %
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [programme]	24%	23 %
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada	17% ▲	11 %
J'ai discuté avec mon député	11% ▼	15 %
J'ai consulté d'autres sites Web pour obtenir de l'information	11%	11 %
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada	8% ▼	11 %
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada	5% ▼	11 %
J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada	3%	4 %
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information	3%	3 %
J'ai travaillé avec un consultant privé	2%	s. o.
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada	0%	1 %
Aucune de ces méthodes	21%	19 %

Q6. Pour préparer et terminer votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : tous les répondants

Remarque : La vague de l'an 1 comportait les choix de réponse suivants, qui ne mentionnaient pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme ».

Méthodes utilisées pour la préparation de la demande par programme

- Les demandeurs du PNHA, ainsi que de tous les programmes, sauf le FA et EÉC, ont plus tendance à avoir communiqué avec leurs pairs, à avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme ou à avoir participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada, et ont moins tendance à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada. Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont aussi moins tendance à avoir communiqué avec leur député. Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme ou à avoir consulté d'autres sites Web, et ont moins tendance à avoir participé à un webinaire.
- Par rapport à l'an 1, les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à avoir participé à un webinaire et moins tendance à avoir communiqué avec leurs pairs, à avoir communiqué avec leur député ou à avoir téléphoné ou envoyé un courriel à un bureau de Service Canada. Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme et ont moins tendance à avoir communiqué avec leur député ou à avoir envoyé un courriel à un bureau de Service Canada, tandis que les demandeurs du PNHA, ainsi que de tous les programmes, sauf le FA et EÉC, ont moins tendance à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada ou à avoir participé à un webinaire.

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC		
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
	Base : tous les répondants – n =																							
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	43 % ▼	49 %	41 %	45 %	35 % ▼	47 %	46 %	49 %	41 %	48 %	31 %	54 %	45 %	40 %	32 %	53 %	25 %	25 %	31 %	50 %	36 %	36 % ▼	51 %	
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire	24 %	26 %	26 %	36 %	38 %	36 %	20 % ▼	25 %	26 %	16 %	63 %	77 %	42 %	40 %	33 %	35 %	40 %	25 %	31 %	25 %	41 %	35 %	35 %	
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [programme]	24 %	23 %	33 % ▲	18 %	33 %	27 %	21 %	22 %	42 %	28 %	22 %	8 %	40 %	-	23 %	47 %	55 %	50 %	23 %	50 %	41 %	34 %	35 %	
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada	17 % ▲	11 %	8 %	4 %	21 % ▼	28 %	15 % ▲	8 %	39 % ▼	68 %	34 %	35 %	32 %	20 %	15 %	41 %	25 %	13 %	31 %	-	18 %	24 % ▼	49 %	
J'ai discuté avec mon député	11 % ▼	15 %	7 % ▼	16 %	12 %	14 %	12 % ▼	15 %	5 %	4 %	3 %	15 %	11 %	20 %	3 %	6 %	-	-	-	-	-	4 %	8 %	
J'ai consulté d'autres sites Web pour obtenir de l'information	11 %	11 %	16 %	11 %	10 %	13 %	9 %	11 %	18 %	8 %	9 %	27 %	28 %	20 %	15 %	6 %	20 %	38 %	23 %	50 %	23 %	19 %	13 %	
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada	8 % ▼	11 %	5 %	11 %	10 %	12 %	8 % ▼	11 %	9 %	20 %	-	-	3 %	-	4 %	-	5 %	-	8 %	-	8 %	5 % ▼	11 %	
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada	5 % ▼	11 %	5 % ▼	16 %	8 %	12 %	4 % ▼	10 %	8 %	8 %	3 %	4 %	12 %	20 %	8 %	6 %	-	-	8 %	-	10 %	8 %	9 %	
J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada	3 %	4 %	3 %	2 %	4 %	4 %	3 %	4 %	1 %	-	-	-	2 %	-	2 %	-	-	13 %	-	-	3 %	2 %	1 %	
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information	3 %	3 %	3 %	2 %	4 %	4 %	2 %	3 %	5 %	-	6 %	4 %	2 %	-	5 %	6 %	-	0 %	-	-	3 %	4 %	2 %	
J'ai travaillé avec un consultant privé	2 %	s. o.	3 %	s. o.	2 %	s. o.	2 %	s. o.	6 %	s. o.	19 %	s. o.	5 %	-	9 %	s. o.	s. o.	13 %	15 %	s. o.	5 %	7 %	-	
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada	-	1 %	-	-	1 %	2 %	-	1 %	1 %	-	-	-	-	-	1 %	-	-	-	-	-	-	-	-	
AUCUNE DE CES MÉTHODES	21 %	19 %	20 %	23 %	17 %	14 %	23 %	20 %	16 %	8 %	6 %	8 %	9 %	20 %	25 %	24 %	5 %	0 %	23 %	50 %	10 %	18 %	11 %	

Q6. Pour préparer et terminer votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

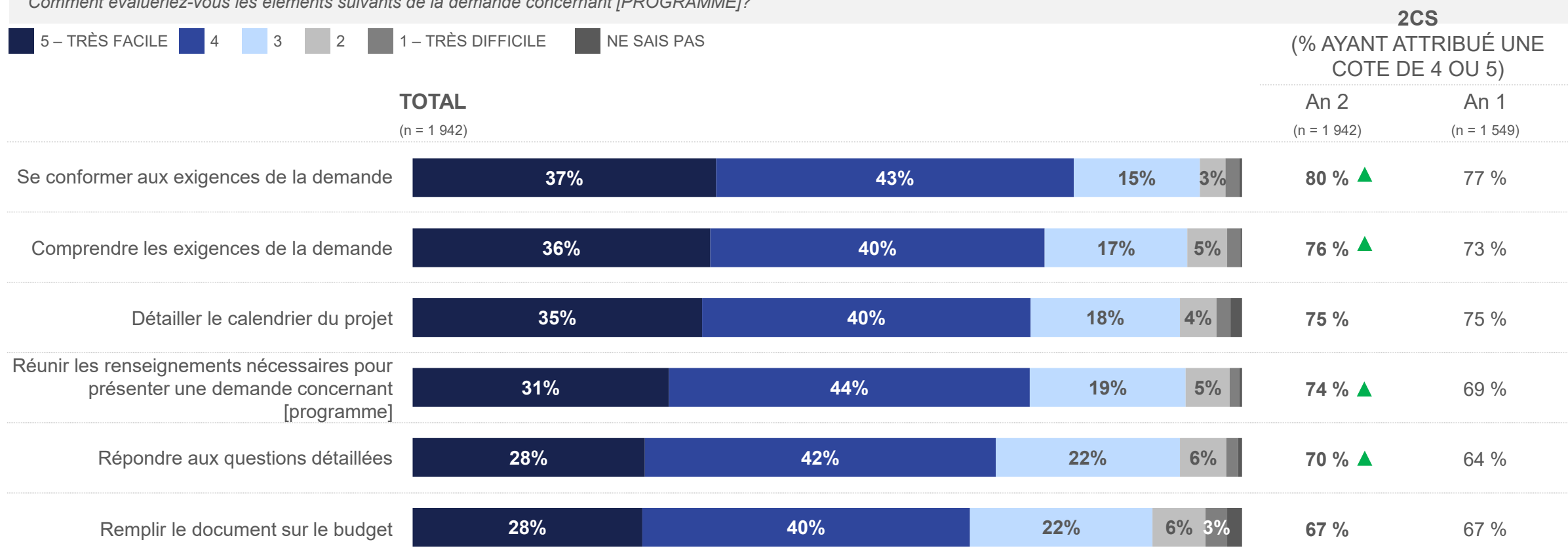
Remarque : La vague de l'an 1 comportait les choix de réponse suivants, qui ne mentionnaient pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme ».

Facilité du processus de demande

- Des améliorations ont été apportées à la plupart des aspects de la facilité à remplir la demande par rapport à l'an 1. Les demandeurs ont plus tendance à estimer qu'il était facile de se conformer aux exigences de la demande (80 %, en hausse de 3 points), de comprendre les exigences de la demande (76 %, en hausse de 3 points), de détailler le calendrier du projet (75 %, inchangé) et de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande (74 %, en hausse de 5 points). En comparaison avec les dimensions de la facilité mentionnées ci-dessus, les cotes pour ce qui est de répondre aux questions détaillées (70 %, en hausse de 6 points) et de remplir le document sur le budget (67 %, inchangé) sont plus faibles.

Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant [PROGRAMME]?

5 – TRÈS FACILE 4 3 2 1 – TRÈS DIFFICILE NE SAIS PAS



Q7. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondant à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément.

Base : tous les répondants

Facilité du processus de demande par programme

- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont éprouvé plus de difficultés avec la plupart des éléments du processus de demande. Les demandeurs du FA ont éprouvé plus de difficultés avec presque tous les aspects du processus, sauf pour ce qui est de répondre aux questions détaillées, tandis que les demandeurs du PNHA attribuent des cotes plus faibles à la facilité à se conformer aux exigences de la demande et à réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande. Les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à estimer qu'il était facile de détailler le calendrier du projet et de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à estimer qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande, de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande et de répondre aux questions détaillées (de même que les demandeurs du PNHA). Les demandeurs du PNHA ont aussi plus tendance à dire qu'il était facile de se conformer aux exigences de la demande. Les demandeurs du FA ont moins tendance à dire qu'il était facile de détailler le calendrier du projet.

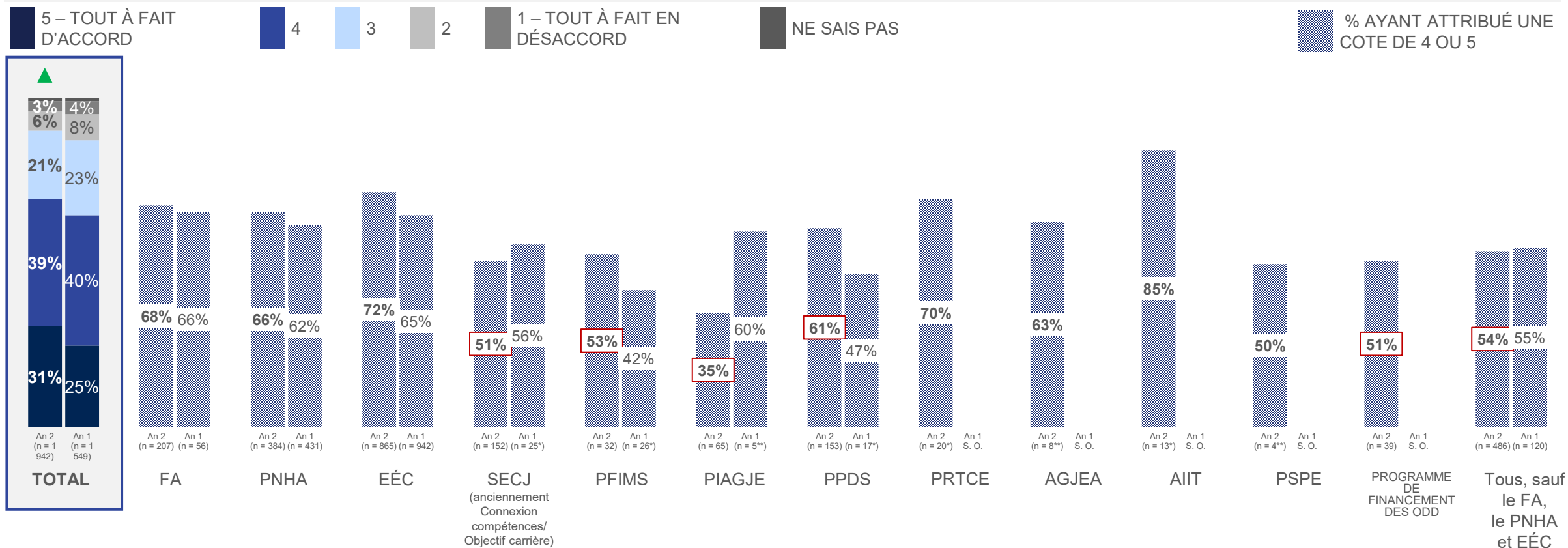
Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant [PROGRAMME]?

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Objec tif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROG RAMM E DE FINAN CEME NT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC		
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120	
Se conformer aux exigences de la demande	80 % ▲	77 %	69 %	75 %	75 % ▲	68 %	83 %	79 %	77 %	64 %	78 %	54 %	46 %	40 %	68 %	53 %	85 %	50 %	46 %	75 %	56 %	66 %	57 %	
Comprendre les exigences de la demande	76 % ▲	73 %	68 %	80 %	72 %	68 %	79 % ▲	73 %	71 %	72 %	59 %	39 %	45 %	60 %	67 %	65 %	65 %	50 %	46 %	75 %	51 %	62 %	62 %	
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	60 % ▼	75 %	70 %	70 %	78 %	76 %	55 %	72 %	56 %	42 %	48 %	40 %	56 %	77 %	75 %	38 %	23 %	50 %	54 %	55 %	60 %	
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]	74 % ▲	69 %	58 %	61 %	69 %	65 %	78 % ▲	70 %	62 %	68 %	63 %	35 %	46 %	40 %	60 %	41 %	70 %	25 %	39 %	75 %	46 %	57 %	56 %	
Répondre aux questions détaillées	70 % ▲	64 %	69 %	68 %	67 % ▲	60 %	72 % ▲	64 %	71 %	68 %	66 %	42 %	49 %	40 %	67 %	41 %	75 %	38 %	46 %	50 %	56 %	63 %	55 %	
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	59 %	66 %	62 %	61 %	71 %	68 %	41 %	60 %	59 %	39 %	46 %	40 %	50 %	29 %	50 %	25 %	31 %	25 %	44 %	46 %	43 %	

Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable

- Sept demandeurs sur dix (70 %, en hausse de 5 points) estiment que le temps requis pour compléter la demande était raisonnable, une proportion plus élevée qu'à l'an 1 (65 %).
- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont moins tendance à estimer que le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.



Q9. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et où 5 correspond à « Tout à fait d'accord », veuillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.

Base : tous les répondants

Méthode utilisée pour présenter la demande par programme

- La moitié des demandeurs (51 %) ont soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne, et un peu plus du tiers (35 %) l'a fait en utilisant le compte/portail Web des SELSC. Un demandeur sur dix (10 %) a téléchargé les documents de la demande et les a soumis par courriel, et 3 % les ont téléchargés et envoyés par la poste.
- Les demandeurs d'EÉC et du programme de la SECJ ont plus tendance à avoir soumis leur demande en utilisant le compte/portail Web des SELSC, tandis que les demandeurs de tous les programmes, sauf EÉC, ont plus tendance à avoir téléchargé les documents de demande et les avoir soumis par courriel.
- Par rapport à l'an 1, les demandeurs du PNHA et d'EÉC ont moins tendance à avoir téléchargé la demande et à l'avoir envoyée par courriel ou par la poste.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande?

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Objec tif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROG RAMM E DE FINAN CEME NT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120
J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne	51 %	s. o.	45 %	s. o.	52 %	s. o.	53 %	s. o.	21 %	s. o.	25 %	s. o.	34 %	s. o.	36 %	s. o.	30 %	50 %	15 %	-	26 %	30 %	s. o.
J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des SELSC	35 %	s. o.	11 %	s. o.	16 %	s. o.	41 %	s. o.	57 %	s. o.	13 %	s. o.	26 %	s. o.	12 %	s. o.	15 %	-	23 %	75 %	23 %	26 %	s. o.
J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel	10 % ▼	13 %	36 %	41 %	21 % ▼	40 %	3 % ▼	9 %	18 %	4 %	50 %	62 %	40 %	60 %	47 %	59 %	55 %	38 %	39 %	-	49 %	40 %	40 %
J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste	3 %	4 %	4 %	2 %	7 % ▼	15 %	2 % ▼	4 %	1 %	-	6 %	-	-	-	3 %	6 %	-	-	8 %	-	-	2 %	2 %
J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada	1 % ▼	2 %	1 %	4 %	2 %	3 %	0 %	2 %	1 %	-	-	-	-	20 %	1 %	-	-	-	-	-	3 %	1 %	4 %
Mon député a présenté la demande en mon nom	0 %	0 %	1 %	-	1 %	1 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 %
Autre	0 %	s. o.	2 %	s. o.	0 %	s. o.	-	s. o.	2 %	s. o.	3 %	s. o.	-	s. o.	-	s. o.	-	13 %	-	-	-	1 %	s. o.
Aucune de ces méthodes	1 %	1 %	1 %	-	0 %	1 %	1 %	1 %	-	-	3 %	-	-	-	1 %	6 %	-	-	15 %	25 %	-	1 %	3 %

Q10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande? Veuillez choisir une seule réponse.

Raisons du choix de la méthode de présentation par programme

- La raison la plus fréquente pour laquelle les demandeurs ont présenté leur demande au moyen de la méthode utilisée, et de loin, est que c'était la façon la plus facile ou la plus simple pour faire une demande (51 %, en hausse de 4 points), suivie par le fait que cette façon paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement (21 %, en baisse de 3 points) ou que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer (16 %, en baisse de 5 points).
- Les demandeurs d'EÉC (qui ont surtout utilisé le formulaire à remplir en ligne ou le portail Web des SELSC) ont plus tendance à dire que c'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande. Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer, tandis que les demandeurs du FA ont plus tendance à dire qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter une demande. Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont plus tendance à dire que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer, qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter une demande ou que c'était la seule méthode disponible.
- Par rapport à l'an 1, les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à dire que c'était la méthode la plus facile et moins tendance à mentionner que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer (tout comme les demandeurs du FA) ou qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de le faire. Les demandeurs du PNHA ont moins tendance à dire que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande?

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Objec tif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROG RAMM E DE FINAN CEME NT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : tous les demandeurs, sauf ceux qui ont répondu « Aucune de ces méthodes » à la Q10 – n =	1 929	1 539	205	56	383	428	861	936	152	25*	31	26*	65	5**	151	16*	20*	8**	11*	3**	39	480	117
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande	51 % ▲	47 %	36 %	45 %	39 %	40 %	55 % ▲	47 %	40 %	48 %	45 %	39 %	37 %	40 %	36 %	19 %	45 %	63 %	36 %	100 %	28 %	37 %	40 %
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	21 %	18 %	23 %	13 %	24 % ▼	30 %	20 %	17 %	17 %	20 %	36 %	42 %	22 %	40 %	22 %	19 %	5 %	-	-	-	15 %	19 %	18 %
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer	16 % ▼	21 %	14 % ▼	27 %	21 %	17 %	14 % ▼	21 %	24 %	12 %	13 %	12 %	17 %	-	25 %	38 %	25 %	13 %	27 %	-	28 %	24 %	24 %
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande	6 % ▼	9 %	16 %	7 %	6 %	4 %	6 % ▼	9 %	11 %	4 %	-	-	6 %	20 %	12 %	6 %	10 %	13 %	18 %	-	8 %	10 %	6 %
C'était la seule méthode disponible	4 %	5 %	6 %	7 %	6 %	4 %	3 %	5 %	6 %	16 %	3 %	4 %	15 %	-	5 %	19 %	10 %	-	9 %	-	18 %	9 %	11 %
Autre	2 %	2 %	4 %	2 %	4 %	4 %	2 %	1 %	3 %	-	3 %	4 %	3 %	-	-	-	5 %	13 %	9 %	-	3 %	2 %	2 %

Raisons du choix de la méthode de présentation par méthode

- Peu importe la méthode choisie, la plupart des demandeurs (51 %) disent avoir utilisé cette méthode parce que c'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande.
- Les demandeurs qui ont présenté une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne ont plus tendance à avoir choisi cette méthode parce que c'était la façon la plus facile pour faire une demande. Les demandeurs qui ont téléchargé la demande et l'ont envoyée par la poste ont plus tendance à estimer que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement. Les demandeurs qui ont présenté leur demande en utilisant le portail Web des SELSC ont plus tendance à dire qu'ils l'ont fait parce que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer, et les demandeurs ceux qui ont téléchargé la demande et l'ont soumise ensuite par courriel ont plus tendance à dire qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter une demande.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande?

	TOTAL	J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne	J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des SELSC	J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel	J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste	J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada	Mon député a présenté ma demande en mon nom
Base : tous les demandeurs, sauf ceux qui ont répondu « Aucune de ces méthodes » à la Q10 – n =	1 929	890	585	362	63	16*	3**
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande	51 %	56 %	46 %	45 %	41 %	46 %	78 %
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	21 %	18 %	22 %	23 %	31 %	19 %	22 %
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer	16 %	13 %	22 %	12 %	-	33 %	-
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande	6 %	7 %	5 %	10 %	2 %	-	-
C'était la seule méthode disponible	4 %	5 %	3 %	6 %	6 %	-	-
Autre	2 %	2 %	2 %	4 %	20 %	2 %	-

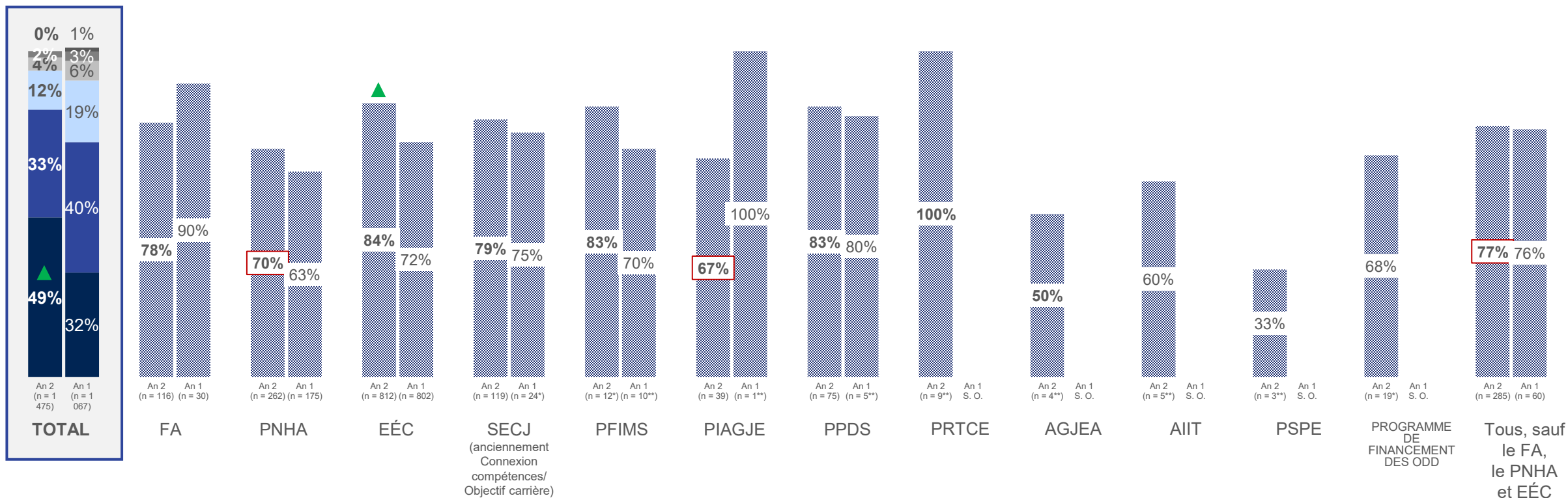
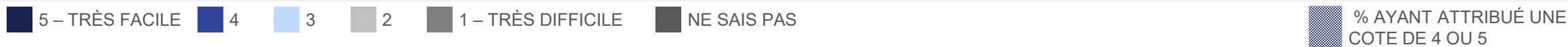
Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Veuillez choisir une seule raison.



Facilité de présentation de la demande en utilisant le portail Web

- Huit demandeurs sur dix (82 %, en hausse de 10 points) qui ont soumis leur demande en ligne trouvent que le processus était facile, une proportion beaucoup plus élevée qu'à l'an 1 (72 %).
- Les demandeurs du PNHA ou du PIAGJE ont moins tendance que les autres demandeurs à estimer qu'il était facile de présenter leur demande en ligne.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'ÉÉC ont plus tendance à dire qu'il était facile de présenter leur demande en ligne.

A-t-il été difficile ou facile de soumettre votre demande en ligne?



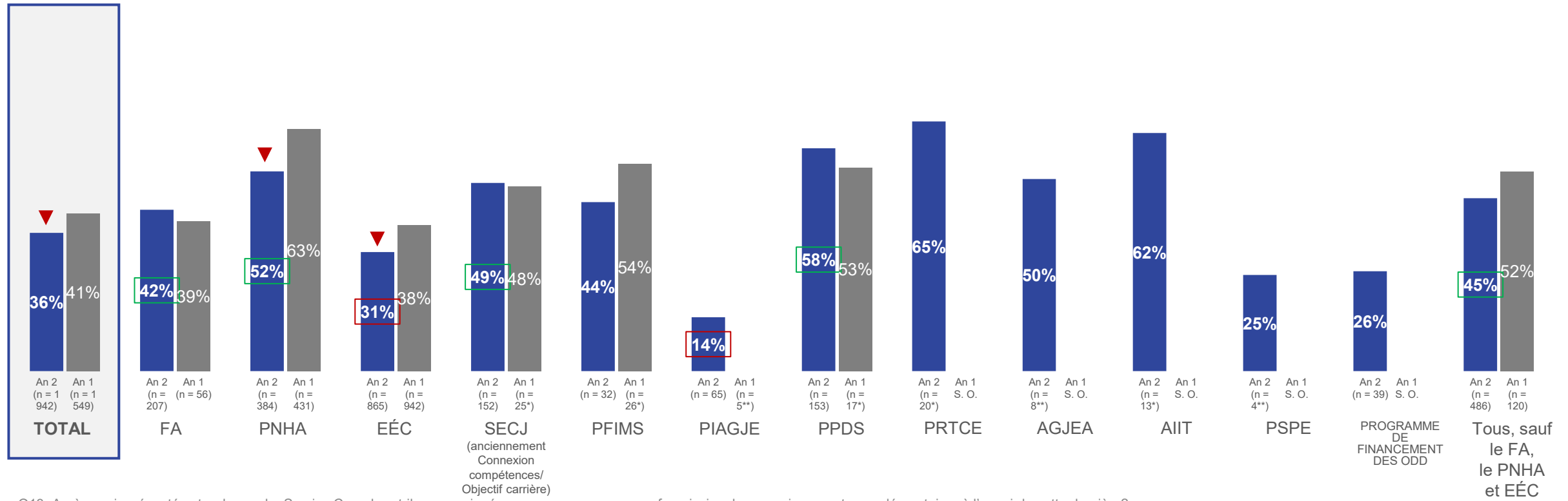
Q12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », a-t-il été difficile ou facile de soumettre votre demande en ligne?

Base : demandeurs ayant soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne le compte/portail Web des SELSC

Communication de Service Canada pour demander des renseignements supplémentaires – % Oui

- Service Canada a communiqué avec moins de quatre demandeurs sur dix (36 %, en baisse de 5 points) pour qu'ils fournissent des renseignements supplémentaires à l'appui de leur demande, une proportion beaucoup moins élevée qu'à l'an 1 (41 %).
- Les demandeurs du PPDS, du PNHA, du FA et du programme de la SECJ ont plus tendance à avoir reçu une communication de Service Canada, tandis que les demandeurs d'ÉEC et du PIAGJE ont moins tendance à en avoir reçu une.
- Par rapport à l'an 1, une plus faible proportion des demandeurs du PNHA et d'ÉEC ont reçu une communication leur demandant des renseignements supplémentaires.

Après avoir présenté votre demande, Service Canada a-t-il communiqué avec vous pour que vous fournissiez des renseignements supplémentaires à l'appui de cette dernière? – % Oui



Q13. Après avoir présenté votre demande, Service Canada a-t-il communiqué avec vous pour que vous fournissiez des renseignements supplémentaires à l'appui de cette dernière?
Base : tous les répondants

Raison de la communication de Service Canada

- La raison la plus courante pour laquelle Service Canada a communiqué avec les demandeurs est de loin l'éclaircissement sur l'information contenue dans la demande (55 %, en hausse de 3 points). Viennent ensuite les documents ou les renseignements manquants (23 %, en hausse de 2 points) ou les modifications requises du modèle de budget (15 %, en hausse de 8 points). Les documents ou renseignements manquants dans la demande sont plus souvent le fait de demandeurs du FA et du PNHA, tandis que les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont plus tendance à avoir dû apporter des modifications au modèle de budget ou à avoir été informés que leur organisation n'était pas admissible.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à avoir reçu une communication pour qu'ils apportent des modifications au modèle de budget, tandis que les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont moins tendance à avoir reçu une telle communication (et à être appelés à clarifier l'information contenue dans leur demande).

Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous?

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Objec tif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROGRAMM E DE FINANCEME NT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 1
	Base : demandeurs ayant reçu une communication de Service Canada pour leur demander de fournir des renseignements supplémentaires – n =	776	721	86	22*	198	272	271	362	75	12*	14*	14*	9**	0	87	9**	13*	4**	8**	1**	10*	221
Éclaircissement sur l'information contenue dans ma demande	55 %	52 %	58 %	64 %	46 %	51 %	59 %	52 %	48 %	58 %	79 %	79 %	44 %	-	46 %	56 %	85 %	50 %	63 %	-	30 %	47 %	71 %
Documents ou renseignements manquants dans ma demande	23 %	21 %	40 %	41 %	44 %	49 %	16 %	16 %	19 %	33 %	-	7 %	11 %	-	38 %	22 %	-	25 %	25 %	-	20 %	27 %	16 %
Modifications requises du modèle de budget	15 %	7 %	12 %	5 %	20 %	17 %	13 %	4 %	39 %	17 %	29 %	21 %	22 %	-	15 %	56 %	15 %	50 %	50 %	-	20 %	23 %	42 %
Mon organisation ou mon projet n'était pas admissible	1 %	2 %	2 %	5 %	1 %	1 %	0 %	2 %	-	8 %	7 %	-	33 %	-	6 %	-	-	-	-	-	10 %	5 %	3 %
Question en suspens concernant une demande antérieure	2 %	1 %	5 %	-	1 %	2 %	3 %	0 %	-	-	-	-	11 %	-	1 %	-	-	-	-	-	10 %	2 %	0 %
Autre	12 %	30 %	9 %	-	8 %	7 %	13 %	35 %	16 %	17 %	-	14 %	11 %	-	16 %	11 %	15 %	-	-	100 %	40 %	17 %	15 %
Ne sais pas	4 %	3 %	1 %	9 %	5 %	1 %	4 %	3 %	4 %	-	-	-	-	-	4 %	-	-	50 %	13 %	-	-	4 %	0 %

Q14. Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : demandeurs ayant reçu une communication de Service Canada pour leur demander de fournir des renseignements supplémentaires

* Échantillonnage de petite taille

** Échantillonnage de très petite taille



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

APRÈS LA DEMANDE

Décision

11

Méthode utilisée pour le suivi avant de recevoir la décision

- Dans l'ensemble, moins de demandeurs qu'à l'an 1 ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision de financement. Parmi ceux qui l'ont fait, les raisons les plus courantes étaient de vérifier l'état de leur demande (24 %, en baisse de 12 points), d'obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement (14 %, en baisse de 11 points) et de modifier leur demande (9 %, en baisse de 9 points).
- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, ont plus tendance à dire qu'ils ont communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement. Comparativement à l'an 1, les demandeurs d'EÉC et du PNHA ont moins tendance à dire qu'ils ont communiqué avec Service Canada pour une raison ou une autre avant de recevoir la décision de financement.

