



Public Services and  
Procurement Canada

Services publics et  
Approvisionnement Canada

# Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022

## Rapport d'analyse

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

**Fournisseur:** Advanis Inc.

**Numéro de contrat :** EP082-212778/001/CY

**Valeur du contrat :** 28,773.00\$ (avant taxes)

**Date d'octroi :** 26 juillet 2021

**Date de livraison :** 25 juillet 2022

**Préparé pour :**

Services publics et Approvisionnement Canada  
Secteur d'excellence des pensions

Pour de plus amples renseignements concernant ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à l'adresse : [TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

Numéro d'enregistrement : POR 130-20

*This report is also available in English*

# Table des matières

1.0 Sommaire .....	3
1.1 Contexte et objectifs .....	3
1.2 Principaux constats .....	3
1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large .....	4
1.4 Exigence de neutralité politique .....	4
<b>2.0 Méthodologie .....</b>	<b>5</b>
2.1 Échantillonnage et collecte de données .....	5
2.2 Questionnaire .....	7
2.3 Suivi des appels .....	7
3.0 Note aux lecteurs .....	8
4.0 Résultats .....	9
4.1 Profil des répondants (données non pondérées) .....	9
4.2 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne (données pondérées) .....	11
4.3 Satisfaction (données pondérées) .....	12
4.4 Compréhension des informations fournies (données pondérées) .....	13
4.5 Options de contact .....	14
4.6 Points forts et points à améliorer (données pondérées) .....	15
5. Conclusion .....	18
6. Annexes .....	19
Annexe A: Méthodologie .....	19
Annexe B : Envois des invitations courriel .....	20
Annexe C: Sommaire des appels (Centre des pensions) .....	21
Annexe D: Taux de réponse .....	22
Annexe E: Poids .....	22
Annexe F: Notes supplémentaires .....	22
Annexe G: Questionnaire français .....	23
Annexe H: Questionnaire anglais .....	29

# Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022

## Rapport d'analyse

### Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Fournisseur : Advanis Inc.

Juillet 2022

Le présent rapport présente les détails méthodologiques et les résultats du *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022*, qui a été mené par Advanis Inc. pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Le sondage a été effectué auprès de 1 622 membres du régime de pension entre le 30 mars et le 2 mai 2022.

This report is also available in English under the title: Client Service Feedback Survey 2021-2022.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec SPAC à l'adresse :

[TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

Lester B. Pearson Building Tower B3  
125 Sussex Drive  
Ottawa, Ontario K1A 0G2  
Canada

**Numéro de catalogue** : P54-3/2022F-PDF

**Numéro ISBN** : 978-0-660-44296-9

#### **Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 130-20):**

Numéro de catalogue : P54-3/2022E-PDF

ISBN : 978-0-660-44295-2

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représentée par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), 2022

## 1.0 Sommaire

### 1.1 Contexte et objectifs

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) fournit des services de pension au quotidien à partir de deux canaux de services principaux, le Centre des pensions du gouvernement du Canada et le Portail de pension sécurisé pour les employés pour les membres du régime de retraite de la fonction publique, des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada.

SPAC, par la création d'une culture d'excellence du service à la clientèle, souhaite faire évoluer la prestation de services basée sur la rétroaction de ses membres. À cette fin, SPAC cherchait à mesurer la satisfaction de ses membres à l'égard des canaux de livraison de services du Programme de pension.

Les principaux objectifs de cette recherche étaient de :

- Évaluer la satisfaction des membres (membres du régime de pension) envers le service offert par le Centre des pensions du gouvernement du Canada lors d'appels ou de l'utilisation de tout service disponible en ligne pour les membres.
- Évaluer la facilité d'utilisation, la compréhension et l'expérience des participants avec les outils en ligne et les contenus du régime de retraite.
- Évaluer l'importance que les membres du régime de pension accordent aux différentes applications en ligne et aux futures applications possibles.

L'étude probabiliste a été menée en français et en anglais en ligne et par téléphone. Dans l'ensemble, 1 622 personnes ont rempli le sondage réalisé entre le 30 mars et le 2 mai 2022. Les données ont été pondérées selon le régime de pension (LPFP, LPRFC, ou LPRGRC) et le type de service utilisé (en ligne vs téléphonique) de la population de membres qui ont été en contact avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou qui ont accédé aux services en ligne entre le 21 février et le 23 mars 2022.

Les résultats seront utilisés par SPAC afin d'identifier les opportunités d'améliorations dans la manière d'offrir des services.

Le coût total de cette recherche était de 28 773,00\$ (avant taxes).

### 1.2 Principaux constats

La plupart des membres du régime de pension qui ont contacté le Centre des pensions ou le Portail en ligne étaient satisfaits des services reçus (78,9 %). C'était le cas pour 88,1 % de ceux qui ont contacté le Centre des pensions du gouvernement du Canada et de 75,0 % de ceux qui ont utilisé le Portail en ligne.

Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation était la principale raison pour contacter le Centre des pensions (42,7 %). Ceux qui ont contacté le Centre des pensions étaient surtout satisfaits de la courtoisie (96,0 %), la serviabilité (91,1 %) et du niveau de connaissance du personnel (88,7 %).

Obtenir une estimation de pension était la principale raison pour avoir utilisé le Portail de pension en ligne (69,8 %). Les utilisateurs du Portail de pension en ligne étaient satisfaits de la facilité de connexion (80,2 %), de la facilité de navigation sur la page d'accueil (71,3 %) et de la facilité d'utilisation des options de libre-service (71,3 %).

Plus des deux tiers (68,0 %) ont mentionné que les informations étaient faciles à comprendre (c'est-à-dire un score minimal de 8 sur une échelle de 1 à 10). Pour ceux qui ont appelé le Centre des pensions, cette proportion était de 81,7 % et de 62,1 % pour les utilisateurs du Portail en ligne.

Ce sont huit membres sur dix (80,0 %) qui ont rapporté qu'il était très probable (c'est-à-dire un score minimal de 8 sur une échelle de 1 à 10) qu'ils utilisent un ordinateur portable personnel pour accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite si cette option était offerte.

