

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL
CANADA [EDSC]

SERVICE CANADA

Sondage sur l'expérience client 2020-2021

5 novembre 2021

ROP n° 121-20

Fournisseur : Ipsos Limited Partnership

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 2021-02-18

CONTRAT no g9292-217650/001/cy

Valeur du contrat : 249 403,90 \$ (TVH comprise)

This report is also available in English on request.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez écrire à nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca

© 2021 Ipsos. Tous droits réservés. Le document contient des renseignements exclusifs et confidentiels qui ne peuvent être divulgués ou reproduits sans l'autorisation écrite d'Ipsos.



Sommaire

Contexte et objectifs

- Le sondage annuel sur l'expérience client de Service Canada permet d'assurer un suivi des effets des changements à la prestation des services sur la capacité des clients à accéder aux programmes fédéraux, d'autant plus que la prestation de services devient de plus en plus électronique au fil du temps.
- Le projet de sondage sur l'expérience client 2020-2021 est la quatrième vague du sondage annuel, et la première à avoir lieu depuis que la pandémie de COVID-19 a bouleversé la prestation de services en mars 2020.
- Le sondage sur l'expérience client 2020-2021 permet de prendre le pouls du niveau de satisfaction qu'ont les clients de Service Canada par rapport au parcours client, de noter le taux de recours au libre-service et au libre-service assisté et d'évaluer la facilité, l'efficacité et l'émotion vis-à-vis de l'expérience de service par mode de prestation, programme et groupe de clients.
- Le projet de mesure de l'expérience client se décline en deux étapes : un sondage quantitatif initial et une recherche qualitative.
- Le volet qualitatif servait à mieux comprendre l'expérience de service chez ceux qui ont rencontré des obstacles ou ont exprimé leur insatisfaction à l'égard de leur expérience globale. Compte tenu de l'élection fédérale du 20 septembre 2021, le volet qualitatif a été repoussé à l'automne 2021.

Méthodologie

- Un sondage téléphonique a été mené auprès d'un échantillon de 4 200 clients de Service Canada dans les six principaux programmes.
 - Assurance-emploi (AE) : (n = 1 162) +/- 2,9 points de pourcentage
 - Régime de pensions du Canada (RPC) : (n = 752) +/- 3,6 points de pourcentage
 - Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) : (n = 692) +/- 3,7 points de pourcentage
 - Sécurité de la vieillesse (SV)/Supplément de revenu garanti (SRG) : (n = 845) +/- 3,4 points de pourcentage
 - Numéro d'assurance sociale (NAS) : (n = 749) +/- 3,6 points de pourcentage
- Des suréchantillons ont été recueillis auprès de deux groupes de clients : ceux vivant en région éloignée et les clients autochtones.
- Les entrevues ont eu lieu entre le 23 juin et le 9 août 2021.
- Des personnes qui avaient terminé un parcours client et reçu une décision initiale, des prestations ou un numéro d'assurance sociale en janvier, en février ou en mars 2021 ont été sélectionnées aux fins de la constitution d'un échantillon.
- L'échantillon du sondage présente, par sa taille, une marge d'erreur de +/- 1,5 %.
- Les résultats ont été pondérés selon l'âge, le sexe, la région, le programme et les prestations (approuvées ou refusées) à l'aide de données administratives sur les clients qui ont suivi un parcours entre avril 2020 et mars 2021 (ou de janvier à mars 2021 pour les clients du RPC). On a maintenu les pondérations de programme constantes pour 2017-2018 afin de dégager des résultats tout changement attribuable à l'expérience de service.
- Les comparaisons avec les résultats de 2019-2020 reflètent les changements apportés à la prestation des services après octobre 2019, les comparaisons avec les résultats de 2018-2019, les changements apportés après octobre 2018, et les résultats de 2017-2018, les changements apportés après juin 2017.
- Entre le 16 novembre et le 3 décembre 2021, trois groupes de discussion en anglais (20 participants au total), 24 entrevues en profondeur en anglais et six entrevues en profondeur en français ont été réalisés. Toutes les séances ont duré 90 minutes et ont eu lieu sur la plateforme Recollective d'Ipsos.
- Le document Méthode détaillée du sondage sur l'expérience client 2020-2021 est disponible sous pli séparé.

Sommaire : Changement dans l'utilisation des modes de prestation

Le sondage sur l'expérience client 2020-2021 est le premier à avoir eu lieu pendant la pandémie. Pour la toute première fois, il y a eu plus de clients qui ont utilisé la fonction libre-service en ligne sans recourir à l'assistance que de clients qui ont eu recours au service en personne, et la proportion de clients utilisant le libre-service assisté a augmenté au fil du temps.

