



Emploi et  
Développement social Canada

Employment and  
Social Development Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL  
CANADA [EDSC]

**SERVICE CANADA**

# Sondage sur l'expérience client 2021-2022

19 décembre 2022

ROP n° 004-22

Fournisseur : Ipsos Limited Partnership

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 2022-05-17

CONTRAT n° CW2234002 (G9292-23-1233)

Valeur du contrat : 298 613,80 \$ (TVH comprise)

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 2021-22**

This public opinion research report presents the results of a telephone survey conducted on behalf of Service Canada with a sample of 4,200 Service Canada clients across the five major programs. The study was conducted between June 23 and July 26, 2022.

It is available upon request in multiple formats (large print, MP3, braille, e-text, DAISY), by contacting 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© His Majesty the King in Right of Canada, 2022

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

### **PDF**

Cat. No. : Em4-23/2022E-PDF

ISBN: 978-0-660-46243-1

---

## **Service Canada sondage sur l'expérience client 2021-2022**

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique mené pour le compte de Service Canada auprès d'un échantillon de 4 200 clients de Service Canada dans les cinq principaux programmes. L'étude a été menée entre le 23 juin et le 26 juillet 2022.

Ce document offert sur demande en médias substitués (gros caractères, MP3, braille, fichiers de texte, DAISY) auprès du 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un télécriteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, 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. : Em4-23/2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-46244-8

# Déclaration de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Ipsos, l'entière conformité des produits livrables relativement 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 :     | CW2234002 (G9292-23-1233) |
| Date d'attribution du contrat : | 2022-05-17                |

# Table des matières

|   |     |   |     |
|---|-----|---|-----|
| SOMMAIRE  | 05  | EXPÉRIENCE DES CLIENTS AVEC LES MODES DE PRESTATION   | 132 |
| Contexte et objectifs   | 08  |   |     |
| MODÈLE DU SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT                       | 28  | GROUPES DE CLIENTS À RISQUE   | 166 |
|   |     | Limitations/obstacles à l'accès aux services  | 167 |
| DÉMARCHE DE LA RECHERCHE  | 31  | Groupes de clients à risque   | 174 |
| EXPÉRIENCE CLIENT DE BOUT EN BOUT, PAR PROGRAMME                | 38  | CONCLUSIONS   | 206 |
| Satisfaction globale  | 40  | DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES  | 210 |
| Points saillants, par programme                                 | 53  | ANNEXE A : DÉTAILS SUR LES RÉSULTATS DES APPELS, CONTEXTE DE L'ANALYSE DES FACTEURS CLÉS ET DÉFINITION DES GROUPES À RISQUE | 213 |
| ANALYSE DES FACTEURS DE SATISFACTION                            | 84  |   |     |
| NIVEAUX DE SERVICE ET UTILISATION DES MODES DE PRESTATION       | 106 |   |     |
| Libre-service et assistance                                     | 107 |   |     |
| Utilisation des modes de prestation, par étape et par programme | 117 |   |     |
| Séquence d'utilisation des modes de prestation                  | 123 |   |     |

# SOMMAIRE

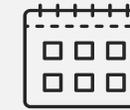
# Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2021-2022 – Les résultats en un coup d'œil (1/2)



4 200 entrevues menées (entre 760 et 990 par programme)



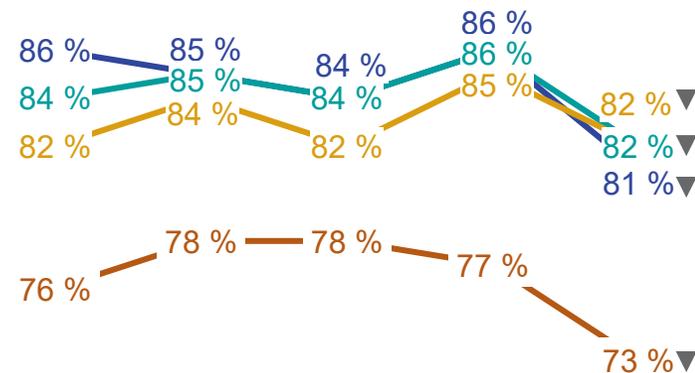
Méthodologie : Sondage par téléphone



Travail sur le terrain : Du 23 juin au 26 juillet 2022  
Expériences de clients ayant atteint l'étape de décision initiale entre janvier et mars 2022

## EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DE SERVICE POUR TOUS LES PROGRAMMES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

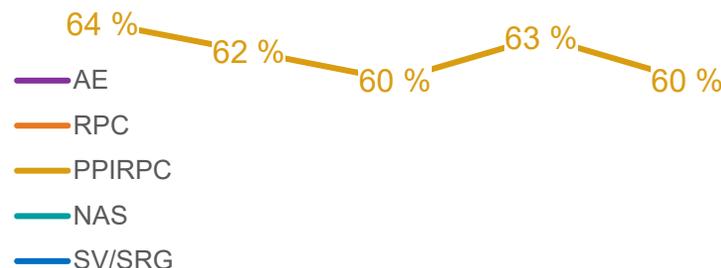
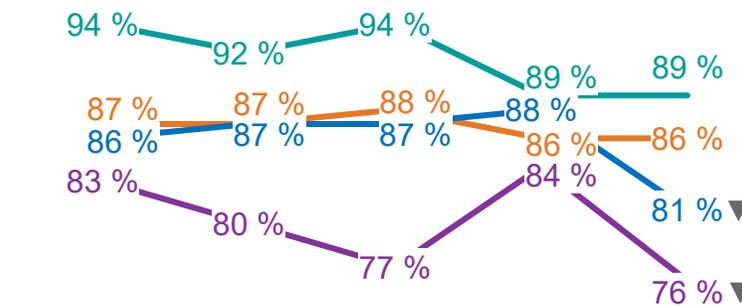
2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022



— Satisfaction  
— Facilité  
— Efficacité  
— Émotion

## SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022



## PRINCIPAUX FACTEURS DE SATISFACTION (% DE NOTES DE 4 OU 5)

Les principaux facteurs de satisfaction sont les attributs qui ont la plus grande portée sur la satisfaction globale, énumérés soit comme attributs à renforcer ou protéger, soit comme attributs présentant la plus grande possibilité d'amélioration.+

### À POURSUIVRE

|  | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Serviabilité du personnel du mode en personne              | -         | 97 %      | 91 %      | 88 % ▼    |
| Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés | -         | 73 %      | 85 %      | 82 % ▼    |
| Temps raisonnable pour remplir la demande                  | 82 %      | 84 %      | 83 %      | 81 %      |

### ASPECTS À AMÉLIORER

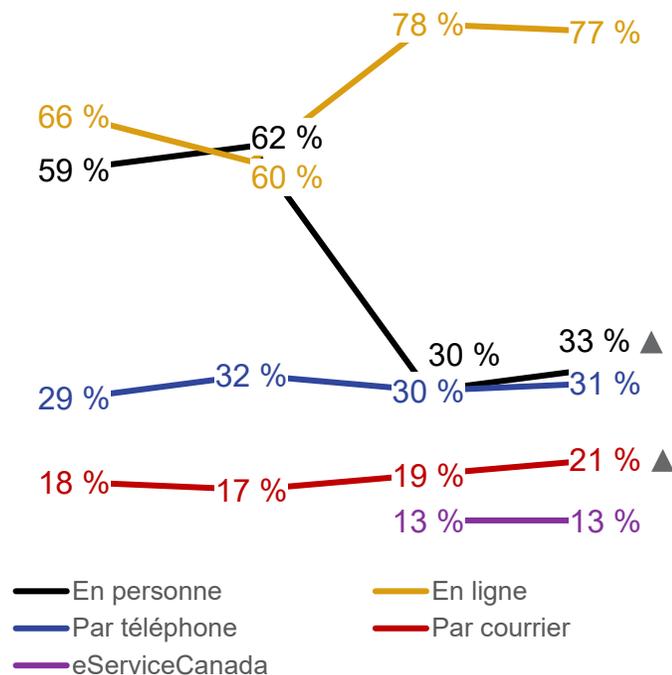
|  | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Durée raisonnable du parcours client       | 76 %      | 77 %      | 81 %      | 75 % ▼    |
| Facilité à effectuer un suivi              | 66 %      | 61 %      | 63 %      | 55 % ▼    |
| Confiance dans la résolution des problèmes | 78 %      | 78 %      | 77 %      | 73 % ▼    |

  L'un des cinq principaux facteurs de satisfaction

# Sondage de Service Canada sur l'expérience client 2021-2022 – Les résultats en un coup d'œil (2/2)

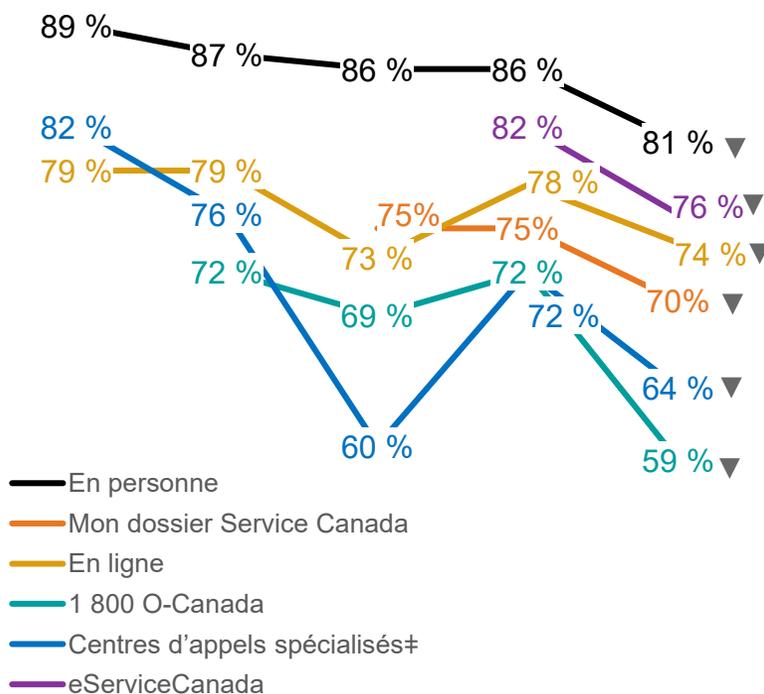
## UTILISATION DES MODES DE PRESTATION : VUE D'ENSEMBLE+

2017-2018 2019-2020 2020-2021 2021-2022



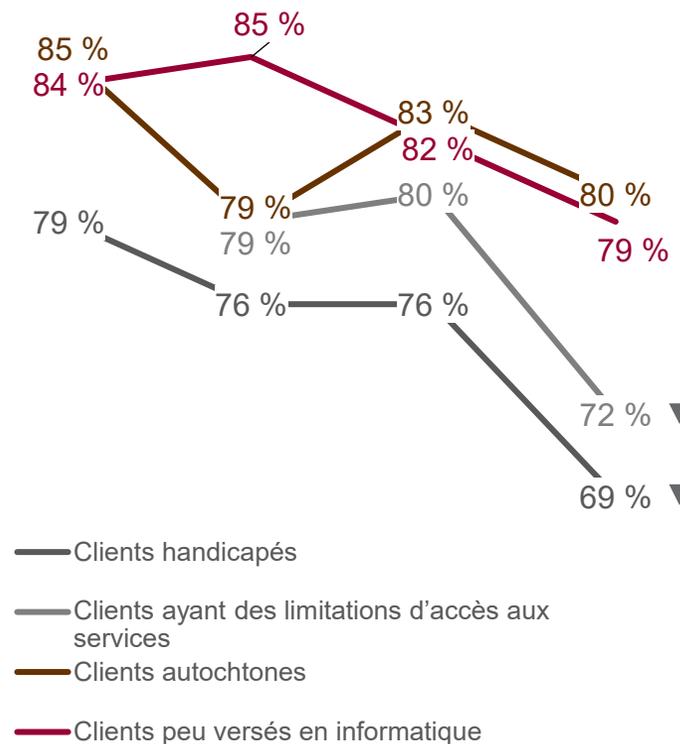
## SATISFACTION À L'ÉGARD DE CHAQUE MODE DE PRESTATION (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2017-2018 2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022



## SATISFACTION DE GROUPES DE CLIENTS CHOISIS (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2018-2019 2019-2020 2020-2021 2021-2022



▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



# Contexte et objectifs (1/2)



- Le sondage annuel sur l'expérience client de Service Canada évalue l'expérience client intégrale de Service Canada et permet d'assurer un suivi des effets des changements à la prestation des services sur la capacité des clients à accéder aux programmes fédéraux.
- Le sondage annuel sur l'expérience client 2021-2022 est la cinquième vague du sondage annuel et permet de recueillir des données sur les tendances dans le but de faciliter le suivi du rendement en matière de prestation des services de Service Canada et d'évaluer les effets des changements apportés à la prestation de services en raison de la pandémie sur les besoins des clients.
- Le sondage sur l'expérience client permet de prendre le pouls du niveau de satisfaction qu'ont les clients de Service Canada par rapport au parcours client, de noter les changements relatifs à l'utilisation des modes de prestation et à la satisfaction des clients à leur égard et d'évaluer la facilité, l'efficacité et la perception 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 a servi à évaluer les possibilités d'amélioration de la prestation de services ou de l'utilisation des modes de prestation lorsque les clients étaient insatisfaits ou faisaient face à des obstacles à l'accès aux services. Les points saillants font partie intégrante du présent document, et les résultats détaillés de la recherche qualitative sont disponibles sous pli séparé.
- La valeur du contrat (298 613,80 \$, TVH incluse) pour cette recherche tient compte des deux étapes.

# Contexte et objectifs (2/2)



- Conformément à la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor, la Direction générale de service aux citoyens (DGSC) mène chaque année le sondage sur l'expérience client pour obtenir les commentaires des clients dans le but d'aider à gérer efficacement la prestation des services pour tous les modes de prestation et d'assurer une conception et une prestation des services axés sur les clients qui soit accessible et inclusive.
- 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 à nouveau en 2018-2019, en 2019-2020 et en 2020-2021.
- Le projet de sondage sur l'expérience client se déroule en deux étapes : un sondage quantitatif initial et une recherche qualitative.
- Ayant mené le sondage en 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021, le sondage sur l'expérience client 2021-2022 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 afin de rencontrer les exigences en matière de présentation de rapports concernant l'expérience client.
- Les résultats du sondage de 2021-2022 seront utilisés pour :
  - améliorer la prestation des services et l'accessibilité des programmes;
  - répondre aux besoins en matière de services en constante évolution de la clientèle;
  - évaluer le rendement et l'incidence des changements aux services au fil du temps (avant, pendant et après la pandémie p. ex.);
  - aider à évaluer la réussite générale de la fonction de gestion de l'expérience client et de la transformation des services;
  - éclairer les décisions de gestion des services, comme le prévoit le cadre de responsabilisation de gestion présenté au Conseil du Trésor.
- Les objectifs de recherche pour le volet quantitatif étaient les suivants :
  - faire un suivi de la satisfaction générale des clients à l'égard de l'expérience de service intégrale de Service Canada (incluant l'AE, le RPC, le PPIRPC, la SV et le SRG, et le NAS) et évaluer les changements dans l'utilisation des modes de prestation et la satisfaction à leur égard au fil du temps;
  - utiliser le modèle de mesure du sondage sur l'expérience client pour évaluer la facilité, l'efficacité et la perception des clients bénéficiant des cinq principaux programmes.

# Méthodologie



- Un sondage téléphonique a été mené auprès d'un échantillon de 4 200 clients de Service Canada dans les cinq principaux programmes :
  - Assurance-emploi (AE) : (n = 987) +/- 3,1 points de pourcentage;
  - Régime de pensions du Canada (RPC) : (n = 768) +/- 3,5 points de pourcentage;
  - Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) : (n = 761) +/- 3,5 points de pourcentage;
  - Sécurité de la vieillesse (SV)/Supplément de revenu garanti (SRG) : (n = 809) +/- 3,4 points de pourcentage;
  - Numéro d'assurance sociale (NAS) : (n = 875) +/- 3,3 points de pourcentage.
- Des suréchantillons ont été recueillis auprès de deux groupes de clients : les clients vivant en région éloignée et les clients autochtones.
- Les entrevues ont eu lieu entre le 23 juin et le 26 juillet 2022.
- Les personnes sélectionnées aux fins de la constitution d'un échantillon 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 2022.
- 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 2021 et mars 2022. 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, tandis que les comparaisons avec les résultats de 2018-2019 reflètent ceux apportés après octobre 2018, et les résultats de 2017-2018, ceux apportés après juin 2017.
- Le document Méthode détaillée du sondage sur l'expérience client 2021-2021, qui comprend les instruments de recherche, est disponible sous pli séparé.
- La recherche qualitative, qui incluait des entrevues en profondeur (32) et des groupes de discussion en ligne (8), a été menée du 7 septembre au 7 octobre 2022. Les participants à la recherche qualitative ou les groupes de discussion en ligne étaient des clients moins satisfaits ou confrontés à des obstacles au service. Au total, 76 clients ont participé à la recherche qualitative. Les résultats de la recherche sont de nature qualitative, ce qui signifie qu'ils permettent de procéder à un examen approfondi des questions de recherche et non de produire des résultats statistiquement représentatifs de la population canadienne générale.

# Sommaire : Satisfaction globale (1/2)



**Le taux de satisfaction à l'égard de l'expérience de service globale a diminué par rapport à 2020-2021. Le taux de satisfaction des clients de l'AE et des clients de la SV/du SRG a diminué par rapport à la vague précédente. Le taux de satisfaction était plus élevé pour les clients du NAS par rapport à l'ensemble des clients et plus faible pour les clients de l'AE, mais était au plus faible pour les clients du PPIRPC, comme pour les années précédentes.**

- À près de huit clients sur dix, la vaste majorité des clients ont été satisfaits de leur expérience (81 %) et l'ont trouvée facile (82 %) et efficace (82 %). Près du trois quarts des clients (73 %) ont convenu qu'ils étaient certains que leurs problèmes seraient résolus facilement. Par rapport à 2020-2021, les résultats sont plus faibles en ce qui concerne la satisfaction globale (81 % comparativement à 86 %), la facilité (82 % comparativement à 86 %), l'efficacité (82 % par rapport à 85 %) et l'émotion (73 % comparativement à 77 %). L'efficacité globale est revenue aux niveaux observés en 2019-2020, mais la satisfaction globale, la facilité et l'émotion sont aux plus bas niveaux observés.
- Neuf clients du NAS sur dix (89 %) se disent satisfaits de l'expérience de service, ce qui représente le résultat le plus élevé de tous les programmes. Plus de huit clients du RPC sur dix (86 %) étaient satisfaits, suivis par huit clients de la SV/du SRG sur dix (81 %) et des trois quarts des clients de l'AE (76 %), tandis que six clients du PPIRPC sur dix (60 %) étaient satisfaits, un résultat inférieur à celui des autres programmes. Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction a diminué pour les clients de l'AE (76 % comparativement à 84 %) et pour les clients de la SV/du SRG (81 % comparativement à 88 %).

# Sommaire : Satisfaction globale (2/2)



Par rapport à 2020-2021, les résultats concernant la confiance accordée à Service Canada pour la prestation de services sont plus faibles pour les clients de tous les programmes sauf ceux du NAS. Les clients de l'AE et de la SV/du SRG ont également donné des notes plus basses pour la facilité, l'efficacité, la confiance dans la résolution de problèmes et la rapidité du service. Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable, alors que les clients du RPC ont donné des notes plus basses pour la confiance dans la résolution des problèmes.

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (89 %), d'avoir trouvé le processus simple (90 %) et efficace (91 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (85 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient également plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (82 %) et de signaler que leur parcours client a duré deux semaines ou moins (66 %) et, plus précisément, une seule journée (30 %).
- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance (61 %), d'avoir trouvé le processus simple (55 %) et efficace (58 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (57 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient aussi beaucoup moins susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (48 %) et ont déclaré le plus long parcours client de tous les programmes, signalant qu'il prenait de huit semaines à six mois (40 %) ou plus de six mois (25 %).
- Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (70 %), d'avoir trouvé le processus efficace (78 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (68 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient plus susceptibles de déclarer que leur parcours client avait duré entre huit semaines et six mois (20 %) ou plus de six mois (10 %) et ont accordé à la rapidité du service des notes constantes à celles des autres niveaux.
- Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (75 %), d'avoir trouvé le processus efficace (78 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (69 %) que l'ensemble des clients. Ils étaient également moins susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (69 %) et de signaler que leur parcours client a duré entre une journée et quatre semaines (64 %).
- Les clients du RPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (74 %) que l'ensemble des clients, mais étaient plus susceptibles de juger la rapidité du service raisonnable (82 %) et de signaler que leur parcours client a duré entre quatre semaines et six mois (54 %).

# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service



**Les notes accordées à presque tous les attributs de service liés à la facilité, à l'efficacité, et à l'émotion du parcours client de bout en bout ont diminué d'une année à l'autre.**

- Les clients étaient moins susceptibles de convenir qu'il est facile de présenter une demande; qu'ils sont parvenus à franchir sans difficulté toutes les étapes; qu'ils n'ont eu à expliquer leur situation qu'une seule fois; que l'information obtenue était cohérente; que la rapidité du service était raisonnable; qu'ils savaient quoi faire s'ils avaient un problème ou une question; qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin; que le personnel de Service Canada (en personne, du 1 800 O-Canada, des centres d'appels spécialisés et de eServiceCanada) était serviable; qu'ils avaient confiance en la résolution des problèmes; et qu'ils avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service.
- La perception des clients à l'égard de la facilité du processus de demande et, plus précisément, de la facilité à trouver de l'information sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada, était semblable à celle de l'année précédente. Cependant, un moins grand nombre de clients trouvaient facile de comprendre l'information au sujet du programme et de trouver l'information dont ils avaient besoin sur le programme dans un délai raisonnable.

**Les clients de Service Canada ont accordé les notes les plus élevées pour le respect et la serviabilité des employés du mode en personne et du personnel des centres d'appels spécialisés, la confiance dans la sécurité de l'information et la facilité et l'efficacité du processus, notamment la facilité à comprendre les exigences de la demande et à remplir le formulaire de demande.**

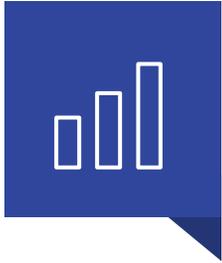
- La grande majorité des clients ont trouvé les représentants de Service Canada assurant le service en personne et le personnel des centres d'appels spécialisés respectueux (92 % dans les deux cas) et serviables (88 % et 82 % respectivement), étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (86 %) et ont eu de la facilité à présenter une demande (82 %), notamment à comprendre les exigences (82 %), à compléter le formulaire de demande (82 %) et à franchir sans difficulté toutes les étapes (82 %).

**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 concernant la demande, la facilité à obtenir de l'aide en général et la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension.**

- Un peu plus de la moitié ont accordé une note élevée pour la facilité à effectuer un suivi (55 %), et près des deux tiers pour la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande (64 %), la facilité à obtenir de l'aide en général (68 %) et la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension (64 %).

**Le respect et la serviabilité du personnel de Service Canada et la protection des renseignements personnels ont continué de recevoir une note élevée dans tous les programmes, tandis que la facilité à effectuer un suivi reçoit généralement une note faible.**

# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service, par programme (1/3)



**Les clients du NAS continuent d'accorder les notes les plus élevées pour tous les attributs de service, sauf pour ce qui est de la facilité à effectuer un suivi et le respect du personnel de Service Canada, où les notes étaient en phase avec celles de tous les clients.**

- La grande majorité des clients du NAS ont donné des notes élevées pour tous les attributs de service, ont trouvé l'expérience de service simple et efficace et ont reconnu la serviabilité du personnel de Service Canada du mode en personne et celui des centres d'appels spécialisés. Les notes étaient plus faibles pour la facilité à effectuer un suivi.

**La forte majorité des clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG ont accordé des notes élevées pour plusieurs attributs de service, mais elles étaient généralement plus faibles chez les clients de la SV/du SRG et de l'AE.**

- Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de trouver facile de trouver et de comprendre l'information à propos du programme, de déterminer leur admissibilité, de rassembler l'information dont ils avaient besoin ou d'obtenir de l'aide en cas de besoin. Ils étaient également moins susceptibles d'accorder des notes élevées pour presque tous les aspects relatifs à l'efficacité et de trouver que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairs, de juger qu'ils n'avaient eu à expliquer leur situation qu'une seule fois, d'estimer que les représentants assurant le service en personne étaient serviables et d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes. Les clients de l'AE ont accordé des notes plus élevées pour le fait que le processus était facilité par la possibilité d'effectuer toutes les étapes en ligne.
- Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de bien comprendre l'information à propos du programme, de trouver qu'il est facile de trouver les renseignements nécessaires pour présenter une demande, de rassembler les informations nécessaires, de remplir le formulaire de demande et d'obtenir de l'aide en cas de besoin. Ils sont aussi moins susceptibles de donner des notes élevées pour presque tous les aspects de facilité, le sentiment que la prestation de services a été assurée de manière à protéger leur santé pendant la pandémie, avoir été en mesure de franchir sans difficulté toutes les étapes, obtenir de l'aide au besoin, estimer que les représentants assurant le service en personne étaient serviables, avoir confiance dans le processus de résolution de problèmes, la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix et avoir le sentiment que leurs renseignements personnels étaient protégés.
- Les clients du RPC étaient moins susceptibles de convenir avoir trouvé de l'aide facilement en cas de besoin, avoir trouvé que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, avoir le sentiment que la prestation de services a été assurée de manière à protéger leur santé pendant la pandémie, avoir eu la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix et avoir le sentiment que leurs renseignements personnels étaient protégés. Les clients du RPC étaient plus susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable et qu'il était facile de faire un suivi.

# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service, par programme (2/3)



**Comme il a été observé depuis la vague de référence, les clients du PPIRPC ont continué d'éprouver le plus de difficultés au cours de l'expérience de service.**

- Les clients du PPIRPC ont continué d'accorder 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 réaliser les étapes en ligne, la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à comprendre l'information sur le programme, la rapidité du service et la facilité à effectuer un suivi.
- L'expérience de service du PPIRPC a été jugée la plus élevée pour ce qui était de la serviabilité du personnel de Service Canada du mode en personne, du 1 800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés et de la confiance dans la protection des renseignements personnels.

**Le taux de satisfaction des clients de la SV/du SRG était constant sur le plan des statistiques chez les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement, mais était un peu plus élevée du côté des clients inscrits automatiquement. Les clients non inscrits automatiquement étaient moins satisfaits comparativement à l'an dernier, ce qui a contribué à la baisse générale observée pour le programme.**

- Le taux de satisfaction globale des clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement était comparable à celui de l'ensemble des clients. Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction a diminué chez les clients non inscrits automatiquement, une tendance à la baisse déjà observée dans le sondage effectué dans le cadre de la quatrième vague.
- Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le service en ligne et eServiceCanada, et des notes plus élevées pour le 1 800 O-Canada comparativement à l'ensemble des clients. Par rapport à 2020-2021, les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le service en ligne.
- Comme pour les résultats globaux pour le programme, les notes étaient plus basses pour plusieurs attributs de service pour les clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement que pour l'ensemble des clients. Les notes de certains aspects étaient plus élevées ou plus basses que celles de l'ensemble des clients dans un groupe, mais pas dans l'autre. Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses que l'ensemble des clients pour le fait de n'avoir eu à expliquer la situation qu'une seule fois, d'avoir reçu de l'information cohérente et d'avoir accédé au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien. Les clients inscrits automatiquement ont accordé des notes plus élevées que l'ensemble des clients pour la clarté du processus et la facilité à effectuer un suivi, et des notes plus basses pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix et pour la serviabilité des employés en personne.
- Par rapport à 2020-2021, les clients inscrits automatiquement et non automatiquement ont accordé des notes plus basses pour la clarté du processus de résolution des problèmes et leur confiance dans ce même processus, la facilité à obtenir de l'aide au besoin, la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés, l'obtention d'information cohérente et la rapidité du service. Les clients inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le fait de n'avoir à expliquer leur situation qu'une seule fois tandis que les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le fait d'avoir accédé au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien et pour la facilité à effectuer un suivi. Les clients non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus élevées pour la serviabilité des représentants en personne et pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix.

# Sommaire : Rendement en matière d'attributs de service, par programme (3/3)



**Les clients du NAS et du NAS électronique étaient tout aussi satisfaits de leur expérience et, comme pour les résultats globaux pour le programme, ils étaient plus satisfaits que l'ensemble des clients.**

- Le taux de satisfaction globale était semblable pour les clients du NAS et ceux du NAS électronique et plus élevé que pour l'ensemble des clients.
- Les clients du NAS et du NAS électronique ont accordé des notes plus élevées pour la qualité du service en ligne et la qualité du service des centres d'appels spécialisés. Les clients du NAS ont accordé des notes plus élevées pour le service en personne et pour eServiceCanada.
- Comme pour les résultats globaux pour le programme, les clients du NAS et du NAS électronique ont accordé des notes plus élevées à plusieurs attributs de service que l'ensemble des clients. Les clients du NAS ont accordé des notes beaucoup plus élevées pour la plupart des attributs de service et des notes plus élevées pour la facilité à effectuer un suivi, la rapidité du service et la clarté du processus de résolution des problèmes. Les lacunes les plus importantes pour les clients du NAS électronique étaient la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) et capable de franchir sans difficulté toutes les étapes.

# Sommaire : Évolution de l'expérience de service, par programme (1/2)



**D'une année à l'autre, les clients de l'AE sont demeurés moins satisfaits d'un certain nombre d'aspects relatifs à la facilité et à l'efficacité du programme.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (75 % par rapport à 82 %), d'accorder des notes élevées pour la facilité à comprendre les renseignements sur le programme (69 % comparativement à 75 %), à rassembler les renseignements requis pour la demande (77 % comparativement à 81 %), à se faire clairement indiquer les étapes suivantes et l'échéancier (67 % comparativement à 77 %), à présenter une demande (83 % comparativement à 87 %), à être en mesure de franchir sans difficulté toutes les étapes (73 % comparativement à 78 %) et pour le fait de trouver que l'information reçue était cohérente (76 % comparativement à 82 %), de juger le service rapide (69 % comparativement à 80 %) et d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (69 % comparativement à 73 %).

**D'une année à l'autre, les clients de la SV/du SRG étaient moins satisfaits de plusieurs aspects du service, plus précisément de la plupart des mesures liées à la facilité et à l'efficacité du processus.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (70 % comparativement à 82 %), d'accorder des notes élevées pour la facilité à comprendre les renseignements sur le programme (67 % comparativement à 84 %), à comprendre les exigences de la demande (79 % comparativement à 85 %), à obtenir de l'aide au besoin (54 % comparativement à 61 %), facilité à présenter une demande (80 % comparativement à 88 %), à savoir quels seraient les étapes suivantes et l'échéancier (77 % comparativement à 83 %) et pour le fait de n'avoir eu à expliquer la situation qu'une seule fois (69 % comparativement à 78 %), d'avoir été en mesure de franchir toutes les étapes sans difficulté (78 % comparativement à 87 %), d'avoir obtenu de l'information cohérente (76 % comparativement à 87 %), d'avoir obtenu un service rapide (77 % comparativement à 85 %), de savoir quoi faire en cas de problème ou de question (74 % comparativement à 84 %), d'avoir eu de la facilité à obtenir de l'aide en général (57 % comparativement à 71 %), d'avoir confiance dans la résolution des problèmes (68 % comparativement à 82 %), d'avoir la certitude que les renseignements personnels étaient protégés (78 % comparativement à 85 %) et pour la facilité à faire un suivi (59 % comparativement à 70 %).

**Les clients du RPC ont fait état d'une confiance moindre envers Service Canada que l'année dernière, mais ont accordé des notes semblables pour la plupart des aspects du service, à l'exception de quelques mesures liées à la facilité.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients du RPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (74 % comparativement à 81 %) et de donner des notes élevées pour la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) (72 % comparativement à 79 %), pour la facilité à comprendre les exigences de la demande (81 % comparativement à 85 %) et pour le fait de savoir quels seraient les étapes suivantes et l'échéancier (75 % comparativement à 80 %).

# Sommaire : Évolution de l'expérience de service par programme (2/2)



**D'une année à l'autre, les clients du PPIRPC étaient moins satisfaits de la rapidité du service et de la facilité à trouver et comprendre l'information sur le programme sur le site Web du gouvernement du Canada.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada (61 % comparativement à 67 %) et d'accorder des notes élevées pour la facilité à comprendre l'information sur le programme (48 % comparativement à 60 %), à trouver de l'information sur le programme (55 % comparativement à 63 %), à trouver les renseignements nécessaires pour présenter une demande (54 % comparativement à 62 %) et pour le fait d'avoir obtenu un service rapide (48 % comparativement à 57 %).
- Les clients du PPIRPC ont accordé des notes plus élevées pour la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien (92 % comparativement à 85 %), la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie (81 % comparativement à 75 %) et pour la serviabilité des représentants du 1 800 O-Canada (81 % comparativement à 67 %).

**Les clients du NAS étaient moins satisfaits de certains aspects du service, comme la facilité à remplir la demande, la clarté du processus, la serviabilité du personnel de Service Canada et la distance à parcourir pour accéder au service.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients du NAS ont accordé des notes plus basses pour la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable (84 % comparativement à 88 %), pour la facilité à savoir quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier (84 % par rapport à 88 %), pour la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien (93 % comparativement à 96 %), pour la serviabilité des représentants du mode en personne (92 % comparativement à 95 %), pour la serviabilité des représentants de eServiceCanada (78 % comparativement à 89 %) et pour le caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service (73 % comparativement à 83 %).
- Les clients du NAS ont accordé des notes plus élevées pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue de leur choix (anglais ou français) (96 % comparativement à 98 %).

# Sommaire : Facteurs globaux de la satisfaction



Les facteurs de satisfaction les plus importants sont les aspects du service qui ont le plus fortement influencé l'impression générale des clients à l'égard de leur expérience. Le facteur de satisfaction le plus important était le caractère raisonnable de la durée du processus, du début à la fin. Les facteurs d'importance secondaire les plus importants étaient : la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada, la serviabilité des représentants assurant le service en personne, la facilité à effectuer un suivi et de l'approbation ou le refus de la demande de prestations.