Parmi les membres qui ont contacté le Centre des pensions, 56,2 % ont apprécié que les agents étaient aidants, bien informés ou capables de fournir des réponses. Cependant, 46,1 % ont mentionné que les informations fournies pourraient être améliorées et pour 31,1 % les délais pourraient être raccourcis.

Ce que les utilisateurs du Portail en ligne ont le plus apprécié du Portail est sa facilité d'utilisation (33,9 %) et la possibilité d'obtenir une estimation de pension (31,1 %). Plus de la moitié (52,5 %) considèrent que les informations fournies pourraient être améliorées.

### 1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large

Étant donné que la population cible ne comprend que les répondants qui ont récemment appelé le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne au cours d'une période précise, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ou à l'ensemble de la population.

### 1.4 Exigence de neutralité politique

#### **Attestation de neutralité politique**

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Advanis, l'entière conformité des produits livrables aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé par : 

Nicolas Toutant, vice-président, Recherche et évaluation

## 2.0 Méthodologie

### 2.1 Échantillonnage et collecte de données

La population cible pour cette étude était composée à la fois de membres retraités et de membres actifs du régime de pension, plus spécifiquement :

- Les employés actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de la fonction publique (LFPF), incluant les employés actifs et les membres retraités des sociétés de la Couronne.
- Les officiers actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada (LPRGRC).
- Les membres des forces régulières, les réservistes et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes (LPRFC).

Ce sondage a été envoyé aux membres de la population cible qui ont récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou visité le Portail de pension sécurisé en ligne pour les employés. Pour joindre cette population, Advanis a utilisé une approche multimodale. Les répondants potentiels qui ont récemment utilisé le Portail ont été invités par courriel à répondre à un sondage en ligne. Les répondants potentiels qui ont récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités par courriel à répondre à l'enquête en ligne et un certain nombre de membres ont été invités à participer à un sondage téléphonique à partir d'entretien téléphonique assisté par ordinateur (ETAO).

Deux échantillons différents ont été fournis par SPAC. Le premier contenait une liste de membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et incluait de l'information sur la manière de les contacter par téléphone et par courriel. La deuxième contenait une liste de membres actifs qui ont récemment utilisé le Portail en ligne et incluait de l'information sur la manière de les rejoindre par courriel.

La collecte de données a débuté le 30 mars et a pris fin le 2 mai 2022. Le prétest a eu lieu du 15 au 22 décembre 2021. Les normes du gouvernement du Canada en matière de prétest ont été respectées, le prétest a été réalisé en français et en anglais. Durant le prétest, 96 sondages ont été complétés (23 par téléphone et 73 en ligne). Les données du prétest n'ont pas été retenues pour l'analyse en raison du fait qu'une période importante s'est déroulée entre le prétest et le début de la collecte.

Les invitations courriel ont été envoyées aux répondants potentiels ayant utilisé le Portail en ligne et à ceux ayant appelé le Centre des pensions qui n'avaient pas répondu au sondage téléphonique ou qui n'avaient pas indiqué leur refus lors de l'appel. En tout, 3 206 membres ont été invités à répondre au sondage par courriel. Le 30 mars 2022, 1 000 utilisateurs du Portail en ligne ont été invités et 2 206 membres ayant appelé le Centre d'appel ont été invités le 11 avril 2022. Jusqu'à deux rappels ont été envoyés à ceux qui n'avaient pas encore complété le sondage et qui n'avaient pas indiqué leur refus de participer.

**Table 1 : Nombre d'invitations initiales envoyées**

Identifiant de courriel	Objet	Total envoyé
1	Invitation (AN) (Portail en ligne)	780
2	Invitation (FR) (Portail en ligne)	220
3	Invitation (AN) (Centre des pensions)	1 600
4	Invitation (FR) (Centre des pensions)	606
<b>Total</b>		<b>3 206</b>

La collecte téléphonique a été réalisée du 31 mars au 5 avril 2022 auprès de membres ayant récemment appelé le Centre des pensions. En tout, 2 965 répondants potentiels du Centre d'appel ont été contactés. De ce nombre, 97 avaient un numéro hors service, un mauvais numéro ou ne pouvaient pas être joints pour des raisons liées à leur numéro de téléphone. Il est à noter que 502 ont accepté de répondre au sondage, mais que de ce nombre 14 n'étaient pas éligibles.

En tout, de 1 622 membres ont participé au Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022. De ce nombre, 1 255 avaient récemment appelé le Centre des pensions et 367 avaient récemment utilisé le Portail en ligne. Tous les répondants ayant visité le Portail en ligne ont répondu au sondage en ligne. Parmi ceux qui ont appelé le Centre des pensions, 488 ont répondu au sondage téléphonique et 767 au sondage en ligne.

## 2.2 Questionnaire

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022* a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis en français et en anglais. Une version électronique du sondage a été remise à SPAC pour fins de révision à différents moments. À la suite de l'incorporation des modifications demandées par SPAC, la version finale du questionnaire a été créée pour les versions téléphonique et web.

La durée moyenne du questionnaire était de 5,6 minutes pour la version en ligne et de 6,9 minutes pour la version téléphonique.

## 2.3 Suivi des appels

La collecte de données a débuté à la suite de la validation du questionnaire et de la réalisation de tests.

L'horaire de travail des intervieweurs s'étendait de 16h00 à 21h00 du lundi au vendredi et de 10h00 à 18h00 le samedi et le dimanche. Occasionnellement, les entrevues ont débuté plus tôt pour répondre à la demande des répondants (gestion de rendez-vous).

Pour les rendez-vous, les appels étaient distribués à différentes heures le jour et les fins de semaine.



## 2.4 Pondération

Les données ont été pondérées selon le régime de pension des répondants (LPFP, LPRFC, LPRGRC) et selon qu'ils ont contacté le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne (répondants du Centre des pensions vs répondants du Portail en ligne) à partir de listes fournies par SPAC. La première liste contenait tous les membres ayant contacté le Centre des pensions entre le 21 février et le 23 mars 2022. La deuxième liste contenait tous les membres qui ont utilisé le Portail en ligne entre le 21 février et le 22 mars 2022.

