



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](mailto:nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca)

## **Service Canada Client Experience Survey 2020-21**

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.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, 2022

For information regarding reproduction rights: [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

### **PDF**

Cat. No. : Em4-23/2021E-PDF

ISBN: 978-0-660-42239-8

### **ESDC**

Cat. No. : POR-114-06-22E

---

## **Service Canada Sondage sur l'expérience client 2020-2021**

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 la Reine du Chef du Canada, 2022

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

### **PDF**

N° de cat. : Em4-23/2021F-PDF

ISBN : 978-0-660-42240-4

### **EDSC**

N° de cat. : POR-114-06-22F

# Déclaration de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Ipsos, l'entière conformité des produits livrables aux exigences en matière de neutralité de la Politique sur les communications et l'image de marque et de 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 complémentaires

Nom du fournisseur :	Ipsos Limited Partnership
Numéro de contrat de SPAC :	g9292-217650/001/CY
Date d'attribution du contrat :	2021-02-18

# Table des matières

<b>SOMMAIRE</b>	<b>05</b>	Points saillants, par programme	97
<b>CONTEXTE ET OBJECTIFS</b>	<b>25</b>	<b>ANALYSE DES FACTEURS DE SATISFACTION</b>	<b>116</b>
Modèle du sondage sur l'expérience client	28	<b>GROUPES DE CLIENTS À RISQUE</b>	<b>138</b>
<b>DÉMARCHE DE LA RECHERCHE</b>	<b>31</b>	Limitations/obstacles à l'accès aux services	142
<b>TRANSFORMATION DES SERVICES</b>	<b>37</b>	Groupes de clients à risque	147
Libre-service et assistance	39	<b>CONCLUSIONS</b>	<b>177</b>
Utilisation des modes de prestation, par étape et par programme	49	<b>DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES</b>	<b>181</b>
Séquence d'utilisation des modes de prestation	56	<b>ANNEXE A : DÉTAILS SUR LA MÉTHODOLOGIE</b>	<b>184</b>
<b>EXPÉRIENCE DES CLIENTS AVEC LES MODES DE PRESTATION</b>	<b>62</b>	<b>ANNEXE B : SOMMAIRE DES RÉSULTATS</b>	<b>188</b>
<b>EXPÉRIENCE CLIENT DE BOUT EN BOUT, PAR PROGRAMME</b>	<b>85</b>	<b>ANNEXE C : CONSTATATIONS DÉTAILLÉES PAR ATTRIBUT DE SERVICE</b>	<b>191</b>
Satisfaction globale	87		

# Sommaire

# Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2020-2021 — Les résultats en un coup d'œil

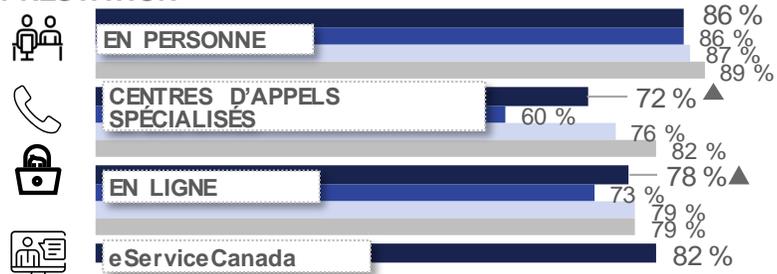
4 200 entrevues menées (entre 700 et 1 100 par programme)

■ 2020-2021 ■ 2019-2020 ■ 2018-2019 ■ 2017-2018

## EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



## SATISFACTION À L'ÉGARD DE CHAQUE MODE DE PRESTATION



## SATISFACTION DES GROUPES DE CLIENTS



© Ipsos

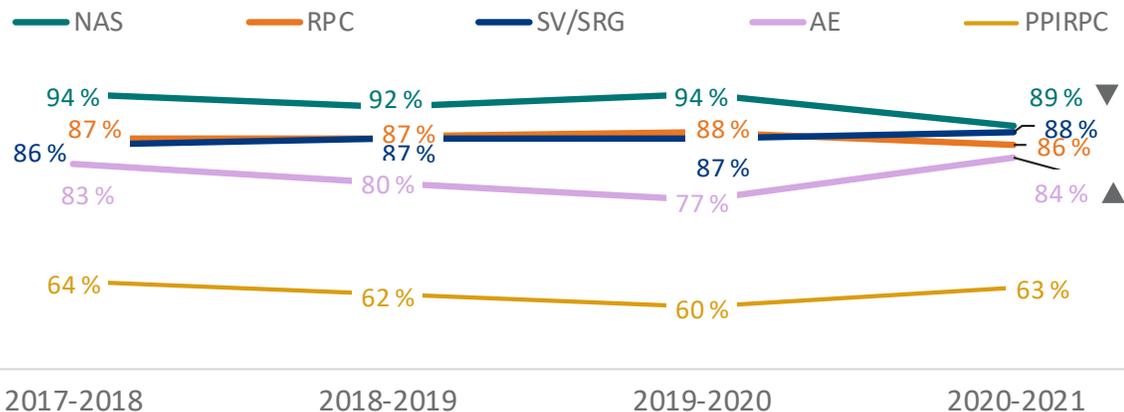
▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

Méthodologie : Sondage par téléphone

Travail sur le terrain : Du 26 juin au 9 août 2021

Expériences de clients ayant atteint l'étape de décision initiale entre janvier et mars 2021

## SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME



## PRINCIPAUX FACTEURS DE SATISFACTION

Facteur	À POURSUIVRE			ASPECTS À AMÉLIORER			
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	
Personnel des centres d'appels spécialisés serviable	85% ▲	73%	-	Facilité à effectuer un suivi	63%	61%	66%
Durée raisonnable du parcours client	81% ▲	77%	76%	Distance raisonnable à parcourir pour se rendre à un bureau	79% ▲	75%	-
Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes du parcours client	85% ▲	82%	84%	N'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois	77%	78%	77%

Les principaux facteurs de satisfaction sont les attributs qui ont le plus gros impact sur la satisfaction globale; énumérés ci-dessus soit comme attributs à renforcer ou à protéger, soit comme attributs présentant la plus grande possibilité d'amélioration. Référence : Rapport sur le Sondage sur l'expérience client 2020-2021 de Service Canada – Matrice des priorités globales – Incidence par rapport au rendement



# 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 le 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 %).

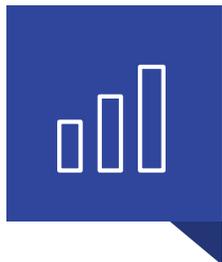
**La serviabilité du personnel de Service Canada et la protection des renseignements personnels ont reçu une note élevée dans tous les programmes, tandis que la facilité à effectuer un suivi a reçu une note faible.**

- 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.

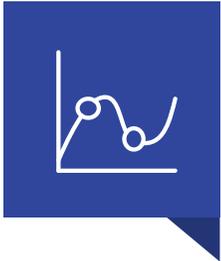
**Comme les années précédentes, les clients du PPIRPC ont continué d'éprouver le plus de difficultés au cours de l'expérience de service.**

- 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.

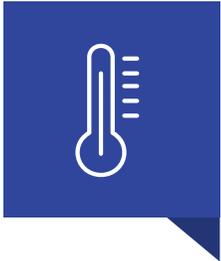
- Comme les années précédentes, la grande majorité des clients sont demeurés satisfaits de chaque mode de prestation de services. Le taux de satisfaction à l'égard du service en personne est demeuré le plus élevé (86 %), suivi de celui à l'égard de eServiceCanada (82 %), des services en ligne (78 %), 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.

# Contexte et objectifs

# Contexte et objectifs de recherche



- Conformément à la Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor, qui énonce les principes clés visant à améliorer et à rendre plus efficaces la conception et la prestation des services du gouvernement du Canada, ainsi qu'à la Stratégie de service et au Plan de transformation des services d'EDSC, le Ministère a besoin de données sur son expérience du service du point de vue du client pour l'aider à gérer efficacement la prestation des services.
- En 2017, la Direction générale de service aux citoyens a lancé le sondage annuel sur l'expérience client dans le cadre d'une démarche structurée de collecte de commentaires auprès des clients, visant à déterminer avec quelle efficacité Service Canada exécutait les programmes fédéraux par l'entremise de ses modes de prestation de services. Le sondage sur l'expérience client a été mené de nouveau en 2018-2019 et en 2019-2020.
- **Le sondage évaluait dans quelle mesure la conception des services fonctionnait pour les clients au fur et à mesure qu'ils accédaient aux programmes par le réseau de prestation de services de Service Canada.**
- Le sondage sur l'expérience client se déroule en deux étapes : un sondage quantitatif initial et une recherche qualitative. Compte tenu de l'élection fédérale du 20 septembre 2021, le volet qualitatif a été repoussé à l'automne 2021.
- Après le lancement du sondage en 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020, le sondage sur l'expérience client 2020-2021 a permis de recueillir des données sur les tendances afin de contribuer à la surveillance du rendement de la prestation des services de Service Canada et de rendre compte de la satisfaction annuelle à l'égard du respect des normes de service concernant l'expérience client. Il a également permis un suivi de l'utilisation de la fonction libre-service et du libre-service assisté parmi les clients de Service Canada, afin d'éclairer les changements de service au fil du temps.
- Les résultats du sondage sur l'expérience client ont été utilisés pour :
  - intégrer le taux de satisfaction globale des clients du Ministère relativement aux programmes au rapport sur les résultats ministériels;
  - éclairer les décisions de gestion des services en tenant compte des commentaires des clients, comme le prévoit le cadre de responsabilisation de gestion présenté chaque année au Conseil du Trésor;
  - évaluer l'incidence de la transformation des services sur les clients au fil du temps;
  - améliorer la prestation des services de façon à répondre aux besoins de la clientèle.

# Contexte et objectifs de recherche



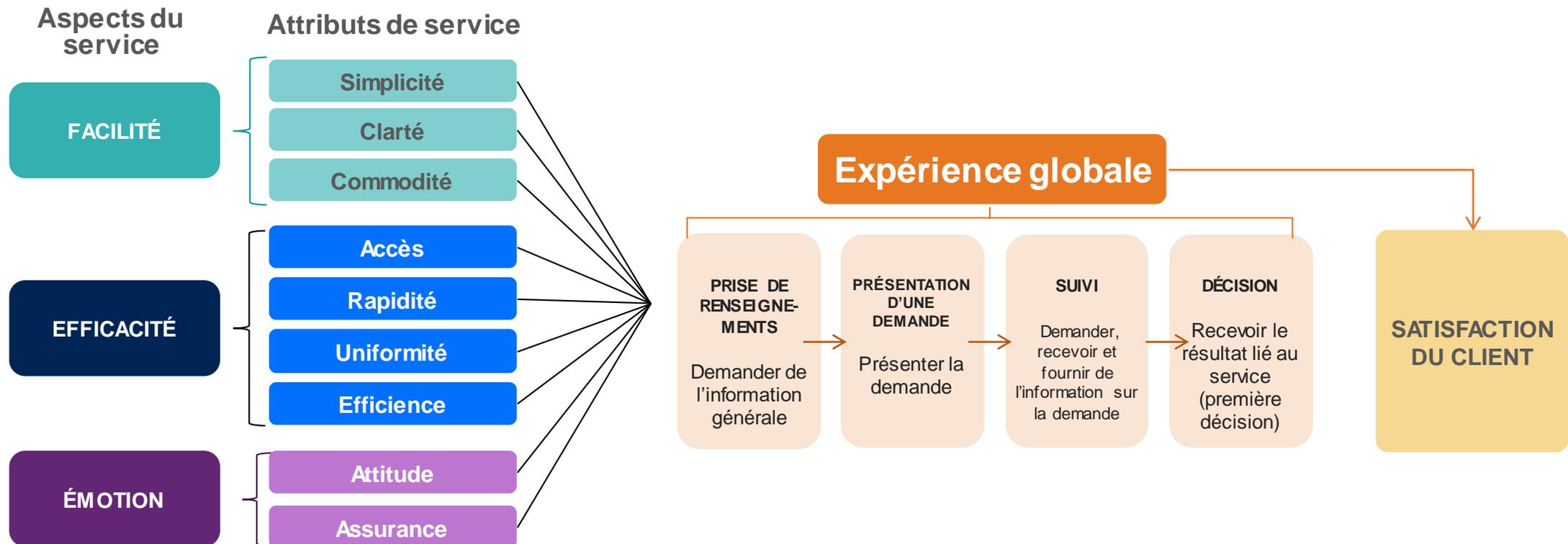
Les objectifs de la recherche pour la phase quantitative étaient les suivants :

- permettre le suivi des mesures clés du rendement des services, essentiellement le taux de satisfaction globale et la facilité, l'efficacité et l'émotion vis-à-vis de l'expérience de service par programme, groupe de clients et modes de prestation de services utilisés;
- permettre un suivi de l'utilisation de la fonction libre-service et du libre-service assisté parmi les clients de Service Canada, afin d'éclairer la transformation des services au fil du temps.

# Modèle du sondage sur l'expérience client de Service Canada

# Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada

- Service Canada a élaboré le modèle de sondage qui suit à titre de cadre uniforme d'évaluation de l'expérience de service de ses clients.
- La méthode du sondage sur l'expérience client a été initialement mise en œuvre en 2017-2018. Lors de la vague 2018-2019 du sondage, le questionnaire a été limité à l'expérience globale pour permettre la prise de mesures de collecte de données qui éclaireraient la transformation des services. Lors des vagues 2019-2020 et 2020-2021, le questionnaire reposait de nouveau sur l'approche utilisée en 2017-2018 pour permettre l'évaluation du suivi de chaque étape du parcours client.

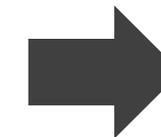


Remarque : Le modèle a été élaboré à partir de divers modèles existants et est adapté au contexte de Service Canada. Il a été validé après consultation auprès des intervenants internes. Les modèles existants comprennent : l'Outil de mesures communes (OMC), appartenant à l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) qui en détient la licence, le modèle de sondage auprès des clients utilisé par le gouvernement du Québec et la méthode de mesure de l'expérience client de l'agence Forrester.

# Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada : Attributs de service

- Voici l'ensemble complet des attributs de service détaillés du modèle qui a orienté l'élaboration du questionnaire de base.

FACILITÉ	SIMPLICITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilité générale</li> <li>• Les services ou l'information sont faciles à trouver; il est facile de savoir où aller.</li> <li>• Les clients expliquent leur situation ou entrent leurs renseignements personnels une seule fois.</li> </ul>
	CLARTÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information est facile à comprendre.</li> <li>• Le processus est facile à déterminer (p. ex. comment obtenir de l'aide, étapes à suivre, documents requis)</li> </ul>
	COMMODITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est possible d'obtenir l'information facilement (en personne ou en ligne).</li> </ul>
EFFICACITÉ	ACCÈS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients reçoivent l'information pertinente sans le demander (p. ex. service proactif et regroupement).</li> <li>• Il est possible d'obtenir de l'aide au besoin (p. ex. renseignements et agent disponibles).</li> <li>• Le service est offert dans la langue officielle désirée ou les documents sont fournis en personne dans la langue officielle souhaitée.</li> <li>• Il est facile de fournir de la rétroaction.</li> <li>• Le processus, le stade et l'état sont transparents.</li> </ul>
	RAPIDITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le temps nécessaire pour accéder au service, pour réaliser la tâche, pour recevoir les renseignements et le service ou le produit, ou pour régler un problème est raisonnable.</li> </ul>
	UNIFORMITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information reçue de multiples sources de Service Canada est cohérente (p. ex. deux agents des centres d'appels).</li> </ul>
	EFFICIENCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le processus d'exécution de la tâche est facile à suivre (p. ex. les procédures sont simples).</li> <li>• Il est possible d'accomplir les tâches et de régler les problèmes avec quelques contacts.</li> <li>• Les clients savent quoi faire s'ils se heurtent à un problème.</li> <li>• Le passage d'une étape du processus à l'autre se fait aisément (le client ne se sent pas coincé, ballotté d'une personne à une autre ou pris dans un cercle sans fin).</li> </ul>
ÉMOTION	ATTITUDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les interactions avec les agents de service sont respectueuses, courtoises et utiles.</li> <li>• Les agents de service montrent qu'ils comprennent les préoccupations et le sentiment d'urgence des clients et peuvent y répondre.</li> </ul>
	ASSURANCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les renseignements personnels du client sont protégés.</li> <li>• Le client ne doute pas que le processus en cours est le bon (ne s'inquiète pas du processus).</li> <li>• Le client sait à quel moment il recevra les renseignements ou la décision ou quand la prochaine étape sera terminée.</li> <li>• Le client est convaincu que tout problème qui se pose sera résolu.</li> </ul>



## PERCEPTION DU CLIENT

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

**Confiance envers Service Canada pour assurer efficacement la prestation de services**

# Démarche de la recherche

# Tour d'horizon : Démarche quantitative



- Un sondage téléphonique a été mené auprès d'un échantillon de 4 200 clients de Service Canada dans les six principaux programmes, et de 700 à 1 100 répondants ont été interrogés sur leur expérience à l'égard de chaque programme. Les entrevues ont eu lieu entre le 23 juin et le 9 août 2021.
- Afin d'examiner l'expérience de service globale, notamment la façon dont les clients ont utilisé les divers modes de prestation pour passer d'une étape à l'autre de leur parcours, on a défini la clientèle comme étant les clients qui avaient récemment suivi un parcours client, jusqu'à la décision initiale.
- L'échantillon des clients qui avaient reçu des services en janvier, en février et en mars 2021 a été sélectionné au hasard à partir des bases de données administratives des programmes. Les comparaisons des constatations avec les données de référence doivent tenir compte du fait que la vague du sondage de 2017-2018 portait en grande partie sur des clients qui avaient reçu des services en avril, en mai ou en juin 2017.
- L'échantillon a été stratifié par programme. La pondération a été ajustée pour que l'échantillon soit proportionnel à la population selon l'âge, le sexe et la région au sein de chaque programme, et pour que les groupes suréchantillonnés retrouvent leur proportion parmi les clients.
- Les données basées sur la population totale ont une marge d'erreur de +/- 1,5 % avec un intervalle de confiance de 95 %, tandis que les données basées sur des sous-groupes présentent une marge d'erreur plus importante. Par exemple, la marge d'erreur pour les données de chaque programme était comprise entre  $\pm 2,9$  % et +/-3,7 %.
- Les données étaient pondérées en proportion de l'âge, du sexe, de la région et du volume par programme.
- Des échantillons de petite taille ont été constatés tout au long du rapport. Il convient donc de faire preuve de prudence dans l'interprétation de ces résultats. \*échantillon de petite taille (moins de  $n = 100$ ), \*\*échantillon de très petite taille (moins de  $n = 30$ )

# Collecte de données : Démarche quantitative



- Le questionnaire a été élaboré à partir du modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada. Le sondage sur l'expérience client 2019-2020 a servi de base à la conception du questionnaire. Des modifications ont été apportées aux fins de l'intégration dans les questions du nouveau mode de prestation eServiceCanada et de l'harmonisation avec des éléments du sondage de référence de 2017-2018 pour permettre l'évaluation de chaque étape du parcours client ainsi que le suivi des niveaux de service au cours de cette même période.
- Le questionnaire a fait l'objet d'essais préalables les 23 et 24 juin, et les travaux sur le terrain se sont déroulés entre le 25 juin et le 9 août 2021.
- Des intervieweurs expérimentés et formés ont été expressément informés des exigences de cette étude. Un chef d'équipe a surveillé au moins 10 % des appels de chaque intervieweur.
- Les répondants ont été interrogés dans la langue officielle de leur choix, l'anglais ou le français. Un répondant par procuration (la personne qui les avait aidés à communiquer avec Service Canada) pouvait répondre au nom de ceux qui ne pouvaient pas s'exprimer dans l'une ou l'autre langue. De plus, les répondants qui ne parlaient ni l'une ni l'autre des langues officielles se sont vu offrir la possibilité d'utiliser un service de traduction sur demande. Aucun répondant n'a eu recours au service en question dans cette vague.
- Dans une perspective d'accessibilité pour les clients sourds ou malentendants, ces derniers se voyaient proposer d'utiliser le service téléphonique SVR Canada VRS pour répondre au sondage. Aucun répondant n'a eu recours au service SVR Canada VRS.
- Un suréchantillonnage a été effectué auprès de deux groupes de clients à risque : ceux vivant en région éloignée, et les clients autochtones (voir l'annexe A pour consulter les définitions des groupes de clients à risque). L'exercice avait pour but de fournir un minimum de 400 entrevues dûment réalisées avec chacun des groupes.

# Étalonnage des données : Démarche quantitative



Une méthode à plusieurs niveaux a servi à pondérer les données de l'échantillon du sondage sur l'expérience client en fonction de la population des clients d'EDSC. Les étapes de la pondération étaient les suivantes :

- ajuster les données en fonction des proportions de l'âge, du sexe et de la région de la population pour chaque programme;
- pondérer les populations suréchantillonnées selon leur proportion dans la population;
- pondérer le nombre de répondants dans chaque programme par rapport au nombre total de clients;
- pondérer le nombre de répondants par région par rapport au nombre total de clients;
- ajuster les données en fonction des proportions des prestations reçues pour chaque programme.

La SV et le SRG ont été combinés en un seul groupe de clients, et la pondération selon l'âge, le sexe, la région et les prestations a été appliquée en fonction des chiffres combinés des programmes. La Proportion de clients de chaque programme a été pondérée séparément.

Les proportions de la population utilisées pour établir les cibles étaient basées sur des extraits de données fournis par le Ministère.

Des détails supplémentaires sur la méthode figurent à l'annexe A. Une description de la stratégie d'échantillonnage, de la pondération et des limites est fournie sous pli séparé, avec le questionnaire du sondage.

Afin d'assurer la comparabilité des résultats entre 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021, les proportions des clients par programme ont été maintenues constantes et sont fondées sur la composition de la clientèle en mai de l'exercice 2017-2018.

# Tour d'horizon : Approche de recherche qualitative



Les clients sélectionnés pour la recherche qualitative étaient ceux qui étaient moins satisfaits ou qui se heurtaient à des obstacles à l'accès au service.

Une série d'entrevues approfondies et de groupes de discussion ont été menés, selon la répartition ci-dessous, afin de mieux comprendre leur expérience et les obstacles auxquels ils se heurtent, de mieux cerner les différents aspects de leur parcours client et d'obtenir leur point de vue dans une discussion ouverte.

30 entrevues approfondies ont été réalisées entre le 16 novembre et le 3 décembre 2021 :

- 5 avec des clients du RPC
- 6 avec des clients du PPIRPC
- 6 avec des clients de l'AE
- 4 avec des clients du SRG
- 4 avec des clients de la SV
- 5 avec des clients qui avaient demandé un NAS

3 groupes de discussion en ligne ont été organisés les 17 et 18 novembre 2021 :

- 1 avec 8 clients de l'AE
- 1 avec 6 clients ayant demandé un NAS
- 1 avec 1 client du RPC, 3 clients de la SV et 2 clients du PPIRPC

# Constatations détaillées

# Transformation des services

# Transformation des services : Incidence sur l'utilisation de plusieurs modes

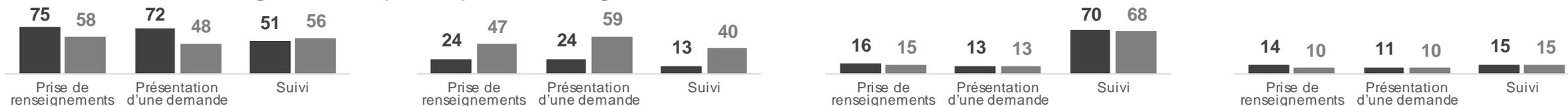
■ 2020-2021 ■ 2019-2020

Les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement ou le libre-service assisté au cours de leur parcours qu'avant la pandémie, tandis qu'ils étaient beaucoup moins nombreux à utiliser le service en personne à n'importe quel moment du processus.

Un client sur dix a utilisé le nouveau service sans contact de personne à personne (eServiceCanada pour présenter une demande sans contact en personne). La proportion de clients inscrits automatiquement ou qui n'ont utilisé que le courrier comme mode de prestation est restée constante.



L'utilisation du mode en ligne a augmenté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, tandis que l'utilisation du mode en personne a diminué à toutes les étapes. Le recours au mode téléphonique, qui demeure le mode privilégié par les clients pour faire le suivi d'une demande, est resté stable, tandis que l'utilisation du courrier a augmenté à l'étape de la prise de renseignements.



Hausse chez les **clients du NAS et de l'AE** lors de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande.

Baisse chez les clients de tous les programmes à toutes les étapes.

Hausse chez les **clients du RPC** à l'étape de la prise de renseignements et chez les **clients du NAS et de la SV/du SRG** à l'étape du suivi. Baisse chez les **clients du PPIRPC et de la SV/du SRG** à l'étape de la présentation d'une demande.

Hausse chez les **clients du PPIRPC** lors de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, chez les **clients du NAS** lors de la prise de renseignements et chez les **clients du RPC** lors de la présentation d'une demande.

Les clients qui ont utilisé plus de modes de prestation ont été moins satisfaits dans l'ensemble (80 % de satisfaction chez les personnes ayant utilisé au moins 3 modes comparativement à 86 % dans l'ensemble).

Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de n'avoir utilisé qu'un seul mode de prestation (49 %), tandis que ceux du PPIRPC étaient plus susceptibles d'en avoir utilisé deux ou plus (64 %).

Les clients qui ont commencé leur parcours en ligne étaient moins susceptibles de se rendre dans un bureau comme deuxième point de contact à toutes les étapes. L'utilisation du téléphone comme deuxième point de contact est restée constante.

**Prise de renseignements :** Environ 10 % de ceux qui s'étaient d'abord rendus en ligne ont ensuite téléphoné ou se sont rendus dans un bureau.

**Présentation d'une demande :** Environ 10 % de ceux qui s'étaient d'abord rendus en ligne ont ensuite téléphoné, et 3 % se sont rendus dans un bureau.

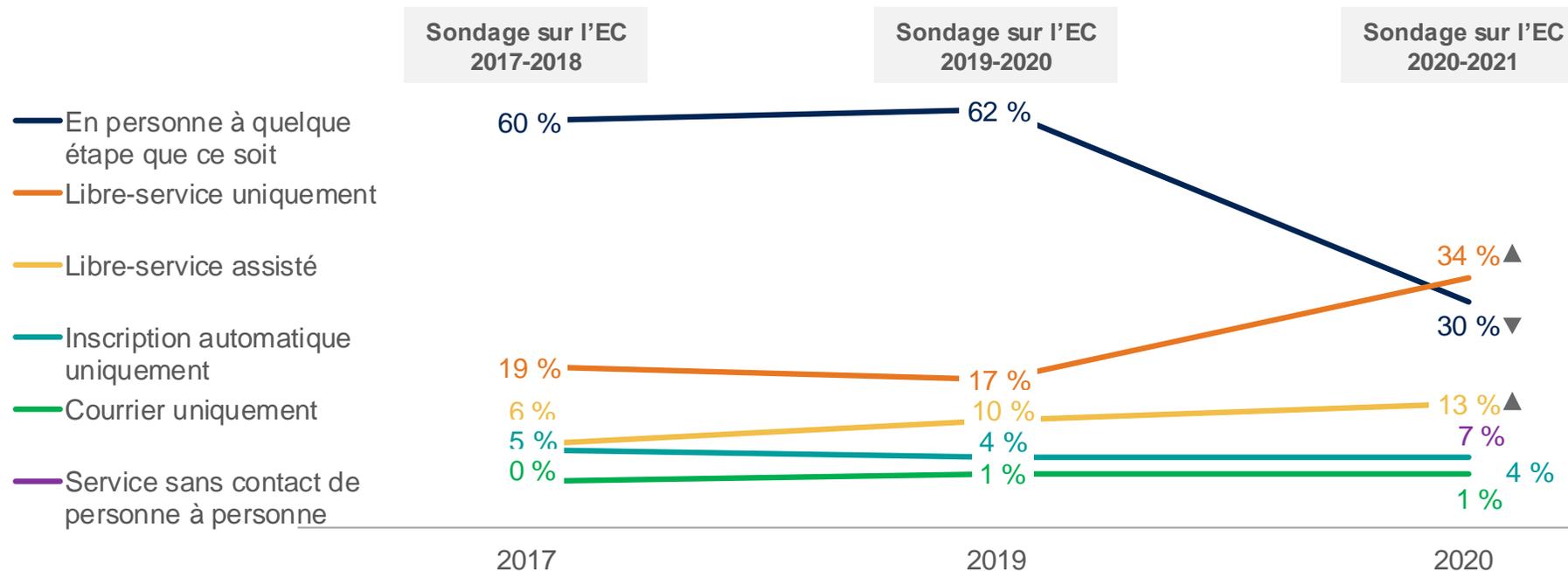
**Suivi :** Environ 40 % de ceux qui s'étaient d'abord rendus en ligne ont ensuite téléphoné, et 4 % se sont rendus dans un bureau.



# Libre-service et assistance

# Évolution de l'utilisation de plusieurs modes au fil du temps

- Comparativement à 2019-2020, les clients étaient, dans l'ensemble, plus susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement ou le libre-service assisté au cours de leur parcours, tandis qu'ils étaient beaucoup moins nombreux à utiliser le service en personne.
- Pour la toute première fois, il y a eu plus de clients qui ont utilisé le libre-service que de clients qui ont eu recours au service en personne, et la proportion de clients utilisant le libre-service assisté a augmenté d'une année à l'autre. Sept pour cent (7 %) ont utilisé le nouveau service sans contact de personne à personne, tandis que 4 % ont été inscrits automatiquement. Si on a constaté une hausse dans l'utilisation du courrier, seul 1 % des clients ont utilisé ce mode. Le reste des clients, soit environ un sur vingt (6 %), a indiqué n'avoir utilisé aucun mode de prestation durant l'expérience ou ne correspondait à aucun niveau de service défini. Cette donnée est stable par rapport à l'année précédente.



## REMARQUE CONCERNANT L'UTILISATION DE PLUSIEURS MODES DE PRESTATION :

Un certain nombre de clients n'ont indiqué de mode de prestation à aucune des étapes ou ne correspondaient à aucun des niveaux de service définis. La proportion de ces répondants par rapport à l'échantillon total était de :

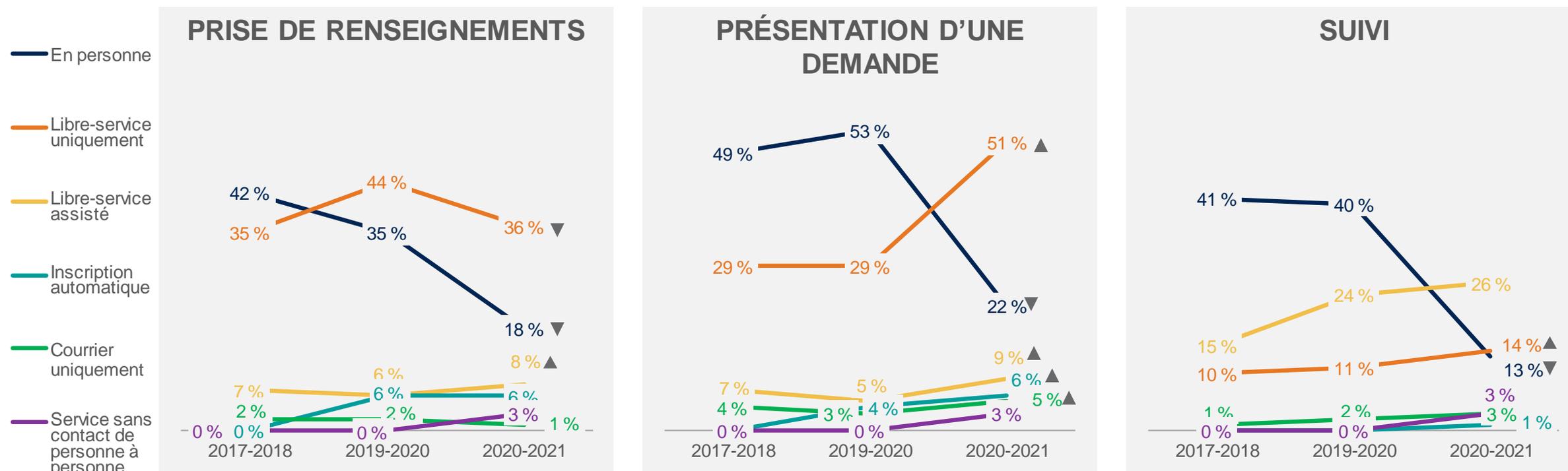
- 2020-2021 - 6 %
- 2019-2020 - 6 %
- 2017-2018 - 10 %

**Les définitions** d'utilisation de plusieurs modes de prestation consistaient en des cheminements mutuellement exclusifs suivant le parcours client. Les variables d'utilisation de plusieurs modes ont été utilisées pour évaluer s'il y a eu une augmentation ou une diminution d'une méthode de communication donnée avec Service Canada. Veuillez noter que les définitions utilisées sont basées sur celles établies lors de la troisième vague du sondage sur l'expérience client.

- En personne** : Si un répondant se rend dans un Centre Service Canada à n'importe quelle étape de son parcours, il est considéré comme ayant utilisé le niveau de service « en personne ».
- Libre-service uniquement** : Ces répondants utilisent des services en ligne, notamment le site Web du gouvernement du Canada et leur compte Mon dossier Service Canada. Toutes les étapes sont réalisées en ligne.
- Libre-service assisté** : Ces répondants utilisent un service en ligne ou postal, mais communiquent également avec Service Canada par téléphone, ou une combinaison de téléphone et de service en ligne ou postal tout au long de leur parcours.
- Inscription automatique uniquement** : Ces répondants ont été automatiquement inscrits à leur programme/prestations et n'ont pas eu de contact supplémentaire avec Service Canada.
- Courrier uniquement** : Il s'agit de répondants qui ne contactent Service Canada que par courrier à chaque étape, sans utiliser les services en ligne, en personne ou téléphoniques.
- Service sans contact de personne à personne** : Ces répondants ont utilisé une demande en ligne et ont eu une interaction de service avec eService Canada à un moment donné (aucune interaction en personne).

# Niveaux de service par étape dans le parcours client : Vue d'ensemble

- L'utilisation du mode de prestation en personne a diminué considérablement à toutes les étapes du parcours client, tandis que l'utilisation du libre-service a augmenté aux étapes de la présentation d'une demande et du suivi. Les clients étaient par ailleurs plus susceptibles d'avoir utilisé le libre-service assisté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, le courrier uniquement à l'étape de la présentation ou l'inscription automatique à l'étape de la présentation d'une demande.



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 34 %

Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et éventuellement par d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 30 %

La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

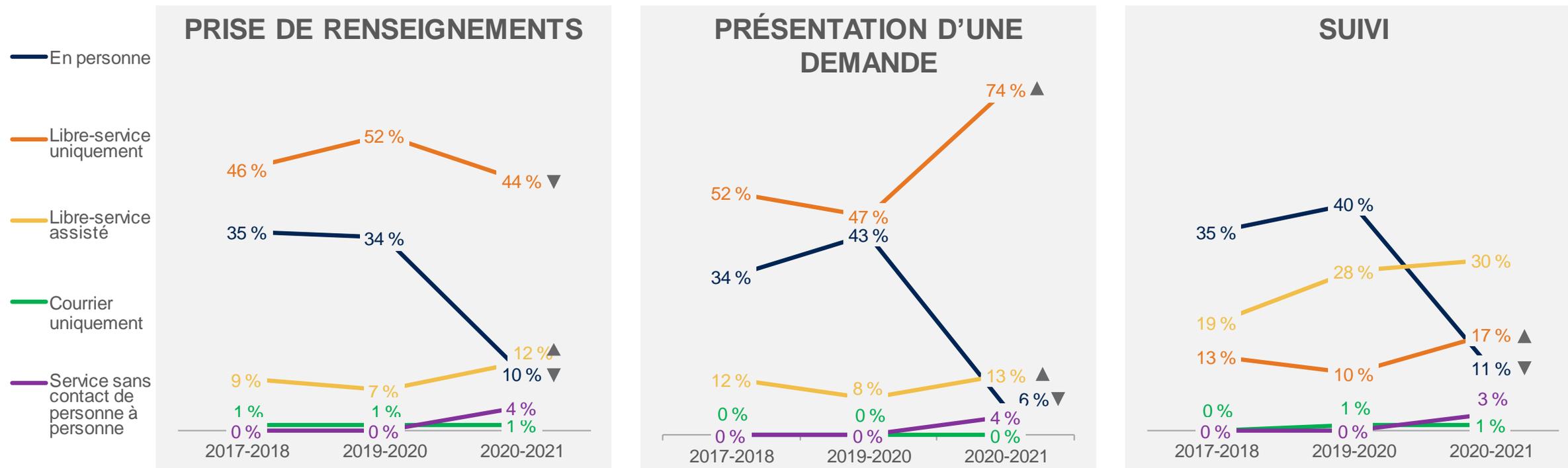
\* Il convient de souligner qu'il manquait des données sur les contacts des clients inscrits automatiquement dans le sondage de référence.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Base 2020-2021 : Total : Prise de renseignements (n = 4 200), Présentation d'une demande (4 200), Suivi (1 208)

# Niveaux de service par étape dans le parcours client : AE

- Les clients étaient moins susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes et plus susceptibles d'avoir recours au libre-service uniquement pendant la présentation ou le suivi d'une demande. Les clients de l'AE étaient également plus susceptibles d'avoir utilisé le libre-service assisté lors de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande.



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 51 %

Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et éventuellement par d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 15 %

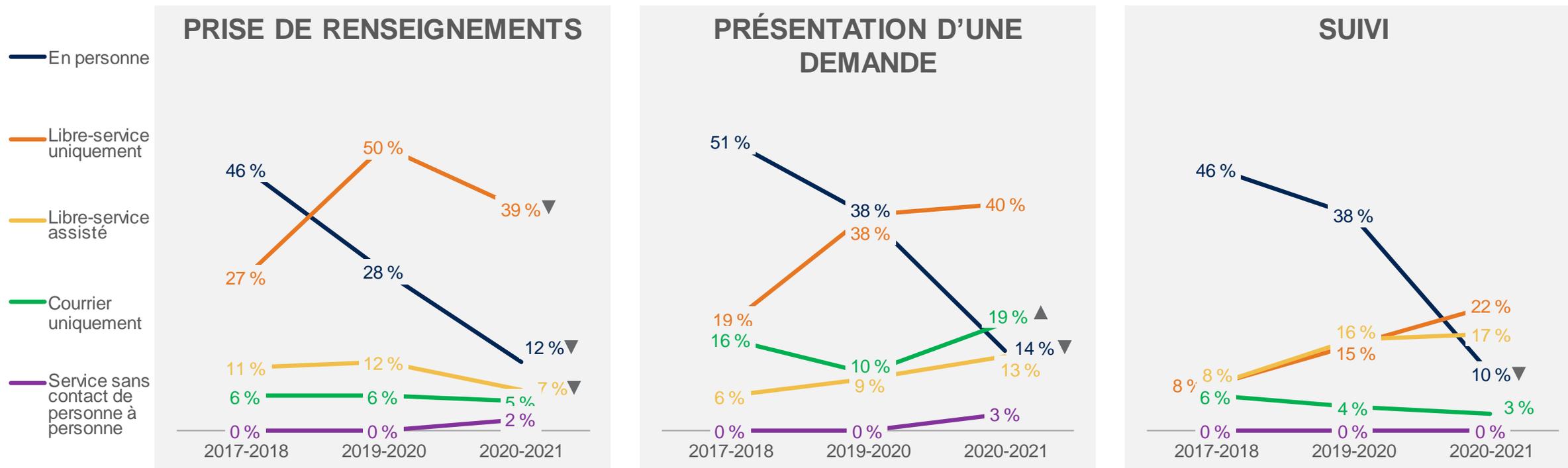
La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Base 2020-2021 : AE : Prise de renseignements (n = 1 162), Présentation d'une demande (1 162), Suivi (425)

# Niveaux de service par étape dans le parcours client : RPC

- Les clients du RPC étaient moins susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes du parcours et plus susceptibles d'avoir recours au courrier lors de la présentation d'une demande (retour aux niveaux observés lors de la vague de référence).



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 31 %

Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et éventuellement par d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 20 %

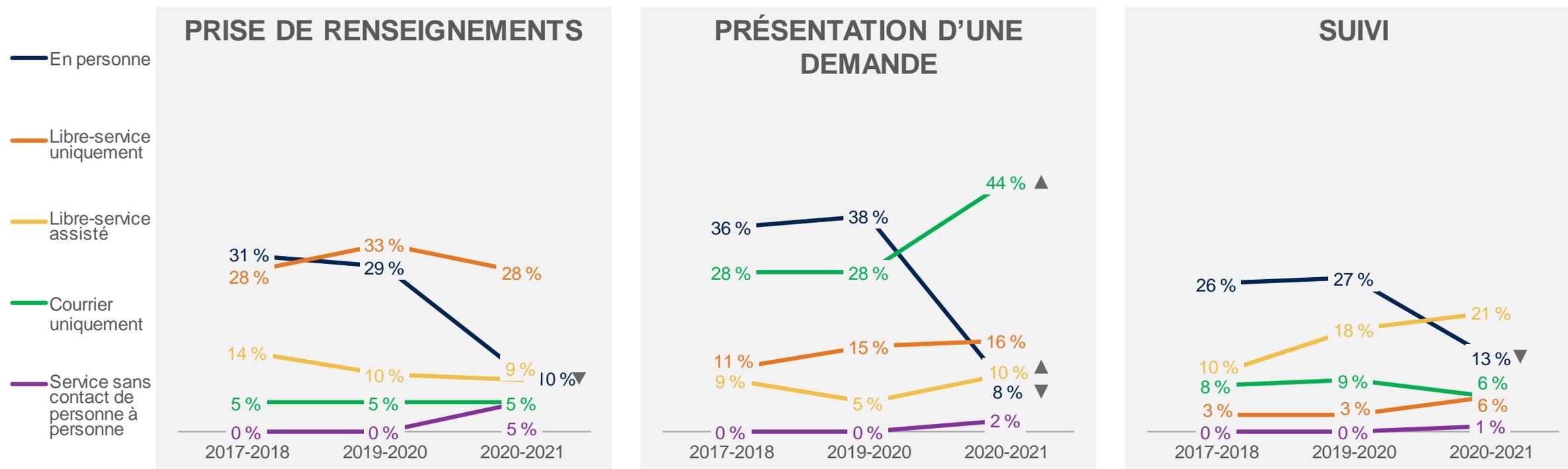
La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Base 2020-2021 : RPC : Prise de renseignements (n = 752), Présentation d'une demande (752), Suivi (169)

# Niveaux de service par étape dans le parcours client : PPIRPC

- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes et plus susceptibles d'avoir recours au courrier uniquement ou au libre-service assisté lors de la présentation d'une demande.



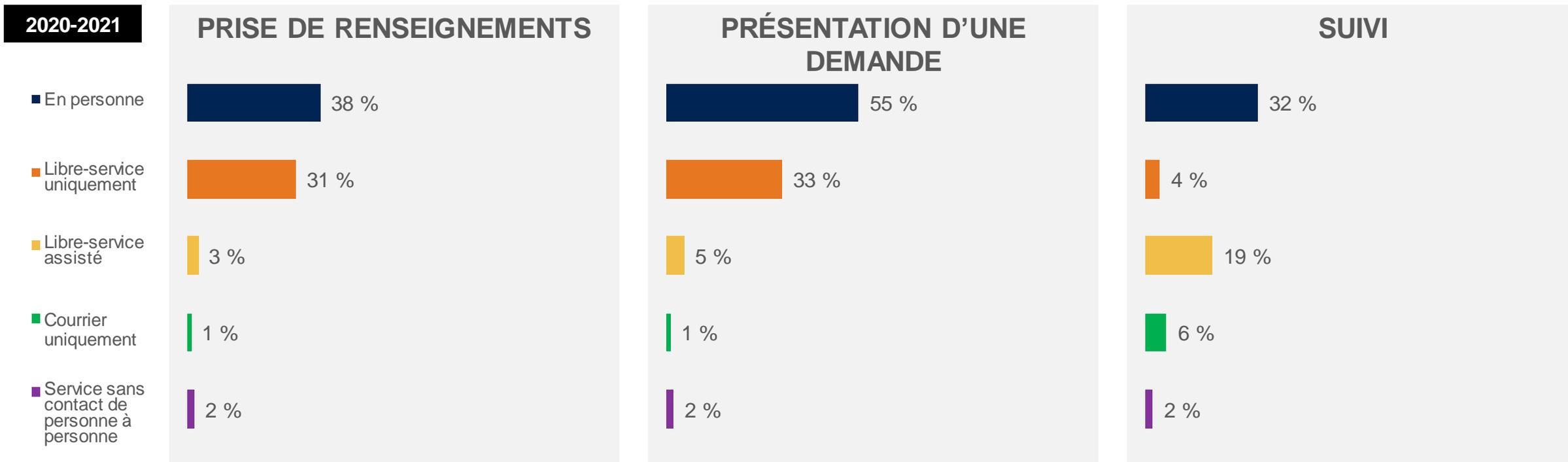
Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 9 %

Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et éventuellement par d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 18 %

La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

# Niveaux de service par étape dans le parcours client : NAS

- Le service en personne était le mode de prestation privilégié des clients du NAS à toutes les étapes du parcours, suivi du libre-service uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et du libre-service assisté à l'étape du suivi. Peu de clients du NAS ont utilisé d'autres niveaux de service.



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 20 %

Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et éventuellement par d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 66 %

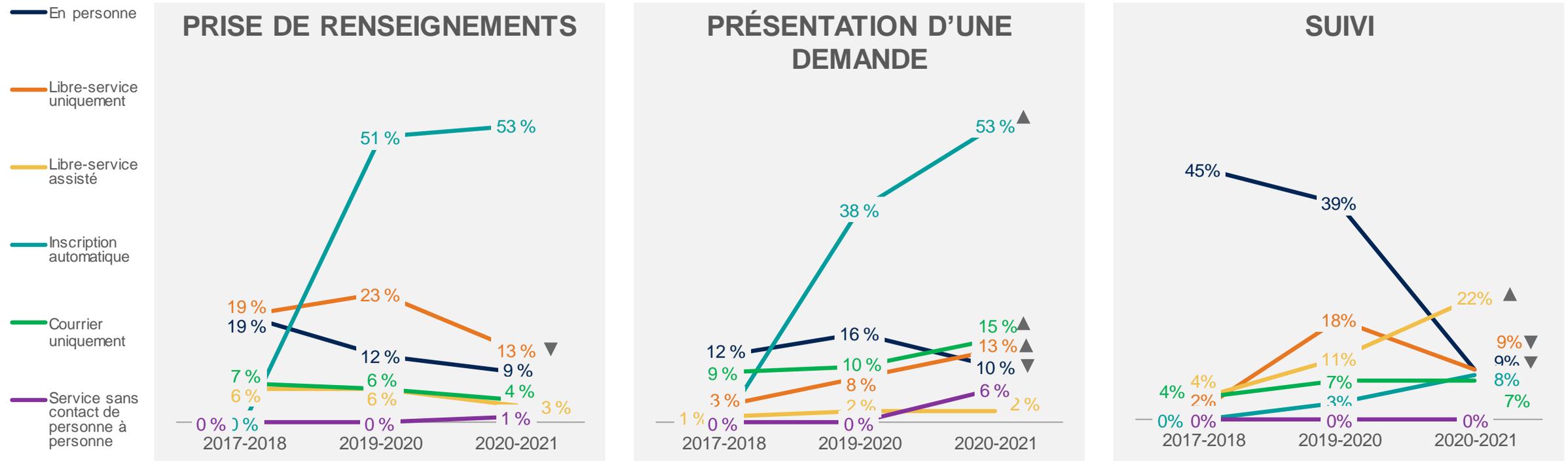
Remarque : Les niveaux de service n'ont pas été signalés pour les clients du NAS au cours des années précédentes en raison des différences dans la prestation des services. Les résultats ne sont donc indiqués que pour 2020-2021.

La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100% en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

Base 2020-2021 : NAS : Prise de renseignements (n = 749), Présentation d'une demande (749), Suivi (108)

# Niveaux de service par étape dans le parcours client : SV/SRG

- Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir fait l'objet d'une inscription automatique ou d'avoir utilisé le courrier ou le libre-service uniquement pour présenter une demande, et ont été moins nombreux à recourir au mode en personne. Ils étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le libre-service assisté à l'étape du suivi et ont été beaucoup moins nombreux à utiliser le mode en personne et le libre-service uniquement.



Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 9 %  
 Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et éventuellement par d'autres modes de prestation) à un moment donné du parcours client : 14 %

Inscription automatique - 53 %  
 Inscription non automatique - 47 %

La somme des colonnes pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.

\* Il convient de souligner qu'il manquait des données sur les contacts des clients inscrits automatiquement dans le sondage de référence.  
 Remarque : En 2018-2019, la question sur les modes de prestation utilisés a été posée une fois en début de sondage et se rapportait à l'étape de présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons entre les années à l'étape en question.

Base 2020-2021 : SV/SRG : Prise de renseignements (n = 845), Présentation d'une demande (845), Suivi (242)

# Pourcentage de la réception (déclarée) d'un courriel de l'AE ou d'un appel proactif du PPIRPC

- Moins de la moitié des clients du PPIRPC (47 %) ont reçu un appel de Service Canada pour discuter de l'état de leur demande et des étapes suivantes avant de recevoir une décision, une baisse par rapport à l'année précédente.
- Trois clients de l'AE sur dix (27 %) ont reçu une lettre, un courriel ou un appel de Service Canada pour discuter de l'état de leur demande avant de recevoir une décision.

## Contact avec Service Canada avant la décision

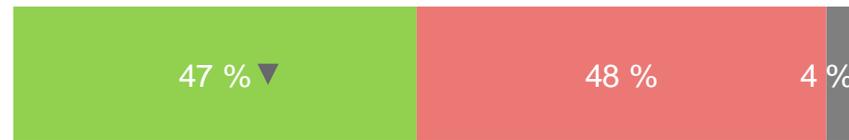
2020-2021

■ Oui    ■ Non    ■ Je ne sais pas

% Oui  
2019-2020



Un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes (Clients du PPIRPC n = 692)



54 %



Un représentant de Service Canada vous a contacté au sujet de l'état de votre demande (par courriel, lettre ou appel téléphonique) (Clients de l'AE n = 1 162)

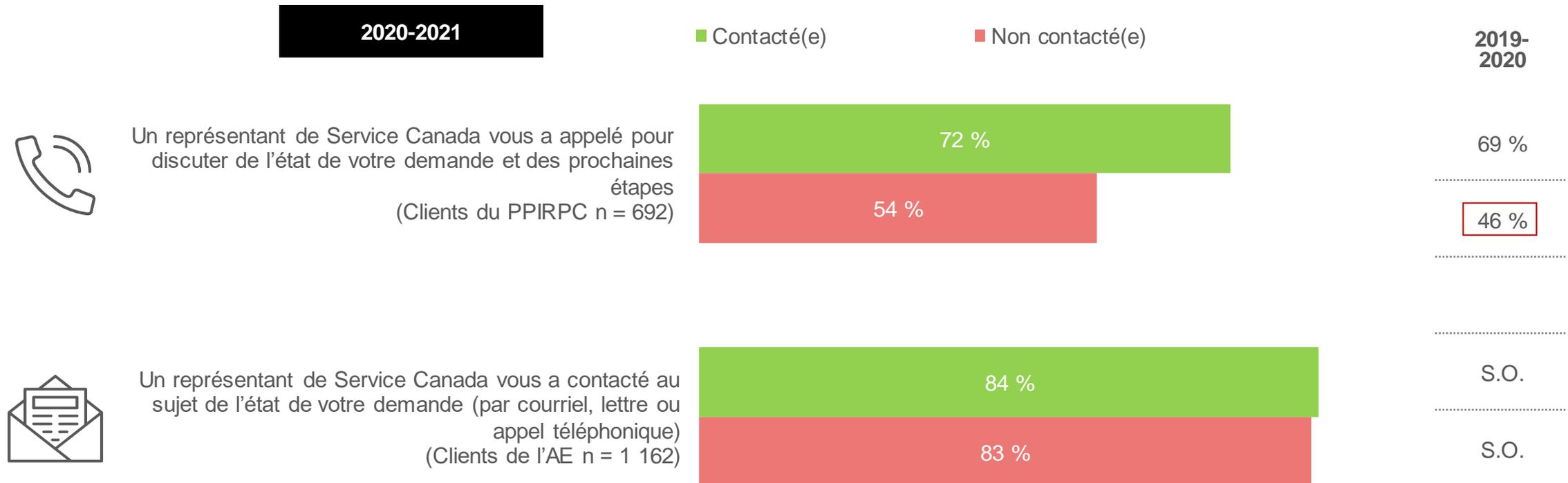


S.O.

