



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Recherche qualitative sur l'expérience client de l'accès aux modes de prestation de services

Résumé

Préparé pour Emploi et Développement social Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI
N° de contrat : G9292-217901/001/CY
Valeur du contrat : 149 775,74 \$ (TVH comprise)
Date d'attribution : 18 mars 2021
Date de livraison : 30 mars 2022
N° d'enregistrement : POR 136-20

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec EDSC à nc-por-rop-gd@hrsdcc-rhdcc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Recherche qualitative sur l'expérience client de l'accès aux modes de prestation de services

Rapport final

Préparé pour Emploi et Développement social Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Mars 2022

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de la recherche qualitative réalisée afin d'examiner l'expérience client associée à l'accès et à l'utilisation des modes de prestation de services. Le travail de terrain a été effectué entre le 27 juillet et le 13 décembre 2021.

Ce document est offert sur demande en médias substitués (gros caractères, MP3, braille, audio sur DC, fichiers de texte sur DC, DAISY, ou accessible PDF) 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

Version PDF

N° de cat. : N° : Em4-30/2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-42233-6

EDSC

N° de cat. : N° : POR-112-06-22F

Qualitative Client Experience Research on Service Channel Access

It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, audio CD, e-text CD, DAISY or accessible PDF), 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

PDF

Cat. No. : Em4-30/2022E-PDF

ISBN: 978-0-660-42234-3

ESDC

Cat. No. : POR-112-06-22E

Table des matières

Résumé.....	1
Introduction	Error! Bookmark not defined.
1. Contexte et objectifs	Error! Bookmark not defined.
2. Méthodologie.....	Error! Bookmark not defined.
3. Notes au lecteur	Error! Bookmark not defined.
Constatations détaillées.....	Error! Bookmark not defined.
1. Expérience auprès de Service Canada.....	Error! Bookmark not defined.
2. Personnes handicapées.....	Error! Bookmark not defined.
3. Modes de prestation de services adaptés	Error! Bookmark not defined.
4. Renseignements sur un programme particulier	Error! Bookmark not defined.
5. Recommandations et orientations futures.....	Error! Bookmark not defined.
Annexes	Error! Bookmark not defined.
1. Spécifications techniques.....	Error! Bookmark not defined.
2. Questionnaire de présélection.....	Error! Bookmark not defined.
3. Guide du groupe de discussion	Error! Bookmark not defined.

Résumé

Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) a été chargée par la Direction générale de service aux citoyens d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) de mener une recherche qualitative sur l'expérience client associée à l'accès aux modes de prestation de services.

1. But et objectifs de la recherche

La prestation de services joue un rôle essentiel dans l'exécution du mandat d'EDSC et contribue à l'atteinte des résultats en matière de politiques et de programmes. La recherche a été entreprise dans le but 1) de comprendre si les nouveaux modes de prestation de services adaptés¹ instaurés pendant la pandémie fonctionnaient pour les clients d'EDSC les plus vulnérables, et 2) d'appuyer l'élaboration de la feuille de route sur l'accessibilité du Ministère. La présente recherche porte sur les modes de prestation de services établis depuis longtemps (p. ex. prestation de services en ligne et par téléphone) et les nouveaux modes de prestation de services adaptés du Ministère.

Les objectifs de la recherche étaient les suivants : dégager les aspects de la conception et de la prestation de services qui fonctionnent bien; déterminer, le cas échéant, les changements qui doivent être apportés pour supprimer les obstacles à l'accès des clients ayant différents types d'incapacité; évaluer si les modes de prestation adaptés facilitent l'accès des différents groupes de clients; déterminer, le cas échéant, s'il existe des obstacles aux services dans la conception et la prestation des services; et déterminer, le cas échéant, les modifications à la conception et à la prestation des services qui sont nécessaires pour supprimer les obstacles à l'accès.