**Le rendement de tous les facteurs de satisfaction principaux a diminué depuis l'année dernière. La proportion de clients de l'AE et du PPIRPC qui ont vu leur demande approuvée était aussi à la baisse comparativement à l'année précédente.**

- La meilleure façon d'améliorer l'expérience de service pour la clientèle de Service Canada dans son ensemble serait d'augmenter la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à effectuer un suivi et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Les trois quarts (75 %) des clients ont trouvé la rapidité du service raisonnable, un pourcentage inférieur à celui de 2020-2021 (81 %), mais semblable à celui de 2019-2020 et des exercices précédents. La plupart des clients (65 %) ont déclaré que leur parcours client avait pris quatre semaines ou moins : trois sur dix (29%) ont signalé qu'il avait duré entre une journée et deux semaines; un quart (24 %) entre deux et quatre semaines; et un sur dix (12 %) une seule journée. Environ un répondant sur dix a signalé que son parcours client avait pris entre huit semaines et six mois (11 %), entre quatre et six semaines (10 %) ou entre six et huit semaines (6 %).
- La rapidité du service a gagné en importance au cours de l'année et est devenue le facteur de satisfaction principal cette année. La serviabilité des représentants assurant le service en personne, l'approbation ou le refus de la demande de prestations et la confiance dans le processus de résolution des problèmes ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction. La serviabilité des représentants des centres d'appels demeure l'un des facteurs importants, mais n'a pas eu autant d'incidence que l'année dernière.

# Sommaire : Facteurs de satisfaction, par programme



Les facteurs de satisfaction continuent de différer sensiblement en fonction du programme. La rapidité du service était le facteur de satisfaction le plus important et le plus constant pour tous les programmes, sauf le RPC. La serviabilité des représentants du centre d'appels était également le facteur le plus important pour les clients du RPC et du PPIRPC. Toutefois, la serviabilité des représentants assurant le service en personne était le facteur le plus important pour les clients du NAS et de l'AE.

- Les domaines actuels au rendement élevé et corrélés avec la satisfaction comprennent la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada pour les clients du RPC et de la SV/du SRG et la serviabilité des représentants assurant le service en personne pour les clients du NAS et de l'AE. Le rendement dans ces domaines devrait être maintenu pour conserver ou accroître le taux de satisfaction actuel, étant donné leur incidence positive sur l'expérience globale du client.
- Les plus 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 l'ensemble des programmes sauf le NAS, il sera important d'améliorer la facilité à effectuer un suivi.
  - Pour les clients de l'AE et de la SV/du SRG, il sera également important d'améliorer la rapidité du service.
  - Pour les clients de l'AE, il sera important d'améliorer la facilité d'inscription à MDSC et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
  - Pour les clients de la SV/du SRG, il sera aussi important d'améliorer la facilité à déterminer l'admissibilité et la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande.
  - Pour les clients du RPC, il sera important d'améliorer la facilité d'inscription à MDSC, la clarté du processus de résolution des problèmes et la nécessité pour les clients d'expliquer leur situation une seule fois.
  - Pour les clients du PPIRPC, il sera important d'améliorer la serviabilité des représentants du centre d'appels.
  - Pour les clients du NAS, il sera important de réduire la distance à parcourir pour accéder au service et d'améliorer la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.

# Sommaire : Changement dans l'utilisation des modes de prestation



Le sondage EC5 est la seconde fois où le sondage sur l'expérience client a dû être effectué pendant la pandémie de COVID-19. Dans l'ensemble, les niveaux d'utilisation des divers modes de prestations utilisés par les clients sont, de façon générale, demeurés semblables à ceux de 2020-2021, également une période marquée par la pandémie. Les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne ou le libre-service assisté au cours de leur parcours, tandis qu'ils étaient beaucoup moins nombreux à utiliser le libre-service. L'utilisation du service en personne est demeurée considérablement plus faible qu'en 2019-2020 ou avant, mais a été un peu plus élevée que celle du libre-service cette année.

- La plus grande partie des clients ont utilisé le service en personne (33 %) à une étape ou une autre, suivi de près par ceux qui ont utilisé uniquement le libre-service en ligne (31 %), tandis qu'environ un client sur dix a utilisé le libre-service assisté (15 %). Moins de clients ont utilisé le service en personne sans contact (6 %), ont été inscrits automatiquement et n'ont pas contacté Service Canada (5 %) ou ont utilisé uniquement le courrier (1 %).
- Les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne aux étapes de la présentation de la demande et du suivi d'une demande qu'en 2020-2021. Par rapport à la vague précédente, les clients étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement. Moins de clients ont utilisé le service sans contact de personne à personne à l'étape du suivi de la demande.
  - **Les clients de l'AE** étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement. Les clients de l'AE étaient aussi plus susceptibles d'utiliser le service en personne à l'étape du suivi d'une demande et moins susceptibles d'avoir recours au service sans contact de personne à personne.
  - **Les clients du RPC** étaient plus susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes du parcours client et plus susceptibles d'utiliser le courrier seulement pour l'étape de la prise de renseignements.
  - **Les clients du PPIRPC** étaient plus susceptibles d'utiliser le courrier à l'étape de la prise de renseignements et moins susceptibles de recourir au libre-service seulement ou au service sans contact de personne à personne. Les niveaux de service aux étapes de la présentation et du suivi d'une demande sont demeurés constants avec ceux de l'année dernière.
  - Les **clients de la SV/du SRG** étaient plus susceptibles d'être inscrits automatiquement, ce qui signifie qu'ils ne participaient généralement pas à l'étape de la prise de renseignements ou à l'étape de la présentation d'une demande. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles de recourir au courrier uniquement ou au service sans contact de personne à personne, tandis que l'utilisation du service en personne et du libre-service uniquement a augmenté à l'étape du suivi.
  - **Les clients du NAS** étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne à l'étape de la présentation de la demande.

# Sommaire : Utilisation des modes de prestation, par étape



L'utilisation des modes de prestation demeure constante pour toutes les étapes du parcours client. Le service en ligne continue d'être le mode de prestation le plus utilisé aux étapes de prise de renseignements et de présentation d'une demande, tandis que le service téléphonique était plus utilisé à l'étape du suivi. L'utilisation du service en personne a augmenté aux étapes de présentation et de suivi d'une demande, mais est comparable à l'usage moindre observé en 2019-2020 et au cours des années précédentes.

- À l'étape de la prise de renseignements, les clients sont demeurés plus susceptibles d'utiliser les sources gouvernementales en ligne (76 %), suivies du service en personne (26 %). Moins de deux clients sur dix ont utilisé le courrier (16 %), le téléphone (15 %) ou eServiceCanada (7 %). L'utilisation de tous les modes de prestation est comparable à celle de l'année dernière.
- À l'étape de la présentation d'une demande, les clients étaient plus susceptibles d'avoir recours au service en ligne (72 %), au service en personne (27 %), au téléphone (14 %), au courrier (12 %) et à eServiceCanada (5 %). L'utilisation du service en personne a augmenté par rapport à l'année dernière, tandis que l'utilisation de tous les autres modes de prestation est demeurée semblable.
- Parmi les clients qui ont effectué un suivi, le téléphone (73 %) demeure le mode de prestation le plus utilisé, suivi par le service en ligne (56 %). Deux clients sur dix (21 %) ont utilisé eServiceCanada ou le service en personne (19 %) et un client sur dix a procédé par la poste (11 %). L'utilisation du service en personne a augmenté par rapport à l'année dernière, tandis que l'utilisation de tous les autres modes de prestation est demeurée semblable.

**La vaste majorité des clients est d'avis que le processus est facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne, mais les clients du PPIRPC, du RPC et de la SV/du SRG ont eu plus de difficulté que les clients des autres programmes.**

- Comme l'an dernier, un peu moins de huit clients sur dix (78 %) ont reconnu que de pouvoir faire des étapes en ligne avait facilité le processus.
- 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.
- Les résultats étaient comparables à ceux de 2020-2021.

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



**Comme lors des années 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 supérieure chez ceux qui ont utilisé un seul mode et est inférieure chez ceux qui en ont utilisé deux ou plus.**

- Dans l'ensemble, plus de quatre clients sur dix ont utilisé un seul mode pendant leur parcours client, suivi de trois sur dix pour ceux qui en ont utilisé deux, environ un sur dix en a utilisé trois et moins de un sur dix en a utilisé quatre ou plus.
- Les clients du NAS 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, et les clients du PPIRPC, d'en avoir utilisé trois ou plus.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient moins susceptibles de n'avoir utilisé qu'un seul mode de prestation, tandis que les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'en avoir utilisé trois, et les clients de la SV/du SRG, de n'en avoir utilisé aucun.
- Les clients ayant utilisé deux modes de prestation ou plus étaient généralement moins satisfaits de leur expérience de service que l'ensemble des clients, alors que ceux qui n'en ont utilisé qu'un seul avaient un taux de satisfaction générale plus élevé.

**La plupart des clients ont continué de n'utiliser qu'un seul mode de prestation aux étapes de prise de renseignements et de présentation d'une demande, tandis que les clients qui ont effectué un suivi avant de recevoir une décision en ont généralement utilisé plus d'un. Le service en ligne est demeuré 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 a été un peu plus utilisé pour le suivi que le service en ligne. L'utilisation des services en personne est devenue le premier point de contact préféré pour l'ensemble des étapes, mais est demeurée inférieure au taux d'utilisation des années précédentes.**

- Les clients qui utilisaient initialement le service en ligne ou en personne pour les étapes de prise de renseignements et de présentation d'une demande 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 au service en ligne après avoir commencé au téléphone à toutes les étapes, et plus susceptibles aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, mais pas à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation du service en personne comme premier point de contact a augmenté à toutes les étapes, alors que l'utilisation du service en ligne et le service téléphonique restent semblables. Les clients qui sont d'abord passés par le téléphone pour la prise de renseignements et le suivi de la demande étaient moins susceptibles d'avoir recours au mode en ligne comme deuxième mode de prestation, mais plus susceptibles de le faire à l'étape du suivi de la demande. L'utilisation du service en personne a augmenté comme deuxième ou troisième mode de prestation préféré aux étapes de prise de renseignements et de suivi d'une demande.

**La proportion de clients qui ont effectué un suivi avant de recevoir une décision a augmenté par rapport à l'année dernière. 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 et du PPIRPC étaient plus susceptibles de faire un suivi que l'ensemble des clients, tandis que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du NAS l'étaient moins.
- Par rapport à la vague précédente, les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles de faire un suivi, alors que les clients du NAS l'étaient moins.

# Sommaire : Évaluation des modes de prestation des services (1/2)



**Le taux de satisfaction pour la qualité du service est demeuré à son niveau le plus élevé pour l'expérience en personne et à son plus bas pour les services téléphoniques. Les notes ont diminué pour l'ensemble des modes de prestation et, depuis le début du suivi, ont atteint les plus bas niveaux jamais observés pour les services en personne, MDSC et le 1-800-O-Canada.**

- Le taux de satisfaction à l'égard du service en personne est demeuré le plus élevé (81 %), suivi de celui à l'égard de eServiceCanada (76 %), des services en ligne (74 %), de MDSC (70 %), des centres d'appels spécialisés (64 %) et du 1 800 O-Canada (59 %). Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction a décliné pour l'ensemble des modes de prestation et est à son plus bas taux jamais observé pour les services en personne, MDSC et le 1 800 O-Canada. Le taux de satisfaction à l'égard du service en ligne et des centres d'appels spécialisés revient au niveau observé en 2019-2020.

**Les clients du PPIRPC ont évalué leur taux de satisfaction à l'égard du service en personne, des centres d'appels spécialisés, du service en ligne et de eServiceCanada à un niveau inférieur à celui de l'ensemble des clients, tandis que les clients du NAS ont donné une note plus élevée au MDSC et aux services en personne et en ligne. Les clients de la SV/du SRG et du RPC étaient moins satisfaits du service en ligne, mais les clients du RPC avaient un taux de satisfaction supérieur pour le 1 800 O-Canada.**

- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE ont accordé des notes inférieures pour leur satisfaction à l'égard du service en ligne, des centres d'appels spécialisés et du 1 800 O-Canada, les clients du RPC et de la SV/du SRG, des notes inférieures au service en ligne et les clients du NAS, des notes inférieures pour le service en personne et le 1 800 O-Canada. Les clients du PPIRPC ont donné des notes plus basses pour eServiceCanada et des notes plus élevées pour MDSC.

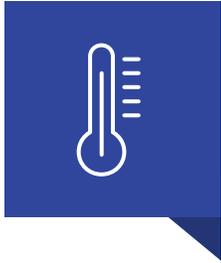
**La quasi-totalité des clients était d'accord pour dire qu'ils ont eu la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix (97 %) et qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien (93 %).**

- Par rapport à 2020-2021, un nombre supérieur de clients, particulièrement des clients du NAS, convenaient avoir obtenu le service dans la langue officielle de leur choix. Le taux de satisfaction quant à la facilité d'obtenir le service dans une langue bien comprise des clients a diminué, surtout pour les clients du NAS, mais les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'en convenir.

**Les clients ayant recours à la fonction libre-service ont encore donné des notes élevées pour la facilité du processus de demande en ligne, mais ont éprouvé de la difficulté à obtenir de l'aide au besoin.**

- La grande majorité des clients ayant recours à la fonction libre-service (plus de huit sur dix) 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. Cependant, seulement 56 % des clients ayant recours à la fonction libre-service ont trouvé facile d'obtenir de l'aide pour leur demande en cas de besoin.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de la pension de retraite du RPC ayant recours à la fonction libre-service étaient plus susceptibles de convenir qu'ils avaient rempli la demande dans un délai raisonnable (87 % comparativement à 77 %).

# Sommaire : Évaluation des modes de prestation des services (2/2)



**MDSC a été utilisé par la grande majorité des clients de l'AE et du RPC, et par quatre clients de la SV/du SRG et du PPIRPC sur dix. Les clients du PPIRPC et du RPC étaient moins susceptibles d'utiliser MDSC que les années précédentes et, plus notablement, les clients de l'AE ont éprouvé moins de facilité à s'inscrire. Les clients du PPIRPC ont trouvé plus difficile de s'inscrire et de se connecter que l'ensemble des clients, alors que les clients du RPC ont trouvé plus difficile de se connecter.**

- Soixante-quatorze pour cent des clients de l'AE, 71 % des clients du RPC, et environ quatre clients du PPIRPC et de la SV/du SRG sur dix ont utilisé MDSC dans le cadre de leur expérience. Par rapport à 2020-2021, moins de clients du RPC (71 % comparativement à 77 %) et du PPIRPC (41 % comparativement à 48 %) ont utilisé MDSC. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'utiliser le compte MDSC pour lequel ils s'étaient inscrits préalablement (50 % comparativement à 40 %), alors qu'une plus grande proportion de clients de l'AE (6 % comparativement à 4 %) et du PPIRPC (9 % comparativement à 4 %) ont tenté de s'inscrire sans succès.
- Soixante-dix pour cent des clients qui ont utilisé MDSC se sont dits satisfaits de la qualité générale du service qu'ils ont reçu. Le taux de satisfaction était beaucoup plus faible parmi les clients ayant des limitations d'accès (62 %), les clients peu versés en informatique (58 %), les CLOSM (49 %), les clients se heurtant à une barrière linguistique (49 %), les clients non anglophones ou francophones (47 %) et les clients qui n'avaient aucun appareil (41 %).
- La moitié (51 %) des clients inscrits à MDSC pour la première fois ont trouvé le processus facile, un taux qui a diminué par rapport à 2020-2021 (63 %), car un nombre inférieur de clients de l'AE ont estimé que le processus était facile. Soixante pour cent conviennent que le processus d'inscription a pris un délai raisonnable, à l'exception des clients du PPIRPC (37 %), qui étaient moins susceptibles de le trouver raisonnable que l'ensemble des clients.
  - Les raisons principales invoquées par les clients ayant eu de la difficulté à s'inscrire étaient des problèmes à utiliser leur code d'accès personnel (22 %), à valider leur identité en utilisant leurs renseignements bancaires en ligne (19 %) ou à créer leur profil (17 %).
- Les trois quarts des clients ayant déjà un compte MDSC ont trouvé qu'il était facile de s'y connecter. Les clients du RPC (68 %) et du PPIRPC (67 %) ont estimé qu'il était plus difficile de se connecter que l'ensemble des clients.
  - Les raisons principales invoquées par les clients ayant eu de la difficulté à se connecter étaient l'oubli de leur nom d'utilisateur ou de leur mot de passe (19 %), l'inaccessibilité du site MDSC (16 %), l'oubli des réponses à leurs questions de sécurité (14 %) ou le verrouillage de leur compte (13 %).

**Une infime portion de clients ont appelé le 1 800 O-Canada pour obtenir des renseignements sur le programme pour lequel ils présentaient une demande. Dans l'ensemble, l'utilisation était généralement constante parmi les groupes de clients à risque, bien que certains aient recouru un peu plus au service que l'ensemble des clients.**

- Comme observé l'année dernière, peu de clients (5 %) ont utilisé le 1 800 O-Canada à l'étape de la prise de renseignements pour s'informer sur le programme pour lequel ils présentaient une demande. L'utilisation a été plus élevée parmi les clients ayant une éducation de niveau secondaire ou moins, les clients handicapés, les clients peu versés en informatique, les clients ne possédant qu'un appareil mobile et les clients ayant des limitations d'accès. Six clients sur dix (59 %) étaient satisfaits de la qualité du service 1 800 O-Canada, un nombre inférieur à celui de l'année dernière (72 %). Le taux de satisfaction était plus élevé chez les clients vivant en région éloignée et plus faible chez les clients avec des limitations d'accès.

# Sommaire : Obstacles à l'accès aux services



Les clients aux prises avec des limitations qui leur rendent l'accès au service plus difficile demeurent moins satisfaits que les autres. Ces groupes de clients ont indiqué plus d'insatisfaction quant à la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, à trouver des renseignements à propos du programme dans un délai raisonnable et à la facilité à effectuer les étapes en ligne.

- **Les clients connaissant une restriction d'accès au service** (45 % des clients) étaient moins satisfaits des services offerts en personne, en ligne, par l'entremise de MDSC, ainsi que par les centres d'appels spécialisés et le service 1 800 O-Canada. Il existait aussi beaucoup d'écarts importants concernant les attributs de service entre les clients ayant des limitations d'accès et l'ensemble des clients. Les lacunes les plus importantes pour les clients étaient la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, à trouver des renseignements sur le programme (au cours de l'étape de la prise de renseignements) dans un délai raisonnable et que la possibilité d'effectuer des étapes en ligne a facilité le processus.
- Les limitations d'accès au service étaient plus fréquentes parmi plusieurs groupes de clients à risque, en particulier ceux se heurtant à une barrière linguistique, les clients n'ayant pas d'appareil et les clients handicapés. L'incidence des limitations était également plus importante chez les clients peu versés en informatique, les clients qui n'ont qu'un téléphone portable, les clients qui vivent en région éloignée, les clients autochtones, les clients qui ne parlent ni le français ni l'anglais et les clients ayant tout au plus un diplôme d'études secondaires.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont diminué pour la majorité des mesures. Les baisses les plus importantes concernent la serviabilité des représentants du 1 800 O-Canada, de la facilité à effectuer un suivi, la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à trouver les renseignements sur le programme dans un délai raisonnable et la rapidité du service dans son ensemble.
- **Les clients qui s'identifient comme ayant un handicap** (8 % de la population de l'échantillon) ont donné des notes plus basses pour le niveau de service fourni en personne, en ligne et par l'entremise des centres d'appels spécialisés. Il existait aussi beaucoup d'écarts importants concernant les attributs de service entre les clients handicapés et l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernaient la facilité à se renseigner sur le programme, plus précisément sur les critères d'admissibilité, les étapes pour présenter une demande et les renseignements à fournir lors de la présentation de la demande ainsi que la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont diminué pour plusieurs mesures. Les baisses les plus importantes concernent la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la rapidité du service, la facilité à déterminer l'admissibilité et la facilité à trouver les renseignements à fournir au moment de présenter une demande.

# Sommaire : Groupes à risque



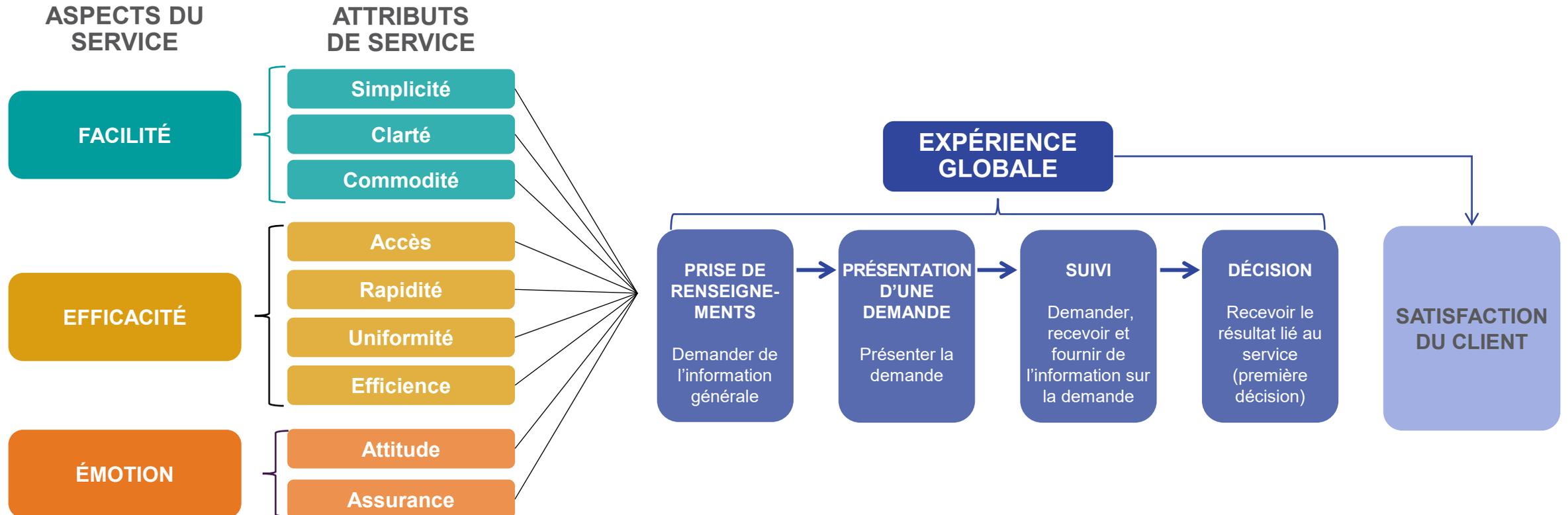
**La plupart des groupes de clients à risque continuent d'accorder des notes élevées à l'expérience de service, mais leur taux de satisfaction globale diminue d'année en année.**

- La grande majorité des clients de presque tous les groupes à risque continuent d'être plus satisfaits de leur expérience de service, surtout les aînés, les nouveaux arrivants et les clients racisés, que l'ensemble des clients. La satisfaction était plus faible parmi les clients se heurtant à une barrière linguistique, les clients handicapés, les clients qui ont des limitations d'accès au service et les clients sans appareil.
- Les clients se heurtant à une barrière linguistique demeurent ceux qui éprouvent le plus de difficulté parmi tous les groupes de clients à risque et ont accordé des notes beaucoup plus basses pour tous les aspects de leur expérience. 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 possibilité d'effectuer des étapes en ligne a facilité le processus, la clarté du processus de résolution des problèmes, l'obtention d'information cohérente et l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier.
- Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction globale de l'expérience de service a diminué pour la majorité des groupes à risque, incluant :
  - les clients ayant eu des limitations d'accès aux services (72 % comparativement à 80 % en 2020-2021);
  - les clients sans appareil (71 % comparativement à 80 %);
  - les clients handicapés (69 % comparativement à 76 %);
  - les clients en région éloignée (81 % comparativement à 88 %);
  - les clients en milieu rural (80 % comparativement à 85 %);
  - les jeunes (79 % comparativement à 85 %);
  - les Canadiens racisés (84 % comparativement à 89 %);
  - les aînés (84 % comparativement à 87 %);
  - les communautés de langue officielle en situation minoritaire (81 % comparativement à 90 %).
- Le taux de satisfaction globale affiche une baisse non statistiquement significative pour tous les autres groupes à risque.

# SERVICE CANADA MODÈLE DE MESURE DU SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

# 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 et 2021-2022, le questionnaire reposait 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 adaptés au contexte de Service Canada, et 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 (n'est pas inquiet 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 cinq principaux programmes, et de 760 à 990 répondants ont été interrogés sur leur expérience à l'égard de chaque programme. Les entrevues ont eu lieu entre le 23 juin et le 26 juillet 2022.
- 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, jusqu'à la décision initiale.
- L'échantillon des clients qui avaient reçu des services en janvier, en février et en mars 2022 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 +/- 3,1 % et +/- 3,5 %.
- Les données étaient pondérées en proportion de l'âge, du sexe, de la région et du volume par programme.
- Les échantillons de petite taille (moins de n=40) sont marqués d'un astérisque (\*) tout au long du rapport, puisqu'il convient de faire preuve de prudence dans l'interprétation de ces résultats. Les échantillons de très petite taille (moins de n=25) sont marqués d'un double astérisque (\*\*), mais comme ils sont jugés trop petits, les résultats pour ces mesures n'ont pas été inclus dans le rapport.

# Collecte de données : Démarche quantitative



- Le questionnaire 2021-2022 a été élaboré à partir du modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada. Le sondage sur l'expérience client 2020-2021 a servi de base à la conception du questionnaire. De légères modifications ont été apportées dans le but d'ajouter des énoncés sur le respect du personnel de Service Canada par mode de prestation et de nouvelles séries de questions pour mieux comprendre l'expérience client lors de la connexion à un compte MDSC.
- Le questionnaire a fait l'objet d'essais préalables du 16 au 22 juin, et les travaux sur le terrain se sont déroulés entre le 23 juin et le 26 juillet 2022.
- 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 (ce fut le cas pour 50 sondages dans cette vague). 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 d'interprétation sur demande (15 répondants ont eu recours à ce service 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 procurer un minimum de 400 entrevues 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. Les résultats ont ensuite été pondérés en fonction de la proportion de clients de chacun de ces programmes.

Les proportions de la population utilisées pour établir les cibles étaient basées sur des extraits de données fournies par Service Canada.

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.

# Note sur les conventions relatives à la présentation – Données quantitatives



Tout au long du rapport, les résultats des sous-groupes ont été comparés à la moyenne de l'ensemble des clients (c.-à-d. la totalité), et les différences statistiquement significatives par rapport au niveau de confiance de 95 % ont été indiquées à l'aide de cases vertes et rouges.

Une case verte est utilisée lorsque les résultats des sous-groupes sont statistiquement plus élevés que ceux de l'ensemble des clients et une case rouge, lorsqu'ils sont statistiquement plus faibles.

De plus, des flèches sont utilisées pour indiquer si les résultats de 2021-2022 sont statistiquement plus élevés ou plus faibles que ceux de 2020-2021.



Statistiquement plus/moins élevé que  
les totaux



Statistiquement plus/moins élevé que la vague  
précédente

Les échantillons de petite taille (moins de n=40) sont marqués d'un astérisque (\*) tout au long du rapport, puisqu'il convient de faire preuve de prudence dans l'interprétation de ces résultats. Les échantillons de très petite taille (moins de n=25) sont marqués d'un double astérisque (\*\*), mais comme ils sont jugés trop petits, les résultats pour ces mesures n'ont pas été inclus dans le rapport.

# Démarche qualitative



- Une série d'entrevues approfondies et de groupes de discussion ont été menés. Trente-deux (32) entrevues approfondies ont été réalisées en anglais et en français entre le 7 septembre et le 7 octobre 2022, ventilées par programme :
  - 6 avec des clients du PPIRPC;
  - 9 avec des clients du SRG;
  - 8 avec des clients de la SV;
  - 9 avec des clients autochtones de l'AE, de la SV et du RPC.
- Huit groupes de discussion en ligne ont été organisés entre le 20 et le 26 septembre 2022, également ventilés par programme :
  - 2 en anglais avec 11 clients de l'AE;
  - 2 en anglais avec 14 clients du NAS;
  - 1 en anglais avec 6 clients du RPC;
  - 1 en anglais avec 6 clients de la SV/du SRG;
  - 1 en français avec 5 clients de l'AE;
  - 1 en français avec 4 clients du NAS.
- Les participants étaient des clients de Service Canada qui ont reçu une décision initiale à leur demande entre janvier et mars 2022, qui ont répondu au sondage entre le 23 juin et le 26 juillet 2022 et qui respectaient l'un des critères suivants : avoir donné une note faible à leur satisfaction globale (question 38 du sondage) ou avoir eu des difficultés à présenter une demande en raison d'obstacles à l'accès aux services (question 45 du sondage).
- Au total, 76 clients ont participé à la recherche qualitative.
- La recherche qualitative permet d'analyser en profondeur les facteurs qui influencent l'attitude et les comportements du public par rapport à certaines questions.

# CONSTATATIONS DÉTAILLÉES

# EXPÉRIENCE CLIENT DE BOUT EN BOUT, PAR PROGRAMME

# Incidence des changements aux services sur l'expérience client

## POINTS FORTS À CONSERVER

## ASPECTS À AMÉLIORER

|                          | AE   | RPC  | PPIRPC  | NAS  | SV/SRG  |
|--------------------------|--|--|---|--|---|
| POINTS FORTS À CONSERVER | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviabilité des représentants du mode en personne et des centres d'appels</li> <li>• Facilité à remplir la demande dans un délai raisonnable</li> <li>• Service fourni de manière à protéger la santé pendant la pandémie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés</li> <li>• Facilité à comprendre les exigences de la demande</li> <li>• Facilité à déterminer l'admissibilité</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès au service dans une langue comprise du client</li> <li>• Service fourni de manière à protéger la santé pendant la pandémie</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidité du service</li> <li>• Temps raisonnable pour remplir la demande</li> <li>• Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne</li> <li>• Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande</li> <li>• Confiance dans la résolution des problèmes</li> <li>• Facilité à présenter une demande</li> <li>• Facilité à trouver de l'information sur le programme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès au service dans une langue comprise du client</li> <li>• Serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés</li> <li>• Facilité générale à présenter une demande</li> </ul>           |
| ASPECTS À AMÉLIORER      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidité du service</li> <li>• Facilité d'inscription à MDSC</li> <li>• Facilité à effectuer un suivi</li> <li>• Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilité d'inscription à MDSC</li> <li>• Clarté du processus de résolution des problèmes</li> <li>• Facilité à effectuer un suivi</li> <li>• Explication de la situation au personnel de Service Canada nécessaire qu'une seule fois</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilité à effectuer un suivi</li> <li>• Serviabilité des représentants des centres d'appels</li> <li>• Facilité de compréhension de l'information concernant le programme</li> <li>• Facilité à trouver les renseignements nécessaires dans un délai raisonnable</li> <li>• Rapidité du service</li> <li>• Facilité à se renseigner sur le programme</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distance à parcourir pour avoir accès au service réduite</li> <li>• Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidité du service</li> <li>• Facilité à déterminer l'admissibilité</li> <li>• Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande</li> <li>• Facilité à effectuer un suivi</li> </ul> |

# SATISFACTION GLOBALE

# Observations qualitatives concernant le service optimal

Les participants étaient invités à décrire en quelques mots ce qui serait une expérience de service optimal avec le gouvernement du Canada. Les mots-clés utilisés par les participants pour décrire leur expérience de service optimal sont présentés dans l'illustration suivante.

Selon les participants, une expérience de service optimal est : rapide, facile et simple, compréhensive et informative.

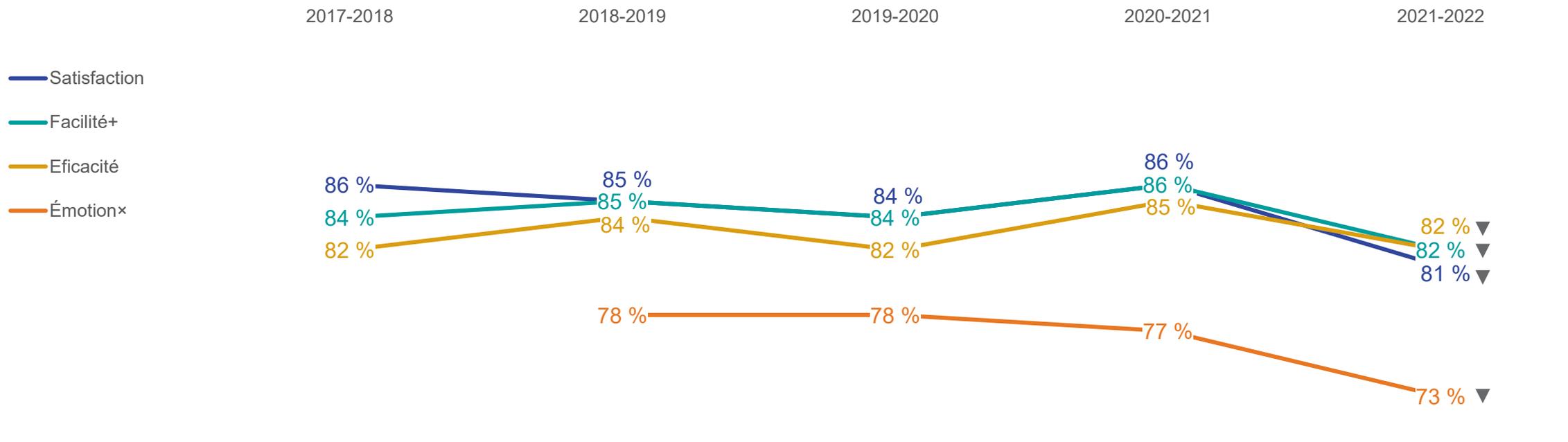
Plusieurs participants ne jugeant pas avoir reçu du service dans un délai raisonnable, la plupart des commentaires sur une expérience de service optimale relèvent du champ lexical de la vitesse : rapide, opportun, prompt, efficace, sans difficulté, immédiat.