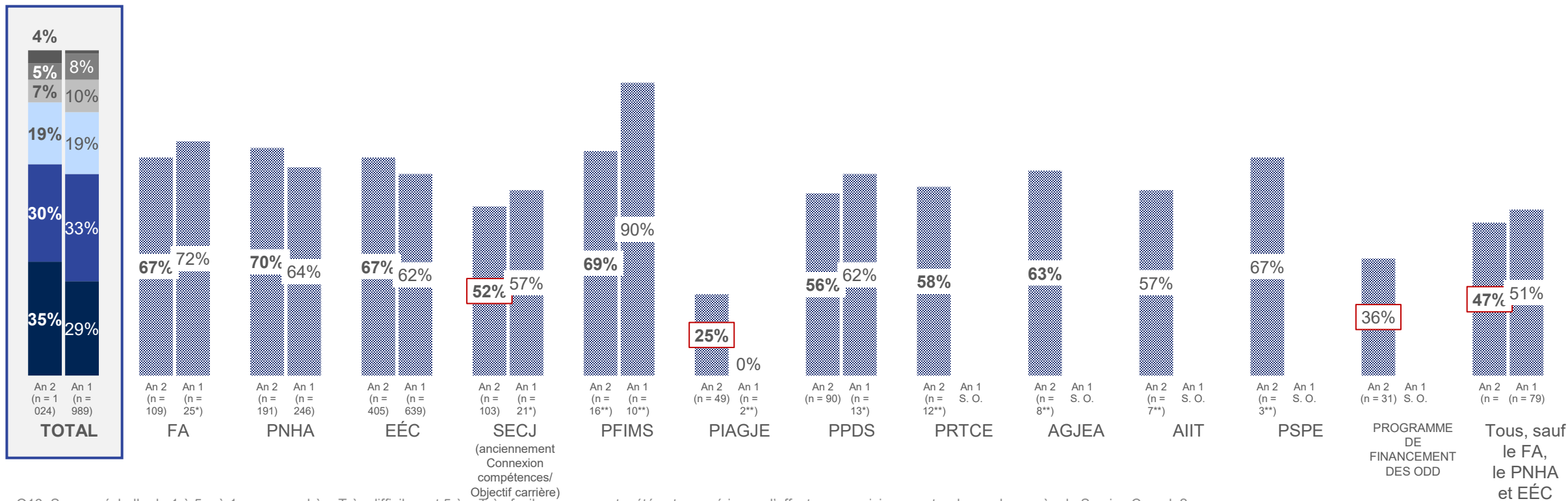
Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement?

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Obj ectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJE A	AIIT	PSPE	PRO GRAM ME DE FINANC EMENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13**	4**	39	486	120
Pour vérifier l'état de votre demande	24 %▼	36 %	30 %	29 %	24 %	28 %	21 %▼	37 %	42 %	52 %	31 %	23 %	52 %	20 %	40 %	53 %	50 %	50 %	39 %	25 %	54 %	44 %	43 %
Pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement	14 %▼	25 %	10 %	18 %	12 %▼	17 %	12 %▼	26 %	28 %	40 %	16 %	19 %	39 %	20 %	22 %	24 %	30 %	50 %	8 %	50 %	56 %	32 %	38 %
Pour modifier votre demande	9 %▼	18 %	7 %	5 %	6 %	8 %	11 %▼	19 %	6 %	4 %	9 %	-	5 %	-	3 %	6 %	5 %	13 %	-	-	3 %	4 %	4 %
Pour retirer votre demande	1 %	1 %	-	-	0 %	-	1 %	1 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 %
Autre	13 %	13 %	13 %	11 %	15 %	13 %	13 %	13 %	11 %	16 %	-	-	14 %	20 %	10 %	18 %	-	25 %	15 %	25 %	13 %	11 %	11 %
Ne sais pas	51 %▲	34 %	47 %	55 %	50 %▲	43 %	53 %▲	32 %	32 %	16 %	50 %	62 %	25 %	60 %	41 %	24 %	40 %	-	46 %	25 %	21 %	33 %	30 %

Facilité du suivi

- Les deux tiers des demandeurs (65 %, en hausse de 3 points) qui ont effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision de financement jugent qu'il était facile de le faire, une proportion similaire à celle de l'an 1.
- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC, et particulièrement ceux du programme de la SECJ, du PIAGJE et du Programme de financement des ODD, ont moins tendance à estimer qu'il était facile d'effectuer un suivi.

Comment a été votre expérience d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?



Q16. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment a été votre expérience d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?

Base : demandeurs ayant effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision de financement

Mode de communication de la décision de financement

- Les trois quarts des demandeurs (76 %) ont été informés de la décision de financement par courriel, environ deux sur dix (23 %) en ont été informés par leur député et un sur dix (11 %) en a été informé par téléphone (11 %) ou par l'entremise de son compte des SELSC (7 %).
- Les demandeurs du FA, du programme de la SECJ et du PPDS ont plus tendance à en avoir été informés par téléphone, et les demandeurs du PNHA, par la poste. Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, ont plus tendance à en avoir été informés par courriel (81 %) ou par téléphone (17 %) et ont moins tendance à l'avoir été par leur député ou par l'entremise de leur compte des SELSC.

Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [PROGRAMME]?

	TOTAL	FA	PNHA	EÉC	SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)	PFIMS	PIAGJE	PPDS	PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROGRA MME DE FINANC EMENT DES ODD	Tous les pro gram mes, sauf le FA, le PNHA et EÉC
Base : tous les répondants – n =	1 942	207	384	865	152	32	65	153	20*	8*	13*	4**	39	486
Par courriel	76 %	72 %	77 %	76 %	68 %	84 %	82 %	86 %	80 %	88 %	85 %	50 %	85 %	81 %
En communiquant avec mon député	23 %	5 %	21 %	26 %	24 %	19 %	-	6 %	-	-	-	-	5 %	9 %
Par téléphone	11 %	35 %	12 %	9 %	27 %	9 %	3 %	18 %	5 %	-	8 %	25 %	13 %	17 %
En ligne sur mon compte de SELSC	7 %	2 %	3 %	9 %	7 %	3 %	6 %	3 %	5 %	-	8 %	-	-	4 %
Par la poste	4 %	4 %	7 %	3 %	3 %	3 %	3 %	7 %	-	-	-	-	-	4 %
En recevant un dépôt direct	2 %	2 %	3 %	2 %	-	-	-	5 %	5 %	-	-	-	3 %	3 %
Je n'ai pas reçu de décision de financement	8 %	2 %	5 %	9 %	2 %	-	8 %	1 %	5 %	13 %	8 %	25 %	8 %	4 %



Approbation du financement et satisfaction

- Plus de huit demandeurs sur dix (82 %, en hausse de 8 points) qui ont reçu une approbation pour le financement sont satisfaits de leur expérience, comparativement à un peu moins de la moitié (47 %, en hausse de 6 points) de ceux dont la demande n'a pas été approuvée. Les demandeurs du PNHA qui ont reçu une approbation pour le financement ont plus tendance à être satisfaits que ceux dont la demande a été approuvée, tandis que les demandeurs ayant reçu du financement dans le cadre du programme de la SECJ, du PIAGJE, du PPDS, de l'AIIT et du Programme de financement des ODD ont moins tendance à l'être. Les demandeurs du FA et d'EÉC dont la demande de financement n'a pas été approuvée ont plus tendance à être satisfaits que ceux qui ont essuyé un refus, tandis que les demandeurs qui n'ont pas reçu de financement dans le cadre du PNHA, du programme de la SECJ, du PFIMS, du PIAGJE, du programme d'AGJEA et de l'AIIT ont moins tendance à l'être.
- Dans l'ensemble, plus de neuf demandeurs sur dix déclarent avoir reçu une approbation pour le financement (93 %, en hausse de 3 points), une proportion plus élevée sur le plan statistique qu'à l'an 1. Les demandeurs de tous les programmes, sauf EÉC et le PFIMS, et particulièrement ceux du PIAGJE, du Programme de financement des ODD, du programme d'AGJEA et de l'AIIT, ont moins tendance à avoir obtenu une approbation pour le financement. Par rapport à l'an 1, les demandeurs du PNHA et d'EÉC ont plus tendance à avoir reçu une approbation pour le financement, tandis que les demandeurs du PIAGJE ont moins tendance à en avoir reçu une.
- Par rapport à l'an 1, la satisfaction globale a augmenté chez les demandeurs dont la demande de financement a été approuvée en raison d'une augmentation parmi les demandeurs du PNHA et d'EÉC. Les demandeurs d'EÉC et du programme de la SECJ dont la demande n'a pas été approuvée ont aussi plus tendance à être satisfaits de leur expérience. Les demandeurs du PIAGJE dont la demande de financement a été refusée ont moins tendance à être satisfaits.

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?
Après avoir présenté votre demande à [PROGRAMME], votre organisation a-t-elle reçu une approbation pour le financement?

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Objec tif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROGR AMME DE FINANC EMENT DES ODD
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : tous les répondants – n =	1 820	1 491	203	56	364	392	784	926	149	25*	32	25*	60	3**	151	17*	19*	7**	12*	3**	36
2CS TAUX DE SATISFACTION (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																					
Approuvée	82 % ▲	74 %	86 %	90 %	90 % ▲	85 %	81 % ▲	73 %	68 %	75 %	75 %	79 %	50 %	50 %	74 %	62 %	75 %	100 %	-	100 %	47 %
Refusée	47 %	41 %	56 %	50 %	40 %	39 %	64 % ▲	41 %	25 % ▲	0 %	-	0 %	14 % ▼	100 %	50 %	25 %	-	-	-	-	71 %
% APPROUVÉE OU REFUSÉE																					
Approuvée	93 % ▲	90 %	79 %	68 %	88 % ▲	82 %	97 % ▲	92 %	88 %	80 %	94 %	96 %	13 % ▼	67 %	90 %	77 %	95 %	71 %	67 %	100 %	69 %
Refusée	7 % ▼	10 %	21 %	32 %	12 % ▼	18 %	3 % ▼	8 %	12 %	20 %	5 %	4 %	87 % ▲	33 %	10 %	23 %	5 %	29 %	33 %	-	31 %

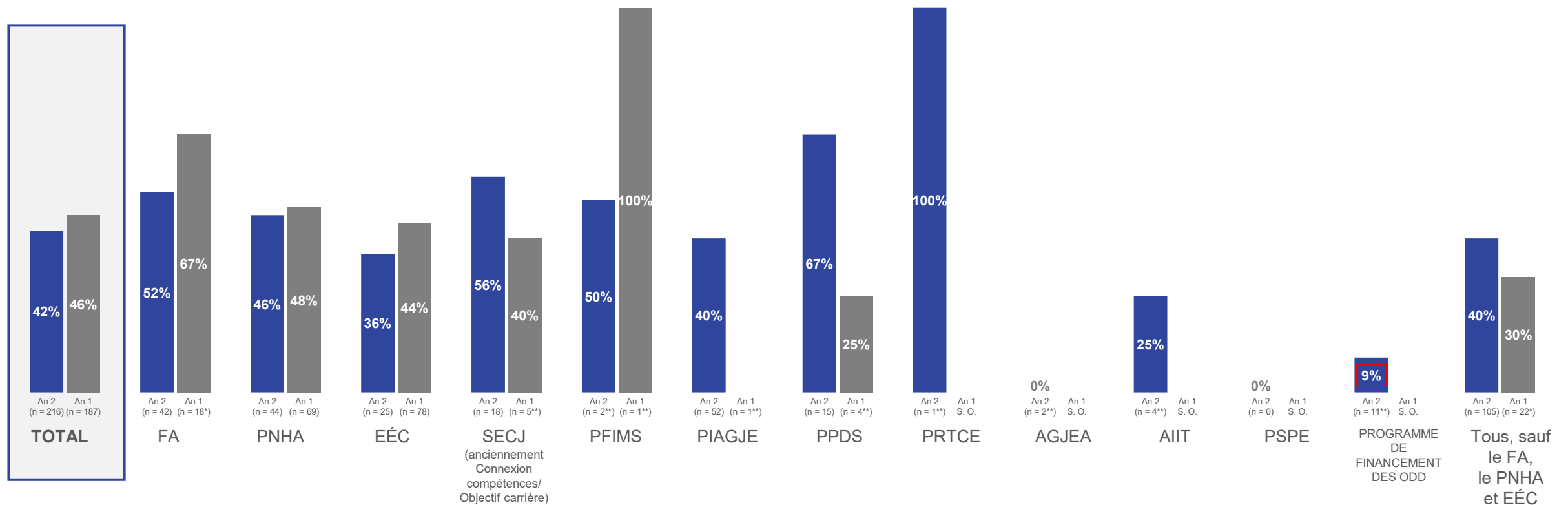
Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

Q18. Après avoir présenté votre demande à [INSCRIRE LE PROGRAMME], votre organisation a-t-elle reçu une approbation pour le financement?

Demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement et auxquels une explication a été fournie – % Oui

- Quatre demandeurs sur dix (42 %, en hausse de 4 points) dont la demande de financement n'a pas été approuvée ont reçu une explication, ce qui est similaire à l'an 1 sur le plan statistique.
- Très peu de différences significatives sur le plan statistique ont été observées par programme en raison de la petite taille de l'échantillonnage; les demandeurs du Programme de financement des ODD ont moins tendance à dire qu'ils n'ont pas reçu d'explication.

Vous avez indiqué que votre organisation n'avait pas reçu d'approbation pour le financement. Avez-vous reçu une explication pourquoi? – % Oui



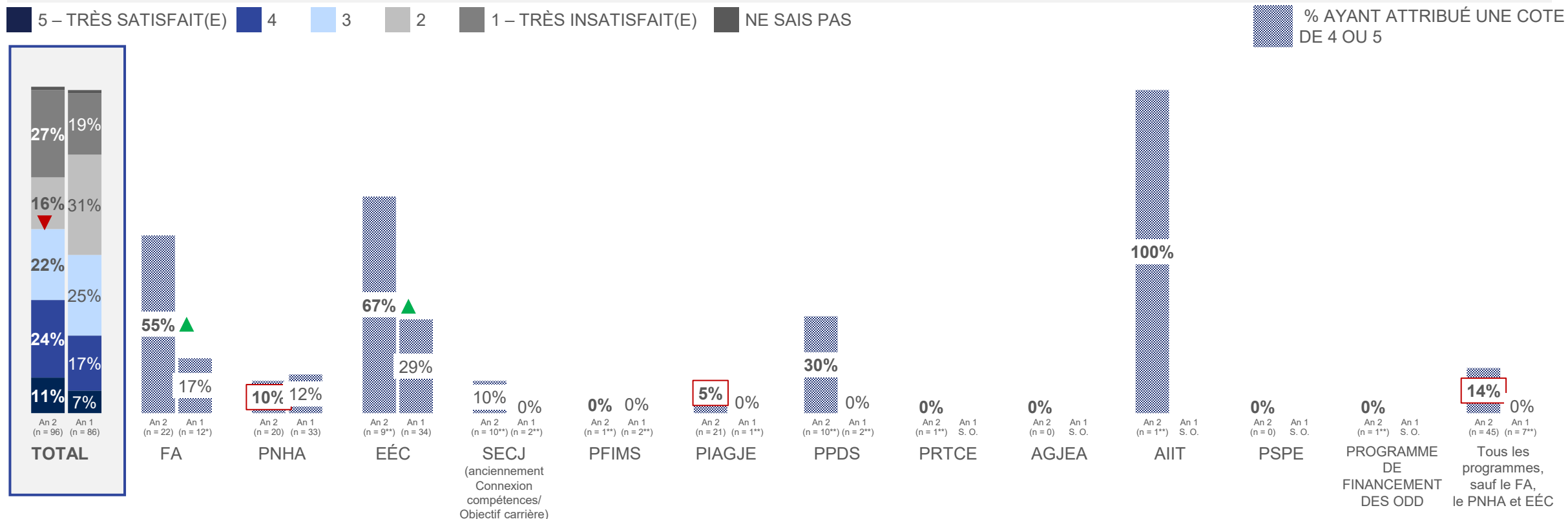
Q19. Vous avez indiqué que votre organisation n'avait pas reçu d'approbation pour le financement. Avez-vous reçu une explication pourquoi?

Base : demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement

Satisfaction à l'égard de l'explication fournie

- Le tiers (35 %, en hausse de 11 points) des demandeurs qui ont reçu une explication à la suite du refus de leur demande de financement s'en disent satisfaits, ce qui est similaire à l'an 1 sur le plan statistique. Une plus faible proportion des demandeurs sont plutôt insatisfaits (16 %, en baisse de 15 points), tandis qu'une plus grande proportion d'entre eux sont très insatisfaits (27 %, en hausse de 8 points) ou plutôt satisfaits (24 %, en hausse de 7 points).
- Les demandeurs du PNHA, du PIAGJE et de tous les programmes, sauf le PNHA, le FA et EÉC, ont moins tendance à être satisfaits de l'explication fournie. Les demandeurs du FA et d'EÉC se disent plus satisfaits de l'explication qu'à l'an 1.

Dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?



Q20. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?

Base : demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement et auxquels une explication a été fournie

Modifications apportées pendant la négociation de l'accord de financement

- Parmi les demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement, plus du tiers (36 %) ont dû modifier le calendrier de leur projet et un quart d'entre eux ont dû modifier la portée de leur projet (26 %) ou apporter une modification relative à la COVID-19 (25 %). Un moins grand nombre de demandeurs ont dû modifier le financement du projet (16 %) et les activités du projet (13 %).
- Les demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement dans le cadre du programme de la SECJ ont plus tendance à dire qu'ils ont dû apporter toutes sortes de modifications, notamment au financement et au calendrier. Les demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement dans le cadre du FA ont moins tendance à dire qu'ils ont dû apporter des modifications. Les bénéficiaires du PNHA ont également moins tendance à dire qu'ils ont dû apporter la plupart des modifications, sauf celle relative à la COVID-19 et la modification des activités du projet.

Une fois que votre projet a débuté et que les particularités de l'accord de financement ont été établies pour [PROGRAMME], avez-vous dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour apporter l'une des modifications suivantes à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement?

AN 2 – TOTAL			FA	PNHA	EÉC	SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)	PFIMS	PIAGJE	PPDS	PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC
			(n = 161)	(n = 320)	(n = 759)	(n = 131)	(n = 30)*	(n = 8)**	(n = 136)	(n = 18)**	(n = 5)**	(n = 8)**	(n = 3)**	(n = 25)*	(n = 364)
Modification du calendrier du projet		36%	13 %	24 %	39 %	66 %	37 %	63 %	29 %	28 %	60 %	63 %	33 %	48 %	43 %
Modification de la portée du projet		26%	13 %	18 %	27 %	47 %	10 %	50 %	19 %	50 %	20 %	75 %	67 %	40 %	31 %
Modification relative à la COVID-19		25%	10 %	35 %	25 %	45 %	23 %	25 %	10 %	28 %	60 %	13 %	33 %	32 %	25 %
Modification du financement du projet		16%	9 %	9 %	15 %	67 %	23 %	38 %	27 %	28 %	20 %	75 %	33 %	28 %	38 %
Modification des activités du projet		13%	11 %	18 %	11 %	32 %	13 %	13 %	9 %	28 %	40 %	13 %	33 %	24 %	19 %
Autre		8%	4 %	3 %	10 %	13 %	7 %	13 %	8 %	6 %	20 %	13 %	33 %	8 %	10 %

Q22. Une fois que votre projet a débuté et que les particularités de l'accord de financement ont été établies pour [INSCRIRE LE PROGRAMME], avez-vous dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour apporter l'une des modifications suivantes à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement?

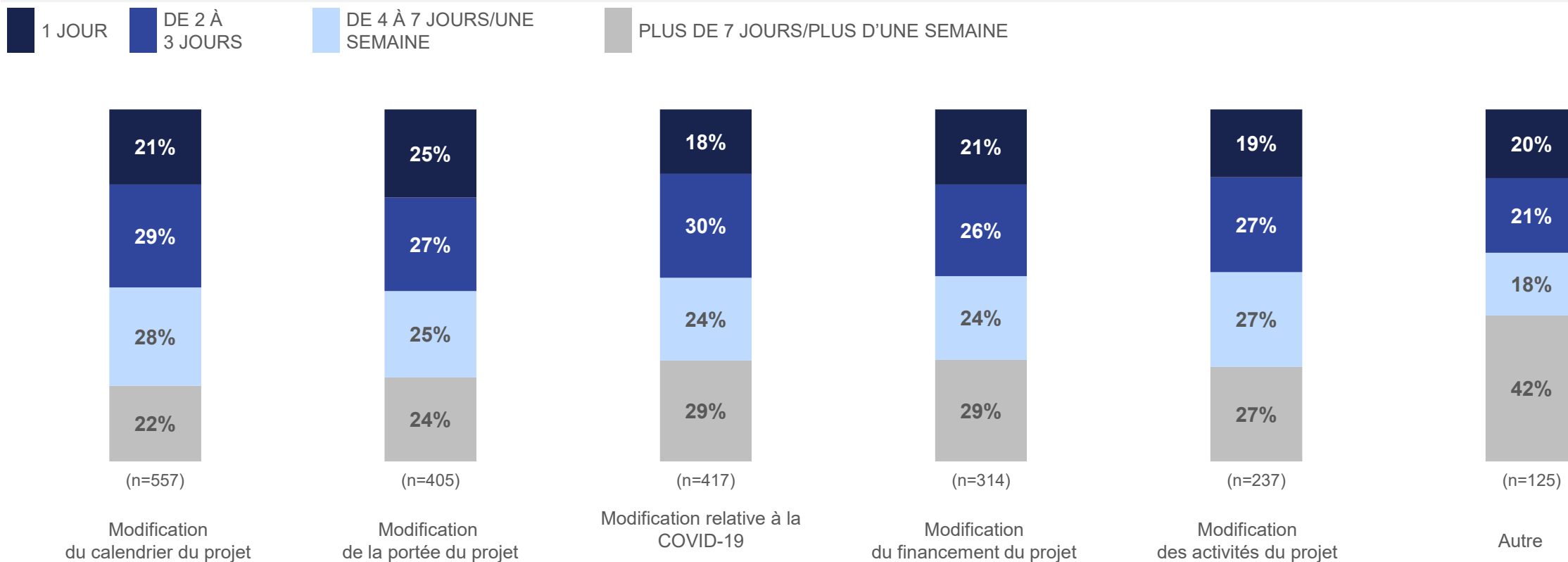
Base : demandeurs ayant reçu une approbation du programme pour le financement (n = 1 604).



Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Environ les trois quarts des demandeurs qui ont dû apporter des modifications ont pu le faire en une semaine, et environ la moitié en moins de trois jours.
- Parmi les demandeurs qui ont dû apporter d'autres types de modifications, quatre sur dix (42 %) affirment qu'il a fallu plus d'une semaine pour les apporter, ce qui laisse entendre qu'il s'agissait de changements plus compliqués à mettre en place. Autrement, il y a peu de variation dans le temps requis pour apporter chaque type de modification.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.

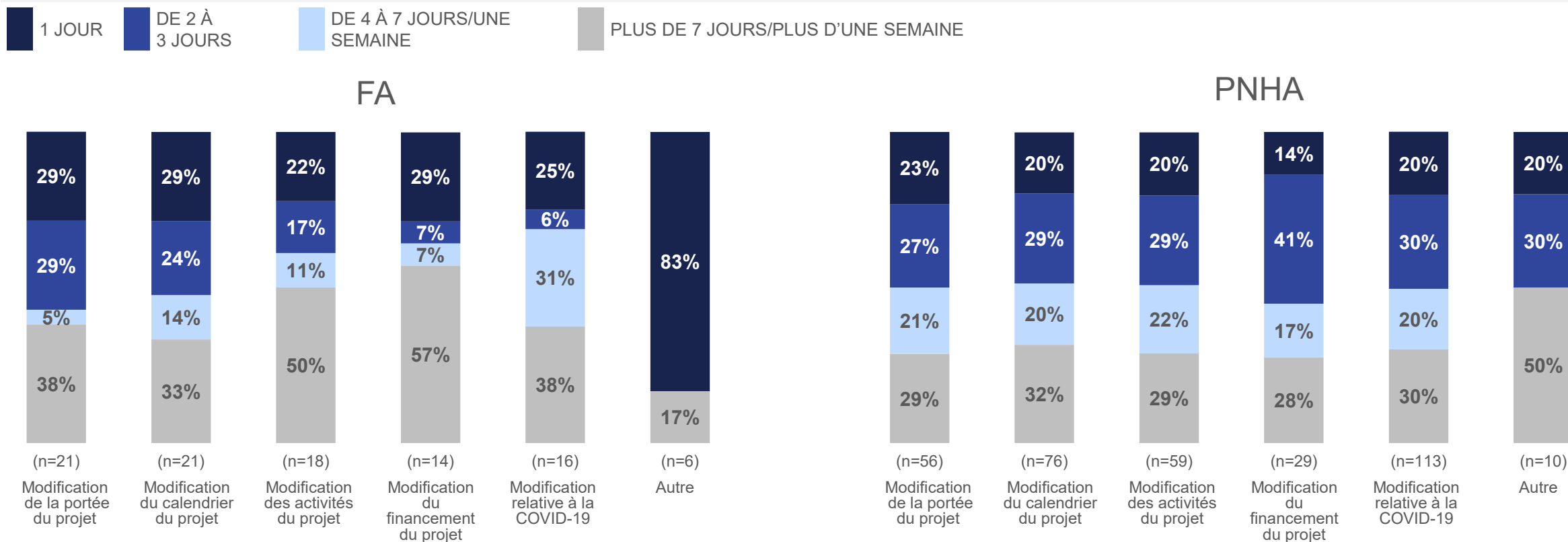


Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
 Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement (n = variable)

Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Bien que la taille de l'échantillonnage soit restreinte, les modifications apportées aux projets dans le cadre du FA ont généralement pris plus de temps, en particulier en ce qui concerne les activités et le financement du projet.
- À l'instar des tendances générales, dans la grande majorité des cas, il a fallu une semaine pour apporter des modifications à des projets dans le cadre du PNHA.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
 Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement (n = variable)

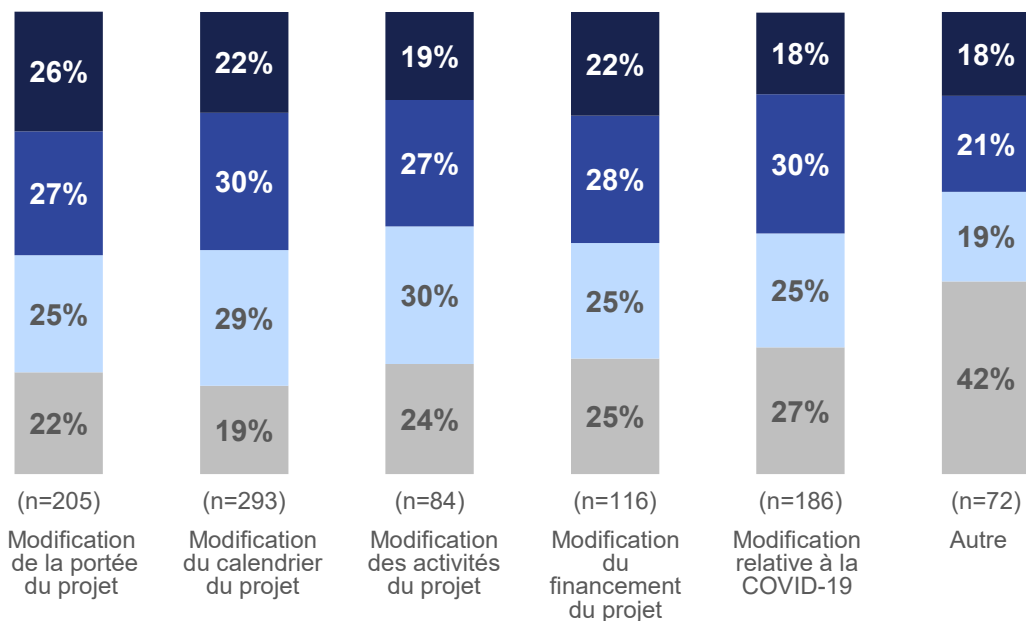
Temps nécessaire pour apporter des modifications

- En général, il a fallu une semaine pour apporter des modifications à des projets dans le cadre d'EÉC, et dans environ la moitié des cas, il a fallu trois jours. Il a fallu plus de temps pour apporter des modifications à des projets dans le cadre du programme de la SECJ, en particulier en ce qui concerne le financement et la portée.

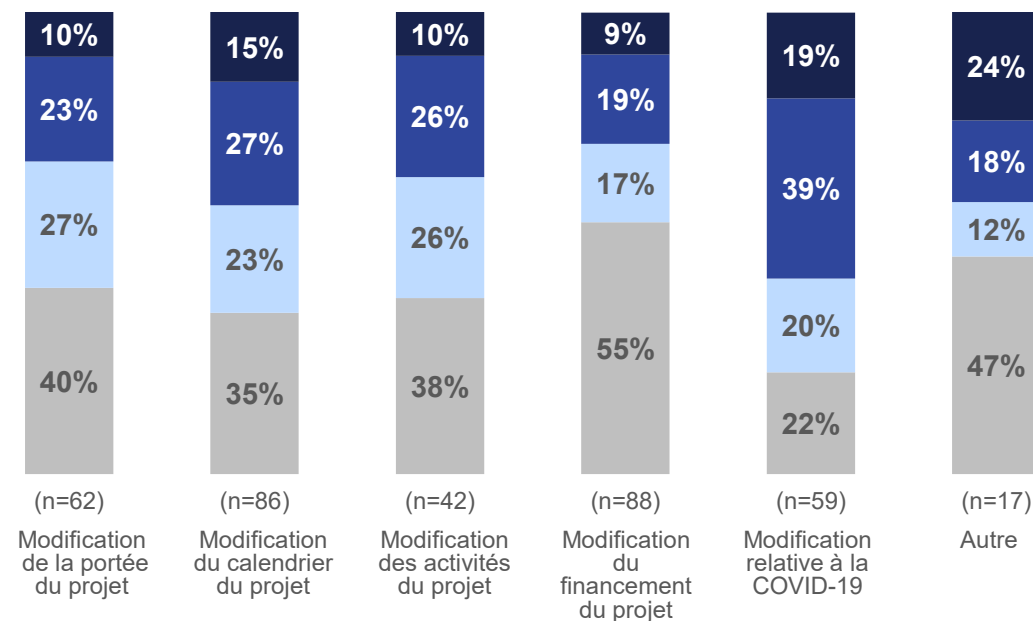
Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.