# Incidence de la réception d'un courriel de l'AE ou d'un appel proactif du PPIRPC

- La satisfaction était nettement plus élevée chez les clients du PPIRPC qui avaient été joints par Service Canada avant de recevoir une décision, par rapport à ceux qui ne l'avaient pas été. Pour les clients de l'AE, le fait que Service Canada les ait joints n'a pas eu d'incidence notable sur leur satisfaction.

## Satisfaction des clients qui avaient été joints par Service Canada



# Utilisation des modes de prestation, par étape et par programme

# Observations qualitatives concernant le parcours client

- De nombreux clients qui ont participé aux groupes de discussion ou aux entrevues ont mentionné **qu'ils se rendent d'abord sur le site Internet du gouvernement** pour se renseigner. Le mode en ligne est la source d'information privilégiée pour les informations « officielles », mais certains clients ont mentionné d'autres sites non gouvernementaux. Quelques-uns ont indiqué qu'il était difficile de naviguer sur le site Web du gouvernement et qu'ils n'avaient pu trouver l'information qu'ils cherchaient, qu'ils l'avaient trouvée après de longues recherches ou qu'il avait été difficile de trouver la demande pour le programme sur le site.
- **Les personnes qui ont appelé Service Canada ou le centre d'appels du programme l'ont fait lorsqu'elles ne trouvaient pas la réponse à une question en ligne.** Rares étaient celles qui avaient appelé Service Canada dès le départ pour obtenir de l'information. Lorsqu'on leur a demandé à quel numéro ils avaient appelé, certains clients ont eu du mal à se souvenir s'il s'agissait du 1 800 O-Canada ou du centre d'appels du programme, et quelques-uns ont également pensé à des appels qu'ils avaient faits à l'Agence du revenu du Canada.

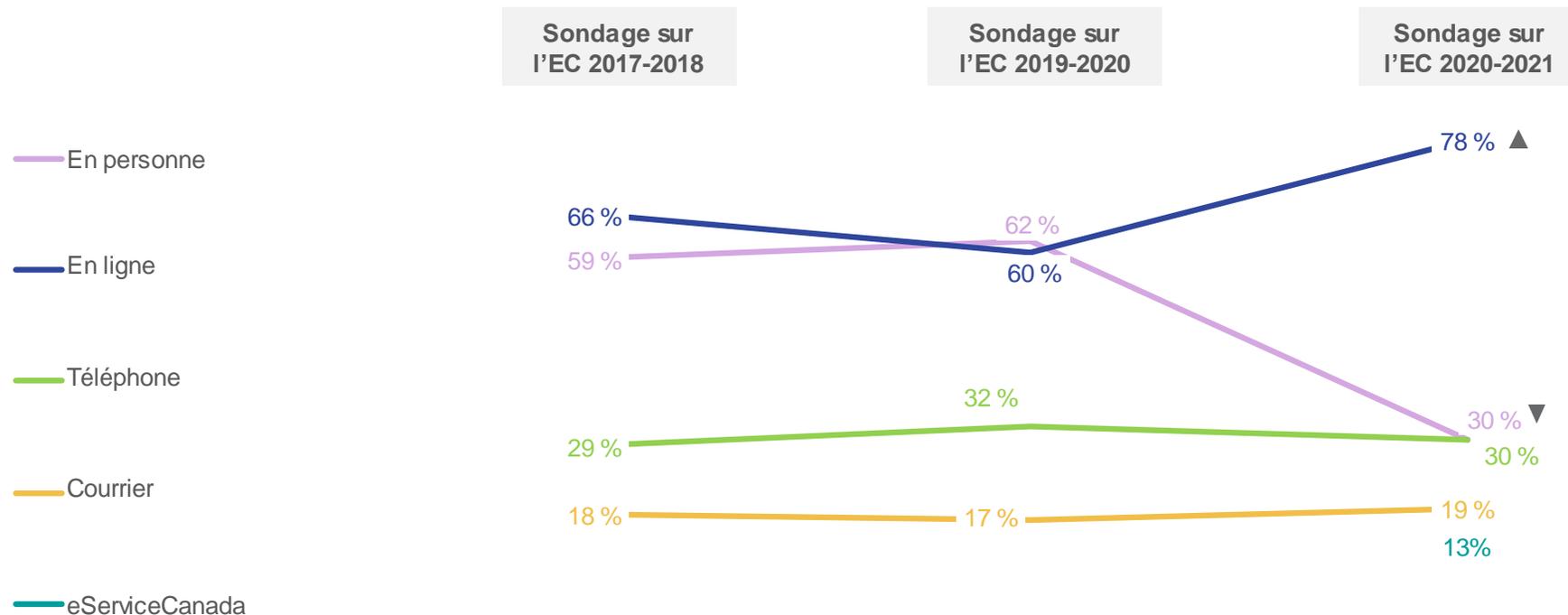
« Les sites du gouvernement n'ont jamais été les plus conviviaux. Tous ceux à qui j'ai posé la question sont d'accord à ce sujet. Il peut être très difficile d'y naviguer d'une section à l'autre. Toute l'information y est. Il faut simplement s'assurer de suivre toutes les étapes pour ne pas tourner en rond. Tout est là. Sur une échelle de 1 à 10, la convivialité du site Web du gouvernement se situerait à 3 ou 4. Je n'ai aucun problème avec certains sites Web, parce qu'ils sont bien pensés, mais ceux du gouvernement ont tellement d'automatismes régulateurs que ça affecte leur convivialité. Et je comprends cet aspect. Ils doivent être hautement sécurisés et on ne veut pas qu'ils tombent en panne. Quoi qu'il en soit, j'ai pris une tout autre tangente, mais oui, l'information est là, mais elle peut être difficile à trouver. » – Client de la SV

« J'ai présenté ma demande en ligne, mais une personne m'a accompagné au téléphone, car j'avais vraiment besoin de comprendre ce que je faisais et comment aborder le processus. La personne m'a vraiment aidé à comprendre pourquoi il est si important de faire la démarche de cette façon. Si j'avais présenté ma demande seul en ligne, je n'aurais pas su pourquoi il faut faire le processus de telle ou telle manière. L'agent a été très patient avec moi et m'a aidé à m'y retrouver très facilement. J'ai été très satisfait du service. » – Client de l'AE

« J'ai appelé au numéro 1-800. Le service m'a été très utile. La personne m'a donné une idée de l'échéancier, du moment où on me transmettrait la décision. Je devais seulement attendre jusqu'à la fin de février. » – Client du SRG

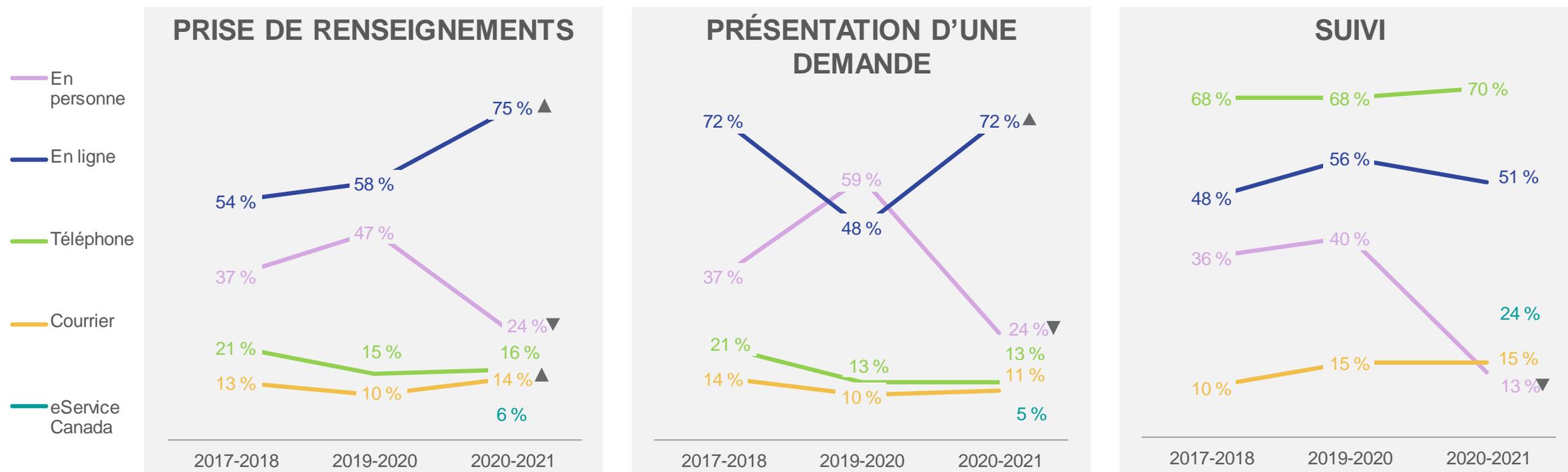
# Utilisation des modes de prestation : Vue d'ensemble

- À toutes les étapes du parcours client, près de sept clients sur dix (78 %) ont utilisé le mode en ligne à un moment ou à un autre, tandis que trois sur dix ont utilisé le mode en personne ou par téléphone (30 % pour les deux). Deux clients sur dix (19 %) ont utilisé le courrier et environ un sur dix (13 %), eServiceCanada, à un moment ou un autre du parcours client.
- L'utilisation du mode en personne a diminué, tandis que l'utilisation du mode en ligne a augmenté.



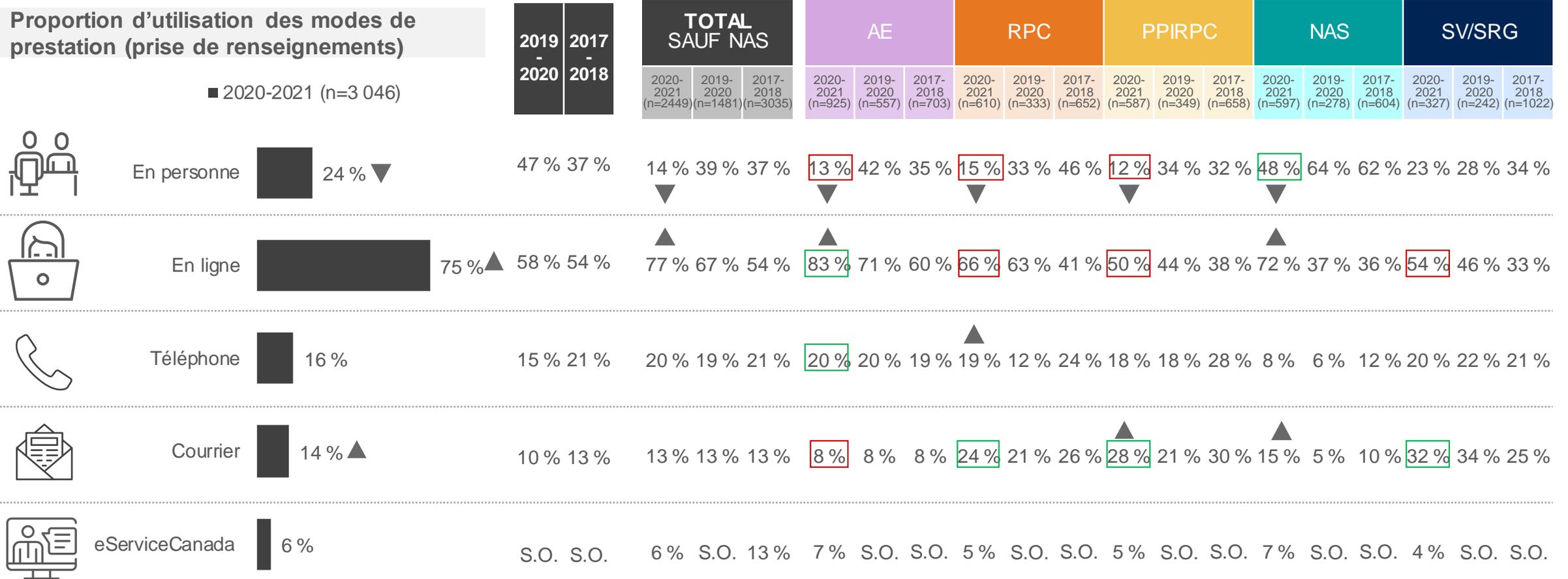
# Utilisation des modes de prestation par étape : Vue d'ensemble

- L'utilisation du mode en personne a diminué à toutes les étapes du parcours client, tandis que l'utilisation du mode en ligne a augmenté aux étapes de la présentation de la demande et du suivi. Les clients étaient également plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de service du courrier à l'étape de la prise de renseignements.



# Utilisation des modes de prestation à l'étape de la prise de renseignements, globalement et par programme

- Les clients ont continué à utiliser dans une large mesure des sources gouvernementales en ligne pour se renseigner sur le programme pour lequel ils ont présenté une demande et ils étaient plus susceptibles de l'avoir fait que l'an dernier. La visite en personne était la deuxième source la plus utilisée à l'étape de la prise de renseignements, bien que ce mode de prestation ait diminué d'une année à l'autre.
- Par rapport à 2019-2020, l'utilisation du mode de prestation en personne a diminué pour tous les programmes, sauf pour la SV/le SRG, tandis que l'utilisation du mode en ligne a augmenté pour les clients de l'AE et du NAS.
- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'utiliser les services en ligne et par téléphone que l'ensemble des clients, les clients du NAS étaient plus susceptibles d'utiliser le mode de prestation en personne et les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG, le mode de prestation par la poste.



# Utilisation des modes de prestation à l'étape de la présentation d'une demande, globalement et par programme

- Les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le mode de prestation en ligne pour présenter leur demande et étaient considérablement plus nombreux à le faire qu'en 2019-2020. Le mode de prestation en personne était le deuxième mode le plus utilisé et a connu une baisse d'utilisation nettement plus importante que l'an dernier. Un client sur dix a utilisé le mode de prestation par téléphone ou par courrier à l'étape de la présentation de la demande, tandis que 5 % ont utilisé eServiceCanada. Par rapport à 2019-2020, l'utilisation du mode de prestation en personne a diminué pour tous les programmes. Les clients de l'AE et du NAS étaient plus susceptibles d'utiliser le mode de prestation en ligne, les clients du RPC et du PPIRPC, le service postal, tandis que les clients du PPIRPC et de SV/du SRG étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation téléphonique.
- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation en ligne que l'ensemble des clients; les clients du NAS, le mode de prestation en personne; les clients de l'AE, du RPC et du PPIRPC, le mode de prestation par téléphone; et les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG, le mode de prestation par la poste.

## Proportion d'utilisation des modes de prestation (présentation d'une demande)

■ 2020-2021 (n=3 713)



En personne



2019-2020 2017-2018

59 % 37 %

TOTAL SAUF NAS

2020-2021 (n=2977) 2019-2020 (n=1646) 2017-2018 (n=2083)

9 % 43 % 37 %

AE

2020-2021 (n=1148) 2019-2020 (n=684) 2017-2018 (n=697)

7 % 44 % 35 %

RPC

2020-2021 (n=729) 2019-2020 (n=369) 2017-2018 (n=649)

15 % 39 % 51 %

PPIRPC

2020-2021 (n=674) 2019-2020 (n=373) 2017-2018 (n=658)

9 % 42 % 36 %

NAS

2020-2021 (n=736) 2019-2020 (n=343) 2017-2018 (n=604)

56 % 94 % 87 %

SV/SRG

2020-2021 (n=426) 2019-2020 (n=220) 2017-2018 (n=799)

21 % 43 % 41 %



En ligne



48 % 72 %

82 % 63 % 72 %

94 % 69 % 87 %

59 % 53 % 30 %

28 % 29 % 23 %

50 % 13 % 18 %

35 % 28 % 15 %



Téléphone



13 % 21 %

15 % 15 % 21 %

16 % 15 % 22 %

17 % 16 % 19 %

17 % 23 % 21 %

7 % 7 % 11 %

9 % 16 % 17 %



Courrier



10 % 14 %

13 % 11 % 14 %

3 % 3 % 6 %

35 % 25 % 36 %

68 % 59 % 60 %

7 % 7 % 9 %

45 % 40 % 46 %



eServiceCanada



S.O. S.O.

5 % S.O. S.O.

5 % S.O. S.O.

5 % S.O. S.O.

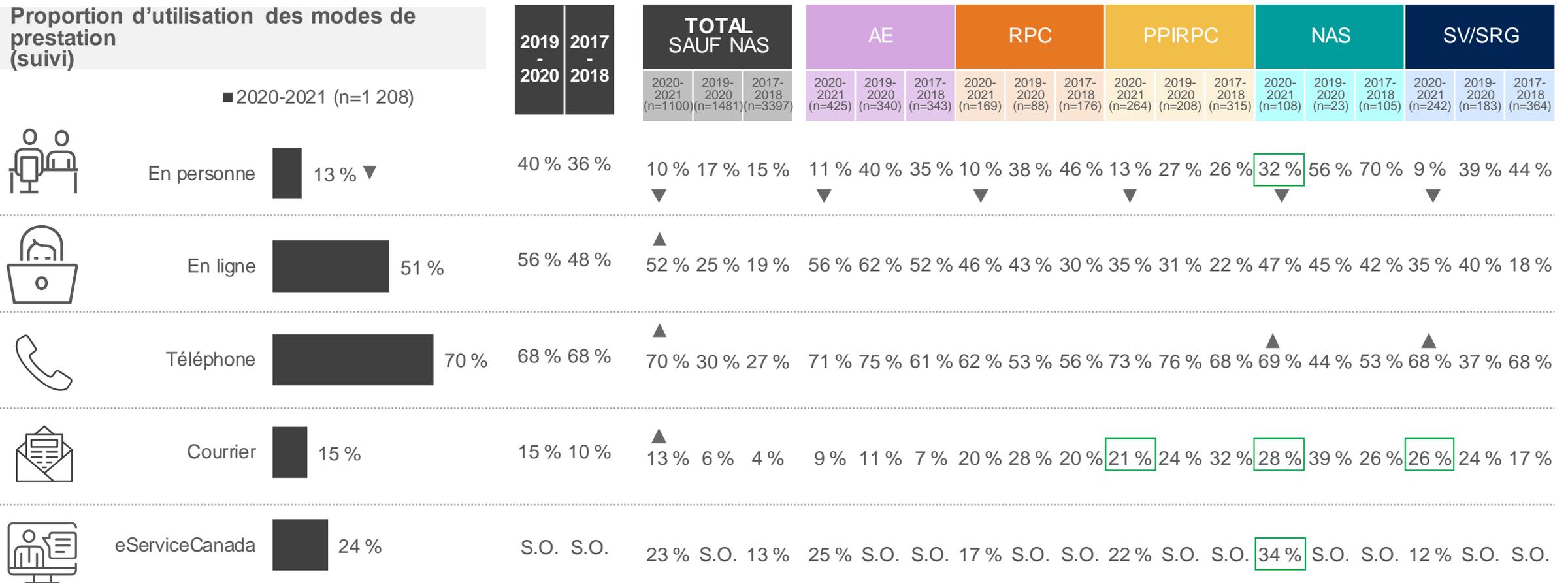
3 % S.O. S.O.

6 % S.O. S.O.

2 % S.O. S.O.

# Utilisation des modes de prestation à l'étape du suivi, globalement et par programme

- Le téléphone est demeuré le mode de prestation le plus populaire chez les clients qui effectuaient le suivi de leur demande; le mode de prestation en ligne utilisé par la moitié des clients était le deuxième mode en popularité. Un quart des clients ont utilisé le nouveau mode de prestation eServiceCanada, suivi du mode de prestation postal ou en personne. La proportion de clients qui ont utilisé le mode de prestation en personne pour le suivi a diminué par rapport à l'an dernier. Par rapport à 2019-2020, les clients de tous les programmes étaient moins susceptibles d'utiliser le mode de prestation en personne, tandis que les clients du NAS et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation par téléphone.
- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation en personne, par courrier ou par eServiceCanada, comparativement à l'ensemble des clients, tandis que les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation par la poste.



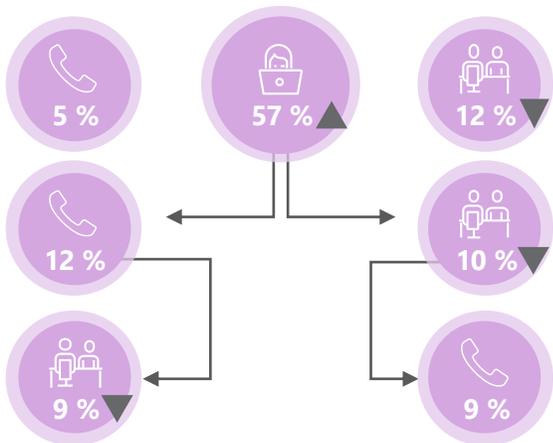
# Séquence d'utilisation des modes de prestation

# Utilisation de plusieurs modes de prestation : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en ligne

- Les clients ont le plus souvent utilisé le mode en ligne d'abord pour la prise de renseignements et la présentation d'une demande. Le service en ligne arrivait au deuxième rang des modes utilisés à l'étape du suivi.
- D'une année à l'autre, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne en premier lors de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande. Il y a aussi eu une diminution du nombre de clients ayant utilisé le mode en personne comme premier, deuxième ou troisième point de contact à toutes les étapes.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

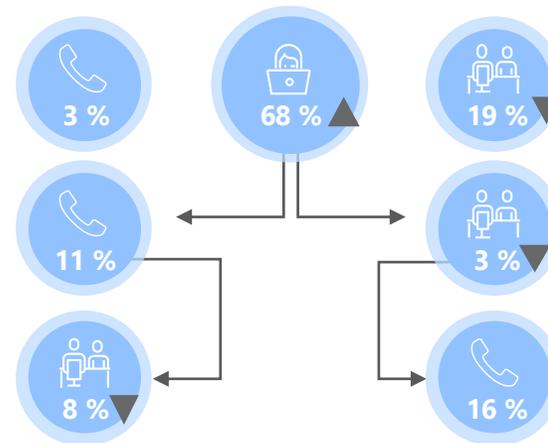
1<sup>er</sup> MODE DE PRESTATION



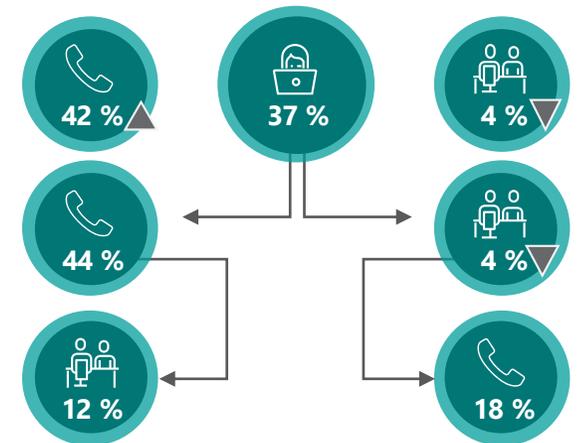
2<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

3<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



## SUIVI



2019-2020

1<sup>er</sup> MODE DE PRESTATION  
2<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION  
3<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	5 %	42 %	28 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	12 %		19 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	21 %		7 %

2017-2018

1<sup>er</sup> MODE DE PRESTATION  
2<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION  
3<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	7 %	43 %	31 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	14 %		18 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	25 %		19 %

	2 %	41 %	49 %
	12 %		11 %
	16 %		18 %

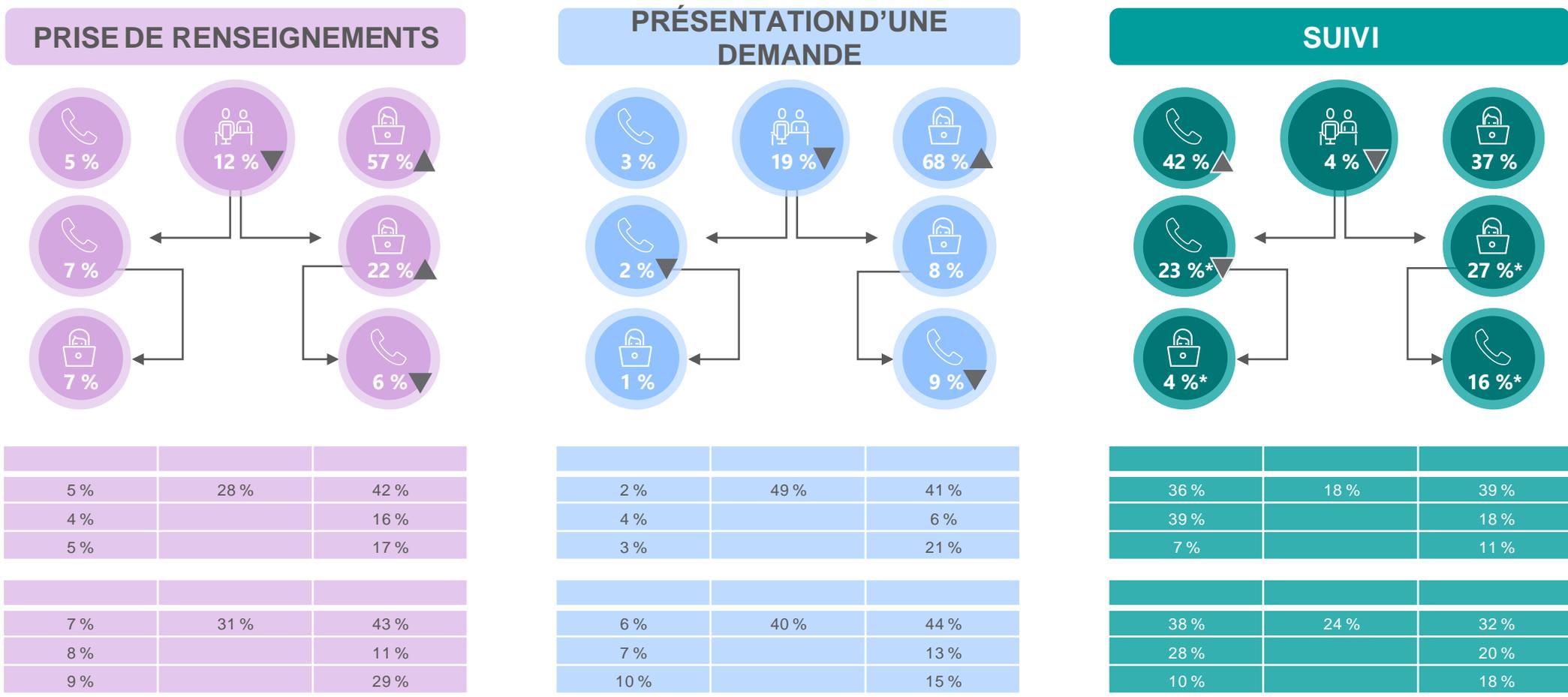
	6 %	44 %	40 %
	13 %		14 %
	21 %		21 %

	36 %	39 %	18 %
	49 %		15 %
	18 %		13 %

	38 %	32 %	24 %
	44 %		16 %
	18 %		22 %

# Utilisation de plusieurs modes de prestation : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en personne

- Le service en personne est arrivé au second rang des modes de prestation les plus utilisés comme premier point de contact lors de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande et était parmi les modes les moins utilisés comme premier point de contact à l'étape du suivi. Ceux qui ont d'abord utilisé le mode en personne étaient plus susceptibles d'utiliser le service en ligne comme deuxième mode à toutes les étapes.
- D'une année à l'autre, les clients étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le mode en personne comme premier point de contact à toutes les étapes, tandis que l'utilisation du mode en ligne comme deuxième point de contact a augmenté pour la prise de renseignements et que le recours au téléphone comme deuxième point de contact pour la présentation ou le suivi d'une demande a diminué et qu'il a augmenté comme troisième point de contact pour la prise de renseignements ou la présentation d'une demande (après l'utilisation du mode en ligne).

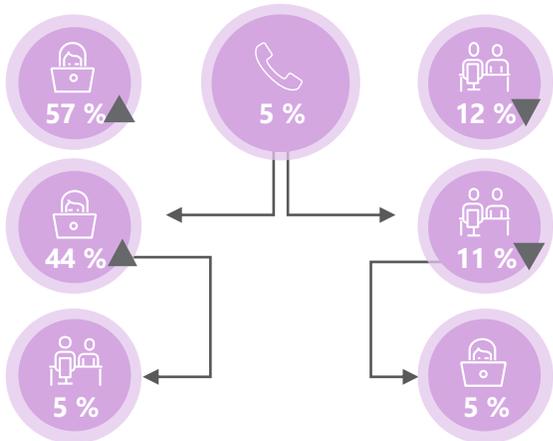


# Utilisation de plusieurs modes de prestation : Détails sur l'utilisation du mode de prestation téléphonique

- Le téléphone est demeuré le mode de prestation le moins utilisé pour un premier contact aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et le plus utilisé pour un premier contact à l'étape du suivi. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le téléphone, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en ligne comme deuxième mode à toutes les étapes.
- D'une année à l'autre, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le téléphone d'abord à l'étape du suivi. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le téléphone, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser, comme deuxième contact, le service en ligne à l'étape de la prise de renseignements et moins à l'étape du suivi. Moins de clients ont utilisé le mode en personne comme deuxième ou troisième mode à toutes les étapes.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

1<sup>er</sup> MODE DE PRESTATION



2<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

3<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

2019-2020

1<sup>er</sup> MODE DE PRESTATION  
2<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION  
3<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

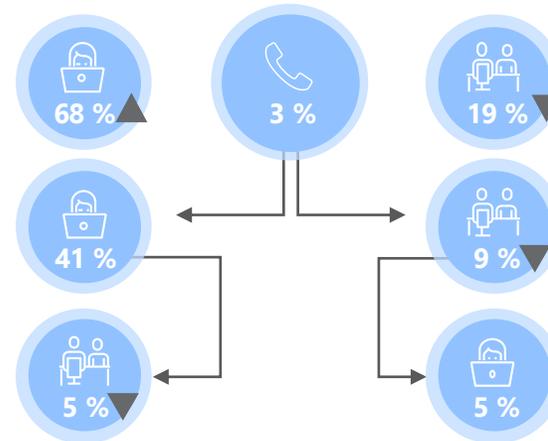
1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	42 %	5 %	28 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	16 %		30 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	6 %		5 %

2017-2018

1<sup>er</sup> MODE DE PRESTATION  
2<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION  
3<sup>e</sup> MODE DE PRESTATION

1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	43 %	7 %	31 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	23 %		19 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	20 %		3 %

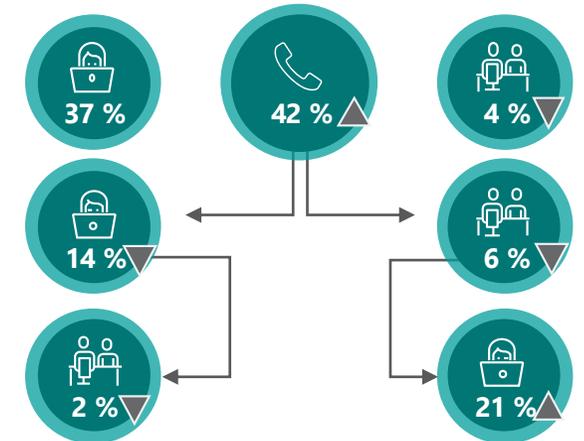
## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	41 %	2 %	49 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	29 %		27 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	14 %		4 %

1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	44 %	6 %	40 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	30 %		33 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	10 %		6 %

## SUIVI



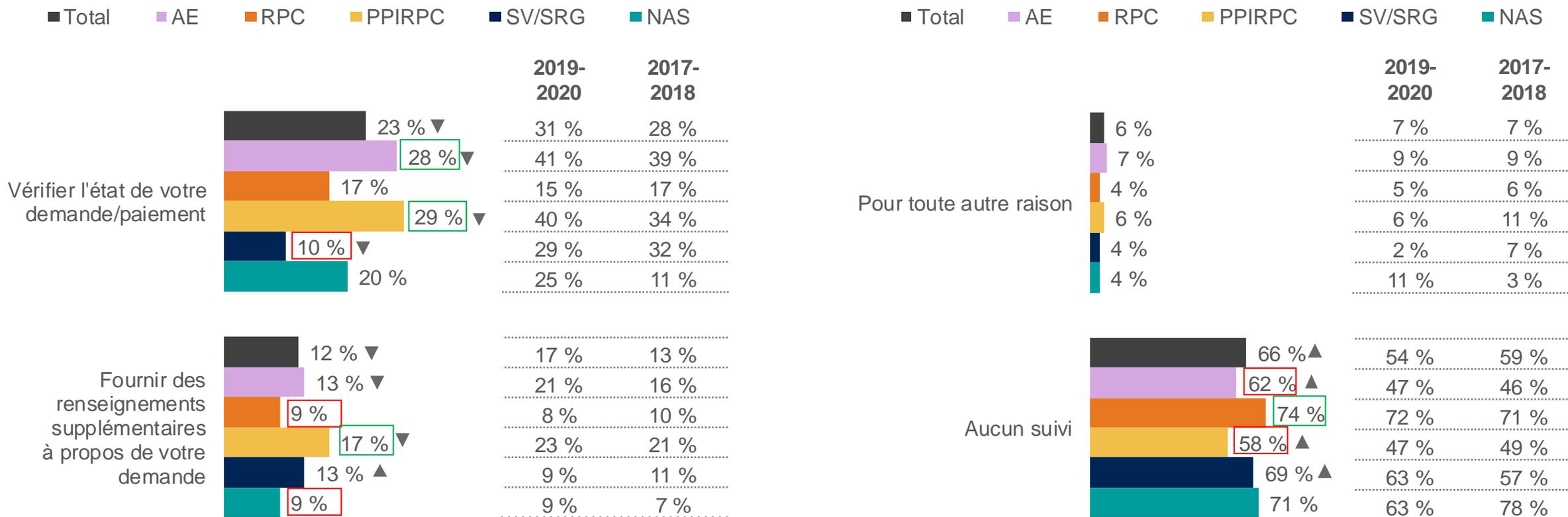
1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	39 %	36 %	18 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	22 %		25 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	10 %		6 %

1 <sup>er</sup> MODE DE PRESTATION	32 %	38 %	24 %
2 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	14 %		14 %
3 <sup>e</sup> MODE DE PRESTATION	19 %		11 %

# Motifs de suivi

- Comparativement à 2019-2020, moins de clients ont fait un suivi auprès de Service Canada, pour quelque raison que ce soit, 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. Notons que les clients n'ayant pas fait de suivi avaient une satisfaction globale plus élevée que ceux en ayant fait un, quelle qu'en soit la raison (88 % de satisfaction comparativement à 76 %).
- Les clients de l'AE ou du PPIRPC étaient plus susceptibles d'effectuer un suivi que ceux d'autres programmes, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'en faire un.
- Comparativement à 2017-2018, les clients du PPIRPC et du RPC étaient moins susceptibles d'avoir fait un suivi.

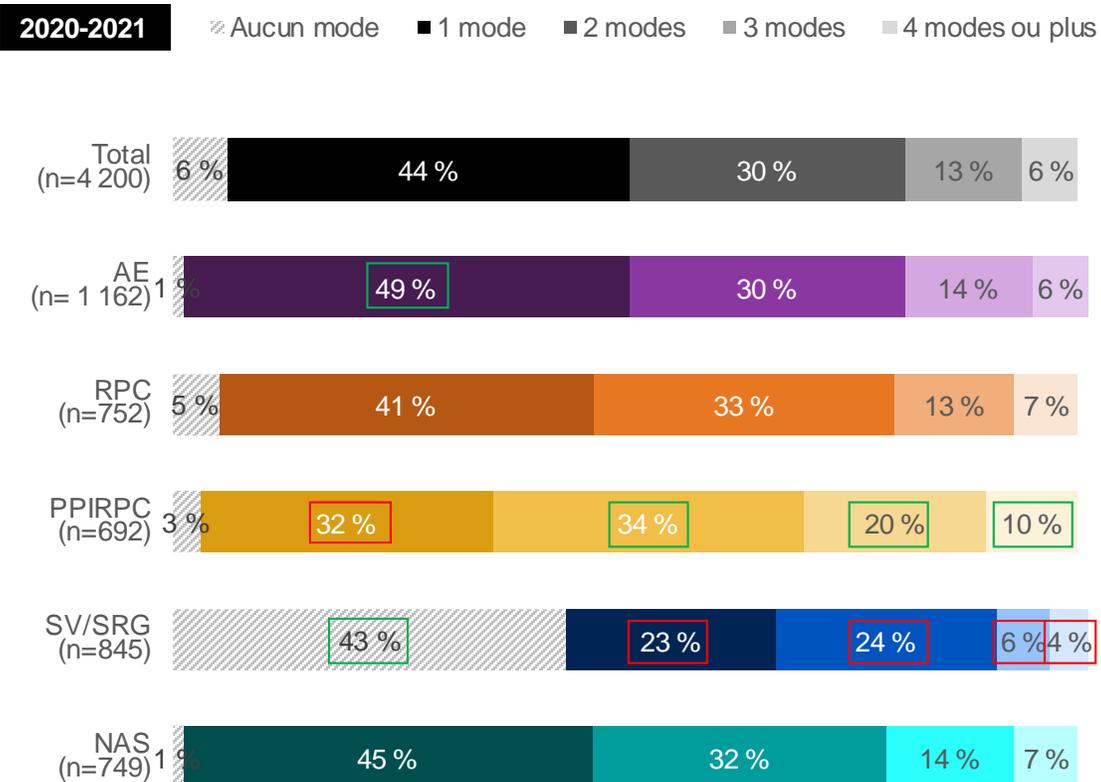
## Motifs de suivi auprès de Service Canada



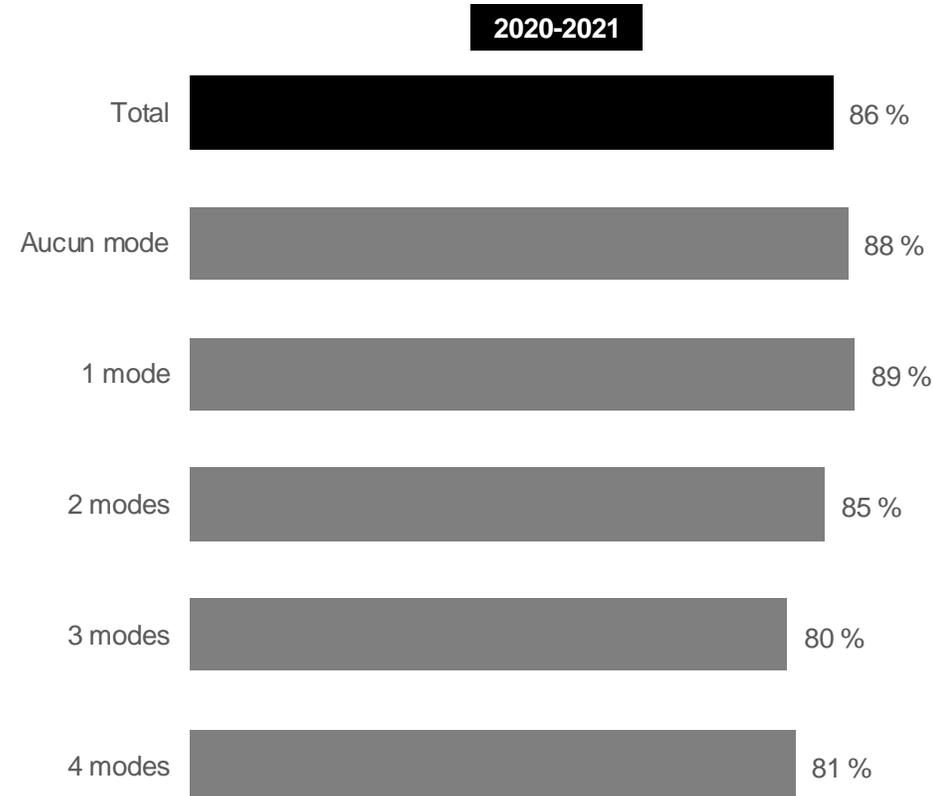
# Incidence de l'utilisation de plusieurs modes

- Dans l'ensemble, plus de quatre clients sur dix ont utilisé un seul mode pendant leur parcours client, trois sur dix en ont utilisé deux, environ un sur dix en a utilisé trois et 6 % en ont utilisé quatre ou plus. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de n'avoir utilisé qu'un seul mode de prestation, les clients de la SV/du SRG, de n'en avoir utilisé aucun (inscrits automatiquement), et les clients du PPIRPC, d'en avoir utilisé deux 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. Cette constatation se situe dans la logique de celle des années précédentes, où l'analyse du nombre de contacts des clients avec Service Canada a révélé qu'un plus grand nombre de contacts entraînait une baisse de la satisfaction.

## Proportions, globalement et par programme



## Satisfaction selon le nombre de modes utilisés



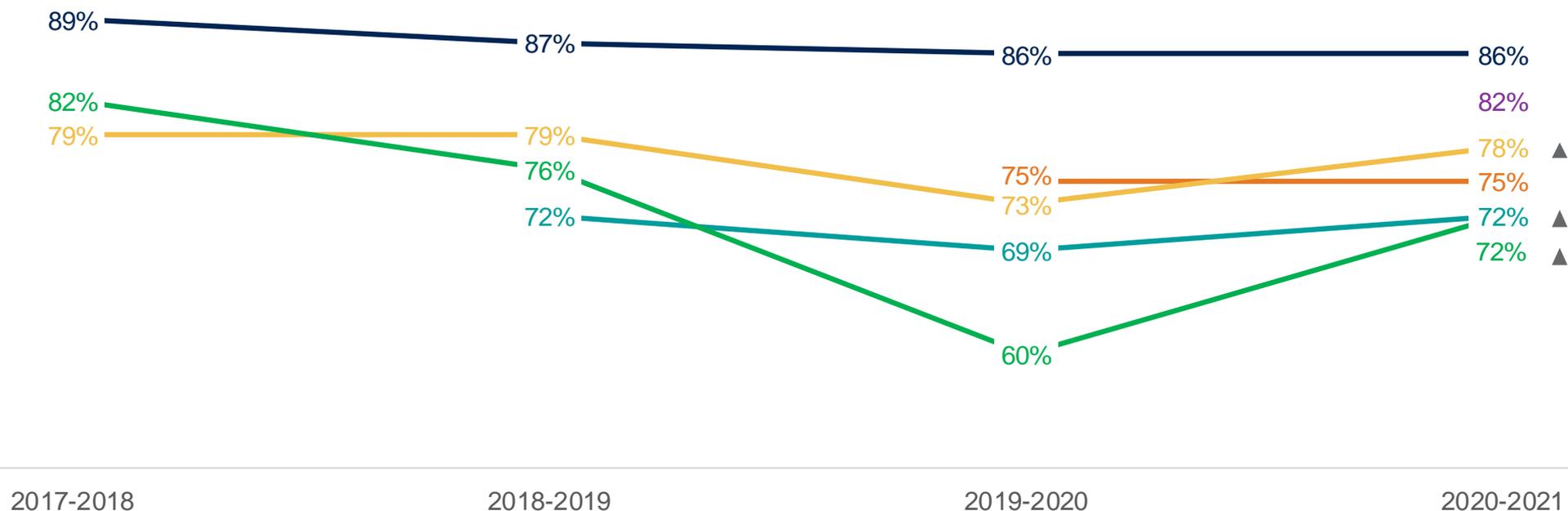
# Expérience client selon les modes de prestation

# Satisfaction par mode de prestation de services

- Le taux de satisfaction à l'égard du mode en personne est demeuré le plus élevé, suivi de eServiceCanada, des services en ligne, de MDSC, du service 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés.
- Par rapport à 2019-2020, la satisfaction a augmenté parmi ceux qui ont utilisé les services en ligne, le service 1 800 O-Canada et les centres d'appels spécialisés.

## Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services (% notes de 4 ou 5)

En personne	Mon dossier Service Canada**	En ligne	1 800 O-Canada	Centre d'appels spécialisé*	eServiceCanada
2020-2021 (n = 1 102)	2020-2021 (n = 848)	2020-2021 (n = 2 680)	2020-2021 (n = 315)	2020-2021 (n = 1 208)	2020-2021 (n = 455)
2019-2020 (n = 1 235)	2019-2020 (n = 576)	2019-2020 (n = 1 227)	2019-2020 (n = 221)	2019-2020 (n = 642)	2019-2020 (n = S.O.)
2018-2019 (n = 2 181)	2018-2019 (n = S.O.)	2018-2019 (n = 2 317)	2018-2019 (n = 561)	2018-2019 (n = 855)	2018-2019 (n = S.O.)
2017-2018 (n = 1 324)	2017-2018 (n = S.O.)	2017-2018 (n = 1 089)	2017-2018 (n = S.O.)	2017-2018 (n = 511)	2017-2018 (n = S.O.)

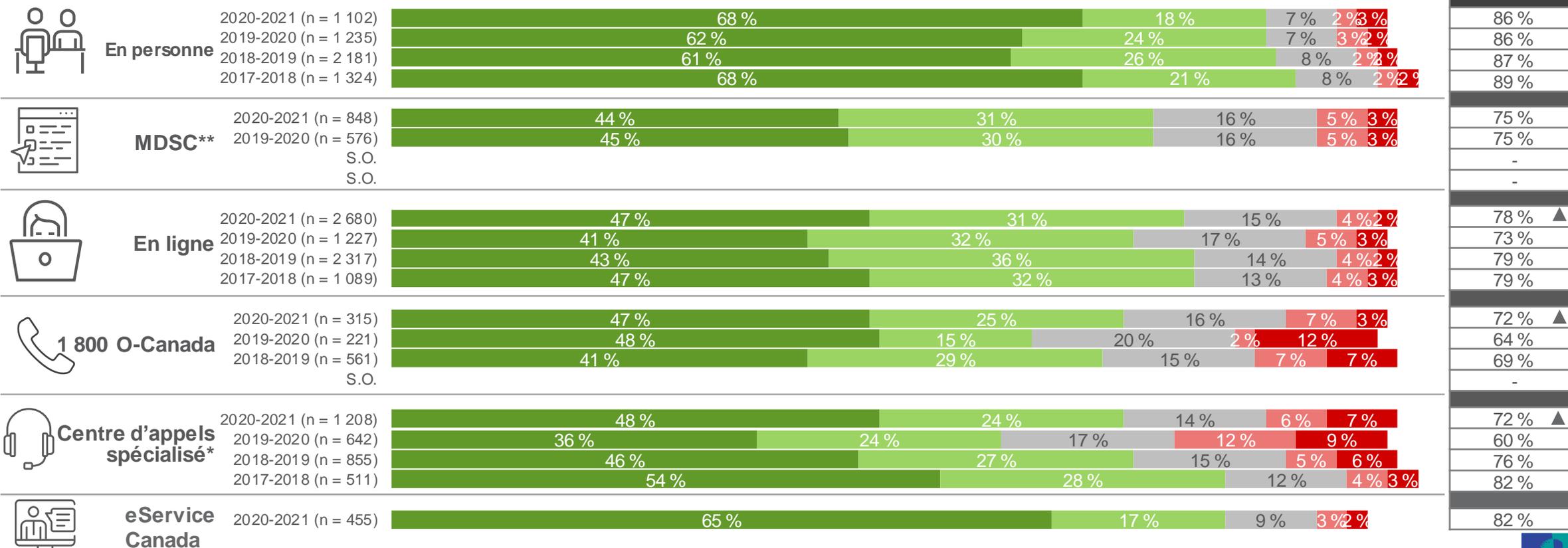


# Satisfaction par mode de prestation de services

- Le taux de satisfaction à l'égard du mode en personne est demeuré le plus élevé, suivi de eServiceCanada, des services en ligne, de MDSC, du service 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés.
- Par rapport à 2019-2020, la satisfaction a augmenté parmi ceux qui ont utilisé les services en ligne, le service 1 800 O-Canada et les centres d'appels spécialisés.
- Les tendances au fil du temps indiquent que la proportion de clients satisfaits de chaque mode correspond à celle de l'année de référence. Les clients ayant contacté les centres d'appels spécialisés en sont l'exception. Moins de clients étaient satisfaits de ce mode que les années précédentes, mais des progrès considérables ont été réalisés en 2020-2021 pour se rapprocher du niveau de référence.

## Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services

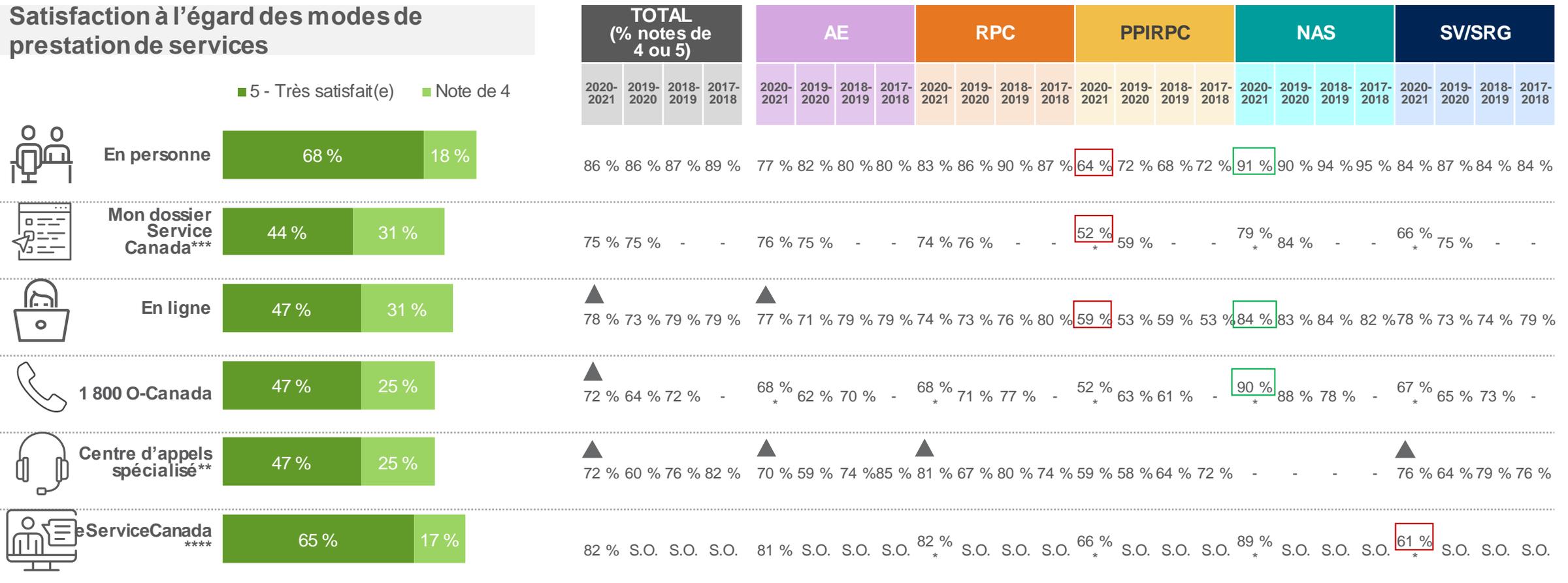
■ 5 - Très satisfait(e) ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 - Très insatisfait(e)



# Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services par programme

- Le taux de satisfaction à l'égard des modes de prestation de services diffère selon les programmes. Les clients du PPIRPC ont évalué leur satisfaction à l'égard du mode en personne, de MDSC et du mode en ligne à un niveau inférieur à celui de l'ensemble des clients, tandis que les clients demandant un NAS ont donné une note plus élevée au mode en personne, au mode en ligne et au 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 et les centres d'appels spécialisés, tandis que les clients du RPC et de la SV/du SRG étaient plus satisfaits de la qualité du service fourni par les centres d'appels spécialisés.

## Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services



Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?

\*échantillon de petite taille, interpréter ces données avec circonspection, \*\*exclut les clients demandant un NAS,

\*\*\*nouvel attribut ajouté en 2019-2020, \*\*\*\*nouvel attribut ajouté en 2020-2021

Base : tous les répondants (n = variable)

   Statistiquement plus élevé que le total  
   Statistiquement moins élevé que le total

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada

- Les clients étaient plus susceptibles de trouver facile de se renseigner sur le programme, de comprendre l'information et de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et l'information à fournir. Les clients demandant un NAS étaient plus susceptibles de donner des notes élevées à tous les aspects du service que l'ensemble des clients, tandis que les clients du PPIRPC l'étaient moins. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de trouver facile de se renseigner sur le programme, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de comprendre l'information facilement.
- Par rapport à 2019-2020, les notes accordées à la facilité à déterminer l'admissibilité se sont améliorées, tandis que celles accordées à la facilité à déterminer les étapes pour présenter une demande ont diminué. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de donner des notes élevées pour la facilité à déterminer les étapes pour présenter une demande, et les clients du RPC, pour la facilité à comprendre l'information et à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension. Les clients de l'AE ont accordé des notes plus élevées à la facilité à déterminer l'admissibilité, les clients du PPIRPC, à la facilité à comprendre les renseignements sur le programme et les clients demandant un NAS, à la facilité à trouver l'information qu'ils cherchaient dans un délai raisonnable.