# Satisfaction, facilité, efficacité et émotion au fil du temps

- À près de huit clients sur dix, la vaste majorité des clients ont été satisfaits de leur expérience et l'ont trouvée facile et efficace. Près du trois quarts des clients ont convenu qu'ils étaient certains que leurs problèmes seraient résolus facilement.
- Par rapport à 2020-21, les résultats sont plus faibles en ce qui concerne la satisfaction globale, la facilité, l'efficacité et l'émotion. L'efficacité globale est revenue au niveau observé en 2019-2020.

## ÉVOLUTION DU RENDEMENT GLOBAL DES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCE



+ Pour la première fois, le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS. Pour garantir la comparaison des données d'année après année, les résultats du NAS sont exclus des calculs comparatifs. Toutefois, il est important de noter que la perception des clients de la FACILITÉ des demandes de NAS est élevée (90 %), ce qui va influencer positivement la facilité générale à l'avenir.

<sup>x</sup> Le questionnaire a été amélioré pour proposer la réponse « Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était proposée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, les données ne sont pas disponibles.

# Satisfaction à l'égard de l'expérience de service : Vue d'ensemble

- Dans l'ensemble, la majorité des clients sont demeurés satisfaits de l'expérience de service, même si les notes ont diminué par rapport à 2020-2021. Un nombre inférieur de clients a donné une note de 4 ou 5, et la proportion de clients très satisfaits (5 sur 5) est au plus bas niveau observé, alors qu'une plus grande proportion de clients ont donné une note de 3, 2 ou 1.
- Cette constatation reflète la composition de la clientèle, dont près de la moitié étaient des clients de l'AE et près du tiers, des clients du NAS.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE – TENDANCE

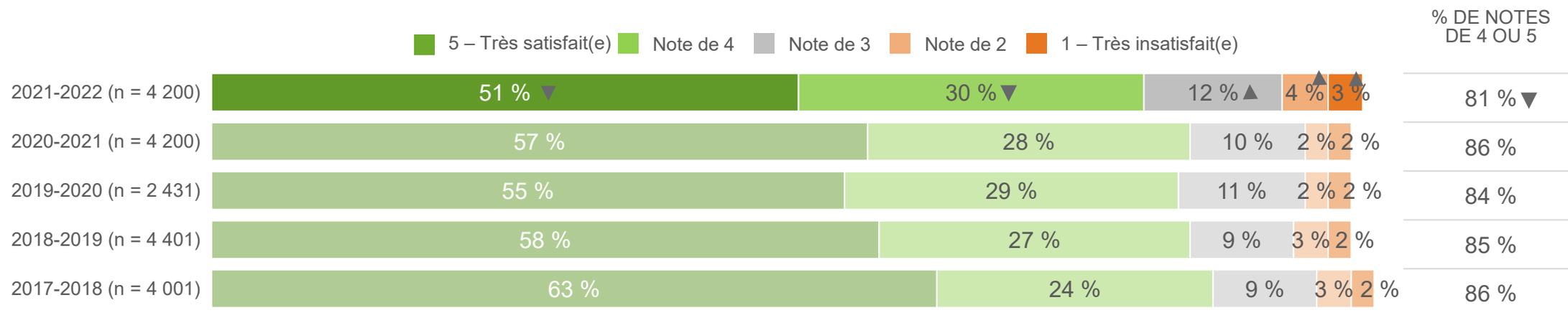
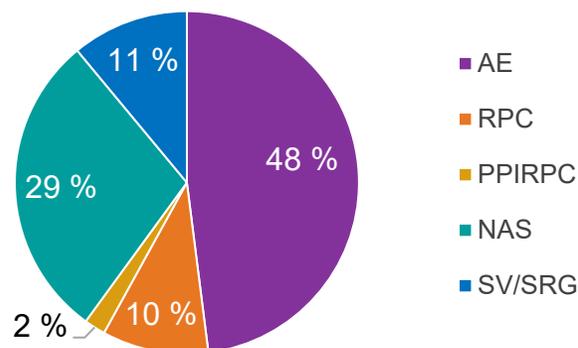


SCHÉMA DE PONDÉRATION PAR PROGRAMME :

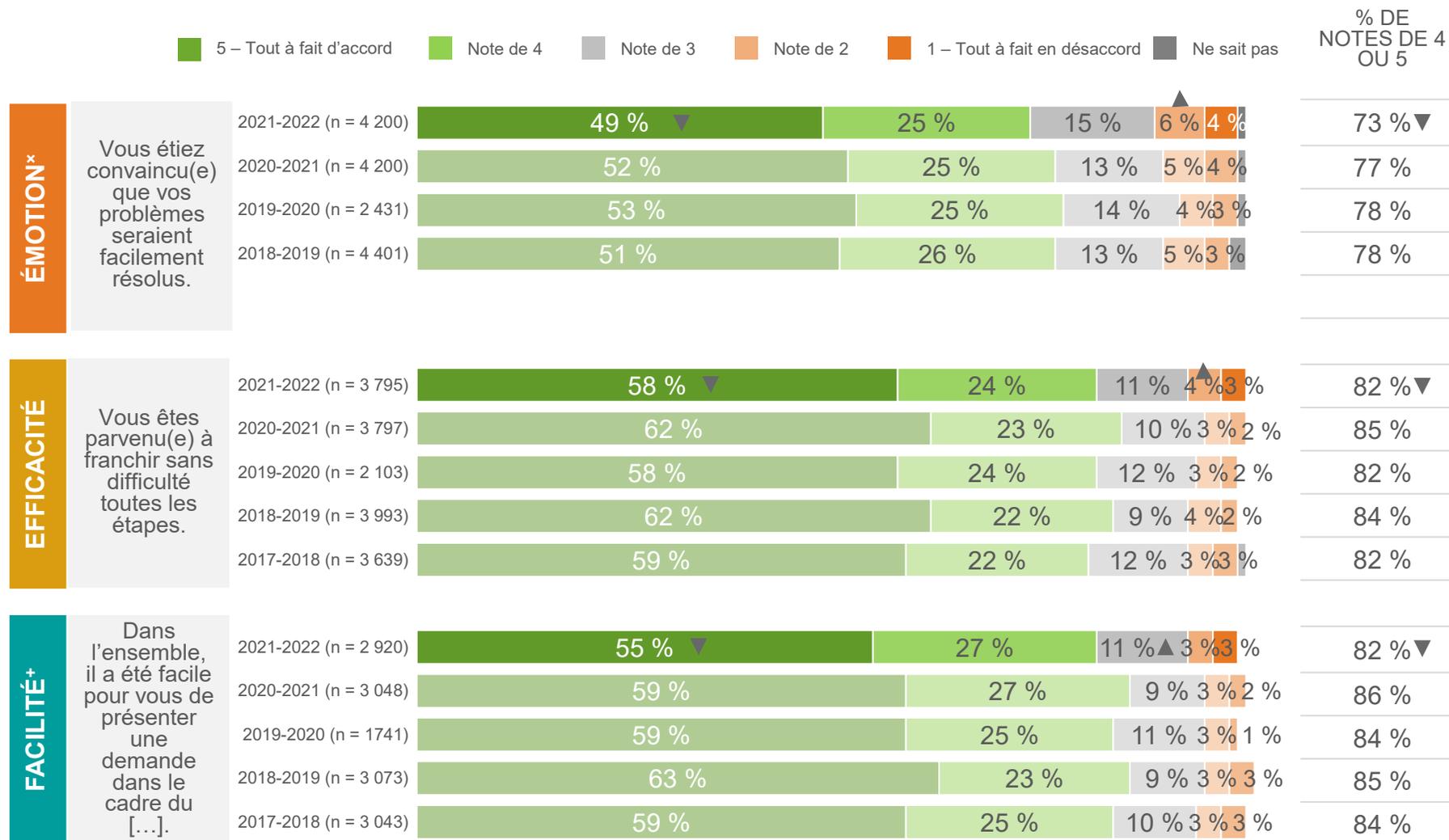


Q38a. Une fois de plus, pensez au service général que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à l'obtention d'une décision concernant votre demande de [INSÉRER ABREV.]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des services reçus de Service Canada? Veuillez répondre 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).

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Facilité, efficacité et émotion : Vue d'ensemble

- Une grande majorité des clients ont trouvé le processus facile, efficace et avait confiance dans le processus de résolution des problèmes. Toutefois, les notes sont plus basses pour toutes les mesures par rapport à 2020-2021.
- Par rapport à 2020-2021, un nombre inférieur de clients ont donné une note de 5 sur 5 pour chaque mesure, alors qu'une plus grande proportion de clients ont donné une note de 3 pour la facilité générale et une note de 2 pour l'efficacité globale et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.



+ Pour la première fois, le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS. Pour garantir la comparaison des données d'année après année, les résultats du NAS sont exclus des calculs comparatifs. Toutefois, il est important de noter que la perception des clients de la FACILITÉ des demandes de NAS est élevée (90 %), ce qui va influencer positivement la facilité générale à l'avenir.

× Le questionnaire a été amélioré pour proposer la réponse « Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était proposée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, les données ne sont pas disponibles. 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/toutes les réponses.

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Facilité, efficacité et émotion : par programme

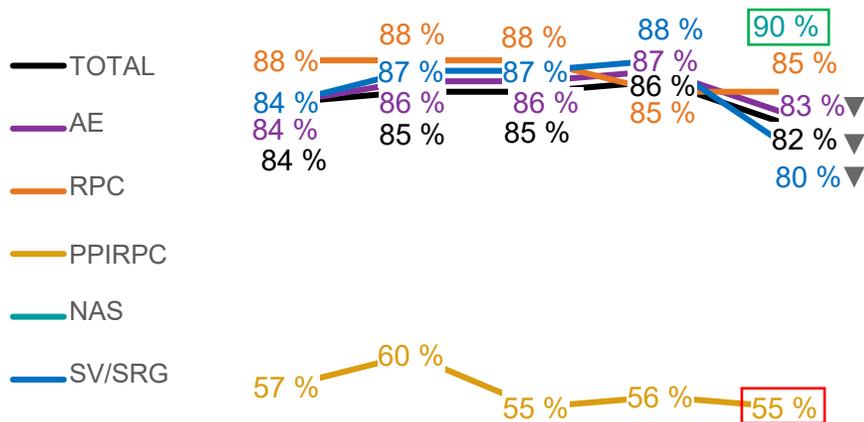
- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir que le processus était facile, efficace, ou qu'ils avaient confiance dans le processus de résolution des problèmes par rapport à l'ensemble des clients, tandis que les clients de l'AE et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de convenir que le processus était efficace et qu'ils avaient confiance dans le processus de résolution des problèmes. Les clients du NAS étaient plus susceptibles de convenir que le processus était facile, efficace et d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE et de la SV/du SRG ont donné des notes plus faibles pour la facilité, l'efficacité et la confiance dans la résolution des problèmes, tandis que les clients du RPC ont donné des notes plus faibles pour la confiance dans la résolution des problèmes.

## ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUR LA FACILITÉ, L'EFFICACITÉ ET L'ÉMOTION (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCE

### FACILITÉ+

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

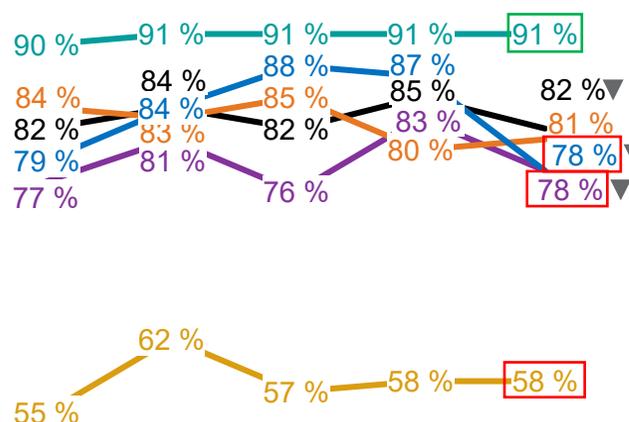
2017-2018 (n = 3 043) 2018-2019 (n = 3 073) 2019-2020 (n = 1741) 2020-2021 (n = 3 048) 2021-2022 (n = 3 795)



### EFFICACITÉ

Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes.

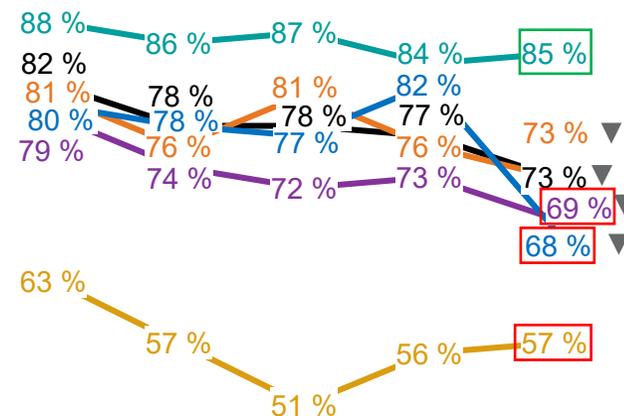
2017-2018 (n = 3 639) 2018-2019 (n = 3 993) 2019-2020 (n = 2 103) 2020-2021 (n = 3 797) 2021-2022 (n = 3 795)



### ÉMOTION\*

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

2017-2018 (n = 3 221) 2018-2019 (n = 4 401) 2019-2020 (n = 2 431) 2020-2021 (n = 4 200) 2021-2022 (n = 4 200)



+ Pour la première fois, le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS. Pour garantir la comparaison des données d'année après année, les résultats du NAS sont exclus des calculs comparatifs. Toutefois, il est important de noter que la perception des clients de la FACILITÉ des demandes de NAS est élevée (90%), ce qui va influencer positivement la facilité générale à l'avenir.

\* Le questionnaire a été amélioré pour proposer la réponse « Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était proposée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, les données ne sont pas disponibles.

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 = 4 200).

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

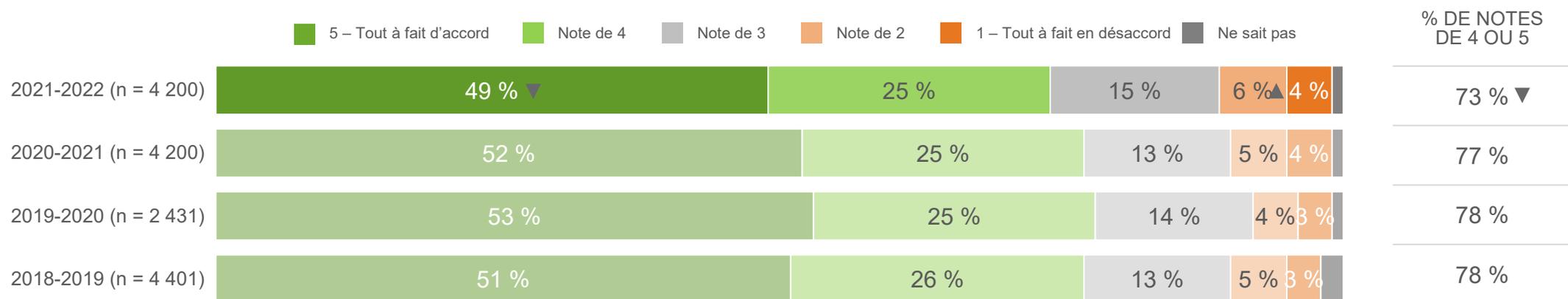
▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



# Émotion : globale, par mode de prestation, programme et région

- Près des trois quarts des clients ont convenu qu'ils étaient certains que leurs problèmes seraient résolus facilement. Cependant, un nombre inférieur de clients sont en accord avec cet énoncé par rapport à 2020-2021 : moins de clients ont donné la note de 5 sur 5 et une plus grande proportion a donné la note de 2.
- Les clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'avoir confiance dans le processus de résolution des problèmes par rapport à l'ensemble des clients. Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG ont donné des notes moins élevées.
- Les clients qui ont utilisé le service en personne à un moment ou un autre du parcours client ont donné une note plus élevée pour la confiance dans la résolution des problèmes, tandis que les clients qui ont utilisé les services téléphoniques ont donné une note moins élevée. Un nombre inférieur de clients qui ont recouru au mode de prestation en ligne, par téléphone ou par la poste à un moment ou un autre de leur expérience sont en accord avec cet énoncé.
- Le nombre de clients en accord est comparable par région à celui de l'année dernière, mais a diminué pour les clients de l'Ouest/des Territoires et de l'Ontario.

## ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS CONCERNANT LES ÉMOTIONS – TENDANCE



### % DE NOTES DE 4 OU 5

|           | MODE DE PRESTATION |          |               |              |                 | PROGRAMME |        |        |      |        | RÉGION            |         |        |            |
|-----------|--------------------|----------|---------------|--------------|-----------------|-----------|--------|--------|------|--------|-------------------|---------|--------|------------|
|           | En personne        | En ligne | Par téléphone | Par courrier | eService Canada | AE        | RPC    | PPIRPC | NAS  | SV/SRG | Ouest/Territoires | Ontario | Québec | Atlantique |
| 2021-2022 | 80 %               | 72 % ▼   | 67 % ▼        | 72 % ▼       | 72 %            | 69 % ▼    | 73 % ▼ | 57 %   | 85 % | 68 % ▼ | 71 % ▼            | 75 % ▼  | 73 %   | 76 %       |
| 2020-2021 | 82 %               | 76 %     | 73 %          | 79 %         | 75 %            | 73 %      | 76 %   | 56 %   | 84 % | 82 %   | 77 %              | 79 %    | 74 %   | 79 %       |

Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le/la/le [INSÉRER ABREUV.] 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 »).  
Base : tous les répondants (n = 4 200).

80 % Statistiquement plus élevé que le total  
67 % Statistiquement moins élevé que le total

▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

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

- Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction globale a diminué pour les clients de l'ensemble des régions, à l'exception du Québec.



## SATISFACTION GLOBALE

|           |        |
|-----------|--------|
| 2021-2022 | 81 % ▼ |
| 2020-2021 | 86 %   |
| 2019-2020 | 84 %   |
| 2018-2019 | 85 %   |
| 2017-2018 | 85 %   |

## OUEST/TERRITOIRES

|           |        |
|-----------|--------|
| 2021-2022 | 80 % ▼ |
| 2020-2021 | 83 %   |
| 2019-2020 | 82 %   |
| 2018-2019 | 82 %   |
| 2017-2018 | 82 %   |

## ONTARIO

|           |        |
|-----------|--------|
| 2021-2022 | 81 % ▼ |
| 2020-2021 | 89 %   |
| 2019-2020 | 85 %   |
| 2018-2019 | 85 %   |
| 2017-2018 | 87 %   |

## ATLANTIQUE

|           |        |
|-----------|--------|
| 2021-2022 | 82 % ▼ |
| 2020-2021 | 89 %   |
| 2019-2020 | 79 %   |
| 2018-2019 | 85 %   |
| 2017-2018 | 90 %   |

## QUÉBEC

|           |      |
|-----------|------|
| 2021-2022 | 80 % |
| 2020-2021 | 83 % |
| 2019-2020 | 88 % |
| 2018-2019 | 88 % |
| 2017-2018 | 90 % |

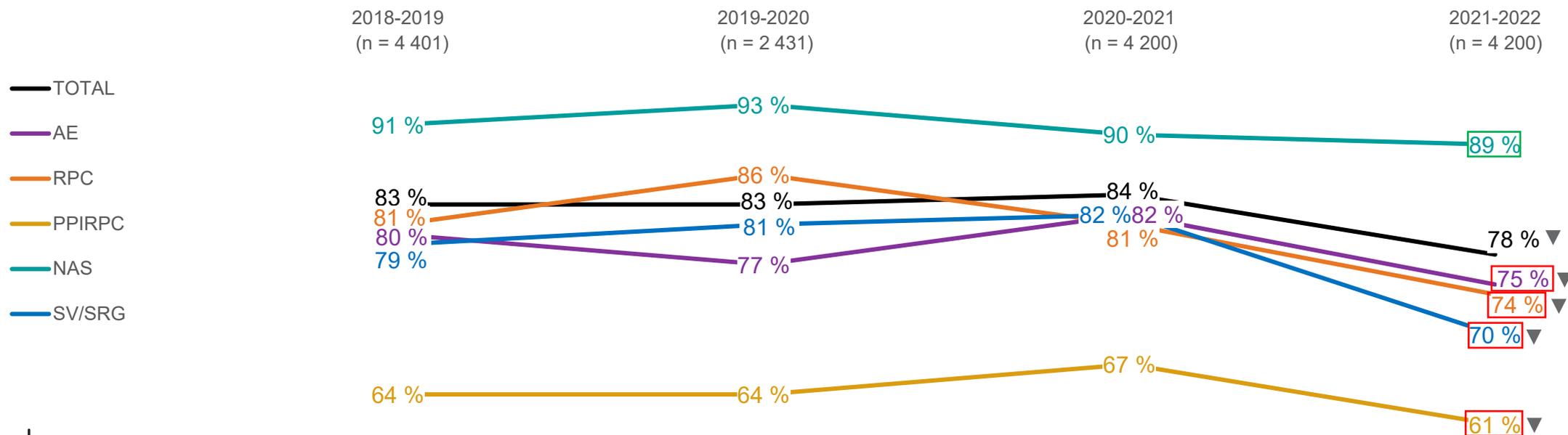
Q38a. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services reçus de Service Canada relativement à votre demande? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) » et « 5 », « Très satisfait(e) ».  
 Base pour 2021-2022 : Tous les répondants (n = 4 200), Ontario (n=1501), Québec (n = 750), Ouest/Territoires (n = 1533), Atlantique (n = 416)

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

# Confiance envers Service Canada

- La grande majorité des clients ont continué d'être certains que Service Canada fournira des services de manière efficace aux Canadiens, même si les notes ont diminué par rapport à 2020-2021. Les clients de l'AE, du RPC, de la SV/SRG et du PPIRPC étaient moins susceptibles d'exprimer leur confiance envers Service Canada que l'ensemble des clients, tandis que les clients du NAS l'étaient davantage.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont diminué parmi les clients de l'ensemble des programmes à l'exception des clients du NAS, dont les notes étaient constantes.
- Cette mesure est demeurée fortement corrélée avec la satisfaction globale.

## CONFIANCE ENVERS SERVICE CANADA (% DE NOTES DE 4 OU 5) — TENDANCE

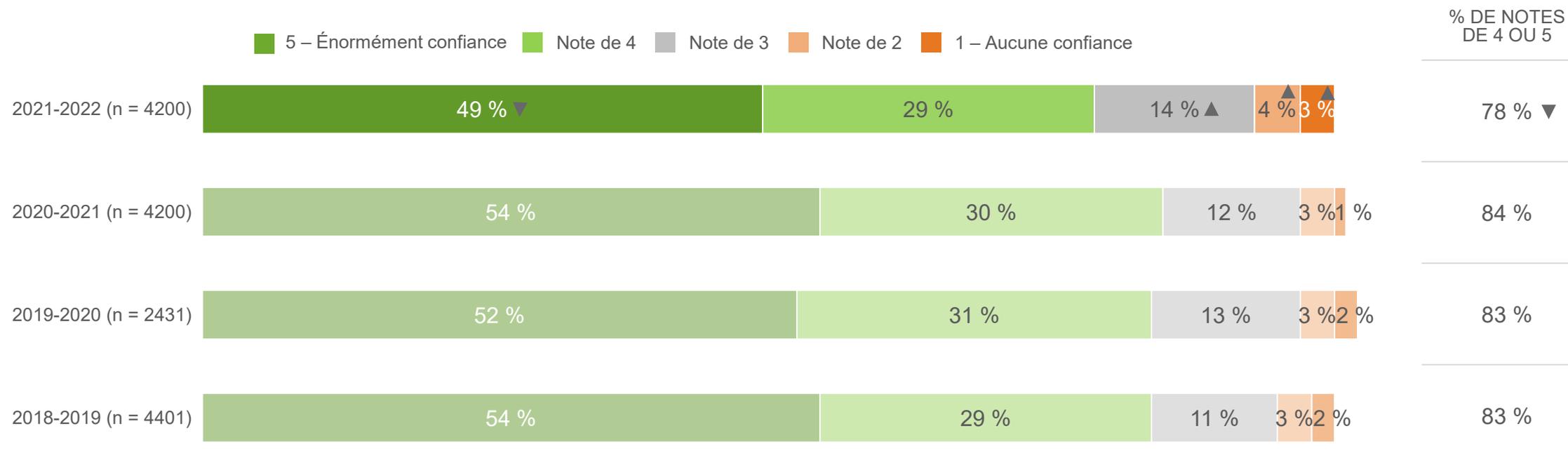


— Il existait une forte corrélation entre la confiance envers Service Canada et le taux de satisfaction globale (0,62).

# Confiance envers Service Canada : Vue d'ensemble

- Près de huit clients sur dix ont dit faire confiance à Service Canada pour la prestation efficace de services aux Canadiens. Les notes sur la confiance ont diminué par rapport à 2020-2021 pour descendre au plus bas niveau observé, alors qu'une plus grande proportion de clients ont donné une note de 3, 2 ou 1.
- Cette mesure est demeurée fortement corrélée avec la satisfaction globale.

## CONFIANCE ENVERS SERVICE CANADA – TENDANCE

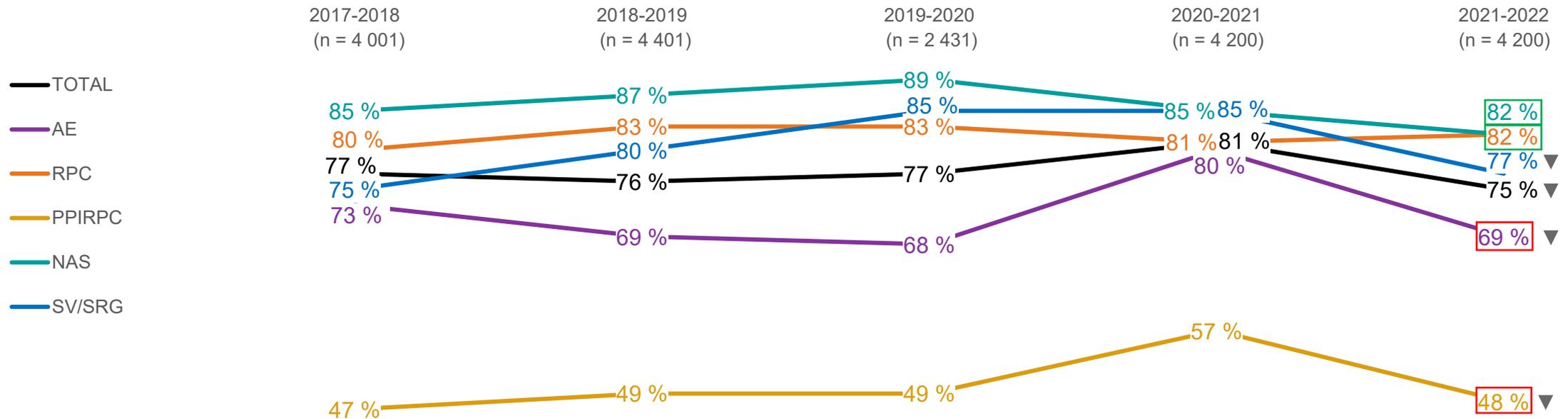


- Il existait une forte corrélation entre la confiance envers Service Canada et le taux de satisfaction globale (0,62).

# Évaluation de la durée du parcours de bout en bout

- Les trois quarts des clients, soit la majorité, ont trouvé la rapidité du service raisonnable, moins qu'en 2020-2021, mais en cohérence avec les années 2019-2020 et les précédentes.
- Les clients du NAS et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de juger raisonnable la rapidité du service, tandis que les clients de l'AE et du PPIRPC l'étaient moins.
- Comparativement à 2020-2021, les clients de l'AE, de la SV/du SRG et du PPIRPC étaient moins 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 (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCE



Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le/la [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 »).  
Base : tous les répondants (n = 4 200)

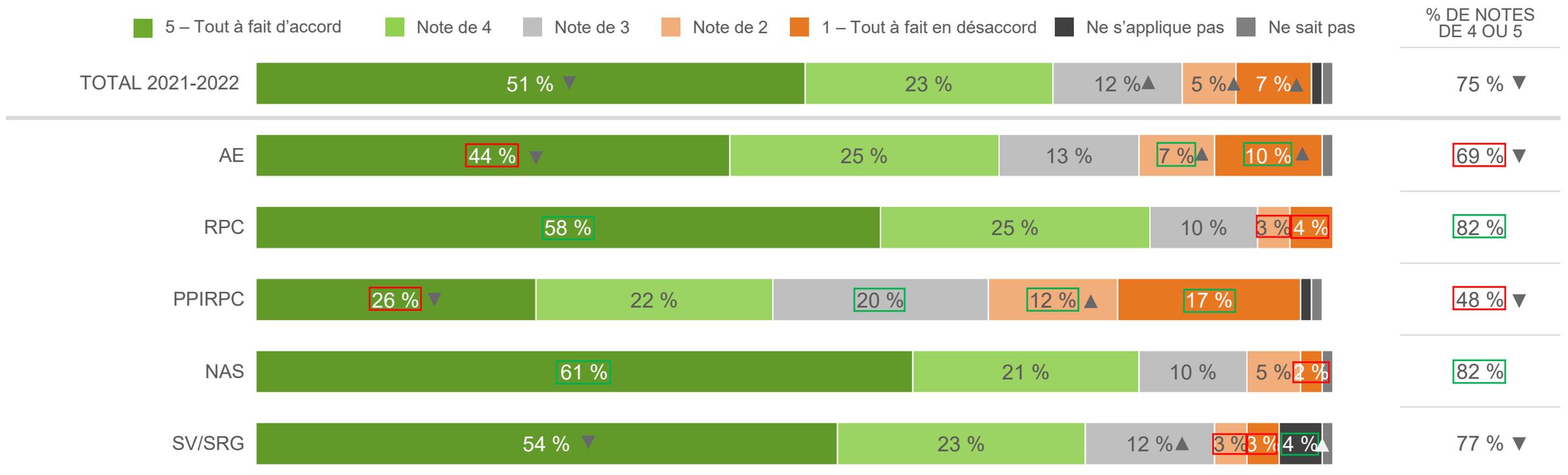
Statistiquement plus élevé que le total  
Statistiquement moins élevé que le total

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Évaluation de la durée du parcours de bout en bout

- Les trois quarts des clients convenaient que la durée du processus de collecte des renseignements pertinents à la prise d'une décision était raisonnable. Les notes ont diminué par rapport à 2020-2021, moins clients ayant donné la note de 5 sur 5 et une plus grande proportion de clients ayant donné la note de 3, 2 ou 1.
- Les clients du NAS et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de juger raisonnable la rapidité du service, tandis que les clients de l'AE et du PPIRPC l'étaient moins.
- Comparativement à 2020-2021, les clients de l'AE, de la SV/du SRG et du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir que la rapidité du service était raisonnable.

## LA DURÉE DU PROCESSUS, DEPUIS LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS À LA PRISE D'UNE DÉCISION CONCERNANT VOTRE DEMANDE, ÉTAIT RAISONNABLE



Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le/la/le [INSÉRER ABREV.] 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 »).  
Base : tous les répondants (n = 4 200).

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

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Durée déclarée du parcours client de bout en bout

- La plupart des clients ont déclaré que leur parcours client avait pris quatre semaines ou moins : trois sur dix ont signalé qu'il avait duré entre une journée et deux semaines; un quart entre deux et quatre semaines; et un sur dix une seule journée. Environ un répondant sur dix a signalé que son parcours client avait pris entre quatre et six semaines ou entre huit semaines et six mois. Par rapport à 2018-2019 (la dernière fois que cette question a été posée), les clients étaient plus susceptibles d'indiquer que leur parcours client avait pris entre deux et quatre semaines ou plus de huit semaines, tandis que moins de clients ont indiqué que leur parcours avait pris une seule journée ou entre quatre et six semaines.
- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'indiquer que leur parcours client avait pris deux semaines ou moins (et, plus précisément, une seule journée) que l'ensemble des clients et des clients de l'AE, pour qui le parcours client a pris entre une journée et quatre semaines. Les clients du PPIRPC et, en moins grande proportion, les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'indiquer que leur parcours client avait pris entre huit semaines et six mois ou plus de six mois, tandis que les clients du RPC étaient plus susceptibles d'indiquer que leur parcours client avait pris entre quatre semaines et six mois.
- Par rapport à 2018-2019, les clients de l'ensemble des programmes, à l'exception de ceux du PPIRPC, étaient plus susceptibles d'indiquer que leur parcours client avait pris plus de huit semaines. Les clients du RPC étaient aussi plus susceptibles d'indiquer que leur parcours client avait pris entre six et huit semaines et les clients du NAS, entre deux et quatre semaines.

|                                    | 2021-2022 | TOTAL     |           | AE        |           | RPC       |           | PPIRPC    |           | NAS       |           | SV/SRG    |  |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
|                                    |           | 2018-2019 | 2018-2019 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2021-2022 |  |
| Une journée                        | 12 % ▼    | 15 %      | 4 %       | 4 %       | 7 %       | 3 % ▼     | -         | -         | 40 %      | 30 % ▼    | 10 %      | 8 %       |  |
| Entre une journée et deux semaines | 29 %      | 29 %      | 32 %      | 33 %      | 17 %      | 13 % ▼    | 3 %       | 3 %       | 36 %      | 36 %      | 16 %      | 13 %      |  |
| Entre deux et quatre semaines      | 24 % ▲    | 22 %      | 31 %      | 31 %      | 22 %      | 19 %      | 10 %      | 7 % ▼     | 10 %      | 19 % ▲    | 18 %      | 14 % ▼    |  |
| Entre quatre et six semaines       | 10 % ▼    | 13 %      | 16 %      | 10 % ▼    | 20 %      | 18 %      | 12 %      | 11 %      | 5 %       | 6 %       | 14 %      | 12 %      |  |
| Entre six et huit semaines         | 6 %       | 6 %       | 7 %       | 6 %       | 10 %      | 15 % ▲    | 9 %       | 11 %      | 3 %       | 3 %       | 7 %       | 7 %       |  |
| Plus de huit semaines (NET)        | 14 % ▲    | 10 %      | 8 %       | 12 % ▲    | 18 %      | 25 % ▲    | 63 %      | 65 %      | 3 %       | 5 % ▲     | 20 %      | 30 % ▲    |  |
| Entre huit semaines et six mois    | 11 %      | -         | -         | 10 %      | -         | 21 %      | -         | 40 %      | -         | 4 %       | -         | 20 %      |  |
| Plus de six mois                   | 3 %       | -         | -         | 2 %       | -         | 4 %       | -         | 25 %      | -         | 1 %       | -         | 10 %      |  |
| Ne sait pas                        | 5 %       | 4 %       | 2 %       | 4 % ▲     | 7 %       | 8 %       | 3 %       | 4 %       | 4 %       | 2 % ▼     | 14 %      | 15 %      |  |

Q38d. Combien de temps le processus a-t-il duré, depuis la collecte de renseignements sur la manière de présenter une demande dans le cadre du [INSERT ABBREVIATION] jusqu'à l'obtention d'une réponse?  
 Remarque : En 2021-2022, des réponses supplémentaires ont été proposées à la question, soit « entre huit et six mois » et « plus de six mois », tandis qu'en 2018-2019, la plus longue durée proposée était « plus de huit semaines ».  
 Base : tous les répondants (n = 4 200).