EÉC



SECJ (anciennement Connexion compétences/Objectif carrière)

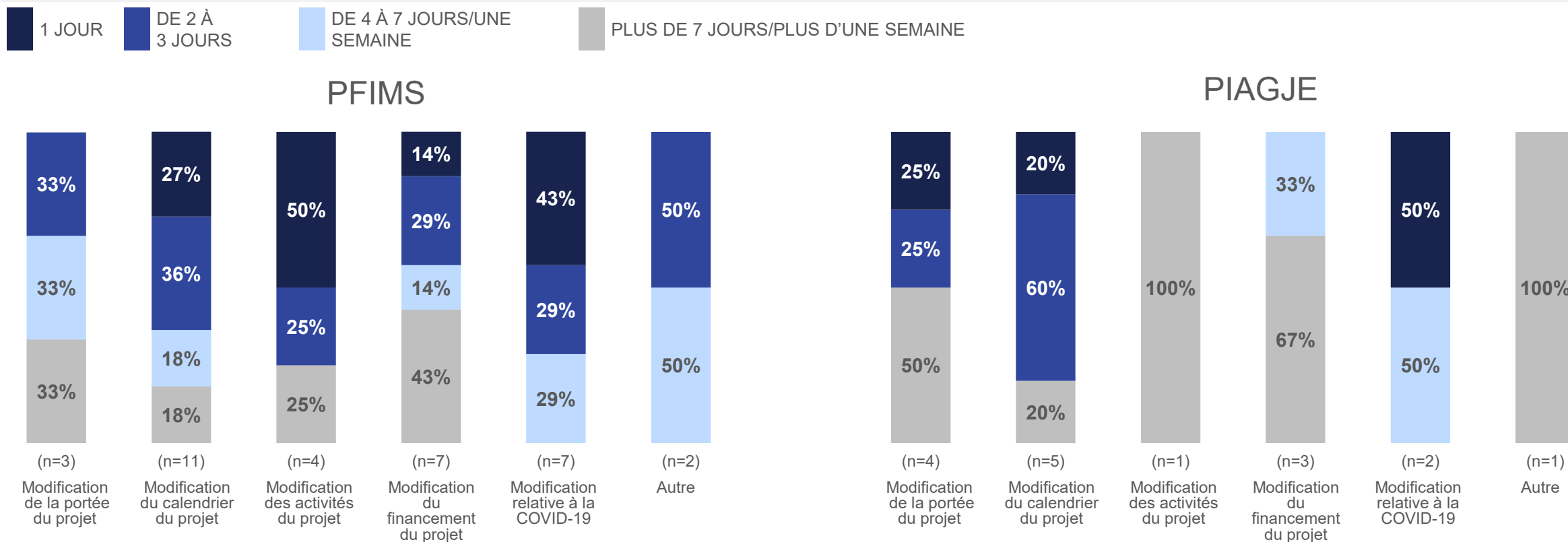


Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement (n = variable)

Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Bien que la taille de l'échantillonnage pour les deux programmes soit restreinte, les modifications apportées à des projets dans le cadre du PFIMS ont été effectuées plus rapidement dans l'ensemble, tandis que les modifications à apporter à des projets dans le cadre du PIAGJE ont pris plus de temps.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement (n = variable)

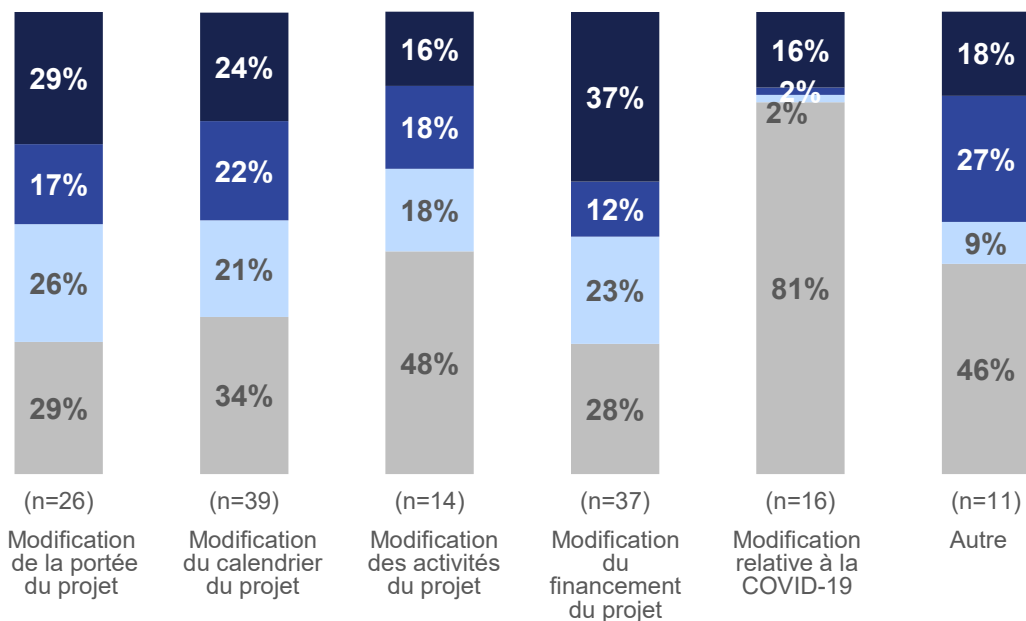
Temps nécessaire pour apporter des modifications

- En général, il a fallu plus de temps pour apporter des modifications à des projets dans le cadre du PPDS et du PRTCE, particulièrement des modifications relatives à la COVID-19 et à la portée des projets dans le cadre du PRTCE.

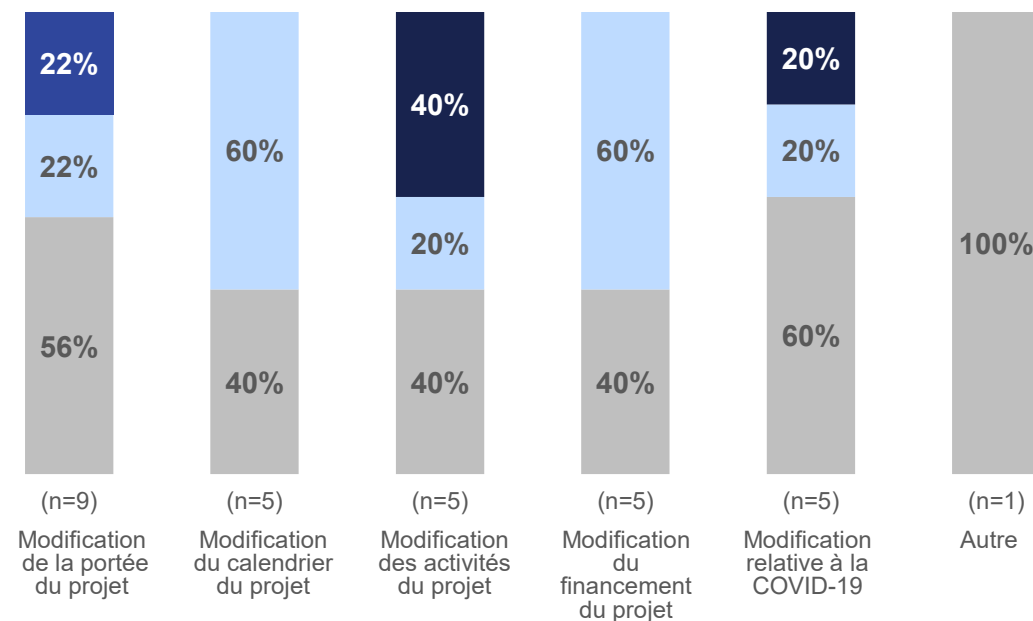
Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.



PPDS



PRTCE



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement (n = variable)

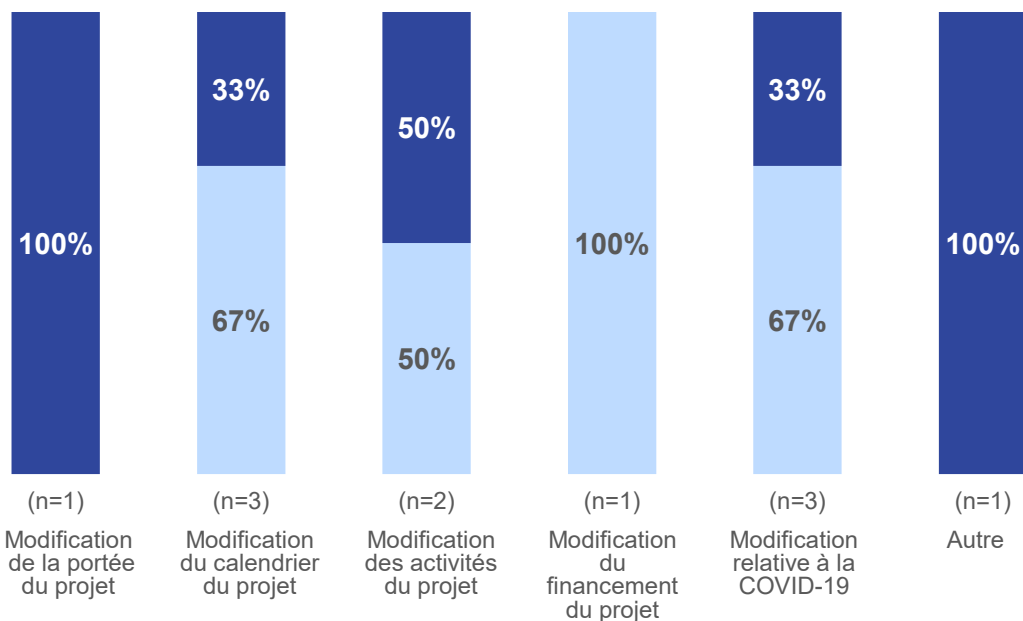
Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Bien que la prudence s'impose étant donné la très petite taille de l'échantillonnage, les modifications apportées à des projets dans le cadre du programme d'AGJEA et de l'AIIT l'ont été plus rapidement dans l'ensemble, et dans aucun cas il n'a fallu plus d'une semaine.

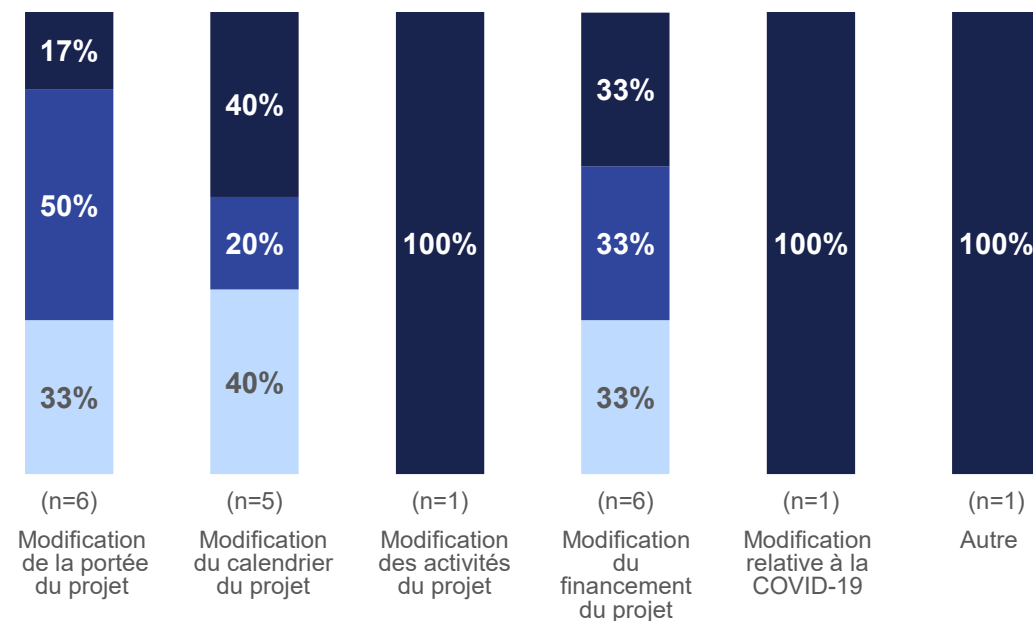
Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.



AGJEA



AIIT



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement (n = variable)

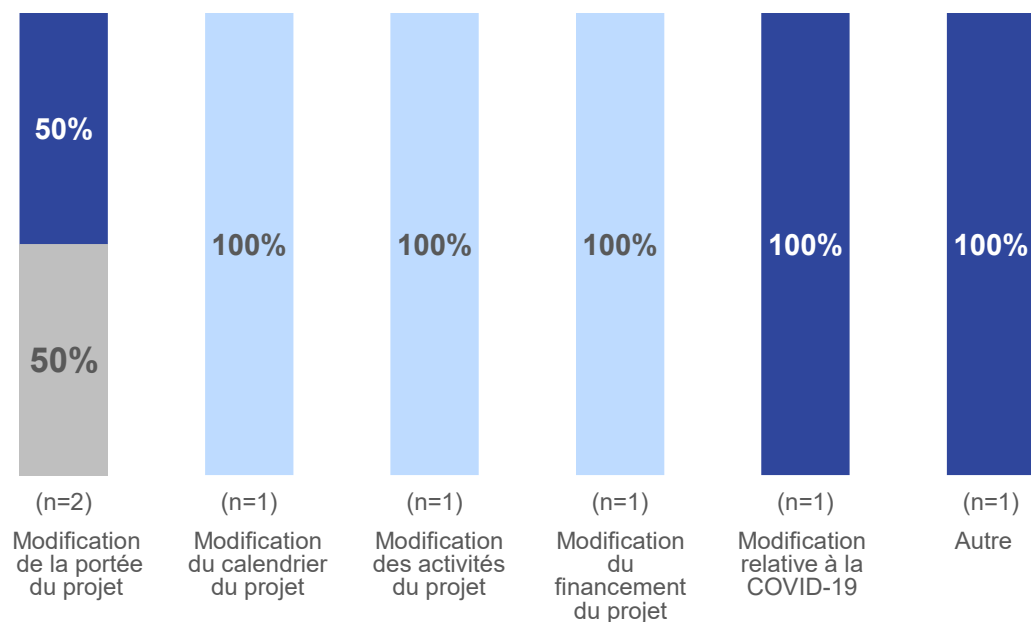
Temps nécessaire pour apporter des modifications

- La plupart des modifications apportées à des projets dans le cadre du Programme de financement des ODD ont nécessité trois jours, sauf en ce qui concerne les modifications du financement et relatives à la COVID-19 qui étaient plus susceptibles de prendre plus d'une semaine.
- Bien que la prudence s'impose étant donné la très petite taille de l'échantillonnage, les modifications apportées à des projets dans le cadre du PSPE l'ont été plus rapidement dans l'ensemble.

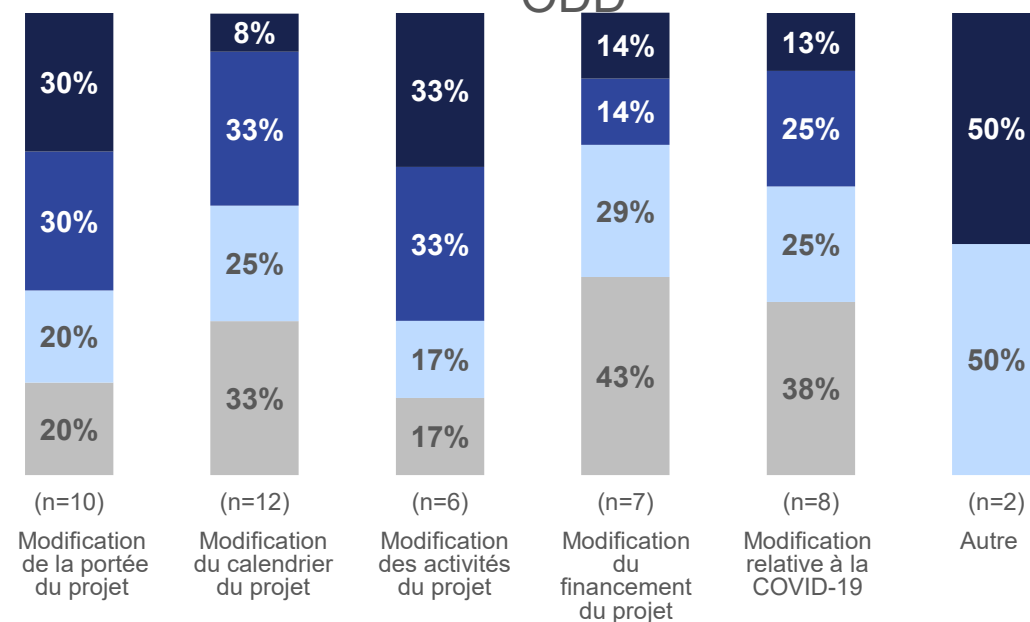
Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable.



PSPE



PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement (n = variable)

APRÈS L'ENTENTE

Contrôle, suivi et clôture

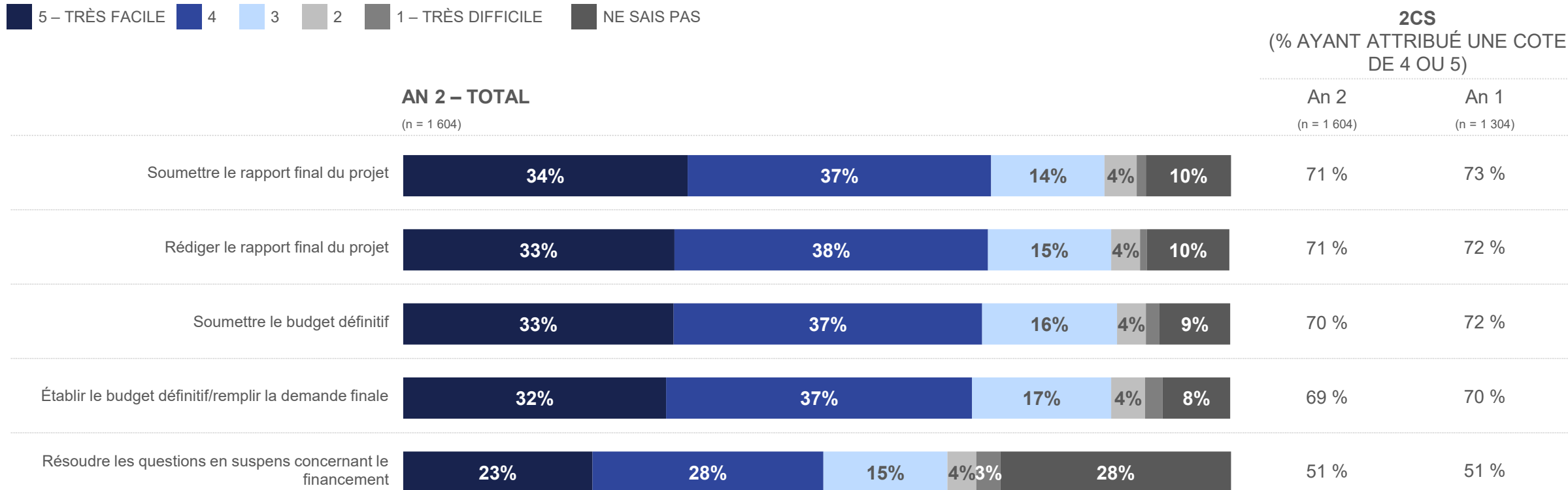
12

Facilité à finaliser l'entente de financement

- Une forte majorité de demandeurs sont d'avis qu'il a été facile de remplir chaque aspect associé à la finalisation de l'accord de financement, et les cotes sont similaires à celles de l'an 1.
- Les demandeurs ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de soumettre le rapport final du projet (71 %, en hausse de 2 points), de rédiger le rapport final du projet (71 %, en baisse de 1 point), de soumettre le budget final (70 %, en baisse de 2 points) et d'établir le budget définitif/remplir la demande finale (69 %, en baisse de 1 point). Les demandeurs sont moins nombreux à estimer qu'il a été facile de résoudre les questions en suspens concernant le financement (51 %, inchangé).

Comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE LE PROGRAMME]?

5 – TRÈS FACILE 4 3 2 1 – TRÈS DIFFICILE NE SAIS PAS



Q24. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE LE PROGRAMME]?

Sélectionnez une réponse par élément.

Base : demandeurs ayant reçu une approbation du programme pour le financement (n = 1 604).

Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

* Échantillonnage de petite taille

** Échantillonnage de très petite taille

Facilité à finaliser l'entente de financement par programme

- Les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à dire qu'il a été facile de remplir la plupart des aspects associés à la finalisation de l'accord de financement, tandis que les demandeurs de presque tous les autres programmes (sauf le PNHA) ont moins tendance à être de cet avis.
- Comparativement à l'an 1, la facilité d'exécution des divers aspects associés à la finalisation récolte des cotes plus faibles de la part des demandeurs qui ont reçu du financement dans le cadre du FA et du programme de la SECJ.

Comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE LE PROGRAMME]?

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																											
	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Ob jectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE		AGJEA		AIIT		PSPE		PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD		Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Base : demandeurs ayant reçu une approbation pour le financement – n =	1 604	1 304	161	38	320	323	759	848	131	20*	30	24*	8**	2**	136	13*	15*	S. O.	5**	S. O.	8**	S. O.	3**	S. O.	25*	S. O.	364	95
Soumettre le rapport final du projet	71 %	73 %	33 % ▼	61 %	68 %	67 %	77 %	74 %	49 % ▼	80 %	30 %	38 %	13 %	50 %	32 %	54 %	33 %	-	20 %	-	25 %	-	33 %	-	36 %	-	36 % ▼	56 %
Rédiger le rapport final du projet	71 %	72 %	36 % ▼	55 %	65 %	66 %	77 %	73 %	44 % ▼	70 %	27 %	29 %	13 %	50 %	29 %	46 %	33 %	-	40 %	-	25 %	-	33 %	-	32 %	-	33 % ▼	52 %
Soumettre le budget définitif	70 %	72 %	42 % ▼	71 %	68 %	67 %	74 %	72 %	42 % ▼	70 %	53 %	54 %	38 %	50 %	41 %	46 %	44 %	-	40 %	-	38 %	-	33 %	-	44 %	-	42 % ▼	53 %
Établir le budget définitif/remplir la demande finale	69 %	70 %	41 % ▼	66 %	66 %	68 %	74 %	71 %	42 %	65 %	47 %	54 %	25 %	50 %	38 %	39 %	44 %	-	60 %	-	25 %	-	33 %	-	32 %	-	39 %	50 %
Résoudre les questions en suspens concernant le financement	51 %	51 %	29 % ▼	47 %	46 %	51 %	54 %	51 %	47 %	65 %	37 %	38 %	25 %	50 %	27 %	46 %	50 %	-	20 %	-	38 %	-	33 %	-	32 %	-	34 % ▼	50 %

Q24. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE LE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément.

Base : demandeurs ayant reçu une approbation du programme pour le financement (n = 1 604).

NORMES DE SERVICE

13

Connaissance des normes de service

- Près de la moitié des demandeurs (48 %, en hausse de 11 points) sont au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée, un peu plus de 4 demandeurs sur 10 (43 %, en hausse de 9 points) sont au courant de la norme de service relative au délai pour accuser réception d'une demande de financement et un peu moins de 4 demandeurs sur 10 (39 %) sont au courant de la norme de service relative au délai de notification d'une décision de financement.
- Les demandeurs du PNHA et du PFIMS ont plus tendance à être au courant des normes de service relatives au délai pour accuser réception d'une demande et au délai pour informer de la décision de financement, tandis que les demandeurs de tous les programmes, sauf le PAE, le PNHA et EÉC, ont moins tendance à l'être.
- Les résultats associés au délai à la notification d'une décision de financement devraient être interprétés avec prudence, puisque cette norme était nouvelle pour l'année financière 2021-2022 et qu'elle n'était peut-être pas en vigueur au moment où l'organisation a présenté sa demande.

Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant de ces normes de service? – % Oui

An 2 – Total	% OUI												
	FA (n = 207)	PNHA (n = 384)	EÉC (n = 865)	SECJ (anciennement Connexion compétences/Objectif carrière) (n = 152)	PFIMS (n = 32)*	PIAGJE (n = 65)	PPDS (n = 153)	PRTCE (n = 20)*	AGJEA (n = 8)**	AIIT (n = 13)**	PSPE (n = 4)**	PROGRAMME DE FINANCEMENT DES ODD (n = 39)*	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC (n = 486)
<p>Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée (Pour les contributions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la réception des documents de demande remplis. Pour les subventions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la date approuvée de début du projet.)</p> <p>48%</p> <p><i>En hausse de 11 points par rapport à l'an 1</i></p>	47 %	53 %	47 %	46 %	59 %	26 %	42 %	50 %	38 %	39 %	50 %	39 %	41 %
<p>Délai pour accuser réception d'une demande de financement (dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande)</p> <p>43%</p> <p><i>En hausse de +9 points par rapport à l'an 1</i></p>	42 %	49 %	42 %	40 %	63 %	40 %	36 %	55 %	38 %	46 %	25 %	44 %	40 %
<p>Délai de notification d'une décision de financement (de 84 à 154 jours civils à partir de la date de réception ou de la date de fin du processus de réception, selon les caractéristiques de la méthode de réception et le volet du programme)</p> <p>39%</p>	33 %	51 %	38 %	29 %	59 %	20 %	25 %	40 %	50 %	39 %	25 %	33 %	29 %

Incidence de la connaissance des normes de service – Accusé de réception de la proposition

- Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai pour accuser réception d'une demande ont plus tendance que les autres à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble. Ils sont plus satisfaits des modes de service utilisés, notamment du site Web du gouvernement du Canada et du soutien téléphonique et par courriel d'un bureau de Service Canada, et ils ont moins tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Ils ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du service, notamment la rapidité et la clarté du processus dans l'ensemble, la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes, la clarté du processus de résolution des problèmes et la facilité d'obtenir de l'aide.
- Par rapport à l'an 1, les demandeurs qui ne sont pas au courant de la norme de service relative au délai pour accuser réception d'une demande ont plus tendance à être satisfaits dans l'ensemble et à attribuer des cotes élevées au service reçu par l'entremise du portail Web des SELSC et du site Web du gouvernement du Canada et au courriel de soutien d'un bureau de Service Canada, ainsi qu'à plusieurs aspects du service. Une plus faible proportion des demandeurs des deux groupes ont éprouvé un problème au cours de leur expérience et attribuent des cotes plus élevées à la rapidité du service.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

An 2	An 1	An 2	An 1
AU COURANT		PAS AU COURANT	
83 %	80 %	73 %	64 %

	AU COURANT		PAS AU COURANT	
	An 2	An 1	An 2	An 1
J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME				
% Oui	18 % ▼	26 %	26 % ▼	39 %

SATISFACTION À L'ÉGARD DU MODE DE SERVICE				
	An 2	An 1	An 2	An 1
Soutien par courriel d'un agent du programme	83 %	87 %	75 %	77 %
Portail Web des SELSC	78 %	74 %	74 % ▲	63 %
Site Web du gouvernement du Canada	74 %	75 %	68 % ▲	61 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	74 %	74 %	67 % ▲	60 %
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	67 %	68 %	55 %	58 %

	AU COURANT		PAS AU COURANT	
	An 2	An 1	An 2	An 1
ÉCART LE PLUS IMPORTANT EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5 PAR RAPPORT AU TOTAL)				
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	76 % ▲	71 %	59 % ▲	49 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	78 %	74 %	63 % ▲	50 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	78 %	75 %	64 % ▲	54 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	76 %	75 %	66 % ▲	57 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	75 %	73 %	65 % ▲	55 %

Incidence de la connaissance des normes de service – Émission du paiement

- Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement ont plus tendance que les autres à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble. Ils sont plus satisfaits des modes de service utilisés, notamment du site Web du gouvernement du Canada et du soutien par courriel d'un agent du programme ou d'un bureau de Service Canada, et ils ont moins tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Ils ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du service, notamment la rapidité du processus, la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes, la clarté du processus de résolution des problèmes, la clarté du processus dans l'ensemble et la facilité d'obtenir de l'aide.
- Comparativement à l'an 1, la satisfaction a augmenté chez les demandeurs des deux groupes, et ces derniers sont moins nombreux à avoir eu éprouvé un problème. Les demandeurs qui ne sont pas au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement ont aussi plus tendance à attribuer des cotes élevées au service reçu par l'entremise du portail Web des SELSC et du site Web du gouvernement du Canada et au soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, ainsi qu'à plusieurs aspects du service.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)			
An 2	An 1	An 2	An 1
AU COURANT		PAS AU COURANT	
84 % ▲	78 %	71 % ▲	65 %

	AU COURANT		PAS AU COURANT	
	An 2	An 1	An 2	An 1
J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME				
% Oui	17 % ▼	26 %	27 % ▼	40 %
SATISFACTION À L'ÉGARD DU MODE DE SERVICE				
Soutien par courriel d'un agent du programme	83 %	85 %	73 %	78 %
Portail Web des SELSC	79 %	73 %	73 % ▲	63 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	77 %	75 %	64 %	59 %
Site Web du gouvernement du Canada	75 %	75 %	67 % ▲	61 %
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	65 %	66 %	56 %	59 %

	AU COURANT		PAS AU COURANT	
	An 2	An 1	An 2	An 1
ÉCART LE PLUS IMPORTANT EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5 PAR RAPPORT AU TOTAL)				
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	80 %	76 %	62 % ▲	54 %
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	75 % ▲	69 %	58 % ▲	49 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	79 %	76 %	63 % ▲	56 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	77 %	74 %	62 % ▲	50 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	77 %	74 %	62 % ▲	54 %

Incidence de la connaissance des normes de service – Notification de la décision

- Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai pour informer de la décision de financement ont plus tendance que les autres à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble. Ils sont plus satisfaits de pratiquement tous les modes de service utilisés et ont moins tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Ils ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du service, notamment la clarté du processus, la rapidité dans l'ensemble, la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes, la clarté du processus de résolution des problèmes et la facilité d'obtenir de l'aide.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)		
	AU COURANT	PAS AU COURANT
	85 %	73 %
	AU COURANT	PAS AU COURANT
J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME		
% Oui	19 %	24 %
SATISFACTION À L'ÉGARD DU MODE DE SERVICE		
Soutien par courriel d'un agent du programme	84 %	74 %
Portail Web des SELSC	82 %	72 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	75 %	66 %
Site Web du gouvernement du Canada	75 %	68 %
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	65 %	58 %

	AU COURANT	PAS AU COURANT
ÉCART LE PLUS IMPORTANT EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5 PAR RAPPORT AU TOTAL)		
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	80 %	63 %
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	77 %	60 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	79 %	65 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	78 %	66 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	80 %	65 %

ACS PLUS

14

Communautés aidées par la demande de financement

- Pratiquement tous les demandeurs (97 %) indiquent que le financement demandé aiderait au moins l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes présentés. Près des trois quarts (73 %) des organisations ayant présenté une demande affirment que le financement soutiendrait les 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 %). Comparativement à l'an 1, une plus grande proportion des organisations indiquent que le financement aiderait les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique et les personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs, tandis qu'une plus faible proportion d'entre elles indiquent que le financement aiderait les personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux.
- Les demandeurs du programme de la SECJ, du PPDS ou du PNHA ont plus tendance à déclarer que le financement aiderait au moins un des groupes mentionnés, alors que les demandeurs du PSPE ont moins tendance à le dire. Fait notable, les demandeurs du programme de la SECJ et, dans une moindre mesure, ceux du PFIMS, ont plus tendance à aider plusieurs groupes.