Dans l'ensemble, les clients étaient beaucoup moins susceptibles d'avoir eu recours au service en personne que lors des vagues précédentes. La proportion de clients qui ont utilisé la fonction libre-service pendant leur parcours client a doublé tandis que le recours au libre-service assisté a augmenté légèrement.

L'utilisation du libre-service en ligne sans assistance a augmenté parmi les clients de l'AE et de la SV/SRG à l'étape de la présentation d'une demande tandis que le recours au service en personne a diminué dans tous les programmes à l'étape de la présentation d'une demande et du suivi. Il y a aussi eu une baisse de l'utilisation du service en personne chez les clients de l'AE, du RPC et du PPIRPC à l'étape de la prise de renseignements. Les clients de l'AE sont plus susceptibles d'avoir utilisé le libre-service assisté à l'étape de la prise de renseignements ou de présentation de la demande et les clients du RPC et du PPIRPC, le courrier uniquement pour présenter leur demande.

- La plus grande partie des clients ont utilisé le libre-service en ligne uniquement (34 %) tout au long du parcours client, tandis que trois clients sur dix (30 %) ont utilisé le service en personne à une étape ou une autre et environ un client sur dix (13 %) le libre-service assisté. Moins de clients ont utilisé le service de personne à personne sans contact (7 %), se sont inscrits automatiquement et n'ont pas contacté Service Canada (4 %) ou ont utilisé uniquement le courrier (1 %).
- Dans l'ensemble, les clients étaient moins susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes du parcours et plus susceptibles d'avoir recours au libre-service pour la présentation ou le suivi d'une demande. L'utilisation du libre-service assisté a augmenté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, tout comme l'utilisation du courrier seulement et de l'inscription automatique à l'étape de la présentation d'une demande.
 - **Les clients de l'AE** étaient plus susceptibles d'opter pour le libre-service à l'étape de la présentation d'une demande ou du suivi et moins à l'étape de la prise de renseignements. L'utilisation du libre-service assisté a augmenté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, alors que le recours au service en personne a diminué à toutes les étapes.
 - **Les clients du RPC** étaient plus susceptibles de présenter une demande en utilisant le courrier uniquement et moins susceptibles d'utiliser le libre-service ou le libre-service assisté à l'étape de la prise de renseignements. À l'instar des autres groupes, le recours au service en personne a diminué à toutes les étapes.
 - **Les clients de la SV/du SRG** avaient davantage tendance à opter pour le libre-service, à faire l'objet d'une inscription automatique ou à utiliser le courrier uniquement à l'étape de la présentation d'une demande. L'utilisation du libre-service assisté a augmenté à l'étape du suivi, tandis que moins de personnes ont utilisé le service en personne pour présenter une demande ou faire un suivi et le libre-service pour prendre des renseignements ou présenter une demande.
 - **Les clients du PPIRPC** étaient plus susceptibles de présenter une demande en utilisant le courrier uniquement ou le libre-service assisté. Le recours au service en personne a diminué à toutes les étapes.

Sommaire : Utilisation des modes de prestation par étape

Le mode de prestation en ligne est le plus utilisé à l'étape de la prise de renseignements et de présentation d'une demande, tandis que le téléphone est le moyen privilégié par les clients pour faire le suivi d'une demande. L'utilisation du mode de prestation en personne a diminué à toutes les étapes.

- À l'étape de la prise de renseignements, les clients sont demeurés plus susceptibles d'utiliser les sources gouvernementales en ligne (75 %), suivies du service en personne (24 %), tandis qu'environ un client sur dix utilisait soit le téléphone (16 %) soit le courrier (14 %) et que 6 % utilisaient eServiceCanada. Le recours au service en personne a diminué par rapport à 2019-2020, tandis qu'Internet et le courrier ont connu une hausse.
- À l'étape de la présentation d'une demande, les clients étaient plus susceptibles d'avoir recours au service en ligne (72 %), suivi du service en personne (24 %), tandis qu'environ un client sur dix utilisait le téléphone (13 %) ou procédait par la poste (11 %) et 5 % des clients avaient recours à eServiceCanada. Le recours au service en personne a diminué par rapport à 2019-2020, tandis qu'Internet a connu une hausse.
- Parmi les clients qui avaient effectué un suivi, le téléphone est demeuré le mode de prestation le plus populaire (70 %), suivi d'Internet (51 %). Le quart (24 %) des clients ont utilisé eServiceCanada, et un client sur dix a procédé par la poste (15 %) ou en personne (13 %). Le recours au service en personne a diminué par rapport à 2019-2020 (40 % en 2019-2020; 13 % en 2020-2021).

La possibilité d'effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour la grande majorité des clients, et des progrès ont été réalisés pour ce qui est de faciliter l'utilisation parmi les clients de l'AE et de la SV/du SRG.