2. Méthodologie

Une méthode de recherche qualitative a été utilisée pour atteindre les objectifs. Plus particulièrement, la recherche a été réalisée au moyen de 12 séances virtuelles (mini groupes types, dyades et entrevues individuelles) et 105 entrevues téléphoniques approfondies réalisées entre le 27 juillet et le 13 décembre 2021². Au total, 129 clients ont participé à cette recherche. Les participants ont été recrutés par téléphone et par courriel à partir de listes de programmes et de modes de prestation fournies par Service Canada. Les participants comprennent des personnes handicapées, des aînés, des jeunes, des clients peu versés en informatique (c.-à-d. des clients qui utilisent rarement ou jamais les services en ligne et qui ne sont pas très à l'aise ou pas du tout à l'aise d'utiliser les services en ligne) et des « nouveaux arrivants » (c.-à-d. des immigrants qui sont arrivés au Canada au cours des trois dernières années). Pour de plus amples renseignements sur la méthode utilisée, se reporter à l'[Annexe : Spécifications techniques](#).

3. Limites et utilisation des résultats de la recherche

La présente recherche est de nature qualitative. La recherche qualitative vise à obtenir un large éventail d'opinions et d'interprétations plutôt qu'à mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. En tant que tels, les résultats indiquent les opinions des clients sur les

¹ Les nouveaux modes de prestation adaptés comprennent eServiceCanada, les Centres Service Canada – la demande en ligne de numéro d'assurance sociale (NAS électronique) et les Services mobiles communautaires et de liaison en ligne (SMCL en ligne).

² Le travail de terrain a été interrompu pendant la période électorale de tenue de la 44^e élection générale, du 15 août, date à laquelle l'élection a été déclenchée, au 26 octobre 2021, date à laquelle la période de transition a pris fin.

questions examinées, mais ils ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population des clients handicapés et des clients qui ont utilisé les modes de prestation adaptés de Service Canada. Étant donné ce qui précède, les résultats de la présente recherche seront utilisés par EDSC pour établir les possibilités d'amélioration des services dans le cadre de la feuille de route sur l'accessibilité d'EDSC. En outre, la Direction générale de service aux citoyens de Service Canada se servira des résultats pour améliorer la conception ou la mise en œuvre de ses modes de prestation de services afin d'assurer l'accès aux programmes et aux services.

4. Principales constatations et conclusions

Les participants à la recherche se sont dits généralement satisfaits de leur expérience de communication avec Service Canada.

- La plupart des clients ont exprimé au moins un certain degré de satisfaction ou indiqué avoir obtenu ce dont ils avaient besoin dans la description de leur expérience globale d'interaction avec Service Canada. En particulier, tous les clients ayant participé à la recherche se sont dits très satisfaits du professionnalisme, de l'attitude, de la courtoisie et de l'attitude respectueuse du personnel de Service Canada.
- En outre, la plupart des clients handicapés ayant eu affaire avec le personnel de Service Canada ont décrit ce personnel comme étant bien formé et outillé pour répondre à leurs besoins particuliers. Pour justifier une telle opinion, les clients handicapés ont attiré l'attention sur la compréhension, la patience, la proactivité et la sensibilité dont fait preuve le personnel, et sur l'aide apportée pour trouver ou remplir les formulaires.

Malgré les expériences positives décrites par de nombreux participants, certains d'entre eux ont rencontré des problèmes dans leur interaction avec Service Canada.

- Les problèmes couramment signalés concernent la navigation dans le site Web de Service Canada, les temps d'attente pour rejoindre les centres d'appels spécialisés de Service Canada, le manque de renseignements clairs et cohérents ainsi que l'incapacité de résoudre un problème ou de compléter une opération au cours d'une interaction de service.
- Les autres obstacles ou problèmes rencontrés par les participants étaient liés à un programme particulier. À dessein, cela comprend le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC), les prestations de maladie de l'assurance-emploi et le Programme du numéro d'assurance sociale (NAS). Même si peu de participants ont signalé des problèmes en lien avec les prestations de maladie de l'assurance-emploi ou le Programme du NAS, les clients handicapés ont éprouvé des problèmes avec le PPIRPC tout au long de leur parcours.
- Bon nombre de clients handicapés qui cherchaient des renseignements sur le site Web de Service Canada n'ont pas réussi à trouver ce qu'ils cherchaient ou ont eu besoin d'aide pour comprendre les renseignements qu'ils avaient trouvés. En ce qui a trait à la présentation d'une demande au titre du PPIRPC, les problèmes les plus fréquemment mentionnés concernent la longueur du formulaire de demande ainsi que la quantité et le type de renseignements nécessaires pour remplir celui-ci. Peu de clients du PPIRPC ont signalé des problèmes dans le suivi de leur demande. Parmi ceux qui l'ont fait, la difficulté d'utilisation du site Web de Service Canada et les temps d'attente pour communiquer avec un centre d'appels spécialisé de Service Canada étaient les plus courants.