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes suivants?

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/Objectif if carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROG RAMM E DE FINAN CEMEN T DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EÉC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120
Au moins un (REGR.)	97 %	-	98 %	-	99 %	-	96 %	-	100 %	-	100 %	-	95 %	-	100 %	-	95 %	88 %	100 %	75 %	92 %	98 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des jeunes	73 %	-	44 %	-	28 %	-	83 %	-	96 %	-	69 %	-	51 %	-	75 %	-	10 %	50 %	62 %	75 %	64 %	72 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des femmes	63 %	64 %	47 %	43 %	60 %	63 %	64 % ▲	65 %	75 %	76 %	91 %	96 %	75 %	60 %	65 %	53 %	55 %	63 %	62 %	75 %	72 %	70 %	68 %
Les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique	62 % ▲	58 %	39 %	32 %	51 %	56 %	64 %	58 %	77 %	76 %	88 %	85 %	77 % ▲	20 %	81 % ▲	47 %	55 %	50 %	62 %	25 %	69 %	76 %	68 %
Les personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socioéconomique	53 %	-	44 %	-	55 %	-	52 %	-	77 %	-	63 %	-	75 %	-	61 %	-	20 %	63 %	31 %	50 %	62 %	65 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs	52 % ▲	45 %	32 %	29 %	35 %	38 %	54 % ▲	46 %	69 %	64 %	81 %	85 %	59 %	20 %	96 % ▲	18 %	25 %	13 %	85 %	25 %	51 %	74 % ▲	51 %
Les personnes qui s'identifient comme des Autochtones	45 %	48 %	33 %	38 %	35 %	41 %	47 %	48 %	77 %	68 %	88 %	100 %	60 %	20 %	21 %	35 %	-	88 %	62 %	50 %	62 %	48 % ▼	60 %
Les personnes qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique	43 %	42 %	84 %	91 %	49 %	51 %	40 %	40 %	71 %	56 %	50 %	54 %	48 %	40 %	28 %	47 %	5 %	13 %	54 %	25 %	44 %	43 % ▼	58 %
Les personnes qui s'identifient comme des nouveaux arrivants au Canada	41 %	-	32 %	-	38 %	-	40 %	-	57 %	-	69 %	-	62 %	-	67 %	-	80 %	25 %	54 %	25 %	41 %	59 %	-
Les personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gays, bisexuelles, queers ou d'autres minorités sexuelles	40 %	-	31 %	-	32 %	-	42 %	-	63 %	-	69 %	-	35 %	-	27 %	-	20 %	50 %	31 %	50 %	33 %	39 %	-

Q34. Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes suivants?

Communautés aidées par la demande de financement (suite)

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes suivants?

	TOTAL		FA		PNHA		EÉC		SECJ (anciennement Connexion compétences/ Objectif carrière)		PFIMS		PIAGJE		PPDS		PRTC E	AGJE A	AIIT	PSPE	PROGR AMME DE FINANC EMENT DES ODD	Tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2	An 2
Base : tous les répondants – n =	1 942	1 549	207	56	384	431	865	942	152	25*	32	26*	65	5**	153	17*	20*	8**	13*	4**	39	486	120
Au moins un (REGR.)	97 %	-	98 %	-	99 %	-	96 %	-	100 %	-	100 %	-	95 %	-	100 %	-	95 %	88 %	100 %	75 %	92 %	98 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des aînés	37 %	-	71 %	-	96 %	-	26 %	-	8 %	-	31 %	-	12 %	-	43 %	-	5 %	25 %	23 %	25 %	39 %	29 %	-
Les personnes qui s'identifient comme transsexuelles, non binaires, d'un autre genre, de diverses identités de genre ou queers	37 %	-	30 %	-	28 %	-	39 %	-	62 %	-	66 %	-	37 %	-	25 %	-	20 %	50 %	39 %	50 %	36 %	38 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des immigrants ou des résidents non permanents	35 %	-	28 %	-	37 %	-	33 %	-	45 %	-	50 %	-	60 %	-	58 %	-	80 %	25 %	31 %	25 %	36 %	51 %	-
Les personnes qui s'identifient comme bispirituelles ou LGBTQIA+ autochtones	33 %	-	25 %	-	27 %	-	35 %	-	59 %	-	59 %	-	28 %	-	16 %	-	10 %	50 %	31 %	50 %	33 %	32 %	-
Les communautés minoritaires de langue française ou anglaise	29 %	-	24 %	-	31 %	-	29 %	-	32 %	-	56 %	-	43 %	-	29 %	-	5 %	-	54 %	25 %	31 %	31 %	-
Les personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux	27 %	32 %	30 %	30 %	25 %	34 %	27 %	32 %	24 %	36 %	44 %	62 %	26 %	20 %	36 %	24 %	5 %	13 %	23 %	25 %	21 %	29 %	27 %
Les personnes qui s'identifient comme des vétérans	17 %	-	31 %	-	34 %	-	13 %	-	5 %	-	63 %	-	6 %	-	15 %	-	5 %	13 %	8 %	25 %	18 %	13 %	-
Les personnes qui sont en situation d'itinérance et/ou qui sont actuellement sans logement	17 %	-	21 %	-	16 %	-	16 %	-	51 %	-	19 %	-	20 %	-	23 %	-	5 %	38 %	15 %	25 %	15 %	27 %	-
Aucune de ces réponses	3 %	-	2 %	-	1 %	-	4 %	-	-	-	-	-	5 %	-	-	6 %	5 %	13 %	-	25 %	8 %	2 %	-

Q34. Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes suivants?

Profil des demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS PLUS

SATISFACTION GLOBALE
(% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

DEMANDEURS QUI
AIDENT DES
COLLECTIVITÉS VISÉES
PAR L'ACS PLUS

An 2 An 1

77 %▲ 70 %

DEMANDEURS QUI NE LE
FONT PAS

An 2 An 1

73 % 69 %

- La satisfaction globale est semblable chez les demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS PLUS et chez ceux qui ne le font pas. En outre, la satisfaction globale des demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS PLUS a augmenté par rapport à l'an 1.
- Bien que la satisfaction globale soit constante d'un groupe à l'autre, les demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS PLUS ont plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du processus de demande.
- Les demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS PLUS ont également eu un plus grand nombre de contacts au cours de leur expérience, ont plus tendance à exercer leurs activités ou à avoir l'intention de fournir des services dans l'Ouest et les Territoires, ont moins tendance à être les seuls responsables de la demande de financement, ont plus tendance à appartenir à un organisme sans but lucratif et moins tendance à appartenir au secteur public ou privé.

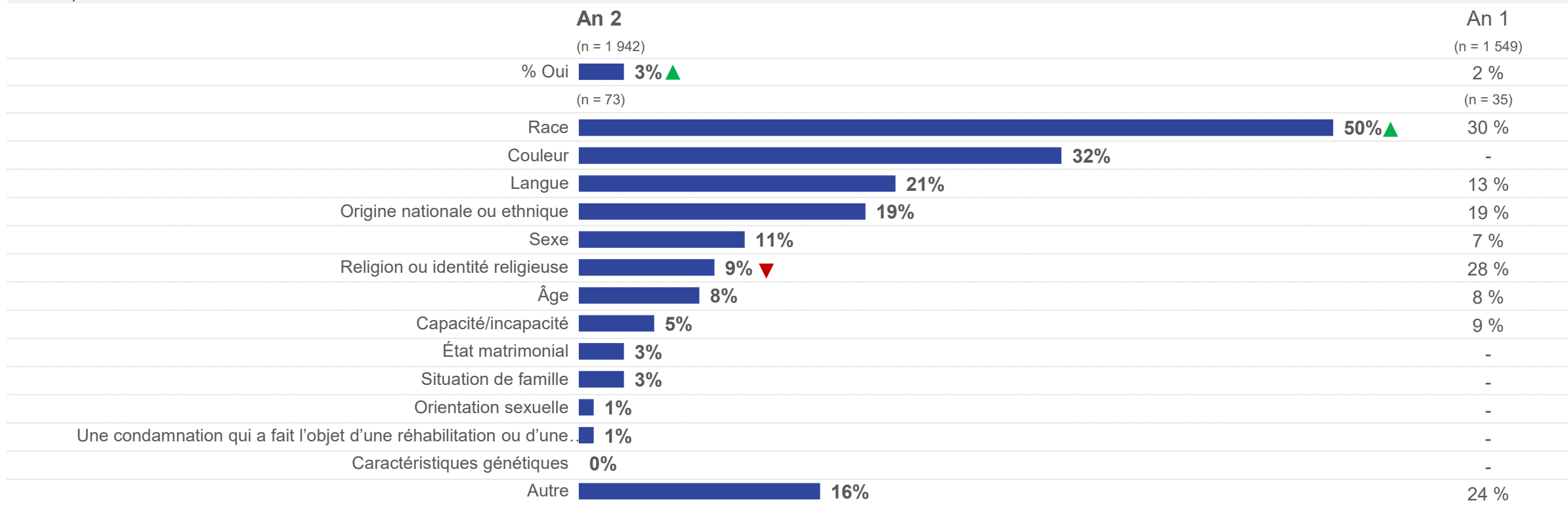
PRINCIPALES DIFFÉRENCES ENTRE LES DEMANDEURS QUI AIDENT DES COLLECTIVITÉS VISÉES PAR L'ACS PLUS ET CEUX QUI NE LE FONT PAS

- Les demandeurs qui aident les collectivités visées par l'ACS PLUS ont plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs caractéristiques de service (comparativement à ceux qui ne le font pas) :
 - *En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair (70 % contre 49 %)*
 - *Comprendre les exigences de la demande (77 % contre 59 %)*
 - *Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme] (80 % contre 63 %)*
 - *Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois (67 % contre 50 %)*
 - *Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin (69 % contre 54 %)*
 - *Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande pour [programme] (78 % contre 64 %)*
 - *Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix (94 % contre 81 %)*
 - *Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien (92 % contre 81 %)*
- Ils ont eu un nombre plus élevé de contacts avec Service Canada (31 % ont été en contact au moins 10 fois, contre 14 %)
- Ils ont plus tendance à exercer leurs activités (33 % contre 16 %) et à avoir l'intention de fournir des services dans l'Ouest ou les Territoires (34 % contre 18 %)
- Ils ont moins tendance à être les seuls responsables de remplir la demande de financement (60 % contre 76 %)
- Ils ont plus tendance à appartenir au secteur sans but lucratif (85 % contre 67 %) et moins tendance à appartenir au secteur public (12 % contre 30 %) ou au secteur privé (14 % contre 28 %)

Discrimination pendant le processus de demande

- Dans l'ensemble, 3 % des demandeurs déclarent avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité pendant leur expérience avec Service Canada. Bien qu'il demeure très faible, ce chiffre est statistiquement plus élevé qu'à l'an 1 (2 %). Les motifs les plus couramment mentionnés par les demandeurs qui ont eu le sentiment d'être victimes de discrimination sont la race ou la couleur; par rapport à l'an 1, une plus grande proportion de demandeurs indiquent la race, tandis qu'une plus faible proportion d'entre eux indiquent la religion ou l'identité religieuse.
- Les demandeurs de l'AGJE, du PPDS et du Programme de financement des ODD ont plus tendance à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité.

En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, tout au long du processus de demande, avez-vous eu l'impression d'une discrimination en raison de votre identité?
Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination?



Q43. En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, **tout au long** du processus de demande, avez-vous eu l'impression d'une discrimination en raison de votre identité?

Q44. Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Remarque : Ces questions étaient facultatives, et les demandeurs n'étaient pas tenus d'y répondre.

ANALYSE PAR GROUPE DE DEMANDEURS

15

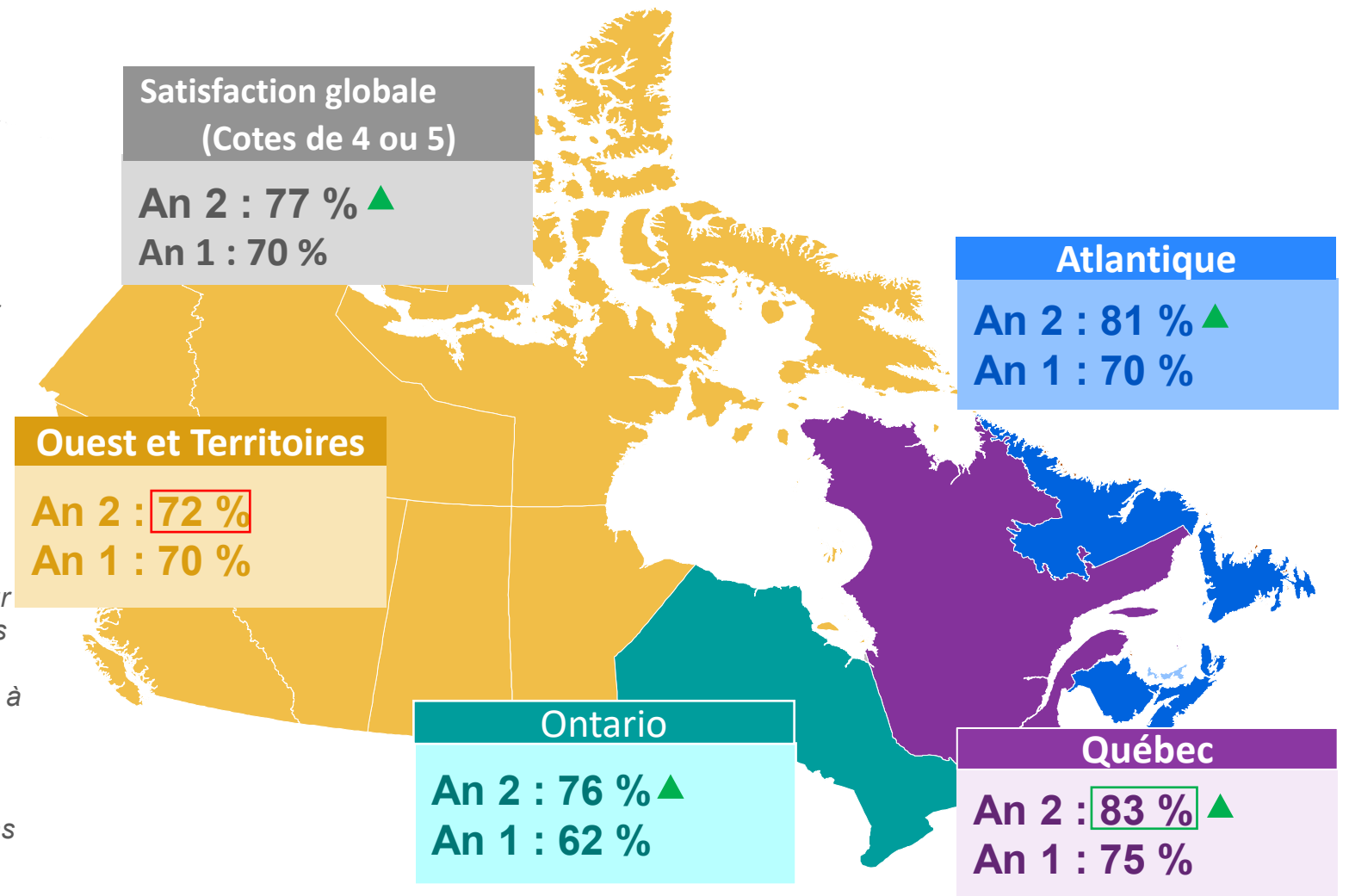
Principales différences selon la région, la complexité du programme, la fréquence des demandes, le nombre d'employés et le secteur d'activité

Satisfaction globale selon la région (d'activité)

- Dans une proportion de huit sur dix (83 %), les organisations ayant présenté une demande qui exercent leurs activités au Québec affichent le taux de satisfaction le plus élevé à l'égard de l'expérience et ont plus tendance que toutes les autres à être satisfaites. Parmi les organisations exerçant leurs activités au 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 toutes les autres.
- Comparativement à l'an 1, la satisfaction a augmenté chez les organisations exerçant leurs activités au Québec, dans les provinces de l'Atlantique et en Ontario.

Remarque : On a posé aux demandeurs une question sur la province ou le territoire où leur organisation exerce ses activités et où elle réalisera les activités du projet afin de mieux comprendre la variation des résultats d'une région à l'autre.

Service Canada exerce ses activités dans cinq régions. Toutefois, étant donné que les demandeurs ne savent pas où leurs demandes ont été traitées, il est difficile de mesurer la satisfaction régionale à cet égard.



Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

Base : tous les répondants

Principales différences selon la région (d'activité) (suite)

- Les demandeurs des provinces de l'Atlantique ont moins tendance que les autres à estimer qu'il a été facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et de réunir les renseignements nécessaires.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs qui exercent leurs activités en Ontario ont plus tendance à être satisfaits du service reçu par l'entremise du portail Web des SELSC et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, à estimer qu'il a été facile de comprendre les renseignements sur le programme et de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et recevoir une approbation pour le financement. Les demandeurs de l'Ouest et des Territoires ont plus tendance à être satisfaits du service offert par l'entremise du portail Web des SELSC et du site Web du gouvernement du Canada, alors que ceux du Canada atlantique ont moins tendance à être satisfaits du soutien téléphonique fourni par un bureau de Service Canada.
- Les demandeurs de toutes les régions ont moins tendance à avoir éprouvé un problème qu'à l'an 1.

	TOTAL		OUEST/TERRITOIRES		ONTARIO		QUÉBEC		ATLANTIQUE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème										
% Oui	22 % ▼	35 %	25 % ▼	34 %	22 % ▼	45 %	21 % ▼	30 %	19 % ▼	26 %
Approbation du financement										
% d'approbation	93 % ▲	90 %	91 %	90 %	95 % ▲	88 %	95 %	91 %	92 %	91 %
Satisfaction à l'égard du mode de service										
Portail Web des SELSC	76 % ▲	67 %	73 % ▲	63 %	75 % ▲	64 %	80 %	72 %	82 %	73 %
Site Web du gouvernement du Canada	71 % ▲	66 %	70 % ▲	63 %	69 %	64 %	71 %	68 %	74 %	70 %
Soutien par courriel d'un bureau de SC	70 % ▲	65 %	66 %	63 %	69 % ▲	58 %	71 %	66 %	71 %	76 %
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	61 %	61 %	55 %	59 %	68 %	59 %	56 %	53 %	58 % ▼	77 %
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Comprendre les renseignements sur [programme]	80 % ▲	76 %	76 %	76 %	81 % ▲	72 %	78 %	75 %	75 %	77 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 % ▲	78 %	82 %	80 %	83 % ▲	76 %	81 %	76 %	74 %	80 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]	79 %	78 %	77 %	77 %	82 %	77 %	79 %	79 %	71 %	80 %



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Principales différences selon la région (d'activité) (suite)

- Les demandeurs du Québec ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada de 1 à 3 fois au cours du processus (moins nombreux sont ceux qui l'ont été 10 fois ou plus) et moins tendance à estimer qu'il a été facile de répondre aux questions détaillées, tandis que ceux du Canada atlantique ont plus tendance à indiquer qu'ils font une demande pour le même programme tous les ans.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs qui exercent leurs activités en Ontario, dans l'Ouest ou dans les Territoires ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de remplir certains aspects du processus de demande (en accord avec les tendances générales), à avoir été en contact avec Service Canada moins souvent (augmentation du nombre de demandeurs l'ayant été de 1 à 3 fois et diminution du nombre de ceux l'ayant été 10 fois ou plus) et à avoir présenté une demande pour la première fois.
- Comparativement à l'an 1, les organisations du Québec ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande et de détailler le calendrier du projet ou à indiquer qu'elles présentent une demande pour le même programme tous les ans. En outre, elles ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada moins souvent (augmentation du nombre de demandeurs l'ayant été de 1 à 3 fois et diminution du nombre de ceux l'ayant été 10 fois ou plus).

	TOTAL		OUEST/TERRITOIRES		ONTARIO		QUÉBEC		ATLANTIQUE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Comprendre les exigences de la demande	76 % ▲	73 %	76 % ▲	70 %	78 % ▲	71 %	73 %	75 %	80 %	76 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]	74 % ▲	69 %	73 % ▲	64 %	75 % ▲	66 %	72 % ▼	78 %	75 %	68 %
Répondre aux questions détaillées	70 % ▲	64 %	72 % ▲	61 %	72 % ▲	65 %	64 %	68 %	72 % ▲	60 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	74 %	75 %	74 %	72 %	72 % ▼	79 %	77 %	76 %
Se conformer aux exigences de la demande	80 %	77 %	79 %	74 %	81 %	77 %	77 %	78 %	84 % ▲	76 %
Contacts avec SC – Nombre total de fois										
De 1 à 3 fois	19 % ▲	12 %	15 % ▲	10 %	16 % ▲	10 %	24 % ▲	17 %	20 % ▲	11 %
De 4 à 6 fois	21 %	19 %	22 % ▲	16 %	18 %	15 %	22 %	24 %	19 %	23 %
De 7 à 9 fois	13 %	15 %	15 %	18 %	14 %	15 %	11 %	12 %	11 %	15 %
10 fois ou plus	28 % ▼	41 %	30 % ▼	44 %	34 % ▼	48 %	23 % ▼	34 %	28 % ▼	37 %
Fréquence des demandes										
Première demande	19 % ▲	13 %	23 % ▲	13 %	20 % ▲	12 %	18 %	14 %	14 %	13 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	19 %	20 %	19 %	20 %	19 %	22 %	21 %	17 %	19 %	18 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	25 %	26 %	25 %	29 %	24 %	26 %	27 %	24 %	21 %	24 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	35 % ▼	41 %	32 % ▼	38 %	34 %	39 %	35 % ▼	43 %	45 %	46 %

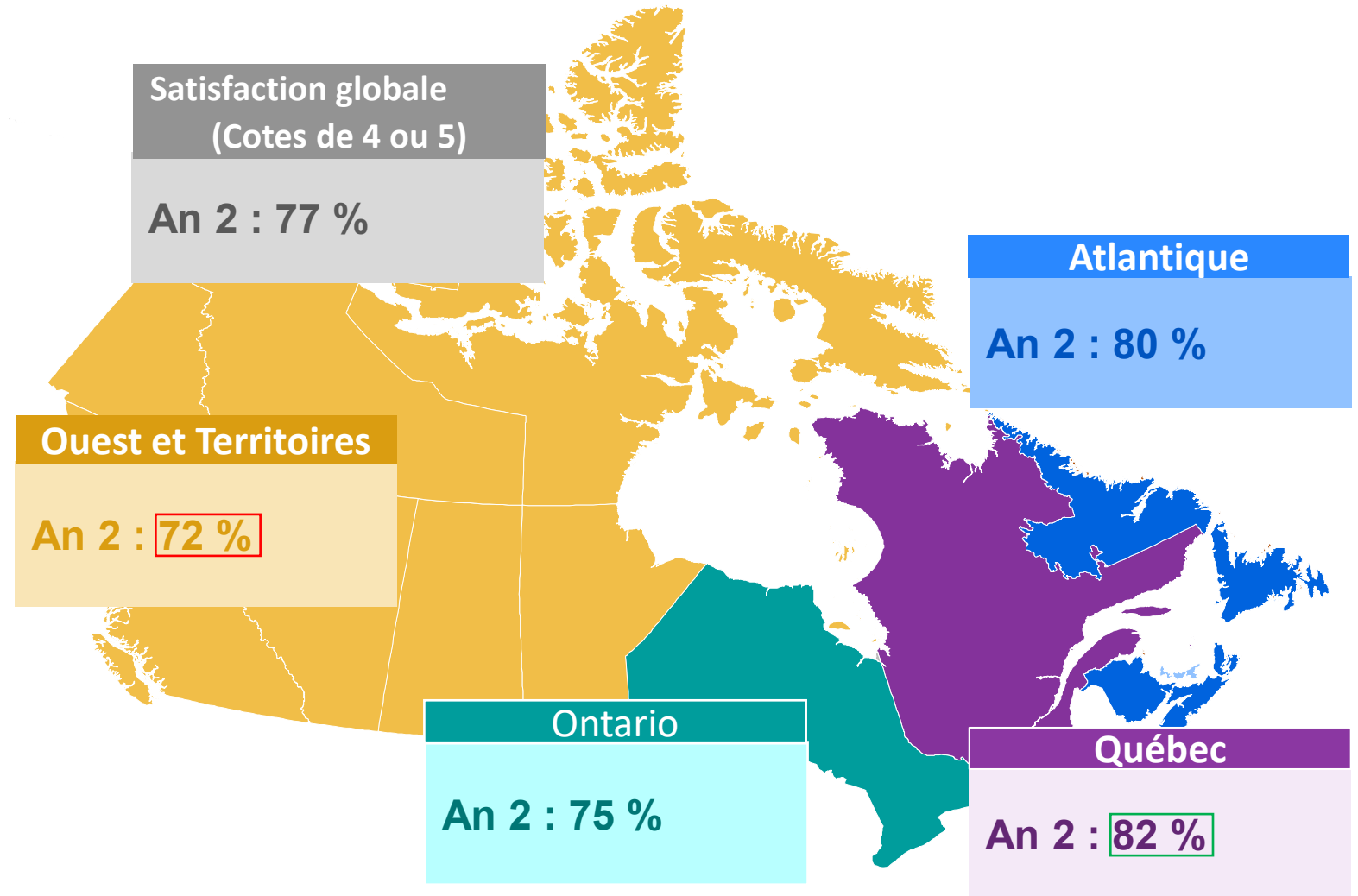
Principales différences selon la région (d'activité) (suite)

- Les demandeurs du Québec ont plus tendance à être d'accord pour dire que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, qu'il a été facile de présenter une demande, que l'information obtenue était cohérente et que le temps requis était raisonnable. Les organisations de l'Ouest et des Territoires ont moins tendance à être d'accord pour dire que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, qu'elles étaient convaincues que les problèmes seraient facilement résolus, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide au besoin, qu'il a été facile de présenter une demande et que l'information obtenue était cohérente, tandis que les demandeurs de l'Ontario ont moins tendance à estimer que le processus était clair et que le temps requis était raisonnable.
- Comparativement à l'an 1, les organisations de l'Ontario ont plus tendance à être satisfaites de plusieurs aspects du service (en accord avec les tendances générales) et moins tendance à être d'accord pour dire que leurs renseignements personnels étaient protégés. Un moins grand nombre de différences significatives sur le plan statistique ont été observées dans d'autres régions; toutefois, elles connaissent les mêmes changements (à tout le moins sur une base directionnelle).

	TOTAL		OUEST/TERRITOIRES		ONTARIO		QUÉBEC		ATLANTIQUE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Écart et variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	78 %▲	70 %	75 %▲	69 %	77 %▲	68 %	82 %▲	71 %	79 %	72 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	70 %▲	62 %	67 %▲	59 %	68 %▲	57 %	73 %	67 %	75 %▲	67 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	69 %▲	58 %	62 %▲	53 %	64 %▲	51 %	82 %▲	66 %	72 %▲	64 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	70 %▲	63 %	65 %▲	60 %	68 %▲	55 %	74 %▲	67 %	74 %	72 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	67 %▲	62 %	65 %	63 %	64 %▲	54 %	71 %	69 %	72 %	70 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	69 %▲	61 %	64 %	59 %	68 %▲	53 %	72 %	70 %	72 %	68 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	79 %▲	74 %	75 %	71 %	80 %▲	71 %	84 %▲	78 %	79 %▲	71 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	93 %▼	96 %	92 %	94 %	92 %	94 %	93 %▼	99 %	93 %▼	97 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	83 %▼	88 %	83 %	85 %	82 %▼	90 %	84 %▼	89 %	85 %	89 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	76 %▲	72 %	72 %	69 %	73 %	61 %	82 %	83 %	79 %	77 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	91 %▼	95 %	89 %▼	95 %	91 %	93 %	92 %▼	96 %	93 %	96 %
Le temps requis était raisonnable	66 %▲	56 %	63 %▲	54 %	62 %▲	52 %	72 %▲	59 %	70 %	65 %

Satisfaction globale selon la région (réalisation des activités du projet)*

- À l'an 2, une nouvelle question de classification a été ajoutée afin de savoir dans quelles provinces ou quels territoires les organisations réaliseraient les activités du projet visé par la demande qu'elles ont présentée.
- Les réponses à la question sont pratiquement identiques à celles de la question portant sur les provinces ou territoires dans lesquels les organisations exercent leurs activités, et les mêmes tendances ont été observées entre les différences dans l'expérience du service par région d'activité, comme indiqué dans les diapositives précédentes.
- Dans une proportion de huit sur dix (82 %), les organisations exerçant leurs activités au Québec affichent le taux de satisfaction le plus élevé à l'égard de l'expérience et ont plus tendance à être satisfaites que les autres. Parmi les organisations actives au Canada atlantique, huit sur dix (80 %) sont satisfaites, suivies des trois quarts (75 %) de celles de l'Ontario. Dans le cas des organisations qui exercent leurs activités dans l'Ouest et les Territoires, près de sept sur dix (72 %) sont satisfaites, ce qui est plus faible que toutes les autres.



Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

Base : tous les répondants

* Une question de classification portant sur la région dans laquelle les organisations réalisent les activités du projet a été ajoutée à l'an 2.