- Huit clients sur dix ont reconnu que de pouvoir faire des étapes en ligne avait facilité le processus comparativement à trois clients sur quatre (75 %) l'an dernier. Les clients de l'AE (87 %) étaient plus susceptibles d'être de cet avis que l'ensemble des clients et les clients du RPC (62 %), du PPIRPC (40 %) et de la SV/du SRG (56 %) étaient moins susceptibles de l'être. Par rapport à 2019-2020, plus de clients de l'AE et de la SV/du SRG ont signalé que le service en ligne facilitait le processus.

Sommaire : Nombre de modes de prestation et utilisation de plusieurs modes

Comme lors des vagues précédentes, la satisfaction à l'égard de l'expérience de service diminue en fonction du nombre de modes qu'un client utilise pendant son parcours et est nettement inférieure chez ceux qui ont utilisé trois modes ou plus.

- Dans l'ensemble, plus de quatre clients sur dix (44 %) ont utilisé un seul mode pendant leur parcours client, trois sur dix (30 %) en ont utilisé deux, environ un sur dix (13 %) en a utilisé trois et 6 % en ont utilisé quatre ou plus.
- Les clients qui ont utilisé plus de modes, en particulier trois ou plus, étaient moins satisfaits de leur expérience de service que ceux qui en ont utilisé moins.

Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de n'avoir utilisé qu'un seul mode de prestation, tandis que ceux du PPIRPC étaient plus susceptibles d'en avoir utilisé deux ou plus. Les clients de la SV/du SRG étaient beaucoup plus susceptibles de n'avoir utilisé aucun mode en raison de la proportion de ceux qui font l'objet d'une inscription automatique.

La grande majorité des clients n'ont utilisé qu'un seul mode de prestation à chaque étape de leur parcours. L'Internet est devenu le premier point de contact préféré de la majorité des clients, tant pour la prise de renseignements que pour la présentation d'une demande, tandis que le téléphone est la méthode privilégiée pour le suivi. Le recours au service en personne en guise de premier point de contact a diminué à toutes les étapes.

- Les clients qui utilisaient initialement le service en ligne ou en personne étaient moins susceptibles d'utiliser un deuxième mode de prestation que ceux qui étaient d'abord passés par le téléphone. Les clients étaient plus susceptibles de recourir à Internet après avoir commencé au téléphone aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, mais pas à l'étape du suivi.
- Comparativement à 2019-2020, plus de clients ont opté d'abord pour l'Internet, tant pour la prise de renseignements que pour la présentation d'une demande, tandis que le téléphone est devenu la méthode privilégiée pour le suivi. Le service en personne n'est plus l'option privilégiée à aucune des étapes du parcours.

Moins de clients que l'an dernier ont fait un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision. Les clients qui ont effectué un suivi vérifiaient le plus souvent l'état de leur demande ou de leur paiement et, dans une moindre mesure, fournissaient des renseignements supplémentaires.

- Les clients de l'AE ou du PPIRPC étaient plus susceptibles d'effectuer un suivi que ceux d'autres programmes, tandis que les clients du RPC étaient les clients les moins susceptibles de faire un suivi.
- Comparativement à 2019-2020, les clients de l'AE, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'avoir fait un suivi.

Sommaire : Satisfaction globale

Le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience de service globale a augmenté par rapport à 2019-2020, revenant au niveau de 2017-2018. Le taux de satisfaction des clients de l'AE a augmenté par rapport à la vague précédente et celui des clients du NAS a diminué. Il demeure inférieur pour les clients du PPIRPC.