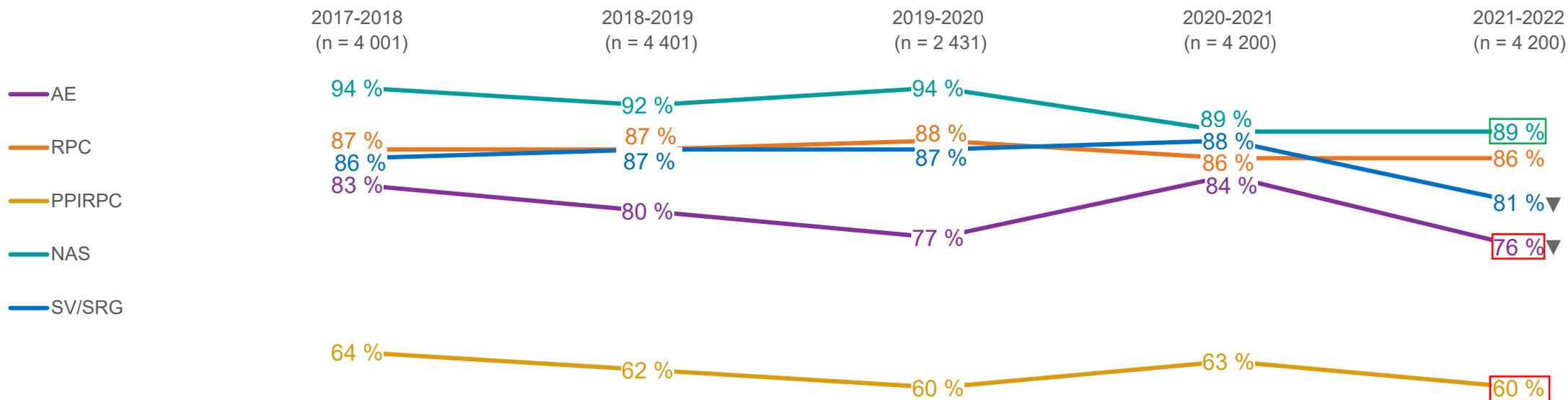
  Statistiquement plus élevé que le total  
  Statistiquement moins élevé que le total  
▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# POINTS SAILLANTS, PAR PROGRAMME

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

- Par rapport à 2020-2021, le taux de satisfaction des clients de l'AE et de la SV/du SRG a diminué. Le taux de satisfaction était stable dans tous les autres programmes.
- Le taux de satisfaction était plus élevé pour les clients du NAS par rapport à l'ensemble des clients et plus faible pour les clients de l'AE, mais était au plus faible pour les clients du PPIRPC, comme pour les années précédentes.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCE



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

## SATISFACTION GLOBALE

**76 %** de notes de 4 ou 5



Diminution du taux de satisfaction globale comparativement à 2020-2021 (84 %).

Le taux de satisfaction était plus élevé parmi les aînés de 60 ans et plus (85 %) et moins élevé parmi les jeunes de 18 à 34 ans (68 %).

Le taux de satisfaction était moins élevé chez les nouveaux prestataires (70 %).

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Diminution pour les services en ligne (71 % comparativement à 77 %), les centres d'appels spécialisés (63 % comparativement à 70 %) et le service 1 800 O-Canada (52 % comparativement à 68 %) par rapport à 2020-2021.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

**Facilité à comprendre les renseignements sur le programme : -6 pt**

2021-2022 : **69 %** ▼  
2020-2021 : 75 %  
2019-2020 : 72 %

**Facilité à déterminer l'admissibilité : -4 pt**

2021-2022 : **69 %** ▼  
2020-2021 : 73 %  
2019-2020 : 66 %

**Trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable : -4 pt**

2021-2022 : **69 %** ▼  
2020-2021 : 73 %  
2019-2020 : 70 %

**Facilité à trouver de l'information sur le programme**

2021-2022 : **74 %** ▼  
2020-2021 : 74 %  
2019-2020 : 77 %

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

**Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande : -4 pt**

2021-2022 : **77 %** ▼  
2020-2021 : 81 %  
2019-2020 : 75 %

**Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande**

2021-2022 : **58 %** ▼  
2020-2021 : 58 %

**Facilité d'inscription à MDSC : -14 pt**

2021-2022 : 51 % ▼  
2020-2021 : 65 %  
2019-2020 : 73 %

## SUIVI

**Facilité à faire un suivi de la demande : -6 pt**

2021-2022 : 53 %  
2020-2021 : 59 %  
2019-2020 : 57 %

## VUE D'ENSEMBLE

**Durée raisonnable du parcours client : -11 pt**

2021-2022 : **69 %** ▼  
2020-2021 : 80 %  
2019-2020 : 68 %

**Facilité générale : -4 pt**

2021-2022 : 83 % ▼  
2020-2021 : 87 %  
2019-2020 : 84 %

**Processus clair : -10 pt**

2021-2022 : **67 %** ▼  
2020-2021 : 77 %  
2019-2020 : 65 %

**Efficacité globale : -5 pt**

2021-2022 : **78 %** ▼  
2020-2021 : 83 %  
2019-2020 : 76 %

**Réception d'informations cohérentes : -6 pt**

2021-2022 : **76 %** ▼  
2020-2021 : 82 %  
2019-2020 : 76 %

**Processus clair en cas de problème : -3 pt**

2021-2022 : **72 %** ▼  
2020-2021 : 75 %  
2019-2020 : 74 %

**Confiance dans la résolution des problèmes : -4 pt**

2021-2022 : **69 %** ▼  
2020-2021 : 73 %  
2019-2020 : 72 %

**Confiance : -7 pt**

2021-2022 : **75 %** ▼  
2020-2021 : 82 %  
2019-2020 : 77 %

- **33 %** ont effectué un suivi auprès de Service Canada pour vérifier l'état de leur demande (28 % en 2020-2021).
- **19 %** ont fourni des renseignements supplémentaires (13 % en 2020-2021).
- **28 %** ont été contactés par Service Canada concernant l'état de leur demande (27 % en 2020-2021).

# Observations qualitatives concernant l'AE

Les participants des groupes de discussion sur l'AE ont discuté des répercussions de la pandémie sur l'emploi, le chômage et la fermeture soudaine de certains milieux de travail. Ils ont mentionné qu'ils ressentaient un besoin de changer le programme et de le faire évoluer en conséquence, particulièrement depuis qu'ils craignent une incertitude économique prolongée en raison de la pandémie.

Le programme leur semblait conçu pour une année de travail « normale », avec un certain nombre d'heures minimum, alors que la réalité du travail pendant la pandémie était différente.

De plus, ils ont proposé d'ajuster le programme pour qu'il soit adapté aux cas de réorientation professionnelle entraînés par la pandémie.



*Je crois que l'assurance-emploi a été conçue pour une année de travail normale, ce que cette année n'a pas été. Regardez la quantité de changements effectués et d'emplois perdus, de réemploi, de mises à pied ou encore de fermetures après trois semaines. La COVID-19 a tout changé. Si le système était plus flexible, avait un bouton Précédent ou était en mesure de traiter plus rapidement les appels, ça aurait un peu mieux malgré les circonstances. – Client de l'AE*



*Je ne connais pas vraiment le fonctionnement du gouvernement ni la façon dont il communique avec nos employeurs, alors je me demandais si ceux-ci reçoivent une formation sur les relevés d'emploi, les prestations de maladie ou encore le licenciement d'employés? Est-ce qu'ils ont accès à tous ces renseignements? Est-ce qu'ils sont au courant du temps nécessaire pour fournir ces relevés d'emploi? Est-ce qu'ils se font donner ces renseignements ou est-ce qu'ils doivent faire leurs propres recherches? Parce qu'à un certain moment, j'avoue que j'avais l'impression de leur dire « non, vous ne pouvez pas attendre pour ça, j'en ai besoin maintenant, je ne travaille plus. – Client de l'AE*

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

## SATISFACTION GLOBALE

**86 %** de 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

Diminution pour les services en ligne (68 % comparativement à 74 %) par rapport à 2020-2021.

### PRISE DE RENSEIGNEMENTS

**Trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable : -6 pt**  
 2021-2022 : 72 % ▼  
 2020-2021 : 79 %  
 2019-2020 : 81 %

**Facilité à déterminer l'admissibilité : -8 pt**  
 2021-2022 : 81 %  
 2020-2021 : 80 %  
 2019-2020 : 83 %

### PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

**Facilité à comprendre les exigences de la demande : -4 pt**  
 2021-2022 : 81 % ▼  
 2020-2021 : 85 %  
 2019-2020 : 80 %

**Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande : -4 pt**  
 2021-2022 : 59 %  
 2020-2021 : 63 %

**Facilité d'inscription à MDSC : +2 pt**  
 2021-2022 : 59 %  
 2020-2021 : 57 %  
 2019-2020 : 60 %

### SUIVI

**Facilité à faire un suivi de la demande : -4 pt**  
 2021-2022 : 64 %  
 2020-2021 : 68 %  
 2019-2020 : 68 %

## VUE D'ENSEMBLE

**Durée raisonnable du parcours client : +1 pt**

2021-2022 : 82 %  
 2020-2021 : 81 %  
 2019-2020 : 83 %

**Confiance : -5 pt**

2021-2022 : 74 % ▼  
 2020-2021 : 81 %  
 2019-2020 : 83 %

**Le processus était clair : -5 pt**

2021-2022 : 75 % ▼  
 2020-2021 : 80 %  
 2019-2020 : 80 %

**Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne : -5 pt**

2021-2022 : 61 % ▼  
 2020-2021 : 62 %  
 2019-2020 : 60 %

**Service fourni de manière à protéger la santé pendant la pandémie : +2 pt**

2021-2022 : 84 %  
 2020-2021 : 82 %

**Certitude que les renseignements personnels sont protégés : -1 pt**

2021-2022 : 81 %  
 2020-2021 : 82 %  
 2019-2020 : 82 %

**Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés : -2 pt**

2021-2022 : 83 %  
 2020-2021 : 85 %  
 2019-2020 : 72 %

**Processus clair en cas de problème : -4 pt**

2021-2022 : 74 %  
 2020-2021 : 78 %  
 2019-2020 : 81 %

# Observations qualitatives concernant les clients âgés

Les aînés qui présentent une demande au RPC et à la SV/au SRG aimeraient avoir plus de certitude quant à l'état de leur demande à des fins de planification. La disponibilité des modes de prestation qui ne sont pas en ligne était de grande importance.

Plusieurs ont exprimé leur souhait d'avoir accès à des modes de prestation qui ne sont pas en ligne, comme le téléphone ou des représentants en personne, puisqu'ils ne se sentent pas suffisamment à l'aise avec la technologie ou n'ont pas les appareils nécessaires pour obtenir des renseignements, présenter une demande et faire un suivi en ligne. Ces modes de prestation doivent être rapides et présenter des temps d'attente raisonnables.

Certains étaient incertains de leur admissibilité ou du montant de leur prestation et, sans renseignements sur l'état de leur demande ou une décision anticipée, ils n'étaient pas en mesure d'établir un budget ou de faire de la planification financière en toute confiance.



***Je trouve la situation assez frustrante, car le processus s'est éternisé sur un an. On m'a laissé dans le noir jusqu'à deux semaines avant que je reçoive mon argent. Par contre, la représentante de Service Canada que j'ai rencontrée en personne était très serviable. Elle a consulté mon compte, mais ne pouvait pas déterminer ce qui se passait avec mon paiement, que ce soit avec le bureau central ou le bureau du gouvernement, si j'ai bien compris. Oui, la demande initiale était correcte et facile, mais je n'ai pas été tenu au courant de rien de ce qui se passait jusqu'au 27 janvier environ, soit deux semaines avant de recevoir mon argent. – Client de la SV/du SRG***

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

## SATISFACTION GLOBALE

**60 %** de 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 MDSC (69 % comparativement à 52 %) et baisse pour eServiceCanada (49 % par rapport à 66 %) par rapport à 2020-2021.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

**Facilité à trouver de l'information sur le programme : -8 pt**  
 2021-2022 : **55 %** ▼  
 2020-2021 : 63 %  
 2019-2020 : 57 %

**Facilité de compréhension de l'information concernant le programme : -12 pt**  
 2021-2022 : **48 %** ▼  
 2020-2021 : 60 %  
 2019-2020 : 48 %

**Facilité à trouver les renseignements à fournir : -8 pt**  
 2021-2022 : **54 %** ▼  
 2020-2021 : 62 %  
 2019-2020 : 55 %

**Trouver les renseignements requis dans un délai raisonnable : -4 pt**  
 2021-2022 : **55 %**  
 2020-2021 : 61 %  
 2019-2020 : 53 %

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

**Facilité à réunir les renseignements requis pour la demande**  
 2021-2022 : **44 %**  
 2020-2021 : 44 %  
 2019-2020 : 43 %

**Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande : +3 pt**  
 2021-2022 : **48 %**  
 2020-2021 : 45 %

**Facilité d'inscription à MDSC : -8 pt**  
 2021-2022 : **35 %**  
 2020-2021 : 43 %  
 2019-2020 : 48 %

## SUIVI

**Facilité à faire un suivi de la demande : -4 pt**  
 2021-2022 : **48 %**  
 2020-2021 : 52 %  
 2019-2020 : 48 %

## VUE D'ENSEMBLE

**Durée raisonnable du parcours client : -9 pt**  
 2021-2022 : **48 %** ▼  
 2020-2021 : 57 %  
 2019-2020 : 49 %

**Confiance : -6 pt**  
 2021-2022 : **61 %** ▼  
 2020-2021 : 67 %  
 2019-2020 : 64 %

**Serviabilité du personnel des centres d'appels spécialisés : +6 pt**  
 2021-2022 : **74 %**  
 2020-2021 : 68 %  
 2019-2020 : 68 %

**Serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada : +14 pt**  
 2021-2022 : 81 % ▲  
 2020-2021 : 67 %

**Le processus était clair : -4 pt**  
 2021-2022 : **52 %**  
 2020-2021 : 56 %  
 2019-2020 : 51 %

**Confiance dans la résolution des problèmes : +1 pt**  
 2021-2022 : **57 %**  
 2020-2021 : 56 %  
 2019-2020 : 51 %

# Observations qualitatives concernant le PPIRPC

La plupart des clients du PPIRPC ont eu besoin d'aide pour compléter et soumettre leur demande. Plusieurs ont jugé le formulaire de demande long et pénible à remplir. Ils ont aussi trouvé qu'assembler la documentation nécessaire leur a demandé beaucoup de temps et d'énergie.

En ce qui a trait à la présentation d'une demande, les problèmes les plus fréquemment mentionnés concernaient la longueur du formulaire de demande ainsi que le type de renseignements nécessaires pour le remplir.

Ceux qui n'ont pas reçu d'aide ou qui ont commencé leur demande sans aide se sont sentis dépassés par le processus.

Plusieurs ressources ont fourni un soutien, comme des docteurs, des travailleurs sociaux et des compagnies d'assurance.



***Ça a été très bouleversant pour moi de recevoir les documents pour ma demande. À ce moment, j'avais déjà perdu ma fille, mon fils était décédé récemment et mon mari se mourrait d'un cancer, alors je n'étais vraiment pas dans un bon état émotionnel et mental. C'était très difficile pour moi de me concentrer pour essayer de comprendre tout ça. J'ai commencé à remplir la demande, mais mon anxiété explosait chaque fois que j'essayais de faire quelque chose. Les questions me demandaient de penser à mon invalidité et à des choses du genre et me rendaient vraiment émotive. Alors je suis rentrée dans un cercle sans fin où je la mettais de côté avant de réessayer et ainsi de suite. Mais alors on [la compagnie d'assurance] m'a dit qu'une personne allait venir m'aider à la remplir et à obtenir les renseignements nécessaires. – Cliente du PPIRPC***

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

## SATISFACTION GLOBALE

**81 %** de notes de 4 ou 5



Diminution du taux de satisfaction globale par rapport à 2020-2021 (88 %)

Le taux de satisfaction était moins élevé chez les aînés de 70 ans et plus (68 %), mais ils ne représentent que 5 % des clients de la SV/du SRG.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Diminution du taux de satisfaction pour les services en ligne (78 % comparativement à 66 %) par rapport à 2020-2021.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

**Facilité de compréhension de l'information concernant le programme : -17 pt**  
 2021-2022 : **67 %** ▼  
 2020-2021 : 84 %  
 2019-2020 : 81 %

**Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande : -8 pt**  
 2021-2022 : **66 %**  
 2020-2021 : 72 %  
 2019-2020 : 83 %

**Facilité à déterminer l'admissibilité : -9 pt**  
 2021-2022 : 73 %  
 2020-2021 : 82 %  
 2019-2020 : 84 %

**Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande : -6 pt**  
 2021-2022 : 72 %  
 2020-2021 : 80 %  
 2019-2020 : 76 %

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

**Facilité à comprendre les exigences de la demande : -6 pt**  
 2021-2022 : 79 % ▼  
 2020-2021 : 85 %  
 2019-2020 : 83 %

**Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande**  
 2021-2022 : **54 %** ▼  
 2020-2021 : 61 %

## SUIVI

**Facilité à faire un suivi de la demande : -11 pt**  
 2021-2022 : 59 % ▼  
 2020-2021 : 70 %  
 2019-2020 : 77 %

## VUE D'ENSEMBLE

**Durée raisonnable du parcours client : -8 pt**  
 2021-2022 : 77 % ▼  
 2020-2021 : 85 %  
 2019-2020 : 85 %

**Facilité générale : -8 pt**  
 2021-2022 : **80 %** ▼  
 2020-2021 : 88 %  
 2019-2020 : 92 %

**Le processus était clair : -6 pt**  
 2021-2022 : 77 % ▼  
 2020-2021 : 83 %  
 2019-2020 : 81 %

**Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois : -9 pt**  
 2021-2022 : **69 %** ▼  
 2020-2021 : 78 %  
 2019-2020 : 80 %

**Efficacité globale : -9 pt**  
 2021-2022 : **78 %** ▼  
 2020-2021 : 87 %  
 2019-2020 : 88 %

**Réception d'informations cohérentes : -11 pt**  
 2021-2022 : 76 % ▼  
 2020-2021 : 87 %  
 2019-2020 : 82 %

**Processus clair en cas de problème : -10 pt**  
 2021-2022 : 74 % ▼  
 2020-2021 : 84 %  
 2019-2020 : 80 %

**Confiance dans la résolution des problèmes : -14 pt**  
 2021-2022 : **68 %** ▼  
 2020-2021 : 82 %  
 2019-2020 : 77 %

**Facilité à obtenir de l'aide au besoin : -14 pt**  
 2021-2022 : **57 %** ▼  
 2020-2021 : 71 %  
 2019-2020 : 74 %



# Observations qualitatives concernant la SV/le SRG

Les participants de la SV/du SRG ont mentionné quelques motifs d'insatisfaction.

- Ne pas être certains de respecter les critères d'admissibilité à la SV et au SRG et donc, de pouvoir toucher les prestations.
- Apprendre être admis au programme près de la date de réception du paiement. Les clients de la SV/du SRG qui ont fait leur demande six mois ou un an au préalable n'ont pas été avisés de l'état de leur demande à l'avance. Recevoir un préavis au sujet de leur demande les aiderait à réduire leur anxiété à l'idée de ne pas toucher le soutien au revenu dont ils ont besoin pour prendre leur retraite.
- La confusion entourant la demande et la difficulté inhérente au processus de demande de façon générale.
- Questions techniques (non liées à l'aisance technique des participants).
- Incertitude et confusion concernant le fait de présenter en parallèle une demande pour le RPC.
- Recevoir un avis de recouvrement ou de paiement en trop.



***Mon autre problème, parce que je suis à la retraite, c'est le fait que j'ai travaillé l'an dernier, en 2021. En 2022, je n'avais plus de revenu et pas de pension, mise à part celle du gouvernement. Mais au même moment, je reçois une lettre de trop-payé de la SV qui mentionne que j'ai gagné trop d'argent l'an dernier et que l'argent va m'être repris. Et là, c'était juste remplissez ce formulaire, faites ceci, faites cela, et ça recommence.***

***Alors j'essaie de les appeler au numéro 1-800, pour me faire dire que je n'ai pas appelé à la bonne place. On me dit que je ne parle pas aux bonnes personnes et on me donne un autre numéro à appeler. Sauf que la même chose se passe. La personne me dit « Ah oui, ils font toujours ça, mais ce n'est pas à moi qu'il faut parler, il faut parler à telle autre personne » et blablabla.***

***Je me suis dit que ça ne valait même pas la peine. Rendu là, prenez mon argent, je ne le veux même pas. C'est juste trop. Ça s'éternise sur des jours et des jours, c'est une vraie blague. – Client de la SV/du SRG***

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

## SATISFACTION GLOBALE

**89 %** de notes de 4 ou 5

Stable par rapport aux vagues précédentes.

La satisfaction était la plus élevée chez les clients du Canada atlantique (97 %) et la plus faible chez les clients de l'Ouest (87 %) et de l'Ontario (88 %).

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION

Baisse pour le service en personne (85 % comparativement à 91 %) et le 1 800 O-Canada (66 % comparativement à 90 %) par rapport à 2020-2021.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

**Facilité à se renseigner sur le programme : +1 pt**

2021-2022 : 87 %  
2020-2021 : 86 %  
2019-2020 : 81 %

**Facilité de compréhension de l'information concernant le programme : +1 pt**

2021-2022 : 87 %  
2020-2021 : 86 %  
2019-2020 : 86 %

**Facilité à trouver les étapes à suivre pour présenter une demande : -3 pt**

2021-2022 : 82 %  
2020-2021 : 85 %  
2019-2020 : 81 %

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

**Capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable : -4 pt**

2021-2022 : 84 % ▼  
2020-2021 : 88 %  
2019-2020 : 87 %

**Facilité à remplir le formulaire en ligne : +1 pt**

2021-2022 : 90 %  
2020-2021 : 89 %

## SUIVI

**Facilité à faire un suivi de la demande : -8 pt**

2021-2022 : 64 %  
2020-2021 : 72 %  
2019-2020 : 73 %

## VUE D'ENSEMBLE

**Durée raisonnable du parcours client : -3 pt**

2021-2022 : 82 %  
2020-2021 : 85 %  
2019-2020 : 89 %

**Clarté du processus : -4 pt**

2021-2022 : 84 % ▼  
2020-2021 : 88 %  
2019-2020 : 83 %

**Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne : -3 pt**

2021-2022 : 92 % ▼  
2020-2021 : 95 %  
2019-2020 : 96 %

**Serviabilité des représentants de Service Canada qui ont rappelé : -11 pt**

2021-2022 : 78 % ▼  
2020-2021 : 89 %

**Caractère raisonnable de la distance parcourue pour accéder au service : -10 pt**

2021-2022 : 73 % ▼  
2020-2021 : 83 %  
2019-2020 : 79 %

**Possibilité d'obtenir le service dans la langue que je comprends : -3 pt**

2021-2022 : 93 % ▼  
2020-2021 : 96 %  
2019-2020 : 94 %

# Observations qualitatives concernant le NAS

Les participants des groupes de discussion sur le NAS ont mentionné éprouver un sentiment d'urgence en ce qui concerne la présentation d'une demande pour un NAS, alors ils cherchaient constamment la façon la plus rapide de l'obtenir. Après plusieurs recherches et plusieurs discussions, ils ont convenu que la solution la plus rapide est d'en obtenir un en personne. Pour cette raison, la plupart des participants ont présenté une demande en personne dans un bureau de Service Canada. Quelques participants ont parlé des longues files d'attente dans le froid et ont présumé qu'elles étaient causées par les protocoles liés à la COVID-19 ou par une pénurie de personnel.

Ils ont tenté plusieurs stratégies pour réduire les temps d'attente, comme les temps d'attente pour les emplacements de Service Canada dans leur secteur ou les emplacements recommandés sur les médias sociaux ou par leurs connaissances. Le service qu'ils ont reçu en personne (après être entrés) était généralement rapide, amical et efficace pour recevoir un NAS sur-le-champ.

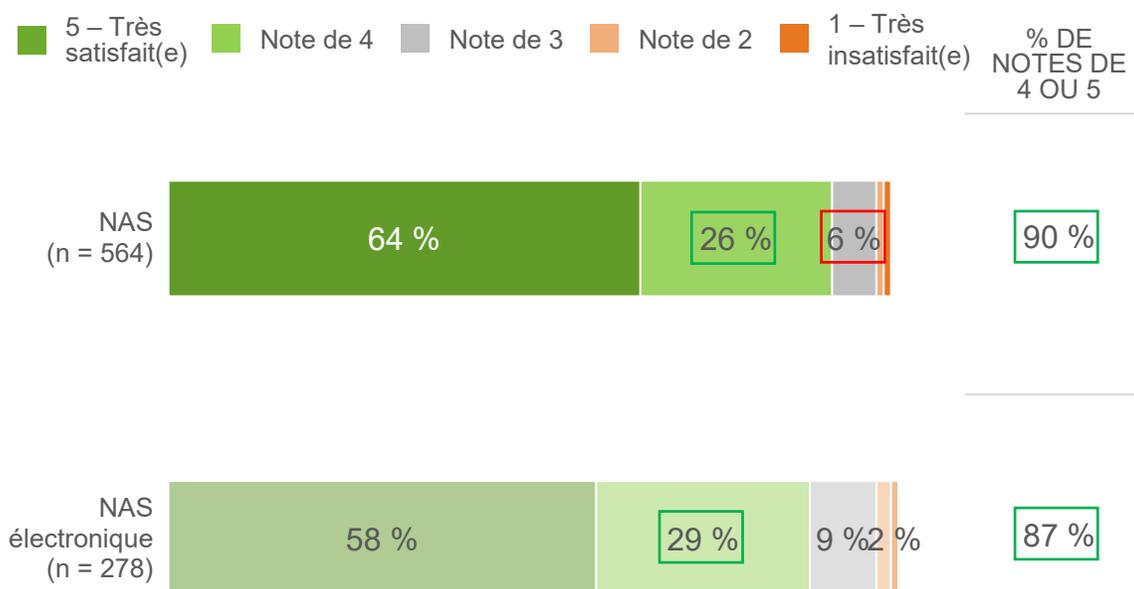


***Les avis Google semblaient corrects, alors je suis allé à la succursale la plus proche, à Mississauga. J'ai attendu en file dix, peut-être quinze minutes, et j'ai reçu mon NAS la journée même. Je ne voulais pas le faire en ligne, puisque tout le monde m'a dit que c'était très long. J'ai essayé d'appeler le bureau de Mississauga, mais je n'ai pas eu de réponse. Ça devenait compliqué, alors j'ai fait un choix en me basant sur les avis Google, et j'ai espéré qu'ils ne mentaient pas sur le court temps d'attente. Et au moins, les avis offraient aussi beaucoup d'autres renseignements. Par exemple, c'est parfois difficile de trouver un stationnement... eh bien, on était prévenu de tout ça avec les avis. – Client du NAS***

# NAS et NAS électronique (1/2)

- Le taux de satisfaction globale était plus élevé pour les clients du NAS et ceux du NAS électronique que pour l'ensemble des clients.
- Les clients du NAS et du NAS électronique ont accordé des notes plus élevées pour la qualité du service en ligne et des centres d'appels spécialisés, tandis que les clients du NAS ont également accordé des notes plus élevées pour le service en personne et celui de eServiceCanada.

## SATISFACTION GLOBALE



## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                            | NAS  | NAS électronique |
|----------------------------|------|------------------|
| En personne                | 87 % | 77 %             |
| En ligne                   | 88 % | 88 %             |
| Centre d'appels spécialisé | 87 % | 88 %             |
| 1 800 O-Canada             | **   | **               |
| Mon dossier Service Canada | **   | **               |
| eServiceCanada             | 90 % | **               |

# NAS et NAS électronique (2/2)

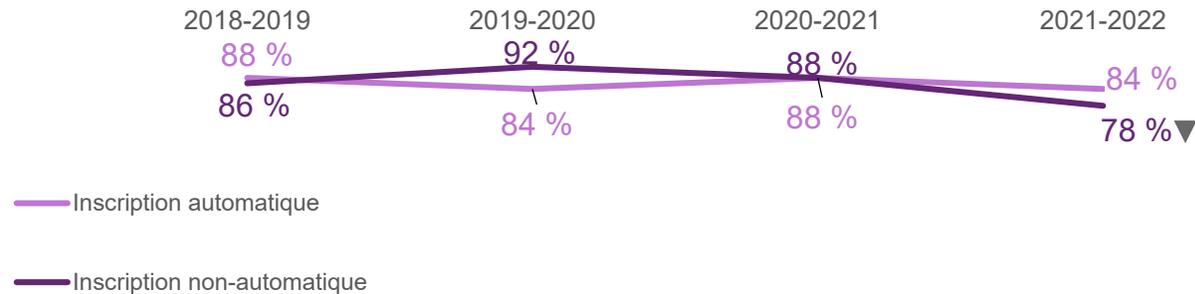
- Les clients du NAS et du NAS électronique ont accordé des notes plus élevées à plusieurs attributs de service que l'ensemble des clients. Les écarts étaient toujours plus importants chez les clients du NAS, et les clients du NAS ont notamment accordé des notes plus élevées pour la facilité à effectuer un suivi, la rapidité du service et la clarté du processus de résolution des problèmes.
- Les écarts les plus importants pour les clients du NAS étaient la facilité à effectuer un suivi, la facilité à obtenir de l'aide au besoin, la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande et la confiance dans la résolution des problèmes, tandis que ceux des clients du NAS électronique étaient la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à trouver les renseignements sur le programme dans un délai raisonnable et la capacité à suivre les étapes sans difficulté.

## ÉCART LE PLUS IMPORTANT CONCERNANT LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5 PAR RAPPORT AU TOTAL)

|  | NAS  | ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL | NAS électronique | ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL |
|--|------|----------------------------|------------------|----------------------------|
| Faciliter à effectuer un suivi   | 83 % | +28 pt                     | 59 %             | +4 pt                      |
| Facilité à obtenir de l'aide au besoin   | 87 % | +19 pt                     | 77 %             | +9 pt                      |
| Facilité à obtenir de l'aide concernant la demande                                   | 83 % | +19 pt                     | 70 %             | +6 pt                      |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus                              | 89 % | +16 pt                     | 79 %             | +6 pt                      |
| Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairs                                  | 87 % | +13 pt                     | 82 %             | +8 pt                      |
| Facilité à comprendre les renseignements sur le programme                            | 87 % | +13 pt                     | 87 %             | +13 pt                     |
| La durée du processus, du début à la fin, était raisonnable                          | 87 % | +12 pt                     | 74 %             | -1 pt                      |
| Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois.                        | 86 % | +12 pt                     | 81 %             | +7 pt                      |
| Facilité à réunir l'information dont vous aviez besoin pour présenter une demande    | 92 % | +12 pt                     | 85 %             | +5 pt                      |
| Facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande              | 87 % | +11 pt                     | 83 %             | +7 pt                      |
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.                    | 87 % | +11 pt                     | 81 %             | +5 pt                      |
| Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable | 83 % | +9 pt                      | 85 %             | +11 pt                     |
| Capable de franchir sans difficulté toutes les étapes                                | 91 % | +9 pt                      | 93 %             | +11 pt                     |

# SV/SRG – Clients inscrits automatiquement et clients non inscrits automatiquement (1/3)

## SATISFACTION GÉNÉRALE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCE



- Le taux de satisfaction globale des clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement était comparable à celui de l'ensemble des clients.
- Le taux de satisfaction globale a diminué pour les clients non inscrits automatiquement par rapport à 2020-2021, mais était comparable pour les clients inscrits automatiquement.
- Les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le service en ligne et eServiceCanada, et des notes plus élevées pour le 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2020-2021, les clients non inscrits automatiquement ont donné des notes plus basses pour le service en ligne.

|  |                             | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|--|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION (% DE NOTES DE 4 OU 5)</b> |                             |           |           |           |           |
| En personne  | Inscription automatique     | 83 %      | 88 %      | **        | **        |
|  | Inscription non automatique | 85 %      | 86 %      | 84 %      | 81 %      |
| En ligne   | Inscription automatique     | 73 %      | 77 %      | S. O.     | -         |
|  | Inscription non automatique | 75 %      | 72 %      | 78 %      | 66 % ▼    |
| Centre d'appels spécialisé   | Inscription automatique     | 78 %      | 68 %      | 80 %      | 71 %      |
|  | Inscription non automatique | 79 %      | 61 %      | 74 %      | 74 %      |
| 1 800 O-Canada   | Inscription automatique     | 75 %      | 87 %      | S. O.     | -         |
|  | Inscription non automatique | 71 %      | 63 %      | 67 %      | 67 %      |
| Mon dossier Service Canada   | Inscription automatique     | -         | 77 %      | 64 %      | 70 %      |
|  | Inscription non automatique | -         | 69 %      | 69 %*     | 60 %*     |
| eServiceCanada   | Inscription automatique     | S. O.     | S. O.     | **        | 69 %      |
|  | Inscription non automatique | S. O.     | S. O.     | 56 %*     | 61 %*     |

\*échantillon de petite taille, interpréter ces résultats avec circonspection.  
 \*\*taille de l'échantillon trop petite pour être utilisée à des fins de rapport.