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Principales différences selon la complexité du programme

- Aux fins de l'étude, la complexité des programmes a été définie comme étant faible, modérée et élevée, comme indiqué dans le tableau suivant, et en fonction du temps nécessaire pour procéder à l'examen d'une demande. Emplois d'été Canada n'entre pas dans ces groupes et a fait l'objet d'une analyse distincte (voir aussi la diapositive 21).
- Dans l'ensemble, les demandeurs de programmes de complexité moyenne et élevée ont moins tendance à être satisfaits de l'expérience du service. Près de huit demandeurs sur dix (79 %) d'EÉC et de programmes de faible complexité (78 %) sont satisfaits, suivis de six sur dix (63 %) dans le cas de programmes de complexité modérée et de deux sur dix (19 %) dans le cas de programmes de complexité élevée.
- Comparativement à l'an 1, la satisfaction a augmenté chez les demandeurs d'EÉC et diminué chez les demandeurs de programmes de complexité élevée.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

EÉC		Faible complexité		Complexité moyenne		Complexité élevée	
79 % ▲	69 %	78 %	74 %	63 %	60 %	19 % ▼	66 %
An 2 (n = 865)	An 1 (n = 942)	An 2 (n = 817)	An 1 (n = 487)	An 2 (n = 195)	An 1 (n = 93)	An 2 (n = 65)	An 1 (n = 27)*

NIVEAU DE COMPLEXITÉ DES PROGRAMMES PROGRAMMES COMPRIS

EÉC

- *Emplois d'été Canada*

Programmes de faible complexité

- *Fonds pour l'accessibilité (subventions), Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (subventions), Apprentissage et garde des 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

- *Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers, Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse, Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Personnes handicapées (contributions), Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Enfants et familles (contributions), Programme pour la formation et l'innovation en milieu syndical (contributions)*

Programmes de complexité élevée

- *Apprentissage et garde des jeunes enfants*

Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité élevée ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, attribuent des cotes plus faibles à la plupart des modes de service et ont moins tendance à estimer qu'il était facile de naviguer sur le site Web du gouvernement du Canada lorsqu'ils cherchaient des renseignements sur le programme et le processus de demande. Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont moins tendance à être satisfaits du service offert en ligne et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, et ils ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de déterminer le temps que chaque phase du processus devrait prendre. Les demandeurs de programmes de faible complexité ont plus tendance à avoir éprouvé un problème et ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement.
- Comparativement à l'an 1, des variations presque identiques ont été observées chez les demandeurs d'ÉEC dans l'ensemble. Les demandeurs de programmes de complexité moyenne ont plus tendance à dire qu'il a été facile de comprendre les renseignements sur le programme, d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement et de savoir quels renseignements doivent être présentés avec leur demande.

	TOTAL		EÉC		FAIBLE		MODÉRÉE		ÉLEVÉE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème										
% Oui	22 % ▼	35 %	20 % ▼	35 %	28 %	30 %	25 %	31 %	52 %	31 %
Satisfaction à l'égard du mode de service										
Site Web du gouvernement du Canada	71 % ▲	66 %	71 % ▲	65 %	71 %	71 %	61 %	50 %	45 %	58 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	70 % ▲	65 %	71 % ▲	64 %	71 %	71 %	56 %	58 %	24 %	42 %
Soutien par courriel d'un agent du programme	79 % ▲	80 %	80 %	80 %	78 %	82 %	84 %	82 %	30 %	57 %
Portail Web des SELSC	76 %	67 %	77 % ▲	66 %	71 %	70 %	68 %	76 %	44 %	69 %
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Trouver des renseignements généraux concernant [programme]	82 %	82 %	83 %	82 %	79 %	86 %	81 %	87 %	49 %	43 %
Comprendre les renseignements sur le programme	80 % ▲	76 %	81 %	76 %	78 %	80 %	81 % ▲	58 %	62 %	43 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	84 %	83 %	87 %	83 %	77 %	84 %	88 % ▲	69 %	57 %	57 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 % ▲	78 %	82 % ▲	77 %	79 %	83 %	80 %	72 %	67 %	64 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]	79 %	78 %	80 %	79 %	75 %	79 %	84 % ▲	68 %	51 %	43 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	83 %	-	84 %	-	79 %	-	81 %	-	51 %	-
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	-	59 %	-	57 %	-	41 %	-	19 %	-

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité élevée ont moins tendance à dire qu'il a été facile de remplir tous les aspects de la demande et attribuent des cotes plus faibles à la plupart des aspects du service. Des tendances semblables sont observées chez les demandeurs de programmes de complexité modérée, bien que dans une moindre mesure. Les demandeurs de programmes de faible complexité ont aussi éprouvé plus de difficultés avec presque tous les aspects du processus de demande et ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de présenter une demande ou qu'ils sont parvenus à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande. Les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande et de détailler le calendrier du projet.
- Comparativement à l'an 1, des variations presque identiques ont été observées chez les demandeurs d'EÉC dans l'ensemble. Les demandeurs de programmes de complexité élevée ont moins tendance à être d'accord pour dire que, durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus, qu'il a été facile de présenter une demande et d'obtenir de l'aide au besoin. Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de répondre aux questions détaillées et de se conformer aux exigences de la demande.

	TOTAL		EÉC		FAIBLE		MODÉRÉE		ÉLEVÉE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Comprendre les exigences de la demande	76 % ▲	73 %	79 % ▲	73 %	69 %	71 %	69 %	63 %	45 %	56 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [voir Q1]	74 % ▲	69 %	78 % ▲	70 %	64 %	64 %	62 %	57 %	46 %	53 %
Répondre aux questions détaillées	70 % ▲	64 %	72 % ▲	64 %	67 %	62 %	71 % ▲	55 %	49 %	53 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	71 %	68 %	59 %	62 %	44 %	44 %	46 %	41 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	78 %	76 %	65 %	71 %	58 %	63 %	48 %	50 %
Se conformer aux exigences de la demande	80 %	77 %	83 % ▲	79 %	72 %	70 %	76 % ▲	57 %	46 %	59 %
Écart le plus important en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total)										
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	69 % ▲	58 %	71 % ▲	57 %	69 %	67 %	46 %	49 %	20 % ▼	56 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	70 % ▲	63 %	71 % ▲	62 %	71 %	71 %	53 %	50 %	23 % ▼	50 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	79 % ▲	74 %	82 % ▲	74 %	75 %	74 %	62 %	66 %	32 % ▼	59 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	69 % ▲	61 %	70 % ▲	61 %	71 %	68 %	62 %	65 %	23 % ▼	50 %
Le temps requis était raisonnable	66 % ▲	56 %	68 % ▲	56 %	66 %	61 %	44 %	53 %	22 %	25 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	70 % ▲	62 %	71 % ▲	61 %	71 %	70 %	62 %	66 %	26 %	53 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	76 % ▲	72 %	77 % ▲	71 %	76 %	76 %	63 %	64 %	34 %	53 %
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	78 % ▲	70 %	80 % ▲	69 %	74 %	75 %	77 % ▲	64 %	40 %	50 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	67 % ▲	62 %	67 % ▲	62 %	70 %	67 %	51 %	51 %	31 %	47 %
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	88 % ▲	82 %	89 % ▲	83 %	81 %	79 %	77 %	69 %	61 %	92 %

Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus, tandis que les demandeurs de programmes de faible complexité ont moins tendance à avoir été en contact avec Service Canada. Les demandeurs de programmes de complexité faible, modérée et élevée ont tous plus tendance à déclarer qu'il s'agissait de la première demande de leur organisation au programme, et les demandeurs de programmes de complexité faible et modérée ont plus tendance à avoir présenté une demande une ou deux fois auparavant. Les demandeurs d'EEC ont plus tendance à déclarer avoir présenté une demande pour le même programme tous les ans et à avoir obtenu l'approbation pour le financement. Les demandeurs de programmes de complexité modérée et élevée ont plus tendance à avoir présenté une demande pour un autre programme de subventions et de contributions au cours des cinq dernières années, alors que les demandeurs de programmes de faible complexité ont moins tendance à l'avoir fait.
- Comparativement à l'an 1, des variations presque identiques ont été observées chez les demandeurs d'EEC dans l'ensemble. Les demandeurs de programmes de complexité faible et élevée ont moins tendance à avoir été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus et ont plus tendance à indiquer qu'il s'agissait de la première demande de leur organisation pour le programme. Les demandeurs de programmes de complexité élevée ont également moins tendance à avoir obtenu une approbation pour le financement, tandis que ceux de tous les autres groupes ont plus tendance à en avoir obtenu une.

	TOTAL		EÉC		FAIBLE		MODÉRÉE		ÉLEVÉE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Nombre total de contacts avec SC										
De 1 à 3 fois	19 %▲	12 %	18 %▲	12 %	21 %	17 %	10 %	9 %	9 %	7 %
De 4 à 6 fois	21 %	19 %	21 %	19 %	20 %	23 %	9 %	9 %	22 %▲	3 %
De 7 à 9 fois	13 %	15 %	13 %	15 %	14 %	16 %	5 %	4 %	8 %	6 %
10 fois ou plus	28 %▼	41 %	29 %▼	42 %	23 %▼	29 %	54 %	60 %	38 %▼	65 %
Fréquence des demandes										
Première demande	19 %▲	13 %	8 %	10 %	51 %▲	29 %	34 %	42 %	79 %▲	38 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	19 %	20 %	17 %	17 %	26 %▼	36 %	26 %	26 %	15 %	22 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	25 %	26 %	28 %	26 %	16 %▼	25 %	26 %	20 %	0 %▼	19 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	35 %▼	41 %	46 %	46 %	5 %▼	8 %	11 %	9 %	0 %▼	16 %
Approbation du financement										
% d'approbation	93 %▲	90 %	97 %▲	92 %	86 %▲	79 %	89 %▲	79 %	13 %▼	75 %
Demandeurs ayant présenté une demande à un autre programme de subventions et de contributions au cours des cinq dernières années										
% Oui	42 %	-	54 %	-	33 %	-	72 %	-	63 %	-

Principales différences selon la fréquence des demandes

- Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois sont moins satisfaits que les autres de leur expérience. Huit demandeurs sur dix présentant une demande pour le même programme tous les ans (81 %) ou ayant présenté une demande une ou deux fois auparavant (79 %) sont satisfaits, suivis de près par ceux ayant présenté une demande plusieurs fois (77 %), tandis que sept demandeurs ayant présenté une demande pour la première fois sur dix sont satisfaits (69 %). Comparativement à l'an 1, la satisfaction a augmenté chez les demandeurs qui présentent une demande pour le même programme tous les ans ou qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant.
- Les demandeurs présentant une demande pour la première fois ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour le financement et sont moins satisfaits du service reçu par l'entremise du courriel de soutien d'un agent du programme ou du portail Web des SELSC. Les demandeurs qui ont présenté une demande plusieurs fois auparavant ou qui en présentent une tous les ans ont plus tendance à avoir obtenu une approbation pour le financement.
- Les demandeurs qui ont présenté une demande au moins une fois ont moins tendance à avoir éprouvé un problème qu'à l'an 1. Les demandeurs qui ont fait une demande une ou deux fois auparavant ont plus tendance à avoir reçu une approbation pour le financement et à être satisfaits du portail Web des SELSC, ceux qui ont fait une demande plusieurs fois ont plus tendance à être satisfaits du site Web du gouvernement du Canada et ceux qui font une demande pour le même programme tous les ans ont plus tendance à avoir reçu une approbation pour le financement et à être satisfaits du portail Web des SELSC et du courriel de soutien d'un bureau de Service Canada.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

Première demande		Une ou deux fois auparavant		Plusieurs fois auparavant		Tous les ans	
69 %	68 %	79 %▲	69 %	77 %	71 %	81 %▲	70 %
An 2 (n = 649)	An 1 (n = 256)	An 2 (n = 393)	An 1 (n = 378)	An 2 (n = 404)	An 1 (n = 404)	An 2 (n = 454)	An 1 (n = 497)

	TOTAL		PREMIÈRE		UNE OU DEUX FOIS		PLUSIEURS FOIS		CHAQUE ANNÉE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème										
% Oui	22 %▼	35 %	33 %	31 %	21 %▼	34 %	20 %▼	33 %	20 %▼	37 %
Approbation du financement										
% d'approbation	93 %▲	90 %	83 %	82 %	92 %▲	87 %	96 %	93 %	97 %▲	92 %
Satisfaction à l'égard du mode de service										
Soutien par courriel d'un agent du programme	79 %	80 %	67 %	76 %	84 %	80 %	79 %	85 %	82 %	79 %
Portail Web des SELSC	76 %▲	67 %	65 %	63 %	84 %▲	64 %	75 %	69 %	77 %▲	67 %
Site Web du gouvernement du Canada	71 %▲	66 %	66 %	62 %	73 %	66 %	70 %▲	62 %	72 %	69 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	70 %▲	65 %	66 %	63 %	67 %	64 %	69 %	66 %	75 %▲	66 %

Nettement supérieur/inférieur au total ▲▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les demandeurs présentant une demande pour la première fois ont moins tendance à dire qu'il a été facile de naviguer sur le site Web du gouvernement du Canada lorsqu'ils cherchaient des renseignements sur le programme et le processus de demande, et de remplir tous les aspects de la demande, tandis que ceux présentant une demande pour le même programme tous les ans ont plus tendance à s'y retrouver sur presque tous les plans.
- Comparativement à l'an 1, les demandeurs qui ont présenté une demande pour le même programme plusieurs fois ou qui présentent une demande pour le même programme tous les ans ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de comprendre les exigences de la demande, de réunir les renseignements nécessaires pour la présenter et de répondre aux questions détaillées. Les demandeurs qui présentent une demande pour le même programme tous les ans ont également plus tendance à estimer qu'il a été facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, tandis que ceux qui ont présenté une demande ou deux fois auparavant ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande. Les demandeurs présentant une demande pour la première fois ont moins tendance à dire qu'il a été facile de détailler le calendrier du programme.

	TOTAL		PREMIÈRE		UNE OU DEUX FOIS		PLUSIEURS FOIS		CHAQUE ANNÉE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Trouver des renseignements généraux concernant [programme]	82 %	82 %	72 %	76 %	80 %	84 %	82 %	79 %	88 %	84 %
Comprendre les renseignements sur le programme	80 % ▲	76 %	72 %	66 %	77 %	77 %	81 %	74 %	85 %	80 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	84 %	83 %	73 %	75 %	85 %	82 %	83 %	82 %	91 %	87 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 % ▲	78 %	75 %	70 %	81 %	78 %	77 %	77 %	87 % ▲	80 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]	79 %	78 %	71 %	69 %	77 %	79 %	78 %	75 %	84 %	83 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	58 %	-	49 %	-	55 %	-	56 %	-	65 %	-
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	83 %	-	74 %	-	83 %	-	83 %	-	87 %	-
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Comprendre les exigences de la demande	76 % ▲	73 %	64 %	60 %	74 %	76 %	78 % ▲	72 %	83 % ▲	76 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]	74 % ▲	69 %	62 %	59 %	76 % ▲	66 %	76 % ▲	69 %	80 % ▲	73 %
Répondre aux questions détaillées	70 % ▲	64 %	63 %	56 %	69 %	64 %	72 % ▲	63 %	74 % ▲	67 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	56 %	59 %	67 %	65 %	69 %	68 %	72 %	70 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	60 % ▼	67 %	75 %	74 %	76 %	73 %	81 %	80 %
Se conformer aux exigences de la demande	80 %	77 %	69 %	69 %	81 %	77 %	80 %	77 %	85 %	80 %

Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les demandeurs présentant une demande pour la première fois ont moins tendance à attribuer des cotes élevées à presque tous les aspects du service, tandis que ceux présentant une demande tous les ans ont plus tendance à être d'accord pour dire qu'ils sont parvenus à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande, que, durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, qu'il a été facile de présenter une demande et que l'information obtenue était cohérente.
- Comparativement à l'an 1, des variations presque identiques ont été observées chez les demandeurs qui présentent une demande tous les ans dans l'ensemble, et des améliorations ont été apportées à la plupart des aspects du service.
- Les demandeurs de tous les groupes ont plus tendance à estimer que, durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, et ceux qui ont présenté une demande au moins une fois auparavant ont plus tendance à être d'accord pour dire qu'ils sont parvenus à parcourir sans difficulté toutes les étapes. Les demandeurs qui ont présenté une demande plusieurs fois ont moins tendance à être d'accord pour dire que le temps requis était raisonnable, qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient bien et que le service leur a été fourni en français ou en anglais, selon leur choix. Les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont plus tendance à être d'accord pour dire qu'en cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair et ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient bien et qu'ils étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (tout comme les demandeurs présentant une demande pour la première fois).

	TOTAL		PREMIÈRE		UNE OU DEUX FOIS		PLUSIEURS FOIS		CHAQUE ANNÉE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Écarts et variations en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande pour [programme]	78 %▲	70 %	68 %	70 %	77 %▲	70 %	78 %▲	69 %	83 %▲	70 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	70 %▲	62 %	62 %	63 %	71 %▲	59 %	70 %	66 %	74 %▲	59 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	69 %▲	58 %	59 %▲	48 %	67 %▲	58 %	69 %▲	59 %	77 %▲	61 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	70 %▲	63 %	63 %	57 %	72 %	66 %	71 %	66 %	73 %▲	61 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	67 %▲	62 %	61 %	55 %	69 %	60 %	66 %	67 %	70 %▲	62 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	69 %▲	61 %	64 %	60 %	68 %	57 %	68 %	64 %	73 %▲	62 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	79 %▲	74 %	69 %	68 %	79 %	74 %	80 %	75 %	85 %▲	74 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	83 %▼	88 %	78 %▼	86 %	82 %▼	90 %	85 %	87 %	86 %	88 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	76 %▲	72 %	67 %	69 %	75 %	70 %	76 %	73 %	82 %▲	72 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	91 %▼	95 %	87 %	92 %	91 %▼	96 %	90 %▼	95 %	94 %	94 %
Le temps requis était raisonnable	66 %▲	56 %	60 %	58 %	65 %	64 %	66 %▲	52 %	71 %▲	55 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	93 %▼	96 %	92 %	95 %	92 %	94 %	92 %▼	98 %	95 %	96 %

Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les demandeurs présentant une demande pour la première fois ont plus tendance à déclarer que leur organisation compte quatre employés ou moins et exerce ses activités depuis moins de trois ans. Les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont plus tendance à déclarer qu'ils ont été en contact avec Service Canada de 4 à 6 fois et que leur organisation ne compte aucun employé, tandis que ceux qui présentent une demande tous les ans ont plus tendance à indiquer que leur organisation compte de 10 à 19 employés. Les demandeurs qui ont présenté une demande plusieurs fois auparavant ou qui en présentent une tous les ans ont plus tendance à déclarer que leur organisation est en activité depuis trois ans ou plus.
- Comparativement à l'an 1, la proportion des demandeurs de tous les groupes qui ont été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus a diminué, alors que les demandeurs qui ont présenté une demande plusieurs fois ou qui en présentent une tous les ans ont plus tendance à déclarer qu'ils ont été en contact de 1 à 3 fois et ceux qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant, de 4 à 6 fois. Les demandeurs présentant une demande pour la première fois ont plus tendance à déclarer que leur organisation ne compte aucun employé et que ceux qui présentent une demande tous les ans ont moins tendance à le faire.

	TOTAL		PREMIÈRE		UNE OU DEUX FOIS		PLUSIEURS FOIS		CHAQUE ANNÉE	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Nombre total de contacts avec SC										
De 1 à 3 fois	19 % ▲	12 %	17 %	13 %	14 %	13 %	19 % ▲	13 %	22 % ▲	11 %
De 4 à 6 fois	21 %	19 %	19 %	16 %	26 % ▲	16 %	20 %	17 %	19 %	22 %
De 7 à 9 fois	13 %	15 %	11 %	15 %	11 %	18 %	14 %	16 %	13 %	14 %
10 fois ou plus	28 % ▼	41 %	27 % ▼	39 %	29 % ▼	42 %	29 % ▼	42 %	29 % ▼	41 %
Nombre d'employés										
Aucun	12 %	10 %	24 % ▲	16 %	17 %	13 %	10 %	10 %	4 % ▼	8 %
1 à 4	28 %	31 %	36 %	37 %	33 %	32 %	24 % ▼	31 %	24 %	30 %
5 à 9	19 %	18 %	13 % ▼	19 %	20 %	16 %	18 %	19 %	22 % ▲	16 %
10 à 19	15 %	17 %	8 % ▼	16 %	10 % ▼	17 %	18 %	18 %	20 %	16 %
20 à 49	14 %	13 %	8 %	7 %	12 %	12 %	15 %	11 %	16 %	16 %
50 ou plus	12 %	11 %	10 % ▲	6 %	9 %	9 %	15 %	11 %	13 %	13 %
Années en activité										
Moins de trois ans	3 %	-	13 %	-	4 %	-	0 %	-	0 %	-
Trois ans ou plus	97 %	-	87 %	-	97 %	-	100 %	-	100 %	-

Principales différences selon le nombre d'employés

- Dans l'ensemble, le taux de satisfaction est constant selon le nombre d'employés, mais on observe plusieurs différences notables d'un aspect du service à l'autre, en particulier parmi les demandeurs qui ne comptent aucun employé et qui ont éprouvé plus de difficultés avec le processus de demande. Huit organisations sur dix (79 %) qui comptent de 1 à 9 employés sont satisfaites de leur expérience, suivies de près par celles qui ne comptent aucun employé ou qui en comptent de 10 à 49 employés (77 % dans les deux cas), tandis qu'environ sept organisations sur dix (73 %) qui comptent 50 employés ou plus sont satisfaites. Par rapport à l'an 1, la satisfaction a augmenté chez les organisations qui comptent au moins un employé.
- Les demandeurs qui ne comptent aucun employé (fonctionnant probablement entièrement avec des bénévoles) ont plus tendance à avoir éprouvé un problème et ont moins tendance que tous les autres à affirmer avoir obtenu une approbation pour le financement.
- Comparativement à l'an 1, une plus faible proportion des organisations comptant au moins un employé déclarent avoir éprouvé un problème, tandis que celles comptant de 1 à 49 employés ont plus tendance à avoir obtenu une approbation pour le financement et à être satisfaites du portail Web des SELSC. Les organisations comptant de 1 à 9 employés ont également plus tendance à être satisfaites du site Web du gouvernement du Canada, tandis que celles comptant 10 employés ou plus ont plus tendance à être satisfaites du

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

AUCUN		De 1 à 9		De 10 à 49		50 ou plus	
77 %	74 %	79 %▲	71 %	77 %▲	70 %	73 %▲	59 %
An 2 (n = 297)	An 1 (n = 245)	An 2 (n = 855)	An 1 (n = 722)	An 2 (n = 498)	An 1 (n = 401)	An 2 (n = 278)	An 1 (n = 173)

	TOTAL		AUCUN		De 1 à 9		De 10 à 49		50 ou plus	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème										
% Oui	22 %▼	35 %	30 %	33 %	21 %▼	33 %	22 %▼	35 %	21 %▼	43 %
Approbation du financement										
% d'approbation	93 %▲	90 %	88 %	90 %	94 %▲	90 %	94 %▲	90 %	95 %	90 %
Satisfaction à l'égard du mode de service										
Portail Web des SELSC	76 %▲	67 %	73 %	68 %	77 %▲	66 %	78 %▲	68 %	69 %	63 %
Site Web du gouvernement du Canada	71 %▲	66 %	66 %	68 %	72 %▲	65 %	70 %	65 %	73 %	64 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	70 %▲	65 %	71 %▼	80 %	70 %	66 %	69 %▲	61 %	70 %▲	56 %

Nettement supérieur/inférieur au total ▲▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 1

Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada de 1 à 3 fois et ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'établir leur admissibilité au financement, de déterminer le temps que chaque phase devrait prendre et de remplir tous les aspects de la demande. Les organisations comptant 50 employés ou plus ont moins tendance à avoir été en contact avec Service Canada de 1 à 3 fois et à estimer qu'il a été facile de déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes et de comprendre les exigences de la demande.
- Comparativement à l'an 1, une plus faible proportion des demandeurs dans tous les groupes ont été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus et une plus grande proportion d'entre eux l'ont été de 1 à 3 fois (sauf les demandeurs comptant plus 50 employés ou plus). Les organisations qui ne comptent aucun employé ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de déterminer leur admissibilité, tandis que celles comptant de 1 à 9 employés ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de réunir les renseignements nécessaires, celles comptant de 10 à 49 employés, qu'il a été facile de déterminer les étapes de la demande, et celles comptant 50 employés ou plus, qu'il a été facile de comprendre les exigences. Les organisations comptant au moins un employé ont également plus tendance à estimer qu'il a été facile de répondre aux questions détaillées.

	TOTAL		AUCUN		De 1 à 9		De 10 à 49		50 ou plus	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Nombre total de contacts avec SC										
De 1 à 3 fois	19 %▲	12 %	25 %▲	14 %	19 %▲	13 %	19 %▲	10 %	11 %	12 %
De 4 à 6 fois	21 %	19 %	22 %▼	30 %	21 %	19 %	21 %	17 %	18 %	16 %
De 7 à 9 fois	13 %	15 %	15 %	14 %	12 %	14 %	11 %▼	18 %	15 %	15 %
10 fois ou plus	28 %▼	41 %	20 %▼	28 %	28 %▼	41 %	30 %▼	45 %	33 %▼	45 %
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Comprendre les renseignements sur [programme]	80 %▲	76 %	74 %	74 %	81 %	78 %	80 %	76 %	82 %▲	70 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [programme]	84 %	83 %	76 %▼	89 %	85 %	84 %	85 %	83 %	88 %	79 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 %▲	78 %	75 %	80 %	80 %	77 %	84 %▲	77 %	83 %	77 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	-	49 %	-	58 %	-	59 %	-	64 %	-
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	83 %	-	80 %	-	81 %	-	82 %	-	90 %	-
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Comprendre les exigences de la demande	76 %▲	73 %	69 %	71 %	77 %	75 %	76 %	72 %	82 %▲	66 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]	74 %▲	69 %	65 %	61 %	77 %▲	69 %	76 %	73 %	72 %	65 %
Répondre aux questions détaillées	70 %▲	64 %	62 %	61 %	71 %▲	66 %	72 %▲	64 %	73 %▲	60 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	57 %	64 %	67 %	67 %	70 %	70 %	72 %	64 %
Se conformer aux exigences de la demande	80 %	77 %	73 %	72 %	81 %	78 %	79 %	78 %	83 %	77 %

Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations qui ne comptent aucun employé ont moins tendance à juger qu'il a été facile de présenter une demande.
- Comparativement à l'an 1, des variations presque identiques ont été observées parmi les organisations comptant au moins un employé dans l'ensemble, et des améliorations ont été apportées à la plupart des aspects du service. Les organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à être d'accord pour dire que, durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués et ont moins tendance à être d'accord pour dire qu'elles étaient convaincues que leurs renseignements personnels étaient protégés et que le service leur a été fourni en français ou en anglais, selon leur choix.

	TOTAL		AUCUN		De 1 à 9		De 10 à 49		50 ou plus	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Écarts et variations en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)										
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande pour [programme]	78 %▲	70 %	73 %	69 %	79 %▲	70 %	79 %▲	70 %	76 %▲	65 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	70 %▲	62 %	72 %	70 %	71 %▲	62 %	68 %▲	61 %	70 %▲	53 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	69 %▲	58 %	71 %▲	61 %	69 %▲	59 %	71 %▲	59 %	67 %▲	51 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	70 %▲	63 %	68 %	73 %	72 %▲	64 %	69 %▲	59 %	70 %▲	58 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	67 %▲	62 %	69 %	70 %	69 %▲	63 %	64 %	60 %	67 %▲	56 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	69 %▲	61 %	68 %	63 %	69 %▲	62 %	70 %▲	63 %	70 %▲	52 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	79 %▲	74 %	70 %	73 %	80 %▲	75 %	83 %▲	73 %	80 %▲	68 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	83 %▼	88 %	86 %▼	93 %	81 %▼	87 %	86 %	88 %	85 %	89 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	76 %▲	72 %	74 %	78 %	77 %▲	70 %	77 %▲	74 %	74 %▲	65 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	91 %▼	95 %	94 %	95 %	91 %▼	95 %	91 %	94 %	90 %	95 %
Le temps requis était raisonnable	66 %▲	56 %	63 %	62 %	66 %▲	57 %	68 %▲	56 %	64 %▲	48 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	93 %▼	96 %	94 %▼	98 %	92 %▼	96 %	93 %	95 %	93 %	94 %

Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à déclarer qu'il s'agissait de leur première demande pour le programme ou qu'elles avaient présenté une demande une ou deux fois auparavant, qu'une équipe de bénévoles a rempli la demande de financement et qu'elles appartiennent au secteur sans but lucratif. Les organisations comptant de 10 à 49 employés ont plus tendance à affirmer qu'elles présentent une demande pour le même programme tous les ans, alors que celles comptant 50 employés ou plus ont plus tendance à avoir présenté une demande plusieurs fois auparavant et à appartenir au secteur public. Les organisations comptant au moins 10 employés ont aussi plus tendance à indiquer qu'une équipe d'employés s'occupait de remplir la demande de financement. Les demandeurs d'organisation qui comptent de 1 à 9 employés ont plus tendance à être seuls responsables de la demande et indiquent qu'une équipe composée d'employés et de bénévoles a rempli la demande de financement.

	TOTAL		AUCUN		De 1 à 9		De 10 à 49		50 ou plus	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Fréquence des demandes										
Première demande	19 %▲	13 %	39 %▲	20 %	20 %▲	15 %	11 %	10 %	16 %▲	7 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	19 %	20 %	26 %	25 %	21 %	20 %	15 %	19 %	13 %	16 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	25 %	26 %	21 %	24 %	22 %	26 %	29 %	26 %	31 %	26 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	35 %▼	41 %	13 %▼	32 %	35 %	39 %	45 %	45 %	37 %▼	50 %
Rôle quant à la demande										
Je suis seul(e) responsable	62 %	-	49 %	-	67 %	-	64 %	-	49 %	-
Une équipe d'employés s'occupe de remplir la demande de financement	20 %	-	3 %	-	15 %	-	26 %	-	41 %	-
Une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	5 %	-	2 %	-	7 %	-	3 %	-	2 %	-
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	9 %	-	40 %	-	7 %	-	1 %	-	0 %	-
Secteur										
Sans but lucratif (REGR.)	83 %▲	77 %	96 %	94 %	86 %▲	82 %	77 %▲	69 %	72 %	67 %
Secteur public (REGR.)	15 %	14 %	10 %	10 %	11 %	9 %	18 %	17 %	25 %▼	34 %
Secteur privé (REGR.)	14 %▼	19 %	10 %	12 %	15 %▼	20 %	16 %▼	23 %	12 %	13 %

Principales différences selon le secteur

- Dans l'ensemble, le taux de satisfaction des organisations qui ont présenté une demande est constant selon le secteur d'activité, mais on observe des différences notables d'un aspect du service à l'autre, en particulier parmi les organisations du secteur privé.
- Près de huit organisations du secteur sans but lucratif sur dix (78 %) sont satisfaites, suivies de près par les organisations des secteurs public et privé (76 % dans les deux cas). La satisfaction des organisations de tous les secteurs a augmenté par rapport à l'an 1.
- Les organisations du secteur privé ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'établir leur admissibilité, de comprendre les exigences de la demande, de répondre aux questions détaillées et de se conformer aux exigences de la demande. Elles ont également moins tendance à être d'accord pour dire qu'il a été facile d'obtenir de l'aide et d'accéder au service dans une langue qu'elles comprenaient bien et ont plus tendance à affirmer qu'elles avaient présenté une demande une ou deux fois auparavant et que le demandeur est seul responsable de la demande.
- Comparativement à l'an 1, les organisations du secteur sans but lucratif ou du secteur public ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de répondre aux questions détaillées et d'obtenir de l'aide au besoin et à déclarer qu'il s'agissait de leur première demande. Les organisations du secteur public ont également plus tendance à estimer qu'il a été facile de comprendre les exigences de la demande. Les organisations du secteur privé ont moins tendance à être d'accord pour dire qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'elles comprenaient bien et ont plus tendance à affirmer qu'elles présentent une demande pour le même programme tous les ans.