% notes de 4 ou 5	Total		AE			RPC			PPIRPC			NAS			SV/SRG		
	2019-2020	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2017-2018
Trouver des renseignements à propos du	78 %	78 %	74 %	77 %	78 %	76 %	82 %	76 %	63 %	57 %	58 %	86 %	81 %	85 %	75 %	76 %	72 %
Comprendre les renseignements sur le	78 %	76 %	75 %	72 %	75 %	76 %	84 %	73 %	60 %	48 %	52 %	86 %	86 %	84 %	84 %	82 %	69 %
Déterminer quelles sont les étapes à suivre pour présenter une demande pour le	77 % ▼	81 %	74 %	82 %	80 %	77 %	81 %	78 %	60 %	58 %	62 %	85 %	81 %	83 %	80 %	76 %	76 %
Trouver les renseignements à fournir pour présenter une demande pour le	77 %	80 %	75 %	80 %	76 %	78 %	81 %	78 %	62 %	55 %	57 %	83 %	81 %	84 %	72 %	83 %	75 %
Déterminer si vous êtes admissible à des prestations	76 % ▲	71 %	73 %	66 %	72 %	80 %	83 %	79 %	46 %	39 %	43 %	82 %	81 %	80 %	82 %	84 %	72 %
Décider du meilleur âge pour commencer à toucher votre pension	66 %	72 %	S.O.	-	-	-	64 %	72 %	-	-	-	-	-	-	71 %	74 %	-
You were able to find the information you needed (online, in person or by phone) within a reasonable amount of time?	78 %	75 %	73 %	70 %	77 %	79 %	81 %	76 %	61 %	53 %	58 %	87 %	80 %	83 %	76 %	80 %	72 %

Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au sur le site Web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...?

Veillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5 « très facile », comment évaluez-vous...? Base : tous les répondants (n = variable)

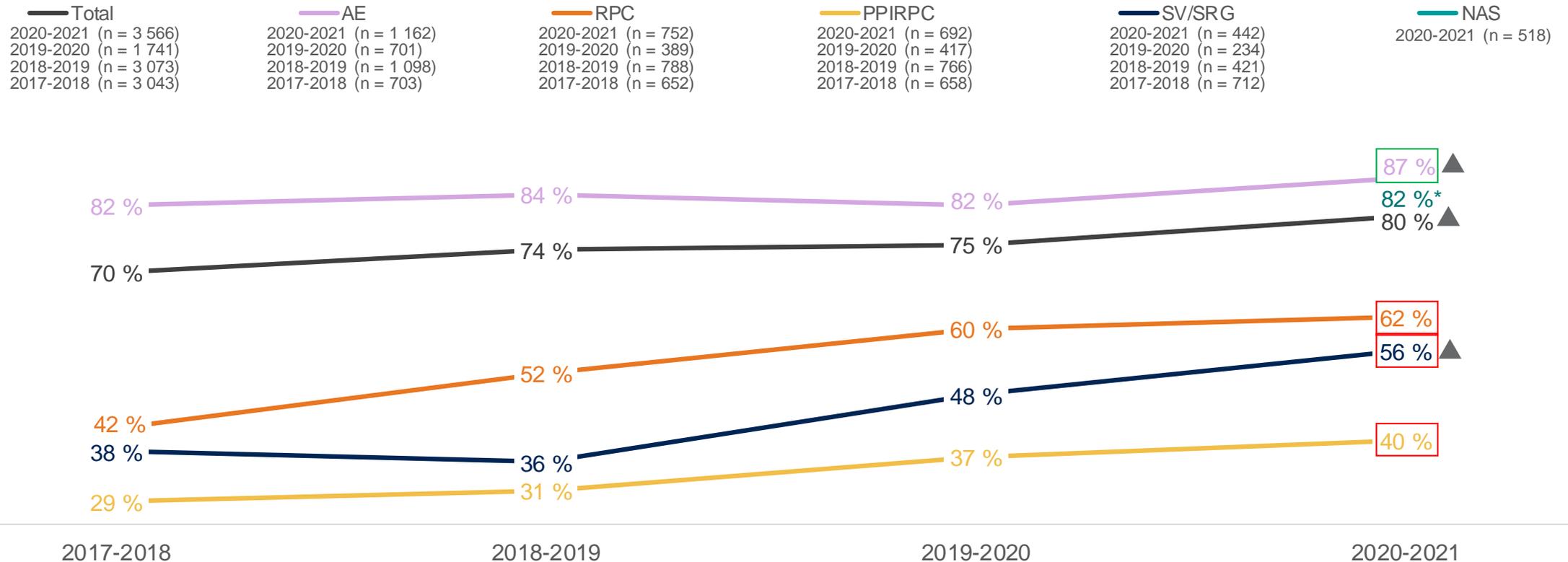
Q7. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé selon lequel vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable? Veillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Pas du tout d'accord » et 5 à

« Tout à fait d'accord ». Base : tous les répondants (n = 2 630)

# Augmentation déclarée de la facilité grâce aux services numériques

- Huit clients sur dix ont reconnu que le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne facilitait le processus, un taux supérieur à l'année précédente. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'être de cet avis que l'ensemble des clients, tandis que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC l'étaient moins.
- 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. Fait à noter, bien qu'il n'y ait pas eu de hausse statistiquement significative du niveau d'aisance des clients du RPC et du PPIRPC, les deux programmes ont connu une hausse importante depuis la vague de référence.

## La possibilité de franchir les étapes en ligne a facilité le processus pour vous (% notes de 4 ou 5)



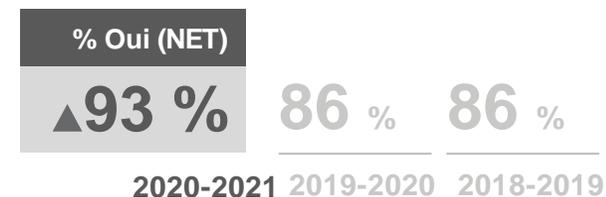
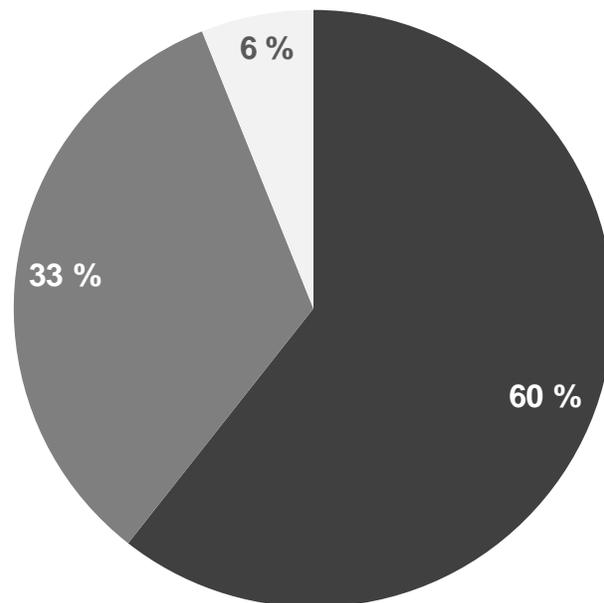
# Mode de prestation en ligne

- Parmi les clients qui se sont rendus en ligne à l'étape de la prise de renseignements, la grande majorité d'entre eux ont pu trouver les renseignements qu'ils cherchaient sur le site Web du gouvernement du Canada. Six clients sur dix ont pu trouver toute l'information qu'ils cherchaient, un client sur trois a affirmé avoir plus ou moins trouvé ce qu'il cherchait et seulement 6 % ont affirmé ne pas avoir trouvé ce qu'ils cherchaient.
- Par rapport à 2019-2020, les clients étaient plus susceptibles d'affirmer qu'ils avaient pu trouver l'information qu'ils cherchaient.

## Capacité à trouver l'information sur le site Web du gouvernement du Canada



■ Oui, toute l'information ■ Oui, plus ou moins ■ Non



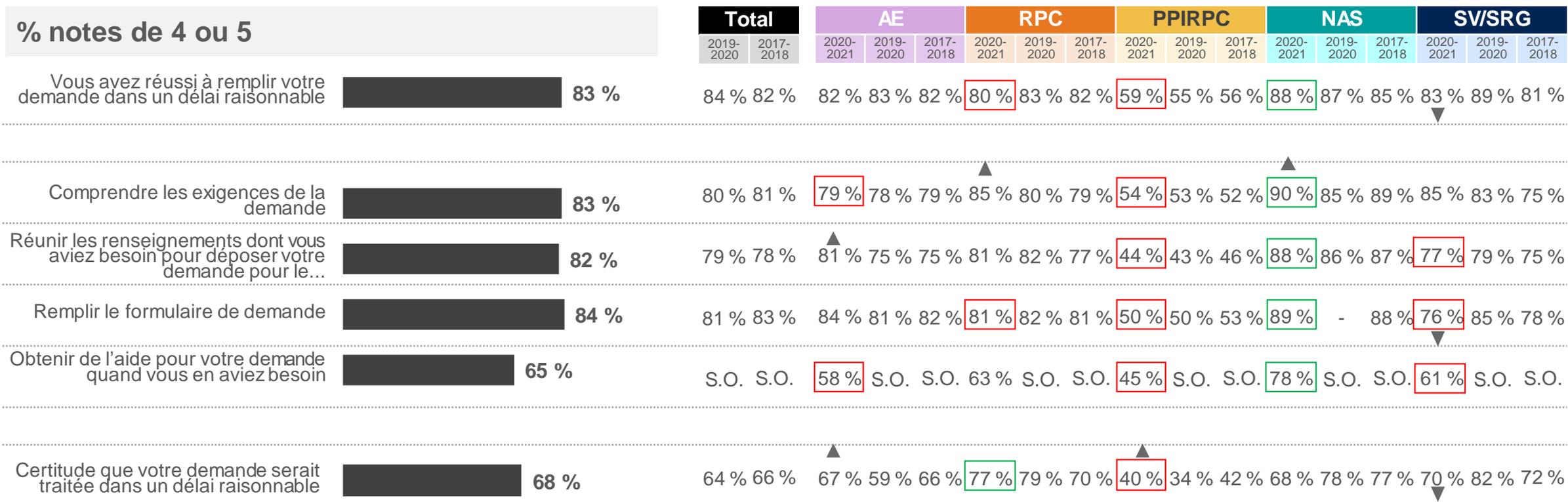
Q4. Avez-vous obtenu ce que vous vouliez sur le site Web du gouvernement du Canada lorsque vous cherchiez des renseignements [INSÉRER ABRÉV.] avant de faire votre demande?

Base : tous les répondants (n = 2 016)

Remarque : Dans les vagues précédentes, seuls les choix de réponse « Oui » et « Non » étaient offerts.

# Facilité, rapidité et confiance à l'étape de la présentation d'une demande

- Les clients étaient plus susceptibles de trouver facile de remplir le formulaire de demande, de comprendre les exigences et de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable. Les clients demandant un NAS étaient plus susceptibles de donner des notes élevées à presque tous les aspects du service que l'ensemble des clients, tandis que les clients du PPIRPC l'étaient moins. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de trouver facile de comprendre les exigences ou d'obtenir de l'aide au besoin, les clients du RPC étaient moins susceptibles de pouvoir remplir la demande dans un délai raisonnable ou de trouver facile de remplir le formulaire de demande, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de penser qu'il était facile de recueillir l'information requise, de remplir le formulaire de demande ou d'obtenir de l'aide au besoin.
- Par rapport à 2019-2020, les clients de l'AE étaient plus susceptibles de trouver facile de recueillir l'information requise ou de se dire confiants que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable. Les clients du RPC et du NAS étaient plus susceptibles de trouver facile de comprendre les exigences, et les clients du PPIRPC, de se dire persuadés que leur demande serait traitée dans un délai raisonnable. Cette année, les clients de la SV/du SRG ont accordé des notes plus basses pour la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la facilité à remplir le formulaire de demande et la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable.



Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout en fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord »). Base : tous les répondants (n = 3 797)

Q13. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à très difficile et 5 à très facile, indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSÉRER ABRÉV.]? Base : tous les répondants (n = variable)

Q14c. Après avoir soumis votre demande de [INSÉRER ABRÉV.], étiez-vous confiant(e) que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, où 1 correspond à une grande inquiétude et 5 à une grande confiance. Base= clients autres que ceux demandant NAS n'ayant pas présenté de demande en personne (n = 3 416)

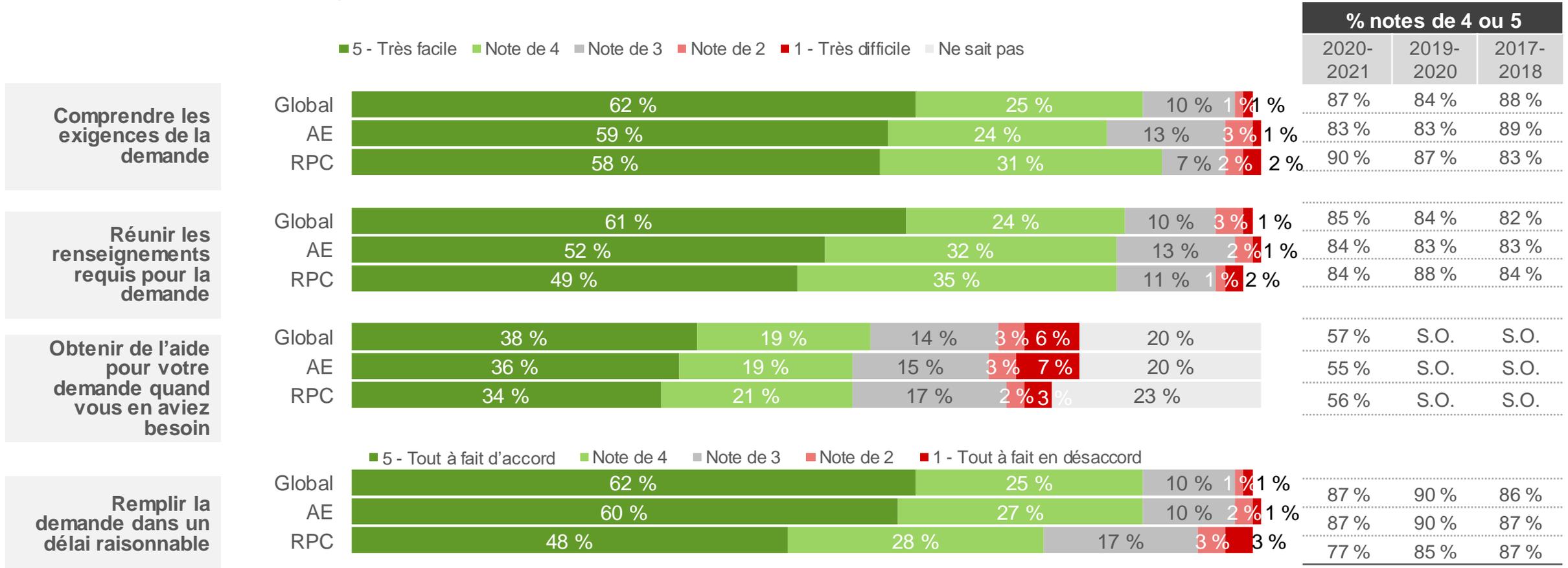
Statistiquement plus élevé que le total

Statistiquement moins élevé que le total

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Facilité du processus de demande parmi les clients ayant recours au libre-service

- La 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.
- Les notes accordées à tous les paramètres sont demeurées stables d'une année à l'autre.

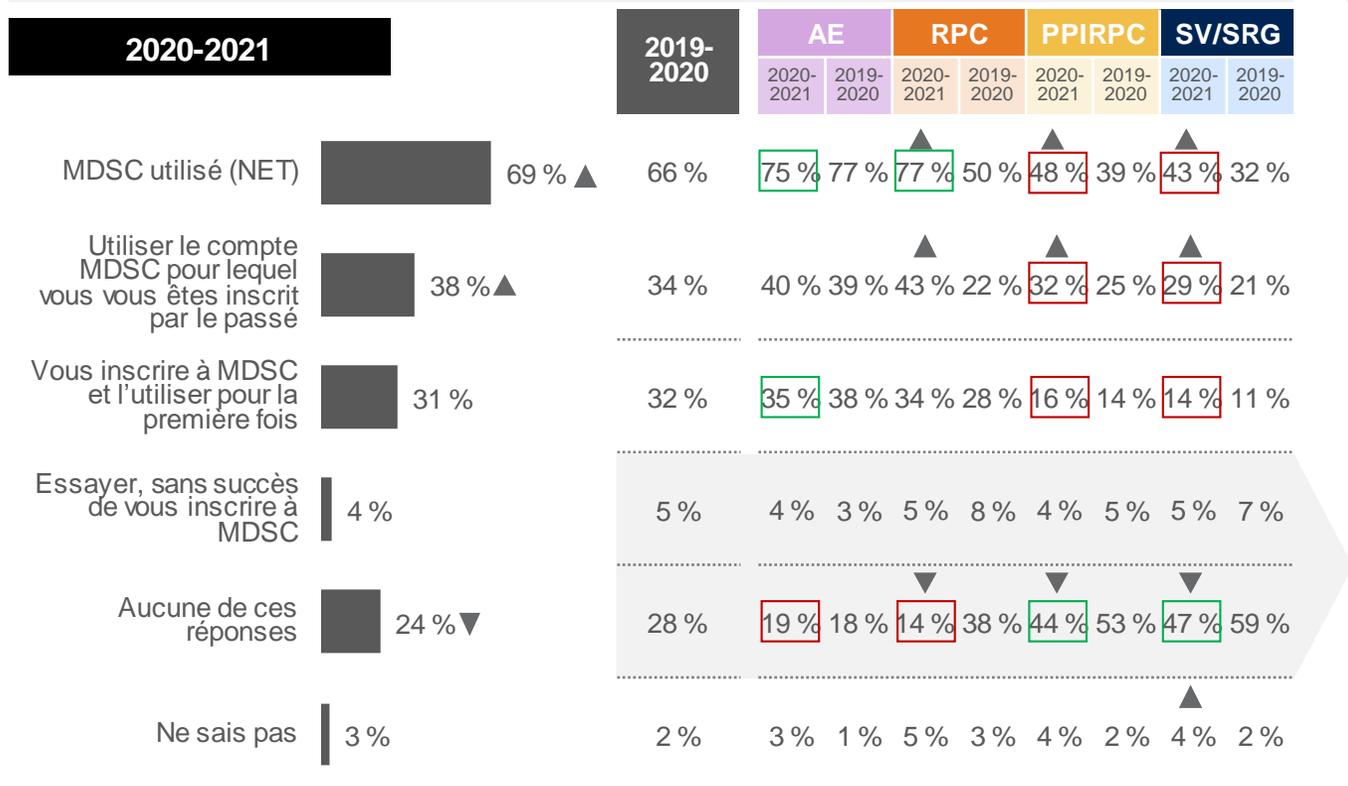


Q13. Indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [insérer abrég.]. Base : Clients du libre-service (globalement n = 4 200, AE n = 1 162, pension de retraite du RPC n = 600).

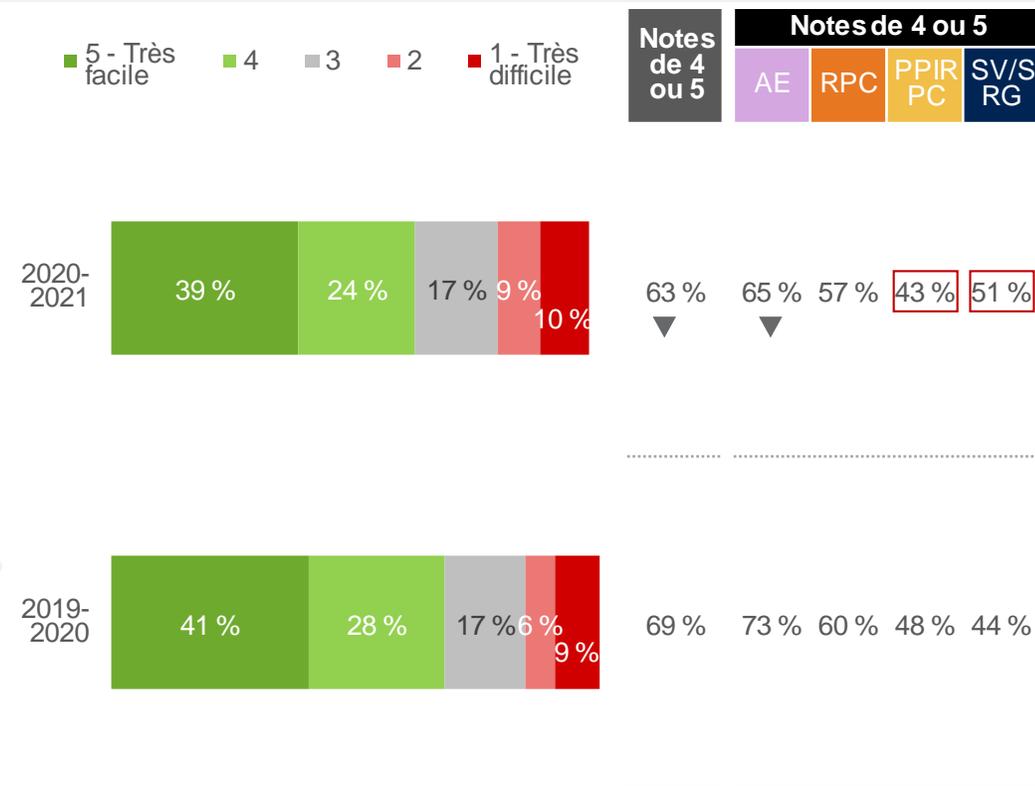
# Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC)

- Les trois quarts des clients de l'AE et du RPC, la moitié des clients du PPIRPC et quatre clients de la SV/du SRG sur dix ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. Comparativement à 2019-2020, les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un compte MDSC créé par le passé.
- Les clients de l'AE étaient tout aussi susceptibles de s'être inscrits à MDSC pour la première fois que d'avoir utilisé un compte MDSC déjà créé par le passé, tandis que les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir déjà été inscrits à MDSC.
- Les deux tiers des personnes qui ont dû s'inscrire à MDSC pour la première fois ont estimé que le processus était facile, un taux inférieur à celui de 2019-2020 sous l'effet d'une baisse constatée chez les clients de l'AE. 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.

## Utilisation de MDSC



## Facilité d'inscription à MDSC



Q34aa. À un moment quelconque de votre récente expérience avec ..., est-ce que... Base : tous les répondants sauf ceux qui demandaient un NAS (n = 3 103)  
 Q34ab. En utilisant une échelle de 5 points où 1 est « très difficile » et 5 est « très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de vous inscrire à votre compte Mon dossier Service Canada? Base : Inscrits ou ayant tenté de s'inscrire à MDSC (n = 882)

■ Statistiquement plus élevé que le total  
 ■ Statistiquement moins élevé que le total

# Observations qualitatives concernant l'authentification

- La plupart des participants n'avaient pas entendu parler de Vérifiez.Moi, fonctionnalité qui a été mise en place après que les participants ont reçu leur décision initiale en janvier, février ou mars 2021. L'intérêt envers l'utilisation de Vérifiez.Moi pour s'inscrire à MDSC était mitigé. Certains étaient à l'aise avec l'idée d'utiliser leurs renseignements bancaires, car ils les utilisent déjà pour leur compte de l'ARC, ou ils se disaient que puisque le gouvernement a déjà ces renseignements pour les dépôts, Vérifiez.Moi ne serait pas différent. D'autres étaient plus résignés par rapport à l'authentification en ligne en général, ou estimaient que les pirates informatiques utilisent des méthodes de plus en plus élaborées et peuvent voler des données, quel que soit le type d'authentification utilisé. D'autres encore préféraient ne pas utiliser leurs renseignements bancaires et recevoir plutôt un NIP par la poste, un avis surtout exprimé par les clients qui avaient utilisé ce type d'authentification par le passé.
- En général, **la plupart des clients estiment que le gouvernement fait un bon travail pour protéger leurs renseignements personnels**, et que les violations ou problèmes de sécurité sont le fait de personnes déterminées à trouver un moyen de pirater et de voler des données, et que peu de choses peuvent être faites pour les freiner. La plupart étaient d'avis que l'authentification à facteurs multiples et les autres mesures de sécurité leur procuraient un sentiment de confiance et de sécurité.

« L'unique raison pour laquelle je l'ai fait est que je pouvais utiliser le compte bancaire où mes prestations d'AE allaient de toute façon être versées. Je ne l'aurais pas fait si c'était uniquement pour vérifier mon identité, si je n'avais pas eu besoin de mes renseignements bancaires. Comme vous utilisez mes renseignements bancaires pour me verser mes prestations directement, j'avais l'impression qu'il y avait moins de risque, car vous auriez eu besoin de ces renseignements d'une manière ou d'une autre. C'est ma logique. » – Client de l'AE

« Quand vous vous inscrivez, vous devez répondre à toute une série de questions dans le cadre du processus de vérification. Vous pouvez aussi, je crois, choisir l'authentification à deux facteurs. Je pense que c'est une option offerte. Lorsque vous vous connectez, vous devez répondre à une question de sécurité ou choisir de recevoir sur votre téléphone un code pour vérifier votre identité. Je pense que cette façon de faire est beaucoup mieux que celle d'avant, quand il n'y avait qu'une étape. De mon côté, j'ai l'impression d'être en sécurité. » – Client de l'AE

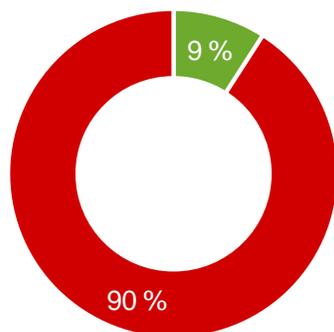
# Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC) (suite)

- Parmi les clients qui ont utilisé MDSC à un moment ou un autre du processus, seul un sur dix s'est servi de la fonction de clavardage. L'utilisation était plus faible chez les clients de la SV/du SRG par rapport à l'ensemble des clients.
- Parmi ceux qui ont utilisé la fonction de clavardage, les deux tiers l'ont trouvé utile. Aucune différence n'a été constatée entre les programmes.

## Utilisation du clavardage de MDSC

2020-2021

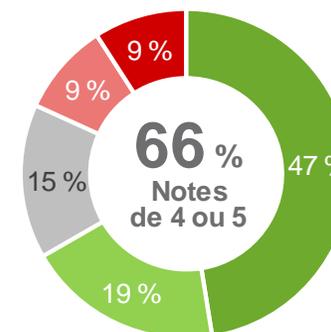
■ Oui ■ Non



% Oui	
AE	9 %
RPC	11 %
PPIRPC	8 %
SV/SRG	3 %

## Utilité du clavardage de MDSC

■ 5 – Tout à fait d'accord ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 – Tout à fait en désaccord



% D'accord (notes de 4 ou 5)	
AE*	66 %
RPC*	71 %
PPIRPC*	58 %
SV/SRG**	75 %

34c. Avez-vous utilisé le clavardage en ligne sur le site de MDSC (également appelé « assistant virtuel ») à un moment quelconque du processus pour obtenir des informations sur [INSÉRER PROGRAMME] et pour remplir et soumettre le formulaire de demande? Base : tous les répondants sauf ceux qui demandaient un NAS (n = 1 963)

34d. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec le fait que le clavardage en ligne sur le site de MDSC a été utile? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Pas du tout d'accord » et 5 à « Tout à fait d'accord »). Base : Inscrits ou ayant tenté de s'inscrire à MDSC (n = 172)

\*échantillon de petite taille, \*\*échantillon de très petite taille, interpréter ces données avec circonspection.

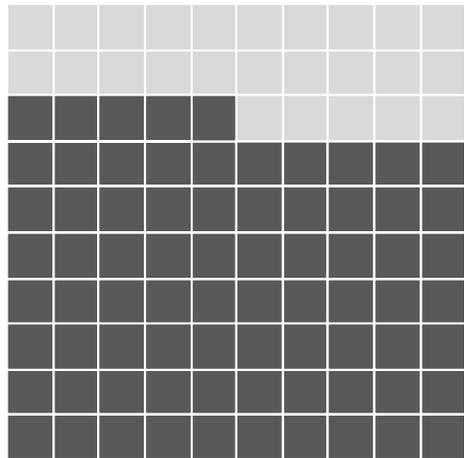
■ Statistiquement plus élevé que le total  
 ■ Statistiquement moins élevé que le total

# Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC) (suite)

- Les trois quarts des clients qui ont utilisé MDSC se sont dits satisfaits de la qualité générale du service qu'ils ont reçu. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'être satisfaits que l'ensemble des clients.
- Si l'on examine les résultats par groupe, les jeunes (18 à 30 ans) et les CLOSM (communautés de langue officielle en situation minoritaire) étaient plus susceptibles d'être très satisfaits de MDSC, tandis que les clients qui rencontrent des obstacles, les clients handicapés et les clients se heurtant à une barrière linguistique ont donné des notes moins élevées.

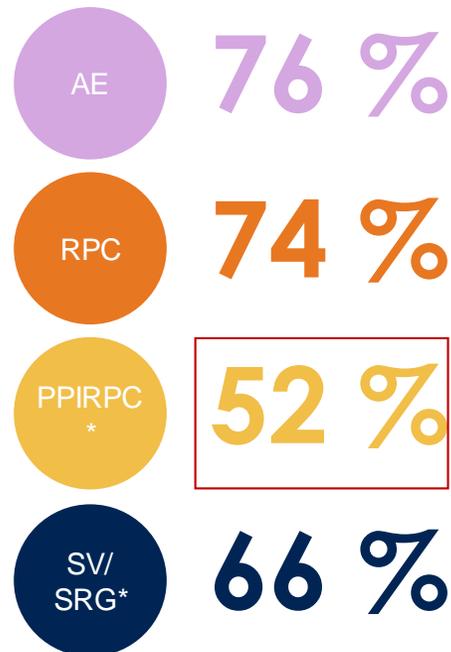
## Satisfaction globale à l'égard de MDSC

### Total



75 %

Satisfait(e) (% notes de 4 ou 5)



### Groupes de clients à risque

**Satisfaction élevée**  
(% notes de 4 ou 5)

**CLOSM 88 %\***

**Jeunes (18 à 30 ans) 83 %**

**Satisfaction plus faible**  
(% notes de 4 ou 5)

**Obstacles à l'accès aux services 69 %**

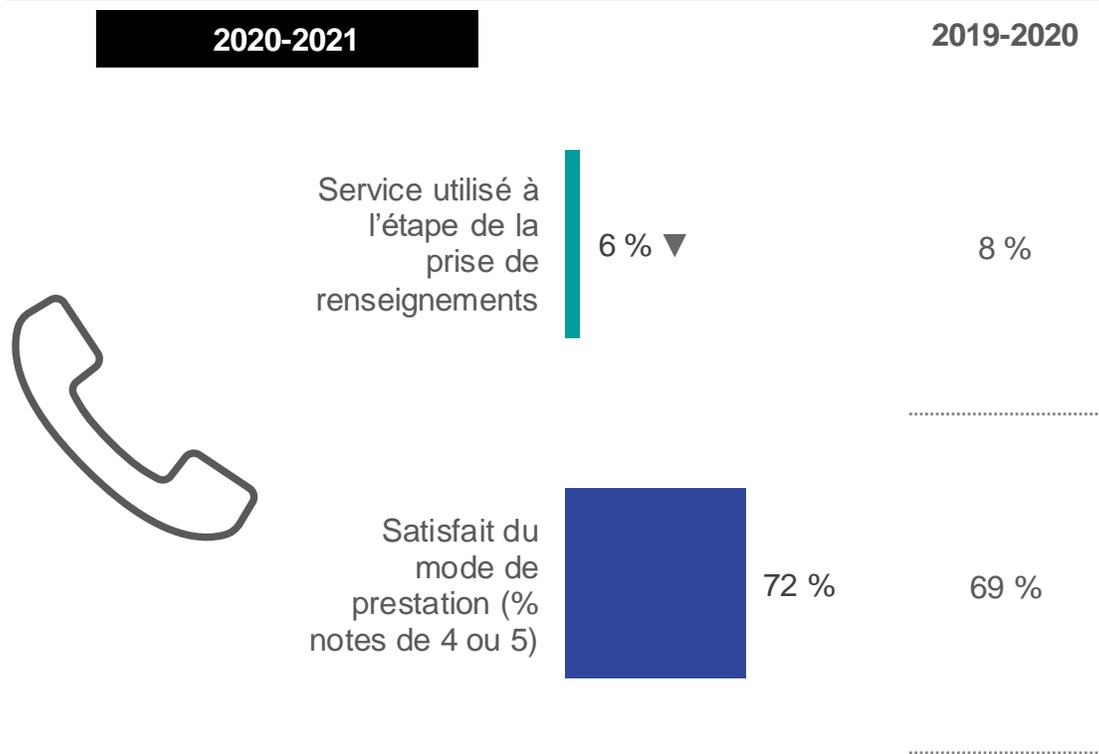
**Clients handicapés 56 %**

**Barrière linguistique 42 %\***

# Utilisation du service 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements et satisfaction à l'égard du mode de prestation – globalement et par groupe à risque

- Dans l'ensemble, moins d'un client sur dix a utilisé le service 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements pour se renseigner sur le programme pour lequel il présentait une demande, un taux inférieur à 2019. L'utilisation à l'étape de la prise de renseignements était supérieure chez les clients peu versés en informatique, ceux qui se heurtent à une barrière linguistique, les clients sans appareil (ordinateur, téléphone intelligent ou tablette) et ceux qui n'ont qu'un téléphone portable.
- Une forte majorité de clients (sept sur dix) ont été satisfaits de leur expérience avec le service 1 800 O-Canada, un taux comparable à celui de l'année dernière. La satisfaction à l'égard du mode de prestation s'est révélée plus faible parmi les clients handicapés et ceux se heurtant à une barrière linguistique.

## Utilisation des modes de prestation et satisfaction



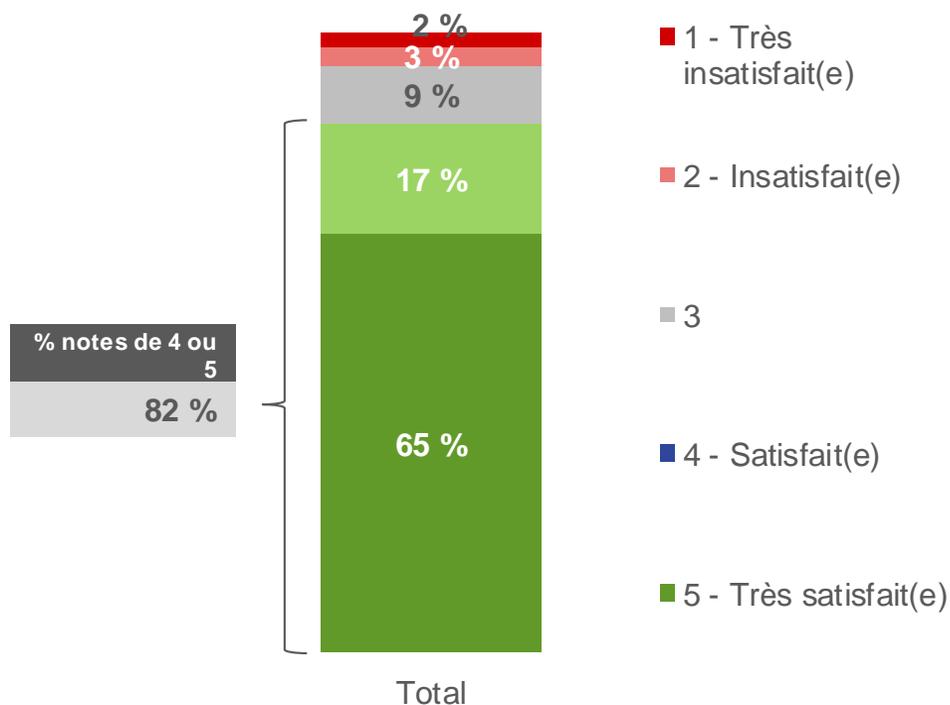
## Par groupe à risque

	% Utilisation Prise de renseignements		Satisfaction (% notes de 4 ou 5)	
	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020
Jeunes (de 18 à 30 ans)	4 %	5 %	79 %*	79 %
Aînés (60 ans et plus)	7 %	9 %	65 %	67 %
CLOSM	6 %	3 %	77 %**	78 %
Clients non anglophones ou francophones	2 %*	3 %	78 %**	82 %
Études secondaires ou moins	7 %	7 %	80 %	73 %
Autochtone	6 %	8 %	83 %*	52 %
Clients handicapés	7 %	11 %	48 %*	70 %
Région éloignée	7 %	6 %	80 %**	74 %
Milieu urbain	6 %	7 %	71 %	71 %
Milieu rural	5 %	9 %	74 %	65 %
Peu versés en informatique	9 %	11 %	75 %*	69 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)	3 %	3 %	94 %**	83 %
Barrière linguistique	12 %	19 %	31 %*	8 %
Téléphone portable seulement	13 %	5 %	66 %*	54 %
Sans appareil	11 %	19 %	85 %**	77 %
Clients ayant limitations	7 %	8 %	72 %	55 %
Personnes racisées	6 %	S.O.	82 %	S

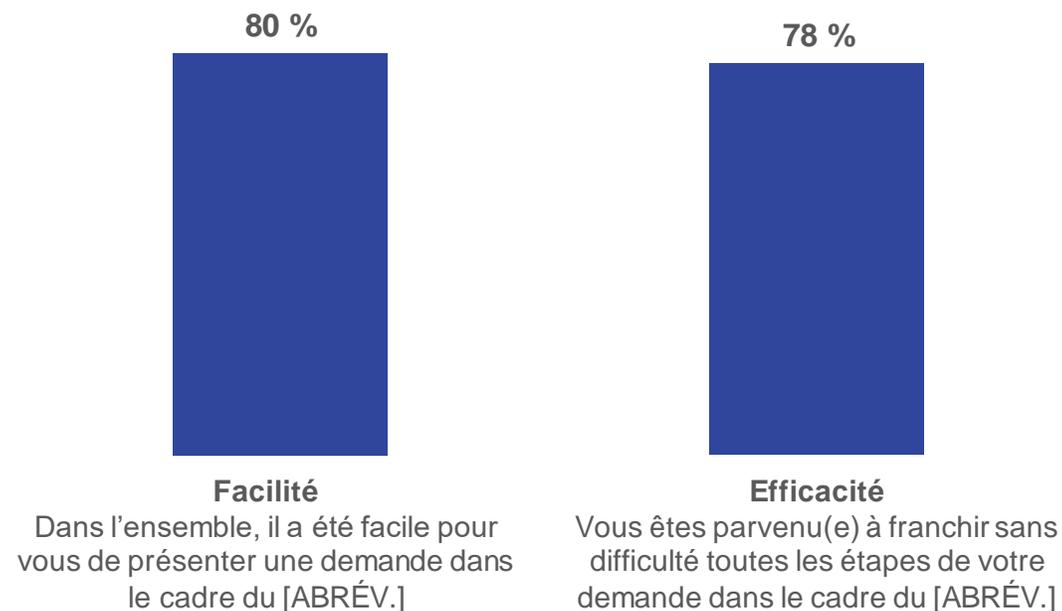
# eServiceCanada

- Plus d'un client sur dix (13 %) a utilisé eServiceCanada, et pour 7 % de tous les clients, l'interaction de service a été résolue par téléphone, ils n'ont donc pas eu à prendre rendez-vous dans un Centre Service Canada.
- Dans une proportion de huit sur dix, la grande majorité des utilisateurs de eServiceCanada étaient satisfaits de la qualité globale du service reçu.
- Une proportion de 8 sur 10 a estimé que le processus était simple, tandis que près des trois quarts l'ont jugé efficace.

## Facilité et efficacité



## Satisfaction à l'égard de la qualité des services en général



# Observations qualitatives concernant eServiceCanada

- Quelques participants ont utilisé eServiceCanada. Ceux qui ont reçu un rappel ont décrit l'interaction comme **très positive**, car ils ont reçu des réponses à leurs questions. Un client a toutefois indiqué qu'il n'avait pas reçu de rappel après avoir soumis une demande par l'intermédiaire de eServiceCanada.
- Parmi les clients qui n'avaient pas utilisé eServiceCanada ou qui n'en connaissaient pas l'existence, certains pensaient que c'était une excellente idée et étaient prêts à utiliser le service, tandis que d'autres **craignaient de devoir attendre deux jours ouvrables avant de recevoir un rappel**, ou de manquer l'appel et l'occasion de parler à un agent.

« J'ai utilisé eServiceCanada et j'ai été agréablement surprise quand une charmante représentante m'a rappelée. À ce moment-là, les gens étaient en télétravail, mais elle m'a clairement indiqué qu'elle s'occupait de ma demande. Elle a été très serviable, notamment en ce qui concerne la SV et mon admissibilité étant donné que je n'ai pas été au Canada pendant la totalité des 40 ans exigés. Le service a répondu à mes besoins de l'époque étant donné que nous étions en mars 2020 et que je ne pouvais me rendre dans un bureau pour obtenir des réponses à mes questions. » – Cliente de la SV

« Je me rappelle que j'étais sur le site Web parce que j'avais quelques questions. J'ai vu qu'on me proposait de laisser mon numéro de téléphone et qu'un agent allait me rappeler dans les 48 heures, je crois. Un agent m'a rappelé. Je lui ai posé toutes mes questions. Tout a été très facile. J'ai beaucoup aimé le service de rappel. C'est beaucoup mieux qu'attendre en ligne, ce que je déteste. Ce service était l'un des aspects que j'ai préférés cette fois-ci. C'était la première fois que je l'essayais. » – Client de l'AE

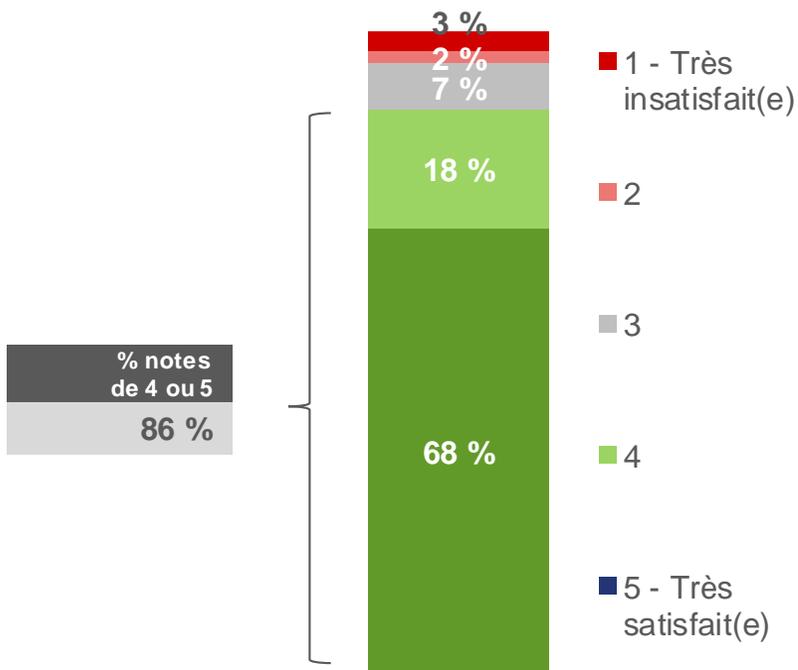
« Oui c'est un service intéressant, mais seulement si je peux indiquer mes disponibilités de rappel. Si je suis au travail, je serais déçue de manquer un appel que j'attends depuis deux ou trois jours. » – Cliente du NAS

« Très peu pour moi. Je n'utiliserais pas ce service. J'ai besoin de savoir... je travaille, je suis donc occupé. Même sans emploi, je suis très occupé. Je ne veux pas avoir à attendre deux jours pour cet appel. La banque fait cela aussi, donc je me rends sur place [...] Je préfère attendre qu'on me rappelle le jour même ou attendre en ligne quand je suis occupé. » – Client de l'AE

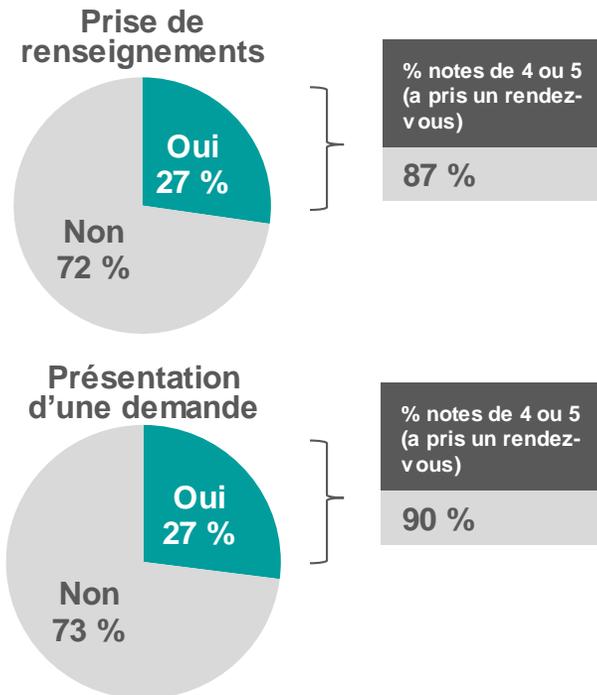
# En personne

- Dans une proportion de huit sur dix, la grande majorité des clients qui ont utilisé le mode de prestation en personne étaient satisfaits de la qualité du service reçu, tandis que neuf sur dix ont estimé que les représentants de Service Canada étaient serviables et que huit sur dix ont estimé qu'il était facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient besoin.
- Seulement le quart des clients qui ont eu recours aux services en personne à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande avaient pris rendez-vous avant leur visite.
- Les clients qui ont pris un rendez-vous, que ce soit à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande, ont des niveaux de satisfaction comparables à ceux qui ne l'ont pas fait. La seule différence notable est que les clients qui ont pris un rendez-vous à l'étape de la prise de renseignements étaient plus susceptibles de penser qu'il était facile d'obtenir de l'aide en général que ceux qui n'ont pas pris de rendez-vous.

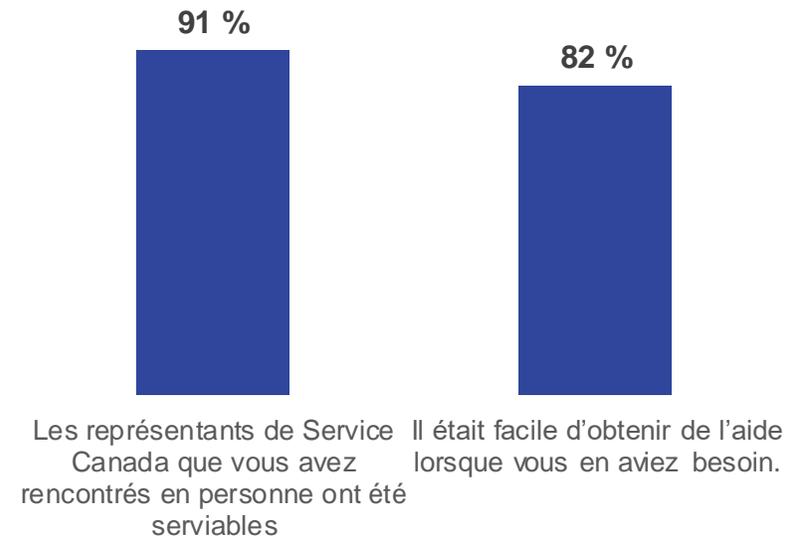
## Satisfaction à l'égard de la qualité des services en général



## A pris rendez-vous avant de se présenter



## Serviabilité



Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?

Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant l'/la/le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points (où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 5 « Tout à fait d'accord »).

Q1c. Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau du gouvernement avant de faire votre demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant votre visite? (n = 646)

Q9d. Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau du gouvernement lorsque vous avez rempli et soumis votre demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant votre visite? (n = 757)

Les résultats relatifs à la satisfaction du mode « en personne » ne comprennent pas le service sans contact de personne à personne, eServiceCanada.

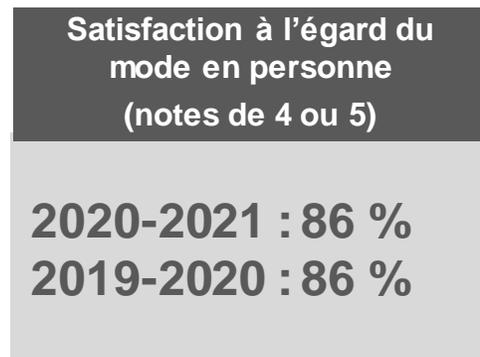
# Profil de la clientèle en personne – Proportion des groupes de clients à risque

- La proportion des groupes vulnérables parmi la clientèle du mode en personne variait, certains groupes ayant davantage recours à ce mode.
- Les nouveaux arrivants, les clients racisés, les clients ayant des limitations d'accès aux services, les clients peu versés en informatique et les clients ne possédant qu'un téléphone portable étaient plus nombreux parmi les utilisateurs du mode en personne, et ce, à toutes les étapes du parcours client. La proportion de jeunes était plus élevée parmi les utilisateurs du mode en personne pour la prise de renseignements et la présentation d'une demande, tandis que la proportion de clients vivant en milieu urbain ou dans une CLOSM était plus élevée parmi ceux qui présentaient une demande en personne. Les clients non anglophones ou francophones, les clients autochtones, les clients handicapés et les clients vivant en milieu rural étaient plus nombreux parmi ceux qui ont effectué un suivi en personne.

Nombre d'entrevues	Proportion de clients	Prise de renseignements (n = 646)	Présentation d'une demande (n = 765)	Suivi (n = 168)
734	Jeunes (18 à 30 ans) 31 %	41 %	47 %	38 %
1 950	Aînés (60 ans et plus) 29 %	20 %	18 %	21 %
210	CLOSM 5 %	6 %	7 %	7 %
93	Clients non franco. non anglo. 3 %	4 %	4 %	6 %
1 608	Études secondaires ou moins 31 %	31 %	26 %	37 %
551	Autochtones 9 %	10 %	10 %	15 %
916	Clients handicapés 8 %	7 %	6 %	14 %
400	Région éloignée 2 %	3 %	2 %	4 %
1 948	Milieu urbain 62 %	65 %	69 %	50 %
1 835	Milieu rural 35 %	32 %	28 %	47 %
858	Peu versés en informatique 13 %	18 %	17 %	22 %
357	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 14 %	26 %	33 %	21 %
285	Barrière linguistique 5 %	4 %	3 %	5 %
385	Téléphone portable seulement 9 %	12 %	13 %	14 %
240	Aucun appareil 3 %	3 %	3 %	3 %
3 297	Clients ayant des limitations 48 %	60 %	55 %	70 %
947	Personnes racisées 35 %	52 %	60 %	49 %

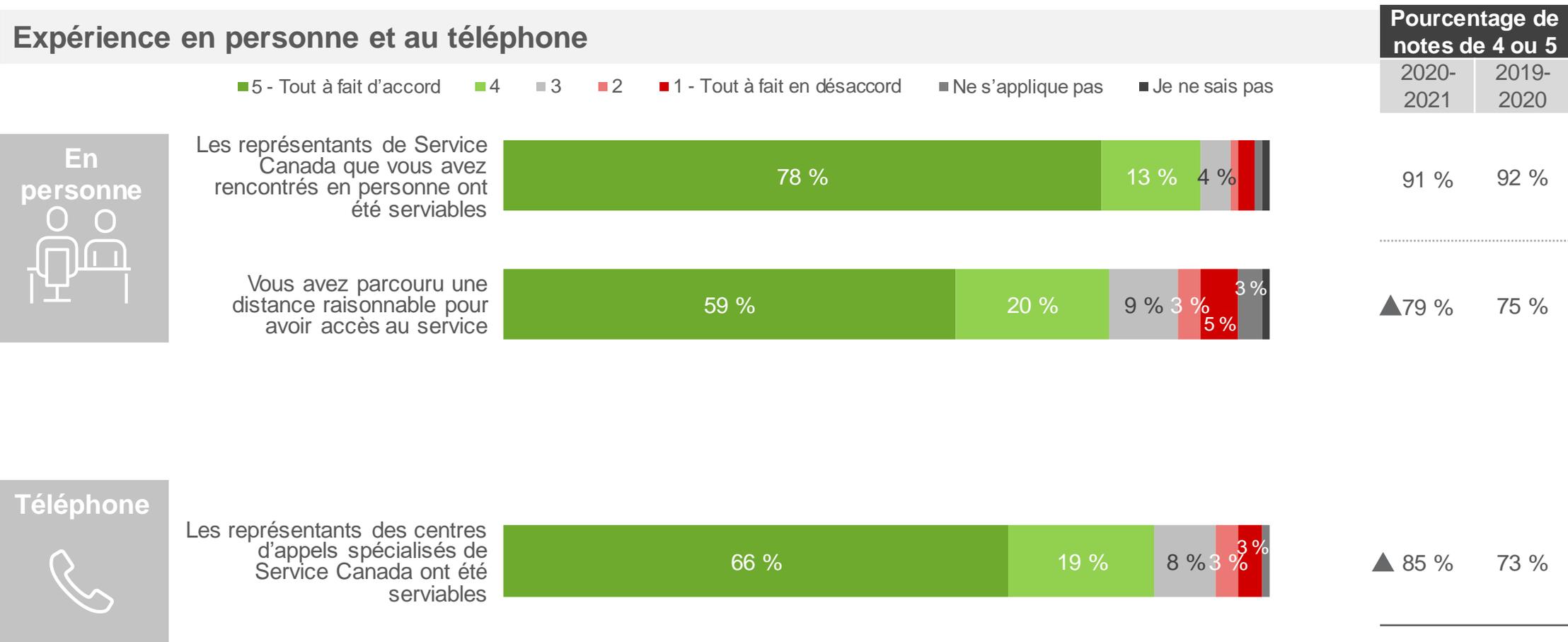
# Satisfaction à l'égard du mode en personne par région

- Dans l'ensemble, 86 % des clients qui ont eu recours au mode en personne ont été satisfaits du service reçu.
- Les taux de satisfaction sont restés stables dans toutes les régions, sauf au Québec, où le taux a chuté par rapport à l'année dernière.