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

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



# SV/SRG – Clients inscrits automatiquement et clients non inscrits automatiquement (2/3)

- Les clients inscrits automatiquement et les clients non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus basses que l'ensemble des clients pour la confiance dans la résolution des problèmes, la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin et la certitude que les renseignements personnels étaient protégés. Les clients non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus basses pour le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, tandis que les clients inscrits automatiquement ont accordé des notes plus élevées pour la clarté du processus, mais des notes plus basses pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix.
- Par rapport à 2020-2021, les clients inscrits automatiquement et non automatiquement ont accordé des notes plus basses pour la clarté du processus, la confiance dans le processus de résolution des problèmes, la clarté du processus dans l'ensemble, la facilité à obtenir de l'aide au besoin et la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés. Les clients inscrits automatiquement ont accordé des notes plus basses en ce qui concerne le fait de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, tandis que les clients non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus élevées pour la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix.

## ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 POUR LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   |                             | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|---|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.                         | Inscription automatique     | 78 %      | 75 %      | 85 %      | 75 % ▼    |
|   | Inscription non automatique | 79 %      | 87 %      | 83 %      | 73 % ▼    |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier    | Inscription automatique     | 81 %      | 78 %      | 85 %      | 79 % ▼    |
|   | Inscription non automatique | 75 %      | 85 %      | 81 %      | 74 % ▼    |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus                                   | Inscription automatique     | 77 %      | 73 %      | 82 %      | 68 % ▼    |
|   | Inscription non automatique | 78 %      | 84 %      | 81 %      | 67 % ▼    |
| Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois                              | Inscription automatique     | 76 %      | 76 %      | 83 %      | 70 % ▼    |
|   | Inscription non automatique | 75 %      | 86 %      | 70 %      | 68 % ▼    |
| Facilité à obtenir de l'aide au besoin  | Inscription automatique     | 69 %      | 70 %      | 70 %      | 55 % ▼    |
|   | Inscription non automatique | 74 %      | 80 %      | 72 %      | 59 % ▼    |
| Vous avez eu la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de votre choix | Inscription automatique     | 98 %      | 94 %      | 97 %      | 95 % ▼    |
|   | Inscription non automatique | 98 %      | 98 %      | 91 %      | 96 % ▲    |
| Vous étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés                | Inscription automatique     | 82 %      | 75 %      | 86 %      | 79 % ▼    |
|   | Inscription non automatique | 84 %      | 86 %      | 85 %      | 78 % ▼    |

# SV/SRG – Clients inscrits automatiquement et clients non inscrits automatiquement (3/3)

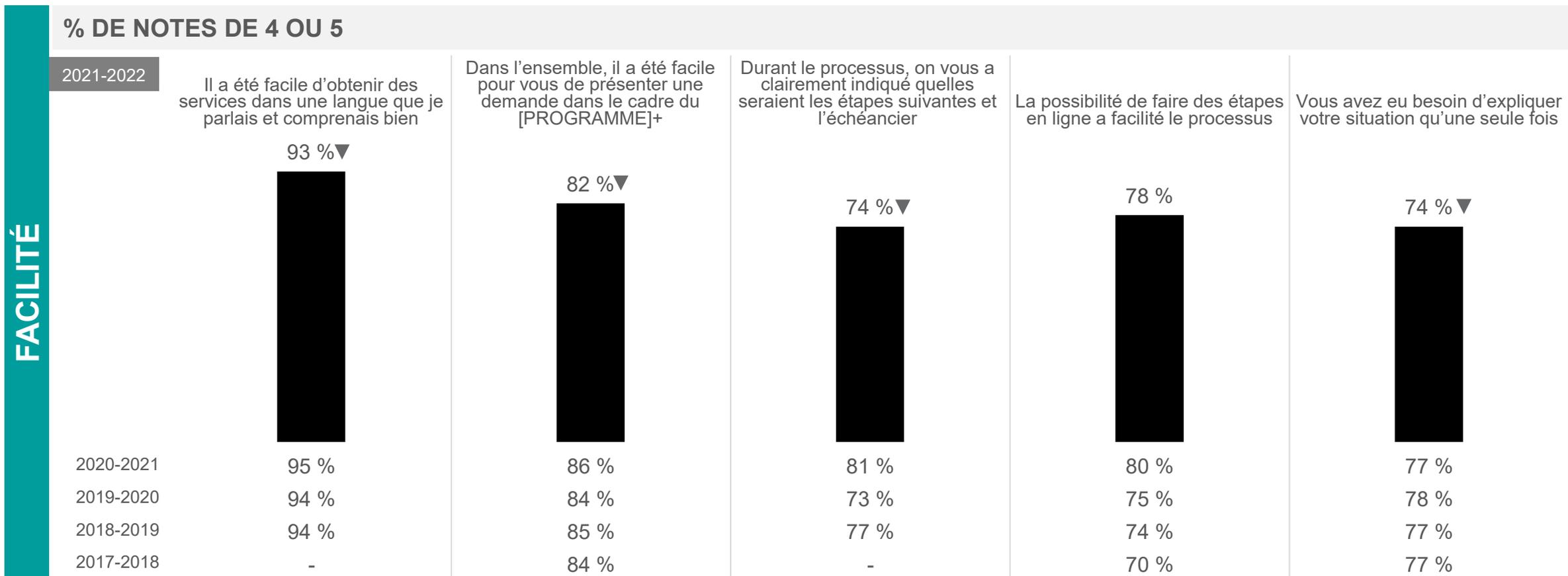
- Les clients inscrits automatiquement et ceux non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus élevées que l'ensemble des clients à la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés, mais des notes plus basses pour l'idée que la prestation de service a été faite de façon à les protéger pendant la pandémie. Les clients inscrits automatiquement ont aussi accordé des notes plus élevées pour la facilité à effectuer un suivi, mais des notes plus basses pour la serviabilité du personnel assurant le service en personne. Les clients non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus basses pour le fait de recevoir de l'information cohérente et d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien.
- Par rapport à 2020-2021, les clients inscrits automatiquement et non inscrits automatiquement ont accordé des notes plus basses pour l'obtention d'information cohérente et pour la rapidité du service. Les clients non inscrits automatiquement ont aussi accordé des notes plus basses pour l'accès au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien et pour la facilité à effectuer un suivi, mais ont accordé des notes plus élevées pour la serviabilité des représentants assurant le service en personne.

## ÉCART LE PLUS IMPORTANT PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 POUR LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|  |                             | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|--|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviabiles                           | Inscription automatique     | -         | 91 %      | 62 %      | 58 %      |
|  | Inscription non automatique | -         | 93 %      | 73 %      | 86 % ▲    |
| Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviabiles                               | Inscription automatique     | -         | 82 %      | 90 %      | 91 %      |
|  | Inscription non automatique | -         | 83 %      | 90 %      | 88 %      |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente  | Inscription automatique     | 83 %      | 77 %      | 89 %      | 78 % ▼    |
|  | Inscription non automatique | 81 %      | 90 %      | 85 %      | 73 % ▼    |
| Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien                                 | Inscription automatique     | 93 %      | 92 %      | 93 %      | 92 %      |
|  | Inscription non automatique | 91 %      | 97 %      | 95 %      | 90 % ▼    |
| La durée du processus, du début à la fin, était raisonnable.   | Inscription automatique     | 79 %      | 84 %      | 87 %      | 79 % ▼    |
|  | Inscription non automatique | 80 %      | 88 %      | 82 %      | 74 % ▼    |
| Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été respectueux                           | Inscription automatique     | S. O.     | S. O.     | S. O.     | 77 %      |
|  | Inscription non automatique | S. O.     | S. O.     | S. O.     | 91 %      |
| La prestation de service s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19 | Inscription automatique     | S. O.     | S. O.     | 72 %      | 80 %      |
|  | Inscription non automatique | S. O.     | S. O.     | 67 %      | 79 %      |
| Faciliter à effectuer un suivi   | Inscription automatique     | S. O.     | 75 %      | 72 %      | 64 %      |
|  | Inscription non automatique | S. O.     | 85 %      | 67 %      | 54 % ▼    |

# Attributs de service – Facilité : Vue d'ensemble

- Plus de neuf clients sur dix étaient susceptibles de convenir qu'il était facile d'obtenir le service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien, suivi par près de huit personnes sur dix qui ont indiqué qu'il était facile dans l'ensemble de présenter une demande et que le processus était facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne. Les trois quarts des clients convenaient que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairs et qu'ils n'avaient eu à expliquer leur situation qu'une seule fois.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont diminué pour toutes les mesures de facilité à l'exception du fait que le processus est facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne.



+ Pour la première fois, le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS. Pour garantir la comparaison des données d'année après année, les résultats du NAS sont exclus des calculs comparatifs.

Remarque : Les énoncés étaient proposés selon une échelle différente en 2017-2018, interpréter les résultats avec circonspection.

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

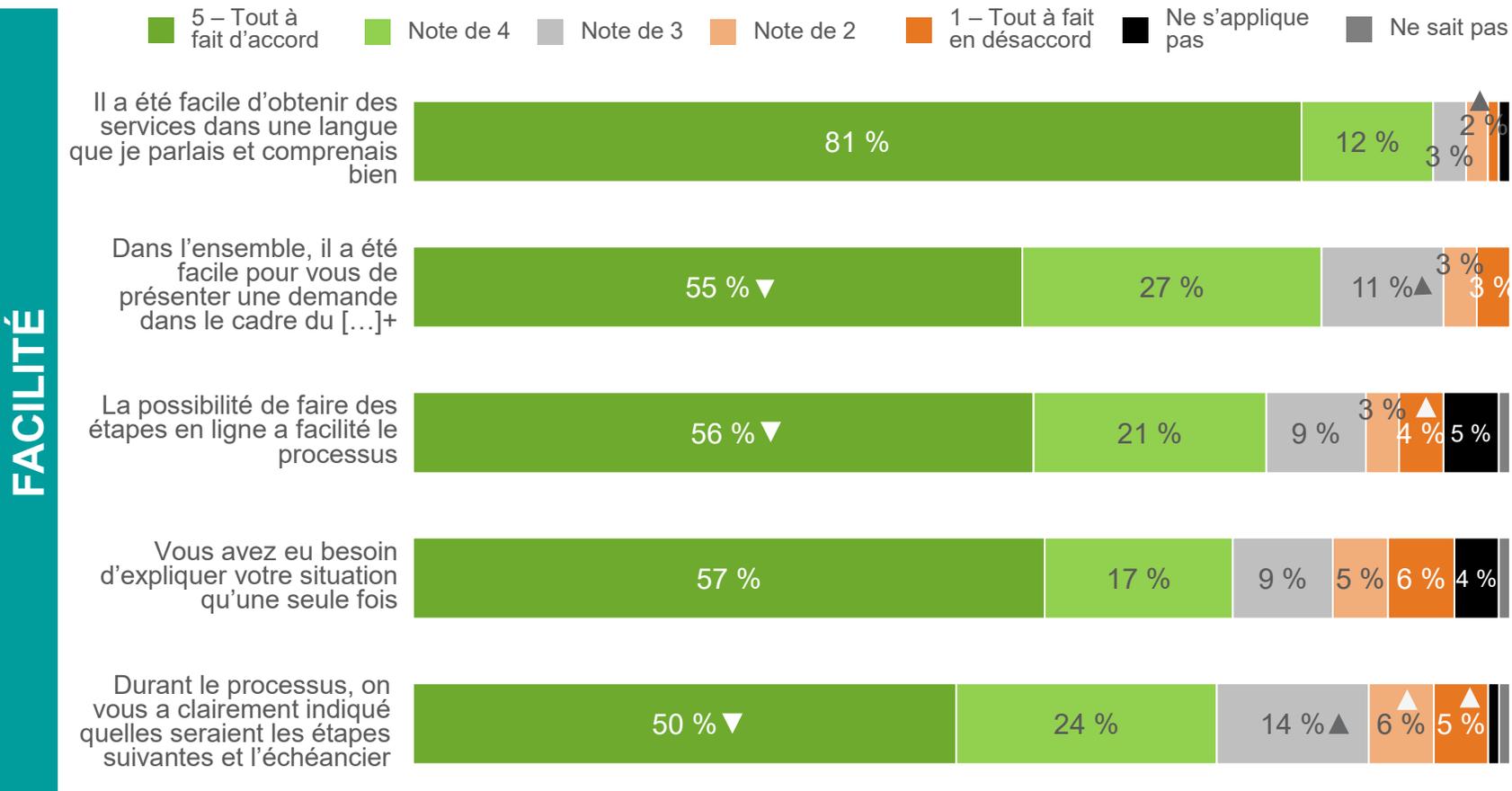
Base : tous les répondants (n = variable)

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



# Facilité du parcours client de bout en bout

## Facilité de navigation du parcours client de bout en bout



| % DE NOTES DE 4 OU 5 |           |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2017-2018            | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| S. O.                | S. O.     | 94 %      | 95 %      | 93 % ▼    |
| 84 %                 | 85 %      | 84 %      | 86 %      | 82 % ▼    |
| 70 %                 | S. O.     | 75 %      | 80 %      | 78 %      |
| 77 %                 | 77 %      | 73 %      | 77 %      | 74 % ▼    |
| S. O.                | 77 %      | 78 %      | 81 %      | 74 % ▼    |

+ Pour la première fois, le paramètre de facilité générale a été évalué auprès des clients du NAS. Pour garantir la comparaison des données d'année après année, les résultats du NAS sont exclus des calculs comparatifs. Toutefois, il est important de noter que la perception des clients de la FACILITÉ des demandes de NAS est élevée (90 %), ce qui va influencer positivement la facilité générale à l'avenir.  
 Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le/la [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 »).  
 Base : tous les répondants (n = variable)

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



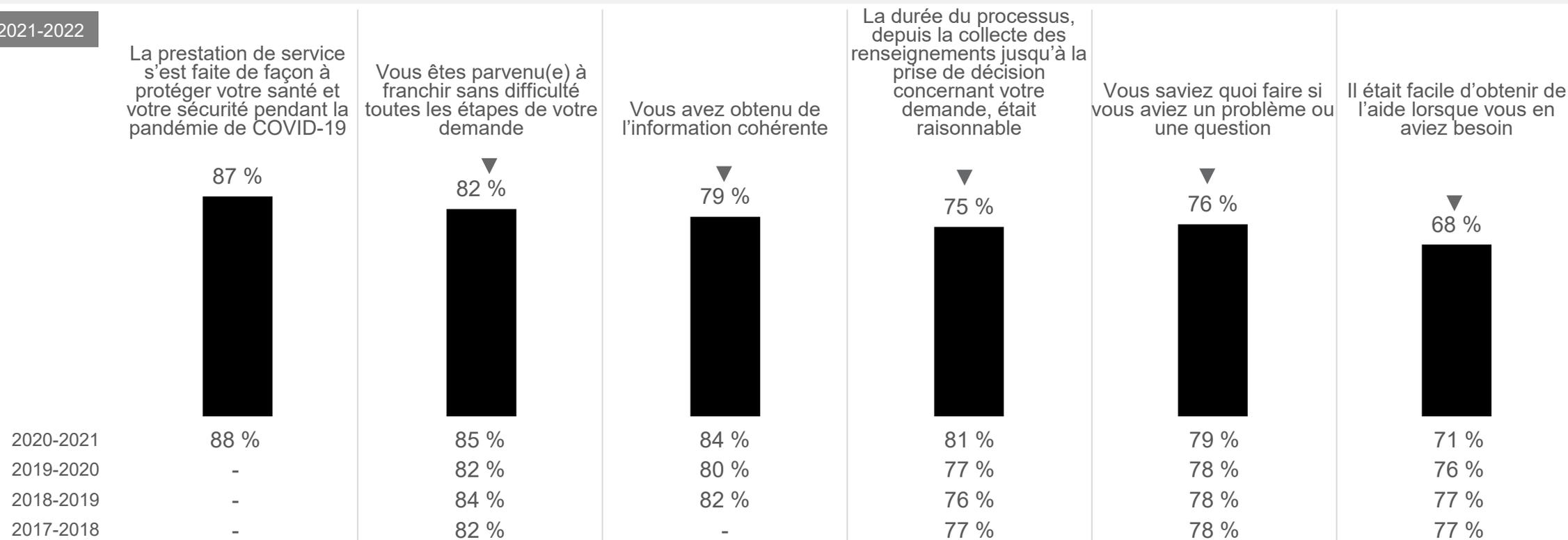
# Attributs de service – Efficacité : Vue d'ensemble

- Près de neuf clients sur dix étaient susceptibles de convenir que la prestation de service s'est faite de façon à les protéger pendant la pandémie, et près de huit personnes sur dix ont convenu qu'ils ont été en mesure de franchir sans difficulté toutes les étapes et qu'ils ont reçu des informations cohérentes. Les trois quarts des clients ont convenu qu'ils savaient quoi faire s'ils avaient un problème ou une question et que la durée du processus, du début à la fin, était raisonnable, tandis qu'environ sept clients sur dix ont convenu qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin.
- Par rapport à 2020-2021, des notes plus basses ont été accordées à toutes les mesures, à l'exception de l'idée que la prestation de service s'est faite de façon à les protéger pendant la pandémie.

## % DE NOTES DE 4 OU 5

2021-2022

EFFICACITÉ



Remarque : Les énoncés étaient proposés selon une échelle différente en 2017-2018, interpréter les résultats avec circonspection.  
 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)

# Attributs de service – Efficacité : par programme

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles d'accorder des notes élevées pour tous les aspects d'efficacité que l'ensemble des clients, tandis que les clients du PPIRPC l'étaient moins. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'accorder des notes élevées pour tous les aspects, à l'exception de l'idée que la prestation de service s'était faite de façon à les protéger pendant la pandémie. Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de convenir que la prestation de service s'était faite de façon à les protéger pendant la pandémie (comme les clients du RPC), qu'ils étaient capables de franchir sans difficulté toutes les étapes et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de la SV/du SRG ont donné des notes plus basses à tous les aspects à l'exception de l'idée que la prestation de service s'est faite de façon à les protéger pendant la pandémie. Les clients de l'AE ont accordé des notes plus basses pour ce qui est de franchir sans difficulté toutes les étapes, de recevoir de l'information cohérente et de la rapidité du service. Les clients du PPIRPC ont accordé des notes plus élevées pour l'idée que la prestation de service s'était faite de façon à les protéger pendant la pandémie, mais des notes plus basses pour la rapidité du service.

|   | TOTAL     |           |           |           |           | AE        |           |           |           |           | RPC       |           |           |           |           | PPIRPC    |           |           |           |           | NAS       |           |           |           |           | SV/SRG    |           |           |           |           |      |    |    |    |    |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|----|----|----|----|
|   | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |      |    |    |    |    |
| % DE NOTES DE 4 OU 5  | S.        | O.        | S.        | O.        | S.        | S.        | O.        | S.        | O.        | S.        | S.        | O.        | S.        | O.        | S.        | S.        | O.        | S.        | O.        | S.        | S.        | O.        | S.        | O.        | S.        | S.        | O.        | S.        | O.        | S.        | S.   | O. | S. | O. | S. |
| La prestation de service s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19                |           |           |           | 88 %      | 87 %      |           |           |           | 90 %      | 88 %      |           |           |           | 82 %      | 84 %      |           |           |           | 75 %      | 81 %      |           |           |           | 90 %      | 90 %      |           |           |           | 81 %      | 80 %      |      |    |    |    |    |
| Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande  | 82 %      | 84 %      | 82 %      | 85 %      | 82 %      | 77 %      | 81 %      | 76 %      | 83 %      | 78 %      | 84 %      | 83 %      | 85 %      | 80 %      | 81 %      | 55 %      | 62 %      | 57 %      | 58 %      | 58 %      | 90 %      | 91 %      | 91 %      | 91 %      | 91 %      | 91 %      | 79 %      | 84 %      | 88 %      | 87 %      | 78 % |    |    |    |    |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente   | -         | 82 %      | 80 %      | 84 %      | 79 %      | -         | 79 %      | 76 %      | 82 %      | 76 %      | -         | 83 %      | 85 %      | 83 %      | 80 %      | -         | 64 %      | 59 %      | 64 %      | 63 %      | -         | 87 %      | 86 %      | 89 %      | 87 %      | 87 %      | -         | 82 %      | 82 %      | 87 %      | 76 % |    |    |    |    |
| La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable | 77 %      | 76 %      | 77 %      | 81 %      | 75 %      | 73 %      | 69 %      | 68 %      | 80 %      | 69 %      | 80 %      | 83 %      | 83 %      | 81 %      | 82 %      | 47 %      | 49 %      | 49 %      | 57 %      | 48 %      | 85 %      | 87 %      | 89 %      | 85 %      | 82 %      | 82 %      | 75 %      | 80 %      | 85 %      | 85 %      | 77 % |    |    |    |    |
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question.   | 78 %      | 78 %      | 78 %      | 79 %      | 76 %      | 75 %      | 77 %      | 74 %      | 75 %      | 72 %      | 77 %      | 76 %      | 81 %      | 78 %      | 74 %      | 62 %      | 63 %      | 61 %      | 60 %      | 60 %      | 85 %      | 82 %      | 84 %      | 87 %      | 85 %      | 85 %      | 74 %      | 78 %      | 80 %      | 84 %      | 74 % |    |    |    |    |
| Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin  | 77 %      | 77 %      | 76 %      | 71 %      | 68 %      | 74 %      | 72 %      | 70 %      | 65 %      | 63 %      | 75 %      | 73 %      | 73 %      | 70 %      | 68 %      | 57 %      | 59 %      | 58 %      | 53 %      | 53 %      | 87 %      | 89 %      | 89 %      | 83 %      | 84 %      | 84 %      | 67 %      | 72 %      | 74 %      | 71 %      | 57 % |    |    |    |    |

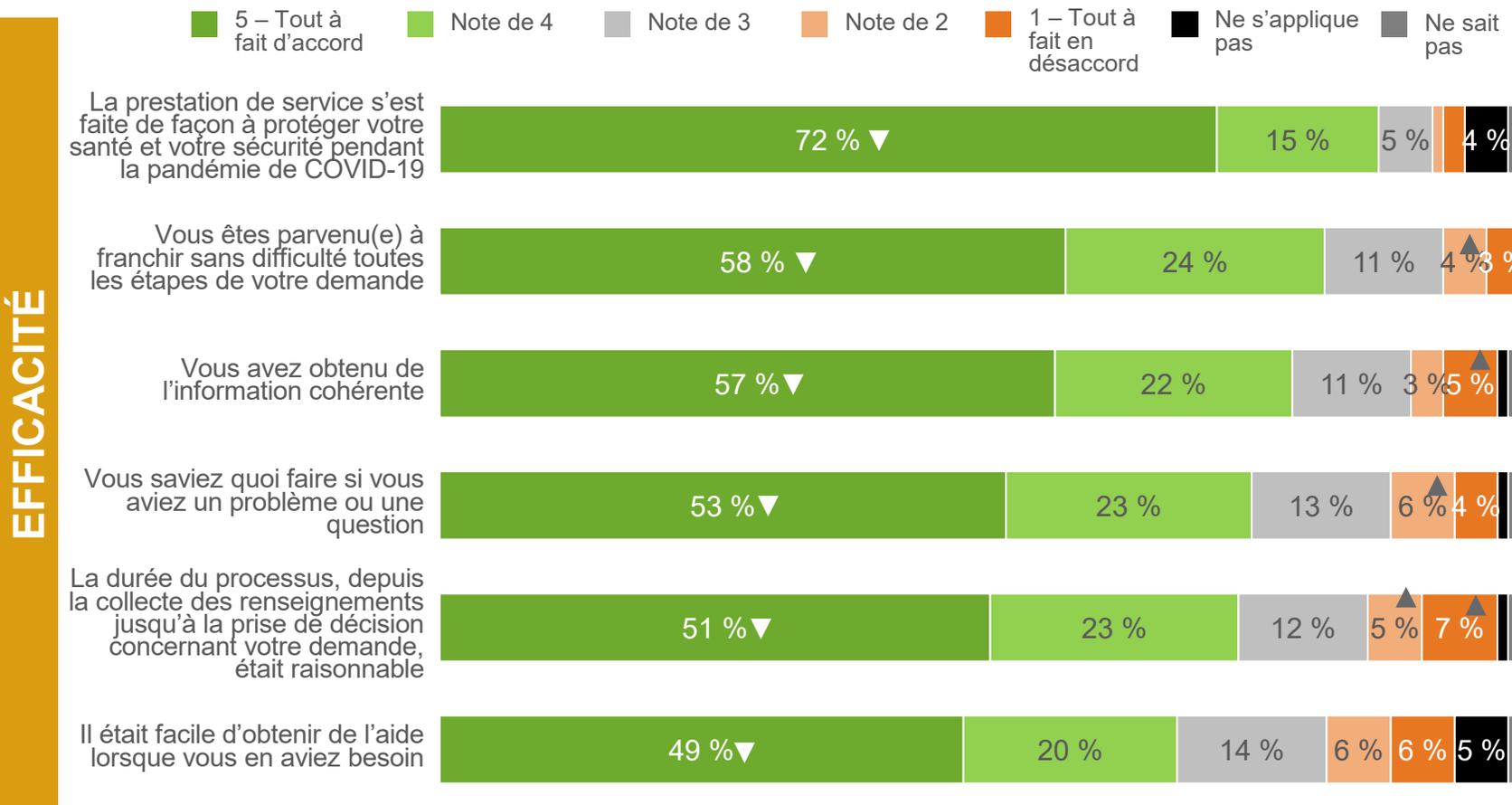
Remarque : Les énoncés étaient proposés selon une échelle différente en 2017-2018, interpréter les résultats avec circonspection. Q36b. Pensez aux services que vous avez reçus et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.  
Base : tous les répondants (n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

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

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente  
▼

# Efficacité du parcours client de bout en bout

## EFFICACITÉ DU PARCOURS CLIENT DE BOUT EN BOUT



|   | % DE NOTES DE 4 OU 5 |           |           |           |           |
|---|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2017-2018            | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| La prestation de service s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19                | S. O.                | S. O.     | S. O.     | 88 %      | 87 %      |
| Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande  | 82 %                 | 84 %      | 82 %      | 85 %      | 82 % ▼    |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente   | S. O.                | 82 %      | 80 %      | 84 %      | 79 % ▼    |
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question  | 78 %                 | 78 %      | 77 %      | 79 %      | 76 % ▼    |
| La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable | 77 %                 | 76 %      | 78 %      | 81 %      | 75 % ▼    |
| Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin  | 77 %                 | 77 %      | 76 %      | 71 %      | 68 % ▼    |

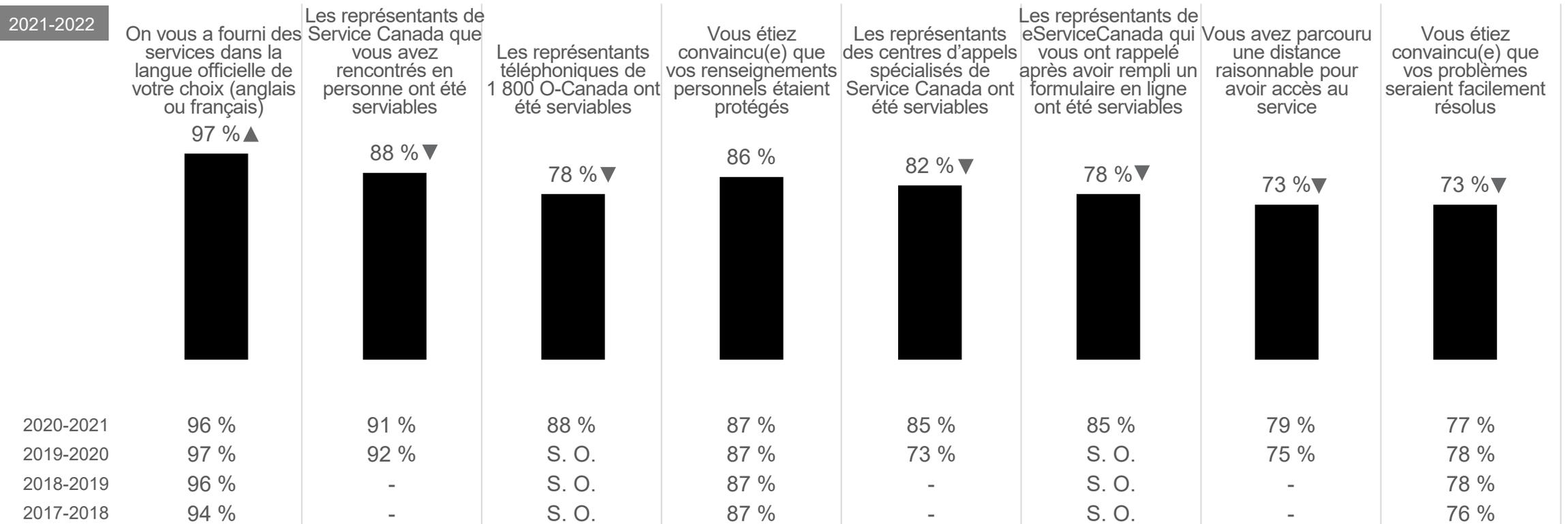
Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le/la/le [INSÉRER ABRÉV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 5 points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

# Attributs de service – Émotion : Vue d'ensemble (1/3)

- Presque tous les clients ont eu la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix. Près de neuf clients sur dix ont convenu que les représentants de Service Canada qu'ils ont rencontrés en personne ont été serviables et qu'ils avaient la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés, tandis que près de huit personnes sur dix ont convenu que les représentants des centres d'appels spécialisés, du service 1 800 O-Canada et de eServiceCanada étaient serviables. Un peu moins des trois quarts des clients ont convenu avoir parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service et être certains que leurs problèmes seraient résolus facilement.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont diminué pour la majorité des mesures d'émotion à l'exception de la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de leur choix (français ou anglais), une mesure pour laquelle les notes ont plutôt augmenté, et la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés, une mesure pour laquelle les notes étaient similaires.

## % DE NOTES DE 4 OU 5

ÉMOTION



Remarque : Les énoncés étaient proposés selon une échelle différente en 2017-2018, interpréter les résultats avec circonspection.  
 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)

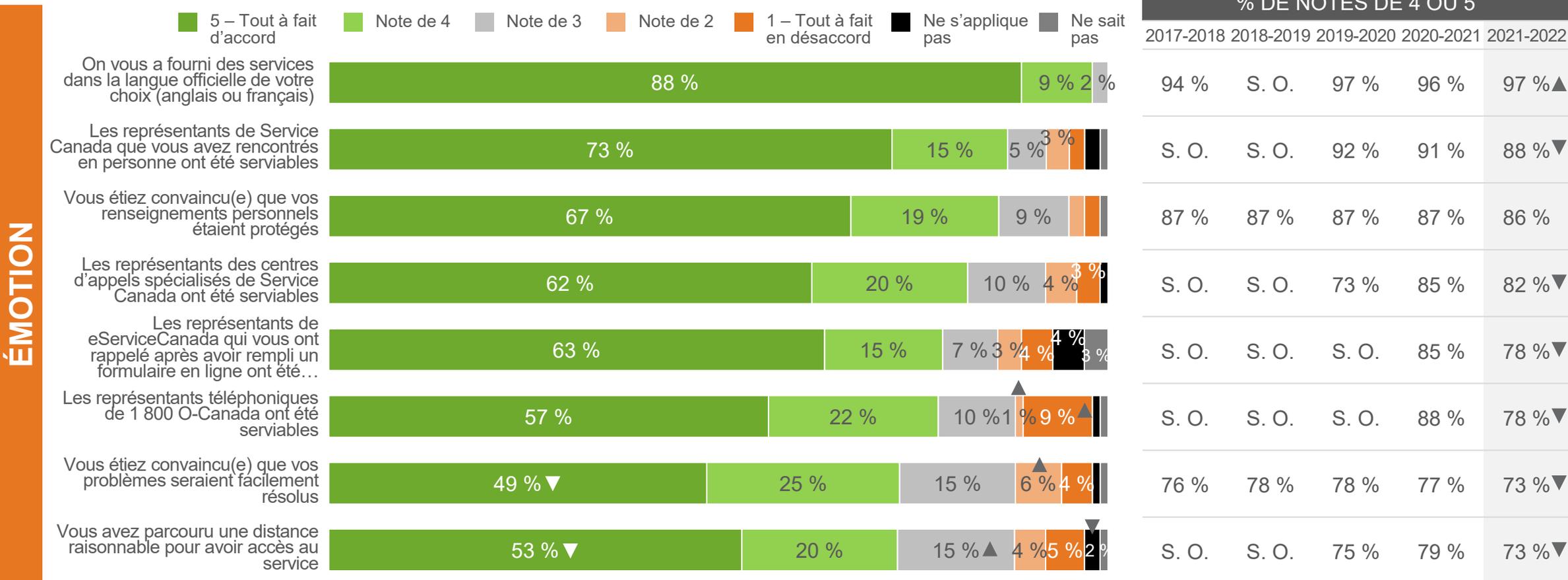
▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente





# Émotion pendant le parcours client de bout en bout (1/2)

## ÉMOTION PENDANT LE PARCOURS DE BOUT EN BOUT



Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant le/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 »). Note : Le questionnaire a été revu pour proposer la réponse « Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus » à tous les répondants du sondage en 2018-2019 et 2019-2020, tandis qu'en 2017-2018 elle n'était proposée qu'aux clients qui n'avaient pas rencontré de problème. Par conséquent, il n'existe aucune donnée comparable.  
 Base : tous les répondants (n = variable)

# Attributs de service – Émotion : Vue d'ensemble et par programme (3/3)

- Plus de neuf clients sur dix ont convenu que les représentants de centre d'appels de Service Canada et les représentants assurant le service en personne étaient respectueux, suivi par les représentants du service 1 800 O-Canada, tandis que près de huit personnes sur huit ont convenu que les représentants de eServiceCanada étaient respectueux.
- Les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de convenir que les représentants du centre d'appels de Service Canada et les représentants assurant le service en personne étaient respectueux et plus susceptibles de convenir que les représentants du 1 800 O-Canada étaient respectueux.