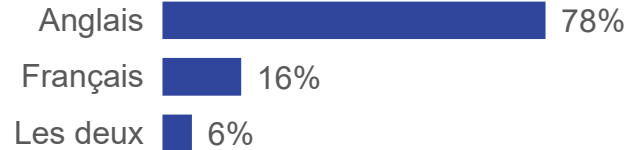
SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)					
SANS BUT LUCRATIF		PUBLIC		PRIVÉ	
78 %▲	70 %	76 %▲	66 %	76 %▲	67 %
An 2 (n = 1 641)	An 1 (n = 1 268)	An 2 (n = 296)	An 1 (n = 220)	An 2 (n = 265)	An 1 (n = 251)

	TOTAL		SANS BUT LUCRATIF		PUBLIC		PRIVÉ	
	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1	An 2	An 1
Écarts et variations en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)								
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [programme]	84 %	83 %	86 %	85 %	79 %▲	74 %	73 %	76 %
Comprendre les exigences de la demande	76 %▲	73 %	77 %	74 %	76 %▲	65 %	67 %	70 %
Répondre aux questions détaillées	70 %▲	64 %	71 %▲	66 %	69 %▲	56 %	62 %	54 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	69 %▲	61 %	70 %▲	63 %	73 %	60 %	62 %	54 %
Se conformer aux exigences de la demande	80 %	77 %	80 %	78 %	77 %	73 %	74 %	73 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	91 %▼	95 %	91 %	94 %	88 %	93 %	86 %▼	95 %
Fréquence des demandes								
Première demande	19 %▲	13 %	20 %	11 %	17 %	11 %	22 %	23 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	19 %	20 %	19 %	17 %	15 %	14 %	27 %	30 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	25 %	26 %	25 %	27 %	24 %	28 %	19 %▲	25 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	35 %▼	41 %	35 %▼	45 %	41 %	46 %	32 %	22 %
Rôle quant à la demande								
Je suis seul(e) responsable	62 %	-	58 %	-	67 %	-	76 %	-
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	9 %	-	10 %	-	3 %	-	4 %	-

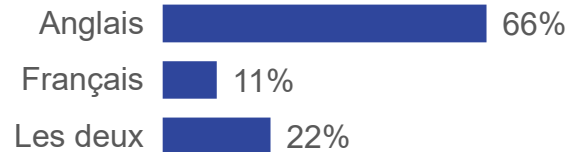
PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS AU SONDAGE

Profil démographique des répondants au sondage

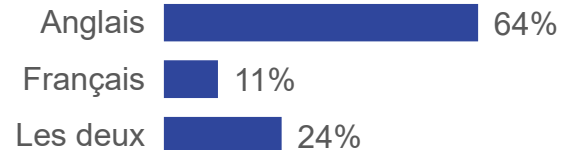
LANGUE DANS LAQUELLE L'ORGANISATION PRÉFÈRE RECEVOIR LE SERVICE (Q42)



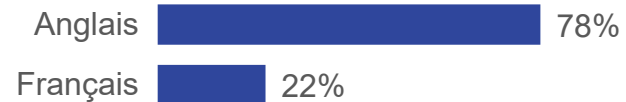
LANGUE DANS LAQUELLE L'ORGANISATION FOURNIT DES SERVICES (Q42)



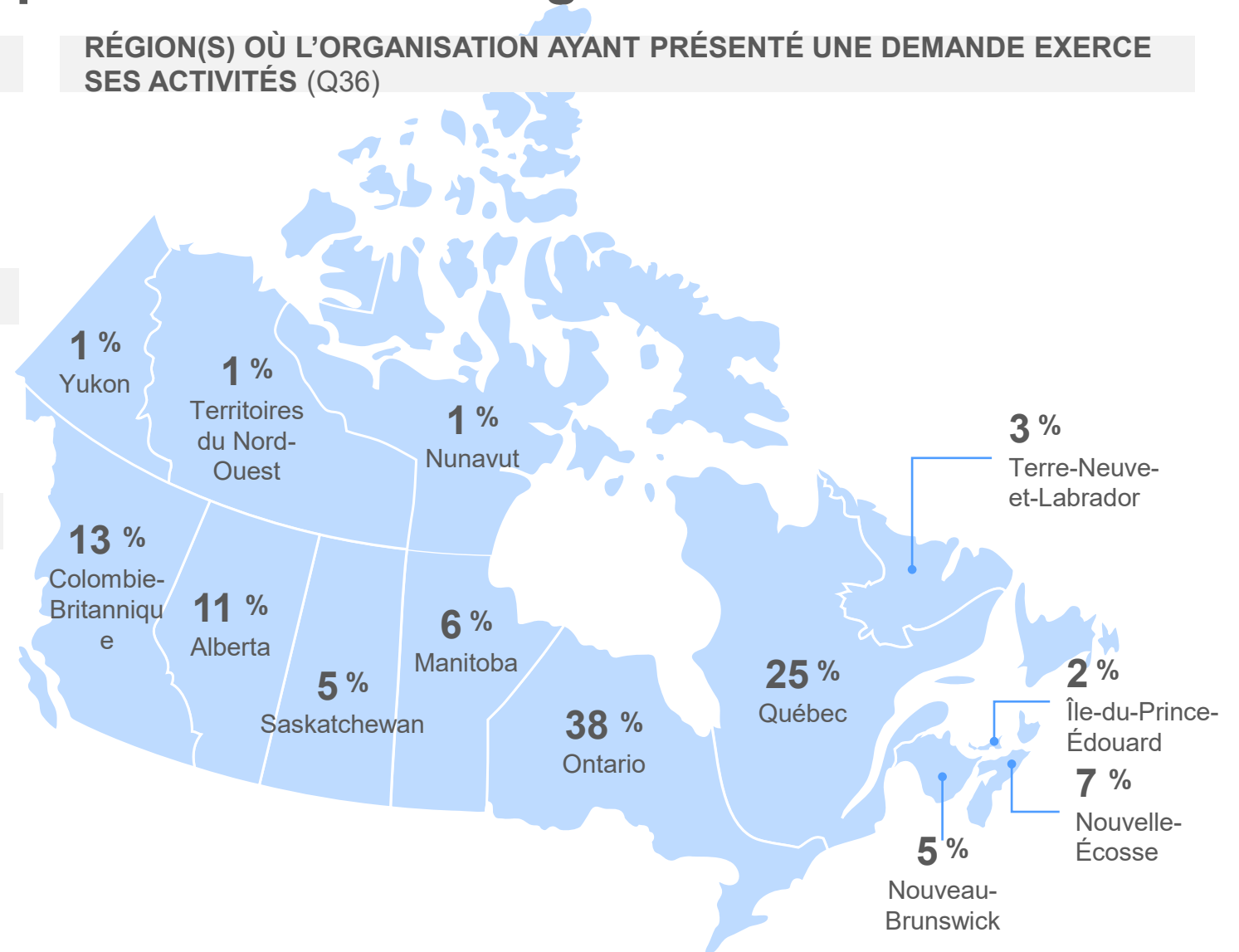
LANGUE PARLÉE PAR LA CLIENTÈLE (Q42)



% DE SONDAGES REMPLIS SELON LA LANGUE

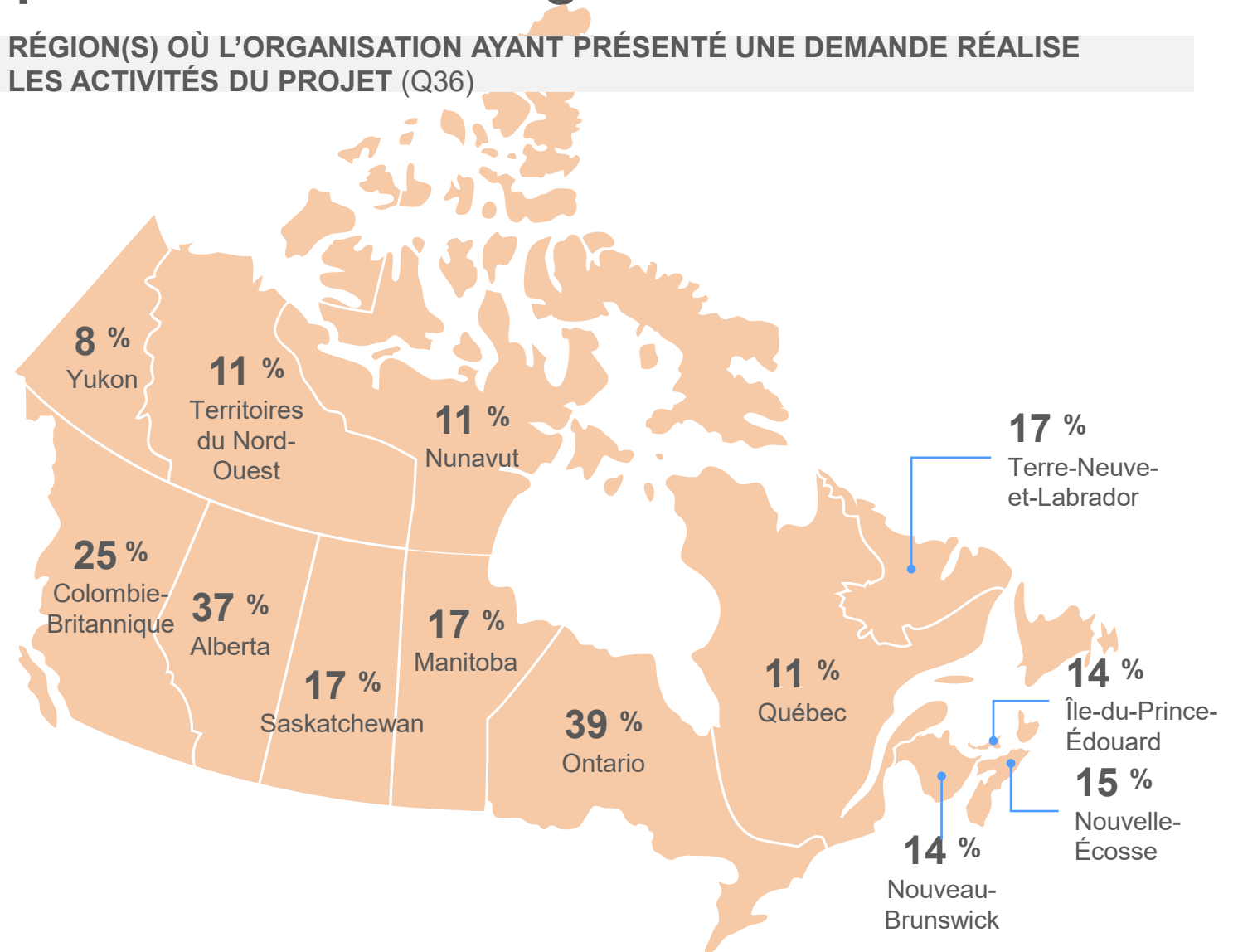


RÉGION(S) OÙ L'ORGANISATION AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE EXERCE SES ACTIVITÉS (Q36)

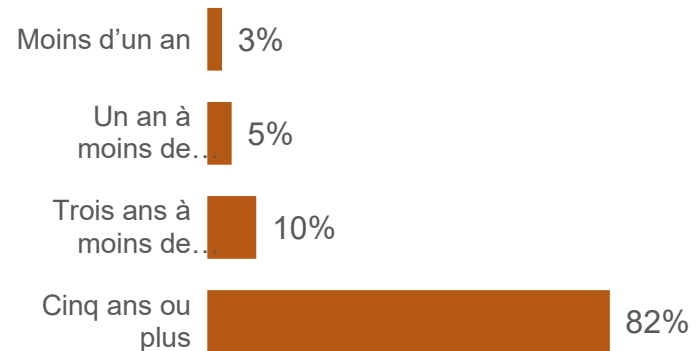


Profil démographique des répondants au sondage

RÉGION(S) OÙ L'ORGANISATION AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE RÉALISÉ
LES ACTIVITÉS DU PROJET (Q36)



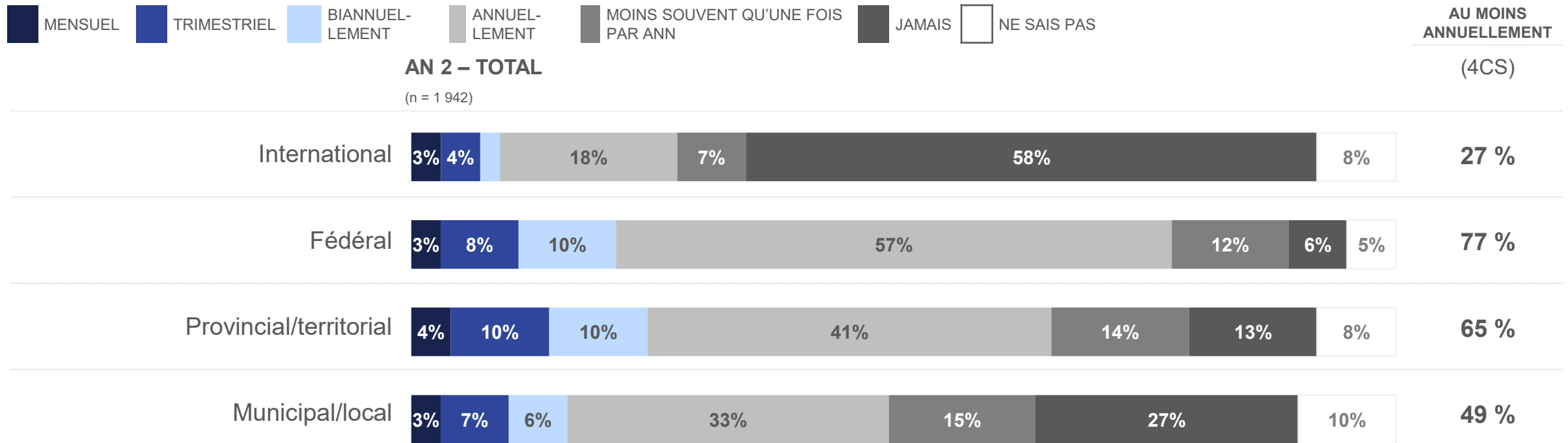
ANNÉES EN ACTIVITÉ (Q38d)



Nombre de demandes à d'autres programmes de financement au cours des cinq dernières années

- Au cours des cinq dernières années, plus des trois quarts (77 %) des organisations ont présenté une demande de financement fédéral au moins une fois par année. Les deux tiers (65 %) disent présenter une demande de financement provincial ou territorial au moins annuellement, et la moitié (49 %) déclarent présenter une demande de financement municipal ou local au moins chaque année.
- Un peu plus du quart (27 %) affirment avoir présenté une demande de financement international au moins annuellement au cours des cinq dernières années.

À quelle fréquence votre organisation demande-t-elle un financement international, fédéral, provincial, territorial, municipal ou local de quelque nature que ce soit?



* Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées

Q38c. En pensant aux cinq dernières années, à quelle fréquence votre organisation demande-t-elle un financement international, fédéral, provincial, territorial, municipal ou local de quelque nature que ce soit?
Base : tous les demandeurs (n = 1 942).

Qui remplit la demande?

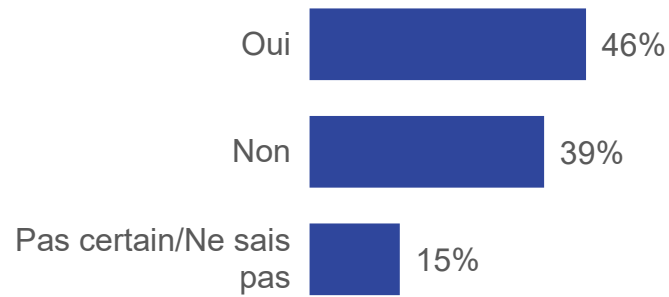
- Dans la majorité des organisations qui présentent une demande de financement, une seule personne est responsable de remplir cette demande (62 %). Deux demandeurs sur dix (20 %) affirment qu'une équipe d'employés est responsable de remplir la demande. Une plus faible proportion de demandeurs affirment qu'une équipe de bénévoles remplit la demande (9 %), qu'une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande (5 %) ou qu'un rédacteur interne spécialisé dans la rédaction de propositions (2 %) ou un consultant externe (2 %) remplit la demande.
- Les demandeurs d'EÉC ont plus tendance à dire qu'ils sont seuls responsables, tandis que les demandeurs du programme de la SECJ, du PFIMS, du PPDS, du PRTCE et du Programme de financement des ODD ont plus tendance à dire qu'une équipe d'employés remplit la demande de financement. Plus d'un tiers (36 %) des demandeurs du PIAGJE et le quart (25 %) des demandeurs du PNHA indiquent qu'une équipe de bénévoles remplit la demande.

Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement?

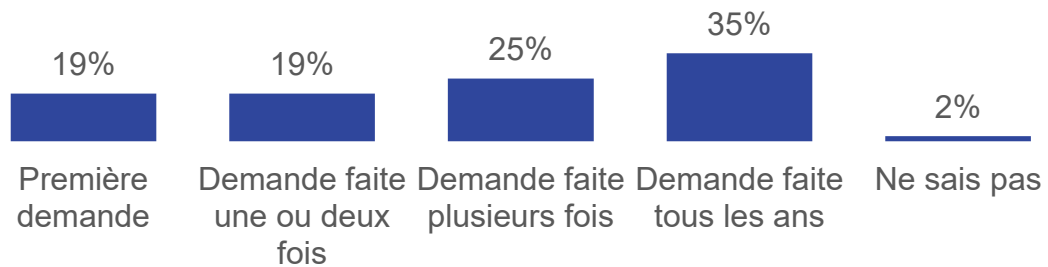
	TOTAL	FA	PNHA	EÉC	SECJ (anciennement Connexion compétences/Ob jectif carrière)	PFIMS	PIAGJE	PPDS	PRTCE	AGJEA	AIIT	PSPE	PROGRAM ME DE FINANCEM ENT DES ODD	Tous les programme s, sauf le FA, le PNHA et EÉC
Base : tous les répondants (n =)	1 942	207	384	865	152	65	153	32*	20**	8**	13**	4**	39*	486
Je suis seul(e) responsable de remplir la demande de financement	62 %	57 %	48 %	67 %	32 %	37 %	39 %	47 %	15 %	38 %	39 %	75 %	31 %	36 %
Une équipe d'employés s'occupe de remplir la demande de financement	20 %	15 %	12 %	20 %	58 %	35 %	9 %	38 %	50 %	38 %	39 %	25 %	46 %	32 %
Un rédacteur interne spécialisé dans la rédaction de propositions remplit la demande de financement	2 %	2 %	4 %	2 %	5 %	2 %	3 %	-	-	-	-	-	3 %	3 %
Une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	5 %	7 %	8 %	4 %	2 %	14 %	7 %	-	15 %	-	15 %	-	8 %	7 %
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	9 %	17 %	25 %	4 %	1 %	5 %	36 %	-	10 %	-	8 %	-	10 %	17 %
Nous embauchons un ou plusieurs consultants pour remplir la demande de financement	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	5 %	4 %	13 %	5 %	25 %	-	-	-	4 %
Je ne participe pas personnellement au processus, même si je le supervise ou que j'en ai connaissance	2 %	1 %	1 %	2 %	1 %	3 %	2 %	3 %	5 %	-	-	-	3 %	2 %

Profil démographique

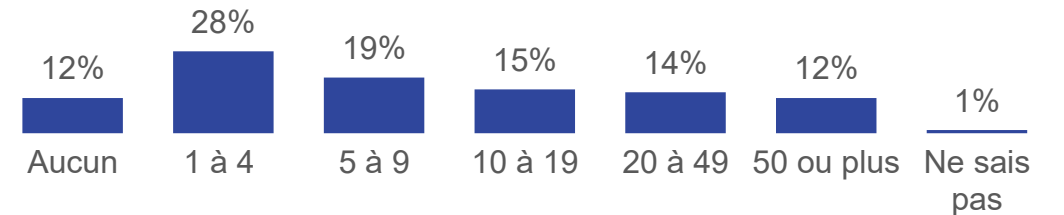
PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES (Q38b)



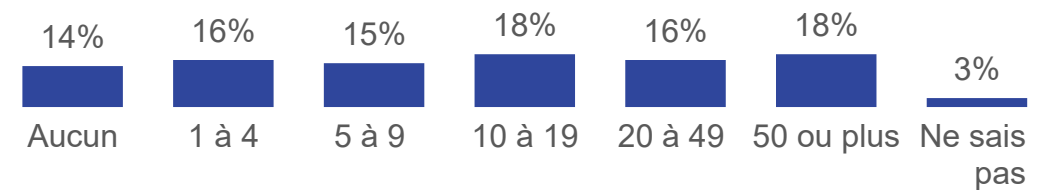
FRÉQUENCE DES DEMANDES (Q38)



NOMBRE D'EMPLOYÉS QUI TRAVAILLENT POUR L'ORGANISATION (Q40)



NOMBRE DE BÉNÉVOLES QUI TRAVAILLENT POUR L'ORGANISATION (Q41)



Profil démographique

SECTEUR (Q39)



RÉSULTATS QUALITATIFS

16

CARACTÉRISTIQUES DE L'ORGANISATION

À propos des organisations



À QUI NOUS AVONS PARLÉ

La plupart des organisations à qui nous avons parlé dans le cadre de l'étude qualitative étaient des organismes sans but lucratif ou des organismes de bienfaisance enregistrés. Quelques-unes sont des entreprises privées qui présentent une demande au titre d'EÉC ou du Programme de financement des ODD.

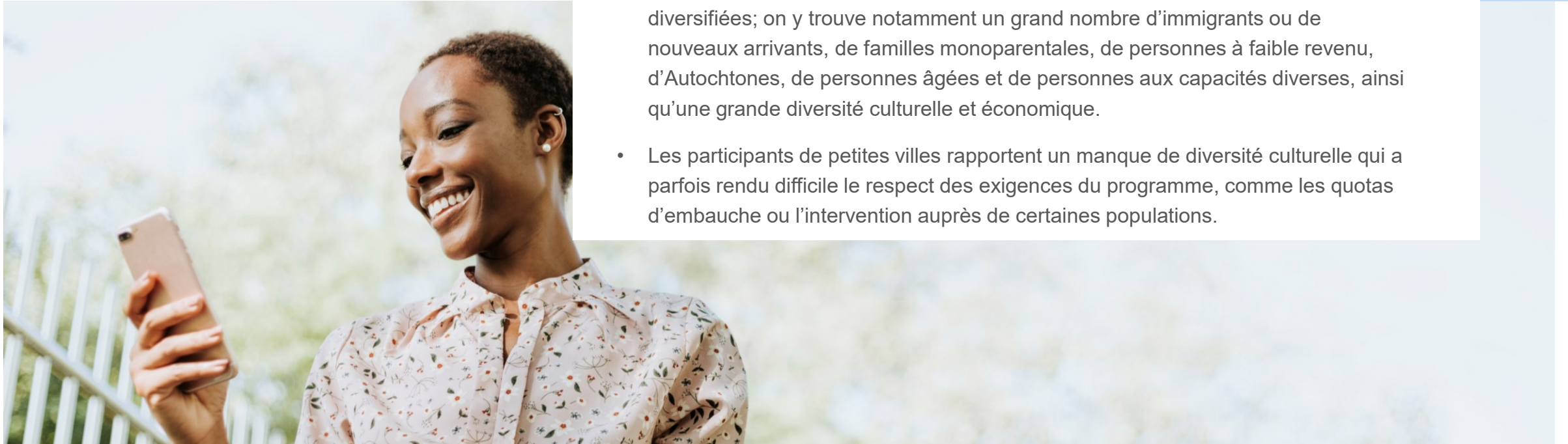
- La plupart ne recevaient pas de financement de base du gouvernement.
- La plupart des organisations dépendent d'une combinaison de subventions, de dons et de fonds d'autres sources pour financer leurs programmes et leurs activités.
- Quelques-unes comptent un donateur principal, comme un fonds familial ou une fondation privée, qui est leur principale source de financement.
- La plupart d'entre elles sont de petites organisations, et les personnes à qui nous avons parlé étaient des bénévoles et des employés; peu importe leur statut, ces derniers étaient tous fortement investis dans leur organisation et leur communauté.
- Un grand nombre d'entre eux jouent différents rôles au sein de leur organisation et doivent prendre le temps de présenter une demande de financement même lorsqu'ils sont très occupés; ils le font parce que c'est essentiel à leur programmation.



Organisation bénévole

[...] Je suppose qu'ils doivent aussi songer aux petites organisations qui, par exemple, n'ont pas de personnel, mais le besoin est là. [...] Ainsi, bien souvent, ce sont les bénévoles et moi qui rédigeons la demande de subvention, et c'est aussi moi qui aide les aînés. Alors, on rédige une demande de subvention, on vient en aide aux aînés, et les gens demandent pourquoi on fait tout ça. Une fois que la demande est approuvée, on doit mettre en œuvre le projet avec eux, préparer le rapport final et tout le reste. Donc, je n'ai pas vraiment le temps de faire quoi que ce soit pendant l'année. [...] L'été, je n'ai que quatre mois pour mettre en place tous les éléments. L'été est infernal pour moi. Je ne peux aller nulle part.

Profils communautaires



Les communautés que servent les participants varient.

- Certaines se trouvent dans de grands centres urbains et d'autres, dans de petites villes. Quoi qu'il en soit, tous les participants sont d'avis que les communautés, grandes ou petites (à l'échelle régionale ou locale), sont mal desservies et que leur organisation aiderait à combler certains besoins en offrant des services et des programmes essentiels.
- Un grand nombre d'entre eux ont créé un programme après avoir cerné une lacune ou une occasion inexploitée, ou encore à la lumière de leur expérience personnelle.
- Les communautés servies par les participants à l'étude qualitative sont très diversifiées; on y trouve notamment un grand nombre d'immigrants ou de nouveaux arrivants, de familles monoparentales, de personnes à faible revenu, d'Autochtones, de personnes âgées et de personnes aux capacités diverses, ainsi qu'une grande diversité culturelle et économique.
- Les participants de petites villes rapportent un manque de diversité culturelle qui a parfois rendu difficile le respect des exigences du programme, comme les quotas d'embauche ou l'intervention auprès de certaines populations.

Dans leurs mots | Correction des lacunes en matière de service

Tenir compte et servir des personnes aux capacités diverses

Un vendredi, un enfant s'est présenté pour participer au camp sensoriel, un programme intensif de fin de semaine qui se tenait chaque été. À son arrivée, non seulement il a fait une énorme crise, ce qui se produisait apparemment cinq ou six fois par jour, mais le seul mot qu'il pouvait dire était « maman ». Ce n'est que le dimanche, alors que la présence des chevaux l'avait calmé, qu'il a commencé à dire de petites phrases, après qu'on lui a expliqué qu'il devait dire au cheval quand trotter et quand s'arrêter. Tout ça s'est produit en une fin de semaine. J'ai encore des frissons quand j'y pense, parce que je n'aurais jamais cru que ça pouvait arriver, mais j'en ai été témoin.

Tenir compte et servir des personnes aux capacités diverses

On refuse de servir mon fils sous prétexte qu'il est difficile à gérer. Il arrive aussi qu'on refuse de le servir à cause de sa taille. Mon fils est un très grand garçon qui prend beaucoup de place. Il est gigantesque. Non seulement il arrive qu'on lui refuse des services en raison de sa taille, mais la plupart des services s'arrêtent dès que les jeunes atteignent l'âge de 16 ans, qui doivent se tourner vers les services aux adultes et souvent attendre jusqu'à la mi-vingtaine avant de recevoir des services à nouveau. Il y a une énorme lacune dans la continuité des services, et plus exactement dans ce passage – le mot juste m'échappe –, dans cette transition du monde des jeunes à celui des adultes. C'est à ce moment que les services sont défailants et que nos clients, nos enfants, passent entre les mailles du filet, c'est lorsque les services cessent et tardent à reprendre. C'est à ce moment que [mon fils] et les autres enfants régressent. Donc, si je peux combler cette lacune, faciliter cette transition, etc., c'est ce que nous tâchons de faire, et nous travaillons aussi directement avec les deux conseils scolaires de la région.

Tenir compte et servir des personnes immigrantes

[...] Ce que nous faisons, c'est de prendre quelque chose qui se passe naturellement à la maison, de l'introduire dans une salle de classe et de le préciser. Par exemple, dans un grand nombre de familles d'immigrants, les enfants enseignent souvent des compétences aux parents. Ainsi, qu'il s'agisse de parler anglais ou de se débrouiller en informatique, ils peuvent les accompagner chez le médecin et expliquer leurs symptômes, ou encore aller à la banque avec eux et essayer de traduire ce que dit le caissier. Nous prenons cette interaction et la transformons en salle de classe, de sorte que, dans un environnement officiel et structuré, les jeunes enseignent n'importe quelle compétence de la vie courante à un adulte, qu'il s'agisse de leur père ou de leur mère, d'un autre adulte ou d'une personne âgée de leur communauté, souvent dans leur langue maternelle [...] Nous trouvons un moyen de faire en sorte que les jeunes enseignent pratiquement toutes les compétences qu'ils possèdent, et ce, de manière plus professionnelle.

À propos des organisations (suite)



SOURCES DE FINANCEMENT

En raison d'un manque de financement de base, de l'insuffisance des dons ou de la volonté de financer des programmes supplémentaires ou nouveaux, un grand nombre d'organisations sont très dépendantes d'autres sources de financement, notamment des subventions et des contributions fédérales. Ces sources de financement comprennent des fonds fédéraux d'autres ministères, des fonds provinciaux (comme la Fondation Trillium de l'Ontario), des fonds de fondations privées/fonds familiaux, des fonds d'autres grandes organisations comme Centraide, ainsi que des fonds provenant de fonds et de programmes municipaux.

- En raison du nombre de programmes de financement pour lesquels les organisations ont présenté une demande, il semble qu'elles avaient du mal à se rappeler les subventions ou les contributions d'EDSC pour lesquelles elles avaient présenté une demande et les dates auxquelles elles avaient présenté cette demande.
- D'autres organisations avaient des souvenirs plus précis, ou sont arrivées préparées au travail de terrain ou ont consulté leurs demandes pour être certaines.
- Cela vaut autant pour les employés que pour les bénévoles. Les demandeurs présentant une demande pour la première fois ont tendance à se souvenir plus clairement du programme pour lequel ils ont présenté une demande.



Probabilité de présenter une nouvelle demande de financement

Je ne suis pas gêné, alors je dirais que, dans le secteur sans but lucratif, il est très difficile de ne pas présenter des demandes [de financement], puisqu'on cherche à enrichir les programmes de base. Souvent, un financement de trois ans est un supplément très important. Emplois d'été Canada fournit un supplément très important.

Manque de financement de base

Nous sommes une organisation qui ne reçoit aucun financement de base du gouvernement et qui dépend uniquement de demandes comme celles-ci pour soutenir nos activités. Ainsi, nous nous adressons aux gouvernements pour obtenir des subventions, nous cherchons des commanditaires, des donateurs, etc..