# Expérience des modes en personne et par téléphone

- Lorsqu'on leur a demandé si les représentants de Service Canada qui assuraient le service en personne s'étaient montrés serviables, les clients qui avaient eu recours à ce service ont été presque unanimes, 91 % d'entre eux ayant accordé une note de 4 ou 5. Huit personnes interrogées sur dix ont affirmé avoir parcouru une distance raisonnable pour accéder au service, une hausse notable par rapport à l'année dernière.
- Plus de huit personnes interrogées sur dix qui avaient utilisé les services téléphoniques étaient d'avis que les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada étaient serviables, une hausse notable par rapport à 2019-2020.



Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants. Base : tous les répondants (n = variable)

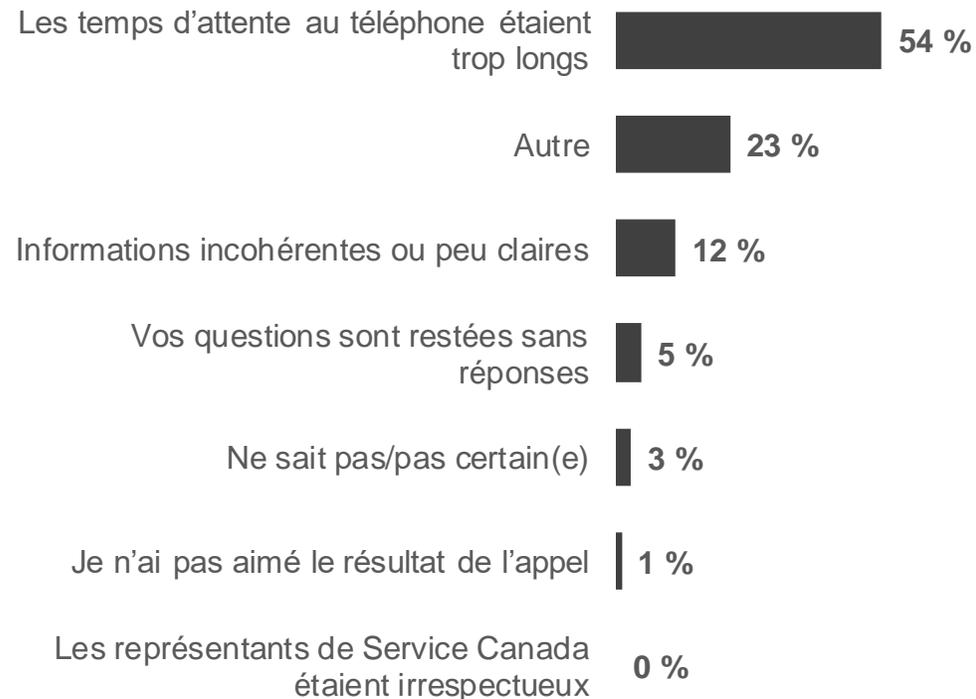
▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



# Raisons de la faible satisfaction du service reçu d'un centre d'appels spécialisé

- Parmi ceux qui ont signalé un faible niveau de satisfaction (notes de 1 à 3 sur 5) à l'égard du service fourni par les centres d'appels spécialisés, la raison la plus courante était le temps d'attente, plus de la moitié (54 %) estimant qu'il était trop long. Outre les réponses diverses (23 %), les clients ayant un faible niveau de satisfaction ont estimé que l'information reçue était incohérente ou imprécise (12 %) ou qu'ils n'avaient pas reçu de réponse à leurs questions (5 %).
- Les clients du PPIRPC et du NAS étaient plus susceptibles d'affirmer qu'ils n'avaient pas reçu de réponse à leurs questions, tandis que les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles que l'ensemble des clients de trouver les délais d'attente trop longs. Par région, les clients de l'Atlantique étaient plus susceptibles que l'ensemble des clients de trouver les délais d'attente trop longs, tandis que ceux de l'Ouest et des territoires étaient plus susceptibles de trouver l'information reçue incohérente ou imprécise.

## Raisons de l'attribution d'une note de 1 à 3



## Par programme

	AE (n = 122)	RPC (n = 38*)	PPIRPC (n = 90*)	NAS (n = 29**)	SV/SRG (n = 36*)
Les temps d'attente au téléphone étaient trop longs	59 %	52 %	27 %	42 %	50 %
Autre	23 %	28 %	28 %	17 %	34 %
Informations incohérentes ou peu claires	12 %	12 %	16 %	14 %	11 %
Vos questions sont restées sans réponses	4 %	4 %	13 %	15 %	2 %
Ne sait pas/pas certain(e)	1 %	-	4 %	-	2 %
Je n'ai pas aimé le résultat de l'appel	2 %	4 %	8 %	12 %	-
Les représentants de Service Canada étaient irrespectueux	-	-	4 %	-	2 %

## Par région

	Ouest/ territoires (n = 132)	Ontario (n = 76*)	Québec (n = 78*)	Atlantique (n = 29**)
Les temps d'attente au téléphone étaient trop longs	45 %	57 %	57 %	75 %
Autre	23 %	27 %	23 %	6 %
Informations incohérentes ou peu claires	20 %	10 %	8 %	12 %
Vos questions sont restées sans réponses	6 %	2 %	8 %	3 %
Ne sait pas/pas certain(e)	4 %	4 %	3 %	3 %
Je n'ai pas aimé le résultat de l'appel	2 %	-	-	-
Les représentants de Service Canada étaient irrespectueux	-	-	-	1 %

# Observations qualitatives concernant le rendement des modes de prestation

- De nombreux participants ont estimé que **la possibilité de joindre plus rapidement une personne au téléphone, en particulier pour les centres d'appels des programmes, serait l'amélioration la plus intéressante** pour tous les programmes et pour chaque étape du parcours client. Lorsque les délais d'attente sont longs, certains participants ont indiqué qu'ils aimeraient que Service Canada offre une option de rappel. Peu de clients connaissent l'existence de eServiceCanada. Les clients qui ont utilisé les services de rappel d'entreprises de télécommunications et d'autres entreprises privées les ont trouvés très utiles. Cependant, certains aimeraient que le rappel se fasse selon leurs disponibilités, par crainte de manquer l'appel.
- Les clients qui aiment l'idée de remplir une demande en ligne avec un service d'assistance par clavardage en direct trouvent cette option facile et pratique, et l'ont utilisée avec succès pour d'autres services, même s'ils préfèrent nettement discuter avec un agent en direct au lieu qu'un robot réponde aux questions fréquentes. Ceux qui n'aiment pas le clavardage en direct « ne l'utilisent pas/ne l'ont pas essayé », « n'aiment pas avoir à écrire autant » ou ont l'impression que des « éléments d'information se perdent » par rapport à une conversation par téléphone ou en personne. Certains participants ont affirmé ne pas assez bien écrire en anglais ou en français. Il convient de noter que les clients s'attendent à ce que le clavardage en direct soit plus rapide que le téléphone et accessible en dehors des heures de bureau, des attributs de service qui plaisent à certains. Certains ont affirmé que **l'option de clavardage convenait mieux à des questions simples et non à des questions complexes.**

« [...] ne pas avoir à être mis en attente et pouvoir demander qu'on me rappelle. C'est plus pratique que d'avoir à attendre une heure, voire deux, au téléphone. »

– Client de l'AE

« [...] j'avais des questions concernant l'écart figurant à mon compte. J'ai utilisé le clavardage en direct pour obtenir des réponses. Si la question est simple, la réponse sera simple. Si la question est plus complexe, il sera difficile de décrire la situation efficacement. Et, parfois, on ne vous donnera pas la réponse escomptée, ce qui génère de la frustration. » – Cliente de l'AE

# Observations qualitatives concernant la préférence en matière de modes de prestation

- En ce qui concerne les préférences pour remplir et soumettre une demande, **de nombreux participants ont aimé l'idée d'une demande en ligne avec la possibilité d'obtenir du soutien téléphonique**. Le mode en ligne est considéré comme étant facile, rapide et pratique, mais les clients aiment savoir qu'ils peuvent parler avec un être humain s'ils ont des questions. Certains participants ont également aimé l'idée d'un soutien téléphonique, car ils avaient le sentiment que l'agent pouvait les rappeler si la ligne coupait de façon inattendue. Ceux qui n'aimaient pas le soutien téléphonique étaient d'avis qu'il est plus difficile de communiquer au téléphone qu'en personne ou qu'en utilisant le clavardage, car quelque chose « se perd ». Leur expérience avec les services gouvernementaux et en général avec la nécessité de devoir composer divers numéros pour obtenir des services auprès des centres d'appels leur a appris qu'ils doivent s'attendre à de longs temps d'attente.
- **Le mode en personne est le mode privilégié des clients qui veulent une explication très complète et étape par étape du processus de demande** et de ceux qui ont des besoins particuliers sur le plan culturel ou qui ont besoin de plus d'informations contextuelles pour comprendre le « système », notamment les nouveaux demandeurs d'un NAS. Les participants qui n'ont ni l'anglais ni le français comme langue maternelle jugent le mode en personne comme étant le plus efficace.

« Je préfère le mode en ligne avec soutien téléphonique [...] Je suis assez à l'aise avec Google et je m'y retrouve assez facilement sur les sites Web. Mais parfois, un pépin ou un problème survient, et on peut alors au moins discuter avec une personne [...] Il est plus facile d'expliquer son problème de vive voix, contrairement, par exemple, au clavardage, où il faut fournir suffisamment de détails pour que l'autre personne comprenne bien la situation et n'interprète pas mal ce qu'on tente d'exprimer. C'est alors qu'on tourne en rond. Parler à un être humain permet parfois d'obtenir de meilleurs résultats plus rapidement [...] » – Client de l'AE

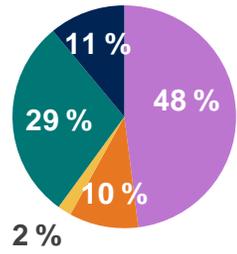
« Je suis arrivée au Canada avec le Programme vacances-travail. Pour le NAS, j'ai fait les formalités à l'aéroport. À mon arrivée, on m'a demandé si je voulais faire la demande à l'aéroport et j'ai dit oui. J'ai toutefois dû faire ma demande de résidence permanente moi-même en ligne [...] Dans cette situation, oui, le service m'a été utile, car quand on arrive dans un nouveau pays, on ne sait pas comment fonctionne le système. À l'aéroport, on m'a tout expliqué. Mais après l'année que dure le visa vacances-travail, on comprend comment les choses fonctionnent et ce qu'on doit faire. » – Cliente du NAS

# Expérience client de bout en bout, par programme

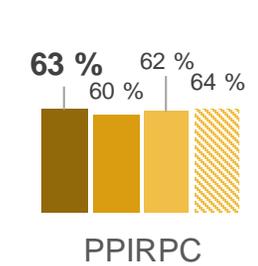
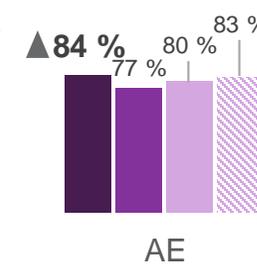
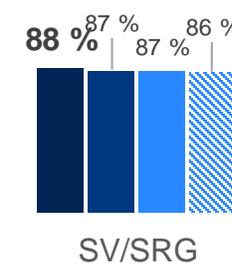
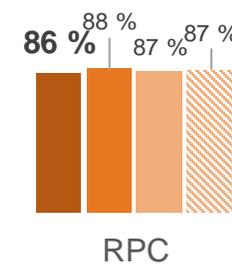
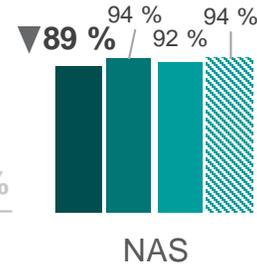
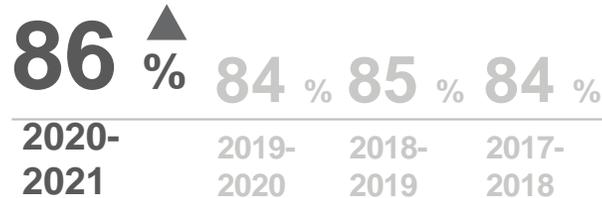
# Incidence des changements aux services sur l'expérience client

■ 2020-2021 ■ 2019-2020 ■ 2018-2019 ■ 2017-2018

Le taux de satisfaction global à l'égard du service a augmenté depuis 2019-2020 en raison d'une hausse du taux de satisfaction des clients de l'AE (et de la forte proportion de la clientèle de Service Canada qu'ils représentaient\*). Soulignons que le niveau de satisfaction des clients demandant un NAS a diminué cette année.



■ AE  
■ RPC  
■ PPIRPC  
■ NAS  
■ SV/SRG



La hausse de la satisfaction est attribuable à l'amélioration de l'efficacité globale (clients de l'AE), de la clarté du processus (clients de l'AE et du NAS), de la réception d'informations cohérentes (clients de l'AE et de la SV/du SRG) et de la rapidité du service (clients de l'AE et du PPIRPC).

Cependant, on a constaté une baisse de la facilité à obtenir de l'aide en général pour les clients de l'AE et du NAS et de l'efficacité globale pour les clients du RPC.



Efficacité

Clarté du processus

Information cohérente

Rapidité du service

83 % 76 %  
2020-2021 2019-2020

77 % 65 % 88 % 83 %  
2020-2021 2019-2020 2020-2021 2019-2020

82 % 76 % 87 % 82 %  
2020-2021 2019-2020 2020-2021 2019-2020

80 % 68 % 57 % 49 %  
2020-2021 2019-2020 2020-2021 2019-2020

Facilité à obtenir de l'aide en général

Efficacité



65 % 70 % 83 % 89 %  
2020-2021 2019-2020 2020-2021 2019-2020

80 % 85 %  
2020-2021 2019-2020

AE

RPC

PPIRPC

NAS

SV/SRG

## Points forts à conserver

Facilité à présenter une demande, certitude que les renseignements personnels étaient protégés, serviabilité des représentants du mode en personne

Serviabilité des représentants du mode en personne et des centres d'appels spécialisés, compréhension des exigences, facilité à présenter une demande

Certitude que les renseignements personnels étaient protégés, serviabilité des représentants du mode en personne et des centres d'appels spécialisés

Serviabilité des représentants du mode en personne, certitude que les renseignements personnels étaient protégés, capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes, facilité à comprendre les exigences

Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés, facilité à présenter une demande, capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes, réception d'informations cohérentes

## Points à améliorer

Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable, facilité à obtenir de l'aide en général, facilité du suivi, facilité à obtenir de l'aide concernant la demande

Facilité à obtenir de l'aide, facilité du suivi, facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension, facilité à obtenir de l'aide pour la demande

Facilité à déterminer l'admissibilité, facilité à obtenir de l'aide pour la demande, facilité à rassembler l'information requise pour la demande, certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable

Facilité du suivi, certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable

Facilité à obtenir de l'aide, facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension, facilité du suivi, certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable

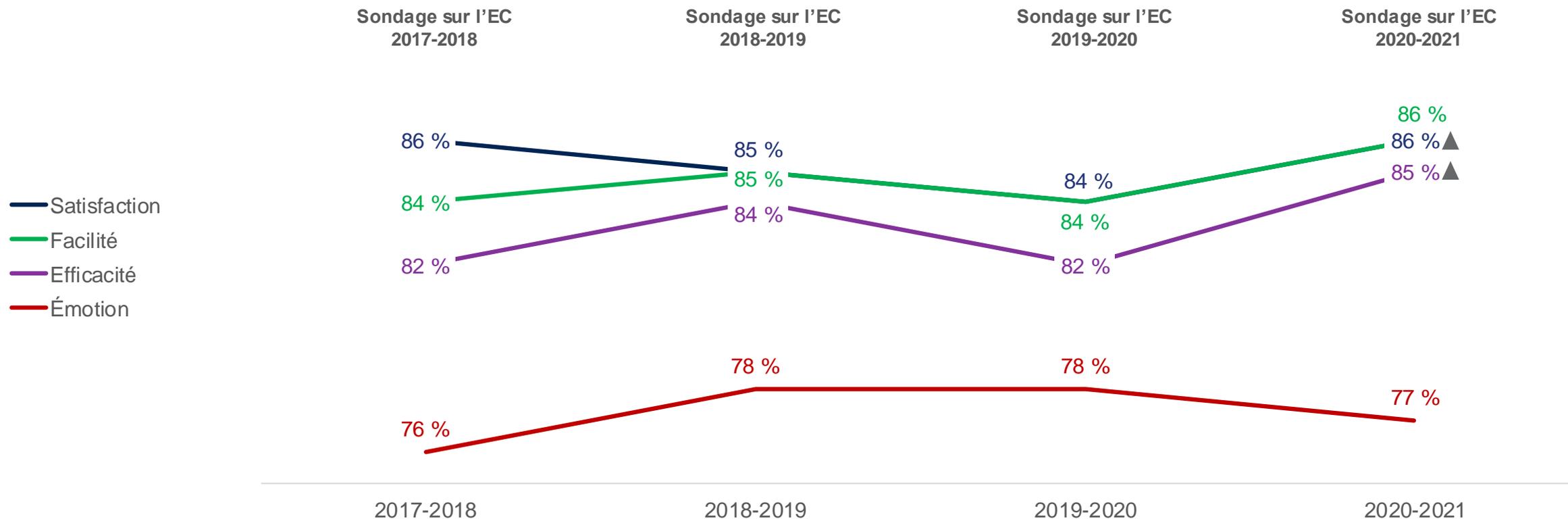
\*la proportion de clients par programme a été maintenue constante par rapport à la vague de référence afin d'assurer la comparabilité des résultats et de garantir que tout changement observé au fil du temps ne soit pas le résultat de la répartition des clients.

# Satisfaction globale

# Satisfaction, facilité et efficacité au fil du temps

- La grande majorité des clients ont été satisfaits de leur expérience et l'ont trouvée facile et efficace.
- Par rapport à 2019-2020, la satisfaction et l'efficacité globales ont augmenté, tandis que la facilité est restée stable. Le taux de satisfaction globale est revenu aux niveaux observés en 2017-2018, et l'efficacité a rebondi après avoir diminué l'année dernière et atteint un sommet.

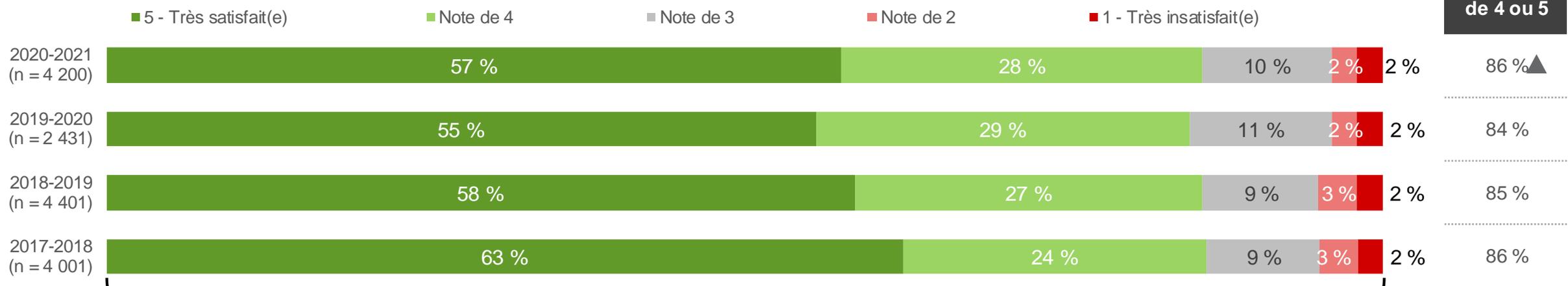
## Évolution du rendement global des attributs de service (% notes de 4 ou 5)



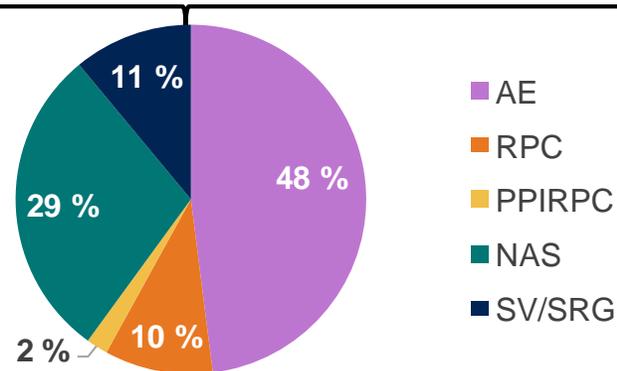
# Satisfaction à l'égard de l'expérience de service

- Dans l'ensemble, la majorité des clients sont demeurés satisfaits de l'expérience de service, une hausse par rapport à 2019-2020 qui rejoint les niveaux de 2017-2018.
- Après une légère baisse pendant deux années consécutives, la proportion de clients qui ont accordé une note de 5 à leur expérience globale a augmenté quelque peu pour revenir au niveau de 2018-2019.
- Cette constatation reflète la composition de la clientèle, dont la moitié étaient des clients de l'AE et près du tiers, des clients qui demandaient un NAS.

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



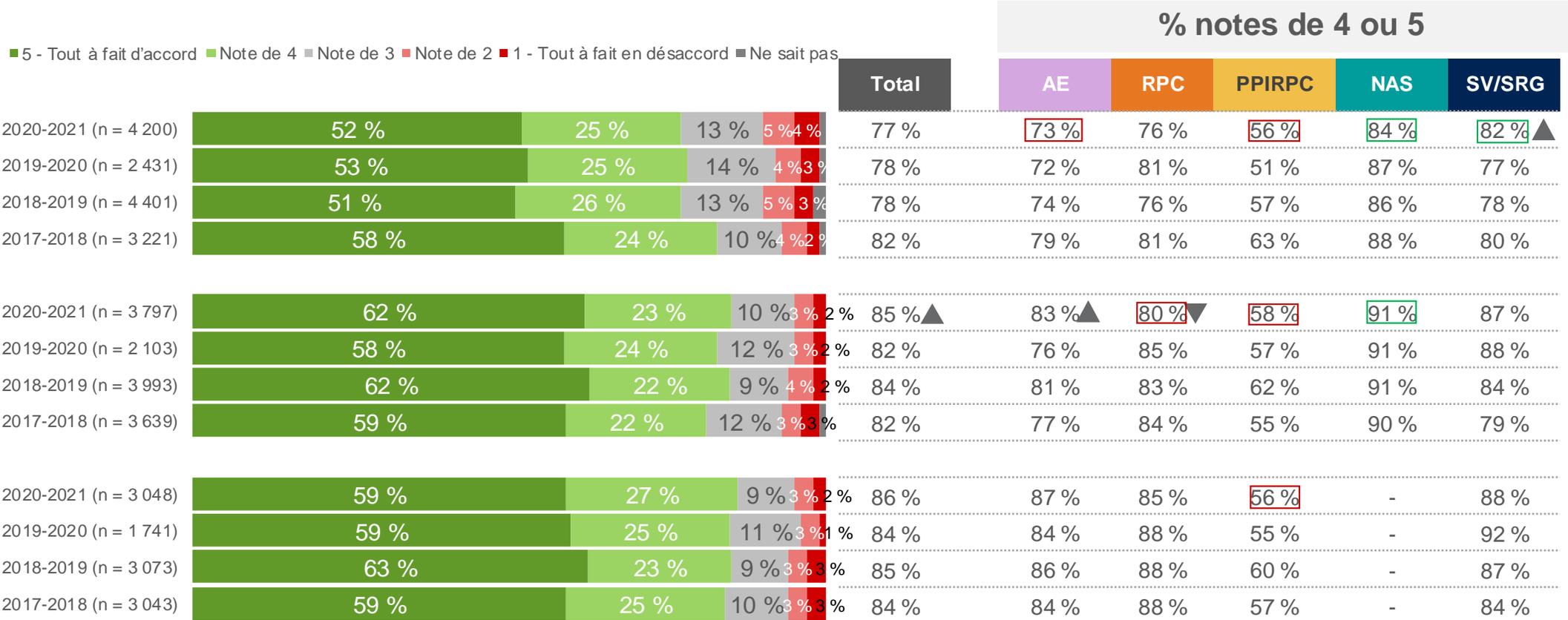
### Schéma de pondération par programme - 2020-2021



▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Facilité, efficacité et émotion

- Une forte majorité de clients ont trouvé le processus efficace et facile et avaient confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles que l'ensemble de la clientèle d'estimer que le processus était efficace ou qu'il était facile de présenter une demande ou d'avoir confiance dans la résolution des problèmes. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'avoir confiance en la résolution des problèmes, tandis que les clients du RPC étaient moins susceptibles d'estimer que le processus était efficace. Les clients demandant un NAS étaient plus susceptibles de juger le processus efficace et d'avoir confiance en la résolution des problèmes, tandis que ceux de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir confiance en la résolution des problèmes.
- Comparativement à 2019-2020, les clients de l'AE étaient plus susceptibles de juger le processus efficace, tandis que les clients du RPC l'étaient moins. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes que l'année précédente.



Q36b. Pensez au service que vous avez reçu, et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants... Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus. Base : tous les répondants (n = 4 200) Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande. Base : tous les répondants (n = 3 959) Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande au titre du [ABRÉV.] Base : tous les répondants (n = 2 735)

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

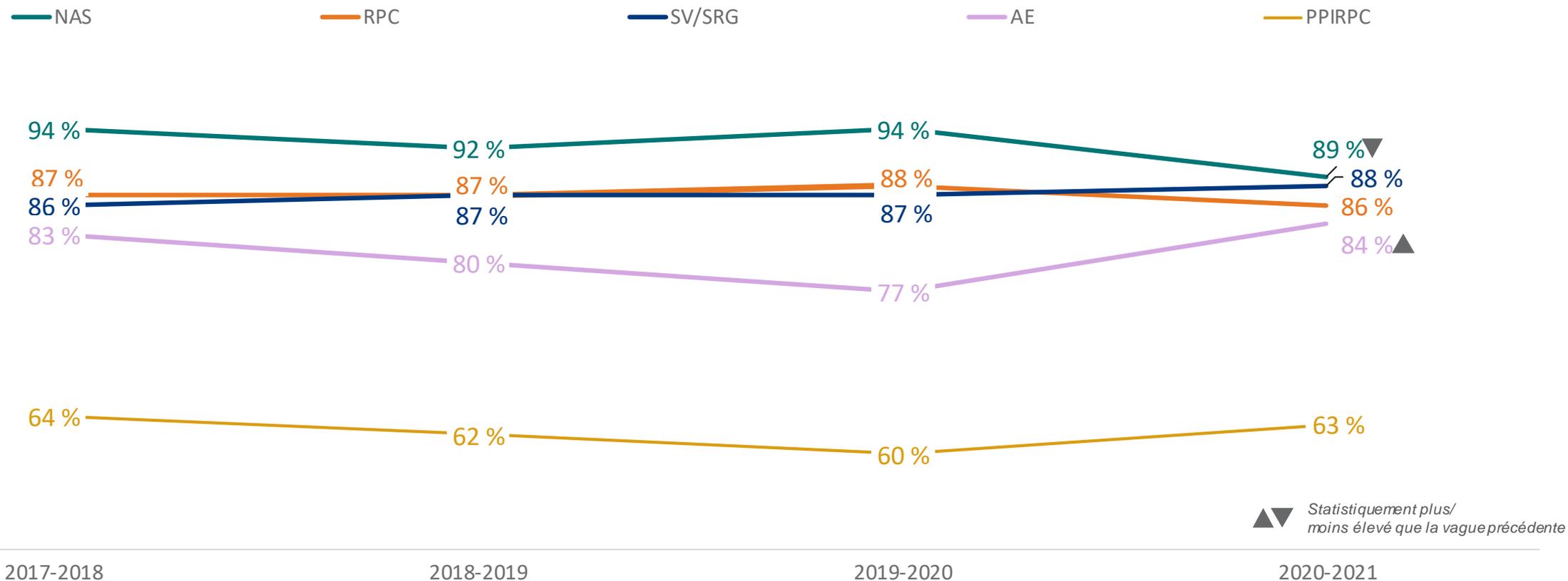
□ Statistiquement plus élevé que le total  
 □ Statistiquement moins élevé que le total



# Satisfaction à l'égard de l'expérience de service par programme

- Comparativement à 2019-2020, le taux de satisfaction des clients de l'AE a augmenté et celui des clients demandant un NAS a diminué. Le taux de satisfaction était stable dans tous les autres programmes.
- Comme les années précédentes, le taux de satisfaction est demeuré plus bas pour les clients du PPIRPC.

## Satisfaction à l'égard de l'expérience de service – Par programme (% notes de 4 ou 5)



# Satisfaction globale par région

## Satisfaction globale (notes de 4 ou 5)

2020-2021 : 86 % ▲  
2019-2020 : 84 %  
2018-2019 : 85 %  
2017-2018 : 86 %

## Ouest et territoires

2020-2021 : 83 %  
2019-2020 : 82 %  
2018-2019 : 82 %  
2017-2018 : 82 %

## Ontario

2020-2021 : 89 % ▲  
2019-2020 : 85 %  
2018-2019 : 85 %  
2017-2018 : 87 %

## Atlantique

2020-2021 : 89 % ▲  
2019-2020 : 79 %  
2018-2019 : 85 %  
2017-2018 : 90 %

## Québec

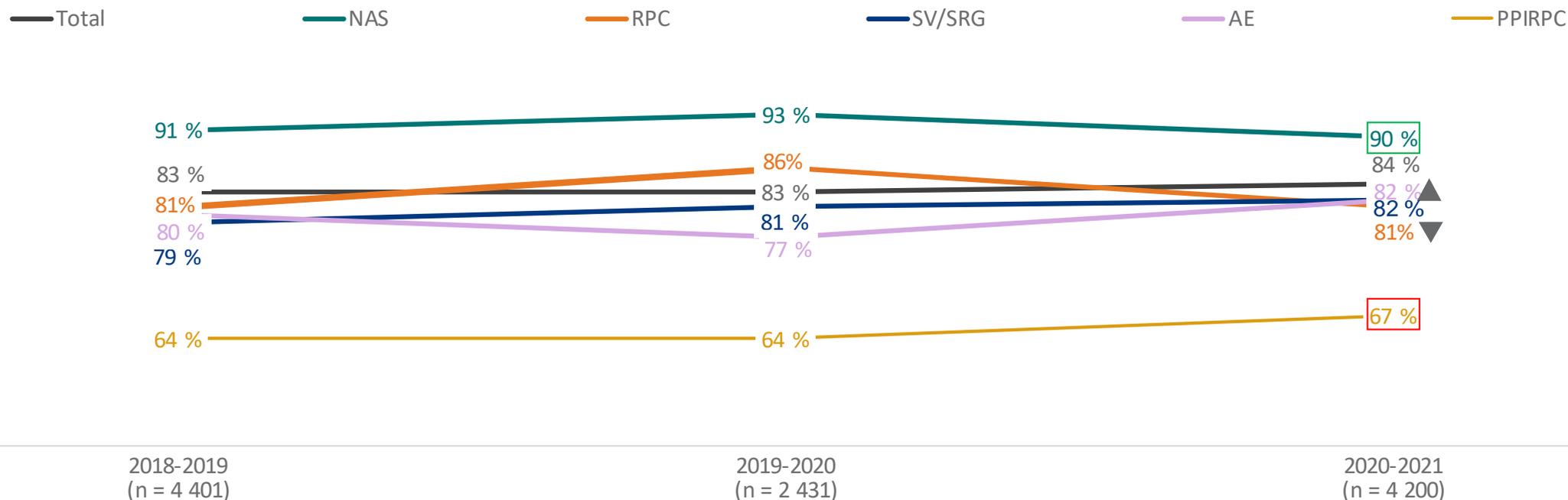
2020-2021 : 83 % ▼  
2019-2020 : 88 %  
2018-2019 : 88 %  
2017-2018 : 90 %

Q38a. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services reçus de Service Canada relativement à votre demande? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « Très satisfait(e) ». Base : Tous les répondants (n = 4 200), Ontario (n = 1 148), Québec (n = 1 006), Ouest et territoires (n = 1 626), Atlantique (n = 420).

# Confiance envers Service Canada

- À l'instar des années précédentes, la grande majorité des clients ont dit faire confiance à Service Canada pour la prestation efficace de services aux Canadiens. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada que l'ensemble des clients, tandis que ceux qui demandaient un NAS l'étaient davantage.
- Par rapport à 2019-2020, les notes se sont améliorées chez les clients de l'AE et ont diminué chez les clients du RPC (revenant aux niveaux observés en 2018-2019).
- Cette mesure est demeurée fortement corrélée avec la satisfaction globale.

## Confiance envers Service Canada, globalement et par programme (% notes de 4 ou 5)

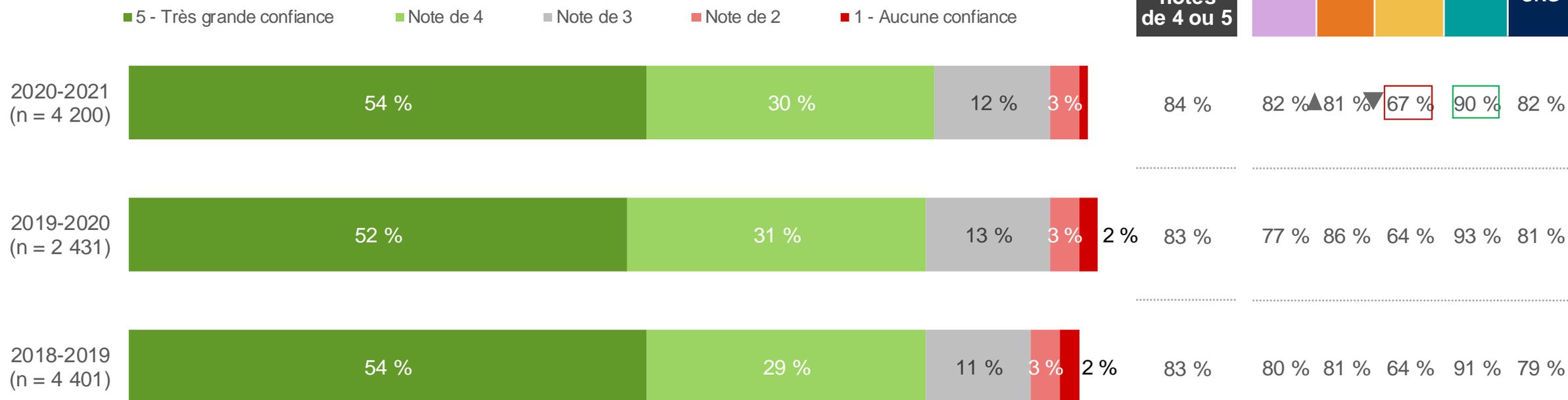


Il existait une forte corrélation entre la confiance envers Service Canada et le taux de satisfaction globale (0,62).

# Confiance envers Service Canada

- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada que l'ensemble des clients, tandis que ceux qui demandaient un NAS l'étaient davantage.
- Par rapport à 2019-2020, les notes se sont améliorées chez les clients de l'AE et ont diminué chez les clients du RPC (revenant aux niveaux observés en 2018-2019).
- Cette mesure est demeurée fortement corrélée avec la satisfaction globale.

## Confiance envers Service Canada, globalement et par programme



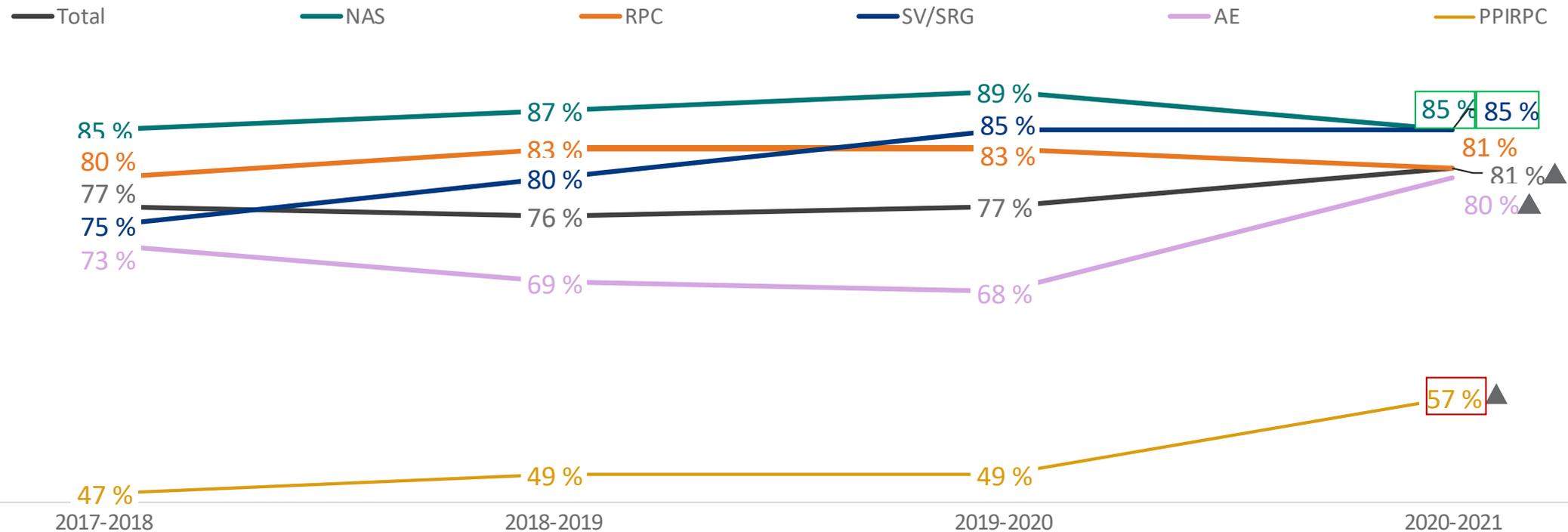
**Il existait une forte corrélation entre la confiance envers Service Canada et le taux de satisfaction globale (0,62).**

Q38b. Dans quelle mesure faites-vous confiance à Service Canada lorsqu'il s'agit d'offrir efficacement des services aux Canadiennes et aux Canadiens? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Aucune confiance » et 5, « Énormément confiance ». Base : tous les répondants (n = 4 200)

# Évaluation de la durée du parcours de bout en bout

- La majorité des clients (huit sur dix) ont jugé la rapidité du service raisonnable, un résultat supérieur à celui de 2019-2020; il s'agit du taux le plus élevé observé. Les clients du NAS et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de juger raisonnable la rapidité du service, tandis que les clients du PPIRPC l'étaient moins.
- Comparativement à 2019-2020, les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable.

La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable (% notes de 4 ou 5).



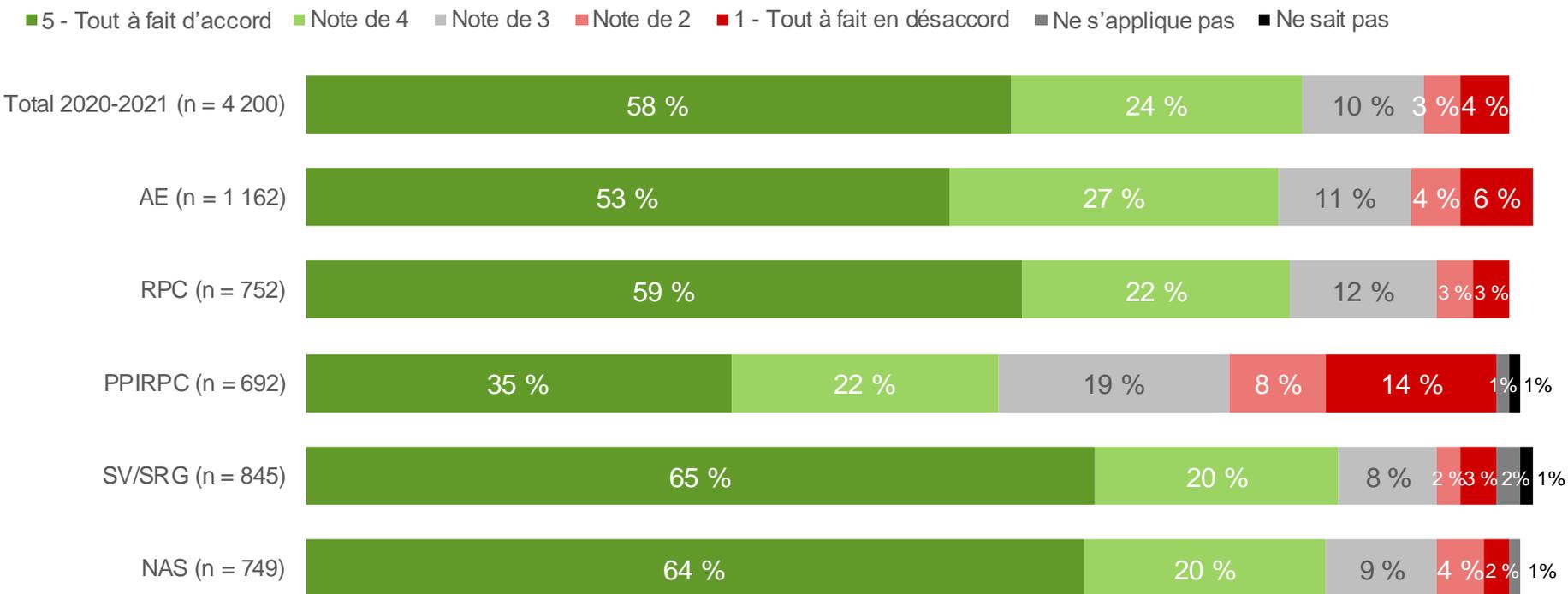
Q36b. Pensez au service que vous avez reçu et indiquez dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants... La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable. Base : tous les répondants (n = 4 200)

85% Statistiquement plus élevé que le total  
57% Statistiquement moins élevé que le total  
▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Évaluation de la durée du parcours de bout en bout

- Les clients du NAS et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de trouver raisonnable la rapidité du service, tandis que les clients du PPIRPC sont ceux qui étaient le moins susceptibles de trouver la rapidité du service raisonnable.
- Comparativement à 2019-2020, les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable.

## La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable.



Pourcentage de notes de 4 ou 5			
2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
81 %▲	77 %	76 %	77 %
80 %▲	68 %	69 %	73 %
81 %	83 %	83 %	80 %
57 %▲	49 %	49 %	47 %
85 %	85 %	80 %	75 %
85 %	89 %	87 %	85 %

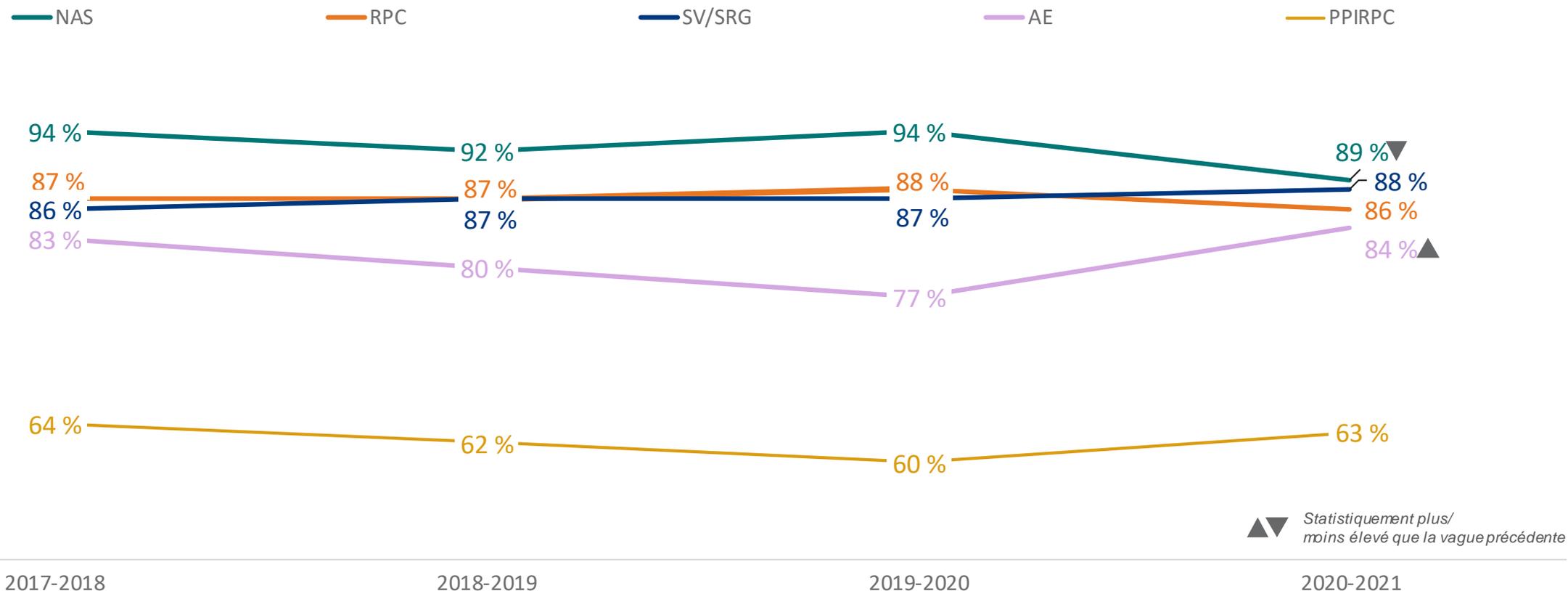
Q36b. Pensez au service que vous avez reçu et indiquez dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants... La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable.  
Base : tous les répondants (n = 4 200)

# Points saillants, par programme

# Satisfaction à l'égard de l'expérience de service par programme

- Comparativement à 2019-2020, le taux de satisfaction des clients de l'AE a augmenté et celui des clients demandant un NAS a diminué. Le taux de satisfaction était stable dans tous les autres programmes.
- Comme les années précédentes, le taux de satisfaction est resté plus bas pour les clients du PPIRPC.

## Satisfaction à l'égard de l'expérience de service – Par programme (% notes de 4 ou 5)



# Rendement de l'expérience client et attributs de service – AE

## SATISFACTION GLOBALE

**84 %** Notes de 4 ou 5



Hausse du taux de satisfaction globale par rapport à 2019-2020 (77 %)

On n'a relevé aucune différence significative selon l'âge, le sexe ou la région.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Hausse pour les services en ligne (77 % comparativement à 71 %) et les centres d'appels spécialisés (70 % comparativement à 59 %) par rapport à 2019-2020

28 % ont effectué un suivi auprès de Service Canada pour vérifier l'état de leur demande (41 % en 2019-2020)

13 % ont fourni des renseignements supplémentaires (21 % en 2019-2020)

27 % ont été contactés par Service Canada concernant l'état de leur demande (34 % en 2019-2020)

Prise de renseignements

Facilité de détermination de l'admissibilité +7 pt

2020-2021 : 73 % ▲

2019-2020 : 66 %

Capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable +3 pt

2020-2021 : 73 %

2019-2020 : 70 %

Facilité à trouver les étapes pour présenter une demande -8 pt

2020-2021 : 74 % ▼

2019-2020 : 82 %

Présentation d'une demande

Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable +8 pt

2020-2021 : 67 % ▲

2019-2020 : 59 %

Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande +6 pt

2020-2021 : 81 % ▲

2019-2020 : 75 %

Suivi

Facilité à faire un suivi de la demande +2 pt

2020-2021 : 59 %

2019-2020 : 57 %

## Vue d'ensemble

Durée raisonnable du parcours client +14 pt

2020-2021 : 82 % ▲

2019-2020 : 68 %

Clarté du processus +12 pt

2020-2021 : 77 % ▲

2019-2020 : 65 %

Personnel des centres d'appels spécialisés serviable +10 pt

2020-2021 : 83 % ▲

2019-2020 : 73 %

Efficacité globale +7 pt

2020-2021 : 83 % ▲

2019-2020 : 76 %

Réception d'informations cohérentes +6 pt

2020-2021 : 82 % ▲

2019-2020 : 76 %

Facilité à obtenir de l'aide au besoin -5 pt

2020-2021 : 65 % ▼

2019-2020 : 70 %

Servabilité des représentants de Service Canada qui ont rappelé

2020-2021 : 84 % \*

Confiance +5 pt

2020-2021 : 82 % ▲

2019-2020 : 77 %

Statistiquement plus élevé que le total

Statistiquement moins élevé que le total

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Rendement de l'expérience client et attributs de service – RPC

## SATISFACTION GLOBALE

**86 %** Notes de 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes

On n'a relevé aucune différence significative selon l'âge, le sexe ou la région.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Hausse pour les centres d'appels spécialisés (81 % comparativement à 67 %) par rapport à 2019-2020

## Prise de renseignements

Facilité de compréhension de l'information concernant le programme -8 pt

2020-2021 : 76 % ▼  
2019-2020 : 84 %

Facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension -8 pt

2020-2021 : 64 % ▼  
2019-2020 : 72 %

## Présentation d'une demande

Capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable -3 pt

2020-2021 : **80 %**  
2019-2020 : 83 %

Facilité à remplir le formulaire -1 pt

2020-2021 : **81 %**  
2019-2020 : 82 %

Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable -2 pt

2020-2021 : **77 %**  
2019-2020 : 79 %

Facilité à comprendre les exigences de la demande +5 pt

2020-2021 : 85 % ▲  
2019-2020 : 80 %

## Suivi

Facilité à faire un suivi de la demande

2020-2021 : 68 %  
2019-2020 : 68 %

## Vue d'ensemble

Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés +13 pt

2020-2021 : 85 % ▲  
2019-2020 : 72 %

Durée raisonnable du parcours client -2 pt

2020-2021 : 81 %  
2019-2020 : 83 %

Confiance -5 pt

2020-2021 : 81 % ▼  
2019-2020 : 86 %

Efficacité globale -5 pt

2020-2021 : **80 %** ▼  
2019-2020 : 85 %

Nécessité d'expliquer la situation une seule fois -7 pt

2020-2021 : 76 % ▼  
2019-2020 : 83 %

  Statistiquement plus élevé que le total  
  Statistiquement moins élevé que le total

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

  Parmi les cinq principaux facteurs de satisfaction des clients du RPC

# Rendement de l'expérience client et attributs de service – SV/SRG

## SATISFACTION GLOBALE

**88 %** Notes de 4 ou 5

■ Stable par rapport aux vagues précédentes

La satisfaction était plus élevée chez les clients vivant en milieu rural (90 %) et urbain (87 %) et plus faible chez les clients vivant en régions éloignées (76 %).