## % DE NOTES DE 4 OU 5

2021-2022

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

92 %



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

92 %



Les représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada ont été respectueux

86 %



Les représentants de eServiceCanada qui vous ont rappelé après avoir rempli un formulaire en ligne ont été respectueux

83 %



### % DE NOTES DE 4 OU 5

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

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

Les représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada ont été respectueux

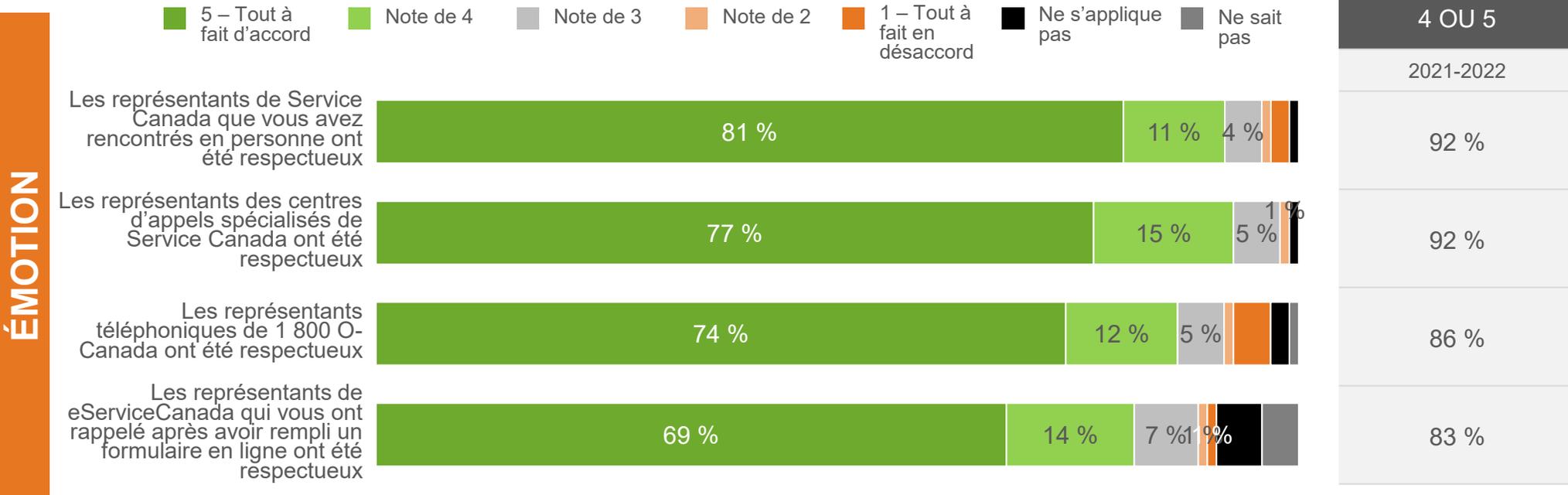
Les représentants de eServiceCanada qui vous ont rappelé après avoir rempli un formulaire en ligne ont été respectueux

|  | TOTAL     | AE        | RPC       | PPIRPC    | NAS       | SV/SRG    |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2021-2022 | 2021-2022 | 2021-2022 | 2021-2022 | 2021-2022 | 2021-2022 |
| Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été respectueux                               | 92 %      | 92 %      | 91 %      | 88 %      | 95 %      | 92 %      |
| Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été respectueux                           | 92 %      | 91 %      | 93 %      | 86 %      | 92 %      | 89 %      |
| Les représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada ont été respectueux  | 86 %      | 84 %      | 90 %      | 95 %      | 89 %      | 84 %      |
| Les représentants de eServiceCanada qui vous ont rappelé après avoir rempli un formulaire en ligne ont été respectueux | 83 %      | 81 %      | 89 %      | 80 %      | 84 %      | 81 %      |

ÉMOTION

# Émotion pendant le parcours client de bout en bout (2/2)

## ÉMOTION PENDANT LE PARCOURS DE BOUT EN BOUT

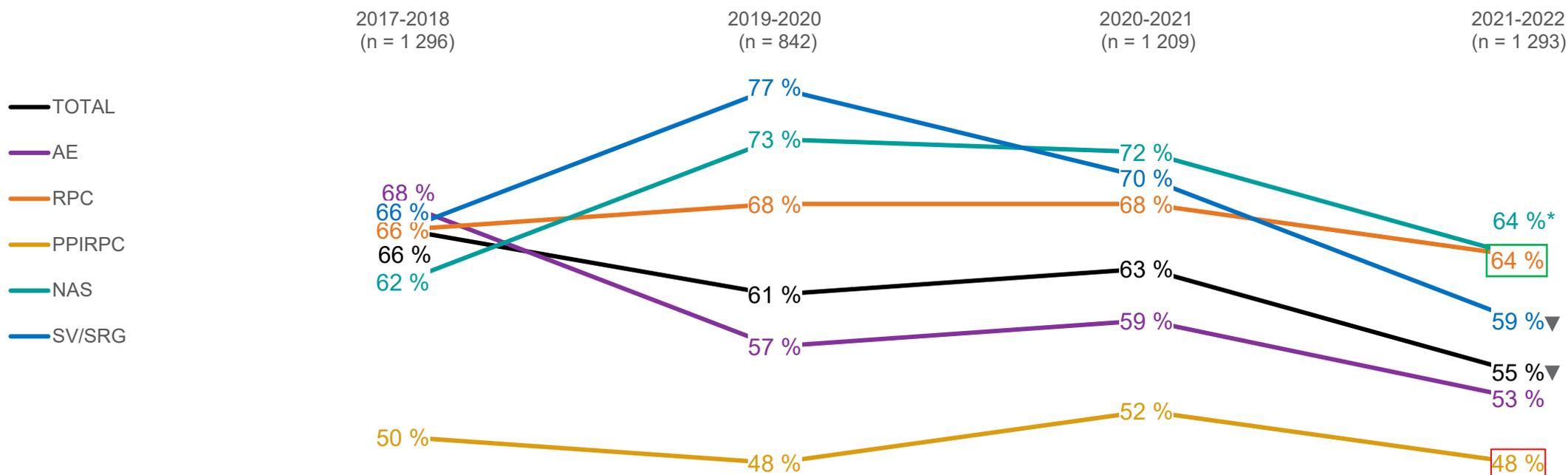


ÉMOTION

# Facilité à effectuer un suivi auprès de Service Canada

- Un peu plus de la moitié des clients 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, tandis que les clients du RPC l'étaient plus.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont baissés dans l'ensemble et pour les clients de la SV/du SRG.

## FACILITÉ D'EFFECTUER UN SUIVI DE VOTRE DEMANDE AUPRÈS DE SERVICE CANADA (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCE



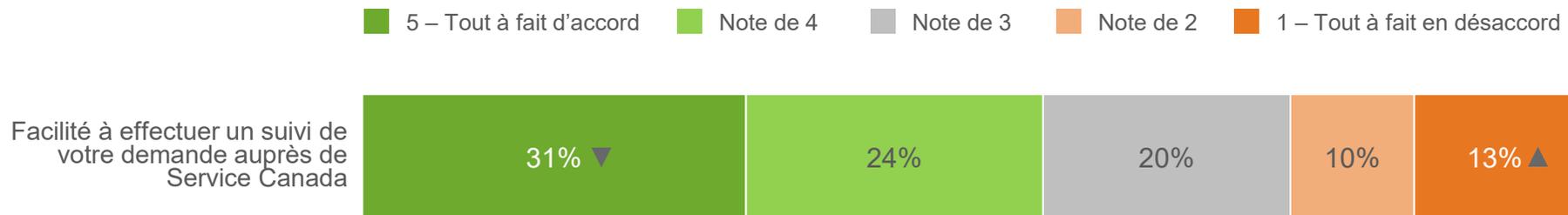
\* échantillon de petite taille. Interpréter ces données avec circonspection.  
 Q20a. Sur une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie « Très difficile », et « 5 », « Très facile », indiquez dans quelle mesure il a été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.  
 Base : clients qui ont fait un suivi avant de recevoir une décision (n = 1 293)

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

## FACILITÉ À EFFECTUER UN SUIVI AUPRÈS DE SERVICE CANADA

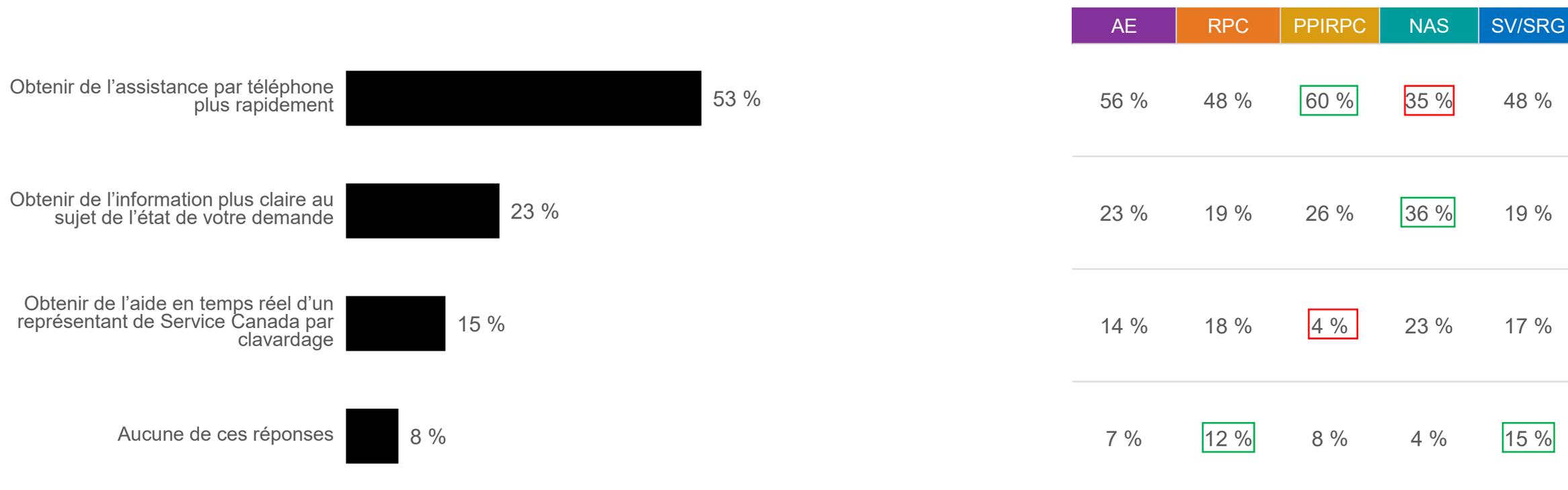


| % DE NOTES DE 4 OU 5 |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 2017-2018            | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| 66 %                 | 61 %      | 63 %      | 55 % ▼    |

# Changements qui amélioreraient l'expérience de suivi : Vue d'ensemble

- 37 % de clients ont effectué un suivi avec Service Canada avant de recevoir une décision. À leur avis, leur expérience aurait pu être améliorée par l'obtention plus rapide d'une assistance par téléphone, par l'obtention de renseignements plus détaillés sur l'état de leur demande et par de l'assistance en temps réel par le biais d'un clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada.
- Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'indiquer qu'une assistance plus rapide par téléphone aurait amélioré le plus leur expérience, tandis que les clients du NAS étaient plus susceptibles de vouloir des renseignements plus détaillés concernant l'état de leur demande.

## CHANGEMENTS POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DE SUIVI



# ANALYSE DES FACTEURS DE SATISFACTION

# 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 intercollinéarité avec une autre variable (dans ce dernier cas, la variable la plus fortement liée à la satisfaction globale ou la variable présentée à l'échantillon le plus grand a été conservée).
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2020-2021 ( $R^2$  de 0,70 par rapport à 0,69).

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS

- Comprendre les renseignements sur le [PROGRAMME]
- Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande dans le cadre du [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 dans le cadre du [PROGRAMME]
- Facilité d'inscription/de connexion à Mon dossier Service Canada.

## SUIVI

- Facilité à effectuer un suivi

## AUTRES VARIABLES

- Prestations accordées/refusées

## FACILITÉ

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

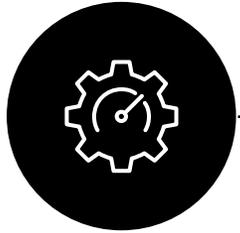
## EFFICACITÉ

- Le temps qu'il a fallu était raisonnable
- Facilité à obtenir de l'aide au 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 traverser sans difficulté toutes les étapes de votre demande dans le cadre du [PROGRAMME]
- La prestation de service s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19

## 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
- Les représentants du service 1 800 O-Canada ont été serviables
- 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 étiez convaincu(e) que vos renseignements personnels étaient protégés
- Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service
- Vous avez eu la possibilité d'obtenir le service dans la langue officielle de votre choix

# Résumé : Facteurs de satisfaction – Vue d’ensemble



La rapidité du service a été le facteur de satisfaction principal de l’expérience de service et a gagné en importance cette année. La serviabilité des représentants des centres d’appels demeure l’un des facteurs les plus importants, mais n’a pas eu autant d’incidence que l’année dernière, contrairement à la serviabilité des représentants assurant le service en personne, à l’approbation ou au refus de la demande de prestations et à la confiance dans le processus de résolution des problèmes, qui ont revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.

- Le caractère raisonnable de la durée du parcours client constituait de loin le facteur de satisfaction principal de l’expérience de service. La serviabilité des représentants des centres d’appels spécialisés de Service Canada a été un facteur secondaire important, suivi de la serviabilité des représentants assurant le service en personne, de la facilité à effectuer un suivi et de l’approbation ou du refus de la demande de prestations.

**Les meilleures occasions d’amélioration potentielle pour l’ensemble de la clientèle de Service Canada consistent en l’amélioration de la rapidité du service.**

- Afin de résumer les changements potentiels qui pourraient se traduire par une augmentation de la satisfaction globale, les attributs de service qui déterminent le plus fortement la satisfaction des clients de Service Canada ont été déterminés et comparés au rendement de Service Canada.
- L’analyse produite a révélé que le meilleur domaine d’amélioration potentielle était l’amélioration de la rapidité du service. Les domaines d’importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à effectuer un suivi et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La serviabilité des représentants des centres d’appels de Service Canada et celle des représentants assurant le service en personne sont actuellement des points forts et des domaines qu’il faut protéger.

# Résumé : Facteurs de satisfaction – Régime d'assurance-emploi



## Clients de l'AE

- **Le caractère raisonnable de la durée du parcours client constituait de loin le facteur de satisfaction principal des clients de l'AE. Les principaux facteurs d'importance secondaire comprennent la facilité d'inscription à MDSC, la cohérence des informations reçues, la clarté du processus de résolution des problèmes et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne.**
- La meilleure occasion d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de l'AE consiste en l'amélioration de la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité d'inscription à MDSC, la facilité du suivi et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- La serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne, la capacité de remplir une demande dans un délai raisonnable et la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie sont apparus comme des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- La rapidité du service a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal cette année. La facilité d'inscription à MDSC, la cohérence des informations reçues, la clarté du processus de résolution des problèmes et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne ont également gagné en importance.

# Résumé : Facteurs de satisfaction – Régime de pensions du Canada



## Clients du RPC

- **Les facteurs principaux comprennent la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et la facilité d'inscription à MDSC. Les principaux facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la clarté du processus de résolution des problèmes, la facilité à réunir les renseignements requis pour présenter une demande et la nécessité d'expliquer sa situation une seule fois.**
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du RPC consistent en l'amélioration de la facilité d'inscription à MDSC, de la clarté du processus de résolution des problèmes, de la facilité à effectuer un suivi et de la nécessité d'expliquer sa situation une seule fois au personnel de Service Canada.
- La serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et, dans une moindre mesure, la facilité à comprendre les exigences de la demande ainsi que la facilité à déterminer l'admissibilité représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.
- Le facteur de satisfaction principal est demeuré le même cette année, mais la facilité d'inscription à MDSC, la clarté du processus de résolution des problèmes et la facilité à réunir les renseignements requis pour présenter une demande ont revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.

# Résumé : Facteurs de satisfaction – Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada



## Clients du PPIRPC

- **Les facteurs principaux comprennent la facilité à effectuer un suivi et la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada. Les principaux facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements), la facilité à comprendre les renseignements sur le programme et l'approbation ou le refus de la demande de prestations.**
- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du PPIRPC consistent en l'amélioration de la facilité à effectuer un suivi et de la serviabilité des représentants des centres d'appels.
- Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la rapidité du service, la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements), la facilité à se renseigner sur le programme et la clarté du processus de résolution des problèmes.
- La possibilité d'être servi dans une langue comprise par le client et, dans une moindre mesure, la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie sont apparus comme des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- La facilité à effectuer un suivi a gagné en importance cette année et est devenue le facteur de satisfaction principal. La capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) et la facilité à comprendre les renseignements sur le programme ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.

# Résumé : Facteurs de satisfaction – Programme du numéro d'assurance sociale



## Clients du NAS

- **Le facteur principal était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les principaux facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne.**
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du NAS consistent en la réduction de la distance qu'ils doivent parcourir pour accéder au service et en l'amélioration de la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- La rapidité du service en particulier s'est avérée un atout considérable cette année et représente un domaine qu'il faut protéger. La capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la confiance dans la résolution des problèmes, la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie, la facilité à présenter une demande et la facilité à se renseigner sur le programme ont également été des domaines ayant affiché un rendement relativement supérieur aux autres et qu'il faut protéger.
- La rapidité du service a gagné en importance cette année et est devenue le facteur de satisfaction principal. La capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie ont également joué un rôle plus déterminant dans l'accroissement de la satisfaction.

# Résumé : Facteurs de satisfaction – Programme de la sécurité de la vieillesse et Supplément de revenu garanti

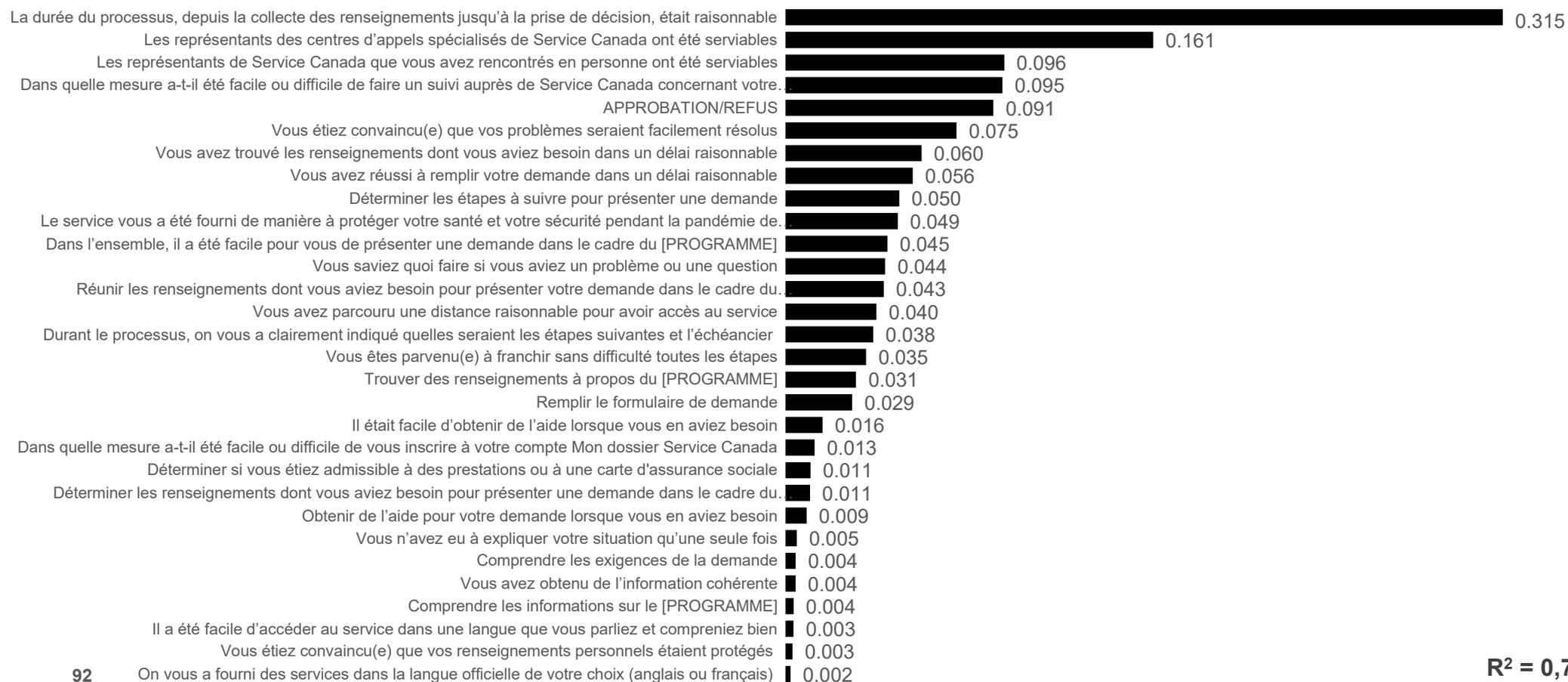


## Clients de la SV/du SRG

- **Les facteurs principaux comprennent le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus et la facilité à déterminer l’admissibilité aux prestations. Les principaux facteurs de satisfaction d’importance secondaire comprennent la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et la facilité à effectuer un suivi.**
- 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 rapidité du service, de la facilité à déterminer l’admissibilité, de la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et de la facilité à effectuer un suivi. Les domaines d’importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande et la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension.
- La possibilité d’être servi dans une langue comprise par le client, la facilité à présenter une demande et la serviabilité des représentants des centres d’appels de Service Canada représentent des points relativement forts et des domaines qu’il faut protéger.
- Le facteur de satisfaction principal est demeuré le même cette année, mais la facilité à déterminer l’admissibilité, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la facilité du suivi et la facilité à comprendre les renseignements sur le programme ont joué un rôle plus déterminant dans l’accroissement de la satisfaction.

# Facteurs de satisfaction : Vue d'ensemble

- Le principal facteur de satisfaction relatif à l'expérience de service était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. La serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada a été un facteur secondaire important, suivi de la serviabilité des représentants assurant le service en personne, de la facilité à effectuer un suivi et de l'approbation ou du refus de la demande de prestations.
- Par rapport à 2020-2021, les deux facteurs de satisfaction principaux les plus importants sont restés les mêmes, mais la rapidité du service a gagné en importance. La serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne, l'approbation ou le refus de la demande de prestations et la confiance dans le processus de résolution des problèmes ont également revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2020-2021 ( $R^2$  de 0,70 par rapport à 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.

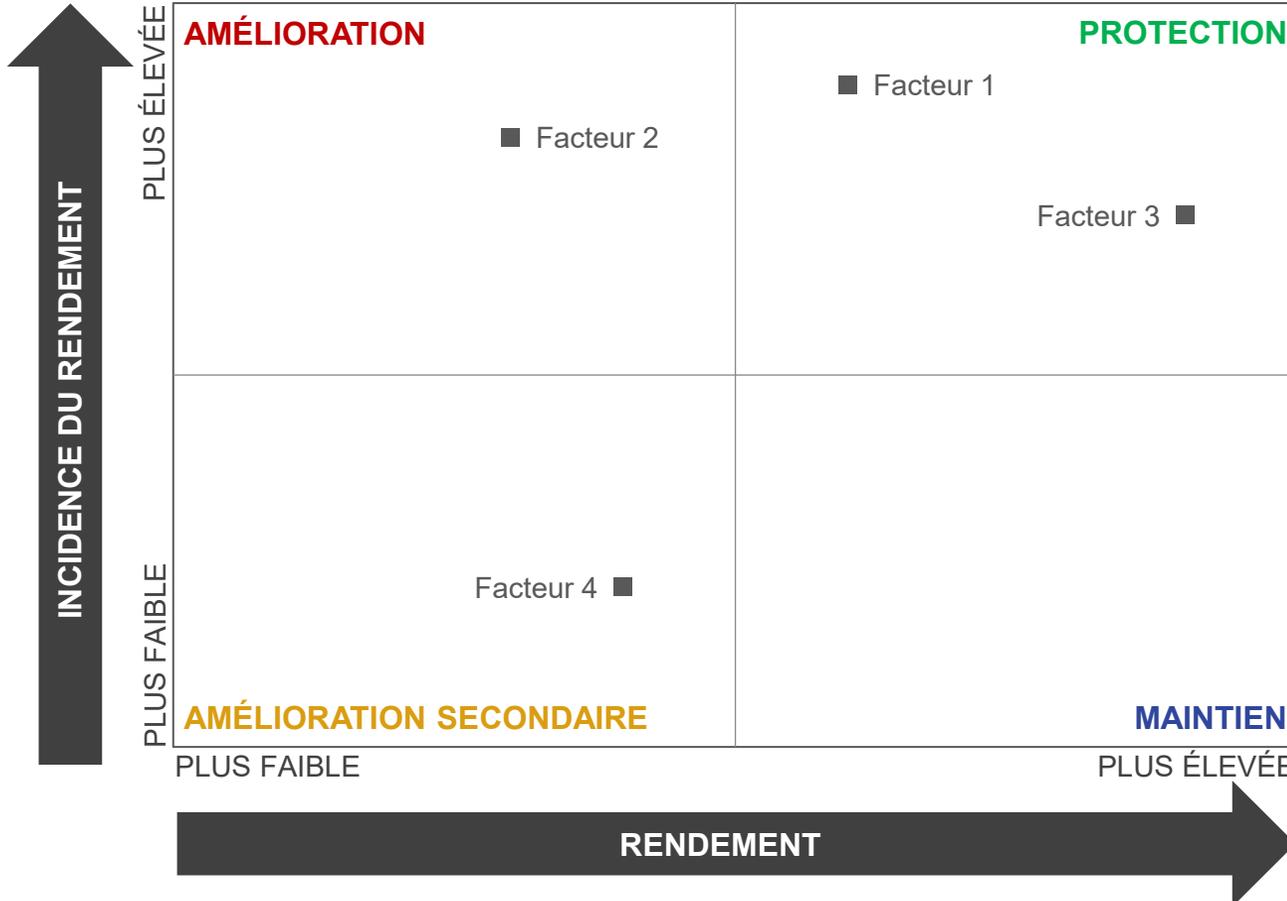
- Une matrice des priorités permet aux décideurs de définir les priorités d'amélioration en comparant l'évaluation faite par les clients du rendement dans un domaine et l'incidence de ce domaine sur la satisfaction globale des clients. Elle aide à répondre à la question suivante : « Que pouvons-nous faire pour améliorer la 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 du sondage).

## AMÉLIORATION/PRIORITÉ

Le facteur ou la composante a une plus grande incidence sur la satisfaction et sa note de rendement a été plus faible que celles des autres facteurs ou composantes. L'amélioration du rendement dans ce domaine est prioritaire.

## AMÉLIORATION SECONDAIRE/CONSCIENCE

Le facteur ou la composante n'a pas eu autant d'incidence que les autres facteurs ou composantes et sa note de rendement est inférieure à celle des autres facteurs ou composantes.



## PROTECTION/RENFORCEMENT

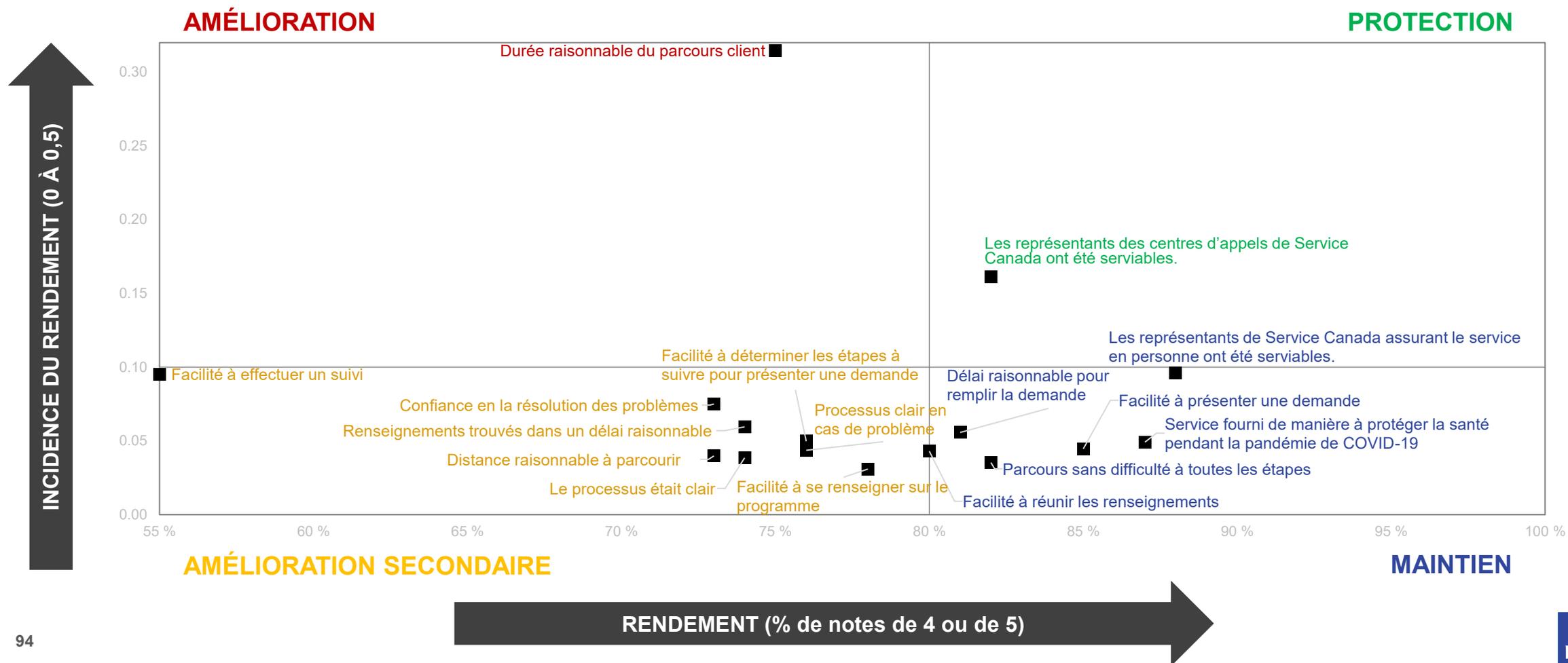
Le facteur ou la composante a une plus grande incidence sur la satisfaction et sa note de rendement a été plus élevée que celles des autres facteurs ou composantes. Il s'agit d'un point fort à protéger.

## MAINTIEN

Le facteur ou la composante n'a pas eu autant d'incidence que les autres facteurs ou composantes et les notes de rendement ont été élevées.