Dans l'ensemble, la rétroaction sur les nouveaux modes de prestation de services adaptés est très positive, et les utilisateurs s'en sont invariablement dits satisfaits.

- Les clients de Service Canada qui ont utilisé les nouveaux modes de prestation de services adaptés les ont généralement décrits comme étant clairs, conviviaux, pratiques et utiles dans le cadre de leurs opérations avec Service Canada. Les utilisateurs de ces modes de prestation ont indiqué invariablement qu'ils les recommanderaient à l'une de leurs connaissances qui a besoin d'aide pour présenter une demande de prestations ou de NAS.
- Les commentaires critiques formulés par des clients ayant utilisé les modes de prestation adaptés étaient limités. Selon les clients qui ont utilisé eServiceCanada, le principal problème soulevé par le service est le temps d'attente de deux jours ouvrables, ce qui n'est pas utile pour les personnes ayant besoin d'une aide immédiate. De plus, le délai d'attente de deux jours ouvrables pour recevoir une communication d'un représentant de Service Canada était considéré comme n'étant pas suffisamment précis pour certains participants. Les participants voulaient savoir l'heure à laquelle ils doivent s'attendre à recevoir une communication de Service Canada pour s'assurer de ne pas rater l'appel. Les préoccupations liées au NAS électronique étaient généralement axées sur des problèmes techniques ou des pépins au moment de soumettre le formulaire en ligne. La seule préoccupation soulevée au sujet des Services mobiles communautaires et de liaison en ligne (SMCL en ligne) était la fiabilité – c'est-à-dire l'interruption des communications (les appels interrompus), le temps d'attente ou la qualité de l'appel.

Les clients ont mentionné plusieurs choses que Service Canada pourrait faire pour régler certains problèmes auxquels ils se heurtent ou pour améliorer la convivialité de l'accès à ses programmes. Les suggestions le plus souvent formulées sont présentées ci-après et elles sont classées par mode de prestation de services.

- ***Par téléphone.*** Les suggestions d'amélioration du service offert par les centres d'appels spécialisés étaient généralement axées sur la réduction des temps d'attente – par exemple, augmenter le nombre d'agents qui répondent aux appels pendant les heures de pointe, prolonger les heures d'ouverture des centres d'appels, garder les centres d'appels ouverts la fin de semaine et offrir l'option de transmettre une demande de rappel au lieu d'attendre de parler avec le prochain agent disponible. En plus d'une réduction des temps d'attente, les participants formulent plusieurs suggestions afin d'optimiser la probabilité qu'il soit donné suite à l'intégralité de leur demande de renseignements ou de la raison de leur appel pendant la communication téléphonique. Ils suggèrent notamment de disposer d'agents de centre d'appels qui sont mieux informés des détails et des exigences des programmes, de déléguer plus de pouvoirs au personnel de première ligne des centres d'appels afin qu'il puisse examiner le dossier d'un client et aider à régler le problème ou à répondre à la demande de renseignements, de faciliter les transferts d'appels à la direction lorsqu'un agent d'un centre d'appels ne peut résoudre le problème d'un client, et de conserver les renseignements des clients dans le cadre de l'enregistrement des appels afin que les clients n'aient pas à répéter les renseignements déjà fournis et que les agents n'aient pas à mettre les clients en attente pour aller vérifier les renseignements.
- ***Site Web de Service Canada.*** Les suggestions d'amélioration du site Web de Service Canada portaient surtout sur l'amélioration de la convivialité du site Web et de la navigation dans le site, notamment : ajouter des sections Foire aux questions pour divers programmes, faciliter le repérage des instructions relatives à la présentation d'une demande, améliorer la fonction de

recherche et fournir des liens directs vers les formulaires couramment demandés. En outre, certains participants ont suggéré d'ajouter un service de clavardage qui pourrait être accessible dans le site Web.