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Hausse pour les centres d'appels spécialisés (76 % comparativement à 64 %) par rapport à 2019-2020

## Prise de renseignements

**Facilité de compréhension de l'information concernant le programme +2 pt**

2020-2021 : **84 %**  
2019-2020 : 82 %

**Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande -11 pt**

2020-2021 : 72 %  
2019-2020 : 83 %

## Présentation d'une demande

**Facilité à remplir le formulaire de demande -9 pt**

2020-2021 : **76 %** ▼  
2019-2020 : 85 %

**Temps raisonnable pour remplir la demande -6 pt**

2020-2021 : 83 % ▼  
2019-2020 : 89 %

**Certitude que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable -12 pt**

2020-2021 : 70 % ▼  
2019-2020 : 82 %

## Suivi

**Facilité à faire un suivi de la demande -7 pt**

2020-2021 : 70 %  
2019-2020 : 77 %

## Vue d'ensemble

**Durée raisonnable du parcours client**

2020-2021 : **85 %**  
2019-2020 : 85 %

**Efficacité globale -1 pt**

2020-2021 : 87 %  
2019-2020 : 88 %

**Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne -20 pt**

2020-2021 : **72 %** ▼  
2019-2020 : 92 %

**Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne +8 pt**

2020-2021 : **56 %** ▲  
2019-2020 : 48 %

**Certitude que les renseignements personnels étaient protégés +6 pt**

2020-2021 : 85 % ▲  
2019-2020 : 79 %

**Réception d'informations cohérentes +5 pt**

2020-2021 : 87 % ▲  
2019-2020 : 82 %

**Certitude que les problèmes seraient facilement résolus +5 pt**

2020-2021 : 82 % ▲  
2019-2020 : 77 %

■ Statistiquement plus élevé que le total  
■ Statistiquement moins élevé que le total

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Rendement de l'expérience client et attributs de service – PPIRPC

**SATISFACTION GLOBALE**

**63 %** Notes de 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes

On n'a relevé aucune différence significative selon l'âge, le sexe ou la région.

**SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION**

Stable par rapport aux vagues précédentes



**Facilité de détermination de l'admissibilité +7 pt**

2020-2021 : **46 %**  
2019-2020 : 39 %

**Facilité de compréhension de l'information concernant le programme +2 pt**

2020-2021 : **60 %**▲  
2019-2020 : 48 %

**Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable +6 pt**

2020-2021 : **40 %**▲  
2019-2020 : 34 %

**Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande +1 pt**

2020-2021 : **44 %**  
2019-2020 : 43 %

**Facilité à faire un suivi de la demande +4 pt**

2020-2021 : **52 %**  
2019-2020 : 48 %

**Vue d'ensemble**

**Durée raisonnable du parcours client +8 pt**  
2020-2021 : **57 %**▲  
2019-2020 : 49 %

**Confiance +3 pt**  
2020-2021 : **67 %**  
2019-2020 : 64 %

**Efficacité globale +1 pt**  
2020-2021 : **58 %**  
2019-2020 : 57 %

**Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés**  
2020-2021 : **68 %**  
2019-2020 : 68 %

**Clarté du processus +5 pt**  
2020-2021 : **56 %**  
2019-2020 : 51 %

**Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question -1 pt**  
2020-2021 : **60 %**  
2019-2020 : 61 %

Statistiquement plus élevé que le total  
Statistiquement moins élevé que le total

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

Parmi les cinq principaux facteurs de satisfaction des clients du PPIRPC

# Observations qualitatives concernant le parcours client du PPIRPC

- Un facteur clé de l'expérience globale du client qui est ressorti spontanément des discussions sur les demandes dans tous les programmes est **le rôle des influences et du soutien externes**, principalement pour trouver l'information requise et remplir une demande. Certains clients, en particulier les clients du PPIRPC, comptent sur les membres de leur famille ou de leur communauté ou des amis pour se retrouver dans « le système ». Les clients du PPIRPC ont aussi mentionné que les compagnies d'assurance jouaient un rôle, une expérience parfois négative (mauvais service, manque d'empathie et menace d'interruption des prestations si le client ne fait pas une demande au PPIRPC).
- Des participants qui étaient des clients du PPIRPC ont fait remarquer qu'ils avaient retardé le moment de présenter une demande en raison de problèmes psychologiques ou physiques, problèmes qui ont été exacerbés par le long délai avant d'obtenir une décision.
- Spontanément, les clients du PPIRPC ont noté que **les représentants du programme à qui ils ont parlé ont été très aimables et les ont aidés à résoudre leurs problèmes**. La frustration vient davantage du processus global ou du « système ».

« Une expérience frustrante. J'ai eu du mal à trouver ce que je cherchais. Je ne peux pas rester à l'ordinateur toute la journée. J'ai dû demander à ma fille de m'aider. Montrez-moi un seul site du gouvernement qui est convivial. Il n'y en a pas. Le site manquait de clarté. Souvent, je ne trouvais pas ce que je cherchais. J'ai parlé à un agent et je lui ai dit de mettre telle ou telle information sur le site Web ou sur la lettre envoyée au demandeur. Tous les scénarios ne sont pas abordés. J'ai aussi discuté avec un avocat du PPIRPC ou une agence – peu importe –, et la personne ne pouvait pas non plus me donner l'heure juste. Personne ne sait de quoi il parle. » – Client du PPIRPC

« À cause de mon handicap, ça m'a pris des mois pour remplir les formulaires nécessaires. Je n'avais personne pour m'aider, pour s'asseoir avec moi et me pousser à le faire. Je souffre d'anxiété et de dépression. Je commençais à remplir les documents, puis je laissais ma demande de côté. » – Client du PPIRPC

« J'ai reçu un service impeccable de la part des représentants du gouvernement. Ils ont fait preuve de beaucoup d'empathie. Ils étaient attentifs à ce que je leur disais. Ils se souciaient vraiment de ma situation. Tandis que pour les agents de [nom de la compagnie d'assurance], ce n'était qu'un travail. Ils n'ont pas fait preuve d'empathie. » – Cliente du RPC

# Rendement de l'expérience client et attributs de service – NAS

## SATISFACTION GLOBALE

**89 %** Notes de 4 ou 5



Diminution du taux de satisfaction globale par rapport à 2019-2020 (94 %)

La satisfaction était la plus élevée chez les clients de l'Ontario (93 %) et la plus faible chez les clients de l'Ouest (87 %) et du Québec (87 %).

La satisfaction était la plus élevée chez les clients âgés de 31 à 59 ans (93 %) et la plus faible chez les clients âgés de 18 à 30 ans (87 %).

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION



Stable par rapport aux vagues précédentes

## Prise de renseignements

**Capacité de trouver l'information recherchée dans un délai raisonnable +7 pt**

2020-2021 : **87 %** ▲  
2019-2020 : 80 %

## Présentation d'une demande

**Facilité à comprendre les exigences de la demande +5 pt**

2020-2021 : **90 %** ▲  
2019-2020 : 85 %

**Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable -10 pt**

2020-2021 : 68 %  
2019-2020 : 78 %

## Suivi

**Facilité à faire un suivi de la demande -1 pt**

2020-2021 : 72 %  
2019-2020 : 73 %

## Vue d'ensemble

**Durée raisonnable du parcours client -4 pt**

2020-2021 : **85 %**  
2019-2020 : 89 %

**Efficacité globale**

2020-2021 : **91 %**  
2019-2020 : 91 %

**Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés +18 pt**

2020-2021 : **92 %** ▲  
2019-2020 : 74 %

**Clarté du processus +5 pt**

2020-2021 : **88 %** ▲  
2019-2020 : 83 %

**Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne -1 pt**

2020-2021 : **95 %**  
2019-2020 : 96 %

**Serviabilité des représentants de Service Canada qui ont rappelé**

2020-2021 : 89 %\*

Base : clients qui demandaient un NAS, n = 749. Marge d'erreur +/- 3,6 points de pourcentage. Ici, la taille de l'échantillon varie selon l'énoncé.

\*Nouvel attribut ajouté cette année.

# Observations qualitatives concernant le parcours client pour le NAS

- Certains demandeurs d'un NAS **se sont rendus en personne, ce qui était le moyen le plus rapide d'obtenir un NAS**. Faire une demande en ligne signifie qu'il faut attendre son numéro par la poste, ce qui retarde le moment de pouvoir occuper un emploi. Le mode en personne est moins attrayant pour ceux qui doivent parcourir de longues distances, payer un stationnement ou prévoir une longue attente.
- Les demandeurs d'un NAS ont proposé des idées pour améliorer le programme : mener une meilleure campagne d'information auprès des nouveaux arrivants aux frontières terrestres, dans les aéroports, dans les centres communautaires et dans d'autres endroits qu'ils fréquentent; informer les clients que leur NAS va expirer; donner aux clients un délai et un préavis suffisants pour qu'ils puissent rassembler tous les documents requis avant que le NAS arrive à échéance; et mieux vérifier les documents pour qu'il ne soit pas nécessaire de les soumettre de nouveau.

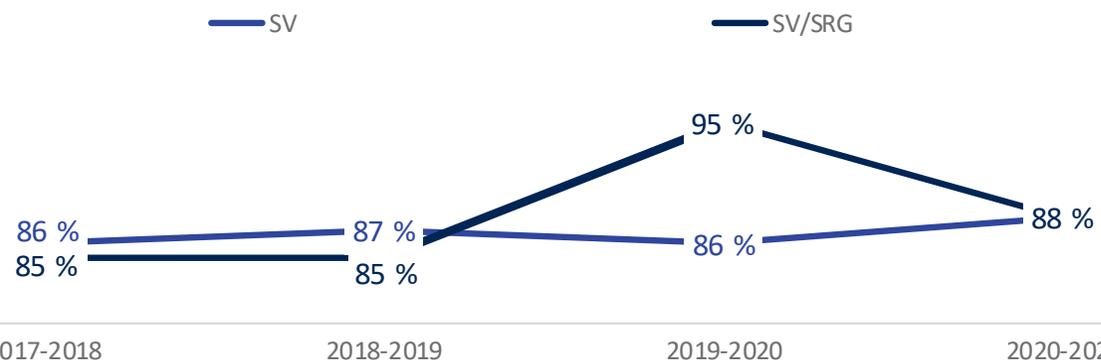
« Si tu en as vraiment, vraiment besoin le jour même, tu dois te rendre en personne. Mais si tu peux attendre une semaine, le mode en ligne convient très bien. » – Cliente du NAS

« Je pense que ce serait utile de remettre la brochure sur le NAS aux gens lorsqu'ils arrivent à l'aéroport. Pour savoir ce dont on a besoin. Parce que, quand vous arrivez au Canada après avoir présenté une demande, vous n'y pensez pas. Par exemple, je venais voir de la famille et des amis et j'étais sur un nuage. Je ne pensais pas à des choses comme le NAS, jusqu'à ce que je doive me trouver un emploi. C'est mon employeur qui m'a avisée que j'avais besoin d'un NAS et c'est à ce moment-là que je suis allée le chercher. Quand tu arrives par voie terrestre, les agents frontaliers ne te donnent aucune information. Il n'y a personne. Les services frontaliers et l'immigration sont deux entités distinctes qui ne se parlent pas. Quand j'ai traversé la frontière, on ne se souciait pas de mon statut d'immigration; on ne me l'a même pas demandé. » – Cliente du NAS

« Ce serait utile d'avoir l'option de générer ce document en ligne. Par exemple, on pourrait, après avoir rempli le formulaire de demande, recevoir un courriel chiffré qu'il suffirait d'ouvrir pour avoir accès à son NAS. Puis, on pourrait l'imprimer ou le sauvegarder en lieu sûr ailleurs. » – Client du NAS

# Principales différences entre les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



- Par rapport à l'ensemble des clients, la satisfaction globale était constante parmi les clients de la SV et de la SV/du SRG.
- Par rapport à 2019-2020, la satisfaction des clients de la SV a été constante et stable, tandis que celle des clients de la SV/du SRG a légèrement diminué, revenant aux niveaux observés en 2018-2019.
- Les clients de la SV et de la SV/du SRG étaient tout aussi susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada que l'ensemble des clients, mais la note accordée par les clients de la SV/du SRG a diminué par rapport à 2019-2020.
- Les clients de la SV/du SRG étaient plus satisfaits des centres d'appels spécialisés que l'ensemble des clients, tandis que la satisfaction des clients de la SV a augmenté par rapport à 2019-2020.

	SV				SV/SRG			
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Confiance (% notes de 4 ou 5)	82 %	78 %	80 %	-	81 %▼	92 %	76 %	-
<b>Satisfaction à l'égard des modes de prestation</b>								
En personne	82 %*	87 %	84 %	80 %	89 %*	85 %	84 %	91 %
En ligne	78 %	72 %	74 %	82 %	78 %	77 %	73 %	69 %
Centre d'appels spécialisé	74 %▲	57 %	79 %	69 %	87 %*	81 %	78 %	83 %
1 800 O-Canada	70 %**	61 %	74 %	44 %	60 %*	75 %	71 %	78 %
Mon dossier Service Canada	65 %*	76 %	-	-	71 %**	68 %	-	-
eServiceCanada	69 %**	S.O.	S.O.	S.O.	38 %**	S.O.	S.O.	S.O.

# Principales différences entre les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG

- Les clients de la SV ont donné des notes plus élevées que l'ensemble des clients pour la clarté du processus de résolution des problèmes et la confiance qu'ils y accordent. Les clients de la SV/du SRG ont attribué des notes plus élevées à la facilité générale de présenter une demande et des notes plus basses à la clarté générale du processus, à la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés et au caractère raisonnable de la durée du processus du début à la fin. Lorsqu'on leur a demandé si le fait d'effectuer des étapes en ligne rendait le processus plus facile, les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG ont donné des notes inférieures.
- Comparativement à 2019-2020, les clients de la SV ont donné des notes plus élevées pour la clarté du processus de résolution des problèmes et la confiance qu'ils y accordent, la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés et la cohérence de l'information reçue. Chez les clients de la SV/du SRG, une baisse a été constatée pour plusieurs mesures : la clarté générale du processus, le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, la facilité à obtenir de l'aide en général, le fait qu'on leur ait fourni des services dans la langue officielle de leur choix (anglais ou français), la certitude que les renseignements personnels étaient protégés, la cohérence de l'information et le caractère raisonnable de la durée du processus.

Différences/changement dans les attributs de service	SV				SV/SRG			
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	85 % ▲	78 %	79 %	74 %	78 %	87 %	77 %	77 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	84 %	80 %	78 %	-	74 % ▼	85 %	78 %	-
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.	82 % ▲	76 %	78 %	80 %	79 %	81 %	78 %	84 %
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	78 %	78 %	78 %	73 %	79 % ▼	92 %	65 %	76 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	70 %	71 %	70 %	65 %	75 % ▼	88 %	80 %	77 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du [ABRÉV.]	87 %	91 %	87 %	83 %	92 %	94 %	86 %	85 %
On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français).	94 %	95 %	96 %	94 %	93 % ▼	99 %	98 %	97 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	86 % ▲	76 %	83 %	81 %	81 % ▼	92 %	82 %	85 %
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	58 %	49 %	37 %	36 %	49 %	48 %	31 %	38 %
Vous avez obtenu de l'information cohérente.	88 % ▲	81 %	83 %	-	80 % ▼	90 %	79 %	-
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	86 %	84 %	81 %	75 %	76 % ▼	92 %	76 %	76 %

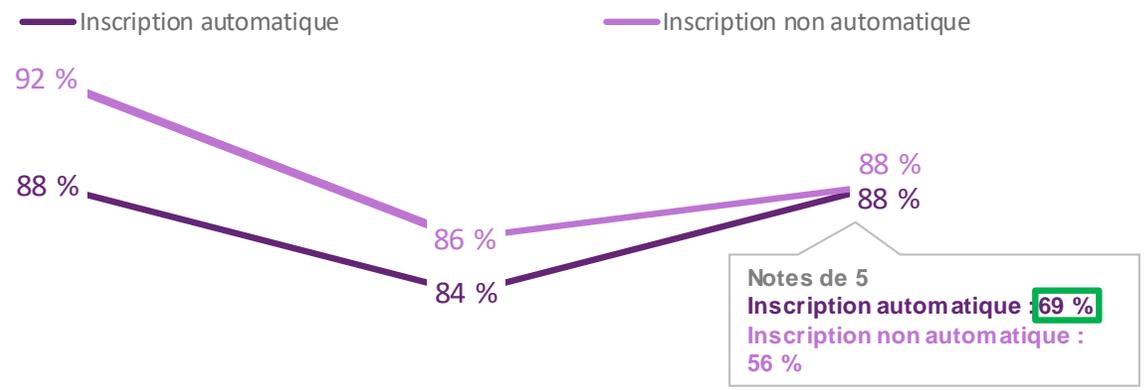
# Principales différences entre les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG (suite)

- Comparativement à l'ensemble des clients, les clients de la SV ont donné des notes inférieures pour la serviabilité du personnel de Service Canada assurant le service en personne. Les clients de la SV/du SRG ont donné des notes plus élevées pour la facilité du suivi et plus basses pour la serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada et de eServiceCanada, la compréhension des exigences de la demande et la facilité à rassembler les renseignements requis pour la demande. Les clients de la SV et de la SV/du SRG ont donné des notes inférieures pour la certitude que la prestation de services avait été réalisée de façon à protéger leur santé et leur sécurité pendant la pandémie de COVID-19 et pour la facilité à remplir le formulaire de demande.
- Par rapport à 2019-2020, les clients de la SV ont accordé des notes plus basses à la facilité à remplir le formulaire de demande, tandis que les clients de la SV/du SRG ont accordé des notes plus basses à la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et à la facilité à accéder au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien. Les clients de la SV et ceux de la SV/du SRG ont donné des notes inférieures pour la serviabilité du personnel de Service Canada assurant le service en personne.

Différences/changement dans les attributs de service	SV				SV/SRG			
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables	65 % ▼	89 %	-	81 %	95 % ▼	100 %	-	93 %
Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada	99 %	-	-	-	67 %	-	-	-
Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables	94 %	-	-	-	58 %	-	-	-
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19.	82 %	-	-	-	79 %	-	-	-
Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable.	84 %	86 %	-	79 %	80 % ▼	95 %	-	82 %
Comprendre les exigences de la demande	88 %	84 %	-	78 %	75 %	79 %	-	73 %
Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande pour le [INSERT ABBREV]	79 %	78 %	-	75 %	70 %	82 %	-	76 %
Remplir le formulaire de demande	75 % ▼	85 %	-	82 %	76 %	85 %	-	76 %
Facilité à effectuer un suivi	68 %	75 %	-	74 %	77 %	85 %	-	64 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	94 %	93 %	92 %	-	88 % ▼	97 %	93 %	-

# Principales différences entre les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale était constant chez les clients inscrits automatiquement et ceux non inscrits automatiquement par rapport à l'ensemble des clients, mais les clients inscrits automatiquement étaient plus susceptibles de donner une note de 5 sur 5.
- La satisfaction des clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement était constante et stable par rapport à 2019-2020.
- Les clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement étaient tout aussi susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada que l'ensemble des clients, mais la note accordée par les clients inscrits automatiquement a augmenté par rapport à 2019-2020.
- Les clients non inscrits automatiquement étaient moins satisfaits de eServiceCanada que l'ensemble des clients.

	INSCRIPTION AUTOMATIQUE			INSCRIPTION NON AUTOMATIQUE		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Confiance (% notes de 4 ou 5)	84 %▲	78 %	80 %	80 %	84 %	79 %
<b>Satisfaction à l'égard des modes de prestation</b>						
En personne	77 %**	88 %	83 %	84 %	86 %	85 %
En ligne	S.O.	77 %	73 %	78 %	72 %	75 %
Centre d'appels spécialisé	80 %*	68 %	78 %	74 %	61 %	79 %
1 800 O-Canada	S.O.	87 %	75 %	67 %*	63 %	71 %
Mon dossier Service Canada	64 %*	77 %	-	69 %**	69 %	-
eServiceCanada	73 %**	S.O.	S.O.	56 %*	S.O.	S.O.

# Principales différences entre les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement (suite)

- Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses que l'ensemble des clients pour le fait que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, la nécessité d'expliquer sa situation une seule fois et le fait qu'on leur ait fourni des services dans la langue officielle de leur choix (anglais ou français).
- Par rapport à 2019-2020, les clients inscrits automatiquement ont donné des notes plus élevées pour plusieurs mesures, notamment la clarté du processus de résolution des problèmes et la confiance qu'ils lui accordent, le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, le fait qu'on leur ait fourni des services dans la langue officielle de leur choix (anglais ou français) et la certitude que les renseignements personnels étaient protégés. Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus élevées pour le fait que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne et des notes plus basses pour la nécessité d'expliquer sa situation une seule fois, la facilité à obtenir de l'aide en général et le fait qu'on leur ait fourni des services dans la langue officielle de leur choix (anglais ou français).

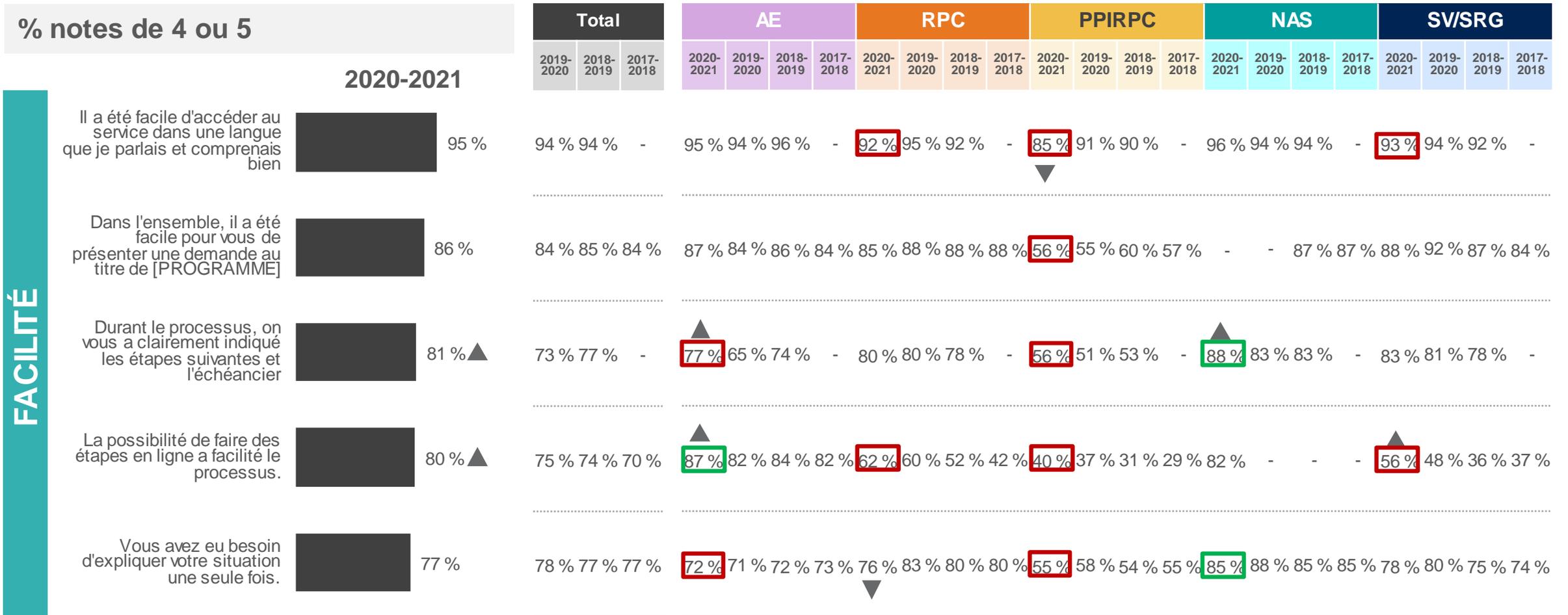
Différences/changement dans les attributs de service	INSCRIPTION AUTOMATIQUE			INSCRIPTION NON AUTOMATIQUE		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	-	-	-	56% ▲	48 %	36 %
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	85 % ▲	75 %	78 %	83 %	87 %	79 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	85 % ▲	78 %	81 %	81 %	85 %	75 %
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.	82 % ▲	73 %	77 %	81 %	84 %	78 %
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	83 % ▲	76 %	76 %	70% ▼	86 %	75 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	70 %	70 %	69 %	72 % ▼	80 %	74 %
On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français).	97 % ▲	94 %	98 %	91% ▼	98 %	98 %
Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	86 % ▲	75 %	82 %	85 %	86 %	84 %

# Principales différences entre les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement (suite)

- Les clients inscrits automatiquement ont accordé des notes plus basses que celles de l'ensemble des clients pour la facilité à accéder au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien et la serviabilité des représentants de eServiceCanada. Comparativement à l'ensemble des clients, les clients inscrits automatiquement et ceux non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus basses à la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et à l'idée que la prestation de services s'était faite de façon à protéger leur santé et leur sécurité pendant la pandémie de COVID-19.
- Par rapport à 2019-2020, les clients inscrits automatiquement ont donné des notes plus élevées à la cohérence de l'information reçue et des notes plus faibles au caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service (en personne). Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes inférieures à la durée raisonnable du processus et à la facilité du suivi. Les clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement ont donné des notes inférieures à la serviabilité du personnel de Service Canada assurant le service en personne.

Différences/changement dans les attributs de service	INSCRIPTION AUTOMATIQUE			INSCRIPTION NON AUTOMATIQUE		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables	62% ▼	91 %	-	73% ▼	93 %	-
Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service.	68 % ▼	90 %	-	75 %	79 %	-
Vous avez obtenu de l'information cohérente	89 % ▲	77 %	83 %	85 %	90 %	81 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	92%	92 %	93 %	95 %	97 %	91 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	87 %	84 %	79 %	82 % ▼	88 %	80 %
Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables	67%	S.O.	S.O.	92 %	S.O.	S.O.
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19.	72%	S.O.	S.O.	67%	S.O.	S.O.
Facilité à effectuer un suivi	72 %	75 %	S.O.	67 % ▼	85 %	S.O.

# Attributs de service - Facilité : globalement et par programme

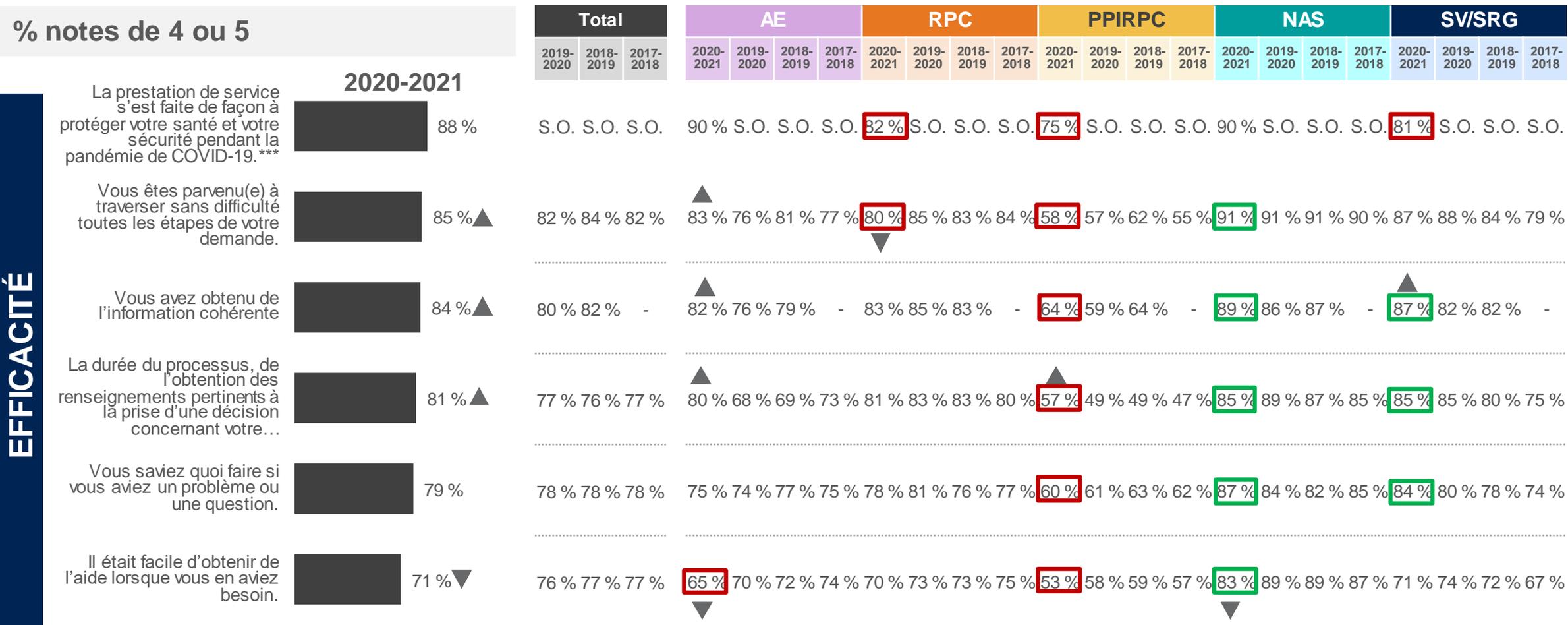


FACILITÉ

\*Les énoncés étaient proposés différemment selon une échelle différente en 2017-2018  
 Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants. Base : tous les répondants (n = variable)

   Statistiquement plus élevé que le total    ▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente  
   Statistiquement moins élevé que le total    ▼

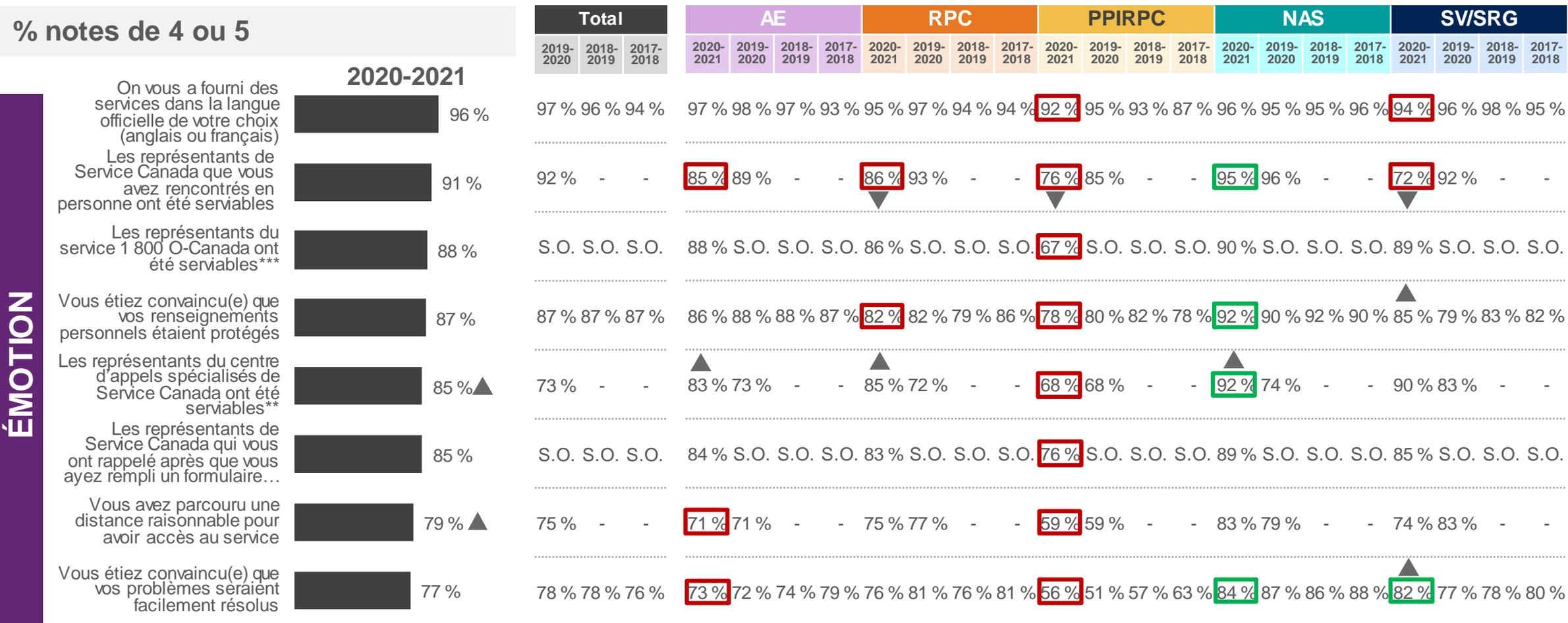
# Attributs de service - Efficacité : globalement et par programme



\*Remarque : échelle différente utilisée en 2017-2018 Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.  
Base : tous les répondants (n = variable) \*\*\* Nouvel attribut ajouté en 2020-2021

Statistiquement plus élevé que le total ▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente ▼  
Statistiquement moins élevé que le total ▼

# Attributs de service - Perception : globalement et par programme



\*Les énoncés étaient proposés différemment en 2017-2018

Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : tous les répondants (n = variable) \*\*Nouvel attribut ajouté en 2019-2020 \*\*\*Nouvel attribut ajouté en 2020-2021

Statistiquement plus élevé que le total

Statistiquement moins élevé que le total

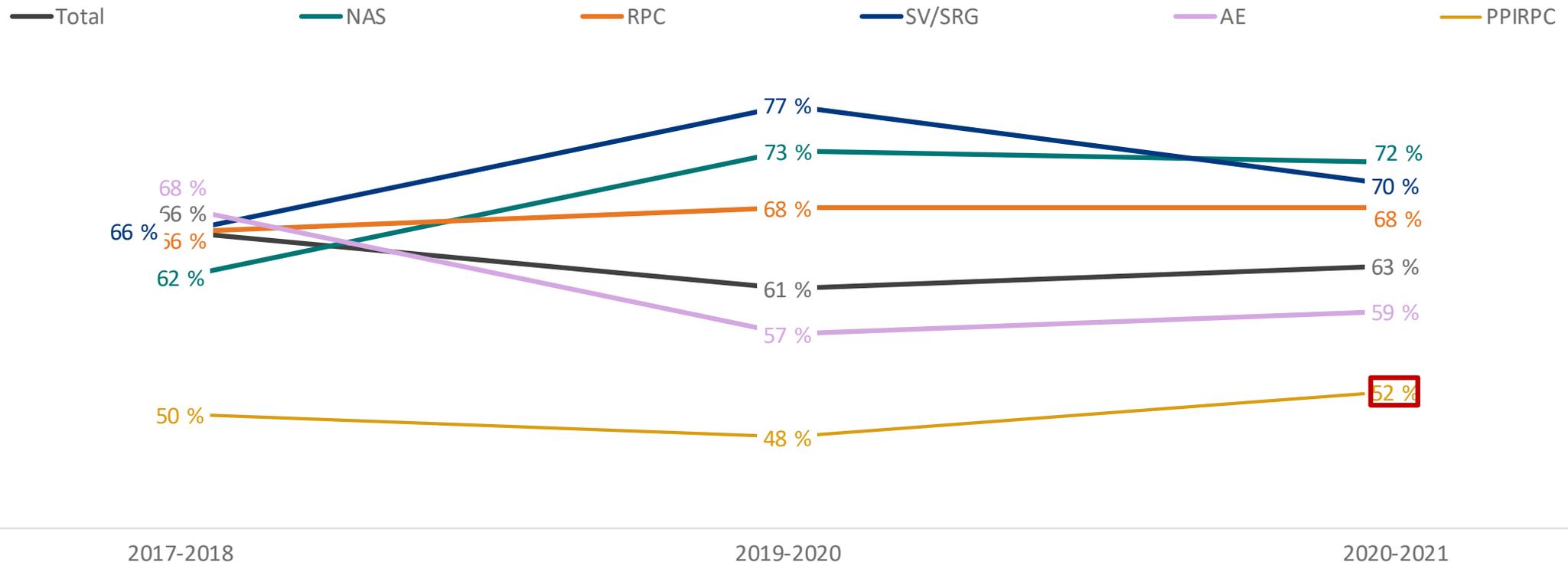


Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Facilité à effectuer un suivi auprès de Service Canada

- Plus de six clients sur dix ont trouvé qu'il était facile de faire un suivi de leur demande auprès de Service Canada. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de trouver qu'il était facile de faire un suivi que l'ensemble des clients.
- Les notes sont comparables à celles des vagues précédentes.

## Facilité de suivi de votre demande auprès de Service Canada



Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



Statistiquement plus élevé que le total



Statistiquement moins élevé que le total

# Analyse des facteurs de satisfaction

# Programmes : Facteurs de satisfaction, par programme

NAS	RPC	SV/SRG	AE	PPIRPC
<b>À POURSUIVRE</b>				
Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>92 %</b>	Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>85 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>85 %</b>	Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>83 %</b>	Capable de trouver des informations dans un délai raisonnable <b>61 %</b>
Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne <b>95 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>81 %</b>	Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes <b>87 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>80 %</b>	Réception d'information cohérente <b>64 %</b>
Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes <b>91 %</b>	Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes <b>80 %</b>	Temps raisonnable pour remplir la demande <b>83 %</b>	Serviabilité des représentants de eServiceCanada <b>84 %</b>	Sentiment de sécurité pendant la COVID-19 <b>75 %</b>
<b>ASPECTS À AMÉLIORER</b>				
Facilité à effectuer un suivi <b>72 %</b>	Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable <b>77 %</b>	Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne <b>56 %</b>	Capable de trouver des informations dans un délai raisonnable <b>73 %</b>	Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>69 %</b>
Certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable <b>68 %</b>	Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande <b>78 %</b>	Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande <b>72 %</b>	N'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois <b>72 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>57 %</b>
Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande <b>78 %</b>	Facilité à obtenir de l'aide en général <b>70 %</b>	Facilité à recueillir de l'information <b>77 %</b>	Facilité à effectuer un suivi <b>59 %</b>	Le processus était clair <b>56 %</b>

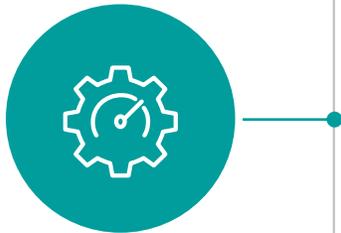
# Résumé : Facteurs de satisfaction, globalement

**Les deux principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service sont restés les mêmes d'une année à l'autre, mais la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada a pris plus d'importance. 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 importance accrue dans la satisfaction.**

- Les principaux facteurs de satisfaction étaient les suivants : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable de la durée du processus, du début à la fin. Parmi les autres facteurs importants, nommons la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (l'efficacité), la facilité du suivi et la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service (en personne).
- La rapidité du service et la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés sont restées des facteurs principaux. Cette année, l'efficacité globale, la facilité du suivi, la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service et la possibilité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) ont davantage contribué à accroître la satisfaction.

**Les meilleures occasions d'amélioration potentielle pour l'ensemble de la clientèle de Service Canada consistent en l'amélioration de la facilité du suivi.**

- Afin de résumer les changements qui pourraient se traduire par une augmentation de la satisfaction globale, on a déterminé les attributs de service qui entraînent le plus fortement la satisfaction des clients de Service Canada et comparé le rendement de Service Canada à ces attributs.
- L'analyse produite a révélé que les domaines d'amélioration potentielle comprenaient l'amélioration de la facilité du suivi. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité d'inscription à MDSC, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande et la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable.
- La rapidité générale du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels et l'efficacité globale du processus (c'est-à-dire la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes) sont apparus comme des points forts de l'organisation cette année et des domaines qu'il faut protéger.



# Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme

## Clients de l'AE

- **Les principaux facteurs étaient la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivis de la serviabilité des représentants de eServiceCanada et de la capacité à trouver l'information requise (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable.**
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de l'AE consistent en l'amélioration de la capacité des clients à trouver l'information requise (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable, un des principaux facteurs de satisfaction qui affiche un rendement quelque peu inférieur. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité du suivi, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, la facilité d'inscription à MDSC et la facilité à obtenir de l'aide en général.
- La rapidité générale du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels et celle des représentants de eServiceCanada sont apparues comme des points forts de l'organisation cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- La rapidité du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés et l'efficacité globale du processus sont restées de grands facteurs de satisfaction.
- Cette année, la possibilité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements), la nécessité de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, la facilité à comprendre l'information sur le programme et la facilité du suivi ont pris une place accrue dans la satisfaction.



# Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme

## Clients du RPC

- **Les principaux facteurs étaient la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable, la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (efficacité) et la facilité à trouver tous les renseignements requis pour présenter une demande.**
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du RPC consistent en l'amélioration de la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et de la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande. Ce sont deux grands facteurs de satisfaction, mais ils affichent un rendement quelque peu inférieur aux autres.
- La serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, la rapidité générale du service et la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (efficacité) représentent des points forts de l'organisation et des domaines qu'il faut protéger.
- La serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés et l'efficacité globale du processus sont restées des facteurs principaux.
- Cette année, la rapidité du service, la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable, la capacité de trouver l'information dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) et la facilité à obtenir de l'aide ont pris une place accrue dans la satisfaction.



# Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme

## Clients du PPIRPC

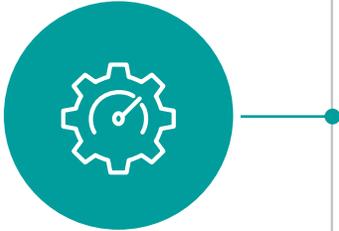
- **Les principaux facteurs comprennent : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, la clarté globale du processus, la clarté du processus de résolution des problèmes, la facilité du suivi et l'approbation ou le refus de la demande de prestations.**
- Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience de service pour les clients du PPIRPC consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la clarté générale du processus, de la serviabilité des représentants des centres d'appels et de la clarté du processus de résolution des problèmes. Ces éléments sont les facteurs qui contribuent le plus à la satisfaction globale, mais ils affichent un rendement plus faible par rapport à l'ensemble des clients.
- La rapidité du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés, l'approbation ou le refus de la demande de prestations et la facilité du suivi sont restés des facteurs principaux.
- Cette année, la clarté du processus, la clarté de la procédure à suivre en cas de problème ou de question et la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) ont pris une place accrue dans la satisfaction.



# Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme

## Clients de la SV/du SRG

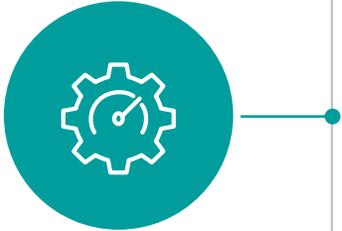
- **Les principaux facteurs étaient le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivi du processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, de la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande, de la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (efficacité) et de la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande.**
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de la SV/du SRG consistent en l'amélioration de la facilité à faire des étapes en ligne, de la facilité à trouver l'information requise pour présenter une demande et de la facilité à réunir les renseignements nécessaires. Il s'agit de grands facteurs de satisfaction, mais qui affichent un rendement quelque peu inférieur aux autres. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à obtenir de l'aide en général, la nécessité d'expliquer sa situation une seule fois et la facilité à remplir le formulaire de demande.
- La rapidité du service, l'efficacité globale du processus, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la clarté du processus en cas de problème, la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à comprendre les exigences de la demande et la possibilité d'être servi dans la langue officielle de son choix (anglais ou français) représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.
- La facilité à trouver les renseignements à fournir lors de la présentation d'une demande est demeurée un facteur principal.
- Cette année, la rapidité du service, la facilité à effectuer des démarches en ligne, l'efficacité globale du processus, la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande et le temps raisonnable nécessaire pour remplir la demande ont pris une place accrue dans la satisfaction.



# Résumé : Facteurs de satisfaction, par programme

## Clients demandant un NAS

- **Les principaux facteurs étaient la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivis de la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et de la facilité du suivi.**
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients demandant un NAS consistent en l'amélioration de la facilité du suivi, l'un des principaux facteurs de satisfaction, mais qui affiche un rendement quelque peu inférieur aux autres. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- La rapidité du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, du mode en personne et de eServiceCanada, l'efficacité globale et la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service en personne représentent des points forts de l'organisation et des domaines qu'il faut protéger.
- Les principaux facteurs de la satisfaction chez les clients demandant un NAS ont changé d'une année à l'autre.
- La rapidité du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés et du mode en personne, la facilité du suivi, l'efficacité globale et la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service ont pris une importance accrue dans la satisfaction.



# Facteurs de satisfaction : Vue d'ensemble

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service comprennent : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus; cela est suivi de la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (efficacité), de la facilité du suivi et de la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service (en personne).
- Par rapport à 2019-2020, les deux principaux facteurs de satisfaction sont restés les mêmes, mais la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada a pris plus d'importance. 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 importance accrue dans la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2019-2020 ( $R^2$  de 0,69 par rapport à 0,72).

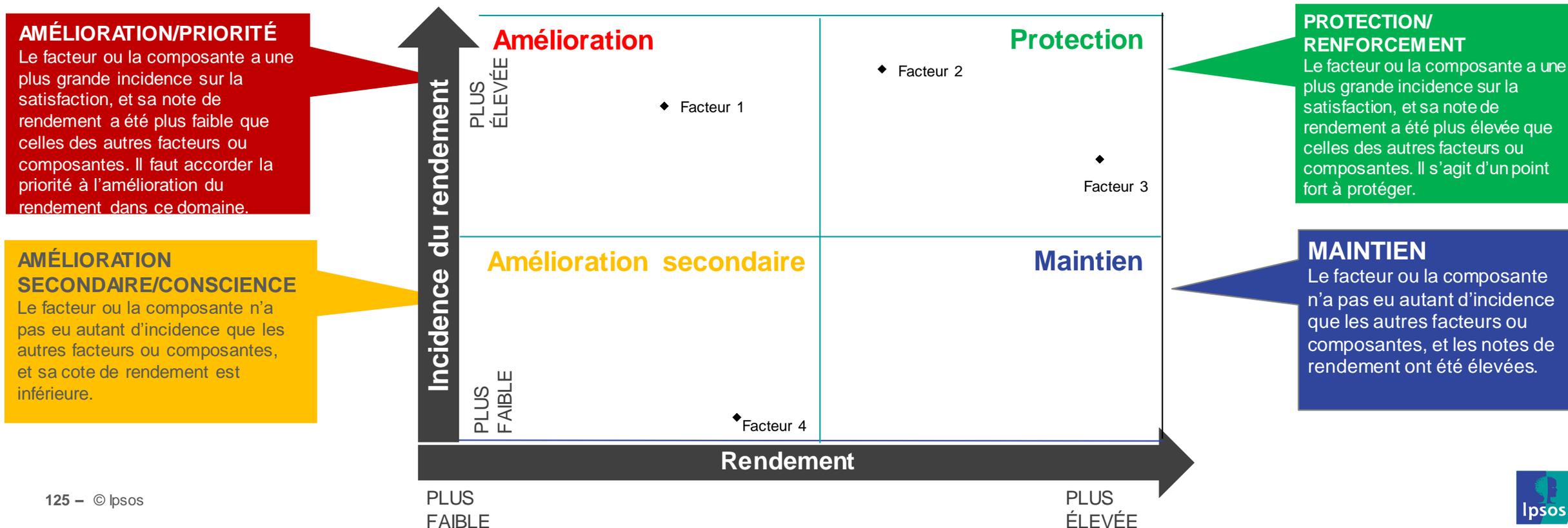


$R^2 = 0,69$

# Matrice des priorités : Aperçu

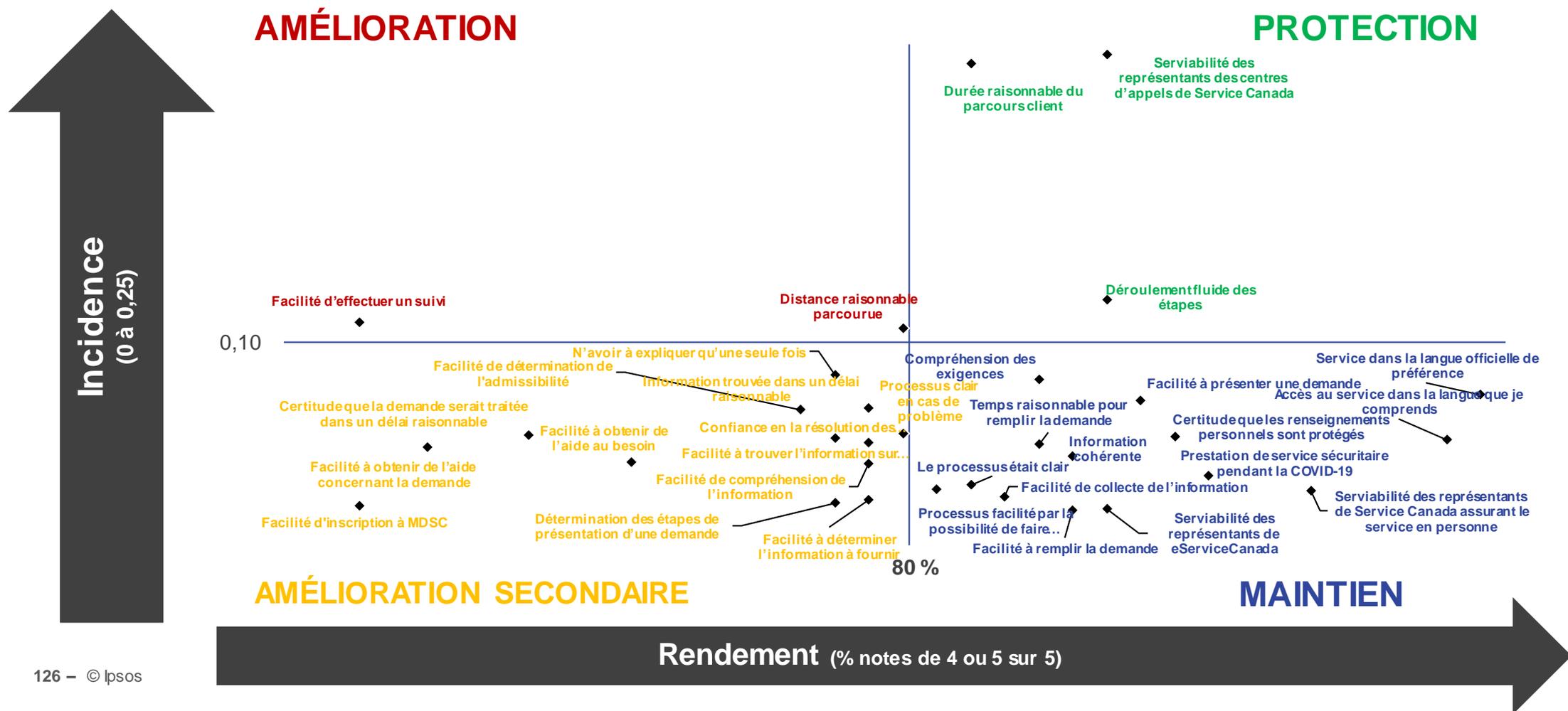
**NOTE AU LECTEUR :** Cette diapositive visait à aider le lecteur à interpréter les données présentées dans une matrice des priorités. Une matrice des priorités a été utilisée pour déterminer les domaines d'amélioration prioritaires en ce qui concerne les interactions de service avec les clients.

Une matrice des priorités permet aux décideurs de définir les priorités d'amélioration en comparant l'évaluation du rendement dans un domaine par les clients et l'incidence de ce domaine sur la satisfaction globale des clients. Elle aide à répondre à la question suivante : « Que pouvons-nous faire pour améliorer le taux de satisfaction ? » Chaque facteur ou composante sera classé dans l'un des quadrants expliqués ci-dessous, en fonction de son incidence sur la satisfaction globale et de sa note de rendement (fournie par les répondants au sondage).



# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement

- Les plus grandes possibilités d'améliorer l'expérience de service pour la clientèle de Service Canada dans son ensemble sont l'amélioration de la facilité du suivi et, dans une moindre mesure, la réduction de la distance que doivent parcourir les clients pour accéder à un service en personne. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité d'inscription à MDSC, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande et la confiance dans le fait que la demande sera traitée dans un délai raisonnable.
- La rapidité générale du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels et l'efficacité globale du processus (c'est-à-dire la capacité de franchir toutes les étapes sans heurts) sont apparues comme des points forts de l'organisation cette année et des domaines qu'il faut protéger.