## 3.0 Note aux lecteurs

Le terme « répondants » sera utilisé tout au long de ce rapport pour désigner les participants à l'étude. Tous les résultats sont présentés en excluant les réponses « Ne sais pas » de la base de réponses valides.

Dans ce rapport, les « répondants du Centre des pensions » désignent ceux qui ont appelé récemment le Centre des pensions et les « répondants du Portail en ligne » désignent ceux qui ont récemment utilisé le Portail en ligne.

Les pourcentages ont été arrondis, il est possible que le total ne représente pas une somme de 100 %. Une variation maximum de plus ou moins 1 % peut être observée.

## 4.0 Résultats

### 4.1 Profil des répondants (données non pondérées)

Plus des trois quarts (77,4 %) des répondants ont récemment appelé le Centre des pensions. Les autres répondants ont récemment utilisé le Portail en ligne (22,6 %).

**Table 2: Type de répondants**

Type	Fréquence	%
Centre des pensions	1 255	77,4%
Portail en ligne	367	22,6%
<b>Total</b>	<b>1 622</b>	<b>100,0%</b>

Données non-pondérées – valeur d'échantillon

La plupart des répondants étaient des membres de LPFP (77,6 %), 18,9 % étaient des membres LPRFC et 3,5 % étaient des membres de la LPRGRC. Parmi les répondants du Portail en ligne, la grande majorité était des membres de LPFP (95,1 %). Parmi les répondants du Centre des pensions, près des trois quarts (72,5 %) étaient des membres de LPFP.

**Table 3: Régime de pension**

Régime de pension	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)	Total (%)
<b>n =</b>	1 255	367	1 622
LPFP	72,5%	95,1%	77,6%
LPRFC	23,5%	3,3%	18,9%
LPRGRC	4,0%	1,6%	3,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Données non-pondérées – valeur d'échantillon

Parmi l'ensemble des répondants, 61,8 % étaient actuellement employés par le gouvernement fédéral, plus du tiers (35,0 %) étaient retraités et seulement 0,4 % étaient des survivants. Les répondants du Portail en ligne étaient presque tous actuellement employés (99,5 %) et ceux du Centre des pensions étaient plus également répartis entre ceux actuellement employés (50,8 %) et les membres retraités (45,3 %).

**Table 4: Statut des membres au Centre des pensions**

Statut des membres au Centre des pensions	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)	Total (%)
<b>n =</b>	1 255	367	1 622
Actif (actuellement employé)	50,8%	99,5%	61,8%
Non-Actif (retraité)	45,3%	0,0%	35,0%
Survivant	0,5%	0,0%	0,4%
Autre	3,5%	0,5%	2,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Données non pondérées - D1 : Quel est votre statut actuel au Centre des pensions du gouvernement du Canada?

Plus de la moitié (53,8 %) des répondants avaient entre 40 et 59 ans (49,1 % pour le Centre des pensions et 69,7 % pour ceux du Portail en ligne). Plus de répondants du Centre des pensions avaient 60 ans et plus comparativement à ceux du Portail en ligne (38,2 % comparé à 15,8 %).

**Table 5: Âge**

Âge	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)	Total (%)
<b>n =</b>	1 242	366	1 608
Moins de 40	12,6%	14,5%	13,1%
40 à 59	49,1%	69,7%	53,8%
60 et plus	38,2%	15,8%	33,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Données non pondérées -D2: Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

La plupart des répondants (68,0 %) n'étaient pas membres d'une minorité visible, ne vivaient pas avec un handicap et ne s'identifiaient pas comme LGBTQ2+ ou autochtone.

**Tableau 6: Population groups**

Groupes de population	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)	Total (%)
<b>n =</b>	1 255	367	1 622
Aucun	70,2%	60,5%	68,0%
Membres d'une minorité visible	9,1%	15,8%	10,6%
Personnes handicapées	10,3%	4,9%	9,1%
LGBTQ2+	2,6%	3,3%	2,8%
Autochtones	2,3%	3,0%	2,15%
Préfère ne pas répondre	7,2%	14,7%	8,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Données non pondérées -D3: Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

Parmi les répondants du sondage, 50,8 % étaient des femmes, 49,1 % des hommes et 0,1 % non-binaire.

**Table 7: Genre**

Genre	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)	Total (%)
<b>n =</b>	1 222	340	1 562
Homme	50,2%	45,0%	49,1%
Femme	49,8%	54,7%	50,8%
Non-binaire	0,0%	0,3%	0,1%
Autre	---	---	---
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Données non pondérées -D4: Veuillez identifier votre genre :

## 4.2 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne (données pondérées)

La principale raison pour avoir contacté le Centre des pensions était pour demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation (42,7 %). Un peu plus d'un cinquième des répondants ont appelé pour demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service (20,4 %). Moins d'un cinquième des répondants ont appelé pour un versement de pension ou demander une estimation de pension (18,7 %) ou pour mettre à jour leur profil (18,1 %).

**Table 8: Raisons pour avoir appelé le Centre des pensions (Répondants du Centre des pensions)**

Raison pour avoir appelé le Centre des pensions	Centre des pensions (%)
<b>n =</b>	1 247
Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation	42,7%
Demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service	20,4%
Versement de pension / Demander une estimation de ma pension	18,7%
Mettre à jour mon profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.)	18,1%
Événements de la vie (inscriptions, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès)	7,9%
Au sujet de l'impôt	5,2%
Assurance médicale/couverture/paiement/bénéfices	2,6%
Lié à la prestation de raccordement	0,3%
Autre	4,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Q2a: Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

Pour obtenir une estimation de pension était la principale raison d'utilisation du Portail en ligne (69,8 %). Plus d'un cinquième des répondants (22,9 %) ont utilisé le Portail en ligne principalement pour l'estimateur de rachat de service ou le statut de paiement.