- La vaste majorité de la clientèle de Service Canada demeure satisfaite de l'expérience de service (86 %) et la trouve facile (86 %) et efficace (85 %). Par rapport à 2019-2020, la satisfaction (86 % comparativement à 84 %) et l'efficacité (85 % comparativement à 82 %) ont augmenté, tandis que la facilité est restée stable (86 % comparativement à 84 %). Le taux de satisfaction est revenu aux niveaux observés en 2017-2018 (86 %), et l'efficacité a rebondi après avoir diminué l'année dernière (85 % comparativement à 82 % en 2019-2020 et 84 % en 2018-2019).
- Une grande majorité de clients ont exprimé un degré de confiance élevé (84 %) en Service Canada pour la prestation efficace des services aux Canadiens, se sont dits confiants par rapport au processus de résolution des problèmes (77 %) et ont estimé que la rapidité du service était raisonnable (81 %). D'une année à l'autre, les notes relatives à la rapidité du service se sont améliorées (81 % comparativement à 77 % en 2019-2020).
- Pour les clients qui demandent un NAS, neuf sur dix (89 %) se disent satisfaits de l'expérience de service, ce qui représente le résultat le plus élevé de tous les programmes, mais inférieur à celui de 2019-2020 (94 %). Près de huit clients de la SV/du SRG sur dix (88 %) étaient satisfaits, suivis des clients du RPC (86 %) et de l'AE (84 %), tandis que six clients du PPIRPC (63 %) étaient satisfaits, un résultat inférieur à celui des autres programmes. Les clients de l'AE étaient plus satisfaits qu'en 2019-2020 (77 %).
- Les clients demandant un NAS étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (90 %), de trouver le processus efficace (91 %), d'avoir confiance au processus de résolution des problèmes (84 %) et d'estimer que la rapidité du service était raisonnable (85 %), tandis que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'être confiants par rapport au processus de résolution des problèmes (82 %) et de juger la rapidité du service raisonnable (85 %).
- Les clients du PPIRPC étaient quant à eux moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (67 %), de trouver le processus efficace (58 %), de penser qu'il est facile de présenter une demande (56 %), d'avoir confiance en la résolution des problèmes (56 %) ou de juger la rapidité du service raisonnable (57 %). Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'avoir confiance en la résolution des problèmes (73 %), tandis que les clients du RPC étaient moins susceptibles d'estimer que le processus était efficace (80 %).
- Comparativement à 2019-2020, les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (82 % comparativement à 77 %), de trouver le processus efficace (83 % comparativement à 76 %) et de juger la rapidité du service raisonnable (80 % comparativement à 68 %). Les clients de la SV/du SRG étaient quant à eux plus susceptibles d'avoir confiance en la résolution des problèmes (82 % comparativement à 77 %), tandis que les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable (57 % comparativement à 49 %). Les clients du RPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (81 % comparativement à 86 %) et d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes (80 % comparativement à 85 %).
- La satisfaction globale était constante entre les clients qui avaient demandé la PCU (85 %) et ceux qui ne l'avaient pas fait (84 %), et il y avait très peu de variation du rendement par rapport à chacun des attributs de service. Ces résultats étaient semblables dans tous les programmes.

Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service

Les clients de Service Canada ont accordé les meilleures notes pour la serviabilité du personnel (en personne, 1 800 O-Canada, centre d'appels spécialisé et eServiceCanada), la confiance dans la sécurité de l'information, la facilité du processus et son efficacité.

- La grande majorité des clients ont trouvé serviable le personnel de Service Canada qui offrait des services en personne (91 %), au numéro 1 800 O-Canada (88 %), dans les centres d'appels spécialisés (85 %) et sur eServiceCanada (85 %), étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (87 %), ont jugé facile de présenter une demande (86 %) et sont parvenus à passer d'une étape à l'autre sans difficulté (85 %).

Les attributs de service ayant obtenu les notes les plus faibles étaient la facilité à effectuer un suivi, la facilité à obtenir de l'aide pour la demande, la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et la facilité à obtenir de l'aide en général.

- Moins des trois quarts des clients ont accordé une note élevée pour la facilité à effectuer un suivi (63 %), la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable (68 %), la facilité à obtenir de l'aide pour la demande (65 %) et la facilité à obtenir de l'aide en général (71 %).

La serviabilité du personnel de Service Canada et la protection des renseignements personnels ont reçu une note élevée dans tous les programmes, tandis que la facilité à effectuer un suivi a reçu une note faible.

- La serviabilité du personnel du mode en personne de Service Canada (en personne, au numéro 1 800 O-Canada, aux centres d'appels spécialisés ou sur eServiceCanada) et la confiance en la protection des renseignements personnels ont toujours été les domaines les mieux notés. La facilité à effectuer un suivi a toujours été le domaine le moins bien noté.

Il y a eu, d'une année à l'autre, un certain nombre de changements positifs dans les attributs de service liés à la facilité, à l'efficacité et à l'émotion.

- Les clients étaient plus susceptibles de convenir avoir su clairement, tout au long du processus, ce qu'il se passerait ensuite et à quel moment, être parvenus à passer d'une étape à l'autre sans difficulté, avoir reçu de l'information cohérente, avoir estimé raisonnable la rapidité du service, avoir trouvé serviable le personnel des centres d'appels de Service Canada, avoir parcouru une distance raisonnable pour accéder au service (en personne) et avoir trouvé facile de déterminer leur admissibilité.
- Une baisse notable a été enregistrée quant à la facilité à obtenir de l'aide en général et la facilité à trouver les étapes à suivre pour présenter une demande.

Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service par programme

Les clients qui demandent un NAS continuent d'accorder les notes les plus élevées à tous les attributs de service, sauf pour ce qui est de la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable.

- La grande majorité des clients qui demandaient un NAS ont donné des notes positives à tous les attributs et ont trouvé l'expérience de service facile et efficace, le personnel de Service Canada serviable et la rapidité du service raisonnable. Les notes les plus basses concernaient la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et la facilité à effectuer un suivi.