# Facteurs de satisfaction : Clients de l'AE

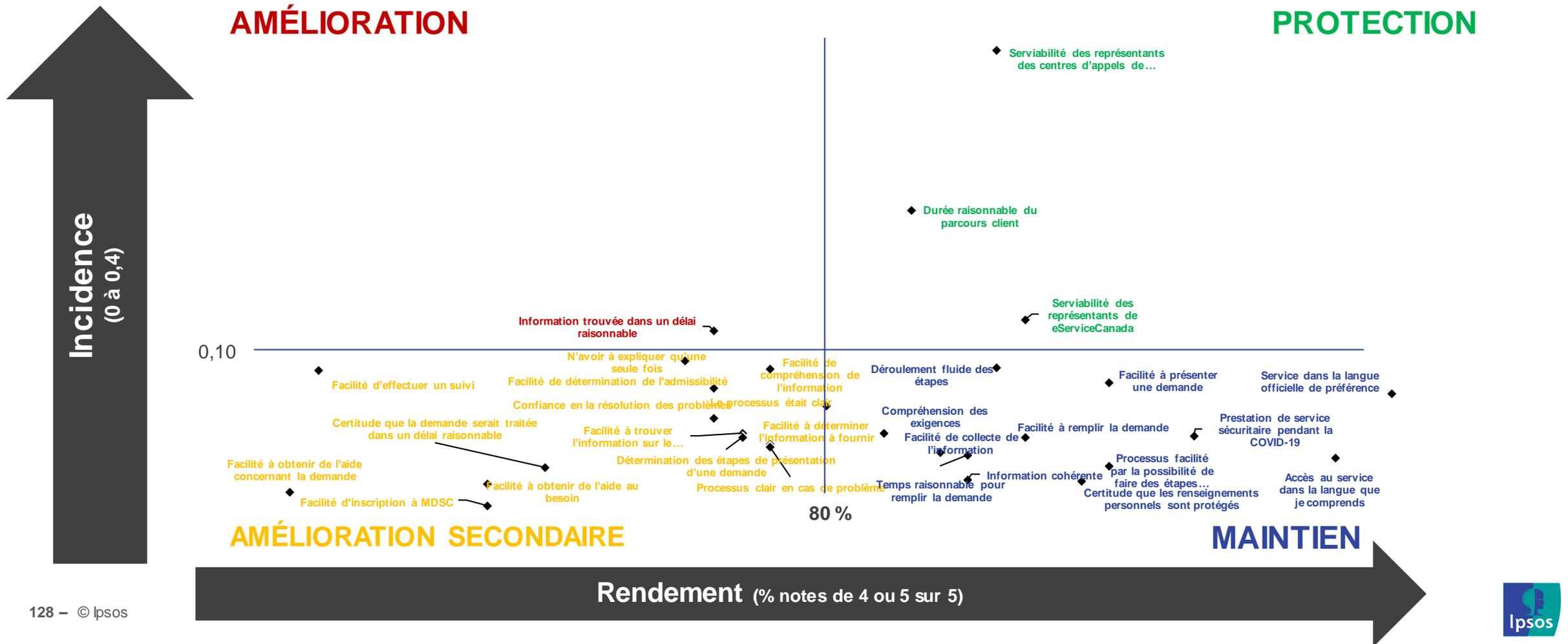
- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service pour les clients de l'AE étaient la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivis de la serviabilité des représentants de eServiceCanada et de la capacité à trouver l'information requise (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable.
- Par rapport à 2019-2020, les deux principaux facteurs de satisfaction sont restés les mêmes, mais la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada a pris plus d'importance. La possibilité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) et la nécessité de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois ont aussi pris une place accrue dans la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2019-2020 ( $R^2$  de 0,72 par rapport à 0,76).



$R^2 = 0,72$

# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement - clients de l'AE

- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de l'AE consistent en l'amélioration de la capacité des clients à trouver l'information requise (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité du suivi, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande, la facilité d'inscription à MDSC et la facilité à obtenir de l'aide en général.
- La rapidité générale du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels et celle des représentants de eServiceCanada sont apparues comme des points forts de l'organisation cette année et des domaines qu'il faut protéger.



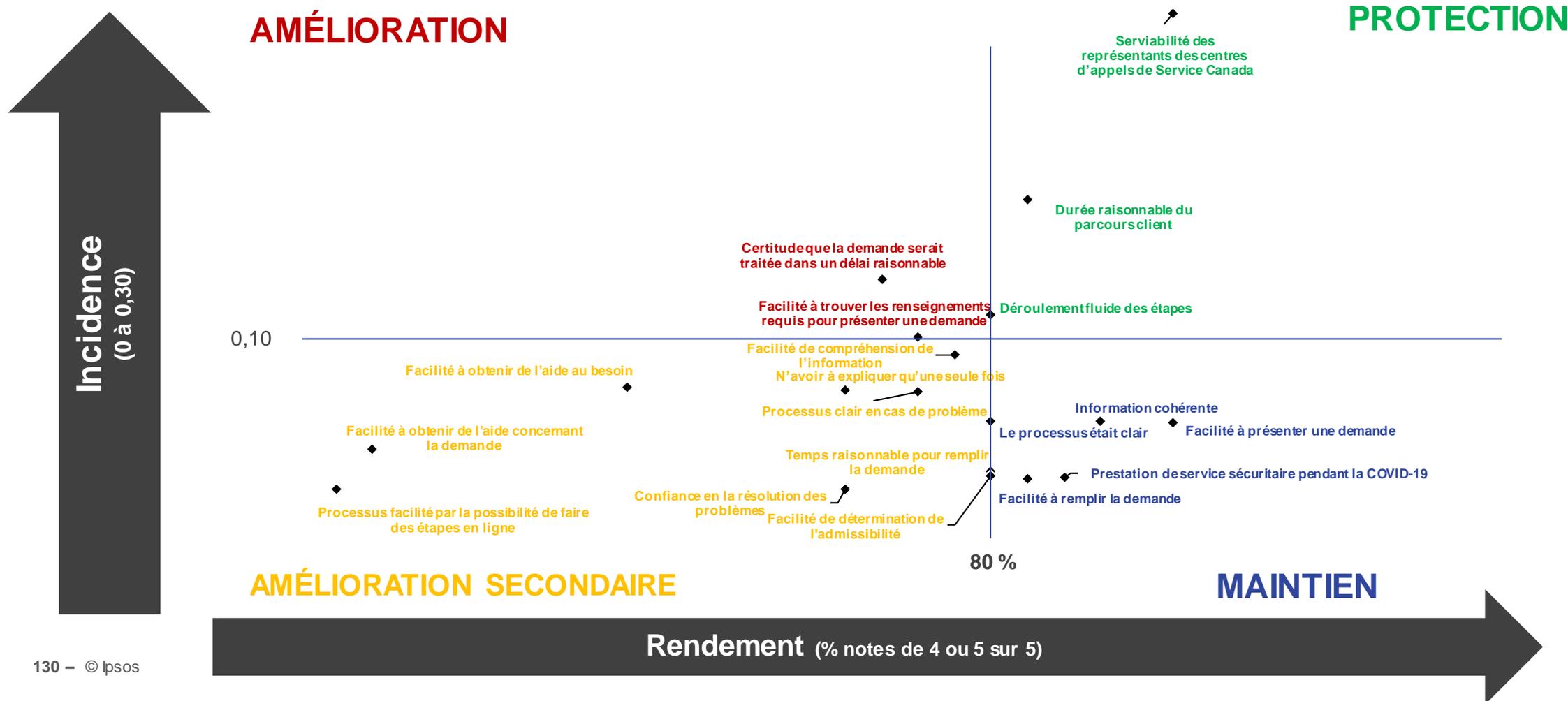
# Facteurs de satisfaction : Clients du RPC

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service comprennent : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable, la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (efficacité) et la facilité à trouver tous les renseignements requis pour présenter une demande.
- Comparativement à 2019-2020, la rapidité du service et la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable ont pris de l'importance dans la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a diminué par rapport à 2019-2020, mais demeure solide ( $R^2$  de 0,62 par rapport à 0,92).



# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement - clients du RPC

- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du RPC consistent en l'amélioration de la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et de la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande.
- La serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, la rapidité du service et la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (efficacité) représentent des points forts de l'organisation et des domaines qu'il faut protéger.



# Facteurs de satisfaction : Clients du PPIRPC

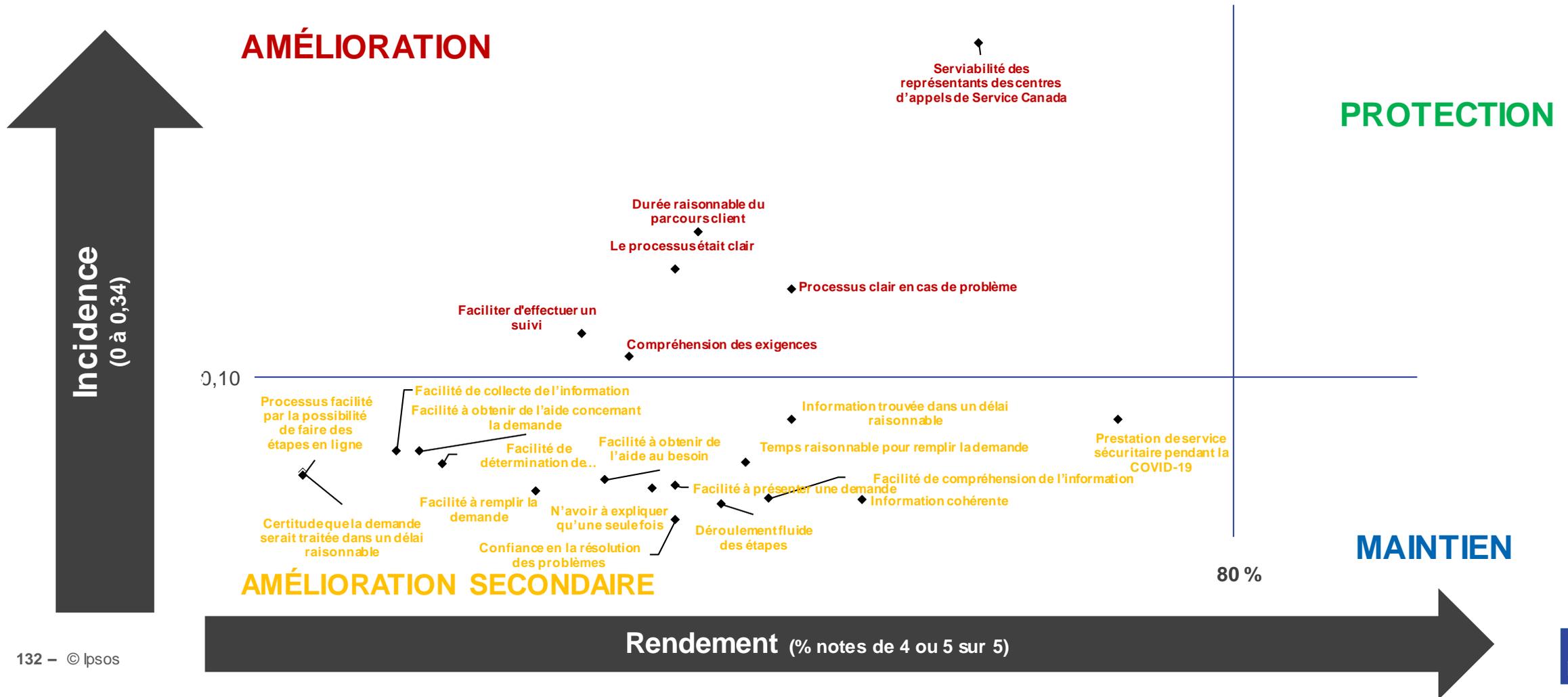
- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service pour les clients du PPIRPC comprennent : la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, la clarté globale du processus, la clarté du processus de résolution des problèmes, la facilité du suivi et l'approbation ou le refus de la demande de prestations.
- Par rapport à 2019-2020, la clarté globale du processus et la clarté du processus de résolution des problèmes ont pris une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs est restée la même par rapport à 2019-2020 ( $R^2$  de 0,72 par rapport à 0,72).



$R^2 = 0,72$

# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement - clients du PPIRPC

- Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience de service pour les clients du PPIRPC consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la clarté générale du processus, de la serviabilité des représentants des centres d'appels et de la clarté du processus de résolution des problèmes.



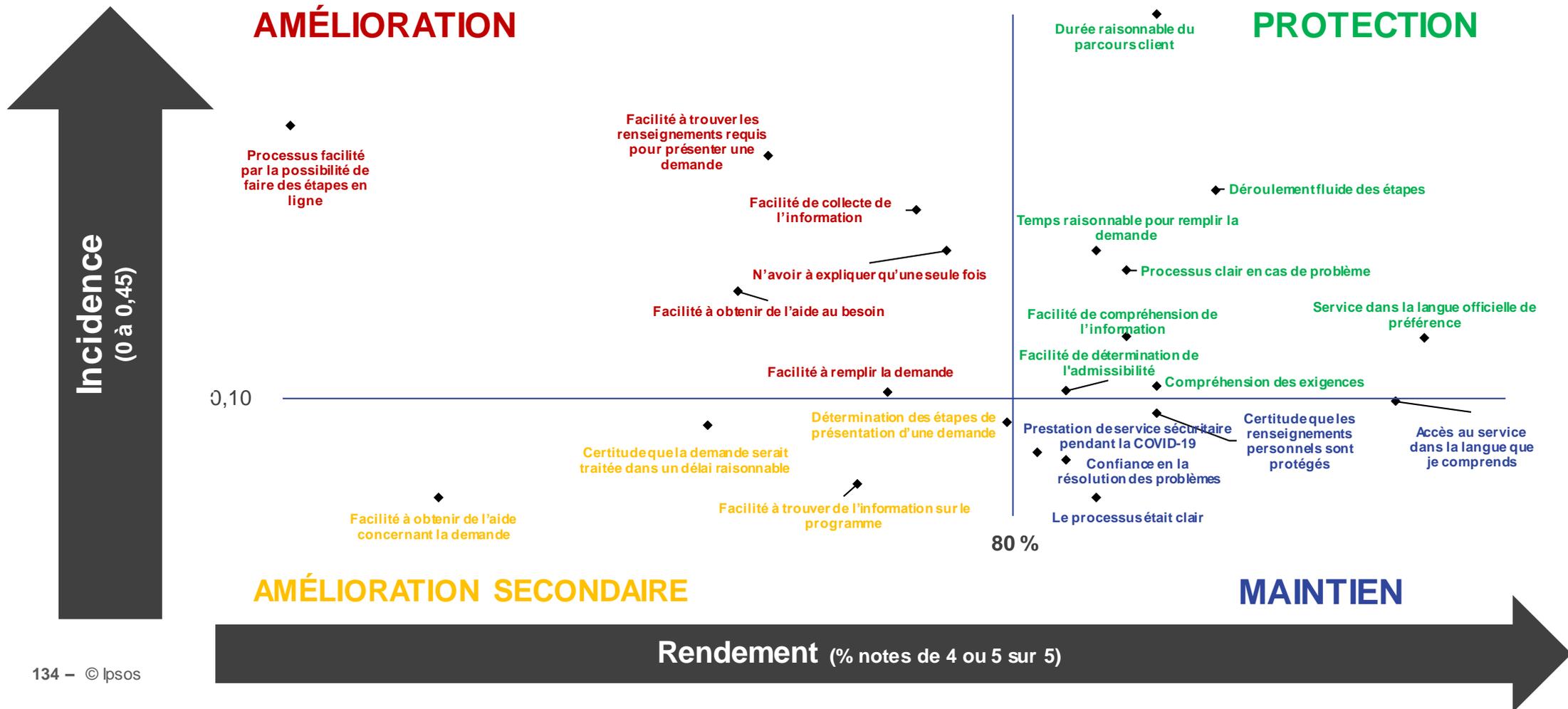
# Facteurs de satisfaction : Clients de la SV/du SRG

- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service pour les clients de la SV/du SRG étaient le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivi du processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, de la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande, de la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes (efficacité) et de la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande.
- Comparativement à 2019-2020, la rapidité du service, l'efficacité globale et la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande ont pris de l'importance dans la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a diminué par rapport à 2019-2020, mais demeure élevée ( $R^2$  de 0,80 par rapport à 0,99).



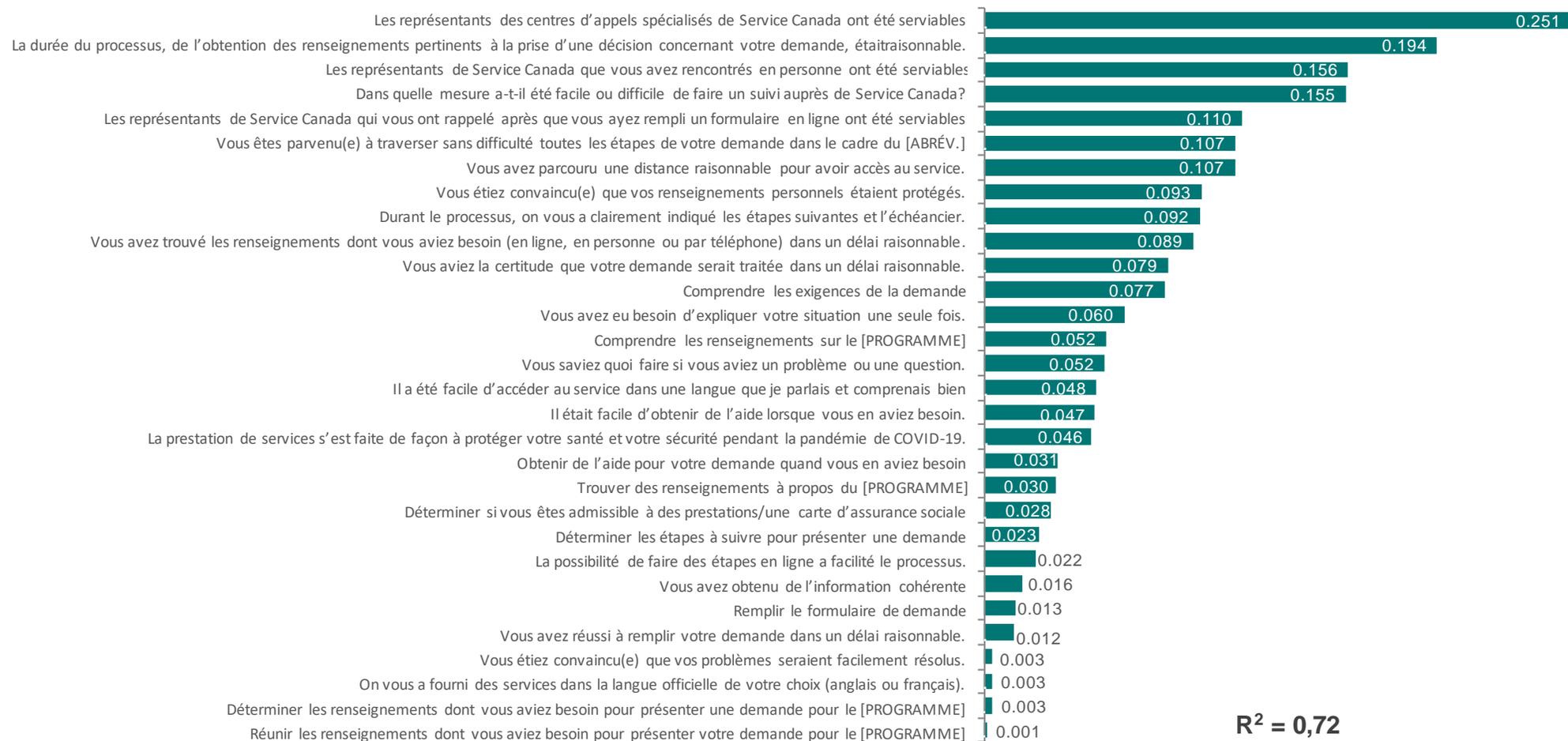
# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement - clients de la SV/du SRG

- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de la SV/du SRG consistent en l'amélioration de la facilité à faire des étapes en ligne, de la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande, de la facilité à obtenir de l'aide en général, de la nécessité de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois et de la facilité à remplir le formulaire de demande.
- La rapidité du service, l'efficacité globale du processus, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la clarté du processus en cas de problème, la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à comprendre les exigences de la demande et la possibilité d'être servi dans la langue officielle de son choix (anglais ou français) représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.



# Facteurs de satisfaction : Clients demandant un NAS

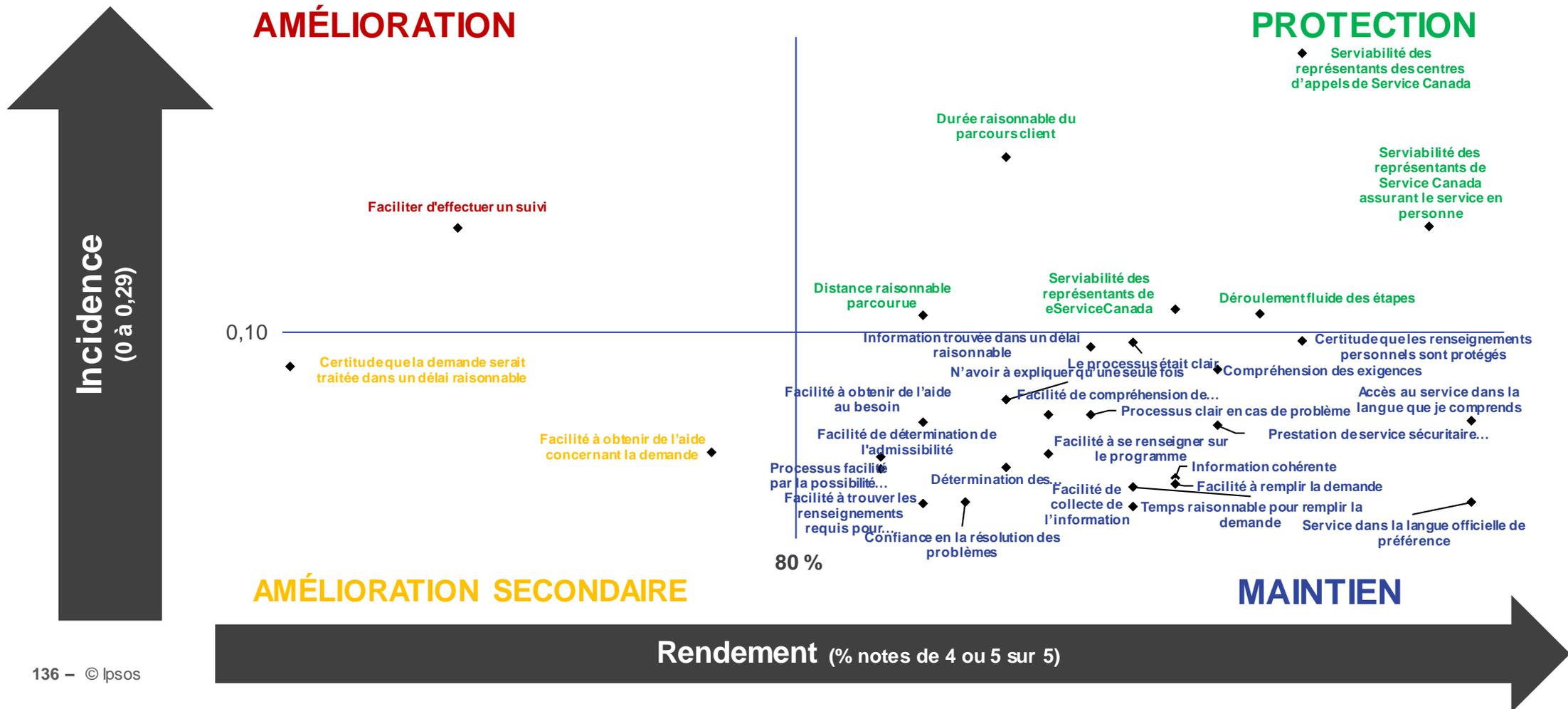
- Les principaux facteurs de satisfaction relativement à l'expérience de service pour les clients demandant un NAS étaient la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivis de la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et de la facilité du suivi.
- Par rapport à 2019-2020, il y a eu un changement considérable dans les facteurs de satisfaction, et tous les facteurs principaux ont pris une importance accrue dans la détermination de la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a augmenté par rapport à 2019-2020 ( $R^2$  de 0,72 par rapport à 0,61).



$R^2 = 0,72$

# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement - clients qui demandent un NAS

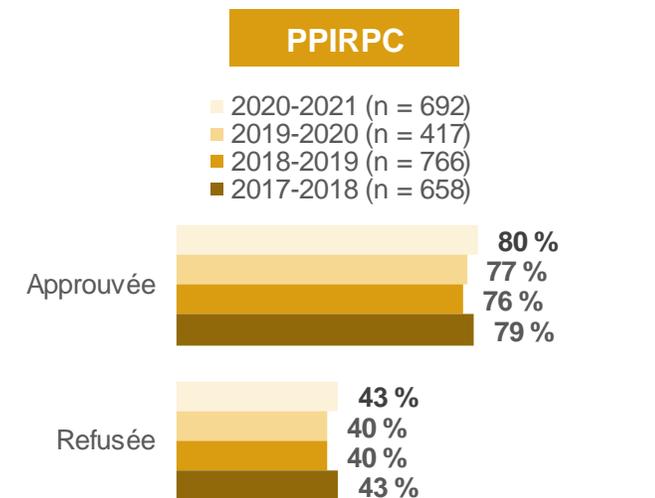
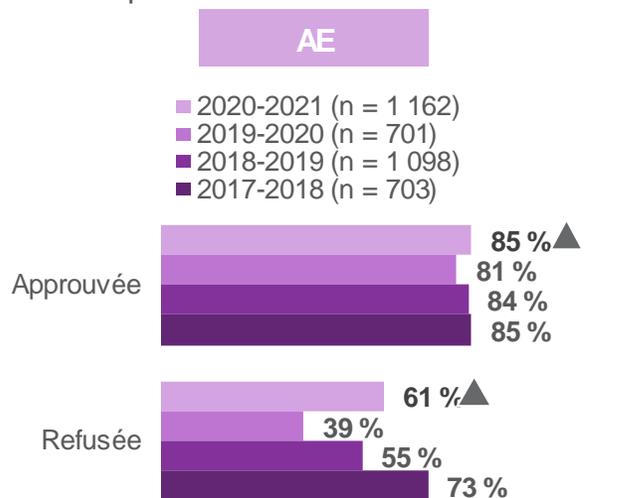
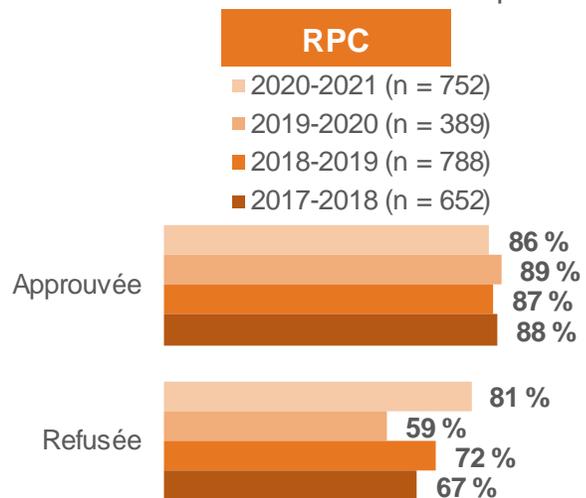
- Les meilleures possibilités d'amélioration de l'expérience de service pour les clients qui demandent un NAS consistent à améliorer la facilité du suivi. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- La rapidité du service, la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada, du mode en personne et de eServiceCanada, l'efficacité globale et la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service en personne représentent des points forts de l'organisation et des domaines qu'il faut protéger.



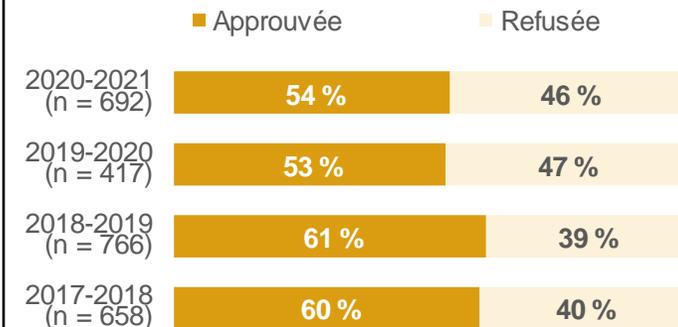
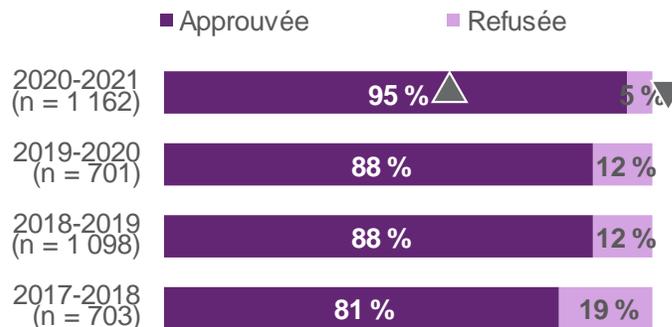
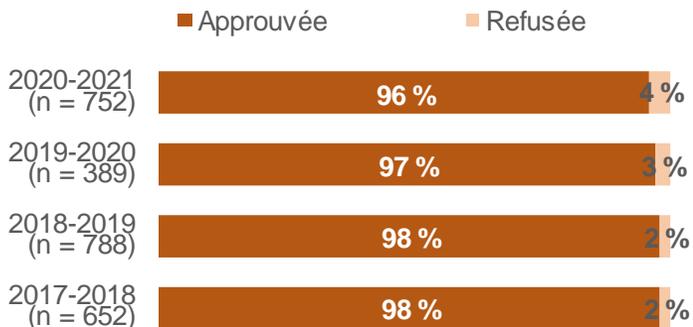
# Incidence des résultats sur la satisfaction

- Le résultat du service, c'est-à-dire l'approbation ou le refus de la demande de prestations, a perdu un peu d'importance en tant que facteur de satisfaction à l'égard de la prestation des services cette année, après en avoir pris l'année dernière. Notons que la proportion de clients de l'AE dont la demande de prestations a été approuvée a augmenté par rapport à 2019-2020.
- La satisfaction des clients de l'AE à qui l'on avait accordé ou refusé des prestations a augmenté d'année en année. La majorité des clients du RPC et de l'AE à qui l'on a refusé la demande étaient satisfaits de leur expérience, alors que seuls quatre clients du PPIRPC sur dix l'ont été.

Pourcentage évaluant la satisfaction à 4 ou 5



% de clients à qui l'on a accordé/refusé des prestations dans l'échantillon du sondage



Remarque : Les clients à qui l'on a refusé des prestations se trouvaient dans les bases de données administratives de l'AE, du RPC et du PPIRPC, mais pas dans les autres programmes.

Remarque : Les clients sont invités à évaluer la prestation de services comme telle, et non pas à déterminer si la demande a été approuvée ou refusée. Si l'approbation/le refus représente un facteur de satisfaction, il ne faut pas oublier que l'approbation repose sur la législation.

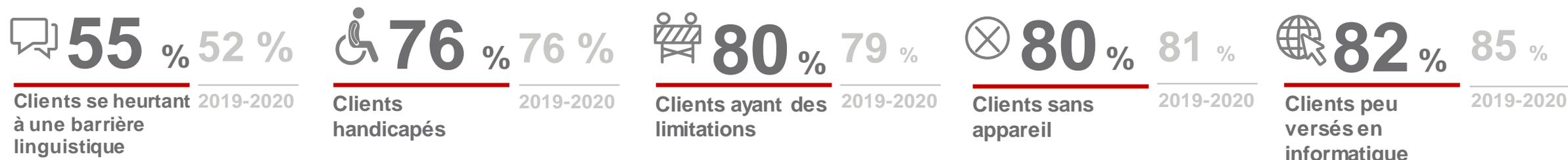
Q38a. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service que vous avez reçu de Service Canada relativement à votre demande de [insérer abrév.]? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5 signifie « Très satisfait(e) ».

# Groupes de clients à risque

# Groupes à risque affichant un taux de satisfaction moins élevé

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.

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



Pour améliorer l'expérience des clients parmi ces groupes, il convient de se concentrer sur les secteurs de service présentant les écarts les plus importants par rapport à l'ensemble des clients.

## Plus grands écarts dans les attributs de service par rapport à l'ensemble des clients

### Clients se heurtant à une barrière linguistique

- Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada
- Certitude que les problèmes seraient facilement résolus
- Clarté globale du processus
- Clarté du processus de résolution des problèmes
- Facilité à obtenir de l'aide en général

### Clients handicapés

- Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne
- Facilité de détermination de l'admissibilité
- Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada
- Efficacité globale
- Facilité à se renseigner sur le programme

### Clients ayant des limitations

- Facilité d'inscription à MDSC
- Clarté globale du processus
- Facilité générale à présenter une demande
- Facilité à trouver les étapes pour présenter une demande
- Facilité à trouver les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande

### Clients sans appareil

- Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne
- Facilité à se renseigner sur le programme
- Facilité à trouver les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande

### Peu versés en informatique

- Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne
- Facilité à trouver et à réunir les renseignements qui doivent être fournis
- Facilité à trouver les étapes pour présenter une demande
- Facilité à comprendre les exigences de la demande et à remplir le formulaire

# Groupes de clients à risque : Résumé

Proportion de clients faisant partie des groupes à risque	% satisfait(e)			Proportion de personnes handicapées		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Jeunes (de 18 à 30 ans)  31%	85 %	84 %	86 %	4 %	3 %	3 %
Aînés (60 ans et plus)  29%	87 %	86 %	87 %	13 %	12 %	17 %
CLOSM  5%	90 %	90 %	91 %	3 %	2 %	3 %
Non anglophones ou francophones*  3%	90 %	92 %	80 %	2 %	5 %	5 %
Études secondaires ou moins  31%	86 %	84 %	85 %	13 %	11 %	13 %
Autochtones  9%	83 %	79 %	85 %	13 %	13 %	14 %
Clients handicapés  8%	76 %	76 %	79 %	100 %	100 %	100 %
Région éloignée  2%	88 %▲	80 %	88 %	12 %	▲ 4 %	9 %
Milieu urbain  62%	86 %	85 %	86 %	7 %	6 %	9 %
Milieu rural  35%	85 %▲	82 %	83 %	11 %	9 %	10 %
Peu versés en informatique  13%	82 %	85 %	84 %	16 %	14 %	18 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  14%	93 %	94 %	93 %	0 %	1 %	1 %
Barrière linguistique  5%	55 %	52 %	42 %	16 %	19 %	18 %
Téléphone portable seulement  9%	83 %	85 %	85 %	32 %	▲ 8 %	11 %
Sans appareil  3%	80 %	81 %	83 %	10 %	15 %	23 %
Clients ayant des limitations  48%	80 %	79 %	-	13 %	14 %	-
Personnes racisées  35%	89 %	S.O.	S.O.	3 %	S.O.	S.O.

Q45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour faire une demande au titre du [ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes...? Base : tous les répondants (n = variable)  
 CLOSM : communautés de langues officielles en situation minoritaire \*échantillon de petite taille, interpréter ces données avec circonspection.

 Statistiquement plus élevé que le total  
 Statistiquement moins élevé que le total

 Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Groupes de clients de l'expérience client : Groupes de clients à risque, par mode de prestation

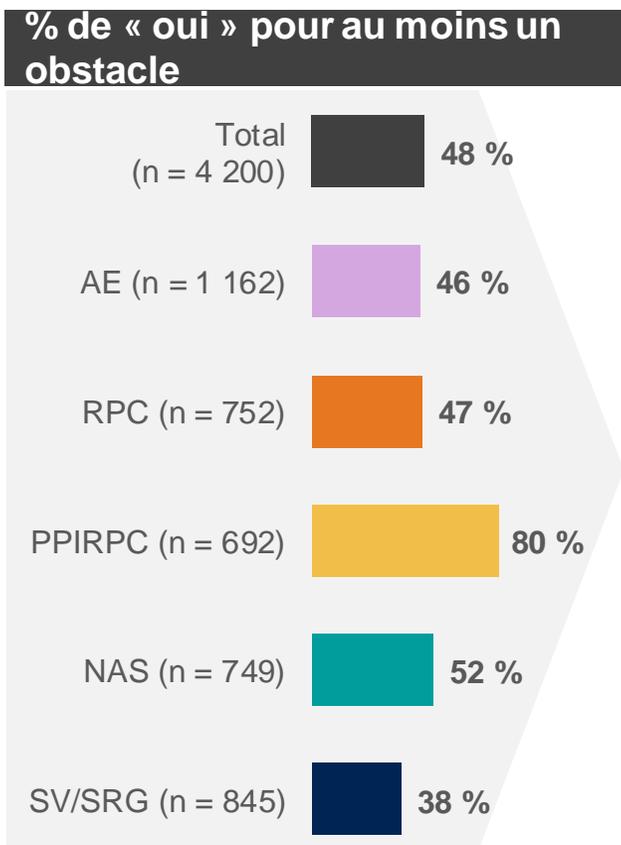
Satisfaction par rapport aux modes de prestation de services (% notes de 4 ou 5)

Proportion de clients faisant partie des groupes à risque	En personne		Canada.ca		Centres d'appels spécialisés		1 800 O-Canada		MDSC		eService Canada	
	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020
Jeunes (de 18 à 30 ans)  31 %	88 %	86 %	77 %	77 %	76 %	67 %	79 %*	79 %	83 %	76 %	88 %*	S.O.
Aînés (60 ans et plus)  29 %	83 %	84 %	▲ 78 %	70 %	▲ 75 %	63 %	65 %	67 %	71 %	74 %	72 %	S.O.
CLOSM  5 %	88 %*	89 %	83 %	83 %	68 %*	82 %	77 %**	78 %	88 %*	89 %	47 %**	S.O.
Non anglophones ou francophones  3 %	99 %*	91 %	83 %*	80 %	96 %**	80 %	78 %**	82 %	86 %**	67 %	91 %**	S.O.
Études secondaires ou moins  31 % ▼	80 %	88 %	▲ 79 %	74 %	▲ 74 %	64 %	80 %	73 %	78 %	77 %	83 %	S.O.
Autochtones  9 %	77 %	84 %	73 %	65 %	73 %	63 %	▲ 83 %*	52 %	73 %	76 %	87 %*	S.O.
Clients handicapés  8 % ▼	67 %	80 %	▼ 62 %	73 %	60 %	66 %	▼ 48 %*	70 %	56 %	69 %	71 %	S.O.
Région éloignée  2 %	82 %	89 %	74 %	76 %	72 %*	71 %	80 %**	74 %	▼ 68 %*	89 %	73 %*	S.O.
Milieu urbain  62 % ▲	89 %	85 %	▲ 79 %	73 %	▲ 72 %	62 %	71 %	71 %	75 %	73 %	84 %	S.O.
Milieu rural  35 % ▼	80 %	87 %	77 %	73 %	▲ 73 %	60 %	74 %	65 %	74 %	77 %	80 %	S.O.
Peu versés en informatique  13 %	79 %	85 %	74 %	67 %	74 %	70 %	75 %*	69 %	68 %	74 %	73 %	S.O.
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  14 % ▲	95 %	88 %	89 %	86 %	87 %*	77 %	94 %**	83 %	84 %*	69 %	92 %*	S.O.
Barrière linguistique  5 %	55 %*	-	44 %	-	32 %*	-	31 %*	-	42 %*	-	53 %*	-
Téléphone portable seulement  9 %	85 %	90 %	71 %	63 %	77 %	67 %	66 %*	54 %	78 %*	95 %	86 %*	S.O.
Sans appareil  3 %	75 %*	81 %	▲ 75 %*	44 %	70 %*	71 %	85 %**	77 %	73 %**	56 %	85 %**	S.O.
Clients ayant des limitations  48 %	82 %	80 %	71 %	70 %	▲ 68 %	61 %	▲ 72 %	55 %	69 %	65 %	83 %	S.O.
Personnes racisées  35 %	92 %	-	85 %	-	80 %	-	82 %	-	81 %	-	88 %	-

# Limitations/ obstacles à l'accès aux services

# Clients touchés par des obstacles à l'accès aux services, par programme

- Près de la moitié des clients ont estimé avoir rencontré des obstacles rendant plus difficile l'accès aux services.
- Le type d'obstacle le plus courant concernait l'accès aux Centres Service Canada : le Centre Service Canada était fermé en raison de la pandémie de COVID-19, l'impossibilité de se rendre dans un centre pendant les heures d'ouverture et le fait de ne pas vivre à proximité d'un centre. Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'être touchés par tous les obstacles, tandis que les clients qui demandaient un NAS avaient davantage tendance à indiquer que les centres étaient fermés en raison de la pandémie de COVID-19.



## Obstacles à l'accès aux services



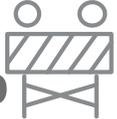
AE		RPC		PPIRPC		NAS		SV/SRG	
2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020
25 %	S.O.	22 %	S.O.	46 %	S.O.	33 %	S.O.	20 %	S.O.
16 %	16 %	18 %	16 %	26 %	21 %	23 %	22 %	14 %	9 %
11 %	11 %	12 %	10 %	20 %	18 %	15 %	17 %	10 %	10 %
11 %	9 %	11 %	8 %	42 %	41 %	8 %	9 %	11 %	10 %
11 %	S.O.	10 %	S.O.	41 %	S.O.	8 %	S.O.	11 %	S.O.
9 %	S.O.	9 %	S.O.	24 %	S.O.	7 %	S.O.	11 %	S.O.
6 %	7 %	11 %	8 %	15 %	9 %	9 %	4 %	8 %	10 %
7 %	6 %	12 %	8 %	16 %	12 %	9 %	9 %	11 %	10 %
6 %	6 %	8 %	7 %	15 %	14 %	8 %	5 %	9 %	6 %
5 %	5 %	7 %	6 %	60 %	55 %	5 %	3 %	10 %	7 %

Q45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.] en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés à présenter une demande au titre de [ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes... ? [INSÉRER POUR CLIENTS INSCRITS AUTOMATIQUÉMENT À LA SV OU À LA SV/AU SRG] Certaines personnes éprouvent des difficultés en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour l'une des raisons suivantes? Base : tous les répondants (n = 2 431)

  Statistiquement plus élevé que le total  
  Statistiquement moins élevé que le total  
 Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Clients touchés par des obstacles à l'accès aux services

Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)

80 %  79 %

2020-2021

2018-2019

- Les clients touchés par des obstacles présentaient un niveau de satisfaction global inférieur à celui de l'ensemble de la clientèle, un résultat comparable à celui de 2019-2020.
- Les clients ayant des limitations étaient moins satisfaits des services offerts en personne, en ligne ou par l'entremise de MDSC.
- Par rapport à 2019-2020, la satisfaction a augmenté à l'égard des centres d'appels spécialisés et du service 1 800 O-Canada.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	2020-2021	2019-2020
En personne	82 %	80 %
En ligne	71 %	70 %
Centre d'appels spécialisé	68 %▲	61 %
1 800 O-Canada	72 %▲	55 %
Mon dossier Service Canada	69 %	65 %
eServiceCanada	83 %	S.O.

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

 Statistiquement plus élevé que le total  
 Statistiquement moins élevé que le total

# Clients touchés par des obstacles à l'accès aux services (suite)

- Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients touchés par des obstacles et l'ensemble des clients. Les plus importants concernaient 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 présenter une demande.
- Par rapport à 2019-2020, les notes ont diminué pour la clarté globale du processus, la facilité à présenter une demande, le fait que le processus soit facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à rassembler les renseignements requis à la présentation de la demande, la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable, la serviabilité du personnel des centres d'appels de Service Canada, la facilité à remplir la demande et la facilité à déterminer l'admissibilité aux prestations/à la carte d'assurance sociale.

Écart/changement le plus important dans les attributs de service (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	2020- 2021	ÉCART	2019- 2020
Facilité d'inscription à MDSC	50 %	-13 pt	54 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	74 % ▲	-7 pt	68 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du [ABRÉV.]	79 % ▲	-7 pt	74 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	70 %	-7 pt	75 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [INSÉRER ABRÉV.]	70 %	-7 pt	75 %
Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable.	77 %	-6 pt	75 %
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande au titre du [ABRÉV.]	79 %	-6 pt	77 %
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	74 % ▲	-6 pt	65 %
Comprendre les exigences de la demande	77 % ▲	-6 pt	72 %
Réunir les renseignements dont vous avez besoin pour présenter votre demande pour le [PROGRAMME]	76 % ▲	-6 pt	71 %
Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable	62 % ▲	-6 pt	56 %
La durée du processus, de l'obtention des renseignements pertinents à la prise d'une décision concernant votre demande, était raisonnable.	75 %	-6 pt	72 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables	81 % ▲	-4 pt	74 %
Remplir le formulaire de demande	79 % ▲	-5 pt	71 %
Déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	71 % ▲	-5 pt	64 %



# Proportion des groupes de clients à risque ayant des limitations

Proportion de clients	% au moins une		Le Centre Service Canada était fermé en raison de la pandémie de COVID-19									
	2020-2021		Le formulaire était trop long ou trop compliqué	Vous n'avez pas pu utiliser l'ordinateur d'un Centre Service Canada	Vous n'avez pas été en mesure de vous rendre dans un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture	Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada	Vous avez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada	Vous ne possédez pas de téléphone intelligent	Vous n'avez pas accès à un ordinateur	Vous n'avez pas accès à Internet	Vous avez un handicap	
Jeunes (de 18 à 30 ans) <b>31%</b>	48 %	28 %	10 %	8 %	21 %	12 %	8 %	6 %	6 %	6 %	4 %	
Aînés (60 ans et plus) <b>29%</b>	45 %	24 %	10 %	11 %	16 %	11 %	12 %	12 %	9 %	10 %	9 %	
CLOSM <b>5%</b>	48 %	26 %	10 %	8 %	15 %	14 %	9 %	14 %	8 %	12 %	2 %	
Non anglophones ou francophones* <b>3%</b>	68 %	33 %	14 %	10 %	30 %	23 %	25 %	12 %	7 %	11 %	9 %	
Études secondaires ou moins <b>31%</b>	55 %	30 %	14 %	14 %	21 %	16 %	14 %	12 %	12 %	11 %	10 %	
Autochtones <b>9%</b>	59 %	33 %	14 %	16 %	28 %	20 %	15 %	13 %	15 %	13 %	9 %	
Clients handicapés <b>8%</b>	77 %	42 %	27 %	22 %	26 %	23 %	35 %	17 %	14 %	14 %	54 %	
Région éloignée <b>2%</b>	61 %	38 %	10 %	22 %	24 %	24 %	13 %	9 %	14 %	12 %	9 %	
Milieu urbain <b>62%</b>	48 %	28 %	11 %	8 %	17 %	11 %	11 %	7 %	6 %	7 %	7 %	
Milieu rural <b>35%</b>	47 %	25 %	10 %	10 %	20 %	13 %	10 %	10 %	9 %	9 %	7 %	
Peu versés en informatique <b>13%</b>	64 %	38 %	21 %	19 %	24 %	18 %	21 %	21 %	19 %	17 %	13 %	
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) <b>14%</b>	52 %	31 %	8 %	5 %	18 %	12 %	8 %	7 %	6 %	8 %	3 %	
Barrière linguistique <b>5%</b>	75 %	39 %	30 %	19 %	34 %	26 %	28 %	15 %	21 %	19 %	13 %	
Téléphone portable seulement <b>9%</b>	63 %	37 %	20 %	19 %	23 %	19 %	22 %	11 %	20 %	17 %	9 %	
Sans appareil <b>3%</b>	73 %	46 %	33 %	32 %	29 %	20 %	26 %	39 %	46 %	42 %	23 %	
Clients ayant des limitations <b>48%</b>	100 %	56 %	22 %	18 %	38 %	25 %	22 %	18 %	15 %	16 %	15 %	
Personnes racisées <b>35%</b>	53 %	32 %	11 %	8 %	19 %	13 %	11 %	8 %	7 %	8 %	6 %	

Q45a. Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande au titre de [INSÉRER ABRÉV.] en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés à présenter une demande au titre de [ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes... ? [INSÉRER POUR CLIENTS INSCRITS AUTOMATIQUEMENT À LA SV OU À LA SV/AU SRG] Certaines personnes éprouvent des difficultés en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour l'une des raisons suivantes? Base : tous les répondants (n = 4 200)  
 CLOSM : communautés de langues officielles en situation minoritaire \*échantillon de petite taille, interpréter ces données avec circonspection.

Statistiquement plus élevé que le total  
 Statistiquement moins élevé que le total

# Groupes à risque

# Groupes de clients à risque : Introduction

- Les clients à risque\* représentent 95 % de la population de l'échantillon total et constituent, à ce titre, une priorité pour Service Canada.
- Service Canada entend déterminer s'il a amélioré le service aux groupes de clients peu satisfaits et qui se heurtent à des obstacles au service. Les clients peuvent être confrontés à des obstacles à l'accès au service pour un certain nombre de raisons, et il était prioritaire pour Service Canada que ces clients reçoivent des niveaux de service équivalents à ceux des clients ne rencontrant aucun obstacle.

GROUPE DE CLIENTS	DÉFINITION
Nouveaux arrivants	Ne sont pas nés au Canada et sont arrivés au cours des trois années précédentes
Non anglophones ou francophones	Indiquent « autre » comme langue de service préférée
Faible niveau de scolarisation	Études secondaires ou moins
Jeunes	Âgés de 18 à 30 ans
Aînés	Âgés de 60 ans et plus
Clients handicapés	Auto-déclaration
Clients ayant des limitations	Auto-déclaration
Autochtones	Auto-déclaration comme membre des Premières Nations, Inuit ou Métis
Peu versés en informatique	Clients qui utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne
Téléphone portable seulement	Se déclarent comme des clients possédant uniquement un téléphone intelligent, sans ordinateur ni tablette
Sans appareil	Se déclarent comme des clients sans appareil (téléphone portable, tablette, ordinateur)
Clients en région éloignée	Variable d'échantillon
Clients en milieu rural	Variable d'échantillon
Clients en milieu urbain	Variable d'échantillon
Communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)	Clients au Québec qui préfèrent le service en anglais et clients hors Québec qui préfèrent le service en français (variable d'échantillon et [Q41b])
Barrière linguistique	Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien (note de 1 ou 2)
Personnes racisées	Clients qui appartiennent à un groupe racial ou culturel autre que « Blanc » (peut s'ajouter au fait de s'identifier comme personne blanche)

# Groupes de clients à risque : Résumé

Proportion de clients faisant partie des groupes à risque	% satisfait(e)			Proportion de personnes handicapées		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Jeunes (de 18 à 30 ans)  31 %	85 %	84 %	86 %	4 %	3 %	3 %
Aînés (60 ans et plus)  29 %	87 %	86 %	87 %	13 %	12 %	17 %
CLOSM  5 %	90 %	90 %	91 %	3 %	2 %	3 %
Non anglophones ou francophones*  3 %	90 %	92 %	80 %	2 %	5 %	5 %
Études secondaires ou moins  31 %	86 %	84 %	85 %	13 %	11 %	13 %
Autochtones  9 %	83 %	79 %	85 %	13 %	13 %	14 %
Clients handicapés  8 %	76 %	76 %	79 %	100 %	100 %	100 %
Région éloignée  2 %	88 % ▲	80 %	88 %	12 %	▲ 4 %	9 %
Milieu urbain  62 %	86 %	85 %	86 %	7 %	6 %	9 %
Milieu rural  35 %	85 % ▲	82 %	83 %	11 %	9 %	10 %
Peu versés en informatique  13 %	82 %	85 %	84 %	16 %	14 %	18 %
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  14 %	93 %	94 %	93 %	0 %	1 %	1 %
Barrière linguistique  5 %	55 %	52 %	42 %	16 %	19 %	18 %
Téléphone portable seulement  9 %	83 %	85 %	85 %	32 %	▲ 8 %	11 %
Sans appareil  3 %	80 %	81 %	83 %	10 %	15 %	23 %
Clients ayant des limitations  48 %	80 %	79 %	-	13 %	14 %	-
Personnes racisées  35 %	89 %	S.O.	S.O.	3 %	S.O.	S.O.

 Statistiquement plus élevé que le total  
 Statistiquement moins élevé que le total  
 Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Proportion de clients faisant partie des groupes à risque

- La présence de groupes de clients à risque diffère considérablement d'un programme à l'autre, principalement en raison de la conception des programmes.