**Table 9: Raison d'utilisation du Portail en ligne (Répondants du Portail en ligne)**

Raisons d'utilisation du Portail en ligne	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	366
Obtenir une estimation de pension	69,8%
Estimateur de rachat de service / statut de paiement	22,9%
Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.)	14,4%
Pour répondre à une question / obtenir de l'information	11,7%
Estimateur de prestations de survivant	8,1%
Autres	2,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Q2b: Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne?

### 4.3 Satisfaction (données pondérées)

De manière générale, la plupart des répondants sont satisfaits du service qu'ils ont reçu (78,9 %). Ceux qui ont appelé le Centre des pensions étaient satisfaits dans une proportion de 88,1 %. Ceux qui ont utilisé le Portail en ligne étaient satisfaits dans une proportion de 75,0 %.

**Table 10 : Satisfaction envers le service reçu**

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)	Total (%)
<b>n =</b>	1 255	367	1 622
NET Satisfait(e)	88,1%	75,0%	78,9%
NET Insatisfait(e)	9,2%	13,6%	12,2%
Très satisfait(e)	67,7%	37,1%	46,3%
Plutôt satisfait(e)	20,5%	37,9%	32,6%
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	2,7%	11,4%	8,8%
Plutôt insatisfait(e)	5,2%	7,3%	6,7%
Très insatisfait(e)	3,9%	6,2%	5,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Q5 : Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

La courtoisie du personnel est l'élément avec lequel les répondants du Centre des pensions étaient le plus satisfaits (96,0 %), suivi par la serviabilité du personnel (91,1 %) et le niveau de connaissance du personnel (88,7 %). La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé est l'élément avec lequel les répondants du Centre d'appel sont le moins satisfaits, même si plus des trois quarts des répondants se sont dits satisfaits (76,9 %).

**Table 11: Satisfaction à l'égard des différents éléments du Centre des pensions  
(Répondants du Centre des pensions)**

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?*	Satisfait (%)	Neutre (%)	Insatisfait (%)	Total (%)
La courtoisie du personnel (n = 1,245)	96,0%	2,3%	1,6%	100,0%
La serviabilité du personnel (n = 1,250)	91,1%	4,8%	4,1%	100,0%
Le niveau de connaissance du personnel (n = 1,242)	88,7%	6,2%	5,1%	100,0%
La clarté des informations qui vous ont été données (n = 1,244)	85,8%	6,7%	7,4%	100,0%
La ponctualité du service que vous avez reçu (n = 1,246)	84,4%	6,9%	8,6%	100,0%
La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (n = 1,221)	76,9%	13,3%	9,8%	100,0%

**Q3a:** En pensant à votre expérience récente avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?

\*Cette question a été posée uniquement aux répondants du Centre des pensions.

Pour leur part, huit répondants du Portail en ligne sur dix (80,2 %) étaient satisfaits de la facilité de connexion. Un peu plus de sept sur dix étaient satisfaits de la facilité de navigation sur la page d'accueil et de la facilité d'utilisation des options libre-service (respectivement 71,3 % et 70,4 %).

**Table 12: Satisfaction à l'égard des différents éléments du Portail en ligne  
(Répondants du Portail en ligne)\***

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?*	Satisfait (%)	Neutre (%)	Insatisfait (%)	Total (%)
La facilité de connexion	80,2%	14,5%	5,3%	100,0%
La facilité de navigation sur la page d'accueil	71,3%	19,3%	9,4%	100,0%
La facilité d'utilisation des options de libre-service	70,4%	18,5%	11,1%	100,0%

**Q3b:** En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants?

\*n = 363

\* Cette question a été posée uniquement aux répondants du Portail en ligne.

#### 4.4 Compréhension des informations fournies (données pondérées)

Plus des deux tiers (68,0 %) des répondants considéraient que les informations fournies étaient faciles à comprendre, c'est-à-dire qu'ils ont donné un score d'au moins huit sur une échelle de dix. Les répondants du Centre des pensions étaient 81,7 % à attribuer un score d'au moins huit, alors que cela était le cas de 62,1 % des répondants du Portail en ligne. Les répondants âgés de 60 ans ou plus étaient plus susceptibles d'attribuer un score d'au moins huit (76,3 %) que ceux âgés de 40 à 59 ans (68,4 %) et de moins de 40 ans (53,8 %).

**Table 13 : Comprendre les informations fournies**

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)	Total (%)
<b>n =</b>	1 216	356	1 572
NET (8 à 10)	81,7%	62,0%	68,0%
NET (4 à 7)	15,6%	32,6%	27,5%
NET (1 à 3)	2,7%	5,4%	4,6%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Q4: Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

## 4.5 Options de contact

Accéder aux renseignements personnels à partir d'un ordinateur portable personnel est l'option de contact que les répondants préféreraient utiliser si cette option était disponible. En effet, 80,0 % ont mentionné qu'ils utiliseraient en lui attribuant un score d'au moins huit sur une échelle de dix. Cette proportion était de 63,0 % pour les rencontres virtuelles avec le Centre des pensions.

**Table 14 : Options de contact (tous les répondants)\***

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur portable personnel	80,0%	12,8%	7,3%
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	63,0%	25,0%	12,0%
Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	52,5%	28,1%	19,3%
Application mobile	52,0%	27,0%	21,0%
Rappels/notifications par message texte (SMS)	49,0%	29,4%	21,6%

Q6: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

\*n = 1 622

Parmi les répondants du Centre des pensions, accéder aux renseignements personnels est aussi suivi par les rencontres virtuelles avec le Centre des pensions. L'option de contact que les répondants du Centre des pensions sont le moins susceptibles d'utiliser est le Webchat.

**Table 15 : Options de contact (Répondants du Centre des pensions)\***

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur portable personnel	80,1%	13,9%	5,9%
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	56,1%	26,9%	17,1%
Rappels/notifications par message texte (SMS)	55,9%	24,9%	19,2%
Application mobile	51,6%	26,6%	21,8%
Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	47,1%	26,7%	26,3%

Q6: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

\*n = 1 255

Les répondants du Portail en ligne souhaiteraient aussi en plus grand nombre accéder aux renseignements personnels à partir d'un ordinateur portable personnel suivi par les rencontres virtuelles. Recevoir des rappels ou des notifications par message texte est l'option qu'ils sont le moins susceptibles d'utiliser.