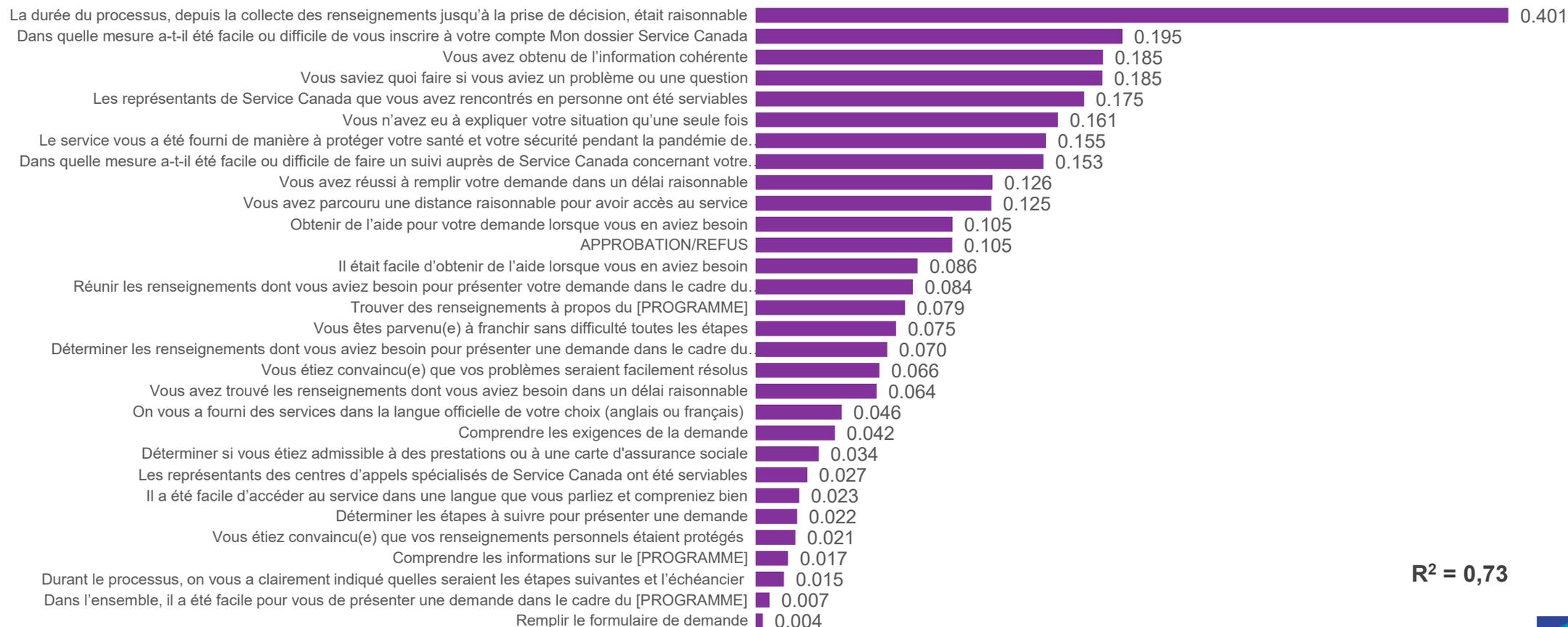
# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement

- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour l'ensemble de la clientèle de Service Canada consistent en l'amélioration de la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à effectuer un suivi et, dans une moindre mesure, la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et celle des représentants assurant le service en personne représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.
- *Remarque : Les aspects du service ayant eu une incidence inférieure ou égale à 0,03 ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.*



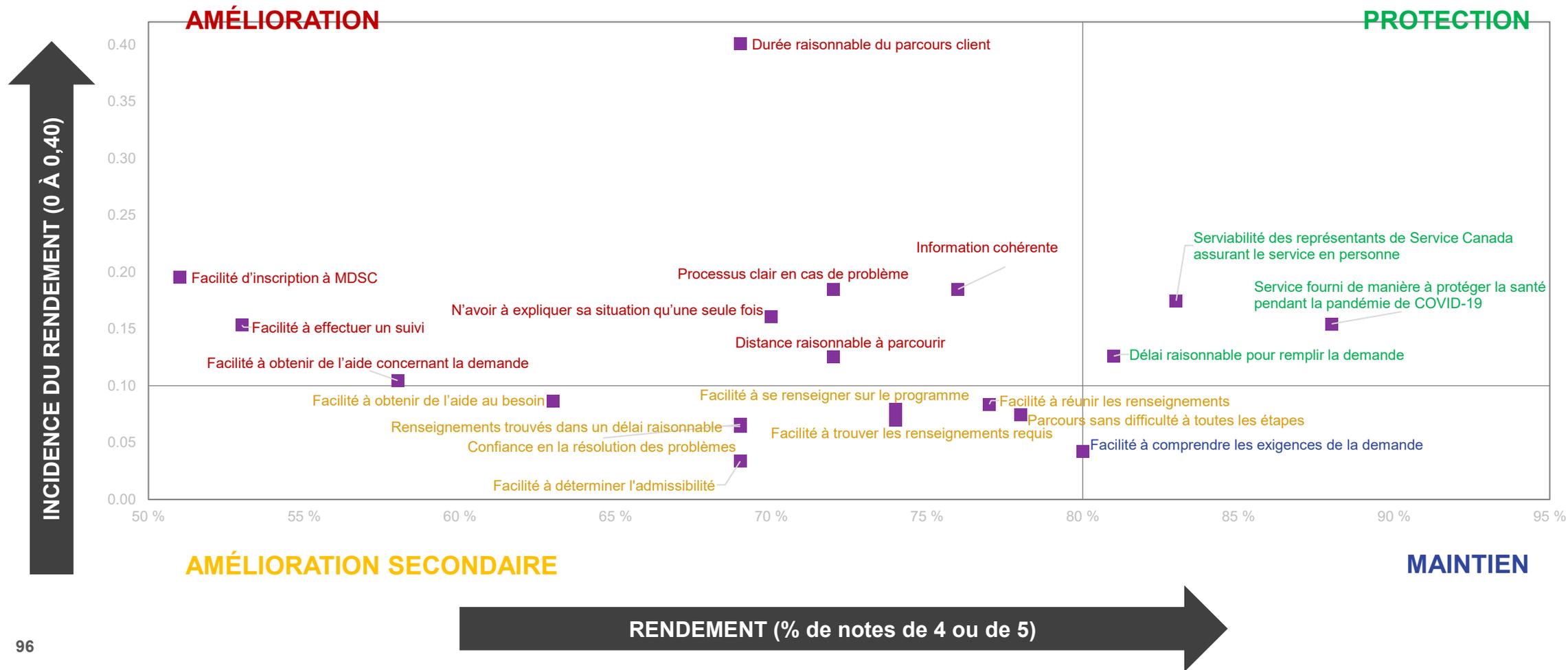
# Facteurs de satisfaction : Clients de l'AE

- Le facteur de satisfaction principal relatif à l'expérience de service pour les clients de l'AE était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la facilité d'inscription à MDSC, la cohérence des informations reçues, la clarté du processus de résolution des problèmes et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne.
- Par rapport à 2020-2021, la rapidité du service a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal. La facilité d'inscription à MDSC, la cohérence des informations reçues, la clarté du processus de résolution des problèmes et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne ont également gagné en importance.
- La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2020-2021 ( $R^2$  de 0,73 par rapport à 0,72).



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

- La meilleure occasion d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de l'AE consiste en l'amélioration de la rapidité du service. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité d'inscription à MDSC, la facilité du suivi et la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- La serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne, la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie représentent des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- *Remarque : Les aspects du service ayant eu une incidence inférieure ou égale à 0,03 ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.*



# Facteurs de satisfaction : Clients du RPC

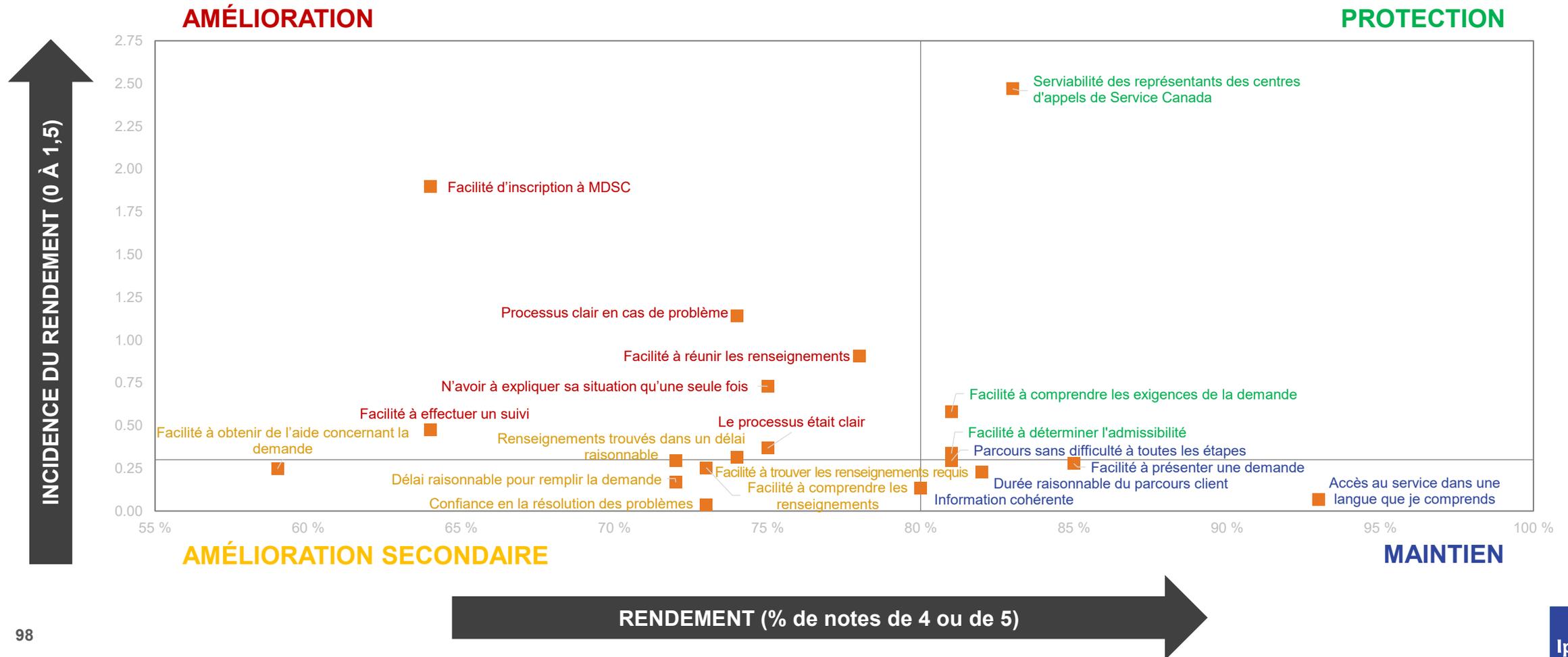
- Les principaux facteurs de satisfaction pour les clients du RPC comprennent la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et la facilité d'inscription à MDSC. Les facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la clarté du processus de résolution des problèmes, la facilité à réunir les renseignements requis pour présenter une demande et n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois.
- Par rapport à 2020-2021, le facteur de satisfaction principal est demeuré le même, mais la facilité d'inscription à MDSC, la clarté du processus de résolution des problèmes et la facilité à réunir les renseignements requis pour la demande ont revêtu une importance accrue en tant que facteur de satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a augmenté par rapport à 2020-2021 ( $R^2$  de 0,93 par rapport à 0,62).



$R^2 = 0,93$

# 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 facilité d'inscription à MDSC, de la clarté du processus de résolution des problèmes, de la facilité à effectuer un suivi et n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois au personnel de Service Canada.
- La serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada et, dans une moindre mesure, la facilité à comprendre les exigences de la demande ainsi que la facilité à déterminer l'admissibilité représentent des points forts et des domaines qu'il faut protéger.



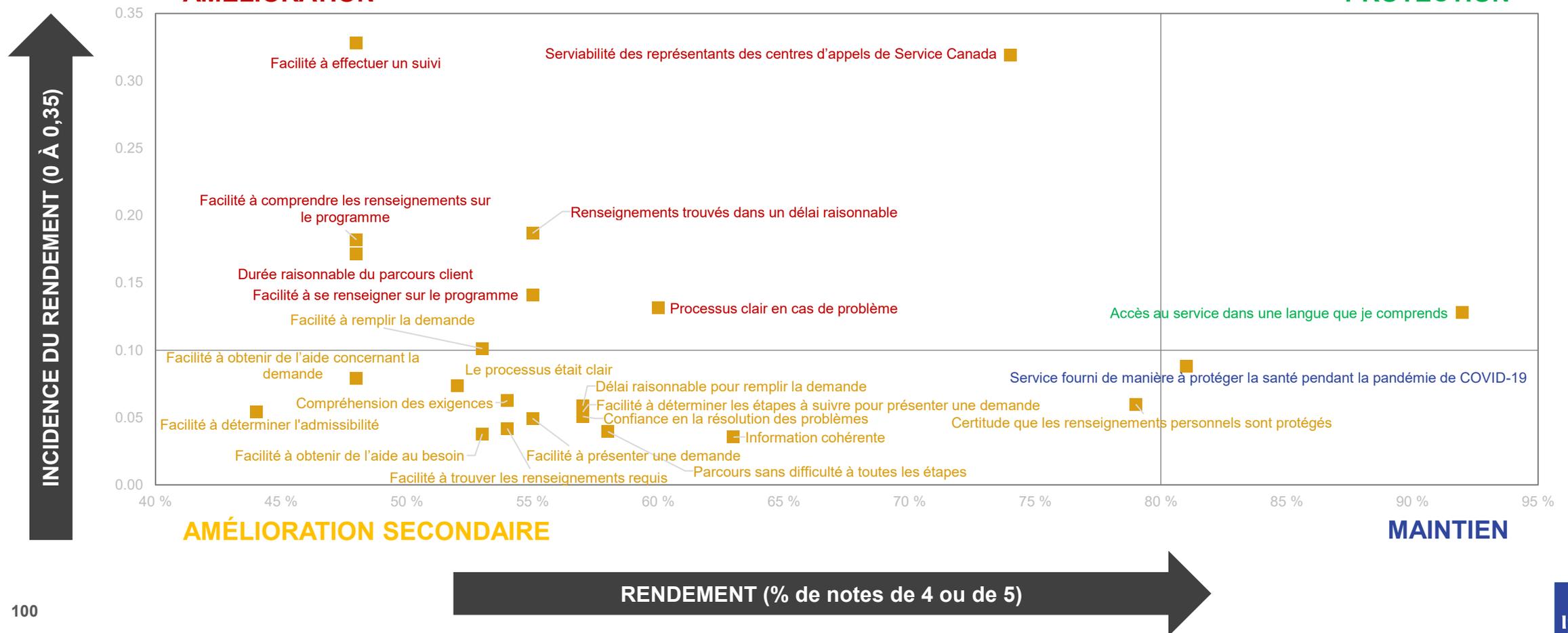
# Facteurs de satisfaction : Clients du PPIRPC

- Les principaux facteurs de satisfaction pour les clients du PPIRPC comprennent la facilité à effectuer un suivi et la serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada. Les facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements), la facilité à comprendre les renseignements sur le programme et l'approbation ou le refus de la demande de prestations.
- Par rapport à 2020-2021, la facilité à effectuer un suivi a gagné en importance cette année et est devenue le facteur de satisfaction principal. La capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements) et la facilité à comprendre les renseignements sur le programme ont également joué un rôle plus déterminant dans l'accroissement de la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a augmenté par rapport à 2020-2021 ( $R^2$  de 0,79 par rapport à 0,72).



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

- Les meilleures occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du PPIRPC consistent en l'amélioration de la facilité à effectuer un suivi et de la serviabilité des représentants des centres d'appels.
- Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la rapidité du service, la capacité de trouver l'information requise dans un délai raisonnable (pendant la prise de renseignements), la facilité à se renseigner sur le programme et la clarté du processus de résolution des problèmes.
- La possibilité d'être servi dans une langue comprise par le client et, dans une moindre mesure, la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie sont apparus comme des points forts cette année et des domaines qu'il faut protéger.
- *Remarque : Les aspects du service ayant eu une incidence inférieure ou égale à 0,03 ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.*



# Facteurs de satisfaction : Clients du NAS

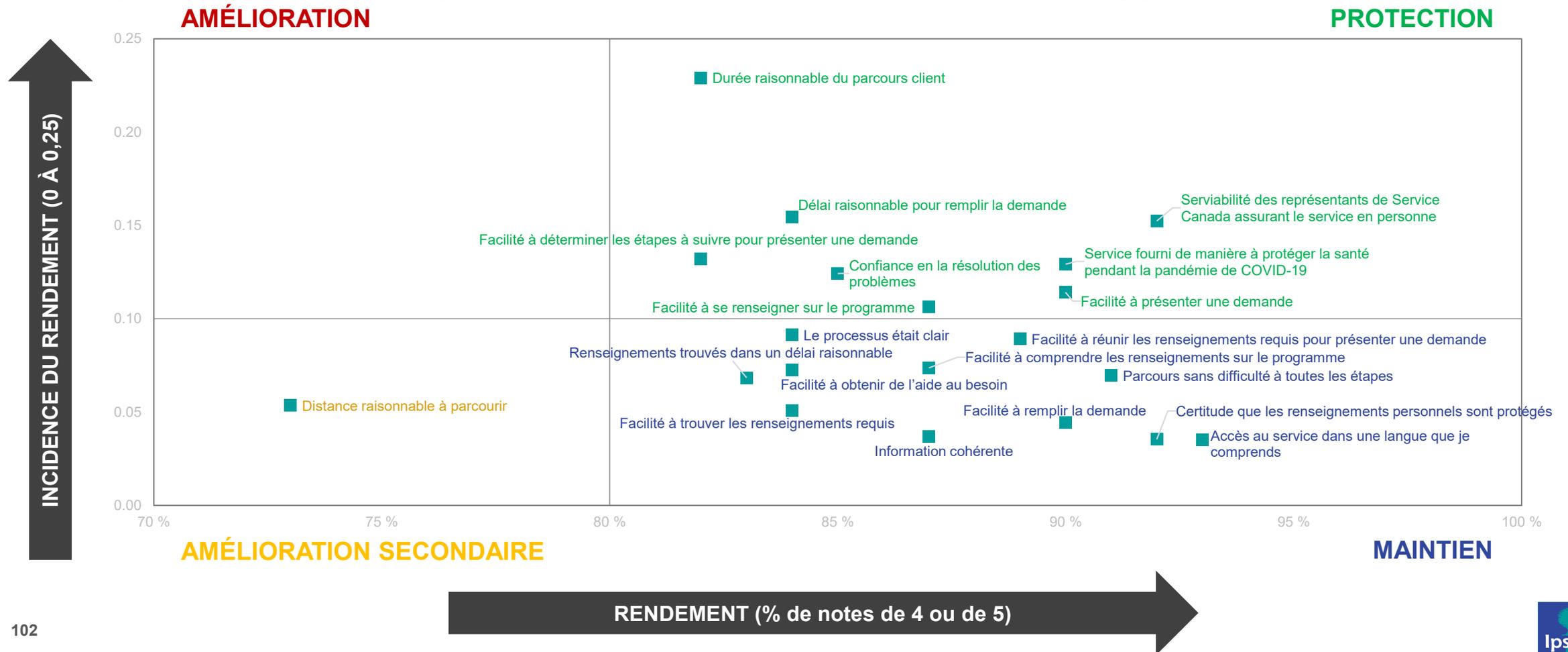
- Le principal facteur de satisfaction relatif à l'expérience de service pour les clients du NAS était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus. Les facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable et la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne, suivi de la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie de COVID-19 et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- Par rapport à 2020-2021, la rapidité du service a gagné en importance et est devenue le facteur de satisfaction principal. La capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie ont également joué un rôle plus déterminant dans l'accroissement de la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a diminué par rapport à 2020-2021, mais demeure solide ( $R^2$  de 0,61 par rapport à 0,72).



$R^2 = 0,61$

# Matrice des priorités globales : Incidence par rapport au rendement – clients du NAS

- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients du NAS consistent en la réduction de la distance que doivent parcourir les clients pour accéder au service et en l'amélioration de la facilité à obtenir de l'aide concernant la demande.
- La rapidité du service en particulier s'est avérée un atout considérable cette année et représente un domaine qu'il faut protéger. La capacité de remplir la demande dans un délai raisonnable, la serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la confiance dans la résolution des problèmes, la prestation de services faite de façon à protéger les clients pendant la pandémie, la facilité à présenter une demande et la facilité à se renseigner sur le programme ont également été des domaines qui ont affiché un rendement relativement supérieur aux autres et qu'il faut protéger. *Remarque : Les aspects du service ayant eu une incidence inférieure ou égale à 0,03 ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.*



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

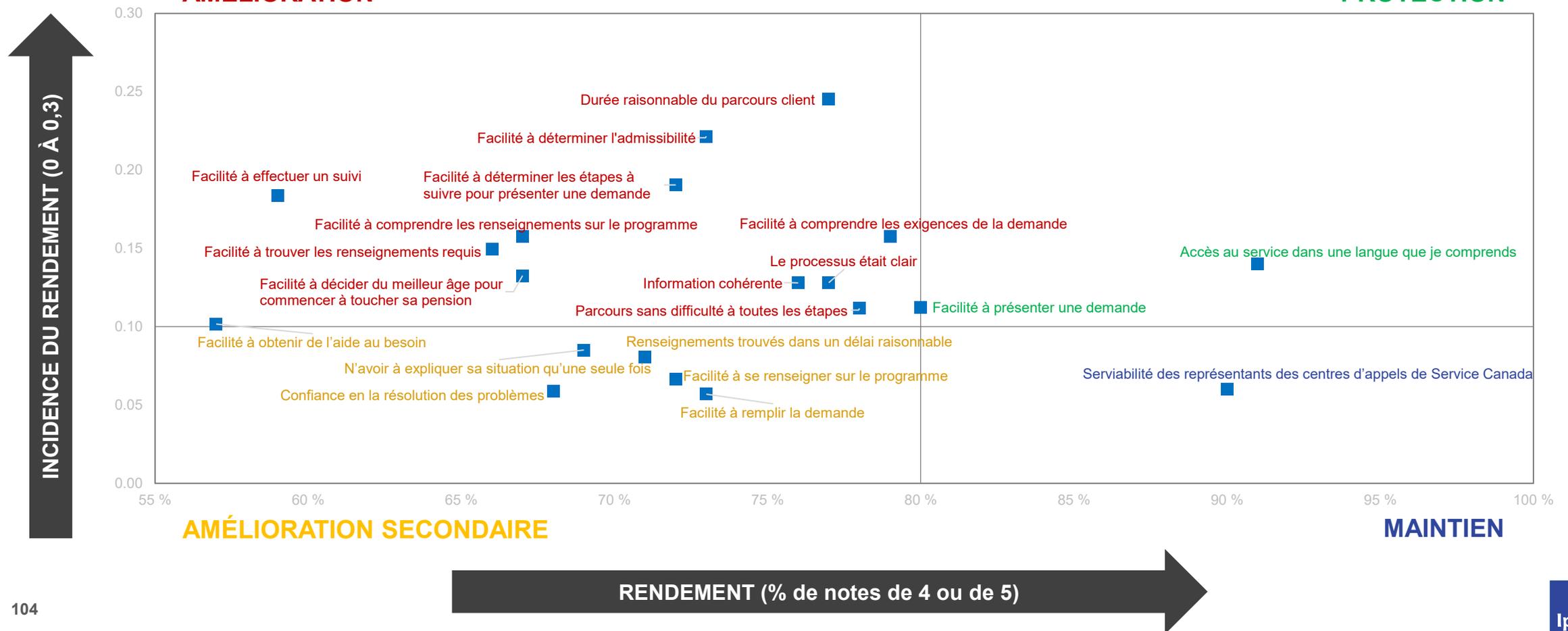
- Les principaux facteurs de satisfaction pour les clients de la SV/du SRG comprennent le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus et la facilité à déterminer l'admissibilité aux prestations. Les facteurs de satisfaction d'importance secondaire comprennent la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et la facilité à effectuer un suivi.
- Par rapport à 2020-2021, le facteur de satisfaction principal est demeuré le même cette année, mais la facilité à déterminer l'admissibilité, la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, la facilité du suivi et la facilité à comprendre les renseignements sur le programme ont joué un rôle plus déterminant dans l'accroissement de la satisfaction.
- La force de l'analyse des facteurs a diminué par rapport à 2020-2021, mais demeure solide ( $R^2$  de 0,71 par rapport à 0,80).



$R^2 = 0,71$

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

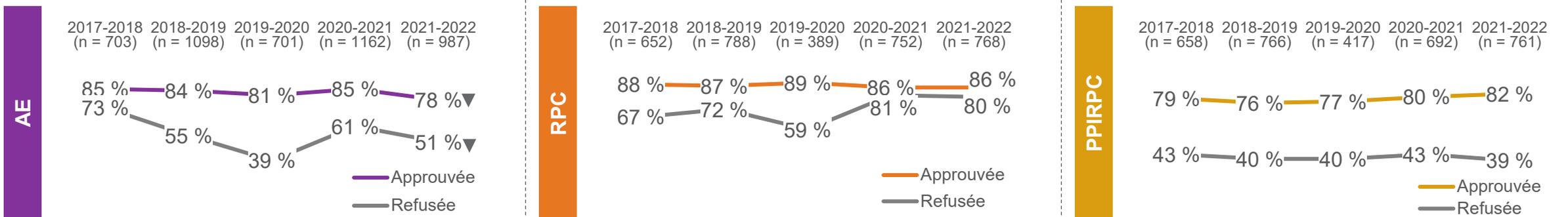
- Les plus grandes occasions d'amélioration de l'expérience de service pour les clients de la SV/du SRG consistent en l'amélioration de la rapidité du service, de la facilité à déterminer l'admissibilité, de la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et de la facilité à effectuer un suivi. Les domaines d'importance secondaire à améliorer comprennent la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, la facilité à trouver les renseignements requis pour présenter une demande et la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension.
- La possibilité d'être servi dans une langue comprise par le client, la facilité à présenter une demande et la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada représentent des points relativement forts et des domaines qu'il faut protéger.
- *Remarque : Les aspects du service ayant eu une incidence inférieure ou égale à 0,03 ont été exclus de l'analyse ci-dessous compte tenu de leur effet négligeable sur le taux de la satisfaction.*



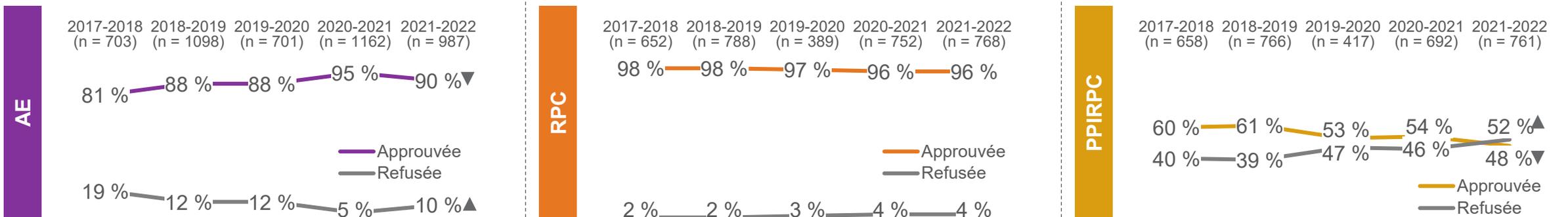
# Incidence de la décision sur la satisfaction

- La proportion de clients de l'AE et du PPIRPC dont la demande de prestations a été approuvée a diminué par rapport à 2020-2021.
- La satisfaction des clients de l'AE à qui l'on avait accordé ou refusé des prestations a diminué d'année en année. La majorité des clients du RPC, la moitié des clients de l'AE et quatre clients du PPIRPC sur dix à qui l'on a refusé la demande étaient satisfaits de leur expérience.

## % DE CLIENTS 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 celles des autres programmes.

Remarque : Les clients sont invités à évaluer spécifiquement la prestation de services, 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. Une fois de plus, pensez au service général que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à l'obtention d'une décision concernant votre demande de [INSÉRER ABRÉV.]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service que vous avez reçu de Service Canada par rapport à votre demande de [INSÉRER ABRÉV.]? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».

# NIVEAUX DE SERVICE ET UTILISATION DES MODES DE PRESTATION

# LIBRE-SERVICE ET ASSISTANCE

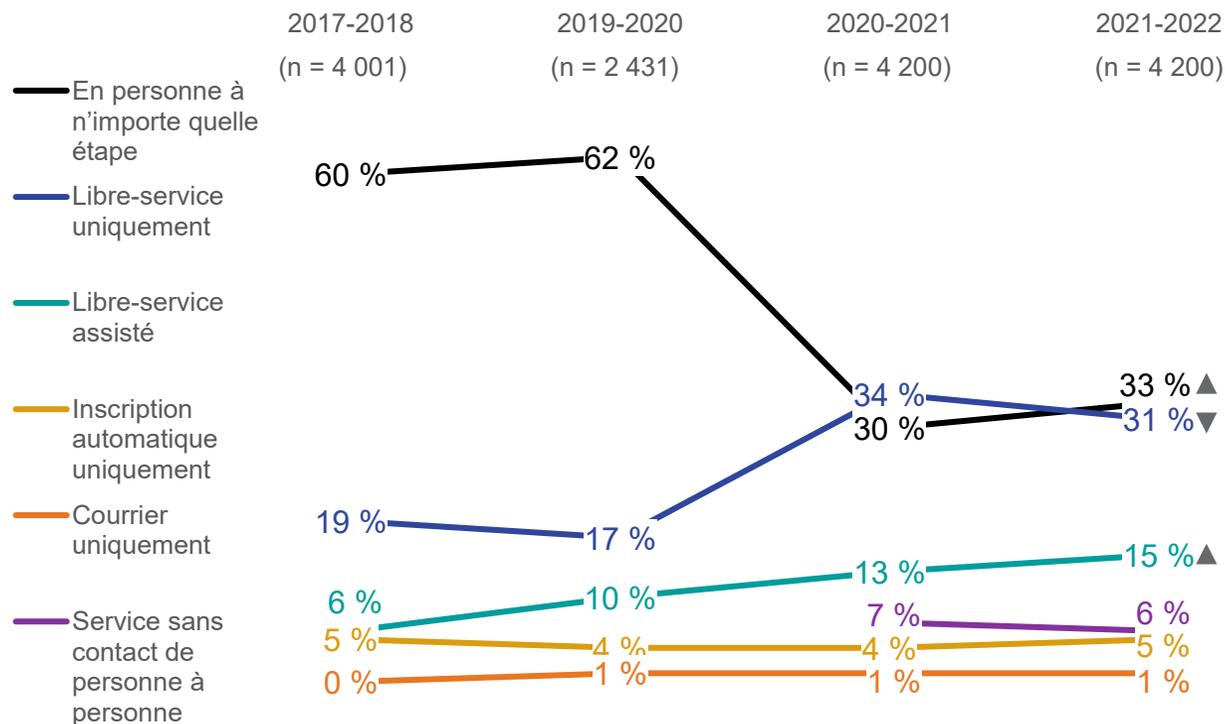
# Évolution de l'utilisation de plusieurs modes au fil du temps

- Dans l'ensemble, l'utilisation de multiples modes de prestations par les clients est, de façon générale, demeurée semblable à celle de 2020-2021. Comparativement à 2020-2021, les clients étaient statistiquement plus susceptibles d'utiliser le service en personne ou le libre-service assisté au cours de leur parcours, tandis qu'ils étaient beaucoup moins nombreux à utiliser le libre-service.
- L'utilisation du service en personne est demeurée considérablement plus faible qu'en 2019-2020 ou avant, mais a été un peu plus élevée que celle du libre-service. La proportion de clients utilisant le libre-service assisté a continué d'augmenter d'une année à l'autre.
- Six pour cent (6 %) des clients ont utilisé le service sans contact de personne à personne, 5 % ont été inscrits automatiquement et 1 % ont utilisé le courrier uniquement. Le reste des clients (8 %) a indiqué n'avoir utilisé aucun mode de prestation durant leur expérience ou leur réponse ne correspondait à aucun niveau de service défini. Cette donnée est stable par rapport à l'année précédente.

**Les définitions d'utilisation de plusieurs modes de prestation** consistaient en des cheminement 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 précise 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 de 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 offres 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 par 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** : Ces répondants 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 avec eServiceCanada à un moment donné (aucune interaction en personne).

## ÉVOLUTION DE L'UTILISATION DE PLUSIEURS MODES DE PRESTATION – TENDANCE



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

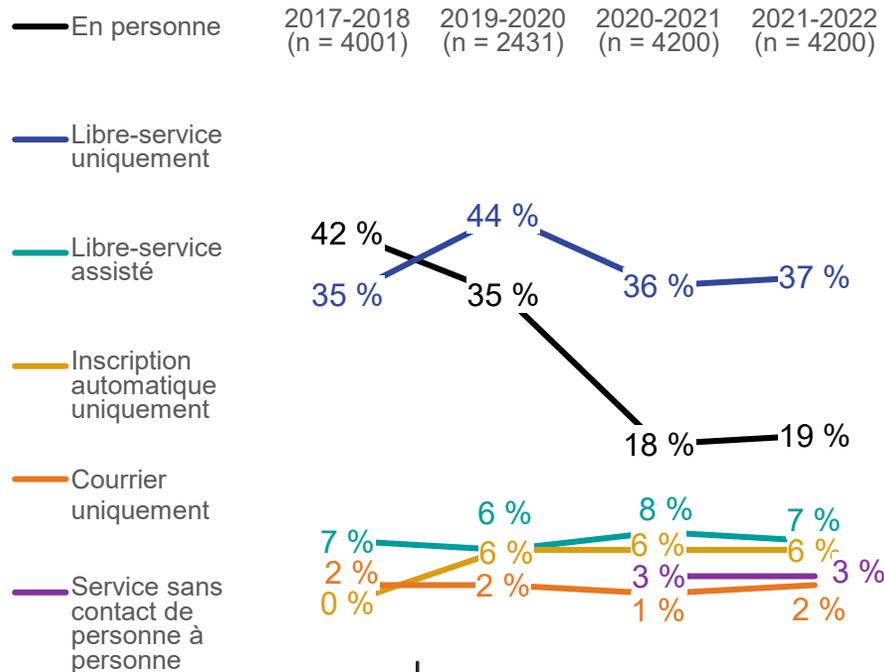
Un certain nombre de clients n'ont pas indiqué de mode de prestation à toutes les étapes ou leur réponse ne correspondait à aucun des niveaux de service définis. La proportion de ces répondants par rapport à l'échantillon total était de :

- 2021-2022 – 8 %
- 2020-2021 – 6 %
- 2019-2020 – 6 %
- 2017-2018 – 10 %

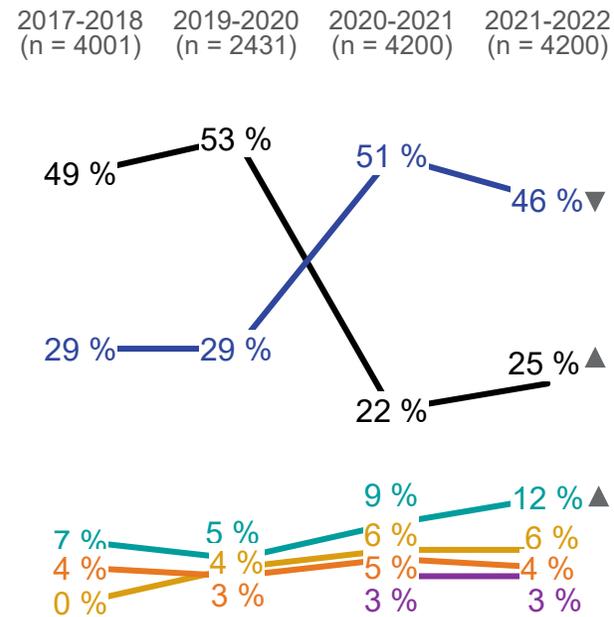
# Niveaux de service par étape dans le parcours client : Vue d'ensemble

- Les clients étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande, et au libre-service assisté à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, le niveau d'utilisation du service en personne est, de façon générale, demeuré constant, mais un plus grand nombre de clients ont utilisé ce service aux étapes de la présentation d'une demande et du suivi. Les clients étaient également plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation de la demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement par rapport à la vague précédente. Un moins grand nombre de clients ont utilisé le service sans contact de personne à l'étape du suivi.