Les clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG ont accordé des notes similaires pour plusieurs attributs de service, et de fortes majorités ont donné des notes élevées dans la plupart des domaines. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de donner des notes élevées pour les aspects d'efficacité, tandis que les clients de l'AE ont donné des notes plus faibles pour les aspects de facilité et de certitude.

- Les domaines qui ont reçu les notes les plus élevées étaient la facilité à présenter une demande et la serviabilité du personnel de 1 800 O-Canada.
 - La serviabilité du personnel du mode en personne de Service Canada et la confiance en la protection des renseignements personnels ont toujours été les domaines les mieux notés par les clients de l'AE.
 - La serviabilité du personnel du mode en personne et des centres d'appels spécialisés de Service Canada a aussi reçu de bonnes notes de la part des clients du RPC.
 - Enfin, l'efficacité globale du service, l'obtention d'information cohérente et la serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont reçu de bonnes notes de la part des clients de la SV/du SRG.

Principaux constats : Rendement en matière d'attributs de service par programme

À l'inverse, les domaines les moins bien notés étaient la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, la facilité à obtenir de l'aide pour la demande et la facilité à effectuer un suivi.

- Les clients de l'AE et de la SV/du SRG ont aussi accordé des notes plus basses quant à la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et le caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service (mode en personne).
- Les clients du RPC et de la SV/du SRG ont eu plus de difficulté à décider du meilleur âge pour commencer à toucher leur pension, et les clients de la SV/du SRG ont donné des notes plus basses pour la serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés.

Comme les années précédentes, les clients du PPIRPC ont continué d'éprouver le plus de difficultés au cours de l'expérience de service.

- Les clients du PPIRPC ont accordé des notes considérablement plus faibles à presque tous les attributs de service. Les attributs de service ayant obtenu les notes les plus faibles étaient la facilité à rassembler les renseignements requis pour la demande, la facilité à obtenir de l'aide concernant une demande, la facilité à déterminer son admissibilité et la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable.
- Les aspects de l'expérience de service du PPIRPC ayant obtenu la note la plus élevée concernaient la confiance dans la protection des renseignements personnels et la serviabilité du personnel de eServiceCanada et du mode en personne.

Pour les programmes de la SV et du SRG, le taux de satisfaction globale des clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement était comparable à celui de l'ensemble des clients. Toutefois, les clients inscrits automatiquement étaient plus susceptibles d'être entièrement satisfaits, une hausse constatée dans plusieurs attributs de service.

- Par rapport à 2019-2020, les clients inscrits automatiquement étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada et ont donné des notes plus élevées pour plusieurs mesures liées à la facilité, à l'efficacité et à la confiance, tandis que les clients non inscrits automatiquement étaient moins satisfaits de la rapidité du service et ont donné des notes plus faibles pour les aspects de la facilité et de la confiance.

Principaux constats : Évolution de l'expérience de service par programme

D'une année à l'autre, les clients de l'AE sont devenus plus satisfaits d'un certain nombre d'aspects du service.

- Par rapport à 2019-2020, les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (82 % comparativement à 77 %), d'être satisfaits de l'efficacité du service (83 % comparativement à 76 %) et de sa rapidité (80 % comparativement à 68 %), de considérer qu'ils avaient reçu de l'information cohérente (82 % comparativement à 76 %), de juger le processus clair (77 % comparativement à 65 %), et le personnel des centres d'appels spécialisés serviable (83 % comparativement à 73 %), d'affirmer que le fait de pouvoir faire des étapes en ligne leur facilitait le processus (87 % comparativement à 82 %), de trouver facile de déterminer son admissibilité (73 % comparativement à 66 %) et de rassembler les renseignements requis pour la demande (81 % comparativement à 75 %) et d'être certains que la demande serait traitée dans un délai raisonnable (67 % comparativement à 59 %).
- Les clients de l'AE étaient moins satisfaits de la facilité à obtenir de l'aide en général (65 % comparativement à 70 %) et à trouver les étapes à suivre pour présenter une demande (74 % comparativement à 82 %).

Les clients du RPC ont fait état d'une confiance moindre envers Service Canada et ont attribué une note moins élevée que les années précédentes aux aspects de la facilité et de l'efficacité.

- Par rapport à 2018-2019, les clients du RPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (81 % comparativement à 86 %), d'être satisfaits de l'efficacité (80 % comparativement à 85 %), de trouver les renseignements sur le programme faciles à comprendre (76 % comparativement à 84 %), de trouver facile de décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension (65 % comparativement à 72 %), d'être satisfait du fait qu'ils n'ont à expliquer leur situation qu'une seule fois (76 % comparativement à 83 %) et d'avoir la certitude que toute question ou tout problème sera facilement résolu (76 % comparativement à 81 %).
- Les clients du RPC étaient plus susceptibles d'être satisfaits de la serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés (85 % comparativement à 72 %) et de la facilité à comprendre les exigences de la demande (85 % comparativement à 80 %).