**Table 16: Options de contact (Répondants du Portail en ligne)\***

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur portable personnel	79.9%	12.3%	7.8%
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	65.9%	24.3%	9.8%
Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	54.9%	28.8%	16.3%
Application mobile	52.2%	27.2%	20.6%
Rappels/notifications par message texte (SMS)	46.0%	31.4%	22.6%

Q6: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

\*n = 367

#### 4.6 Points forts et points à améliorer (données pondérées)

Lorsque les répondants du Centre des pensions ont été interrogés sur ce qu'ils ont le plus apprécié de leur interaction avec le Centre des pensions, 56,2 % ont mentionné que les agents sont aidants, compétents et offrent des réponses. Une proportion de 37,9 % a mentionné avoir apprécié les compétences comportementales des agents et 31,8 % ont mentionné l'efficacité.



**Table 17: La chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le Centre des pensions**

Quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le Centre des pensions	Centre des pensions (%)
n =	1,132
Les agents sont aidants, compétents, offrent des réponses	56.2%
Compétences comportementales des agents (par ex., courtoisie, politesse)	37.9%
Efficacité (per ex., rapidité, accessibilité, courts délais)	31.8%
Commentaire général au sujet du service à la clientèle	10.7%
Parler à une vraie personne	6.1%
Autre	1.4%

**Q7a:** Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada?

Malgré le fait que plusieurs répondants du Centre des pensions ont mentionné qu'ils appréciaient que le personnel soit aidant et compétent, 46,1 % de ceux ayant mentionné des améliorations ont mentionné que l'information fournie par le Centre des pensions pouvait être améliorée. Les délais ont aussi été mentionnés comme un des aspects qui pourraient être améliorés par plusieurs des répondants à cette question (31,1 %). Lorsqu'ils ont mentionné les délais, plusieurs réfèrent aux délais d'attente téléphonique avant d'obtenir un service. Certains ont aussi mentionné les délais avant d'obtenir la réponse à une question, pour recevoir des documents ou pour traiter une demande.

**Tableau 18 : Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions une expérience positive**

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions une expérience positive?	Centre des pensions (%)
n =	736
Information (incluant les connaissances des agents)	46,1%
Délais	31,1%
Accès en ligne (tous les modes)	23,3%
Meilleur accès aux agents (tous les modes))	21,3%
Système téléphonique	11,9%
Site Internet plus facile accès / à naviguer	5,2%
Autre	4,5%

**Q8a:** Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?

Pour les répondants du Portail en ligne, l'aspect le plus apprécié était la facilité d'utilisation (33,9 %) et la possibilité d'estimer la pension (31,1 %). Plus du quart (26,4 %) des répondants du Portail en ligne ont aussi mentionné avoir apprécié la capacité d'accéder à l'information.

**Tableau 19 : Élément le plus apprécié dans votre interaction avec le portail de pension en ligne**

Quelle est la chose que vous avez la plus appréciée dans votre interaction avec le portail de pension en ligne?	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	305
Facilité d'utilisation (rapide et facile à utiliser/naviguer)	33,9%
Capacité à estimer la pension/calculateur	31,1%
Capacité à accéder à l'information	26,4%
Commentaire positif à propos des agents	10,6%
Qualité de l'information	10,0%
Courts délais (par ex., pas de temps d'attente)	8,5%
Commentaire général positif (par ex., bon service)	4,1%
Autre	1,3%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

**Q7b:** Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez la plus appréciée dans votre interaction avec le portail de pension en ligne?

Parmi les réponses obtenues, l'aspect qui pourrait être amélioré pour les répondants du portail en ligne est l'information fournie. En effet, plus de la moitié (52,5 %) ont mentionné que plus d'informations pourraient être fournies ou que des informations plus détaillées pourraient être disponibles. Près du quart (23,0 %) ont quant à eux mentionné que le calculateur de pension ou que la manière d'obtenir un relevé de pension pourrait être amélioré.

**Tableau 20 : Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le portail de pension en ligne une expérience plus positive?**

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	250
Information (plus d'information ou plus détaillé)	52,5%
Calculateur/relevé de pension	23,0%
Facilité d'utilisation	17,7%
Clavardage / parler à un agent	14,2%
Accessibilité (par ex., application mobile, accès à l'extérieur du travail)	8,7%
Délais plus courts / réponse plus rapide (par ex., retour d'appels/messages)	6,8%
Autre	5,4%

**Q8b:** Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le portail de pension en ligne une expérience plus positive?

## 5. Conclusion

De manière générale, la plupart des répondants sont satisfaits des services qu'ils ont reçus soit en contactant le Centre des pensions (88,1 %) ou en utilisant le Portail en ligne (75,0 %).

Les répondants qui ont contacté le Centre des pensions étaient particulièrement satisfaits de la courtoisie (96,0 %), de la serviabilité (91,1 %) et des connaissances du personnel (88,7 %). Ceux qui ont utilisé le Portail en ligne étaient surtout satisfaits de la facilité de connexion (80,2 %).

La principale raison pour avoir contacté le Centre des pensions était pour demander des informations, un formulaire ou de la documentation (42,7 %). Pour le Portail en ligne, la principale raison d'utilisation était pour obtenir une estimation de pension (69,8 %).

En général, plus des deux tiers (68,0 %) ont mentionné que l'information était facile à comprendre en lui attribuant un score d'au moins huit sur une échelle d'un à dix. Cette proportion était de 81,7 % pour ceux ayant appelé le Centre des pensions et de 62,1 % pour ceux ayant utilisé le Portail en ligne.

Une proportion de 80,0 % a mentionné qu'ils étaient très susceptibles (score d'au moins huit sur une échelle de dix) à accéder aux renseignements personnels à partir de la maison sur un ordinateur portable personnel si cette option était disponible. Cette option de contact était suivie par la possibilité d'obtenir une rencontre virtuelle avec le Centre des pensions (63,0 %).