Nombre d'entrevues	Proportion de clients	Programmes				
		AE	RPC	PPIRPC	NAS	SV/SRG
734	Jeunes (de 18 à 30 ans) 31 %	29 %	0 %	3 %	57 %	-
1 950	Aînés (60 ans et plus) 29 %	15 %	96 %	25 %	4 %	100 %
210	CLOSM 5 %	4 %	2 %	2 %	9 %	5 %
93	Non anglophones ou francophones* 3 %	2 %	1 %	3 %	6 %	1 %
1 608	Études secondaires ou moins 31 %	33 %	41 %	41 %	19 %	43 %
551	Autochtones 9 %	12 %	5 %	8 %	7 %	3 %
916	Clients handicapés 8 %	6 %	11 %	84 %	3 %	15 %
400	Région éloignée 2 %	3 %	2 %	3 %	1 %	2 %
1 948	Milieu urbain 62 %	56 %	54 %	53 %	79 %	52 %
1 835	Milieu rural 35 %	41 %	44 %	44 %	18 %	46 %
858	Peu versés en informatique 13 %	11 %	26 %	26 %	9 %	22 %
357	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 14 %	2 %	-	-	44 %	-
285	Barrière linguistique 5 %	4 %	7 %	13 %	4 %	5 %
385	Téléphone portable seulement 9 %	9 %	5 %	11 %	9 %	9 %
240	Sans appareil 3 %	2 %	8 %	7 %	1 %	9 %
3 297	Clients ayant des limitations 48 %	46 %	47 %	80 %	52 %	38 %
947	Personnes racisées 35 %	24 %	11 %	16 %	72 %	9 %

# Proportion de clients faisant partie des groupes à risque par région

- Parmi les clients de l'Ouest et des territoires, la proportion de personnes ayant un niveau d'études secondaires ou moins, de personnes handicapées, de clients en région éloignée, de personnes n'ayant qu'un téléphone portable et de personnes ayant des limitations était élevée par rapport à l'ensemble des clients.
- Chez les clients de l'Ontario, la proportion de clients en milieu urbain, de clients racisés et de nouveaux arrivants était élevée par rapport à l'ensemble des clients.
- Chez les clients du Québec, la proportion de clients de CLOSM était élevée. Parmi les clients de l'Atlantique, il y avait aussi une proportion élevée de clients de CLOSM et de clients vivant en milieu rural ou en région éloignée.

Nombre d'entrevues	Proportion de clients	n = 1 626	n = 1 148	n = 1 006	n = 420
		Ouest et territoires	Ontario	Québec	Atlantique
734	Jeunes (de 18 à 30 ans) 31 %	30 %	34 %	28 %	26 %
1 950	Aînés (60 ans et plus) 29 %	29 %	29 %	28 %	33 %
210	CLOSM 5 %	1 %	2 %	17 %	8 %
93	Non anglophones ou francophones* 3 %	3 %	3 %	2 %	2 %
1 608	Études secondaires ou moins 31 %	35 %	27 %	30 %	35 %
551	Autochtones 9 %	10 %	7 %	8 %	10 %
916	Clients handicapés 8 %	11 %	9 %	4 %	6 %
400	Région éloignée 2 %	4 %	1 %	1 %	4 %
1 948	Milieu urbain 62 %	62 %	69 %	65 %	30 %
1 835	Milieu rural 35 %	33 %	30 %	33 %	67 %
858	Peu versés en informatique 13 %	14 %	13 %	13 %	16 %
357	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 14 %	14 %	18 %	11 %	9 %
285	Barrière linguistique 5 %	5 %	3 %	6 %	5 %
385	Téléphone portable seulement 9 %	11 %	8 %	9 %	5 %
240	Sans appareil 3 %	3 %	3 %	3 %	4 %
3 297	Clients ayant des limitations 48 %	51 %	49 %	46 %	38 %
947	Personnes racisées 35 %	35 %	44 %	26 %	18 %

# Groupes de clients à risque, Ontario et Québec

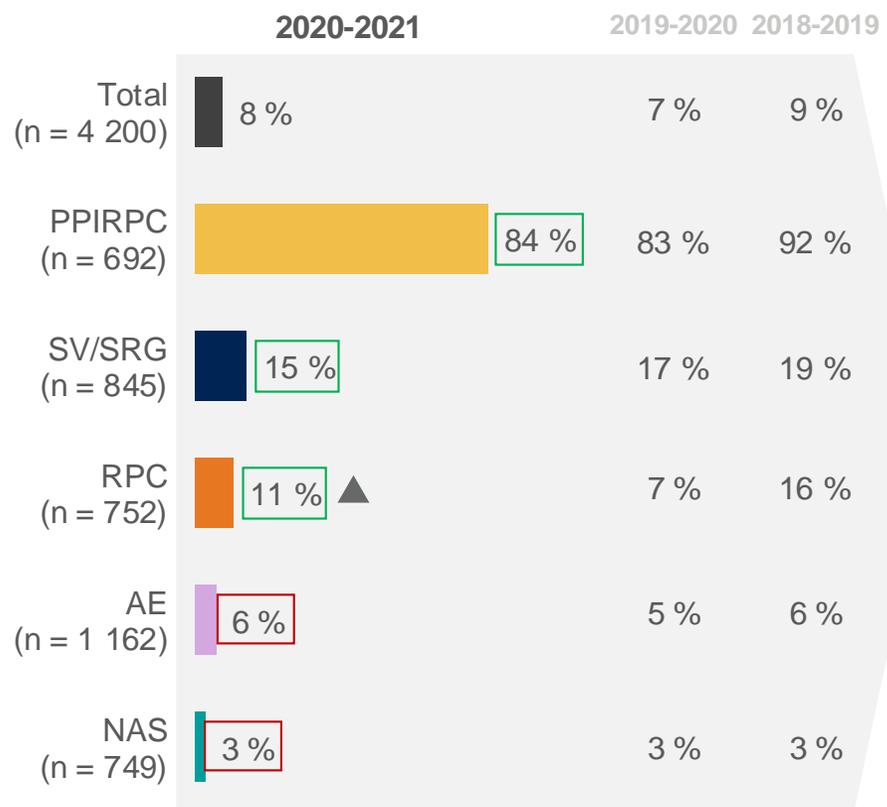
- Les clients de l'Ontario ayant des limitations sont plus susceptibles d'être satisfaits que l'ensemble des clients ayant des limitations, tandis que les clients handicapés du Québec sont plus susceptibles d'être satisfaits par rapport à l'ensemble des clients handicapés.
- La satisfaction des clients de l'Ontario vivant en milieu rural a augmenté par rapport à l'année dernière, et celle des clients du Québec vivant en milieu rural a diminué.

Nombre d'entrevues	% satisfait(e) (2020-2021)		
		Ontario	Québec
734	Jeunes (de 18 à 30 ans) 85 %	88 %	82 %
1 950	Aînés (60 ans et plus) 87 %	89 %	86 %
210	CLOSM 90 %	88 %**	89 %
93	Non anglophones ou francophones 90 %	92 %**	93 %**
1 608	Études secondaires ou moins 86 %	89 %	86 %
551	Autochtones 83 %	81 %	91 %*
916	Clients handicapés 76 %	74 %	87 %*
400	Région éloignée 88 %	79 %*	91 %*
1 948	Milieu urbain 86 %	89 %	84 %
1 835	Milieu rural 85 %	88 % ▲	84 % ▼
858	Peu versés en informatique 82 %	80 %	85 %
357	Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 93 %	96 %	94 %*
285	Barrière linguistique 55 %	58 %*	42 %*
385	Téléphone portable seulement 83 %	85 %*	85 %*
240	Sans appareil 80 %	88 %*	74 %*
3 297	Clients ayant des limitations 80 %	84 %	79 %
947	Personnes racisées 89 %	91 %	86 %

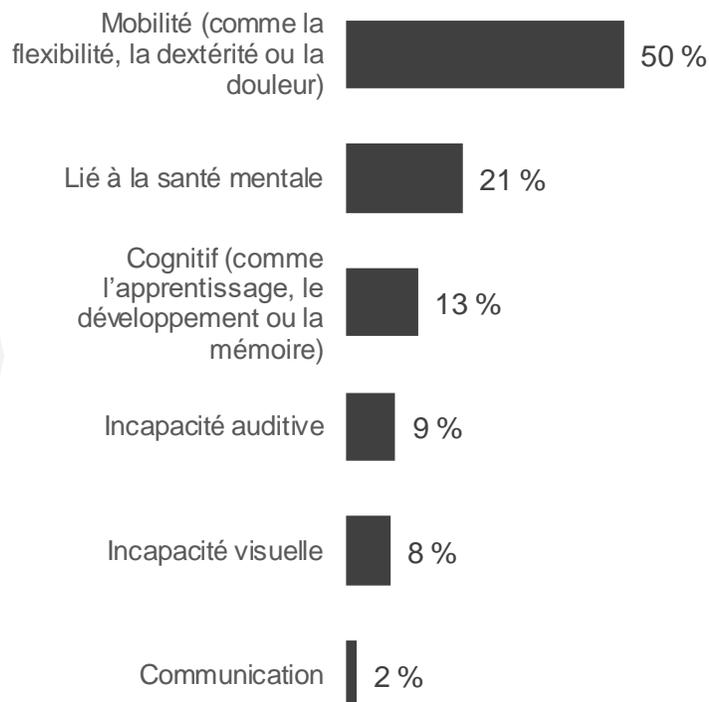
# Proportion de clients handicapés, globalement et par programme

- Moins d'un client sur dix a déclaré être handicapé, la même proportion que l'année précédente. Les clients du PPIRPC demeurent de loin les plus susceptibles d'être handicapés, et la proportion de clients de la SV/du SRG et du RPC présentant un handicap est aussi plus élevée que dans l'ensemble des clients, tandis que les clients qui demandent un NAS et ceux de l'AE affichent quant à eux une proportion inférieure.
- Le handicap le plus courant est lié à la mobilité, suivi des handicaps liés à la santé mentale. Les clients du RPC et de la SV/du SRG sont plus susceptibles d'avoir un handicap lié à la mobilité, tandis que les clients du PPIRPC et du NAS sont plus susceptibles d'avoir un handicap lié à la santé mentale.

## J'ai un handicap (% Oui)



## Type de handicap



## Par programme

	AE (n = 83*)	RPC (n = 95*)	PPIRPC (n = 592)	NAS (n = 23**)	SV/SRG (n = 123)
Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)	38 %	65 %	55 %	24 %	72 %
Lié à la santé mentale	22 %	13 %	30 %	45 %	2 %
Cognitif (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire)	19 %	14 %	16 %	10 %	2 %
Incapacité auditive	10 %	11 %	5 %	4 %	10 %
Incapacité visuelle	5 %	6 %	6 %	-	19 %
Communication	1 %	1 %	3 %	10 %	1 %

Q44A. Vous identifiez-vous comme une personne handicapée? Base : tous les répondants (n = 4 200)

Q46A. Quel type de handicap avez-vous? Base : handicap (n = 916)

\*échantillon de petite taille, \*\*échantillon de très petite taille, interpréter ces données avec circonspection.

# Clients handicapés

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



- Les clients qui s'identifiaient comme personnes handicapées ont affiché un taux de satisfaction globale plus faible que celui de l'ensemble de la clientèle et un taux de satisfaction plus faible à l'égard de tous les modes de prestation.
- Comparativement à 2019-2020, les clients handicapés ont accordé des notes plus faibles à la qualité du service offert en personne, en ligne et au numéro 1 800 O-Canada.
- Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients handicapés et l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernaient 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. D'une année à l'autre, les notes ont diminué quant à la capacité de franchir sans difficulté toutes les étapes et la facilité à se renseigner sur le programme.

## Satisfaction à l'égard des modes de prestation

Mode de prestation	2019-2020	2020-2021	2018-2019
En personne	67 % ▼	80 %	79 %
En ligne	62 % ▼	73 %	71 %
Centre d'appels spécialisé	60 %	66 %	69 %
1 800 O-Canada	48 %* ▼	70 %	50 %
Mon dossier Service Canada	56 %	69 %	-
eServiceCanada	71 %	S.O.	S.O.

## Écart le plus important concernant les attributs de service (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)

Attribut de service	%	ÉCART
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	57 %	-23 pt
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	56 %	-20 pt
Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada	70 %	-18 pt
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande au titre du [ABRÉV.]	68 % ▼	-17 pt
Facilité à trouver de l'information sur [INSÉRER ABRÉV.]	62 % ▼	-16 pt

  Statistiquement plus élevé que le total    ▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente  
  Statistiquement moins élevé que le total

# Clients handicapés (suite)

- Comparativement à 2019-2020, les notes ont augmenté pour ce qui est de 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 au besoin, 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 et la clarté du processus de résolution des problèmes.

Changement dans les attributs de service	2020-2021	2019-2020
Facilité à remplir le formulaire de demande	73 % ▲	66 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	57 % ▼	71 %
Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois	63 % ▼	73 %
Vous avez obtenu de l'information cohérente	71 % ▼	80 %
Facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher votre pension	68 % ▼	77 %
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question	65 % ▼	

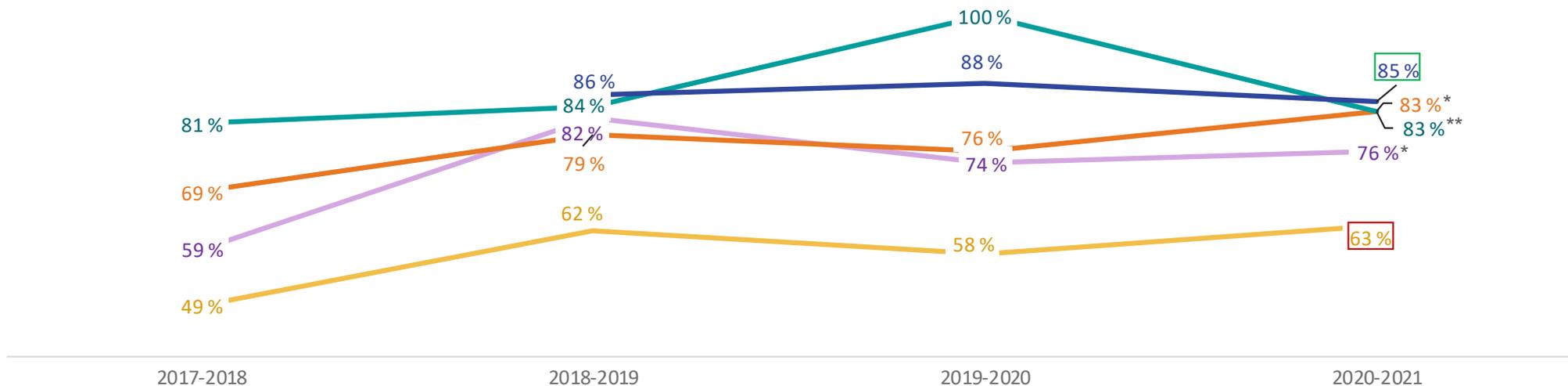
# Clients handicapés (suite)

- Parmi les clients handicapés, les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'être satisfaits, tandis que les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de l'être par rapport à l'ensemble des clients handicapés.
- Il n'y a pas eu de changement statistiquement significatif au fil des ans.

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5), par programme



— AE — RPC — PPIRPC — NAS — SV/SRG

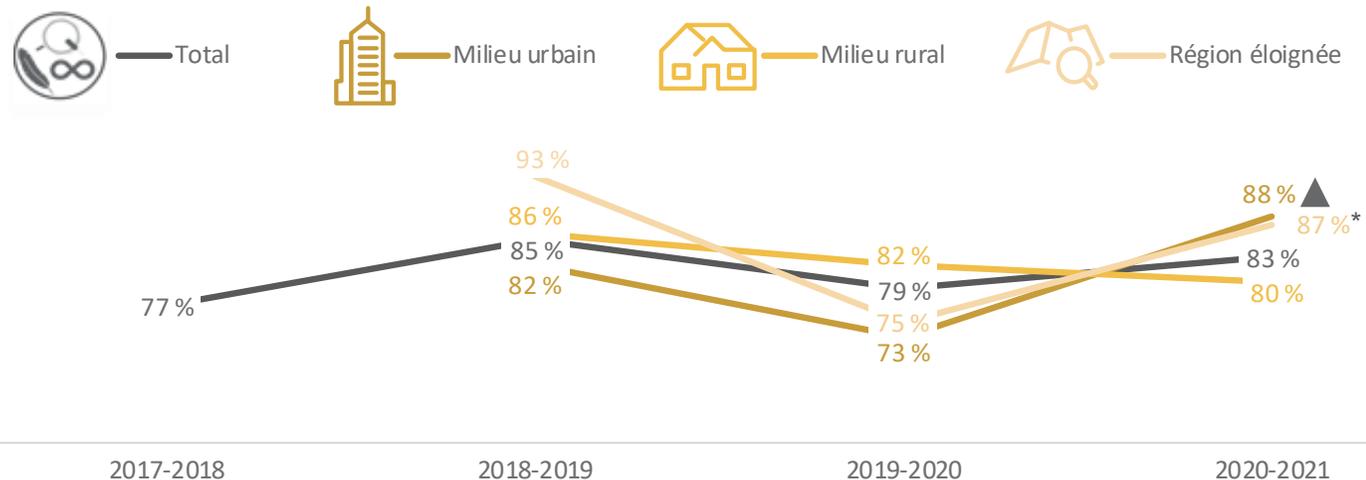


  Statistiquement plus élevé que le total  
  Statistiquement moins élevé que le total

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Groupes de clients à risque : Clients autochtones

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale des clients autochtones était comparable à celui de l'ensemble des clients. Fait à noter, le taux de satisfaction des clients autochtones vivant en milieu urbain a augmenté comparativement à l'année précédente.
- Les clients autochtones étaient moins satisfaits du service fourni en personne et en ligne que l'ensemble des clients.
- Comparativement à 2019-2020, les clients autochtones affichaient un taux de satisfaction plus élevé à l'égard du service 1 800 O-Canada. Des améliorations ont également été constatées pour plusieurs attributs de service, notamment la facilité à déterminer l'admissibilité à des prestations, la facilité à comprendre les exigences, la serviabilité des représentants des centres d'appels, la capacité à trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable et la clarté du processus.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
En personne	77 %	84 %	87 %	77 %
En ligne	73 %	65 %	82 %	75 %
Centre d'appels spécialisé	73 %	63 %	78 %	77 %
1 800 O-Canada	83 %* ▲	52 %	71 %	68 %
Mon dossier Service Canada	73 %	76 %	-	-
eServiceCanada	87 %*	S.O.	S.O.	S.O.

Changement dans les attributs de service	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Facilité à déterminer l'admissibilité à des prestations/une carte d'assurance sociale	68 % ▲	57 %	62 %
Facilité à comprendre les exigences de la demande	79 % ▲	69 %	73 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables	83 % ▲	73 %	S.O.
Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable	76 % ▲	68 %	S.O.
Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier	80 % ▲	74 %	79 %

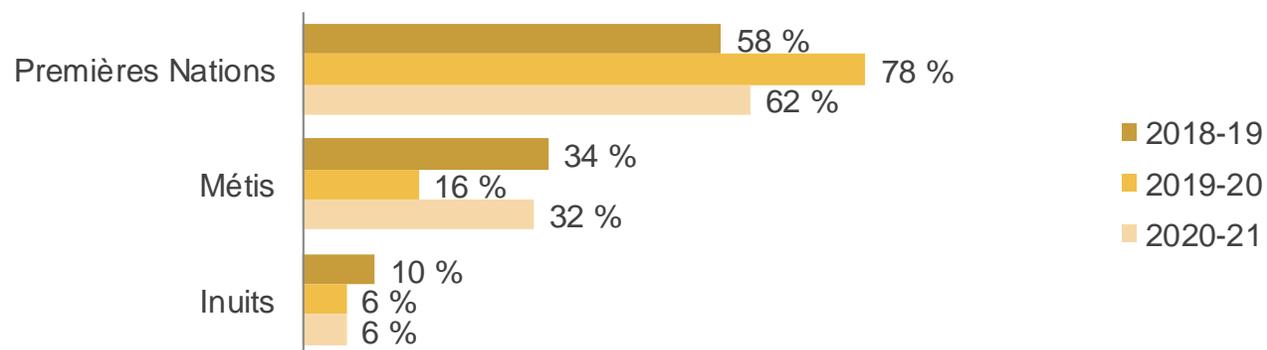
# Groupes de clients à risque : Clients autochtones

- Par rapport à l'ensemble des clients, les clients autochtones étaient moins susceptibles de trouver qu'il était facile de comprendre les renseignements sur le programme, de déterminer leur admissibilité, de trouver qu'ils avaient reçu de l'information cohérente et de juger qu'il était facile de trouver les renseignements sur le programme, de remplir le formulaire de demande et de rassembler les renseignements requis pour la demande.

Écart le plus important concernant les attributs de service (% de personnes qui sont d'accord par rapport au TOTAL)

	%	ÉCART
Comprendre les renseignements sur [INSÉRER LE PROGRAMME]	69 %	-9 pt
Déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	68 %	-8 pt
Vous avez obtenu de l'information cohérente	77 %	-7 pt
Facilité à trouver de l'information sur [INSÉRER ABRÉV.]	72 %	-6 pt
Facilité à remplir le formulaire de demande	79 %	-5 pt
Réunir les renseignements requis pour la demande	77 %	

## Profil des clients autochtones



# Groupes de clients à risque : Milieux urbains, milieux ruraux et régions éloignées

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



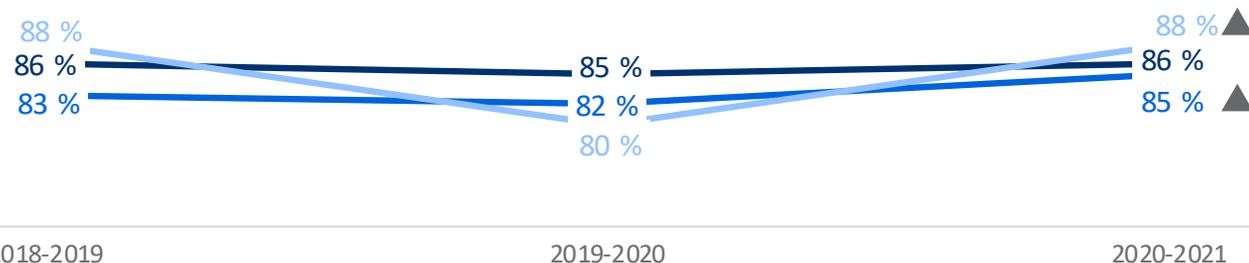
Milieu urbain



Milieu rural



Région éloignée



- La satisfaction globale était constante, par rapport à l'ensemble des clients, parmi les clients des milieux urbains ou ruraux ou ceux de régions éloignées.
- Le taux de satisfaction des clients vivant en milieu rural et en région éloignée a augmenté comparativement à l'année précédente.
- Les clients vivant en milieu rural étaient moins satisfaits du service fourni en personne que l'ensemble des clients.
- Comparativement à 2019-2020, les clients vivant en milieu urbain ont accordé des notes plus élevées à la qualité du service offert en personne, en ligne et dans les centres d'appels spécialisés.
- Les clients vivant en milieu rural étaient plus satisfaits de la qualité du service fourni par les centres d'appels spécialisés et moins de la qualité du service offert en personne. Les clients vivant en région éloignée étaient moins satisfaits de MDSC.

### MILIEU URBAIN

### MILIEU RURAL

### RÉGION ÉLOIGNÉE

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
En personne	89 % ▲	85 %	88 %	80 % ▼	87 %	85 %	82 %	89 %	87 %
En ligne	79 % ▲	73 %	78 %	77 %	73 %	81 %	74 %	76 %	80 %
Centre d'appels spécialisé	72 % ▲	62 %	73 %	73 % ▲	60 %	76 %	72 %*	71 %	79 %
1 800 O-Canada	71 %	71 %	70 %	74 %	65 %	76 %	80 %**	74 %	69 %
Mon dossier Service Canada	75 %	73 %	-	74 %	77 %	-	68 %* ▼	89 %	-
eServiceCanada	84 %	S.O.	S.O.	80 %	S.O.	S.O.	73 %*	S.O.	S.O.

# Groupes de clients à risque : Milieux urbains, milieux ruraux et régions éloignées

- Par rapport aux clients vivant en milieu urbain et en région éloignée, les clients vivant en milieu rural ont donné des notes inférieures à la facilité à se renseigner sur le programme, à déterminer les étapes pour présenter une demande et à comprendre les renseignements sur le programme. Les clients vivant en région éloignée ont donné des notes plus élevées à la facilité globale à présenter une demande et des notes plus basses à la facilité à rassembler les renseignements requis pour la demande, à la clarté du processus de résolution des problèmes et à la confiance qu'ils y accordent.
- Par rapport à 2019-2020, la satisfaction a augmenté dans tous les groupes pour ce qui est de la clarté du processus et la rapidité du service. Les clients vivant en milieu rural étaient également plus susceptibles de dire qu'ils avaient reçu de l'information cohérente et ont donné des notes plus élevées pour la facilité à rassembler les renseignements requis pour la demande et la serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés, alors qu'ils ont donné des notes plus basses à la facilité à se renseigner sur le programme, à déterminer les étapes pour présenter une demande et à la facilité à obtenir de l'aide en général. Les clients vivant en région éloignée ont aussi donné des notes plus élevées à l'efficacité globale et à la facilité globale à présenter une demande, tandis qu'ils ont donné des notes plus basses à la facilité à se renseigner sur le programme et à la clarté du processus de résolution des problèmes ainsi qu'à la confiance qu'ils y accordent. Les clients vivant en milieu urbain ont donné des notes plus élevées à la facilité à comprendre les renseignements sur le programme et à la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés, et des notes plus basses à la facilité à obtenir de l'aide en général.

Changement dans les attributs de service	MILIEU URBAIN			MILIEU RURAL			RÉGION ÉLOIGNÉE		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	77 % ▲	72 %	S.O.	74 %	70 %	S.O.	80 %	70 %	S.O.
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier	80 % ▲	73 %	75 %	81 % ▲	74 %	79 %	77 % ▲	68 %	79 %
Le temps qu'il a fallu était raisonnable.	81 % ▲	78 %	76 %	84 % ▲	80 %	77 %	84 % ▲	77 %	75 %
Vous avez obtenu de l'information cohérente.	85 % ▲	81 %	81 %	84 % ▲	80 %	82 %	81 %	77 %	84 %
Facilité à se renseigner sur le programme	81 %	77 %	S.O.	71 % ▼	79 %	S.O.	72 % ▼	84 %	S.O.
Facilité à comprendre les renseignements sur le programme	80 % ▲	75 %	S.O.	74 %	78 %	S.O.	72 %	78 %	S.O.
Facilité à trouver les étapes pour présenter une demande	80 %	82 %	S.O.	72 % ▼	79 %	S.O.	73 %	77 %	S.O.
Réunir les renseignements requis pour la demande	83 %	80 %	S.O.	81 % ▲	77 %	S.O.	76 %	78 %	S.O.
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes.	85 %	83 %	83 %	84 %	81 %	85 %	88 % ▲	81 %	88 %
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	79 %	76 %	77 %	79 %	80 %	78 %	73 % ▼	83 %	84 %
Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus	78 %	79 %	79 %	75 %	76 %	76 %	68 % ▼	76 %	81 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	72 % ▼	76 %	77 %	69 % ▼	76 %	76 %	72 %	73 %	80 %
Dans l'ensemble, il était facile pour vous de faire une demande.	85 %	82 %	83 %	86 %	86 %	87 %	93 % ▲	85 %	90 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.	84 % ▲	74 %	S.O.	85 % ▲	71 %	S.O.	79 %	89 %	S.O.

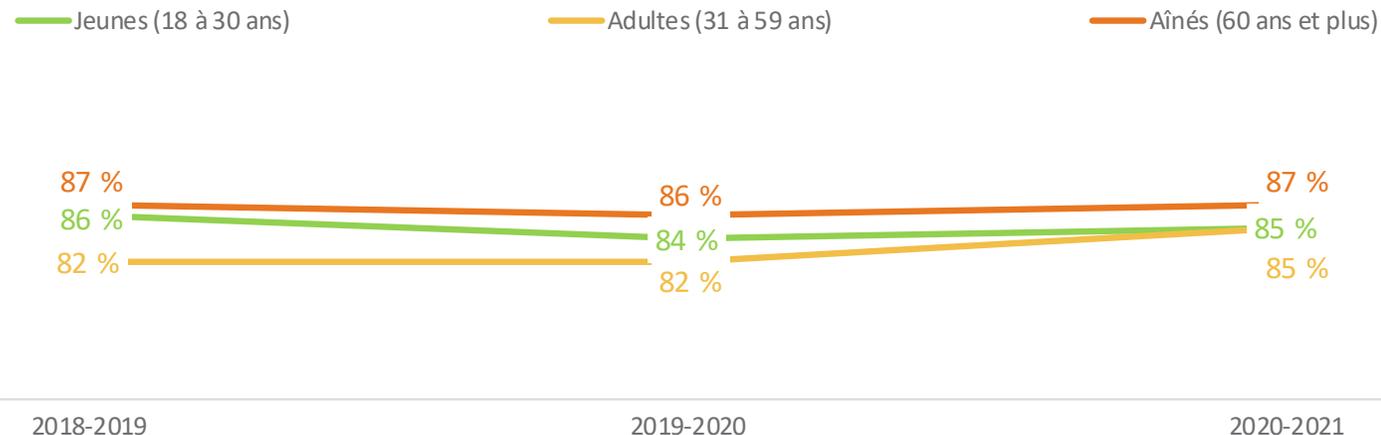
# Groupes de clients à risque : Milieux urbains, milieux ruraux et régions éloignées

- Par rapport à l'ensemble des clients, ceux vivant en milieu rural ont accordé des notes plus basses à la facilité à obtenir de l'aide sur leur demande quand ils en avaient besoin, tandis que ceux vivant en région éloignée ont donné des notes plus basses à la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service, à la serviabilité des représentants de eServiceCanada et à la certitude que la prestation de services s'était faite de façon à protéger leur santé et leur sécurité pendant la pandémie de COVID-19.

Changement dans les attributs de service	MILIEU URBAIN			MILIEU RURAL			RÉGION ÉLOIGNÉE		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Obtenir de l'aide pour votre demande quand vous en aviez besoin	66 %	S.O.	S.O.	61 %	S.O.	S.O.	68 %	S.O.	S.O.
Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service.	81 %	76 %	S.O.	75 %	75 %	S.O.	67 %	72 %	S.O.
Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables.	85 %	S.O.	S.O.	87 %	S.O.	S.O.	66 %	S.O.	S.O.
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19.	89 %	S.O.	S.O.	87 %	S.O.	S.O.	76 %	S.O.	S.O.

# Groupes de clients à risque : Jeunes et aînés

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale est resté constant chez les jeunes, les adultes et les aînés.
- Les aînés étaient moins satisfaits des services fournis par l'intermédiaire de eServiceCanada par rapport aux jeunes et aux clients adultes.
- Par rapport à 2019-2020, les adultes et les aînés étaient plus satisfaits des services fournis en ligne ou par l'entremise des centres d'appels spécialisés.

### JEUNES

### ADULTES

### AÎNÉS

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
En personne	88 %	86 %	91 %	87 %	86 %	82 %	83 %	84 %	88 %
En ligne	77 %	77 %	81 %	79 % ▲	72 %	80 %	78 % ▲	70 %	75 %
Centre d'appels spécialisé	76 %	67 %	63 %	69 % ▲	58 %	77 %	75 % ▲	63 %	80 %
1 800 O-Canada	79 %*	79 %	79 %	72 %	63 %	72 %	65 %	67 %	67 %
Mon dossier Service Canada	83 %	76 %	-	74 %	76 %	-	71 %	74 %	-
eServiceCanada	88 %*	S.O.	S.O.	83 %	S.O.	S.O.	72 %	S.O.	S.O.

# Groupes de clients à risque : Jeunes et aînés

- Les jeunes étaient plus susceptibles de donner des notes élevées que les adultes et les aînés au fait que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, à la facilité à obtenir de l'aide en général et à la serviabilité des représentants de eServiceCanada. Les aînés ont donné des notes plus basses à l'idée que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, à la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne et à l'idée que la prestation de services s'était faite de façon à protéger leur santé et leur sécurité pendant la pandémie de COVID-19.
- Comparativement à 2019-2020, tous les groupes ont donné des notes plus élevées à la serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés de Service Canada. Les aînés étaient plus susceptibles de convenir que le processus avait été facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne et ont donné des notes plus basses à la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne. Les adultes ont donné des notes plus élevées à l'efficacité globale, à la clarté du processus, à l'obtention d'information cohérente et à la rapidité du service. Les jeunes ont aussi donné des notes plus élevées à la clarté du processus, à la clarté du processus de résolution des problèmes et à la distance raisonnable à parcourir pour accéder au service.

Différences/changement dans les attributs de service	JEUNES			ADULTES			AÎNÉS		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	85 %	86 %	89 %	83 % ▲	79 %	80 %	70 % ▲	62 %	56 %
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes.	85 %	82 %	86 %	86 % ▲	80 %	82 %	83 %	85 %	84 %
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	81 % ▲	76 %	79 %	77 %	78 %	76 %	79 %	80 %	79 %
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	80 % ▲	71 %	76 %	81 % ▲	71 %	76 %	81 %	79 %	78 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	76 %	80 %	84 %	69 %	74 %	74 %	70 %	73 %	73 %
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.	88 % ▲	73 %	S.O.	81 % ▲	73 %	S.O.	88 % ▲	75 %	S.O.
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.	93 %	94 %	S.O.	92 %	91 %	S.O.	83 % ▼	91 %	S.O.
Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables.	95 %	S.O.	S.O.	80 %	S.O.	S.O.	81 %	S.O.	S.O.
Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service.	83 % ▲	70 %	S.O.	77 %	79 %	S.O.	75 %	78 %	S.O.
Vous avez obtenu de l'information cohérente.	82 %	81 %	81 %	86 % ▲	78 %	81 %	84 %	83 %	83 %
Le temps qu'il a fallu était raisonnable.	80 %	76 %	77 %	82 % ▲	74 %	72 %	82 %	83 %	81 %
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19.	91 %	S.O.	S.O.	89 %	S.O.	S.O.	83 %	S.O.	S.O.

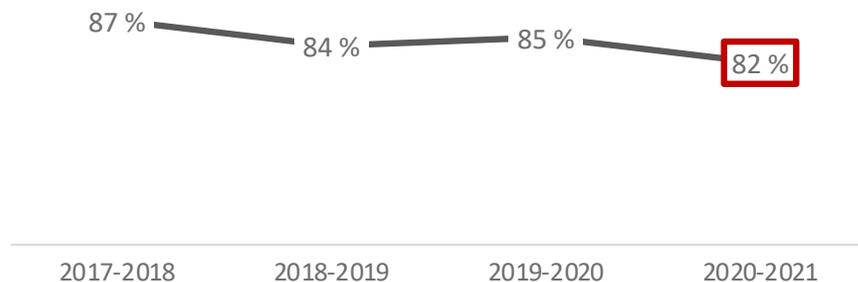
# Groupes de clients à risque : Jeunes et aînés

- Les jeunes étaient également plus susceptibles de donner des notes élevées que les adultes et les aînés à la capacité à trouver les renseignements requis (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable. Les aînés étaient plus susceptibles d'accorder des notes élevées à la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et à la facilité du suivi et des notes inférieures à la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande et à remplir le formulaire de demande.
- Comparativement à 2019-2020, les jeunes ont donné des notes plus élevées à la facilité à déterminer l'admissibilité, à la capacité à trouver les renseignements requis (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable, à la facilité à remplir le formulaire de demande et la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable. Les adultes ont donné des notes plus élevées pour la facilité à rassembler les renseignements requis pour la demande et la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable et des notes plus faibles à la facilité du suivi. Les aînés ont donné des notes élevées à la facilité à comprendre les exigences de la demande.

Différences/changement dans les attributs de service	JEUNES			ADULTES			ÂÎNÉS		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	77 % ▲	68 %	S.O.	76 %	71 %	S.O.	75 %	78 %	S.O.
Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable	83 % ▲	74 %	S.O.	77 %	74 %	S.O.	74 %	77 %	S.O.
Comprendre les exigences de la demande	84 %	80 %	87 %	83 %	81 %	85 %	82 % ▲	78 %	86 %
Réunir les renseignements requis pour la demande	84 %	80 %	S.O.	83 % ▲	77 %	S.O.	78 %	80 %	S.O.
Remplir le formulaire de demande	86 % ▲	77 %	S.O.	84 %	82 %	S.O.	81 %	81 %	S.O.
Certitude que votre demande sera traitée dans un délai raisonnable	64 % ▲	56 %	S.O.	67 % ▲	61 %	S.O.	74 %	74 %	S.O.
Facilité à effectuer un suivi	62 %	54 %	S.O.	58 %	60 %	S.O.	71 %	70 %	S.O.
Facilité d'inscription à MDSC	69 %	73 %	S.O.	62 % ▼	74 %	S.O.	59 %	57 %	S.O.

# Groupes de clients à risque : Peu versés en informatique

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction des clients peu versés en informatique était plus faible que celui de l'ensemble des clients.
- Les clients peu versés en informatique étaient moins satisfaits de la qualité du service fourni en personne que l'ensemble des clients.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
En personne	79 %	85 %	86 %	91 %
En ligne	74 %	67 %	76 %	74 %
Centre d'appels spécialisé	74 %	70 %	68 %	83 %
1 800 O-Canada	75 %*	69 %	68 %	S.O.
Mon dossier Service Canada	68 %	74 %	S.O.	S.O.
eServiceCanada	73 %	S.O.	S.O.	S.O.

  Statistiquement plus élevé que le total
 ▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente  
  Statistiquement moins élevé que le total

Les clients peu versés en informatique étaient définis comme des répondants qui n'utilisaient que « rarement », voire « jamais » des services en ligne, comme les services bancaires, ni ne magasinait ou ne payaient leurs factures en ligne. Clients peu versés en informatique n = 858.  
 \*échantillon de petite taille, interpréter ces données avec circonspection.

# Groupes de clients à risque : Peu versés en informatique

- Les clients peu versés en informatique ont accordé des notes inférieures à celles de l'ensemble des clients en ce qui concerne le fait que le processus ait été facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, la facilité à rassembler les renseignements requis pour la demande, la facilité à trouver les renseignements à fournir, la facilité à déterminer les étapes de présentation d'une demande, la facilité à remplir le formulaire de demande, la facilité à comprendre les exigences de la demande, la facilité à déterminer l'admissibilité et l'efficacité globale. Ils ont accordé des notes plus élevées à la facilité du suivi.
- Par rapport à 2019-2020, les clients peu versés en informatique ont donné des notes plus élevées à l'idée que le processus avait été facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, à la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et à l'obtention d'information cohérente. Ils ont accordé des notes plus basses à la facilité à trouver les renseignements à fournir dans leur demande et à l'efficacité globale.

Écart/changement le plus important dans les attributs de service (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	%	ÉCART
Facilité à effectuer un suivi	73 %	+10 pt
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus	62 % ▲	-18 pt
Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande pour le programme	74 %	-8 pt
Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le programme	70 % ▼	-7 pt
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	70 %	-7 pt
Facilité à remplir le formulaire de demande	77 %	-7 pt
Comprendre les exigences de la demande	76 %	-7 pt
Facilité à déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale	70 %	-6 pt
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes	79 % ▼	-6 pt
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables	88 % ▲	-3 pt
Vous avez obtenu de l'information cohérente	82 % ▲	-2 pt

  Statistiquement plus élevé que le total
 ▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

  Statistiquement moins élevé que le total

# Groupes de clients à risque : Clients sans appareil ou possédant uniquement un téléphone portable

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



Sans appareil



Téléphone portable seulement



- Le taux de satisfaction globale était plus faible chez les clients sans appareil et constant chez ceux qui ne possédaient qu'un téléphone portable, par rapport à l'ensemble de la clientèle.
- Les clients sans appareil étaient moins satisfaits de la qualité du service fourni en personne. Ils étaient plus satisfaits du service fourni en ligne que lors de la vague précédente.

2018-2019

2019-2020

2020-2021

### SANS APPAREIL

### PORTABLE SEULEMENT

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	SANS APPAREIL			PORTABLE SEULEMENT		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
En personne	75 %*	81 %	85 %	85 %	90 %	85 %
En ligne	75 %* ▲	44 %	62 %	71 %	63 %	84 %
Centre d'appels spécialisé	70 %*	71 %	79 %	77 %	67 %	77 %
1 800 O-Canada	85 %**	77 %	71 %	66 %*	54 %	73 %
Mon dossier Service Canada	73 %**	56 %	-	78 %*	95 %	-
eServiceCanada	85 %**	S.O.	S.O.	86 %*	S.O.	S.O.



Statistiquement plus élevé que le total



Statistiquement moins élevé que le total



Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Groupes de clients à risque : Clients sans appareil ou possédant uniquement un téléphone portable

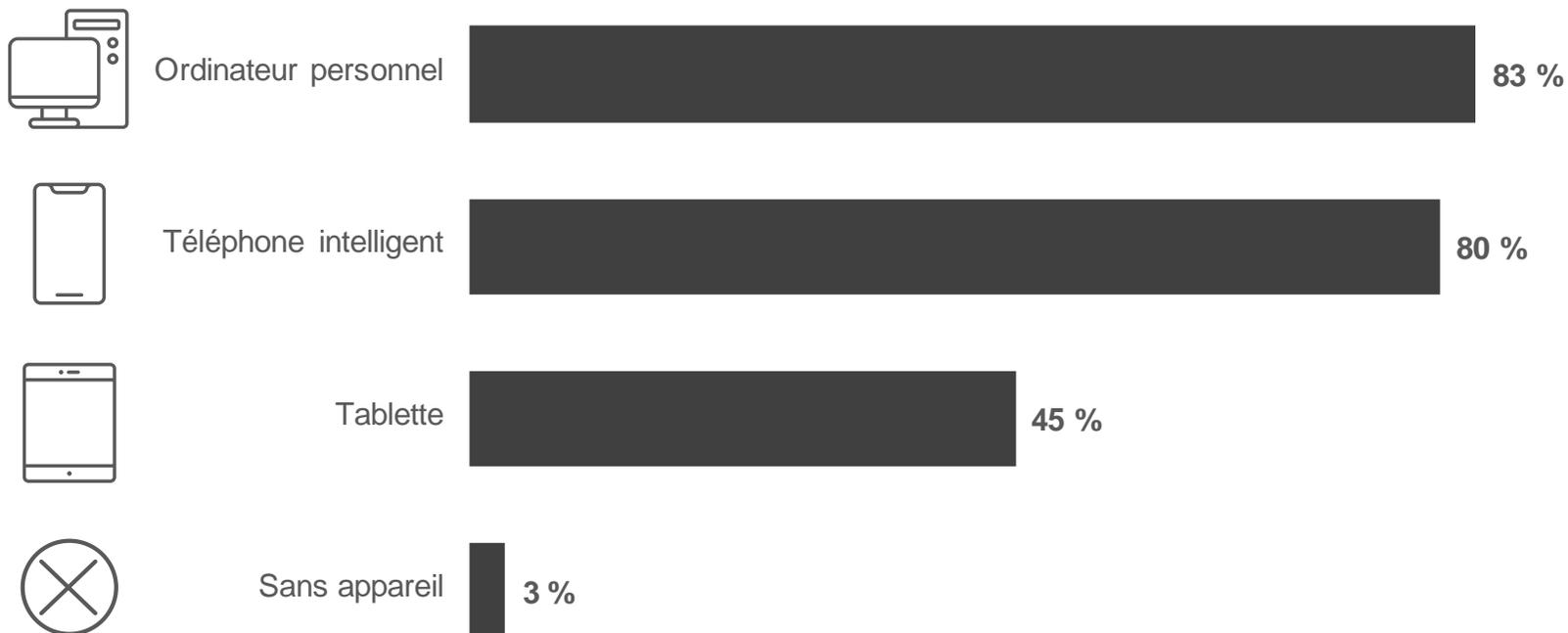
- Les clients sans appareil et ceux qui ne possédaient qu'un téléphone portable ont donné des notes plus basses par rapport à l'ensemble des clients à la plupart des attributs de service. Les écarts les plus importants pour les clients sans appareil concernaient le processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, la facilité à se renseigner sur le programme et la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande. Les écarts les plus importants pour les clients ne possédant qu'un téléphone portable concernaient le processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, la facilité à se renseigner sur le programme, la facilité à déterminer les étapes de présentation d'une demande et la facilité à trouver les renseignements requis pour la demande.
- Par rapport à 2019-2020, les clients sans appareil ont donné des notes inférieures à plusieurs attributs de service, notamment la facilité globale à présenter une demande, la facilité à obtenir de l'aide en général et la rapidité du service. Les clients qui ne possédaient qu'un téléphone portable ont accordé des notes plus élevées à la facilité à comprendre les renseignements sur le programme et à remplir le formulaire de demande et à la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés. Ils ont donné des notes plus basses à la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et à la rapidité du service.

Écart/changement le plus important dans les attributs de service (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	SANS APPAREIL		PORTABLE SEULEMENT	
	%	ÉCART	%	ÉCART
Se renseigner sur le programme	56 %	-22 pt	63 %	-15 pt
Comprendre les renseignements sur le programme	60 %	-18 pt	73 % ▲	-5 pt
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	62 %	-15 pt	62 %	-15 pt
Déterminer les renseignements dont vous avez besoin pour présenter une demande pour le programme	56 % ▼	-21 pt	63 %	-14 pt
Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable.	75 %	-8 pt	77 % ▼	-6 pt
Comprendre les exigences de la demande	73 %	-10 pt	75 %	-8 pt
Réunir les renseignements dont vous avez besoin pour présenter votre demande pour le programme	73 %	-9 pt	78 %	-4 pt
Remplir le formulaire de demande	69 %	-15 pt	78 % ▲	-6 pt
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes.	70 % ▼	-15 pt	80 %	-5 pt
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	40 % ▼	-40 pt	69 %	-11 pt
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	71 % ▼	-10 pt	74 %	-7 pt
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.	76 % ▼	-9 pt	90 % ▲	+5 pt
Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.	79 %	-12 pt	88 %	-3 pt
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.	89 % ▼	-6 pt	91 %	-4 pt
Le temps qu'il a fallu était raisonnable.	74 % ▼	-7 pt	76 % ▼	-5 pt
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	76 % ▼	-3 pt	75 %	-4 pt
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	71 % ▼	-	76 %	+5 pt
Dans l'ensemble, il était facile pour vous de faire une demande.	79 % ▼	-7 pt	79 %	-7 pt
La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19.	80 %	-8 pt	86 %	-2 pt
Réception d'information cohérente	80 %	-4 pt	77 %	-7 pt

# Accès au service par téléphone portable

- Dans tout l'échantillon de clients, 83 % ont dit avoir accès à un ordinateur personnel ou en posséder un, et 80 % ont dit avoir accès à un téléphone intelligent ou en posséder un. Un peu moins de la moitié des clients (45 %) ont affirmé avoir accès à une tablette ou en posséder une.
- Seulement 3 % des clients n'avaient accès à aucun appareil.

## % A accès à un appareil ou en possède un

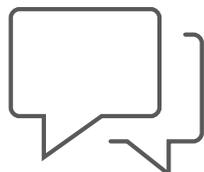


Base : tous les répondants (n = 4 200)

Q39d. Parmi les appareils suivants, auxquels [S'IL NE S'AGIT PAS D'UN RÉPONDANT PAR PROCURATION : avez-vous accès ou lesquels possédez-vous]/ [INSÉRER EN CAS DE RÉPONDANT PAR PROCURATION : est-ce que [INSÉRER LE NOM DU CLIENT DU DOSSIER]] a-t-il/elle accès ou lesquels possède-t-il/elle? (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)

# Groupes de clients à risque : Barrière linguistique

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)

**55 %**   
2020-2021

## Satisfaction à l'égard des modes de prestation 2020-2021

En personne	55 %*
En ligne	44 %
Centre d'appels spécialisé	32 %*
1 800 O-Canada	31 %*
Mon dossier Service Canada	42 %*
eServiceCanada	53 %*

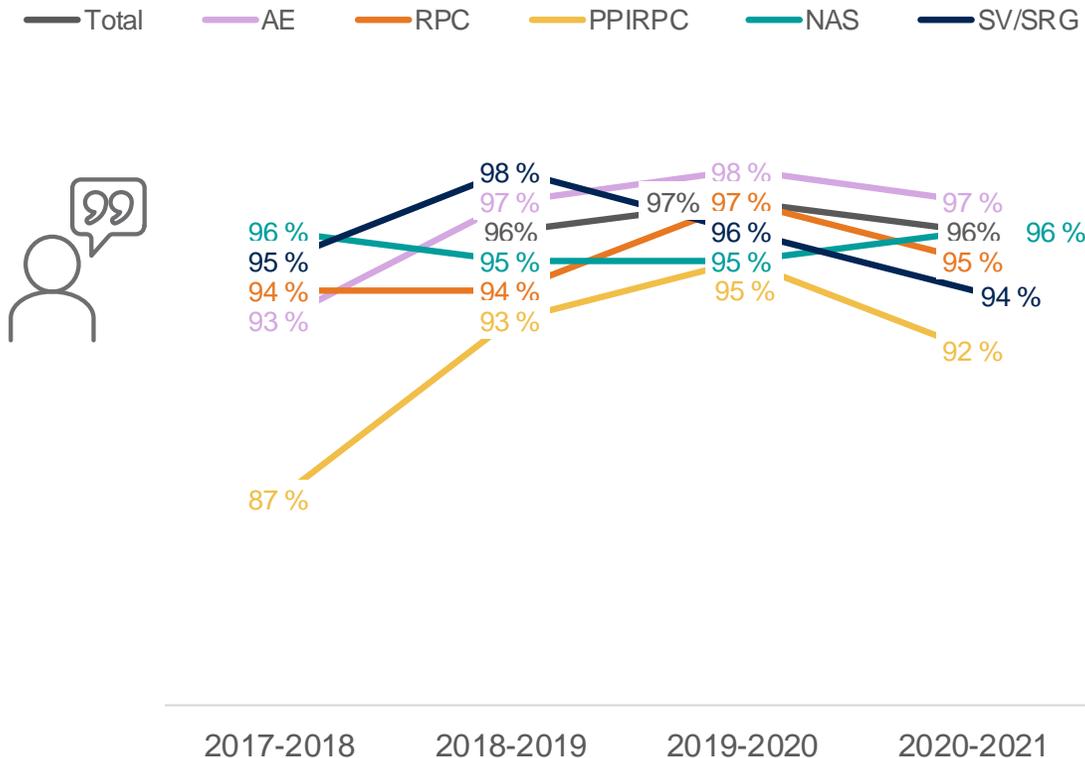
- Le taux de satisfaction globale était plus faible chez les clients se heurtant à une barrière linguistique par rapport à l'ensemble de la clientèle.
- Les clients se heurtant à une barrière linguistique ont fourni des notes plus faibles pour la qualité du service fourni par tous les modes de prestation et pour tous les attributs de service.
- Les écarts les plus importants observés dans les attributs de service 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, la facilité à obtenir de l'aide en général, la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés, l'efficacité globale et le processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne.

Écart le plus important concernant les attributs de service (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	%	ÉCART
Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada	42 %	-46 pt
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.	35 %	-42 pt
Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	40 %	-41 pt
Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.	39 %	-40 pt
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	32 %	-39 pt
Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.	47 %	-38 pt
Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes.	48 %	-37 pt
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	43 %	-37 pt

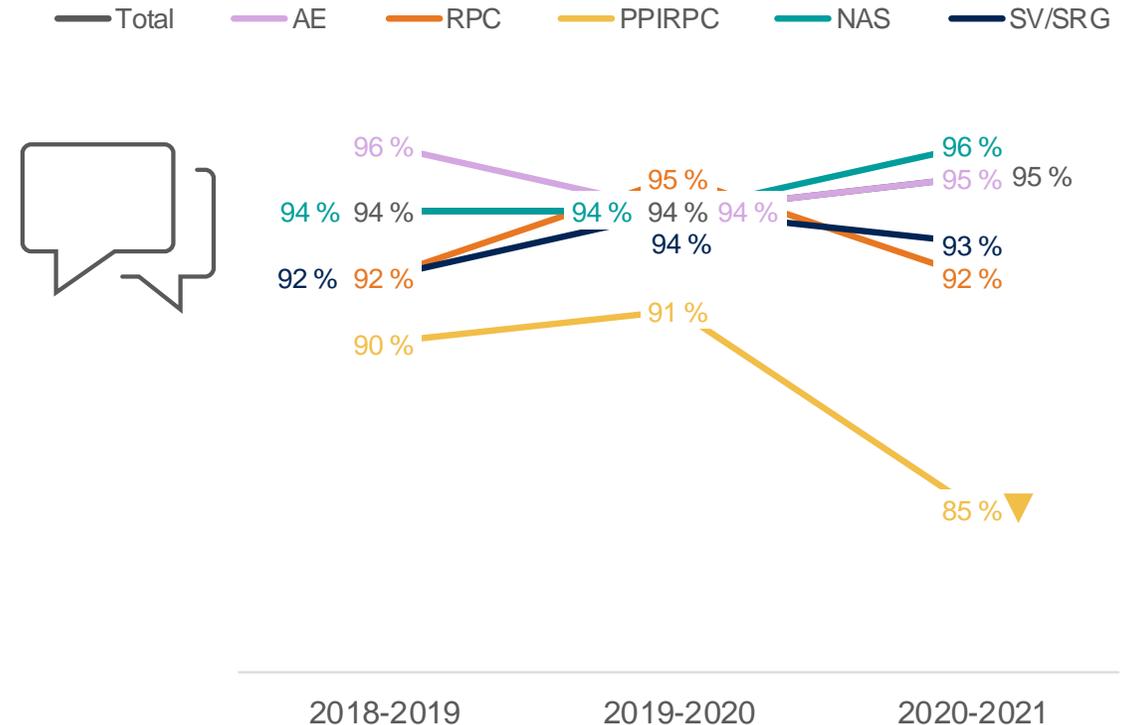
# Prestation de services dans la langue de choix du client

- Presque tous les clients 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, et qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien.
- L'assentiment global est resté le même par rapport à 2019-2020. Toutefois, moins de clients du PPIRPC que lors de la vague précédente ont convenu qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien.