FACTEURS ET OBSTACLES

Facteurs

Les participants bénéficiant d'un soutien et de ressources, qu'elles soient internes (conseils d'administration, collègues, membres d'une équipe) ou externes (autres organisations), ont tendance à être mieux outillés pour présenter une demande de financement fédéral et plus confiants de le faire. Ceux qui ont présenté une demande par eux-mêmes, mais qui ont beaucoup d'expérience, sont également assez confiants.

Au nombre des facteurs qui incitent les organisations à présenter une demande de financement fédéral, mentionnons les suivants :



Expérience : Le fait de posséder une grande expérience en matière de demandes de subventions et de contributions échelonnée sur un certain nombre d'années renforce la confiance des demandeurs au moment de présenter une demande. Il semble bien que la facilité perçue à remplir la demande et les formulaires est directement proportionnelle à l'expérience du demandeur.

Diversité : Certains demandeurs ont misé sur les subventions axées sur la diversité parce qu'ils ont souvent travaillé avec des groupes démographiques diversifiés dans le cadre d'expériences antérieures, et ils ont également pu inclure certaines mesures dans la demande pour lui donner un peu plus de poids.

Soutien : Le fait de pouvoir consulter d'autres personnes de l'organisation qui sont en mesure de fournir des renseignements ou des commentaires sur différentes questions qui ne relevaient pas du domaine d'expertise de la personne remplissant la demande a été utile à un certain nombre de participants. Certains demandeurs se tournent vers leur député pour obtenir de l'aide ou du soutien sous d'autres formes.

Collaboration : Les demandes exigent souvent la collaboration de différentes fonctions de l'organisation – c'est-à-dire qu'elles sont préparées par une équipe composée de personnes qui ont travaillé sur le contenu, qui ont apporté des idées et qui ont préparé ou aidé à préparer les budgets. Certaines organisations ont adopté une approche de type « diviser pour mieux régner », tandis que d'autres ont confié les rênes à une seule personne.

Dans leurs mots | Facteurs

Soutien d'un député

Peu importe les ministères, même si les demandes ne se ressemblent pas toutes, elles se répètent un peu. Inévitablement, on s'enrichit à remplir des demandes.

Soutien des autres

J'en ai parlé avec mon conseil d'administration. Ils m'ont dit : « Oui, c'est une bonne opportunité. Vas-y. » Et puis, avec la présidente, on s'est assises. Tout ce que je pouvais remplir, je l'ai fait. Et puis, là où j'avais des difficultés, elle m'a aidé pour rédiger et on a regardé ensemble le document, tout et tout.

Expérience *Ce que j'ai découvert au fil des ans, c'est que [la rédaction de demandes de subventions] relève d'une compétence un peu particulière. Ce n'est pas le genre de chose pour laquelle on peut embaucher un rédacteur de demandes de subventions, car il faut comprendre les programmes et les processus, et même comprendre la biochimie de ce qui se passe, afin de pouvoir l'expliquer dans les demandes.*

Diversité *En ce qui nous concerne, nous mettons l'accent sur la diversité dans nos demandes de subventions, qui visent parfois à venir en aide à des étudiants noirs, autochtones et de couleur. Comme nous sommes très versés dans l'aide aux étudiants noirs, nous rédigeons des demandes de subventions qui s'articulent autour de notre expérience dans ce domaine. Ensuite, nous devons nous assurer d'avoir des mesures pour illustrer ce que nous faisons et notre capacité à exécuter le programme... Nous montrons les données, nous montrons les mesures, nous montrons que nous savons comment soutenir ces étudiants jusqu'à la fin du programme.*

Collaboration

Nous examinons la situation et nous réfléchissons à ce que nous aimerions proposer, à notre capacité, à la probabilité que notre proposition soit retenue, etc. Ensuite, nous rédigeons la proposition ou répartissons les sections entre les membres de l'équipe, mais c'est généralement moi qui s'en occupe. Selon la personne à qui incombe la tâche, nous travaillons en équipe sur les détails, les mesures, les résultats, le modèle logique, etc. Ensuite, je lis ce qui a été écrit avant que la demande soit signée et envoyée, et c'est la personne responsable des finances qui s'occupe des détails des budgets. Elle est très sélective quant à la façon dont cela doit être fait. De plus, comme le gouvernement a des exigences très précises quant à la forme que doivent prendre les différentes catégories du budget, elle nous aide en ce sens. La rédaction des propositions est vraiment un travail collectif.

Obstacles

Les participants décrivent de nombreux obstacles qui rendent le processus de demande plus difficile pour eux, qui peuvent les dissuader de présenter une demande et qui ont une incidence nette sur leurs perceptions à l'égard des programmes d'EDSC et du processus d'évaluation des demandes et de la décision de financement.



Manque de ressources : Un grand nombre d'organisations sans but lucratif ont tendance à manquer de ressources. Cela rend le processus de demande de subventions et de contributions particulièrement difficile, car celui-ci est jugé fastidieux et exigeant beaucoup de travail et de temps.

Partenariats : Dans certains cas, le processus de demande de subventions nécessite la collaboration de partenaires ou de plusieurs personnes, ce qui accroît la complexité ou même dissuade certaines organisations de présenter une demande.

Exigences de la demande : Les demandes sont décrites comme étant très contraignantes et se limitant à une définition étroite de ce à quoi les fonds sont destinés :

- 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.
- C'est également un défi pour les organismes sans but lucratif qui ont une portée plus large, comme un élément qui répondrait à une variété de personnes et de besoins.
- Les participants estiment que les demandes et les budgets sont conçus pour des organisations qui comptent des employés à temps plein et qu'on ne reconnaît pas le fait qu'un grand nombre d'entre eux sont maintenant des entrepreneurs – un changement dans le secteur qui permet aux organisations d'économiser de l'argent. Il serait souhaitable que cette réalité soit prise en compte dans le processus de demande et de financement.

Dans leurs mots | Obstacles

Manque de temps et de ressources pour présenter une demande *Ça tombe dans la catégorie : « Je ne suis pas assez riche pour déposer des projets, ça demande trop de temps pour demander de l'argent au gouvernement fédéral. »*

Manque de partenaires *Tous les programmes [sur lesquels] on applique, il faut mettre tous les partenaires possibles dans le bateau puis embarquer. Parce que si on n'a pas les politiciens, ou si on n'a pas les villes, ce sont toujours des questions qui restent nébuleuses.*

Besoin de partenaires et préoccupations à l'égard des partenaires *Beaucoup d'entre nous ne comprennent pas les répercussions juridiques d'un partenariat. Il y a beaucoup de travail à faire en arrière-plan avant même de penser à présenter une demande de subvention, ce qui est parfois accablant, et nous ne le faisons tout simplement pas, parce que cela va prendre trop de temps [...] Quand il s'agit de partenariats, cela devient assez difficile.*

Manque de reconnaissance des entrepreneurs *Même dans le formulaire de demande, [...] il faut indiquer le nombre d'employés, mais nous ne sommes pas des employés. Donc, dès le début du processus de demande, puis lors des échanges avec l'agent des subventions, il y a un manque total de compréhension à l'égard de la réalité des entrepreneurs et de leur mode de fonctionnement. On nous a demandé : pourquoi payez-vous autant cette personne? Eh bien, parce qu'il s'agit de l'une des personnes les plus qualifiées au Canada et qu'il s'agit d'un entrepreneur, et vous savez que les entrepreneurs doivent financer leurs propres avantages sociaux [...] Qu'est-ce ça change si vous êtes un entrepreneur? Vous devez inclure ces avantages dans votre tarif. Alors, est-ce que le tarif est élevé? Oui, il semble élevé, mais si vous prenez tout en compte, il n'est pas du tout pas élevé. En fait, selon toute vraisemblance, vous obtenez le travail à un coût moindre. Donc, oui, à chaque étape du processus, il y a un manque de compréhension à l'égard de la réalité des entrepreneurs et de leur mode de fonctionnement.*

Caractère contraignant des questions de la demande

Les demandes de subventions ne contiennent que des questions types sur les mesures, les résultats, le projet et le calendrier. Dans ce contexte, je suppose qu'il faut juste essayer de trouver où placer ces jalons. Mais nous les utilisons... parce que c'est tout récent, comme quand c'est en ligne, comme ce que nous avons conçu est intégré avec toutes les analyses et les données, donc on peut vraiment voir beaucoup de ces choses... Mais pour ce qui est de les décrire et de les réaliser dans le cadre de la demande de subvention, je ne crois pas qu'il y ait beaucoup de place pour rendre la demande de subvention plus centrée sur l'histoire en indiquant les jalons et tout le reste. C'est très direct, par exemple quel est le résultat, quel est le but, quel est... Après, vous pouvez étoffer, mais je crois qu'ils accordent plus d'attention à la force de l'organisation.

Obstacles (suite)



Manque de flexibilité : Lorsqu'elles cherchent à pourvoir un poste à l'interne, les organisations veulent avoir la possibilité d'embaucher la meilleure personne, plutôt que de devoir choisir une personne en fonction de quotas de diversité. En raison du temps écoulé entre la demande et la décision, les projets peuvent avoir changé, mais il arrive qu'il n'y ait aucune marge de manœuvre pour s'adapter en conséquence.

Perceptions de favoritisme ou de partialité : Les très petits organismes sans but lucratif estiment qu'ils sont souvent négligés au profit des grandes organisations types parce que celles-ci font meilleure impression sur papier ou sont plus connues, et sont plus susceptibles de recevoir d'importantes sommes d'argent année après année. Il y a également une perception de partialité en faveur des organisations des centres urbains ou des grands marchés au détriment de celles des régions rurales ou éloignées. Certains sont d'avis que les grandes organisations sont moins efficaces quand il s'agit d'intervenir dans les communautés, de vraiment comprendre leurs besoins et d'y répondre.

Manque de mesures qualitatives : Les organisations qui s'appuient sur des mesures qualitatives (comme les témoignages) plutôt que sur des mesures fondées sur des données se sentent désavantagées et ont du mal à trouver des moyens d'exposer leur situation dans une demande qui est aussi axée sur les données, les objectifs, les résultats, la force de l'organisation, etc.

Manque de diversité : Certains demandeurs supposent ou observent (par le biais de séances d'information, par exemple) que la plupart des personnes responsables de l'examen des demandes de subventions et de contributions sont blanches, et estiment que ces personnes évaluent peut-être les demandes d'un point de vue privilégié et qu'elles ne comprennent pas suffisamment les communautés desservies par leur organisation, c'est-à-dire des personnes issues de populations marginalisées ou vulnérables, des personnes noires, autochtones ou de couleur, des personnes immigrantes, des personnes à très faible revenu, etc. Cela incite certains demandeurs à estimer qu'ils devaient expliquer leur besoin ou leur cause plus en profondeur pour faire en sorte d'être bien compris.

Défis associés aux fournisseurs : Les organisations qui présentent une demande en vue d'apporter des améliorations aux immobilisations ou des changements à des lieux physiques, notamment par l'entremise du Fonds pour l'accessibilité, expliquent invariablement la difficulté d'obtenir des devis exacts de la part des entrepreneurs, car leur nombre est limité en raison de facteurs tels que l'emplacement ou la pandémie. De plus, les entrepreneurs semblent souvent gonfler leurs prix ou ne veulent pas fournir de devis pour les demandes de subvention.

Dans leurs mots | Obstacles

Manque de mesures qualitatives : *C'est comme si les demandes que les organismes font pour aider les plus vulnérables, ce sont les demandes qui sont refusées. Donc, les fonctionnaires, dans leurs bureaux, là, ils ne regardent même pas : est-ce que ces projets, c'est au bénéfice de quel type de population? C'est au bénéfice de quel type de besoin? Est-ce que ces projets vont répondre à quel besoin? Est-ce que ces gens-là qu'on va aider, ils sont dans quel état? Comme par exemple, les immigrants, ils sont plus vulnérables, il y avait des immigrants qui venaient d'arriver, donc deux mois, et la pandémie a éclaté. Ils étaient vraiment vulnérables. Il fallait travailler sur leur intégration. Si on avait financé, on pouvait plus les aider. Le problème était au niveau du gouvernement, au niveau des agents qui accordent ces financements-là, pas au niveau de personnes à qui on voulait aider.*

Manque de diversité

Selon notre expérience, les séances d'information d'EDSC sont généralement données par des personnes blanches [...] Par conséquent, nous avons souvent l'impression que nous devons fournir des explications approfondies, et accorder plus de place à ces explications dans nos demandes, juste au cas où la personne responsable de notre dossier ne comprendrait pas. Nous ne savons pas qui va lire la demande. Nous devons donc faire cette supposition à la lumière de ce que nous disons. Il ne s'agit pas seulement d'EDSC, c'est en général. Nous devons simplement supposer que les gens ne comprendront pas s'ils ne sont pas noirs, s'ils n'ont pas vécu dans un quartier défavorisé ou s'ils n'ont pas connu d'autres situations semblables. En ce qui concerne la population avec laquelle nous travaillons, il s'agit de nouveaux arrivants, de personnes racialisées, de personnes à faible revenu et de personnes à très faible revenu. Ainsi, il est parfois difficile de convaincre une personne qui ne connaît ni le contexte ni l'histoire.

Manque de flexibilité : *Présentement, les gens ont peur de me sortir des soumissions, parce qu'ils disent : « Si, toi, ça te prend six mois, moi, mon prix ne me tient plus. » Ça fait que c'est devenu complexe pour tout le monde, y compris les bénévoles, y compris les travailleurs, y compris les compagnies, y compris les fonctionnaires, y compris les programmes : tout coûte plus cher, tout est plus hasardeux.*

Perceptions de favoritisme [...] *La plupart du temps, le gouvernement ou d'autres organisations donatrices comptent sur ces organisations bien établies pour obtenir des subventions. Mais il y a tellement de liens manquants. Ces grandes organisations n'ont peut-être qu'une interaction et une relation très limitées avec les communautés de base. Il est très important pour le gouvernement canadien et pour les autres organisations de prendre en compte les organisations de base comme la nôtre. Je peux parler de ce qui manque, notamment de ce que notre communauté a besoin.*

DIMENSIONS DU SERVICE

Dimensions du service

Les dimensions du service (appelées « aspects du service » à des fins de clarté et de convivialité) ont été présentées et abordées dans le cadre des groupes de discussion et des entrevues en profondeur.

- **Facilité** : Simplicité, clarté et commodité des renseignements et du service
Service Canada définit la FACILITÉ comme suit :
 - Il était de trouver l'information au besoin;
 - Il suffisait de saisir l'information une seule fois;
 - L'information était facile à indiquer et à comprendre;
 - Il était facile de déterminer le processus, de connaître les étapes, de savoir quels renseignements étaient nécessaires et la façon d'obtenir de l'aide, etc.;
 - Il était facile de se renseigner.
- **Efficacité** : Disponibilité, rapidité et cohérence de l'aide et des renseignements; efficacité du service
 - Vous avez reçu l'information dont vous aviez besoin;
 - Vous avez été en mesure d'obtenir de l'aide quand vous en aviez besoin;
 - Vous avez reçu le service dans la langue officielle de votre choix (documents ou service en personne);
 - Vous avez reçu et fourni des commentaires facilement;
 - Le processus était transparent (y compris le processus, les étapes et l'état de la demande);

- Le temps requis pour accéder au service, accomplir les tâches, recevoir des renseignements, résoudre un problème ou recevoir une décision était raisonnable;
 - Vous avez reçu des renseignements cohérents tout au long du processus;
 - Le processus était facile à suivre pour accomplir les tâches;
 - Vous avez été en mesure d'accomplir les tâches et de résoudre les problèmes;
 - Vous saviez quoi faire en cas de problème;
 - Vous aviez toujours l'impression d'avancer dans le processus.
- **Émotion** : Traitement respectueux et confiance à l'égard du service
 - Vos interactions avec le ou les agents de Service Canada ont été respectueuses, courtoises et utiles (le cas échéant);
 - Service Canada a démontré sa compréhension et sa capacité à répondre à vos préoccupations;
 - Vos renseignements personnels étaient protégés;
 - Vous aviez la certitude de suivre les bonnes étapes;
 - Vous saviez que l'information/la décision serait reçue et quoi faire ensuite.

Dimensions du service

L'expérience des demandeurs concernant les dimensions du service de Service Canada varie. Certains estiment que leur expérience correspond à un ou deux aspects ou dimensions du service; très peu sont d'avis que leur expérience correspond aux trois aspects ou dimensions du service.

Les opinions varient quant à savoir lequel des trois est le plus important, et ces divergences sont généralement directement liées à l'expérience vécue.

En général, les demandeurs veulent avoir avec EDSC une relation dans laquelle leur rôle dans leur collectivité et l'importance du travail de leur organisation sont reconnus, ainsi qu'un modèle de service en conséquence : flexible, respectueux et permettant un dialogue.



[...] ce manque de flexibilité, ils veulent juste que nous suivions la ligne du gouvernement [...] mais nous fournissons aussi le service. Cette insistance pour que l'on coche toutes les cases est vraiment frustrante lorsqu'on travaille avec EDSC; ç'a été un véritable défi à l'échelle régionale.

Dimensions du service | Facilité

Facteurs déterminants de la perception de la facilité :

- Certains demandeurs estiment que le site Web ou le portail Web était facile à utiliser, une fois qu'ils en ont fait l'expérience.
- Certains demandeurs sont d'avis que la présentation de la proposition était conviviale.
- La FAQ était accessible pour une aide immédiate en ligne, bien qu'elle ne fournisse pas toujours le niveau de clarté souhaité et qu'elle soit difficile à consulter en raison de sa longueur.
- La page sur les lignes directrices de la demande était facile à consulter.
- Certains demandeurs estiment que le personnel d'EDSC répondait rapidement aux questions pendant le traitement de la demande.
- La plupart des demandeurs dont les projets ont été financés ont une opinion positive de leurs agents de projet et les considèrent comme étant serviables, respectueux, courtois et à l'écoute.

Facilité selon l'expérience

Donc, facile, parce que, d'abord, nous trois, les trois personnes qui faisaient la demande, on avait déjà de l'expérience. Comme j'ai dit, moi, je travaille déjà dans un organisme communautaire. Ça fait au moins 20 ans que je suis là. J'ai déjà une expérience dans cette matière-là. C'était facile parce que, dans le programme, il y avait plusieurs aspects.

Facilité du processus de demande

Tout s'est bien déroulé. C'est un processus très simple et direct. Si vous aviez des questions, il y avait une personne-ressource à qui vous pouviez les poser. Elle était très à l'écoute.

Dimensions du service | Facilité (suite)

Obstacles à la perception de la facilité :

- L'utilisation du portail et la navigation dans celui-ci ont été jugées difficiles et compliquées, en particulier pour les demandeurs qui l'utilisaient pour la première fois. Toutefois, certains demandeurs ayant déjà utilisé le portail l'ont trouvé « impossible à utiliser » et ont plutôt décidé d'imprimer le PDF, de le remplir, de le numériser et de l'envoyer par courriel.
- Les questions sont généralement considérées comme difficiles à comprendre, très complexes, obscures ou ouvertes à l'interprétation, comme le terme « diversité ». En conséquence, certains demandeurs craignent d'être privés de financement parce qu'ils n'ont pas répondu correctement aux questions en raison d'une mauvaise interprétation de ce qui est demandé.
- Dans le cas de certaines demandes, l'espace prévu dans le formulaire était insuffisant (que ce soit en ligne ou en format PDF), ce qui rendait difficile de présenter tous les détails nécessaires ou, dans certains cas, d'inscrire le nom complet de l'organisation présentant la demande.

Difficulté d'interprétation des questions

Mon cerveau a explosé. En ce qui concerne la proposition elle-même, s'il y avait une question de clarification sur une question, il était possible de consulter la brochure remise, mais le langage était parfois difficile à comprendre. De plus, la clarté laisse quelque peu à désirer, comme en témoignent les 1 000 questions de la FAQ.

Manque de convivialité

Ça n'a pas été facile. Premièrement, les formulaires électroniques fonctionnaient drôlement. Après ça, quand est venu le temps, ils disaient qu'il y avait un site pour déposer. Pas capable de le faire, donc c'est pour ça qu'à la fin, ça s'est fait en courriel, mais avec les documents numériques.

Dimensions du service | Facilité (suite)

Obstacles à la perception de la facilité :

- C'était fastidieux de remplir la demande, cela prenait du temps et exigeait beaucoup de travail. C'est pourquoi les demandeurs devaient souvent demander à d'autres personnes de l'organisation de les aider.
- Il y avait une foule de détails et de renseignements à réunir pour remplir la demande – le processus pouvait prendre des semaines, voire des mois, avant même de tenter d'entrer l'information en ligne.
- Il y a eu des problèmes techniques inexplicables, comme des problèmes de sauvegarde, ce qui a obligé les demandeurs à saisir de nouveau les renseignements ou à adopter des solutions de contournement, comme rédiger d'abord les réponses dans un document Word.
- Certains demandeurs ont trouvé la partie du budget ou la feuille Excel difficile à comprendre ou à remplir.

Temps nécessaire pour remplir la demande

[...] vous avez cinq jours à partir du moment où vous recevez le formulaire; vous devez le remplir et le renvoyer dans les cinq jours suivants. Ils ont un programme de formation, que j'ai suivi, mais qui ne m'a pas aidé, et une fois que vous commencez à remplir le formulaire, le bouton « Sauvegarder » ne fonctionne pas. Donc, si vous commencez à le remplir et que vous le sauvegardez pour faire autre chose, quand vous y revenez, tout a disparu et vous devez tout recommencer. J'ai commencé à remplir le formulaire à 10 h 15, et il était 15 h 30 quand j'ai terminé. C'est le temps que ça prend. Vous devez recueillir tous les renseignements à l'avance et tout faire en une seule fois.

Pépins

J'ai dû remplir le formulaire quatre fois avant de réussir à l'envoyer, ce qui veut dire que j'ai passé quatre fois cinq heures à taper le tout parce qu'il était impossible de sauvegarder.

Dimensions du service | Efficacité

Facteurs déterminants de la perception de l'efficacité :

- Les demandeurs qui ont reçu une subvention ou une contribution dans le passé partagent le sentiment général que le processus – bien que fastidieux et parfois lent – est efficace dans une certaine mesure, car il leur a permis d'obtenir des résultats optimaux.
- Quelques-uns sont d'avis que chaque fois qu'ils ont posé une question au cours du processus de demande, ils ont reçu les réponses dont ils avaient besoin, et ce, en temps opportun, c'est-à-dire dans un délai de 24 heures.
- Les webinaires de Service Canada ont été utiles; ils ont donné lieu à des dialogues pendant les séances, et les réponses aux questions complexes ou non abordées ont été envoyées par courriel après les séances.

Échanges efficaces avec EDSC

Je me souviens que celle qui travaillait avec moi avait contacté Emploi et Développement social. D'ailleurs, je dirais qu'il y a même un numéro qui permet de contacter une personne si on veut avoir plus d'information ou il y a une question qui nous – que ce n'est pas clair pour nous, alors, oui, de ce côté-là, je pense qu'on a toute l'information [nécessaire].

Renseignements efficaces d'EDSC *Oui, je dirais que, dans toutes les conversations que nous avons eues, même dans différents webinaires auxquels nous avons participé, tout le monde est assez compréhensif. Les gens posent beaucoup de questions, parfois difficiles. Il arrive que les animateurs ne soient pas en mesure d'y répondre immédiatement, alors ils envoient un courriel contenant toutes les réponses après la séance. Ils prennent ça très au sérieux, donc je dirais qu'ils sont plutôt bons à cet égard.*

Dimensions du service | Efficacité (suite)

Obstacles à la perception de l'efficacité :

- Trouver et recevoir de l'aide de Service Canada au cours du processus de demande. Voici un aperçu des expériences :
 - Longs délais de réponse aux questions relatives au formulaire de demande. Un grand nombre de demandeurs qui ont envoyé un courriel à Service Canada pour obtenir des renseignements précis sur la demande trouvent que les réponses ont pris beaucoup de temps, parfois des semaines, ce qui a créé une certaine incertitude.
 - Certains demandeurs rapportent qu'ils ne savaient pas à qui s'adresser ou qu'ils ont été incapables de trouver l'adresse courriel ou le numéro de téléphone d'une personne à qui ils pourraient poser des questions.
 - D'autres demandeurs mentionnent des changements de décision en ce qui concerne le montant du financement reçu et la communication de renseignements contradictoires par différentes personnes.
- D'autres encore parlent de dates de décision reportées, souvent à plusieurs reprises. Les organisations doivent prendre des décisions en matière de programmation et de dotation en personnel qui dépendent de l'obtention de fonds du gouvernement. Des décisions reportées ont parfois entraîné la perte d'employés d'été qui ont trouvé d'autres emplois.

Communications déroutantes et incohérentes

Tout le processus est incroyablement imparfait... Nous sommes très reconnaissants pour le financement, le projet est en marche et connaît un grand succès, mais il y avait beaucoup de place à l'amélioration au cours de cette période de neuf mois. Je tiens à rappeler que la demande a été faite en juillet 2019 et que nous n'avons reçu le financement qu'en décembre 2020, soit 18 mois plus tard, 18 mois à communiquer avec EDSC et à recevoir des messages très contradictoires.

Manque de communication au sujet de la décision

[...] Quand allons-nous commencer ce programme? Le manque de communication a affecté le lancement de notre programme parce que nous n'avons aucune idée du moment où il allait commencer [...] Et c'est moi qui ai dû communiquer avec EDSC pour avoir des nouvelles et connaître l'état de la demande.

Dimensions du service | Efficacité (suite)

- Perception d'un manque d'expertise de la part des personnes responsables de l'évaluation des demandes. Quelques-uns sont d'avis que les personnes qui examinent les demandes et les rapports sont des généralistes qui ne comprennent pas le sujet, ce que fait l'organisation qui demande la subvention ni les besoins de la communauté qu'elle sert.
- Manque de communication après la présentation de la demande. Après avoir soumis leur proposition, certains demandeurs étaient dans l'ignorance, dans ce qui ressemblait à un « trou noir ».
- Dans certains cas, les demandeurs n'ont reçu aucune communication, même lorsque la date de décision a été reportée à plusieurs reprises. Il incombait aux demandeurs de continuer à vérifier l'état de leur demande, et bon nombre d'entre eux ne savaient pas que c'était possible.
- Aucune possibilité de connaître la raison pour laquelle la demande de financement a été refusée. Plusieurs demandeurs expliquent qu'une fois qu'ils ont appris que leur demande de subvention ou de contribution avait été rejetée, il n'existait aucun processus leur permettant d'obtenir des renseignements ou des commentaires constructifs sur les raisons motivant le refus de leur demande.

Absence d'un processus de rétroaction clair
C'était frustrant, parce que j'aimerais savoir ce que je peux faire d'autre... J'aime savoir ce que je peux améliorer et ce que je peux faire différemment, afin d'être mieux préparé la prochaine fois. J'aimerais savoir ce qu'ils recherchent exactement? Où ai-je commis une erreur? Qu'est-ce que j'aurais pu faire mieux? [...] Ce serait tout de même bien qu'ils nous disent : « Vous savez quoi? Je crois que j'ai besoin de plus de précisions à ce sujet. Pourriez-vous nous fournir des renseignements supplémentaires pour nous aider à comprendre? » S'ils ne font que passer à travers la demande et dire non à cause d'une seule chose, c'est un peu ordinaire, car c'était deux semaines de ma vie, pas en une fois, mais en tout. Il m'a fallu beaucoup de temps pour réunir toute l'information.

Dimensions du service | Efficacité (suite)

- Aucune idée ou connaissance des organisations qui ont reçu du financement. Il aurait été utile pour certaines organisations de pouvoir collaborer et créer des synergies avec d'autres organisations qui ont également reçu du financement, ou de simplement savoir quelles organisations ont reçu du financement et pourquoi.
- Aucune idée des fonds disponibles – c'est-à-dire la taille de l'enveloppe totale – ni des sommes optimales que les organisations pourraient demander afin de s'assurer que le montant n'est ni trop élevé ni trop bas et d'ajuster en conséquence les efforts consacrés à la demande.
- Pour certains demandeurs qui n'ont pas reçu de financement, les efforts, le temps, l'argent et les ressources consacrés au processus de demande ne valaient pas la peine. Même parmi les demandeurs qui ont reçu du financement, la maigre somme d'argent allouée ne valait pas la peine au bout du compte.

Efforts consacrés à la demande et montant du financement

[...] Peut-être qu'il pourrait y avoir différents niveaux de financement, je ne sais pas. Parfois, on doit remplir un formulaire de 25 pages pour obtenir un financement de 5 000 \$, alors que quelqu'un qui cherche à obtenir 500 000 \$ doit remplir le même formulaire. Surtout dans le cas de petits groupes de bénévoles comme le mien, on se demande si ça vaut la peine d'investir tous ces efforts, alors que c'est le même formulaire pour tous les niveaux de financement. En plus, ces formulaires sont répétitifs... Si on cherche seulement à obtenir un financement de 5 000 \$ à 10 000 \$, c'est cette demande qu'il faut remplir. Ce n'est pas unique au gouvernement fédéral, c'est la même chose à l'échelle provinciale. J'ai déjà rempli une demande de 12 pages pour obtenir un financement de 500 \$. Non, je ne crois pas que ça vaut la peine.

Dimensions du service | Émotions

Émotions positives :

- Respect : Les agents et responsables de projet ont été courtois, respectueux et serviables.

Émotions négatives ou neutres :

- Manque de confiance :
 - Le fait d'avoir à répondre à des questions jugées très complexes ou extrêmement vagues laisse plusieurs demandeurs incertains de leur demande; ils se demandent s'ils ont bien interprété les questions.
 - Chez certains, le fait de ne pas savoir combien de détails fournir dans un domaine donné ou d'être limité par l'espace disponible pour répondre a accentué ce sentiment.
 - Certains n'étaient pas sûrs du langage qu'ils devaient utiliser dans la demande.

Perceptions du personnel d'EDSC

Les responsables de projet sont formidables.

Incertitude quant à la façon de répondre aux questions

[...] Ce qu'ils voulaient était vraiment vague, et c'était peut-être voulu. Peut-être qu'ils ont juste créé quelque chose d'innovant. Qu'est-ce que cela signifie? Quels sont les paramètres? Alors, on essaie de créer quelque chose de très intéressant. Je pense que c'était bien [...] ou c'est peut-être juste que je suis nul en rédaction, alors qui sait?

Dimensions du service | Émotions (suite)

- Stress et anxiété :
 - Présenter une demande complexe à temps pour respecter des délais serrés, puis devoir attendre des éclaircissements sur certaines questions sont des facteurs qui contribuent au stress.
 - Lorsque la décision de financement est retardée, les demandeurs ressentent de l'anxiété et du stress, car ils ont du mal à prendre des décisions concernant leur programme sans savoir s'ils recevront les fonds nécessaires.
- Frustration, consternation et colère :
 - Plusieurs demandeurs du PIAGJE ont affirmé que leur demande a été refusée parce qu'elle n'était pas assez axée sur les difficultés relatives à la pandémie. Or, ce critère n'était pas mentionné dans la demande de propositions. Par conséquent, les demandeurs ignoraient qu'ils devaient inclure ou développer ce sujet et n'ont pas été sélectionnés pour le financement. Les demandeurs ne l'ont appris qu'après coup, dans une lettre type, et n'ont pas eu l'occasion de discuter de la façon dont leur demande aurait pu être améliorée.