Lorsque les répondants ont été interrogés sur ce qu'ils avaient le plus apprécié lors de leur interaction, ceux du Centre des pensions ont principalement mentionné avoir apprécié que les agents soient aidant, qu'ils aient des connaissances ou qu'ils soient en mesure de fournir des réponses (56,2 %). Par contre, ceux qui se sont exprimés sur ce qui pourrait être amélioré ont mentionné que les informations fournies pourraient être améliorées.

Un peu plus du tiers (33,9 %) des utilisateurs du Portail en ligne ont mentionné avoir apprécié la facilité d'utilisation du Portail en ligne et 31,1 % ont mentionné avoir apprécié la capacité d'obtenir une estimation de pension. D'une manière similaire aux répondants du Centre des pensions, les utilisateurs du Portail qui ont mentionné des améliorations potentielles ont aussi mentionné en plus grand nombre que l'information fournie pourrait être améliorée (52,5 %).

## 6. Annexes

### Annexe A: Méthodologie

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle 2021-2022* a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis en français et en anglais.

Le sondage a été administré auprès de membres de la population cible qui avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou utilisé le Portail en ligne sécurisé pour les employés.

La population cible pour cette étude était composée à la fois de membres retraités et de membres actifs sur régime de pension, plus spécifiquement :

- Les employés actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de la fonction publique (LPPF), incluant les employés actifs et les membres retraités des sociétés de la Couronne.
- Les officiers actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada (LPRGRC).
- Les membres des forces régulières, les réservistes et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes (LPRFC).

Les utilisateurs du Portail en ligne ont reçu une invitation courriel pour participer au sondage en ligne. Les répondants potentiels qui avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ont été invités aussi à participer à un sondage en ligne. Certains ont été contactés par téléphone à partir d'une méthodologie d'entretien téléphonique assisté par ordinateur (ETAO).

Deux échantillons différents ont été fournis par SPAC. Le premier contenait une liste de 3 450 membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et incluait de l'information sur la manière de les contacter par téléphone et par courriel. La deuxième contenait une liste de 15 925 membres actifs qui ont récemment utilisé le Portail en ligne et incluait de l'information sur la manière de les rejoindre par courriel. La collecte de données a débuté le 30 mars et a pris fin le 2 mai 2022.

En tout, 3 206 membres ont été invités à participer à l'étude. Le 30 mars 2022, 1 000 utilisateurs du Portail en ligne ont été invités et 2 206 membres ayant contacté le Centre des pensions ont été invités le 11 avril 2022. Jusqu'à deux courriels de rappel ont été envoyés à ceux n'ayant pas encore complété le sondage et qui n'avaient indiqué leur refus de participer. Un total de 2 965 répondants potentiels du Centre des pensions ont été appelés. La collecte téléphonique a eu lieu du 31 mars au 5 avril 2022.

## Annexe B : Envois des invitations courriel

**Table 21: Courriels envoyés**

Courriels envoyés	Centre des pensions	Portail en ligne	Total
<b>1 – Invitation initiale</b>	<b>2 206</b>	<b>1 000</b>	<b>3 206</b>
retournée	106	92	198
cliquée	931	495	1 426
ouverte	900	126	1 026
envoyée	269	287	556
<b>2 - Première invitation</b>	<b>1 660</b>	<b>685</b>	<b>2 345</b>
retournée	3	1	4
cliquée	450	239	689
ouverte	782	34	816
envoyée	425	411	836
<b>3 - Deuxième rappel</b>	<b>1 468</b>	<b>607</b>	<b>2 075</b>
retournée	3	1	4
cliquée	221	136	357
ouverte	623	21	644
envoyée	621	449	1 070
<b>Total</b>	<b>5 334</b>	<b>2 292</b>	<b>7 626</b>

**retournée:** adresse courriel invalide

**cliquée:** le répondant a cliqué sur lien fourni dans le courriel

**ouverte:** le répondant a lu le courriel mais n'a pas cliqué sur le lien

**envoyée :** l'adresse courriel est valide, mais aucune action n'a été entreprise

## Annexe C: Sommaire des appels (Centre des pensions)

	Sondage membres de Pension	%
<b>GÉNÉRÉS</b>	<b>3 114</b>	<b>100,0%</b>
<b>UTILISÉS</b>	<b>3 114</b>	<b>100,0%</b>
Pas de service	46	1,5%
Duplicata	2	0,1%
Non-résidentiel	3	0,1%
Problème de ligne	16	0,5%
Fax	15	0,5%
Mauvais no. de tél./courriel retourné	15	0,5%
<b>NON VALIDE</b>	<b>97</b>	<b>3,1%</b>
<b>VALIDE</b>	<b>3 017</b>	<b>96,9%</b>
Non éligible	14	0,5%
<b>HORS ÉCHANTILLON</b>	<b>14</b>	<b>0,4%</b>
<b>ÉCHANTILLON</b>	<b>3 003</b>	<b>96,4%</b>
Pas de réponse	32	1,1%
Messagerie vocale	930	31,0%
Rendez-vous	296	9,9%
Incomplet	10	0,3%
Refus ménage	174	5,8%
Refus répondant	275	9,2%
Refus final	29	1,0%
Abs. Prolongée	2	0,1%

<b>Entrevues complétées</b>	<b>1 255</b>	<b>41,8%</b>
<b>WEB Entrevues complétées</b>	<b>767</b>	<b>61,1%</b>
<b>ETAO Entrevues complétées</b>	<b>488</b>	<b>38,9%</b>

<b>% REFUS</b>	<b>15,9%</b>
<b>% COMPLÉTÉS</b>	<b>41,8%</b>
<b>TAUX D'ÉLIGIBILITÉ (CATI UNIQUEMENT)</b>	<b>21,8%</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE (TOTAL)</b>	<b>41,8%</b>

## Annexe D: Taux de réponse

Pour la consultation des membres ayant récemment contacté le Centre des pensions, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (1 255) par le nombre de membres éligibles dans l'échantillon (3 003) pour un taux de réponse de 41,8 %.