## On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français) (% notes de 4 ou 5)

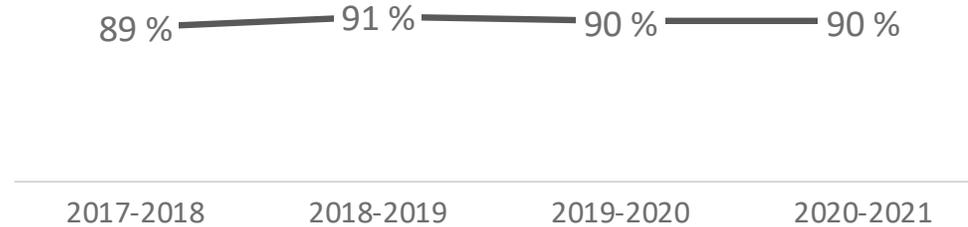


## Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien (% notes de 4 ou 5)



# Groupes de clients à risque : Communautés de langue officielle en situation minoritaire

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



- Le taux de satisfaction globale des clients de CLOSM est resté constant par rapport à celui de l'ensemble des clients. Plus de neuf clients de CLOSM sur dix ont reçu le service dans la langue officielle de leur choix (en français ou en anglais), un taux inférieur à celui de l'ensemble des clients.
- Par rapport à l'ensemble des clients, ceux de CLOSM ont donné des notes plus faibles à la qualité du service fourni par eServiceCanada.
- Ils ont toutefois donné des notes plus élevées que l'ensemble des clients à la rapidité du service et à la nécessité d'avoir à expliquer sa situation une seule fois plus particulièrement, et des notes plus basses à la serviabilité des représentants de eServiceCanada. Comparativement à 2019-2020, les clients de CLOSM ont donné des notes plus basses à la confiance qu'ils accordent au processus de résolution des problèmes et à la facilité à obtenir de l'aide en général.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	2020-2021	2019-2020	2018-2019	Écart/changement le plus important dans les attributs de service (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	%	ÉCART
En personne	88 %*	89 %	93 %	Le temps qu'il a fallu était raisonnable	91 %	+10 pt
En ligne	83 %	83 %	87 %	Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois.	86 %	+9 pt
Centre d'appels spécialisé	68 %*	82 %	78 %	La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	88 %	+8 pt
1 800 O-Canada	77 %**	78 %	58 %	Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes	93 %	+8 pt
Mon dossier Service Canada	88 %*	89 %	-	Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.	88 %	+7 pt
eServiceCanada	47 %**	S.O.	S.O.	Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés.	92 %	+5 pt
				Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.	82 % ▼	+5 pt
				Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	74 % ▼	+3 pt
				Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables	69 %	-16 pt

## On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français) (% de répondants en accord)



# Groupes de clients à risque : Nouveaux arrivants (arrivés au cours des 3 dernières années)

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)



93 % — 94 % — **93 %**

2018-2019

2019-2020

2020-2021

- La satisfaction globale des nouveaux arrivants est restée supérieure à celle de l'ensemble des clients, un résultat constant par rapport à l'année dernière.
- Les nouveaux arrivants étaient plus satisfaits du service reçu en personne, en ligne et par l'entremise des centres d'appels spécialisés que l'ensemble des clients. La satisfaction à l'égard du service fourni en personne a augmenté depuis l'année dernière.

Satisfaction à l'égard des modes de prestation	2020-2021	2019-2020	2018-2019
En personne	<b>95 %</b> ▲	88 %	96 %
En ligne	<b>89 %</b>	86 %	85 %
Centre d'appels spécialisé	<b>87 %*</b>	77 %	63 %
1 800 O-Canada	<b>94 %**</b>	83 %	79 %
Mon dossier Service Canada	<b>84 %*</b>	69 %	S.O.
eServiceCanada	<b>92 %*</b>	S.O.	S.O.

# Groupes de clients à risque : Nouveaux arrivants (arrivés au cours des 3 dernières années)

- Les nouveaux arrivants étaient également plus susceptibles de donner des notes élevées à plusieurs attributs de service. Les écarts les plus importants concernaient la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, la facilité à obtenir de l'aide en général, la nécessité d'avoir à expliquer sa situation une seule fois, la facilité à se renseigner sur le programme, la facilité du suivi et la capacité de trouver les renseignements requis (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable.
- Comparativement à 2019-2020, les nouveaux arrivants étaient plus susceptibles de donner des notes plus élevées pour la facilité à se renseigner sur le programme, la capacité de trouver les renseignements requis (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable, la facilité à comprendre les exigences de la demande et la facilité à remplir le formulaire de demande.

Écart/changement le plus important dans les attributs de service (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	%	ÉCART
Obtenir de l'aide pour votre demande quand vous en aviez besoin	82 %	+17 pt
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	86 %	+15 pt
Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation une seule fois.	90 %	+13 pt
Facilité à se renseigner sur le programme	91 % ▲	+13 pt
Facilité à effectuer un suivi	76 %	+13 pt
Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable	89 % ▲	+11 pt
Comprendre les exigences de la demande	92 % ▲	-7 pt
Remplir le formulaire de demande	93 % ▲	+15 pt

# Groupes de clients de l'expérience client : Groupes de clients à risque, par mode

Satisfaction par rapport aux modes de prestation de services (% notes de 4 ou 5)

Proportion de clients faisant partie des groupes à risque

	En personne		Canada.ca		Centres d'appels spécialisés		1 800 O-Canada		MDSC		eService Canada	
	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021	2019-2020
Jeunes (de 18 à 30 ans)  31 %	88 %	86 %	77 %	77 %	76 %	67 %	79 %*	79 %	83 %	76 %	88 %*	S.O.
Aînés (60 ans et plus)  29 %	83 %	84 %	▲ 78 %	70 %	▲ 75 %	63 %	65 %	67 %	71 %	74 %	72 %	S.O.
CLOSM  5 %	88 %*	89 %	83 %	83 %	68 %*	82 %	77 %**	78 %	88 %*	89 %	47 %**	S.O.
Non anglophones ou francophones  3 %	99 %*	91 %	83 %*	80 %	96 %**	80 %	78 %**	82 %	86 %**	67 %	91 %**	S.O.
Études secondaires ou moins  31 % ▼	80 %	88 %	▲ 79 %	74 %	▲ 74 %	64 %	80 %	73 %	78 %	77 %	83 %	S.O.
Autochtones  9 %	77 %	84 %	73 %	65 %	73 %	63 %	▲ 83 %*	52 %	73 %	76 %	87 %*	S.O.
Clients handicapés  8 % ▼	67 %	80 %	▼ 62 %	73 %	60 %	66 %	▼ 48 %*	70 %	56 %	69 %	71 %	S.O.
Région éloignée  2 %	82 %	89 %	74 %	76 %	72 %*	71 %	80 %**	74 %	▼ 68 %*	89 %	73 %*	S.O.
Milieu urbain  62 % ▲	89 %	85 %	▲ 79 %	73 %	▲ 72 %	62 %	71 %	71 %	75 %	73 %	84 %	S.O.
Milieu rural  35 % ▼	80 %	87 %	77 %	73 %	▲ 73 %	60 %	74 %	65 %	74 %	77 %	80 %	S.O.
Peu versés en informatique  13 %	79 %	85 %	74 %	67 %	74 %	70 %	75 %*	69 %	68 %	74 %	73 %	S.O.
Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  14 % ▲	95 %	88 %	89 %	86 %	87 %*	77 %	94 %**	83 %	84 %*	69 %	92 %*	S.O.
Barrière linguistique  5 %	55 %*	-	44 %	-	32 %*	-	31 %*	-	42 %*	-	53 %*	-
Téléphone portable seulement  9 %	85 %	90 %	71 %	63 %	77 %	67 %	66 %*	54 %	78 %*	95 %	86 %*	S.O.
Sans appareil  3 %	75 %*	81 %	▲ 75 %*	44 %	70 %*	71 %	85 %**	77 %	73 %**	56 %	85 %**	S.O.
Clients ayant des limitations  48 %	82 %	80 %	71 %	70 %	▲ 68 %	61 %	▲ 72 %	55 %	69 %	65 %	83 %	S.O.
Personnes racisées  35 %	92 %	-	85 %	-	80 %	-	82 %	-	81 %	-	88 %	-

# Groupes de clients à risque : Clients racisés et clients noirs

## Satisfaction globale (% notes de 4 ou 5)

89 %

2020-2021

Clients racisés

87 %

2020-2021

Clients noirs

- Le taux de satisfaction globale et la confiance envers Service Canada chez les clients racisés étaient plus élevés que ceux de l'ensemble des clients. Les clients racisés avaient aussi un taux de satisfaction plus élevé pour le service fourni en personne, en ligne et par l'intermédiaire des centres d'appels spécialisés. La satisfaction globale, la confiance et la satisfaction à l'égard des modes de prestation chez les clients s'identifiant comme « Noirs » étaient comparables à celles de l'ensemble des clients.
- Les clients racisés étaient plus susceptibles d'accorder des notes élevées à la facilité à obtenir de l'aide en général, à la facilité à obtenir de l'aide sur la demande, au processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, à la facilité à se renseigner sur le programme, à la confiance envers la résolution de problèmes, à la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, à la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et à la capacité de trouver les renseignements requis (pendant la prise de renseignements) dans un délai raisonnable.

	2020-2021	
	Clients racisés	Clients noirs
Confiance (% notes de 4 ou 5)	90 %	84 %
<b>Satisfaction à l'égard des modes de prestation</b>		
En personne	92 %	89 %*
En ligne	85 %	81 %
Centre d'appels spécialisé	80 %	75 %*
1 800 O-Canada	82 %	82 %**
Mon dossier Service Canada	81 %	57 %**
eServiceCanada	88 %	85 %

Clients racisés n = 947

S'identifiant comme Noir n = 188

\*échantillon de petite taille, \*\*échantillon de très petite taille, interpréter ces données avec circonspection.

Écart le plus important concernant les attributs de service pour les clients racisés (% notes de 4 ou 5 par rapport au TOTAL)	%	ÉCART
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.	81 %	+10 pt
Obtenir de l'aide pour votre demande quand vous en aviez besoin	75 %	+10 pt
Facilité d'inscription à MDSC	73 %	+10 pt
La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus.	87 %	+7 pt
Facilité à se renseigner sur le programme	85 %	+7 pt
Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.	83 %	+6 pt
Compréhension des renseignements sur le programme	84 %	+6 pt
Facilité à trouver les étapes pour présenter une demande	83 %	+6 pt
Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable	84 %	+6 pt

# Conclusions

# Conclusions (1/3)



**Les clients étaient deux fois plus susceptibles d'avoir utilisé le libre-service que l'an dernier, avant la pandémie, tandis qu'ils étaient deux fois moins nombreux à avoir eu recours au service en personne. Le taux d'utilisation du libre-service chez les clients de l'AE et de la SV/du SRG était plus élevé, ce qui explique l'augmentation globale.**

- Dans l'ensemble, les clients étaient plus susceptibles qu'avant la pandémie d'opter pour le libre-service à l'étape de la présentation ou du suivi d'une demande. Si l'on compare aux résultats obtenus avant la pandémie, les autres changements sont la hausse de l'utilisation du libre-service assisté aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et de l'utilisation du courrier seulement et de l'inscription automatique à l'étape de la présentation d'une demande. L'utilisation du mode de prestation en personne a diminué à toutes les étapes du parcours client.
- Cette année, les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'opter pour le libre-service à l'étape de la présentation ou du suivi d'une demande, et les clients de la SV/du SRG, à l'étape de la présentation d'une demande. L'utilisation du libre-service assisté a augmenté chez les clients de l'AE aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, et chez les clients de la SV/du SRG à l'étape du suivi. L'utilisation du courrier seulement a augmenté chez les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC.
- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'être satisfaits de l'efficacité du parcours client, notamment de la rapidité du service, de la clarté du processus et de la certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable. Même si les clients de la SV/du SRG étaient satisfaits de ce dernier aspect, ils ont indiqué plus d'insatisfaction quant à la facilité du processus de demande et à la serviabilité du personnel assurant le service en personne. Par rapport aux années précédentes, les clients du RPC ont donné des notes inférieures aux aspects liés à l'efficacité et à la facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada.

**La grande majorité des clients sont d'accord pour dire que la possibilité d'effectuer des étapes en ligne facilite le processus. L'utilisation de MDSC a augmenté et la satisfaction à son égard demeure élevée. L'inscription à MDSC reste difficile pour les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG, lesquels sont moins susceptibles d'utiliser le service.**

- Des progrès continuent d'être réalisés pour améliorer la facilité à effectuer des démarches en ligne. Les clients de l'AE et de la SV/du SRG sont plus à l'aise à le faire que l'année dernière, tandis que les clients du RPC et du PPIRPC le sont de plus en plus, leur proportion augmentant de façon constante depuis la vague de référence.
- La vaste majorité des clients de l'AE et du RPC ont utilisé MDSC, tandis que peu de clients du PPIRPC et de la SV/du SRG l'ont fait. L'utilisation du service a augmenté pour tous les programmes, sauf pour l'AE, où cela est resté stable. Il convient de noter que peu d'utilisateurs de MDSC ont utilisé le clavardage.
- La grande majorité des clients qui ont utilisé MDSC ont été satisfaits de leur expérience. Toutefois, le taux de satisfaction était nettement plus faible chez les clients du PPIRPC, les clients ayant des limitations (obstacles à l'accès aux services), les clients handicapés ou ceux qui se heurtent à une barrière linguistique.

# Conclusions (2/3)



**Malgré les changements considérables survenus dans l'environnement de service en raison de la pandémie de COVID-19 et les changements subséquents dans l'utilisation des modes de prestation, la clientèle de Service Canada demeure très satisfaite de l'expérience de service (86 %), estime que le processus est simple (86 %) et efficace (85 %), et exprime un haut degré de confiance (84 %).**

- Par rapport à l'année dernière, l'efficacité (85 % comparativement à 82 %) et la rapidité du service (83 % comparativement à 77 %) ont augmenté, ce qui contribue à une hausse globale de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service (86 % comparativement à 84 %). Des améliorations ont également été apportées pour assurer la clarté du processus et pour que les clients reçoivent de l'information cohérente.
- Pour maintenir ou augmenter le taux de satisfaction, il faudrait préserver les notes élevées accordées à l'efficacité, à la rapidité du service et au rendement des modes de prestation, et améliorer la facilité du suivi, car ce sont ces domaines qui influencent le plus la perception des clients à l'égard de leur expérience. La facilité à obtenir de l'aide est aussi un domaine à améliorer et l'une des seules mesures où les perceptions ont diminué depuis l'an dernier. De plus, les notes accordées à la nouvelle mesure relative au fait d'obtenir de l'aide pour une demande étaient beaucoup plus faibles que celles des autres domaines.

**La hausse globale de la satisfaction est attribuable à une augmentation de celle-ci chez les clients de l'AE et à l'amélioration de la qualité du service offert en ligne, par l'entremise des centres d'appels spécialisés et du service 1 800 O-Canada.**

- 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, affiche un taux élevé de satisfaction.
- Le programme de NAS a continué à recevoir les meilleures notes, tandis que les plus basses étaient accordées au PPIRPC.

**Les meilleures notes accordées par les clients de Service Canada concernent la serviabilité du personnel (en personne, 1 800 O-Canada, centre d'appels spécialisé et eServiceCanada), la confiance à l'égard de la sécurité de l'information, la facilité du processus et son efficacité.**

**Les plus grandes possibilités d'amélioration de la satisfaction ont trait à ce qui suit :**

- Faire en sorte qu'il soit plus facile pour les clients de suivre l'état de leur demande avant de recevoir une décision.
- Fournir plus de précisions sur la façon d'obtenir de l'aide en cas de besoin, en particulier pendant l'étape de la présentation d'une demande.

# Conclusions (3/3)



**Il était encore difficile pour les clients d'obtenir de l'aide en général, notamment lorsqu'ils remplissaient une demande.**

- Malgré l'amélioration de la qualité du service et de la serviabilité du personnel des centres d'appels de Service Canada et de la ligne 1 800 O-Canada, les clients ont accordé des notes moins élevées que l'an dernier à la facilité à obtenir de l'aide pour leur demande en cas de besoin et à la facilité à obtenir de l'aide en général.
- Pour améliorer la satisfaction, il est important de trouver des moyens de communiquer clairement aux clients les façons dont ils peuvent obtenir de l'aide, en particulier aux clients qui utilisent les modes de prestation en ligne.

**Les résultats montrent que les groupes des clients les plus à risque ont continué d'accorder des notes élevées à l'expérience de service, en particulier les nouveaux arrivants et les clients racisés, qui affichaient un taux de satisfaction supérieur à celui de l'ensemble des clients.**

- La satisfaction des clients vivant en milieu rural a augmenté par rapport à 2019-2020.
- Si la satisfaction était plus élevée pour la majorité des groupes à risque, elle était plus faible parmi les clients se heurtant à une barrière linguistique, les clients handicapés, ceux qui se heurtent à 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. Fait à noter, 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.

**Afin de contribuer à améliorer la satisfaction des groupes de clients à risque, il convient de chercher à améliorer la clarté quant à la façon d'obtenir de l'aide au besoin et la clarté des renseignements disponibles en ligne.**

- Comme pour l'ensemble des clients, si la facilité à obtenir de l'aide en général est accrue, cela contribuera à améliorer l'expérience client de ces groupes.
- Il sera également important d'accroître la facilité à se renseigner sur les programmes et à comprendre l'information fournie sur le site Web du gouvernement du Canada, ce qui reste un défi majeur pour ces groupes.

# Données démographiques

# Données démographiques

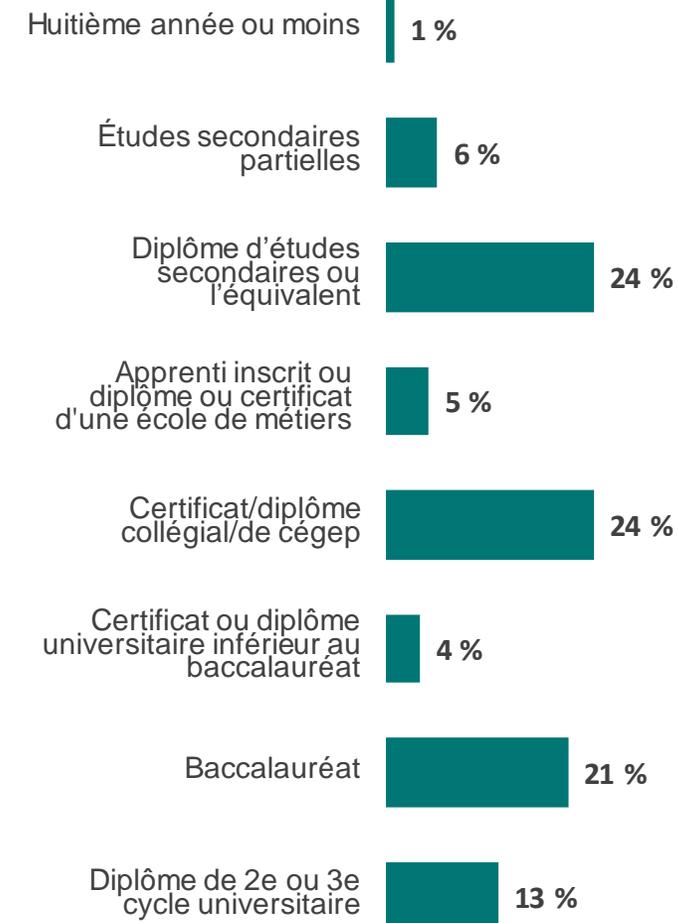
## SEXE



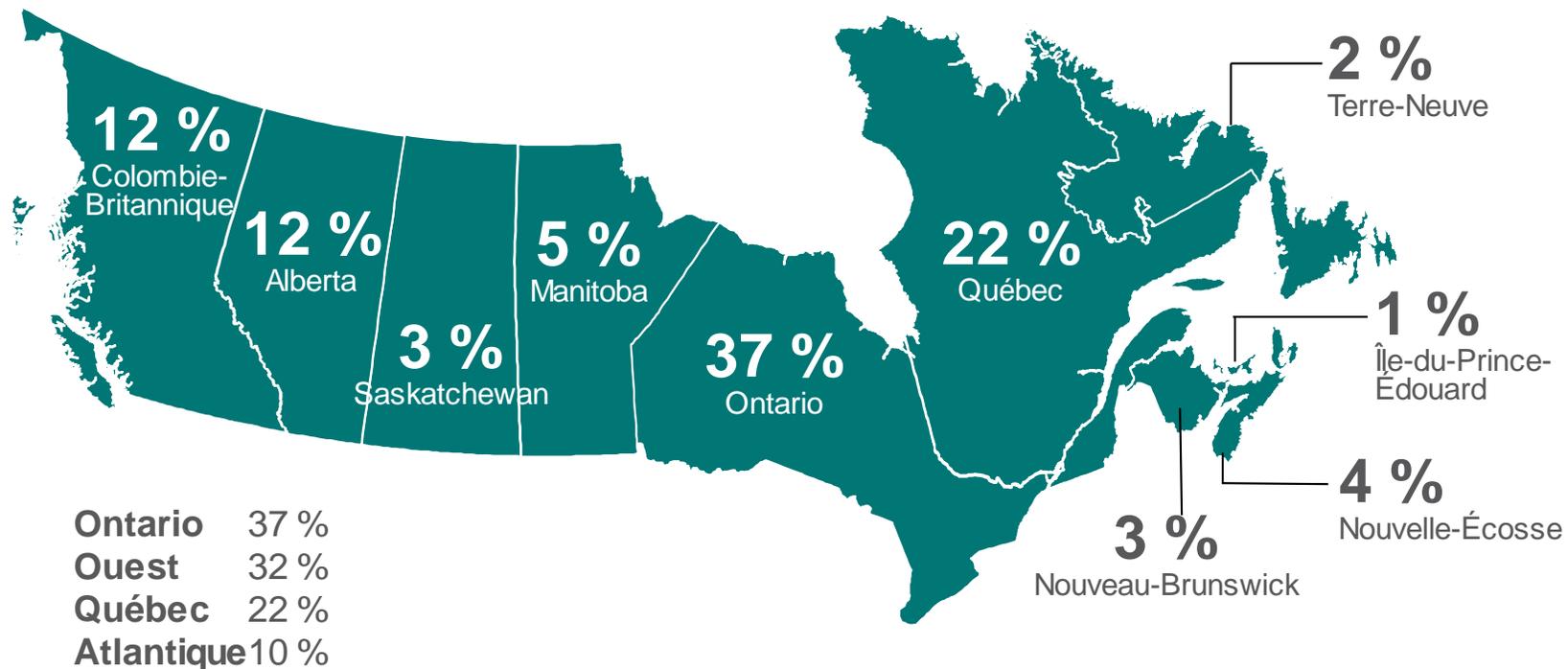
## ÂGE



## ÉTUDES

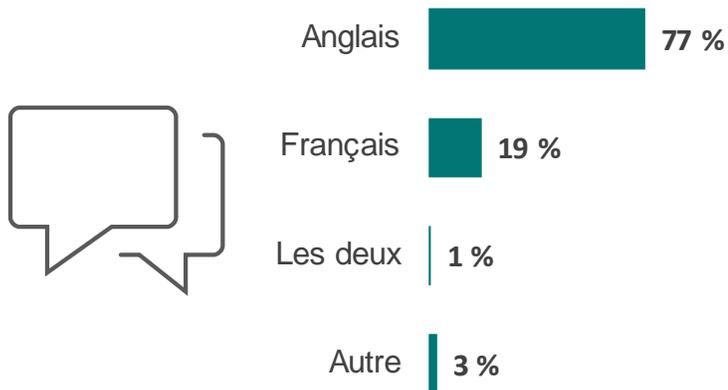


## PROVINCE/RÉGION

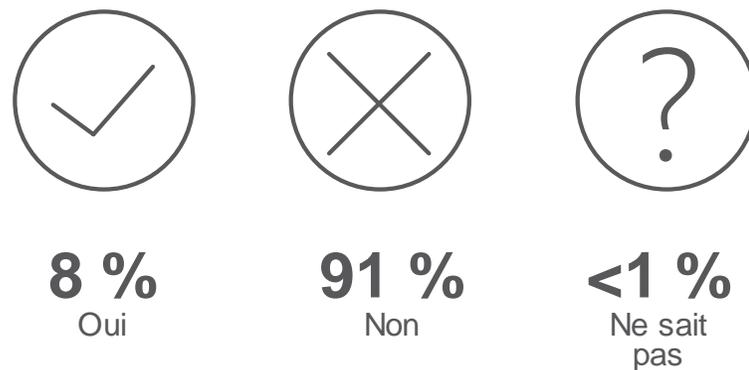


# Données démographiques

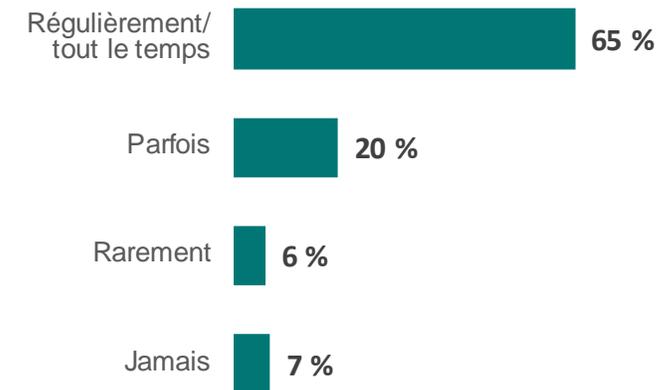
## PRÉFÉRENCE LINGUISTIQUE



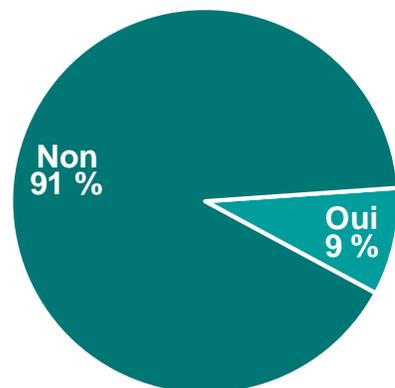
## S'IDENTIFIANT COMME PERSONNE HANDICAPÉE



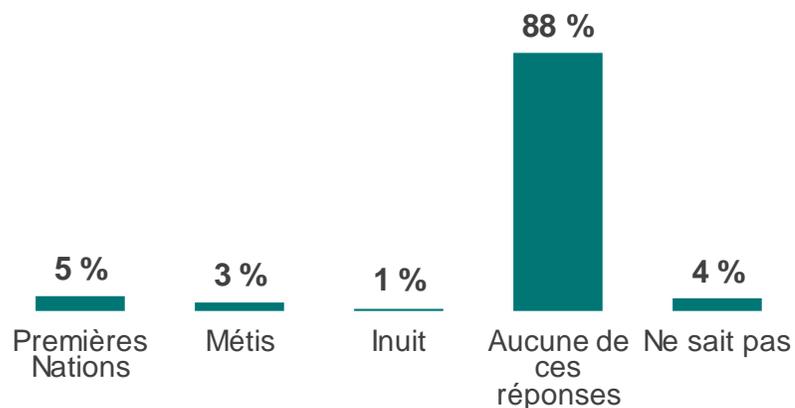
## UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE



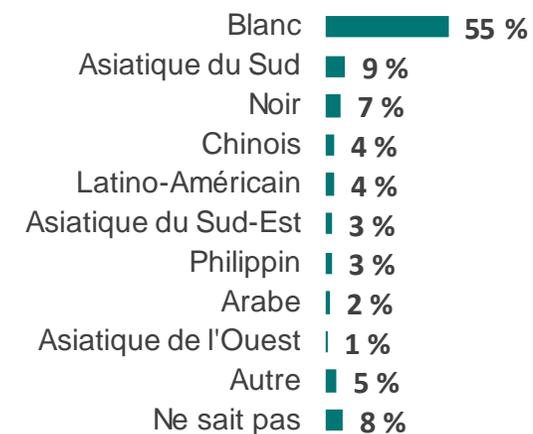
## S'IDENTIFIANT COMME AUTOCHTONE



## GROUPES AUTOCHTONES



## GROUPE RACIAL/CULTUREL



# Annexe A

## DÉTAILS SUR LA MÉTHODOLOGIE

# Résultat des appels

- On a fait jusqu'à sept tentatives d'appel pour joindre un répondant donné. Le taux de réponse global atteint est de 16 %, un taux élevé par rapport à la moyenne du secteur. Le taux de réponse est plus élevé qu'en 2019-2020 (12 %) et le même que celui de 2018-2019 (16 %). Les résultats finaux sont les suivants.

RÉSULTAT DES APPELS	NOMBRE D'APPELS DANS LA CATÉGORIE
Rappels	2 625
Entrevues effectuées en entier	4 200
Exclusions	590
Barrières linguistiques	520
Pas de réponse	10 122
Pas en service (hors du champ d'application)	2 774
Dépassement de la limite	12
Refus	8 523
Interruptions	950
<b>TOTAL DES APPELS (dans le champ d'application)</b>	<b>30 316</b>
<b>TOTAL DES RÉPONDANTS</b>	<b>4 790</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE GLOBAL</b>	<b>16 %</b>

# Facteurs de satisfaction – Contexte de l'analyse

- L'analyse des facteurs clés a été menée selon une régression globale parmi tous les clients et selon chacun des cinq programmes. Tous les principaux attributs de service ont été inclus dans l'analyse, en plus de l'approbation ou du refus des prestations. Tous les énoncés précis qui y sont inclus ont été décrits ci-après. Certaines variables n'ont pas été incluses dans la régression par programme en raison d'un lien négligeable avec la satisfaction globale ou d'une forte intercolinéarité avec une autre variable (dans ce dernier cas, la variable la plus fortement liée à la satisfaction globale a été conservée).
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2019-2020 ( $R^2$  de 0,69 par rapport à 0,72).

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

Comprendre les renseignements sur le [PROGRAMME]

Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le [PROGRAMME]

Déterminer si vous étiez admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale

Trouver des renseignements à propos du [PROGRAMME]

Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande

Trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable.

Comprendre les exigences de la demande

Remplir le formulaire

Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande pour le [PROGRAMME]

Certitude que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable

Facilité d'inscription à Mon dossier Service Canada

## SUIVI

Facilité à effectuer un suivi

## AUTRES VARIABLES

Prestations accordées/refusées

## FACILITÉ

L'information était facile à comprendre.

Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du [PROGRAMME].

Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois.

Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier.

## EFFICACITÉ

Le temps qu'il a fallu était raisonnable.

Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.

Vous avez obtenu de l'information cohérente.

Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.

Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande au titre de [PROGRAMME].

Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.

On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français).

Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service.

## ÉMOTION

Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.

Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.

Servabilité des représentants du service 1 800 O-Canada

Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables.

Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.

Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés.

# Définition des groupes de clients à risque

GROUPES DE CLIENTS	DÉFINITION
<b>Nouveaux arrivants</b>	Ne sont pas nés au Canada (Q47c) et sont arrivés au cours des trois années précédentes (Q47d)
<b>Non anglophones ou francophones</b>	Indiquent « autre » comme langue de service préférée (Q41b)
<b>Faible niveau de scolarisation</b>	Études secondaires ou moins (Q41)
<b>Jeunes</b>	Âgés de 18 à 30 ans (variable d'échantillon)
<b>Aînés</b>	Âgés de 60 ans et plus (variable d'échantillon)
<b>Clients handicapés</b>	Auto-déclaration (Q44a)
<b>Clients ayant des limitations</b>	Auto-déclaration (Q45- au moins une limitation)
<b>Autochtones</b>	Auto-déclaration comme membre des Premières Nations, Inuit ou Métis (Q44)
<b>Peu versés en informatique</b>	Clients qui utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne (Q40)
<b>Téléphone portable seulement</b>	Se déclarent comme des clients possédant uniquement un téléphone intelligent; n'ont pas d'ordinateur ni de tablette (Q39d)
<b>Sans appareil</b>	Se déclarent comme des clients sans appareil (téléphone portable, tablette, ordinateur) (Q39d)
<b>Clients en région éloignée</b>	Variable d'échantillon
<b>Communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)</b>	Clients au Québec qui préfèrent le service en anglais et clients hors Québec qui préfèrent le service en français (variable d'échantillon et [Q41b])
<b>Barrière linguistique</b>	Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parlez et comprenez bien (note de 1 ou 2 à Q36)
<b>Personnes racisées</b>	Clients qui appartiennent à un groupe racial ou culturel autre que « Blanc » (peut s'ajouter au fait de s'identifier comme personne blanche) (Q47e)

# Annexe B

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS

# Programmes : Facteurs de satisfaction, par programme

NAS	RPC	SV/SRG	AE	PPIRPC
<b>À POURSUIVRE</b>				
Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>92 %</b>	Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>85 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>85 %</b>	Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>83 %</b>	Capable de trouver des informations dans un délai raisonnable <b>61 %</b>
Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne <b>95 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>81 %</b>	Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes <b>87 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>80 %</b>	Réception d'information cohérente <b>64 %</b>
Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes <b>91 %</b>	Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes <b>80 %</b>	Temps raisonnable pour remplir la demande <b>83 %</b>	Serviabilité des représentants de eServiceCanada <b>84 %</b>	Sentiment de sécurité pendant la COVID-19 <b>75 %</b>
<b>ASPECTS À AMÉLIORER</b>				
Facilité à effectuer un suivi <b>72 %</b>	Certitude que la demande serait traitée dans un délai raisonnable <b>77 %</b>	Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne <b>56 %</b>	Capable de trouver des informations dans un délai raisonnable <b>73 %</b>	Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada <b>69 %</b>
Certitude que la demande sera traitée dans un délai raisonnable <b>68 %</b>	Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande <b>78 %</b>	Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande <b>72 %</b>	N'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois <b>72 %</b>	La durée du parcours client était raisonnable <b>57 %</b>
Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande <b>78 %</b>	Facilité à obtenir de l'aide en général <b>70 %</b>	Facilité à recueillir de l'information <b>77 %</b>	Facilité à effectuer un suivi <b>59 %</b>	Le processus était clair <b>56 %</b>

# Sondage sur l'expérience client 2020-2021 de Service Canada : Sommaire des résultats

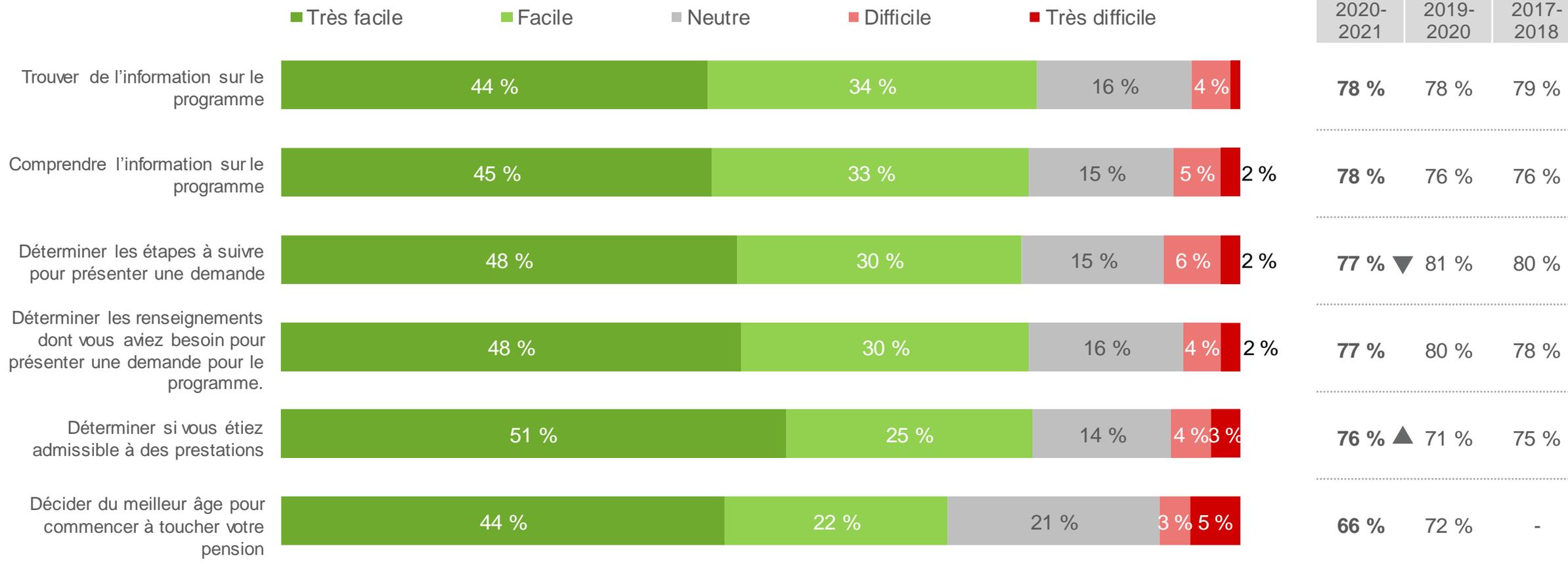
RENDEMENT				
OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION PAR GROUPE DE CLIENTS À RISQUE				
BARRIÈRE LINGUISTIQUE	CLIENTS HANDICAPÉS	CLIENTS AYANT DES LIMITATIONS	SANS APPAREIL	PEU VERSÉS EN INFORMATIQUE
Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada <b>42 %</b>	Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne <b>57 %</b>	Facilité d'inscription à MDSC <b>50 %</b>	Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne <b>40 %</b>	Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne <b>62 %</b>
Confiance en la résolution des problèmes <b>35 %</b>	Facilité de détermination de l'admissibilité <b>56 %</b>	Clarté du processus <b>74 %</b>	Facilité à se renseigner sur le programme <b>56 %</b>	Facilité à trouver les renseignements à fournir <b>70 %</b>
Clarté du processus <b>40 %</b>	Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada <b>70 %</b>	Facilité générale à présenter une demande <b>79 %</b>	Facilité à trouver les renseignements à fournir <b>56 %</b>	Facilité à rassembler les renseignements requis <b>74 %</b>
Clarté du processus de résolution des problèmes <b>39 %</b>	Efficacité globale <b>68 %</b>	Facilité à trouver les étapes pour présenter une demande <b>70 %</b>		Facilité à trouver les étapes pour présenter une demande <b>70 %</b>
Facilité à obtenir de l'aide en général <b>32 %</b>	Facilité à trouver de l'information sur le programme <b>62 %</b>	Facilité à trouver les renseignements à fournir <b>70 %</b>		Facilité à comprendre les exigences de la demande <b>76 %</b>
				Facilité à remplir le formulaire <b>77 %</b>

# Annexe C

## CONSTATATIONS DÉTAILLÉES PAR ATTRIBUT DE SERVICE

# Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada

## Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada\*

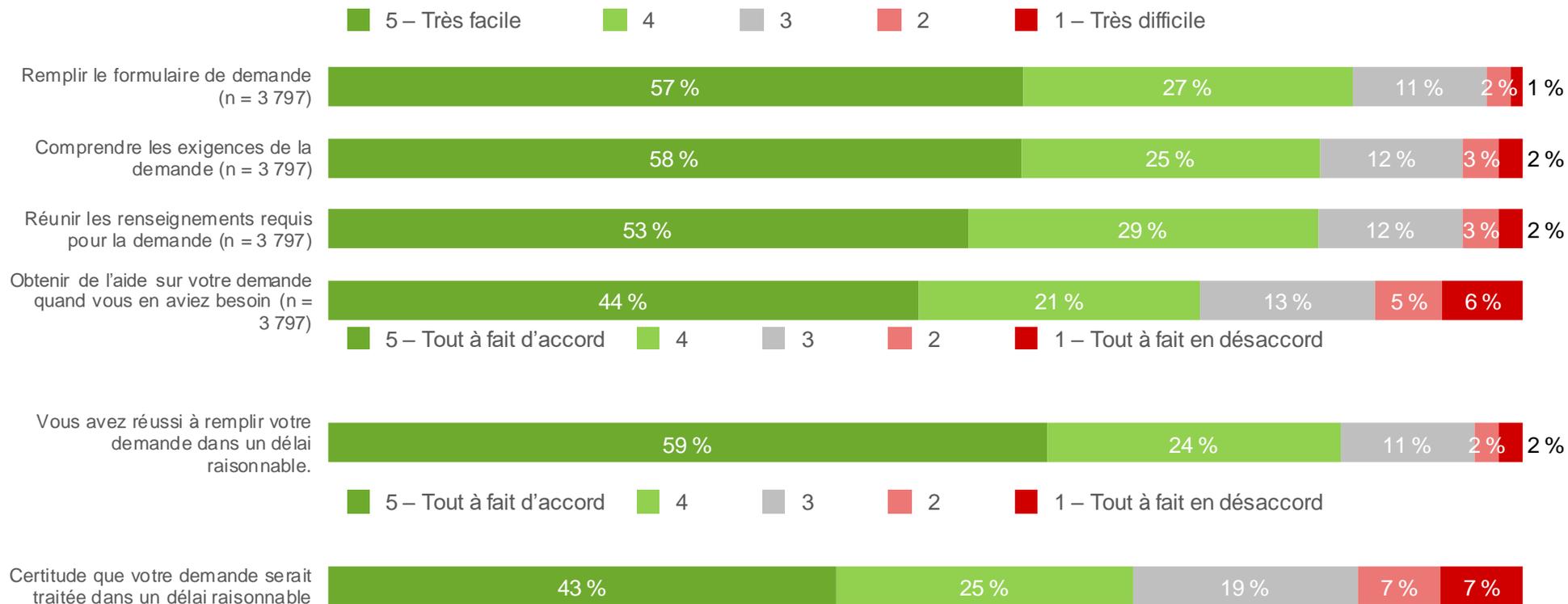


Base : tous les répondants (n = variable)

Q6. Lorsque vous cherchez des renseignements par rapport au sur le site Web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5 « très facile », comment évaluez-vous... ?

# Remplir une demande en ligne

## Facilité de présentation d'une demande



% notes de 4 ou 5		
2020-2021	2019-2020	2017-2018
84 %▲	81 %	83 %
83 %▲	80 %	81 %
82 %▲	79 %	78 %
65 %	-	-
83 %	84 %	82 %
68 %▲	64 %	66 %

Q13. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à très difficile et 5 à très facile, indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSÉRER ABRÉV.]? Base : A rempli une demande (n = variable, les clients qui demandent un NAS ne sont pas concernés par le formulaire)

Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout en fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord »). Base : tous les répondants (n = 3 797)

Q14c. Après avoir soumis votre demande de [PROGRAMME], étiez-vous confiant(e) que votre demande serait traitée dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, où 1 correspond à une grande inquiétude et 5 à une grande confiance. Base : Exclut les clients qui demandaient un NAS et se sont présentés en personne (n = 3 416)

# Facilité du suivi

■ 5 - Tout à fait d'accord    ■ 4    ■ 3    ■ 2    ■ 1 - Tout à fait en désaccord

Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada?



% notes de 4 ou 5		
2020-2021	2019-2020	2017-2018
63 %	61 %	66 %

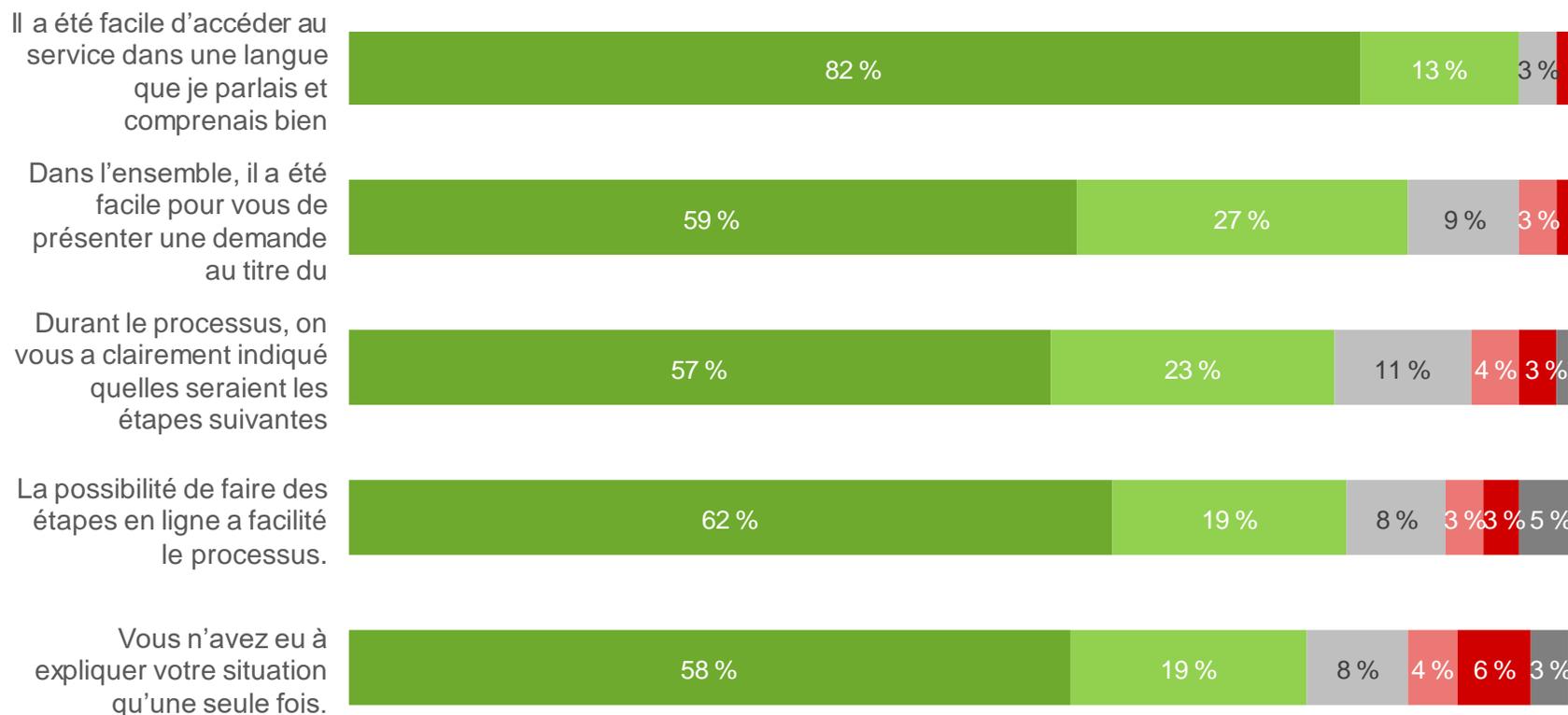
Base : Clients ayant effectué un suivi (n = 1 209)  
 Q20a. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très difficile » et 5, « Très facile », indiquez dans quelle mesure il a été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.

# Facilité du parcours client de bout en bout

## Facilité de navigation du parcours de bout en bout

FACILITÉ

■ 5 - Tout à fait d'accord ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - Tout à fait en désaccord ■ Ne s'applique pas ■ Je ne sais pas

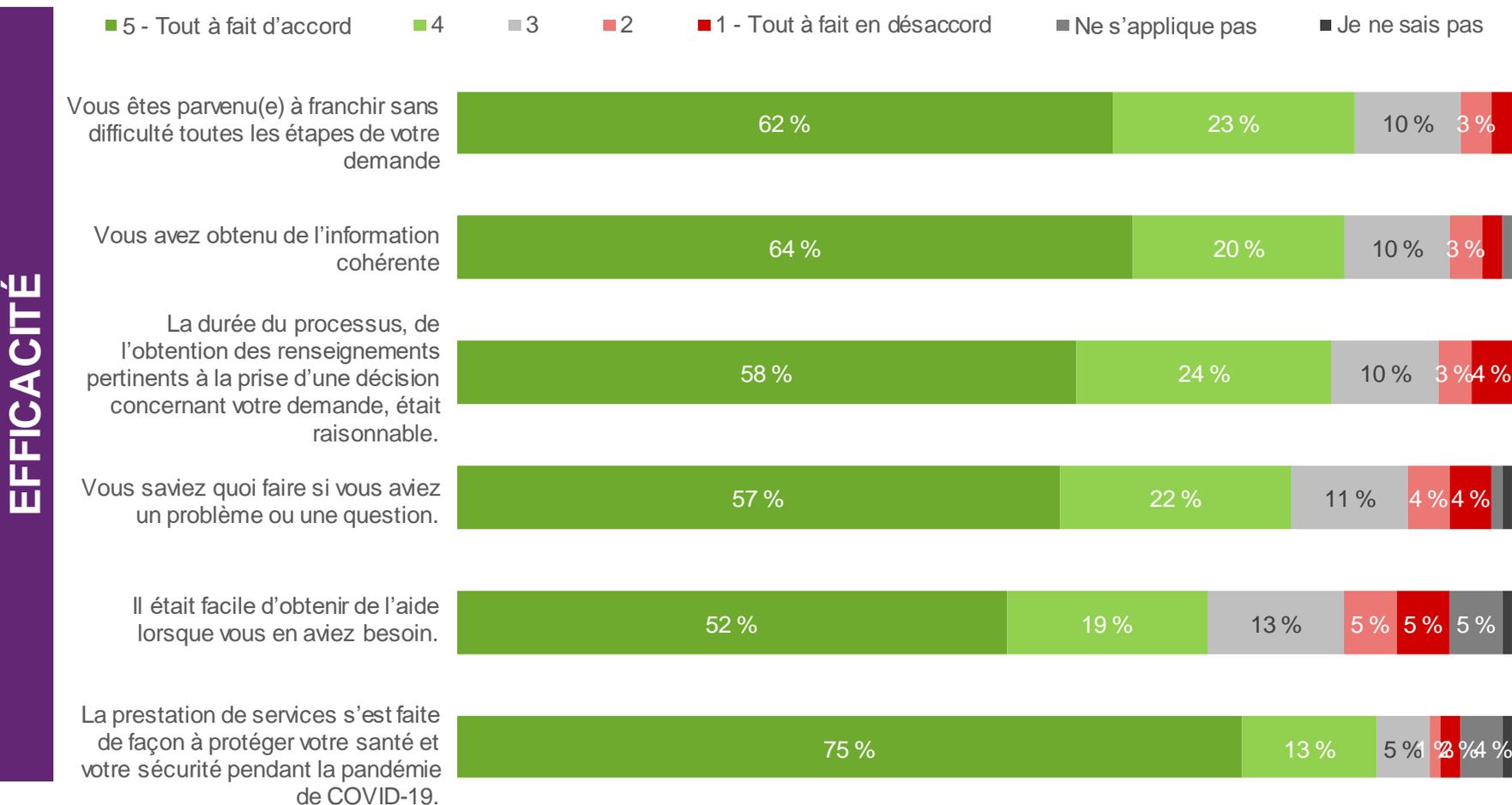


## % notes de 4 ou 5

2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
95 %	94 %	S.O.	S.O.
86 %	84 %	85 %	84 %
81 %▲	73 %	77 %	77 %
80 %▲	75 %	S.O.	70 %
77 %	78 %	77 %	S.O.

# Efficacité du parcours client de bout en bout

## Efficacité du parcours de bout en bout



% notes de 4 ou 5			
2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
85 %▲	82 %	84 %	82 %
84 %▲	80 %	82 %	S.O.
81 %▲	77 %	78 %	78 %
79 %	78 %	76 %	77 %
71 %▼	76 %	77 %	77 %
88 %	S.O.	S.O.	S.O.

EFFICACITÉ

# Émotion pendant le parcours client de bout en bout

## Émotion pendant le parcours de bout en bout

ÉMOTION

■ 5 - Tout à fait d'accord ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - Tout à fait en désaccord ■ Ne s'applique pas ■ Je ne sais pas

Vous avez reçu le service dans la langue officielle de votre choix (en anglais ou en français).



Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.



Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés.



Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.



Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service.



Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus.



Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables.



Les représentants du service 1 800 O-Canada étaient serviables.



### % notes de 4 ou 5

2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018
96 %▼	97 %	S.O.	94 %
91 %	92 %	S.O.	S.O.
87 %	87 %	87 %	87 %
85 %▲	73 %	78 %	82 %
79 %▲	75 %	S.O.	S.O.
77 %	78 %	S.O.	S.O.
85 %	S.O.	S.O.	S.O.
88 %	S.O.	S.O.	S.O.