Principaux constats : Évolution de l'expérience de service par programme

Les clients de la SV/du SRG étaient plus satisfaits des aspects du service liés à l'efficacité et à l'émotion d'une année à l'autre, tandis que des baisses ont été observées en ce qui concerne la facilité de la présentation d'une demande.

- Par rapport à 2019-2020, les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance dans le processus de résolution des problèmes (82 % comparativement à 77 %), d'être satisfaits de la cohérence de l'information reçue (87 % comparativement à 82 %), d'avoir confiance en la protection des renseignements personnels (85 % comparativement à 79 %) et de convenir que le fait de pouvoir réaliser les étapes en ligne leur avait facilité les choses (56 % comparativement à 48 %).
- Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'être satisfaits de la facilité à remplir le formulaire de demande (76 % comparativement à 85 %), d'avoir la certitude que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable (70 % comparativement à 82 %), d'estimer avoir trouvé les renseignements nécessaires dans un délai raisonnable à l'étape de la prise de renseignements (83 % comparativement à 90 %) et d'avoir trouvé serviable le personnel du mode en personne de Service Canada (72 % comparativement à 92 %).
- La satisfaction globale des clients qui reçoivent la SV et le SRG a légèrement diminué d'une année à l'autre, et des baisses ont été observées en ce qui concerne la confiance accordée à Service Canada, la rapidité du service et plusieurs aspects de la facilité, de l'efficacité et de la confiance. Des changements similaires ont été constatés au sein du sous-groupe des clients non inscrits automatiquement, du fait de la forte proportion de chevauchement entre les deux groupes – 71 % des clients de la SV/du SRG n'étaient pas inscrits automatiquement.

Principaux constats : Évolution de l'expérience de service par programme

Les clients du PPIRPC étaient plus satisfaits de la rapidité du service d'une année à l'autre, mais les résultats des autres mesures ont peu changé au fil du temps.

- Par rapport à 2019-2020, les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'être satisfaits de la rapidité du service (57 % comparativement à 49 %), de la facilité à comprendre les renseignements sur le programme (60 % comparativement à 48 %) et de la certitude que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable (40 % comparativement à 34 %).
- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien (85 % comparativement à 91 %).

Les clients demandant un NAS étaient plus satisfaits de certains aspects du service, mais moins nombreux à être satisfaits de la facilité à obtenir de l'aide en général.

- Par rapport à 2019-2020, les clients demandant un NAS étaient plus susceptibles d'être satisfaits de la clarté du processus (88 % comparativement à 83 %), d'estimer avoir trouvé les renseignements nécessaires dans un délai raisonnable à l'étape de la prise de renseignements (87 % comparativement à 80 %), de juger les exigences de la demande faciles à comprendre (90 % comparativement à 85 %) et de trouver serviable le personnel des centres d'appels spécialisés (92 % comparativement à 74 %).
- Les clients demandant un NAS étaient moins satisfaits de la facilité à obtenir de l'aide en général (83 % comparativement à 89 %).

Principaux constats : Facteurs globaux de la satisfaction

Les facteurs de satisfaction les plus importants étaient les suivants : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable de la durée, du début à la fin. Le rendement de ces deux mesures s'est amélioré depuis l'année dernière, et ces aspects sont devenus des points forts de l'organisation.

- Afin d'améliorer l'expérience de service pour l'ensemble de la clientèle de Service Canada, il convient de se concentrer principalement sur l'amélioration de la facilité à effectuer un suivi, lequel est l'un des principaux facteurs de satisfaction, mais dont le rendement est plutôt faible. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité d'inscription à MDSC, la facilité à obtenir de l'aide pour la demande et la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable.
- Cette année, la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada a pris une plus grande importance et, en raison de l'amélioration du rendement de cette mesure, est devenue une force pour l'organisation. En outre, l'efficacité globale du processus, la facilité à effectuer un suivi et la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service (en personne) ont également pris une plus grande importance sur le plan de la satisfaction.

Principaux constats : Facteurs de satisfaction par programme

Les facteurs de satisfaction diffèrent sensiblement en fonction du programme. Les principaux facteurs les plus courants étaient en phase avec ceux pour la clientèle de Service Canada dans son ensemble et comprenaient la rapidité du service pour tous les programmes et la serviabilité des représentants des centres d'appels pour tous les programmes sauf les clients de la SV/du SRG.