- *eServiceCanada*. Les suggestions formulées comprennent ce qui suit : fournir la capacité de préciser ou de réduire le délai pour le rappel ou proposer des heures de rendez-vous; demander aux représentants de Service Canada de rappeler plus de deux fois; offrir une option « Autre; préciser » dans la section « Comment pouvons-nous vous aider? » afin que les clients puissent décrire complètement la nature du problème; et permettre aux clients du PPIRPC qui n'ont pas une maladie en phase terminale d'utiliser le service.

Il est possible de tirer plusieurs conclusions des constatations de la recherche, chacune ayant des conséquences pour Service Canada en ce qui a trait à la conception du mode et à la prestation des services.

- Pour certains clients, les modes de prestation choisis pour communiquer avec Service Canada dépendent de la nature de l'interaction souhaitée avec le service. Autrement dit, ces clients choisissent le mode de prestation de services qui convient le mieux, selon eux, à l'interaction avec le service. Cela laisse croire à une possible nécessité de reconsidérer la conception future des modes de prestation ou d'apporter des améliorations du point de vue de la fonction. Par exemple, si des clients préfèrent utiliser le site Web de Service Canada pour accéder rapidement à des formulaires de demande, ces formulaires devraient être clairement accessibles à partir de la page de renvoi du site Web. Si des clients utilisent le téléphone pour poser des questions précises pour lesquelles ils veulent une solution, les agents devraient pouvoir accéder aux dossiers des clients ou aux registres d'appels précédents afin d'optimiser la probabilité que la question puisse être traitée dans le cadre d'une seule opération³.
- Bon nombre de clients ne font pas de distinction entre leur expérience des modes de prestation de services et un programme particulier du gouvernement du Canada – c'est-à-dire que leur expérience auprès de Service Canada s'inscrit dans le cadre du programme au titre duquel ils ont présenté une demande ou été incités à communiquer avec Service Canada. Cela renforce la nécessité de continuer d'examiner les interactions de service du point de vue de chaque programme et de chaque mode de prestation de services. Pour les clients du programme d'assurance-emploi, l'ajout d'une section Foire aux questions dans le site Web pourrait aider à améliorer leur expérience. Cependant, dans le cas des clients du PPIRPC, cela n'apporterait peut-être pas beaucoup d'éclaircissements sur le programme, un élément que les clients handicapés mentionnent invariablement comme une raison de faire un suivi téléphonique auprès de Service Canada (c.-à-d. le besoin d'aide pour comprendre les renseignements qu'ils ont trouvés sur le site Web).
- Les mêmes problèmes d'interaction avec Service Canada ont été signalés en grand nombre par les clients handicapés et non handicapés, tout spécialement en ce qui a trait à la navigation dans le site Web, au repérage de l'information et aux temps d'attente pour communiquer avec les centres d'appels spécialisés de Service Canada. Dans les cas où des personnes handicapées ont relevé d'autres problèmes ou formulé d'autres suggestions, ou dans les cas où leur expérience différait de celle des personnes non handicapées, les problèmes ou les solutions proposées ont été clairement soulignés. Service Canada est encouragé à utiliser ce contenu

³ Il est entendu que Service Canada pourrait déjà examiner des modes de prestation dans le cadre des opérations que les clients sont le plus susceptibles d'utiliser.

pour éclairer l'adoption d'une approche de conception universelle du service. Dans le cadre de la feuille de route sur l'accessibilité d'EDSC, on peut s'attendre à ce que les améliorations à la conception éclairées par la rétroaction des personnes handicapées améliorent la conception des services pour tous les clients de Service Canada.

5. Valeur du contrat

La valeur du contrat est de 149 775,74 \$ (TVH comprise).

6. Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement Canada et la Procédure de planification et d'attribution des marchés de services de recherche sur l'opinion publique. 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 son dirigeant.



Alethea Woods
Présidente, Phoenix SPI