Pour ceux ayant utilisé le Portail en ligne, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (367) par le nombre de courriel initial d'invitation ayant été reçus par les répondants potentiels (908). Le taux de réponse ainsi calculé est de 40,4 %.

## Annexe E: Poids

Comme précédemment mentionné, les données ont été pondérées selon le type de régime de pension (membres de LPFP, LPRFC ou LPRGRC) et le type de service utilisé (en ligne ou par téléphone) d'après les informations fournies dans les fichiers envoyés par SPAC. La première liste contenait l'ensemble des membres ayant contacté le Centre des pensions entre le 21 février et le 23 mars 2022. La deuxième liste contenait tous les membres ayant utilisé le Portail en ligne entre le 21 février et le 22 mars 2022.

### Annexe E: Poids

Poids par régime de pension	Centre des pensions	Portail en ligne
<b>n =</b>	1 255	367
(1) LPFP	0,37637	2,96804
(2) LPRFC	0,43287	5,65650
(3) LPRGRC	0,35636	5,04371

## Annexe F: Notes supplémentaires

Comme la population ciblée incluait uniquement des répondants qui avaient récemment appelé le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne au cours d'une période spécifique, les résultats ne peuvent pas être extrapolés à une population plus large ou à une autre période.

Lorsqu'uniquement un échantillon d'une population plus large est sondé, il y a toujours un risque que les résultats souffrent d'un biais de non-réponse. Cela se produit lorsque les caractéristiques de ceux qui répondent sont différentes de ceux qui ne répondent pas. Pour cette étude, plusieurs stratégies ont été employées pour augmenter le taux de réponse et réduire le biais de non-réponse. Ces stratégies incluaient la communication des objectifs de l'étude et l'importance de la recherche au début du sondage et à rassurer les répondants de la confidentialité de leur réponse et de la légitimité du sondage.

## Sondage en ligne auprès des membres de Pension Canada



Gouvernement du Canada

### Intro

Le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada (SPAC) mène une étude pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

**Note:** Si vous devez remplir le sondage en plusieurs sessions, vous pouvez utiliser à nouveau le même lien et le sondage reprendra là où vous l'avez laissé.

Veuillez cliquer sur la flèche vers la droite pour continuer

**Votre participation est volontaire et vos réponses resteront strictement confidentielles.**

© 2022 Advanis Politique de confidentialité (<https://www.advanis.net/fr/politique-de-confidentialit%C3%A9>)

Engagement du CRIC

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/Engagement-du-CRIC-aupres-des-Canadiens.pdf>)

### Q2a Voir si Type 1 Centre des Pensions

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.

- 1 Versement de pension / Demander une estimation de ma pension \*
- 2 Obtenir une mise à jour du statut d'un paiement de transfert (valeur de transfert, accord de transfert de pensions) \*
- 3 Demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service \*
- 4 Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation \*
- 5 Mettre à jour mon profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.) \*
- 6 Événements de la vie (inscriptions, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès) \*
- 97 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

*Les niveaux marqués d'un \* sont présentés dans un ordre aléatoire*

### Q2b Voir si Type 2 Portail en ligne

Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.

- 1 Obtenir une estimation de pension \*
- 2 Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.) \*
- 3 Estimateur de rachat de service / statut de paiement \*
- 4 Estimateur de prestations de survivant \*



5 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

*Les niveaux marqués d'un \* sont présentés dans un ordre aléatoire*

**Q3a** Voir si Type 1 Centre des Pensions

En pensant à votre expérience récente avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?

1. La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé \*
2. La courtoisie du personnel \*
3. La serviabilité du personnel \*
4. Le niveau de connaissance du personnel \*
5. La clarté des informations qui vous ont été données \*
6. La ponctualité du service que vous avez reçu \*

*Les niveaux marqués d'un \* sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 1 Très satisfait(e)
- 2 Satisfait(e)
- 3 Neutre
- 4 Insatisfait(e)
- 5 Très insatisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

**Q3b** Voir si Type 2 Portail en ligne

En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants?

1. La facilité de connexion \*
2. La facilité de navigation sur la page d'accueil \*
3. La facilité d'utilisation des options de libre-service \*

*Les niveaux marqués d'un \* sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 1 Très satisfait(e)
- 2 Satisfait(e)
- 3 Neutre
- 4 Insatisfait(e)
- 5 Très insatisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

**Q4**

Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre? \*?\*

*\*?\* L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait de l'expert en retraite au téléphone ou de l'information trouvée sur le portail.*

- 10 10 - Facile à comprendre
- 9 9
- 8 8
- 7 7

- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Je n'ai pas du tout compris
- 8 Ne s'applique pas

### Q5

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

- 5 Très satisfait(e)
- 4 Plutôt satisfait(e)
- 3 Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)
- 2 Plutôt insatisfait(e)
- 1 Très insatisfait(e)

### Q6

Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

1. Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur portable personnel \*
2. Rappels/notifications par message texte (SMS) \*
3. Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions \*
4. Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions \*
5. Application mobile \*

*Les niveaux marqués d'un \* sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 10 10 - Très probable
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Pas du tout probable

### D1

Quel est votre statut actuel au Centre des pensions du gouvernement du Canada?

- 1 Actif (actuellement employé(e))
- 2 Non-actif (retraité(e))

- 3 Survivant
- 4 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

## D2

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

- 1 19 ans ou moins
- 2 20 à 29 ans
- 3 30 à 39 ans
- 4 40 à 49 ans
- 5 50 à 59 ans
- 6 60 à 69 ans
- 7 70 ans ou plus
- 8 Je préfère ne pas répondre

## D3

Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.

- 2 Autochtones \*
- 3 LGBTQ2+ \*
- 4 Personnes handicapées \*
- 5 Membres d'une minorité visible \*
- 1 Non, je n'appartiens à aucun de ces groupes (*Exclusif*)
- 7 Je préfère ne pas répondre (*Exclusif*)

*Les niveaux marqués d'un \* sont présentés dans un ordre aléatoire*

## D4

Veuillez identifier votre genre :

- 1 Homme
- 2 Femme
- 3 Non-binaire
- 4 Autre (veuillez préciser): \_\_\_\_\_
- 8 Préfère ne pas répondre

**Q7a** Voir si Type 1 Centre des Pensions

Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada?

*Veillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

**Q7b** Voir si Type 2 Portail en ligne

Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre interaction avec le portail de pension en ligne?

*Veillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

**Q8a** Voir si Type 1 Centre des Pensions

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?

*Veillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

**Q8b** Voir si Type 2 Portail en ligne

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre interaction avec le portail de pension en ligne une expérience plus positive?

*Veillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

**t1**

Vous avez maintenant terminé le sondage. Merci beaucoup pour votre temps.

## Canada Pension Members

Government of Canada



### Intro

The Minister of Public Services and Procurement of Canada (PSPC) is conducting a survey to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services. Feedback from you is essential to improve the services.

**Note:** If you need to leave the survey and come back to it later, you may use the same link and the survey will resume where you left off.

Please click on the right arrow to continue

**Your participation is voluntary and your answers will remain strictly confidential.**

© 2022 Advanis [Privacy Policy \(https://www.advani.ca/privacy\\_policy2.html\)](https://www.advani.ca/privacy_policy2.html) CRIC Pledge (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>)

### Q2a *Show if Type 1 GoC Pension Centre*

What was the purpose of your call to the Pension Centre?

Select all that apply

- 1 Pension payments / Request an estimate of my pension \*
- 2 Obtain an update of the status of a transfer payment (transfer value, pension transfer agreement) \*
- 3 Request a buyback estimate and/or apply to buy back service \*
- 4 Request general pension information, a form or documentation \*
- 5 Update my profile (name, address, banking information, etc.) \*
- 6 Life Events (Enrollments, marriage status, Supplementary Death Benefit) \*
- 97 Other (please specify): \_\_\_\_\_

*Levels marked with \* are randomized*

### Q2b *Show if Type 2 Online Portal*

What was the reason for your use of the Online Pension Portal?

Select all that apply

- 1 Get a pension estimate \*
- 2 Update personal information (address, contact details, etc.) \*
- 3 Service buyback estimator / payment status \*
- 4 Survivor benefits estimator \*
- 5 Other (please specify): \_\_\_\_\_

*Levels marked with \* are randomized*

**Q3a** Show if Type 1 GoC Pension Centre

Thinking back on your recent experience with the Government of Canada Pension Centre, how would you rate your satisfaction related to the following?

1. Ease of navigating the automated phone system \*
2. The courteousness of staff \*
3. The helpfulness of staff \*
4. The knowledge level of staff \*
5. The clarity of the information provided to you \*
6. The timeliness of the service you received \*

*Levels marked with \* are randomized*

- 1 Very satisfied
- 2 Satisfied
- 3 Neutral
- 4 Dissatisfied
- 5 Very dissatisfied
- .8 Not applicable

**Q3b** Show if Type 2 Online Portal

Thinking back on your recent experience using the Online Pension Portal, how would you rate your satisfaction related to the following?

1. Ease of login \*
2. Ease of Landing Page navigation \*
3. Ease of self-service options \*

*Levels marked with \* are randomized*

- 1 Very satisfied
- 2 Satisfied
- 3 Neutral
- 4 Dissatisfied
- 5 Very dissatisfied
- .8 Not applicable

**Q4**

On a scale of one to 10, was the information you were provided, easy to understand? \*\*

*\*\* The information being referred to would be from the pension expert on the phone, or the information found on the portal.*

- 10 10 - Easy to understand
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4

- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Did not understand at all
- 8 Not applicable

**Q5**

How would you rate your experience with the service you received?

- 5 Very Satisfied
- 4 Somewhat Satisfied
- 3 Neither Satisfied nor Dissatisfied
- 2 Somewhat Dissatisfied
- 1 Very Dissatisfied

**Q6**

On a scale of 1 to 10, how likely would it be for you to use the following contact options if they were available:

1. Accessing personal pension information from a home, personal laptop \*
2. Text (SMS) notices/reminders \*
3. Webchat/IM (Instant Messaging) with Pension Centre \*
4. Virtual meeting (Audio/Video call) with Pension Centre \*
5. Mobile application \*

*Levels marked with \* are randomized*

- 10 10 - Very likely
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Not likely at all

**D1**

What is your current status at the Government of Canada Pension Centre?

- 1 Active (currently employed)
- 2 Non-Active (retired)
- 3 Survivor
- 4 Other (please specify): \_\_\_\_\_



**D2**

What age group do you fall under?

- 1 19 and under
- 2 20 - 29
- 3 30 - 39
- 4 40 - 49
- 5 50 - 59
- 6 60 - 69
- 7 70 or older
- 8 I prefer not to answer

**D3**

Do you belong to any of the following groups?

Select all that apply

- 2 Indigenous peoples \*
- 3 LGBTQ2+ \*
- 4 Persons with disabilities \*
- 5 Members of a visible minority \*
- 1 No, I do not belong to any of the following groups *(Exclusive)*
- 7 Prefer not to answer *(Exclusive)*

*Levels marked with \* are randomized*

**D4**

Please identify your gender :

- 1 Male
- 2 Female
- 3 Non-Binary
- 4 Other (please specify): \_\_\_\_\_
- 8 Prefer not to answer

**Q7a** Show if Type 1 GoC Pension Centre

Overall, what is the one thing you liked most about your interaction with the Government of Canada Pension Centre?

*Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

**Q7b** Show if Type 2 Online Portal

Overall, what is the one thing you liked most about your interaction with the Online Pension Portal?

*Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

**Q8a** Show if Type 1 GoC Pension Centre

Overall, what is the one thing you believe could be improved on most to make your interaction with the Government of Canada Pension Centre a more positive experience?

*Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

**Q8b** Show if Type 2 Online Portal

Overall, what is the one thing you believe could be improved on most to make your interaction with the Online Pension Portal a more positive experience?

*Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

**t1**

You have now completed the survey. Thank you very much for your time.