- Les domaines actuels au rendement élevé en corrélation avec la satisfaction comprennent les deux principaux facteurs de satisfaction : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable de la durée, du début à la fin. Ces attributs devraient être maintenus, à l'avenir, pour conserver les points forts.
- Les grandes possibilités d'amélioration du service dans tous les programmes où des domaines fortement corrélés à la satisfaction affichaient un rendement inférieur à d'autres domaines diffèrent considérablement selon le programme.
 - Pour les clients du RPC et de la SV/du SRG, il sera important d'améliorer la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande.
 - Pour les clients du RPC, il sera également important d'améliorer la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable.
 - Pour les clients de la SV et du SRG, il sera important d'améliorer la facilité à effectuer les étapes en ligne et à obtenir de l'aide en général.
 - Pour les clients de l'AE, il sera important d'améliorer la capacité de trouver les renseignements nécessaires (à l'étape de la prise de renseignements) dans un délai raisonnable.
- Pour les clients du PPIRPC, il sera important d'améliorer la rapidité du service, la clarté générale du processus, la serviabilité des représentants des centres d'appels et la clarté du processus de résolution des problèmes.
- Pour les clients demandant un NAS, il sera important d'améliorer la facilité à effectuer un suivi.

Principaux constats : Évaluation des modes de prestation des services

Les clients sont demeurés extrêmement satisfaits de l'expérience en personne, tandis que leur taux de satisfaction à l'égard des centres d'appels spécialisés est resté le plus faible bien qu'il ait augmenté par rapport à 2019-2020. Le taux de satisfaction à l'égard du service en ligne et par téléphone (1 800 O-Canada) a également augmenté d'année en année. Le nouveau mode de prestation, eServiceCanada, suscite une grande satisfaction de la part des clients, laquelle se situe entre le niveau pour le service en personne et le service en ligne.

- Comme les années précédentes, la grande majorité des clients sont demeurés satisfaits de chaque mode de prestation de services. Le taux de satisfaction à l'égard du service en personne est demeuré le plus élevé (86 %), suivi de celui à l'égard de eServiceCanada (82 %), des services en ligne (78 %), de MDSC (75 %), de 1 800 O-Canada (72 %) et des centres d'appels spécialisés (72 %).
- La satisfaction des personnes qui ont eu recours aux centres d'appels spécialisés s'est améliorée après deux années consécutives de baisse. Les clients étaient également plus susceptibles d'exprimer leur satisfaction à l'égard des services en ligne et du service 1 800 O-Canada par rapport à l'année précédente.

Le taux de satisfaction à l'égard des modes de prestation de services diffère légèrement selon les programmes. Les clients du PPIRPC ont évalué leur satisfaction à l'égard du mode en personne, du mode en ligne et de MDSC à un niveau inférieur à celui de l'ensemble des clients, tandis que les clients demandant un NAS étaient plus satisfaits du mode en personne, du mode en ligne et du service 1 800 O-Canada. La satisfaction des clients de la SV/du SRG à l'égard de eServiceCanada était inférieure à celle des autres clients.

- Par rapport à 2019-2020, les clients de l'AE ont accordé des notes plus élevées pour le mode en ligne (77 % comparativement à 71 %) et les centres d'appels spécialisés (70 % comparativement à 59 %), tandis que les clients du RPC (81 % comparativement à 67 %) et de la SV/du SRG (76 % comparativement à 64 %) étaient plus satisfaits de la qualité du service fourni par les centres d'appels spécialisés.

Presque tous les clients de Service Canada étaient d'accord pour dire qu'on leur a offert le service dans la langue officielle de leur choix, soit le français ou l'anglais (97 %) et qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien (95 %).

Principaux constats : Évaluation des modes de prestation des services

Les clients du libre-service sont demeurés bien servis par le processus de demande en ligne, mais ont eu plus de difficulté à obtenir de l'aide concernant leur demande quand ils en avaient besoin.

- La grande majorité des clients ayant recours à la fonction libre-service ont trouvé qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande, de rassembler l'information nécessaire et de remplir la demande dans un délai raisonnable. Près de six personnes sur dix ont estimé qu'il leur était facile d'obtenir de l'aide pour leur demande lorsqu'elles en avaient besoin.

MDSC a été utilisé par la grande majorité des clients de l'AE et du RPC, la moitié des clients du PPIRPC et par quatre clients de la SV/du SRG sur dix. Les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé MDSC que les années précédentes. Les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG ont estimé qu'il était plus difficile de s'inscrire à MDSC que l'ensemble des clients.

- Les trois quarts des clients de l'AE (75 %) et du RPC (77 %), la moitié des clients du PPIRPC (48 %) et quatre clients de la SV/du SRG sur dix (43 %) ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. La majorité des personnes qui ont dû s'inscrire à MDSC pour la première fois ont estimé que le processus était facile (63 %), un taux qui a toutefois diminué par rapport à 2019-2020, car moins de clients de l'AE ont jugé le processus facile.
- Dans l'ensemble, les trois quarts (75 %) des clients qui avaient utilisé MDSC étaient satisfaits. Le taux de satisfaction était nettement plus faible chez les clients du PPIRPC qui se heurtent à des obstacles à l'accès au service (69 %), ont un handicap (56 %) ou se heurtent à une barrière linguistique (42 %).
- Parmi les clients qui ont utilisé MDSC à un moment ou un autre du processus, seul un sur dix (9 %) s'est servi de la fonction de clavardage. Les deux tiers (66 %) des personnes qui ont utilisé la fonction l'ont trouvée utile.