Processus complexe et stressant

Du début à la fin, certaines propositions sont plus fastidieuses, simplement en raison de la nature et de la complexité du projet. Parfois, il faut plus d'un mois, car certains projets sont très complexes. Cela implique beaucoup de gens, beaucoup d'organisations et tout un tas de choses. Si c'était possible d'offrir des délais plus longs qu'un mois, ce serait fantastique. Nous aimerions obtenir des réponses plus rapides de leur part, ils n'ont pas besoin de dire « voici où en est votre proposition », « nous sommes à ce stade-ci », « nous sommes à ce stade-là ». Ce serait formidable de savoir où l'on en est, ne serait-ce que de recevoir une lettre de refus [...] afin de savoir qu'on n'a pas reçu le financement. Malheureusement, nous faisons partie de ces gens qui n'ont pas été avisés, ce qui veut de toute évidence dire que nous n'avons pas obtenu le financement.

Dimensions du service | Émotions (suite)

- Les demandeurs n'ont reçu aucune explication des décideurs; on leur a simplement répondu « non » ou on leur a dit dans la lettre type qu'il n'y avait aucune possibilité de poser des questions ou d'obtenir des commentaires constructifs.
- Capacité limitée d'établir des liens ou des relations avec les décideurs :
 - Les personnes responsables de l'examen des demandes n'ont pas eu assez d'interactions avec les demandeurs ni avec les organisations pour comprendre leurs motivations plus en profondeur.
 - En outre, les demandeurs se sont parfois sentis limités dans leur capacité à présenter des témoignages ou des exemples détaillés de la façon dont leur programme aide les autres; ils estiment qu'il était difficile de transmettre ces éléments importants dans la demande.
- Manque de respect en raison de la perception de deux poids deux mesures en ce qui concerne les délais – les demandeurs doivent agir très rapidement, alors que Service Canada peut prendre son temps.
- D'un point de vue d'équité, les nouveaux arrivants ne connaissent pas le système de financement, et la défense de leurs intérêts peut être un processus émotif.

Traitement irrespectueux

Le respect, c'est dans les réponses, là. Parce que quand on fait la demande, on s'attend à avoir une réponse, que ça soit négative ou positive. Mais, comme dans notre cas, on n'a jamais eu la réponse, donc c'est comme s'il n'y a pas un traitement respectueux.

Considérations relatives à l'équité

L'aspect émotif est lié à l'équité. Beaucoup de nouveaux arrivants ou de personnes issues de cultures qui ne connaissent pas les systèmes et qui viennent peut-être d'endroit où les systèmes sont mis à mal doivent défendre leurs intérêts, et il peut s'agir d'un processus très émotif qu'il est important de gérer.

Dimensions du service | Émotions (suite)

- Certains estiment que le processus « traite mal les gens » : Dans certains cas, le délai entre la demande de propositions et la date limite de présentation des demandes était serré (ce qui exerçait une pression induite sur les demandeurs qui ont été bloqués par la pandémie); pourtant, au moment de rendre une décision sur l'attribution des fonds, il y a eu de nombreux retards et très peu de communications (voire aucune) avec les demandeurs.
- Une fois la décision de financement prise, certains demandeurs ont senti qu'ils devaient s'empressement de signer des ententes ou de trouver des personnes à embaucher.
- Le fait de ne pas donner aux demandeurs l'occasion de poser des questions ou d'obtenir une rétroaction sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas reçu le financement a accru le sentiment de non-respect chez certains.
- Quelques demandeurs ont ressenti un manque de respect parce qu'ils n'ont pas reçu d'explication quant à la raison pour laquelle ils n'ont pas obtenu la subvention.
- Certains se sont sentis incompris parce que les raisons du refus leur ont paru non pertinentes.

Intégrité du processus

Moi, je me suis demandé sérieusement si j'avais été lue, si notre projet avait été lu. Alors, je me suis dit : « Ceux qui étudient notre dossier, comme [caviardé] l'a expliqué, ils ont des mots-clés. » Parce que moi, j'ai eu ma réponse en retard, puis tout ce que ça disait, ce n'était pas en relation avec le projet Nouveaux Horizons pour l'aîné. Puis toutes les questions, toutes les réponses, ça a été étudié par d'autres, on était un groupe, on avait toutes les lettres de soutien. Ce sont toutes des personnes âgées, c'est impossible que ça n'était pas en relation. Mais c'est la seule phrase qu'ils ont mis : « Votre projet, il n'est pas en relation avec le programme les Nouveaux aînés. » Alors, on s'est dit : « Voyons, on n'a pas été lus. Ils n'ont pas lu notre projet. »

Dimensions du service | Émotions (suite)

- Les demandeurs ont l'impression d'être traités comme des fournisseurs de services plutôt que comme des partenaires de confiance qui mettent en place d'importants programmes et répondent aux besoins de leur communauté, et ils ont le sentiment que l'importance de leur travail n'est pas reconnue.
- Le manque de flexibilité du gouvernement dans la réalisation des programmes – ainsi que son incapacité à s'adapter aux besoins actuels et aux réalités sur le terrain – suscite chez certains un sentiment de frustration et un manque de confiance à l'égard de la relation.

Manque de flexibilité

Il est vraiment difficile pour les gens d'assister à quoi que ce soit; le prix de l'essence, le prix des loyers et les frais de subsistance sont aussi très élevés en ville, sans compter la difficulté d'accès à la culture, aux traditions, aux mets traditionnels, comme le gibier et tout le reste. Il y a donc toute une série d'obstacles que nous voyons, et nous essayons de fournir des services et des programmes qui répondent à ces besoins et comblent ces lacunes [...] ce n'est même pas une considération dans le financement en fait, étant donné que ce n'est pas beaucoup d'argent et que nous n'avons même pas d'employés à temps plein [...] associés à ce programme. Cela s'ajoute aux responsabilités d'un autre membre du personnel qui est financé par un autre programme ou une combinaison de différents programmes. Nous devons donc faire preuve de créativité pour répondre à tous les besoins de la communauté, et c'est très difficile [...]

BESOINS ET ATTENTES DES CLIENTS

Commentaires sur le portail Web des SELSC



SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE

Des commentaires ont été reçus sur divers aspects du processus de demande et sur la question de savoir s'ils étaient satisfaisants.

Les avis étaient partagés chez les répondants qui ont soumis une demande en utilisant le portail Web des SELSC. Les demandeurs technophiles ou ayant déjà utilisé le portail Web des SELSC ou des portails similaires sont satisfaits de leur expérience et estiment qu'il n'y a pas d'améliorations ou d'ajustements à apporter.

Toutefois, de nombreux demandeurs sont très insatisfaits du portail Web des SELSC. Il convient de noter que certains demandeurs utilisent plusieurs portails différents pour obtenir du financement. Par conséquent, tous les commentaires qui ne sont pas liés au portail Web des SELSC pourraient porter sur ces autres portails.



Manque de convivialité du portail Web des SELSC

[Le portail Web des SELSC] est très intimidant. C'est la raison pour laquelle je m'en occupe, car il faudra un certain temps pour apprendre à quelqu'un à franchir ces étapes et même à trouver ce qu'il cherche. Je dirais que le portail n'est pas très convivial, c'est le terme que nous utilisons dans le monde de la gestion des documents. Il n'est pas convivial. Si vous essayez de chercher quelque chose que vous devez changer, vous devez lancer une recherche, faire un zoom avant, puis cliquer ici et là. Je préfère téléverser le formulaire, mais puisqu'il faut utiliser le portail, je me suis débrouillé par moi-même.

Dans leurs mots | Commentaires sur le portail Web des SELSC

Manque de convivialité du portail Web des SELSC

Quand j'ai rempli ma demande, j'ai tout fait sur Word [rire] pour pouvoir remplacer les mots, faire les changements facilement, mais quand ça a été le temps de la mise sur la formule pour l'envoyer, c'était trop compliqué pour moi.

Manque de convivialité du portail Web des SELSC

On nous demandait de faire un budget pour la prochaine année, sur quelque chose d'innovation avec plein de détails. Le gabarit n'était pas facile. Je le sais, parce que j'ai aidé d'autres organisations qui étaient prises avec ça, puis qui maîtrisaient moins la finance.

Absence d'un système de collaboration en ligne

L'une des choses que j'ai dite à maintes reprises quand il est question des projets qui se répètent et qui demandent les mêmes renseignements chaque année, c'est que ces organisations, nos organisations, méritent un système de portail. Le système de portail est efficace parce qu'il permet aux personnes qui en remplacent d'autres de voir les renseignements qui s'y trouvent déjà, c'est-à-dire les renseignements qui ont déjà été fournis par l'organisation. Nous ne devrions pas avoir à réécrire les mêmes choses année après année, mais seulement s'il y a des changements dans les exécutants ou dans le mandat. J'aimerais vraiment voir un système de portail [...] nous avons créé des fichiers dans Google Drive qui sont plus conviviaux, mais cela signifie tout de même que nous essayons de faire passer les gens à un niveau supérieur. La connaissance qu'ont les gens de la technologie est plutôt faible. Intolérance à la technologie.

Commentaires sur le portail Web des SELSC



SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE

Voici un aperçu des préoccupations :

- Un manque général perçu de convivialité;
- L'impossibilité de sauvegarder les progrès dans la demande au fur et à mesure;
- La perte/disparition de réponses et le fait d'avoir à saisir de nouveau les réponses encore et encore;
- Le fait de disposer d'une limite de temps pour répondre – une solution de contournement consistait à rédiger d'abord les réponses dans un document Word avant de les saisir dans la plateforme;
- L'impossibilité de travailler avec plusieurs utilisateurs à la fois sur le document (comme dans Google Drive);
- Les limites de caractères;
- Le jargon linguistique ou juridique;
- La confusion entourant l'ouverture d'une session et le suivi de plusieurs sessions ouvertes dans divers portails (pas seulement d'EDSC);
- Un manque général de connaissances techniques et de soutien, et des ressources limitées pour y remédier.

Dans le cadre d'une expérience idéale, on améliorerait les aspects ci-dessus en répondant directement à ces préoccupations, notamment en s'assurant que les demandeurs peuvent sauvegarder leurs progrès dans la demande, ne perdent pas leurs réponses lorsqu'ils remplissent la demande, saisissent les renseignements une seule fois, etc.

Commentaires sur le portail Web des SELSC (suite)



SATISFACTION À L'ÉGARD DU PROCESSUS DE DEMANDE

Parmi les demandeurs qui n'ont pas utilisé le portail Web des SELSC, certains ont tenté de le faire, mais ont abandonné par frustration, et ont plutôt opté pour le formulaire de demande en ligne ou le PDF à envoyer par courriel. Le PDF suscite également des réactions mitigées; certains sont d'avis qu'il fonctionne bien, alors que d'autres estiment qu'il n'est pas convivial.

Quelques-uns estiment que le formulaire de demande lui-même pourrait être amélioré. Voici un aperçu des préoccupations :

- Processus trop long et complexe;
- Questions répétitives trop nombreuses – les participants se sentent obligés de donner des réponses légèrement différentes chaque fois;
- Manque de clarté quant au contenu requis ou au contenu qui est le plus pertinent;
- Obligation de fournir les mêmes renseignements année après année (comme les renseignements de base sur l'organisation), les renseignements propres au projet ou, dans le cas d'Emplois d'été Canada, les renseignements sur chaque poste.



Processus long et répétitif

Il y a des fois que, honnêtement, on se répète, on a l'impression qu'on se répète. En tout cas, on a l'impression que nos réponses se ressemblent. Alors, peut-être que ça pourrait être moins long. Moi, je marche beaucoup avec les puces, parce que ça me permet d'être directe : « Voici ma réponse et voici avec les puces le pourquoi. » Fait que ça évite de développer des textes à ne plus finir.

Processus long et répétitif

Je trouve que les questions étaient très répétitives [...] La réponse était toujours la même, mais j'ai dû rédiger deux ou trois versions dans lesquelles je disais les mêmes choses avec des mots différents. Ça m'a pris beaucoup de temps, et comme je suis bénévole, je ne suis pas payé pour ce travail.

Commentaires sur le portail Web des SELSC (suite)



SATISFACTION À L'ÉGARD DU PROCESSUS DE DEMANDE

Certains participants estiment que les problèmes pourraient être atténués comme suit :

- fournir des renseignements beaucoup plus clairs dès le départ;
- proposer un format convivial, c'est-à-dire moins complexe et moins chronophage;
- faire en sorte que les séances d'information soient animées par des personnes bien informées et habilitées à répondre aux questions sur place;
- fournir des renseignements sur la raison d'être du programme et sur les types de projets ou les critères recherchés.

Cela dit, presque tous les demandeurs ont l'intention de continuer à présenter une demande de financement pour les programmes, car leur organisation en dépend, et soulignent leur ténacité, leur persévérance et leur dévouement pour le travail qu'ils font en tant qu'agents de changement.



Manque d'information sur le programme

[...] Nous avons cherché à connaître les raisons de la création du programme de subventions. Elles n'étaient pas vraiment indiquées dans les lignes directrices. Nous avons simplement regardé les anciens communiqués de presse pour essayer de nous faire une idée des projets qui ont été financés dans le passé et des autres types de projets qui seraient financés au fil des ans. Si je me souviens bien, je crois qu'au début, lors de la première série de demandes, il y avait beaucoup de demandes pour la recherche, et nous avons supposé qu'au fil des ans, il y aurait plus de demandes pour la réalisation de projets. Ce n'était qu'une supposition. Nous ne savons pas si c'est exact ou non, mais c'était notre conclusion sur la base de nos observations. Je crois toujours qu'il y a une demande pour le projet que nous avons proposé.

Expérience idéale



Délais :

- Faire en sorte que les décisions soient prises et communiquées aux organisations ayant présenté une demande avant le début de leur année financière, afin qu'elles puissent planifier leur budget en conséquence.
- Réduire les délais de décision – plutôt que de faire attendre les demandeurs pendant des mois – et atténuer les changements de circonstances qui peuvent avoir une incidence sur leur admissibilité ou les plans du projet.
- Prévoir des périodes de présentation de demandes plus longues pour les demandes complexes et volumineuses, en tenant compte de la réalité des organisations en termes de contraintes de temps et de ressources, du temps requis pour discuter et décider de la présentation et du temps requis pour réunir tous les documents nécessaires, les devis de fournisseurs ou les budgets.
- Veiller à ce que le gouvernement respecte les délais de décision promis, définis dès le départ; accorder plus de temps aux demandeurs dont la demande de financement a été approuvée pour conclure les ententes, embaucher des étudiants d'été, engager des fournisseurs et réunir des ressources.

“ Comme je l'ai dit, nous avons fait une demande, puis nous avons attendu. Nous savions qu'il fallait généralement compter au moins trois mois avant de recevoir une réponse, alors nous nous disions que nous aurions une réponse dans 90 jours. On a communiqué avec nous pour nous dire que notre demande était en cours d'examen, puis nous n'avons plus eu de nouvelles. Je dois consulter mes courriels pour vérifier les dates exactes, mais c'était avant la fin de l'année financière. Ensuite, nous avons reçu un autre courriel nous informant que notre demande était toujours en cours d'examen, puis plus rien. Rien, rien, rien. Quand on reçoit un tel avis, ça suscite de l'espoir. On se dit qu'on n'a pas besoin d'exercer des pressions, mais on s'attend à recevoir une réponse sous peu. Quand elle ne vient pas, on se dit qu'on a une foule de demandes en cours, simplement pour pouvoir répondre aux besoins de programmation complémentaire de différents programmes. Vient un moment où on se rend compte qu'on n'a pas eu de réponse, puis quand on finit par faire un suivi, il n'y a rien. Je ne sais pas, pour moi, il y a quelque chose qui cloche. Quand je reçois deux avis m'informant que ma demande est en cours d'examen, ça indique que la proposition a un certain poids ou est pertinente.

Expérience idéale (suite)



Communication :

- Tenir les demandeurs au courant du processus et fournir des détails plus précis sur la demande, p. ex. demande reçue, demande en cours d'examen, etc.
- Aviser les demandeurs, même s'ils ne sont pas sélectionnés, plutôt que d'aviser uniquement ceux dont le financement a été approuvé.
- Donner aux demandeurs la possibilité d'obtenir une rétroaction sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas reçu du financement, de sorte qu'ils puissent tirer profit de l'expérience et améliorer leurs chances d'approbation dans l'avenir.
- Communiquer avec les demandeurs de façon proactive pour leur fournir des indications claires sur le type de renseignements ou les critères clés qu'il est important d'inclure.
- Prévoir une personne-ressource pour répondre aux questions – il doit s'agir de quelqu'un qui comprend la dynamique de l'organisation qui fait la demande.
- Offrir aux personnes dont le nom ne figure pas sur la demande la possibilité de communiquer avec Service Canada au sujet de la subvention ou de la contribution lorsque la demande a été présentée par quelqu'un d'autre.

Manque de communication directe et de dialogue avec EDSC

[...] Nous aimerions parler à la personne qui traite la demande. Nous avons vécu des expériences semblables avec deux ou trois organisations, dont le gouvernement de l'Alberta. Notre demande a été refusée deux ou trois fois. Enfin, nous leur avons écrit pour leur demander de s'asseoir avec nous et de comprendre notre point de vue. Donc, ils se sont assis avec nous, nous avons discuté et ils ont réalisé beaucoup de choses [...] Ils nous ont expliqué qu'ils avaient mal compris le nom et ignoré notre demande sans même l'examiner. Une fois qu'ils ont compris le nom et qu'ils ont accordé une attention particulière à nos services, ils ont aimé notre projet et nous ont accordé une subvention. Nous ne savons pas [s'il en est de même] pour notre demande auprès d'EDSC [...] Mais cette façon de faire nous a plu. Nous avons demandé à parler à la personne responsable de notre dossier, mais personne ne nous a répondu jusqu'à présent.

Expérience idéale (suite)



Besoin de programmes plus longs

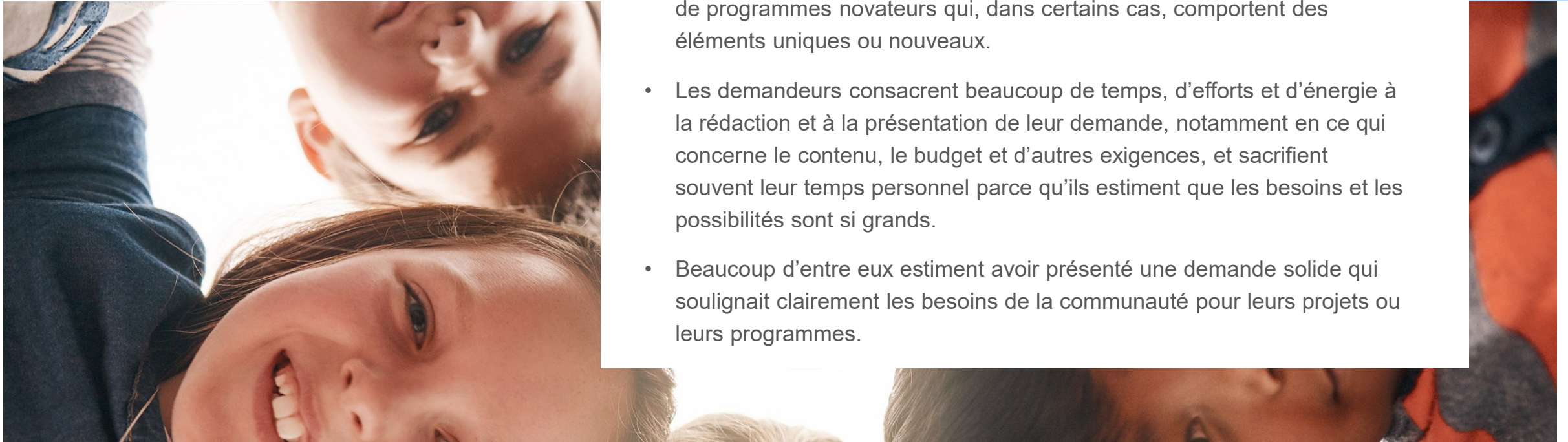
Pourquoi ne pas s'engager à financer les organisations pendant quatre ans? Si une organisation a un bon projet, pourquoi doit-elle s'évertuer à en trouver un nouveau? C'est vrai qu'elle pourrait avoir une meilleure idée qui engagerait véritablement les aînés, mais comment savoir si elle n'a pas été retenue par une autre organisation? [...] Et qui a proposé 12 mois? D'où vient ce 12 mois? Ça passe si vite. Les organisations doivent présenter une nouvelle demande tous les 12 mois. Tout ça demande beaucoup d'énergie.

Autres idées :

- Mieux expliquer les critères d'admissibilité et le processus décisionnel afin d'aider les participants à déterminer si la demande de financement est pertinente et vaut le temps, l'énergie et les ressources qu'ils lui consacrent.
- Si des critères comme des projets liés à la pandémie sont pris en compte dans la décision de financement, veiller à ce que la demande de propositions communique cette information.
- Donner la possibilité aux demandeurs de présenter une lettre d'intention afin d'accroître la transparence du processus.
- Faciliter l'accès des demandeurs à de l'information sur la subvention ou la contribution.
 - Au lieu de limiter les séances de formation à une seule, offrir des séances d'information et des webinaires en ligne chaque semaine pendant la période de présentation de demande à des fins de formation continue.
 - Fournir d'autres moyens d'accéder à l'information pour ceux qui ne peuvent pas assister aux séances d'information : personnes-ressources qui répondent aux questions au fur et à mesure, webinaires enregistrés, fiches d'information, etc.
- Faire en sorte que les demandeurs sachent quelles questions seront posées dans la demande pour qu'ils puissent se préparer en conséquence, qu'ils ne soient pas pris au dépourvu et qu'ils ne risquent pas d'essuyer un refus pour des raisons techniques.
- Faire en sorte que les demandeurs puissent renouveler leur subvention ou recevoir des subventions pluriannuelles, au lieu de devoir présenter chaque année une nouvelle demande pour le même programme contenant les mêmes renseignements.

ÉTUDE DE RÉSULTATS QUANTITATIFS SÉLECTIONNÉS

Commentaires sur le processus de demande du PIAGJE et du Programme de financement des ODD



À la lumière des résultats du sondage quantitatif, nous avons recruté des participants du PIAGJE et du Programme de financement des ODD pour comprendre la faiblesse des taux de satisfaction à l'égard de ces programmes. Plusieurs participants ont vécu des expériences semblables avec le PIAGJE, ce qui explique le faible taux de satisfaction à l'égard de ce programme.

- Les demandeurs de ce programme étaient enthousiastes à l'idée des changements transformationnels qu'un tel projet pourrait apporter à leur communauté et des répercussions positives qu'il pourrait avoir. Il s'agit de programmes novateurs qui, dans certains cas, comportent des éléments uniques ou nouveaux.
- Les demandeurs consacrent beaucoup de temps, d'efforts et d'énergie à la rédaction et à la présentation de leur demande, notamment en ce qui concerne le contenu, le budget et d'autres exigences, et sacrifient souvent leur temps personnel parce qu'ils estiment que les besoins et les possibilités sont si grands.
- Beaucoup d'entre eux estiment avoir présenté une demande solide qui soulignait clairement les besoins de la communauté pour leurs projets ou leurs programmes.

Expérience avec le PIAGJE

Toutefois, il y a eu d'importants retards dans les décisions, et les expériences sont partagées pour ce qui est de recevoir des communications proactives de la part d'EDSC; la plupart des demandeurs sont restés sans nouvelles, certains ont effectué un suivi ou consulté le site Web.

La majorité des demandeurs n'ont pas réussi à obtenir du financement. Après avoir présenté une demande en janvier, un grand nombre d'entre eux ont reçu le 24 décembre une lettre type leur annonçant : a) que leur demande n'avait pas été approuvée, car elle ne tenait pas suffisamment compte des considérations liées à la pandémie de COVID-19; b) que la décision était définitive et qu'il n'y avait aucun recours ni aucune possibilité de discussion. Quelques demandeurs mentionnent qu'ils n'ont pas reçu de lettre et qu'ils ont simplement supposé que leur demande avait été refusée.

Nombre d'entre eux ont trouvé cette expérience extrêmement décevante et évoqué des sentiments de déception, de colère et même de trahison. Ils estiment que la composante liée à la pandémie de COVID-19 n'était pas claire dès le départ, que le moment de la lettre de décision était mal choisi et qu'ils devraient avoir l'occasion de discuter de leurs demandes plus en détail afin de comprendre comment elles peuvent être améliorées pour qu'elles reçoivent une approbation dans l'avenir.

Expérience avec le PIAGJE

Pour cet appel de propositions, la date limite était fixée à janvier. Après avoir reçu une réponse automatique disant que ma proposition avait été bien reçue, je suis resté sans nouvelles. Puis, à la veille de Noël l'année dernière, j'ai su que beaucoup de gens avaient reçu des lettres disant qu'ils n'avaient pas reçu de financement pour la proposition qu'ils avaient présentée en janvier dernier. C'est inadmissible. De mon côté, je n'ai rien reçu. On dirait une blague que l'on raconte aux gens le soir de Noël. Quelques propositions ont reçu du financement, mais depuis le 6 janvier, presque un an s'était écoulé. Tous les demandeurs croyaient que leur proposition avait été rejetée.

Expérience émotionnelle avec le PIAGJE

J'ai ressenti un grand sentiment de trahison. Je pense que c'est le sentiment de trahison qui a été le pire [...], le sentiment que cela se faisait au détriment de l'avenir de nos enfants, dans ce cas.

Expérience avec le PIAGJE et le Programme de financement des ODD

Beaucoup d'organisations sont conscientes que toutes les demandes qu'elles présentent ne seront pas acceptées et que c'est une réalité dans leur secteur. Ce qui provoque le plus de frustration, c'est la façon dont l'information est communiquée.

Les longs délais ont créé une incertitude importante pour ces organisations, ce qui a retardé ou compromis certaines décisions et considérations relatives aux projets, aux ressources et autres.

En ce qui concerne le Programme de financement des ODD, les avis sont partagés. Les organisations qui ont reçu du financement sont satisfaites de l'expérience et heureuses de réaliser leurs projets grâce au financement fourni. D'autres estiment qu'il faudrait un financement plus « moderne », qui tient compte des entreprises sociales et les inclut. Les organismes sans but lucratif aimeraient que le gouvernement fédéral propose des programmes destinés aux entreprises sociales en reconnaissance de l'évolution du rôle de celles-ci dans le secteur.

Besoin de programmes destinés aux entreprises sociales

Mon organisation est constituée en entreprise sociale. En général, lorsque les appels d'offres du gouvernement sont publiés, la plupart d'entre eux sont destinés aux organismes à but non lucratif. Comme je ne suis pas un organisme à but non lucratif, je n'y ai jamais prêté attention parce que je ne suis pas admissible à la plupart d'entre eux. Toutefois, le Programme de financement des ODD – que je croyais progressiste – était à la recherche d'organisations qui pourraient aider à faciliter et à faire progresser les ODD au Canada, et pas seulement des organismes à but non lucratif. J'ai un problème. Je ne comprends pas pourquoi la majorité du financement va aux organismes à but non lucratif, par opposition aux entreprises sociales. Je pense que l'entreprise sociale est très progressiste, mais elle ne semble pas être prise en compte.

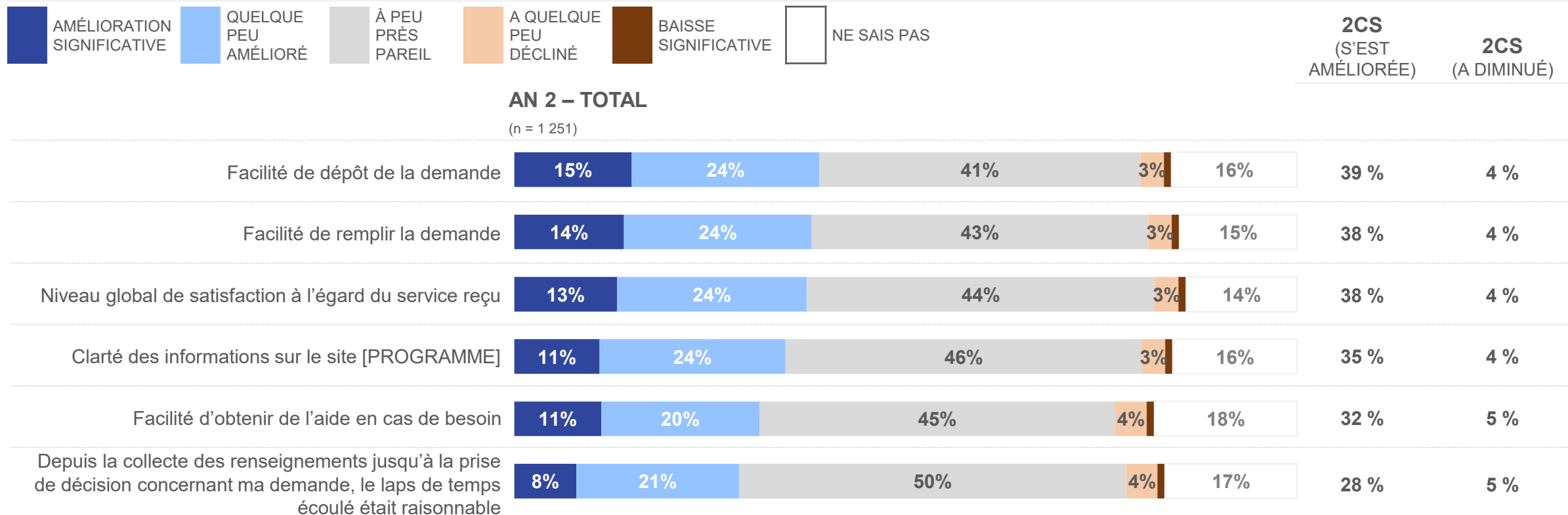
ANNEXE 1

Changement dans la qualité des services reçus (demandeurs ayant présenté plusieurs demandes)

Changement dans la qualité des services reçus (demandeurs ayant présenté plusieurs demandes)

- Environ trois demandeurs sur dix qui ont présenté une demande pour le même programme ont indiqué précédemment que leur expérience s'est améliorée d'une certaine façon. Les cotes les plus élevées sont attribuées à l'amélioration de la facilité de présenter une demande (39 %), de la facilité de remplir la demande (38 %) et à la satisfaction globale à l'égard du service reçu (38 %).
- Ils sont moins nombreux à affirmer que la qualité du service reçu a diminué, et la plupart estiment que le niveau de service est resté le même.

Pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?



Q44a. En comparant le service que vous avez reçu pour [INSÉRER LE PROGRAMME] dans le passé avec votre expérience la plus récente, pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même? * Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées

Base : demandeurs ayant présenté plusieurs demandes (n = 1 251)