Le service 1 800 O-Canada a été utilisé par une proportion limitée de clients à l'étape de la prise de renseignements, et l'utilisation était sensiblement la même parmi la plupart des groupes des clients à risque.

- Moins d'un client sur dix (6 %) a utilisé le service 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements. L'utilisation était constante parmi la plupart des groupes à risque, mais plus élevée parmi les clients peu versés en informatique, ceux qui se heurtent à une barrière linguistique, les clients qui n'ont qu'un téléphone portable et ceux qui n'ont aucun appareil (ordinateur, téléphone intelligent ou tablette). Une forte majorité de clients (sept sur dix, ou 72 %) étaient satisfaits de leur expérience avec le service 1 800 O-Canada. La satisfaction à l'égard de ce mode de prestation était plus élevée chez les nouveaux arrivants.

Principaux constats : Obstacles à l'accès aux services

Les clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service demeurent moins satisfaits que les autres. L'utilisation de MDSC, la clarté du processus et la facilité à trouver l'information sur le programme présentent des défis particuliers pour ce groupe de clients.

- **Les clients connaissant une restriction d'accès au service** (soit 48 % des clients) étaient moins satisfaits des services offerts en personne, en ligne ou par l'entremise de MDSC. Ils étaient également moins satisfaits de plusieurs attributs de service, les écarts les plus importants étant la facilité d'inscription à MDSC, la clarté globale du processus, la facilité à présenter une demande, la facilité à trouver les étapes à suivre pour présenter une demande et la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande.
- Les obstacles à l'accès au service étaient plus fréquentes parmi plusieurs groupes de clients à risque, en particulier les clients handicapés, ceux qui se heurtent à une barrière linguistique, les clients n'ayant pas d'appareil, et les clients francophones ne parlant pas l'anglais. L'incidence des restrictions était également plus importante chez les clients peu versés en informatique, les clients qui n'ont qu'un téléphone portable, ceux qui vivent en région éloignée, les clients autochtones et ceux ayant tout au plus un diplôme d'études secondaires.
- **Les clients qui s'identifient comme handicapés** (8 % de la population de l'échantillon) ont donné des notes plus basses pour le niveau de service fourni par tous les modes de prestation. Ils étaient également moins satisfaits de plusieurs attributs de service, les écarts les plus importants concernant la possibilité d'effectuer des étapes en ligne pour faciliter le processus, la facilité à déterminer l'admissibilité, la serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada, la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes et la facilité à se renseigner sur le programme.
- Comparativement à 2019-2020, des notes plus basses ont été accordées pour la qualité du service en personne, en ligne et au numéro 1 800 O-Canada. Les notes ont augmenté pour la facilité à remplir le formulaire de demande, mais des baisses ont été observées pour plusieurs attributs. Les baisses les plus importantes concernent la facilité à obtenir de l'aide en général, le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, le fait de recevoir de l'information cohérente, la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension, la clarté du processus de résolution des problèmes, la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes et la facilité à se renseigner sur le programme.

Principaux constats : Groupes à risque

La plupart des 17 groupes de clients à risque ont accordé des notes élevées à l'expérience de service. Le taux de satisfaction des clients en milieu rural et de ceux en région éloignée a augmenté d'année en année.

- Le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience de service est demeuré élevé, et la vaste majorité des clients des groupes à risque l'ont évalué positivement. Le taux de satisfaction chez les nouveaux arrivants et les clients racisés était plus élevé que celui de l'ensemble des clients.
- Le taux de satisfaction globale des clients en milieu rural et de ceux en région éloignée a augmenté par rapport à 2019-2020 et est constant par rapport à l'ensemble des clients. Il n'y a pas eu de changement significatif de la satisfaction globale parmi les autres groupes à risque par rapport à 2019-2020.
- La satisfaction était plus faible parmi les clients se heurtant à une barrière linguistique, les clients handicapés, ceux qui ont des obstacles à l'accès au service, les clients sans appareil et les clients peu versés en informatique par rapport à l'ensemble des clients.
- Les évaluations de l'expérience de service étaient considérablement plus faibles chez les personnes se heurtant à une barrière linguistique, et ce pour tous les modes de prestation et les attributs de service. Les écarts les plus importants observés dans les attributs de service par rapport à l'ensemble des clients concernaient la serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada, la certitude que tous les problèmes seraient facilement résolus, la clarté du processus, la clarté du processus de résolution des problèmes et la facilité à obtenir de l'aide en général.