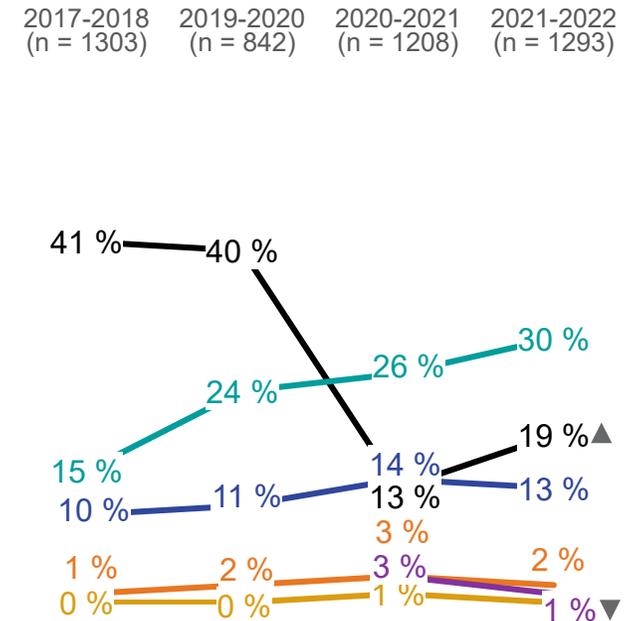
## PRISE DE RENSEIGNEMENTS



## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



## SUIVI



— 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) : 43 % de l'ensemble des clients

— Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 18 % de l'ensemble des clients

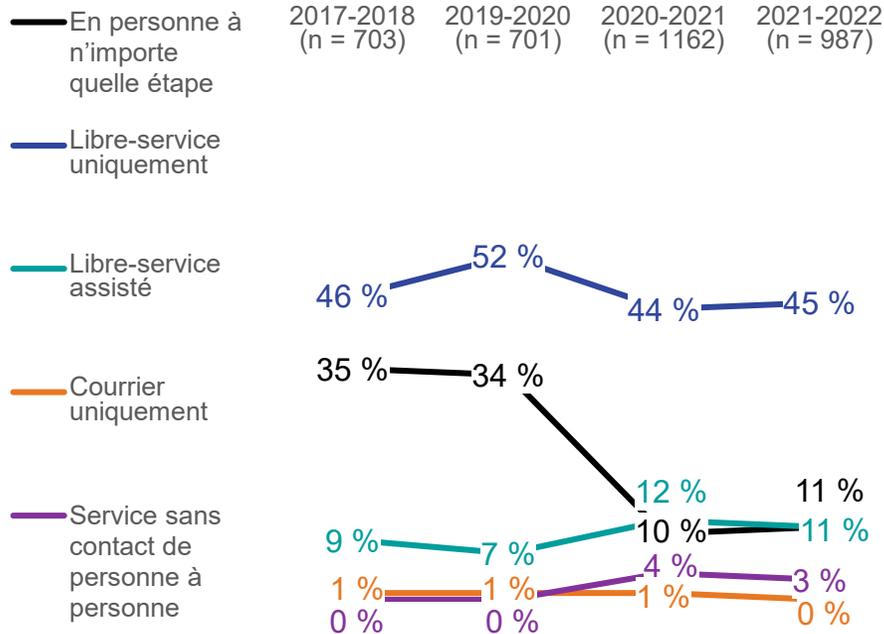
La somme des pourcentages pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi. Il convient de souligner qu'il manquait des données sur les contacts des clients inscrits automatiquement dans le sondage de référence. 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 la présentation d'une demande. Il convient de faire preuve de prudence dans les comparaisons de cette étape entre les années. Base : Total de la prise de renseignements; total de la présentation d'une demande; total du suivi

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

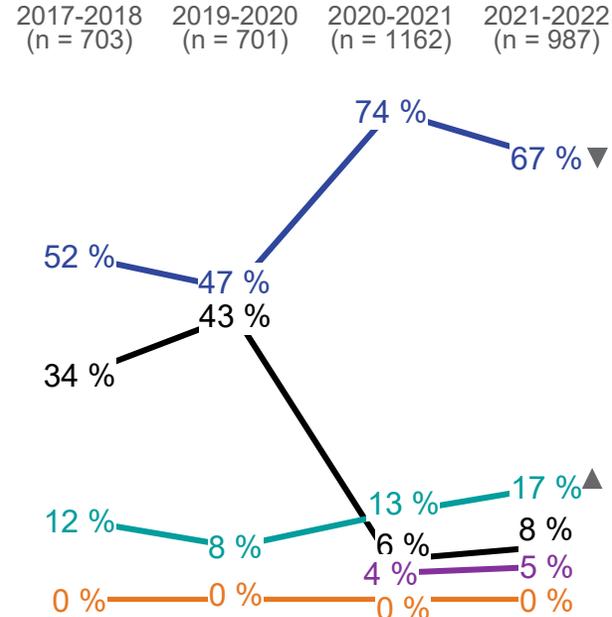
# Niveaux de service par étape dans le parcours client : AE

- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et au libre-service assisté à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation de la demande et moins susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement. Les clients de l'AE étaient aussi plus susceptibles d'utiliser le service en personne à l'étape du suivi que l'année dernière et moins susceptibles d'avoir recours au service sans contact de personne à personne.

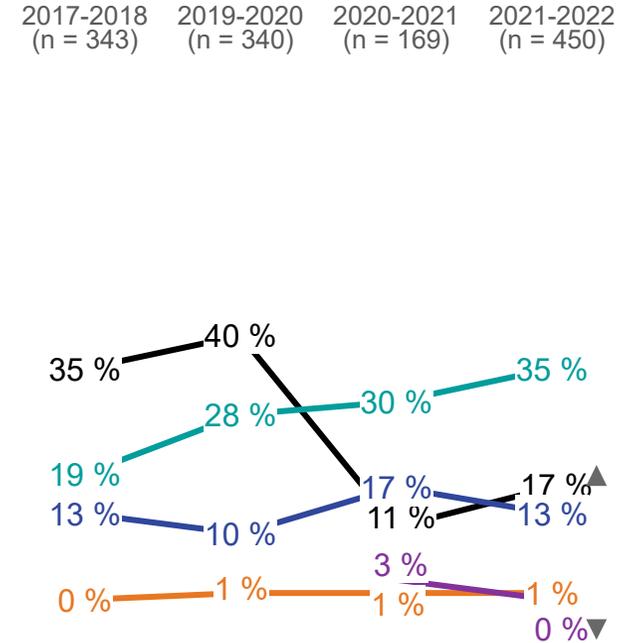
## PRISE DE RENSEIGNEMENTS



## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



## SUIVI



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) : 43 % de l'ensemble des clients de l'AE

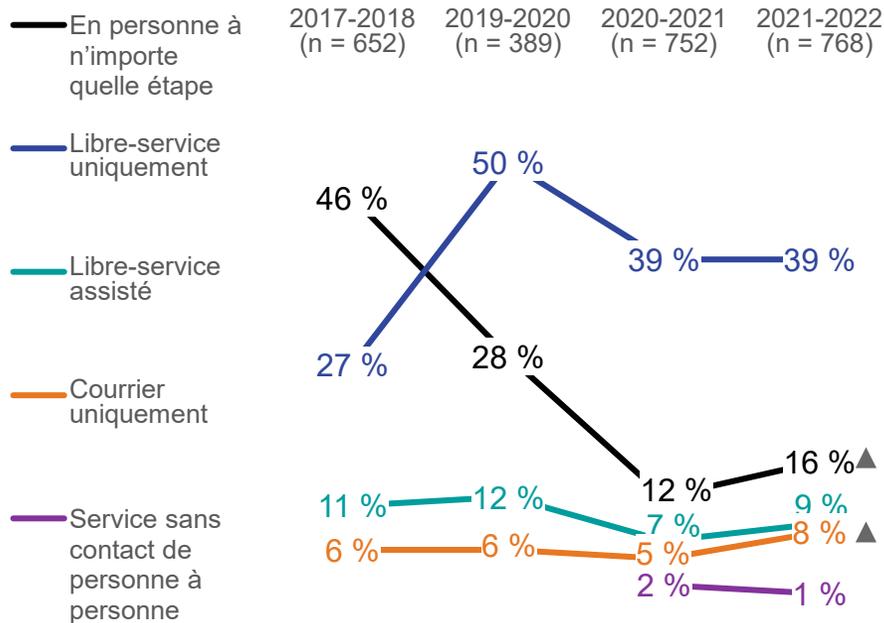


Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 18 % de l'ensemble des clients de l'AE

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

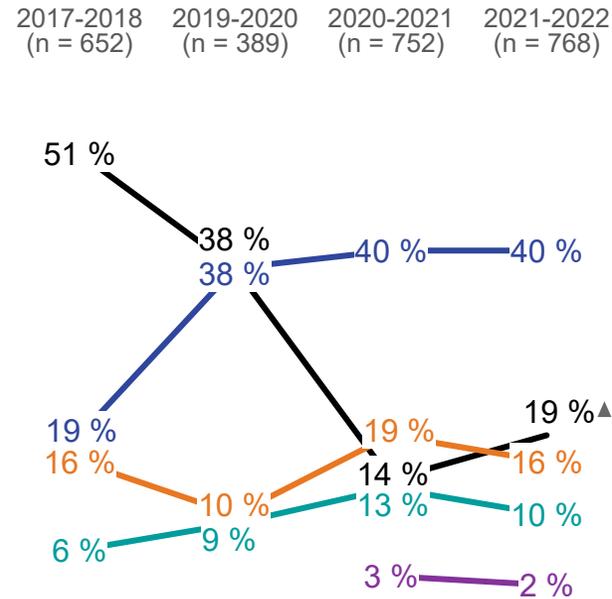
- Les clients du RPC étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande tandis qu'une proportion égale était susceptible de recourir au libre-service uniquement, au libre-service assisté et au service en personne à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, les clients du RPC étaient plus susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes du parcours client et plus susceptibles d'utiliser le courrier uniquement à l'étape de la prise de renseignements.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS



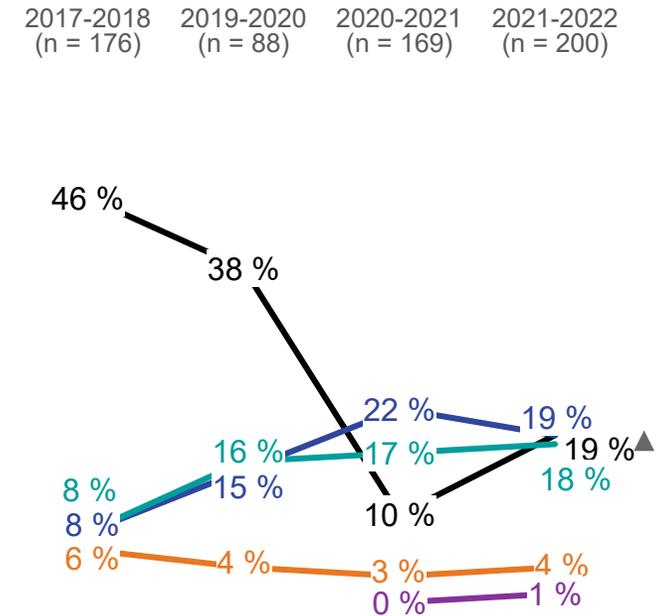
Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 31 % de l'ensemble des clients du RPC

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 25 % de l'ensemble des clients du RPC

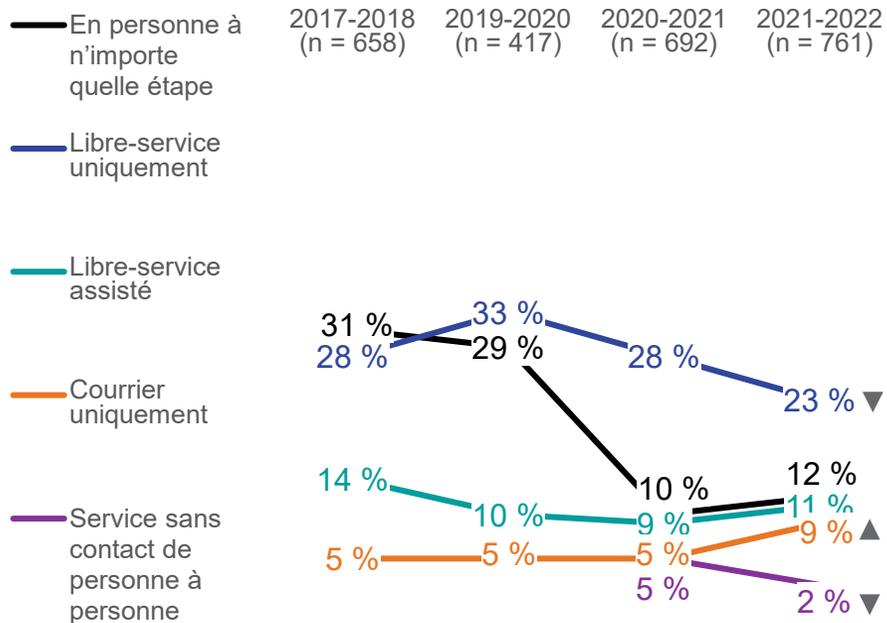
## SUIVI



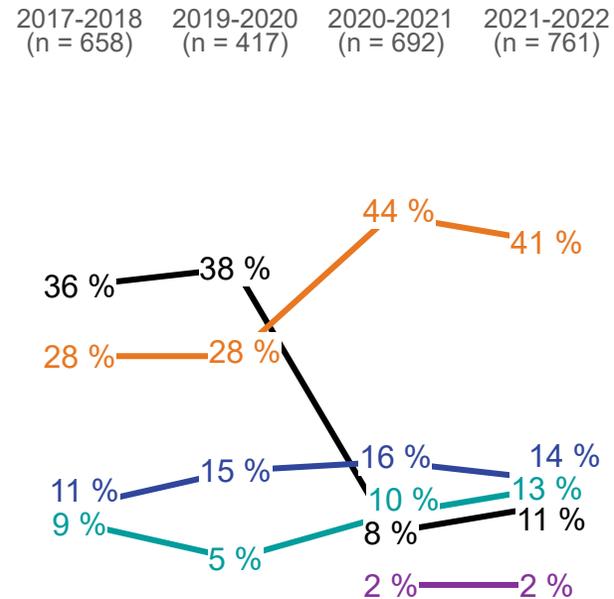
# Niveaux de service par étape dans le parcours client : PPIRPC

- Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'utiliser le libre-service uniquement à l'étape de la prise de renseignements, le courrier uniquement à l'étape de la présentation d'une demande et le libre-service assisté à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'utiliser le courrier uniquement à l'étape de la prise de renseignements et moins susceptibles de recourir au libre-service uniquement ou au service sans contact de personne à personne. Les niveaux de service aux étapes de la présentation d'une demande et du suivi sont demeurés constants avec ceux de l'année dernière.

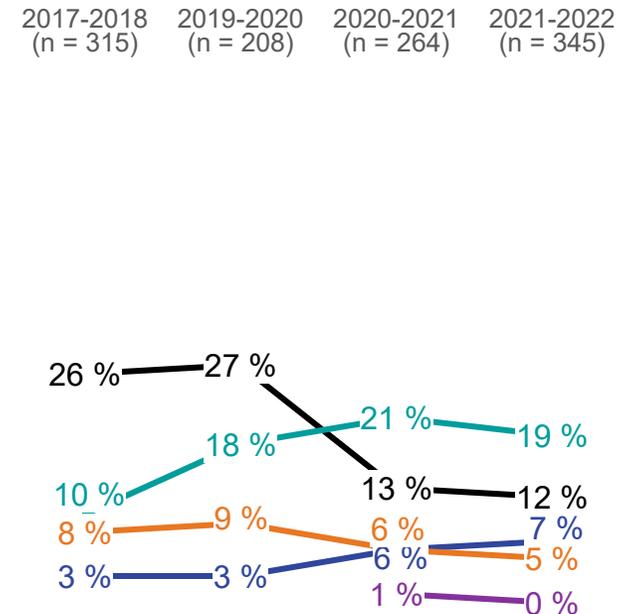
## PRISE DE RENSEIGNEMENTS



## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



## SUIVI



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) : 5 % de l'ensemble des clients du PPIRPC

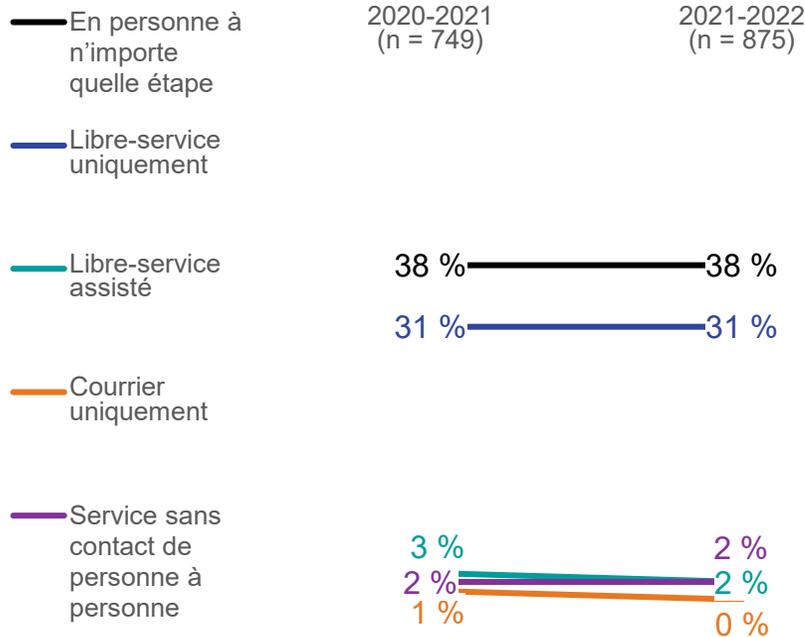


Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 21 % de l'ensemble des clients du PPIRPC

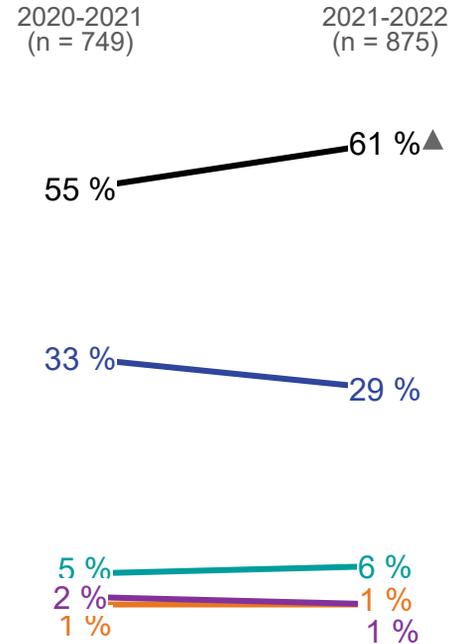
# Niveaux de service par étape dans le parcours client : NAS

- Les clients du NAS étaient plus susceptibles de recourir au service en personne à toutes les étapes du parcours client, particulièrement à l'étape de la présentation d'une demande.
- Par rapport à 2020-2021, les clients du NAS étaient plus susceptibles d'utiliser le service en personne à l'étape de la présentation d'une demande, alors que l'utilisation des autres niveaux de service est demeurée constante pour toutes les étapes du parcours.

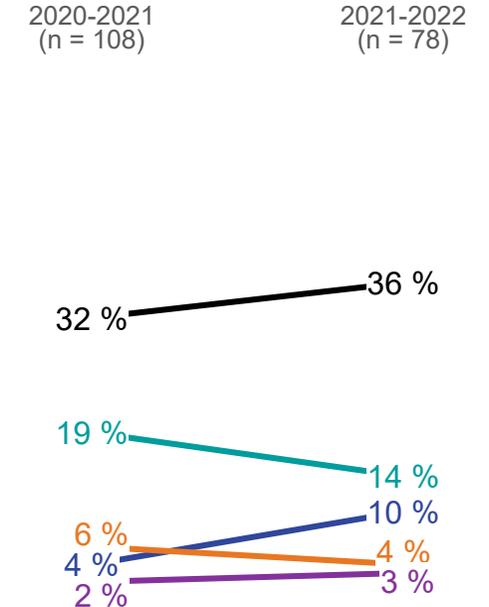
## PRISE DE RENSEIGNEMENTS



## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



## SUIVI



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) : 21 % de l'ensemble des clients du NAS



Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 69 % de l'ensemble des clients du NAS

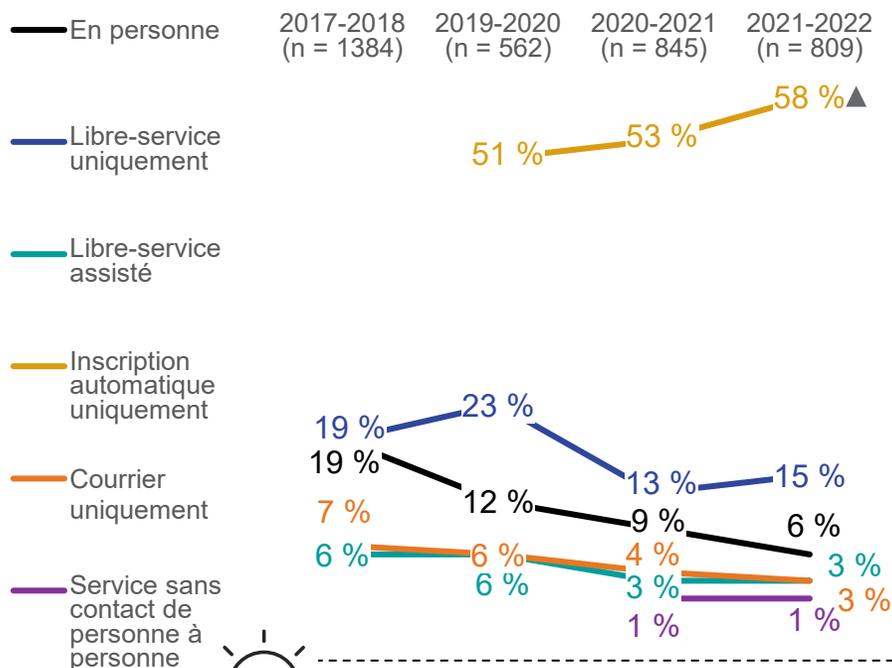
La somme des pourcentages pourrait être inférieure à 100 % en raison de l'arrondissement et du fait que ce ne sont pas tous les clients qui choisissent d'effectuer un suivi.  
Remarque : Les niveaux de service n'ont pas été signalés pour les clients du NAS au cours des années précédentes en raison des différences dans la prestation des services.  
Base : Total de la prise de renseignements; total de la présentation d'une demande; total du suivi

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

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

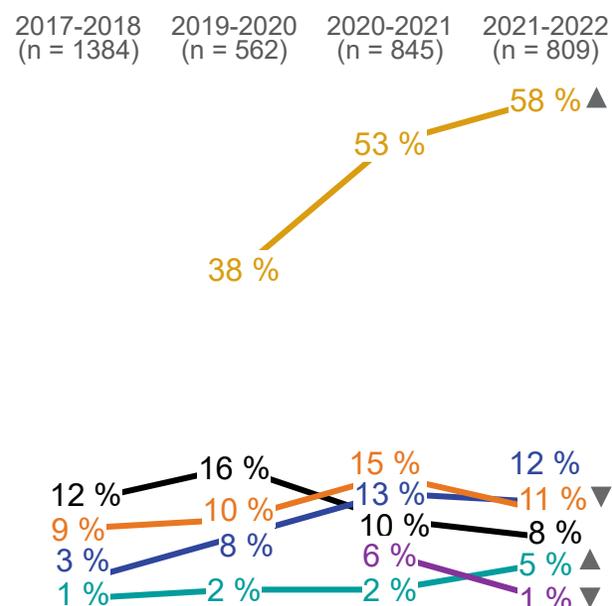
- La majorité des clients de la SV/du SRG ont été inscrits automatiquement et n'ont participé ni à l'étape de la prise de renseignements, ni à l'étape de la présentation d'une demande. Les clients non inscrits automatiquement étaient plus susceptibles de recourir au libre-service uniquement à l'étape de la prise de renseignements, puis au libre-service uniquement et au courrier uniquement à l'étape de la présentation d'une demande. Une proportion égale de clients ayant effectué un suivi a recouru plus fréquemment au libre-service uniquement, au libre-service assisté et au service en personne.
- Par rapport à 2018-2019, la proportion de clients inscrits automatiquement a augmenté, ce qui signifie que davantage de clients de la SV/du SRG ne participaient pas à l'étape la prise de renseignements ou à l'étape de la présentation de la demande. Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de recourir au libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande et moins susceptibles de recourir au courrier uniquement ou au service sans contact de personne à personne, mais un plus grand nombre était susceptible d'utiliser le service en personne et le libre-service uniquement à l'étape du suivi.

## PRISE DE RENSEIGNEMENTS



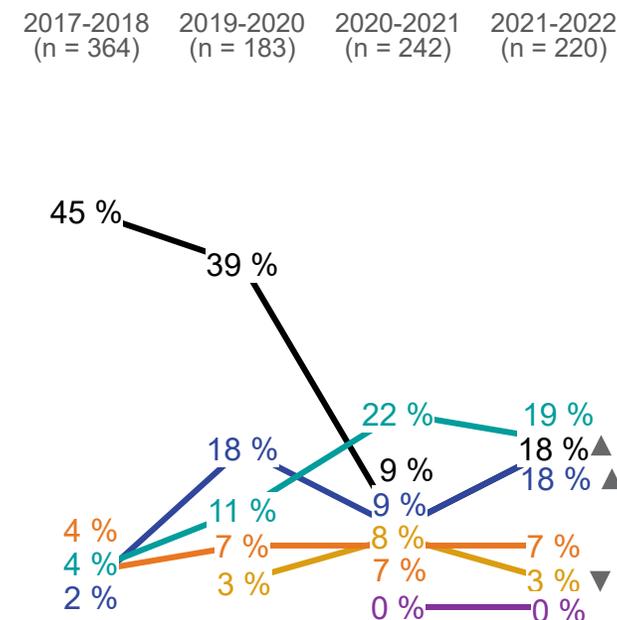
Proportion de personnes n'ayant utilisé que la fonction libre-service dans le cadre de leur parcours client (sans assistance par téléphone ni en personne) : 9 % de l'ensemble des clients de la SV/du SRG

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



Proportion de personnes ayant utilisé un service à haute interaction (en personne et possiblement d'autres modes de prestation) à un moment donné de leur parcours client : 13 % de l'ensemble des clients de la SV/du SRG

## SUIVI



Inscription automatique : 58 %  
Inscription non automatique : 42 %

# Communication proactive du PPIRPC (réception déclarée)

- Un peu plus de la moitié des clients du PPIRPC (53 %) ont déclaré avoir reçu un appel de Service Canada pour discuter de l'état de leur demande et des étapes suivantes avant de recevoir une décision, une hausse par rapport à l'année précédente.
- La satisfaction est encore nettement plus élevée chez les clients du PPIRPC qui avaient été joints par Service Canada avant de recevoir une décision comparativement à ceux qui ne l'avaient pas été.

## CONTACT AVEC SERVICE CANADA AVANT LA DÉCISION



Un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes (clients du PPIRPC n = 761)

2021-2022

- Oui
- Non
- Ne sait pas



% OUI

| 2020-2021 | 2019-2020 |
|-----------|-----------|
| (n = 692) | (n = 417) |

## SATISFACTION DES CLIENTS QUI AVAIENT ÉTÉ JOINTS PAR SERVICE CANADA

Un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes (clients du PPIRPC n = 761)

2021-2022

- Contacté(e)
- Non contacté(e)



% DE NOTES DE 4 OU 5

| 2020-2021 | 2019-2020 |
|-----------|-----------|
| 72 %      | 60 %      |
| 54 %      | 46 %      |

# Communication proactive de l'AE (réception déclarée)

- Trois clients de l'AE sur dix (28 %) ont déclaré avoir reçu une lettre, un courriel ou un appel de Service Canada pour discuter de l'état de leur demande avant de recevoir une décision, soit la même proportion qu'en 2020-2021.
- Pour les clients de l'AE, le fait que Service Canada ait communiqué avec eux n'a pas eu d'incidence notable sur leur satisfaction et le taux de satisfaction global des deux groupes a diminué par rapport à 2020-2021.

## CONTACT AVEC SERVICE CANADA AVANT LA DÉCISION



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 = 987)

2021-2022

- Oui
- Non
- Ne sait pas



% OUI

2020-2021      2019-2020

(n = 1 162)

27 %      S. O.

## SATISFACTION DES CLIENTS QUI AVAIENT ÉTÉ JOINTS PAR SERVICE CANADA

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=987)

2021-2022

- Contacté(e)
- Non contacté(e)



% DE NOTES DE 4 OU 5

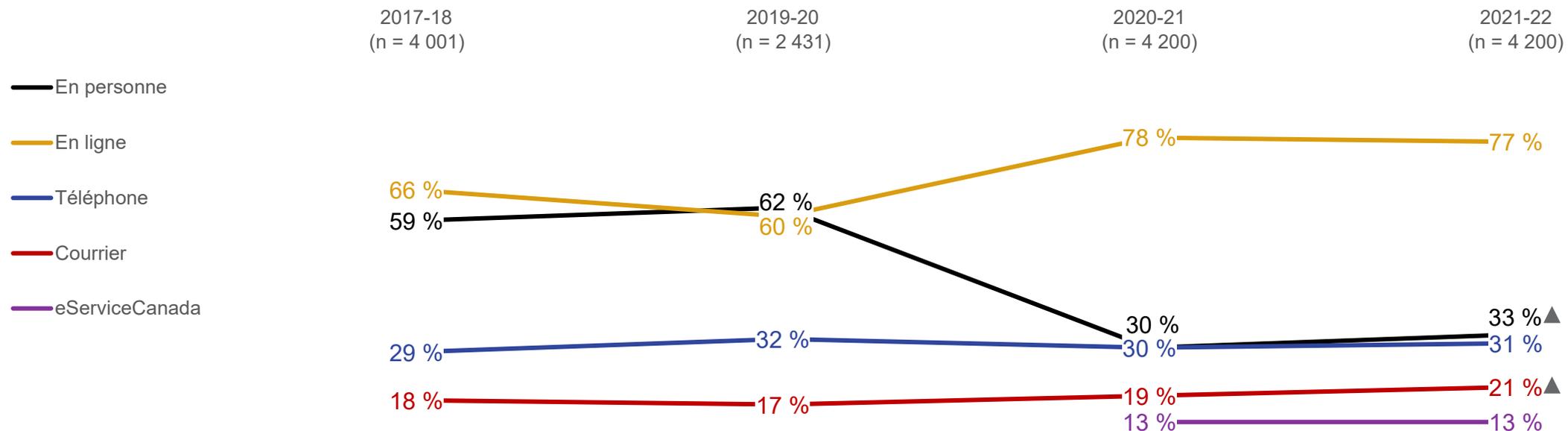
2020-2021      2019-2020

# UTILISATION DES MODES DE PRESTATION, PAR ÉTAPE ET PAR PROGRAMME

# Utilisation des modes de prestation : Vue d'ensemble

- À toutes les étapes du processus, près de huit clients sur dix (77 %) ont utilisé le mode de prestation en ligne à un moment ou à un autre, tandis qu'un tiers des clients ont utilisé le service en personne (33 %), et un peu moins ont opté pour le téléphone (31 %). Deux clients sur dix (21 %) ont utilisé le courrier, et environ un client sur dix (13 %) a choisi eServiceCanada à un moment du processus.
- L'utilisation des modes de prestation est en général cohérente avec 2020-2021. Toutefois, on constate, une augmentation statistiquement significative de la proportion des gens qui ont utilisé le service en personne ou le courrier.

## UTILISATION DES MODES DE PRESTATION – TENDANCES



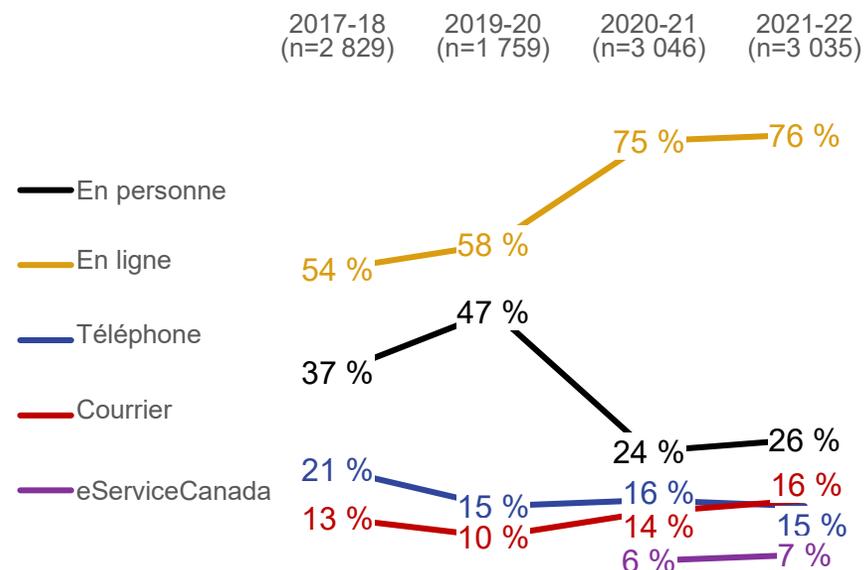
Q1a. De quelle façon avez-vous découvert le [INSÉRER PROGRAMME] ou [INSÉRER ABRÉV.] avant de remplir une demande? Avez-vous...  
 Q9bx. Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé [SI NON NAS INSÉRER [INSÉRER ABRÉV.] des prestations], [SI NAS INSÉRER : un numéro d'assurance sociale], quelle méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous...  
 Q18. Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSÉRER ABRÉV.]?  
 Était-ce...  
 Base : tous les répondants (n = 4 200)

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

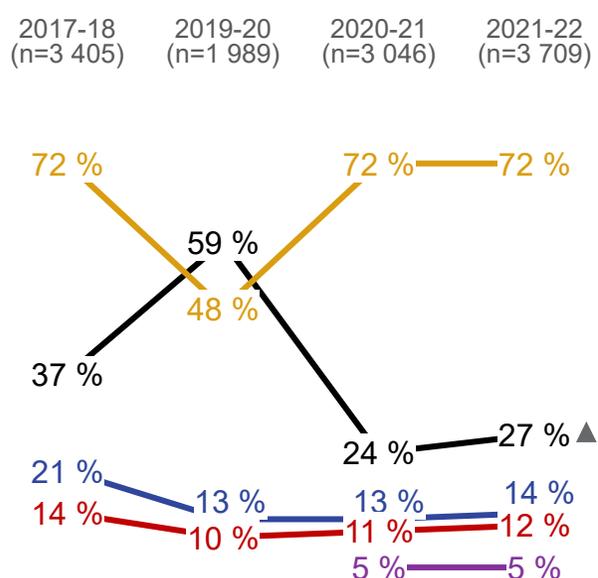
# Utilisation des modes de prestation par étape : Vue d'ensemble

- Le mode de prestation en ligne était le plus utilisé à l'étape de la prise de renseignements et de présentation d'une demande, tandis que le téléphone était le mode privilégié par les clients à l'étape du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation des modes de prestation est restée très cohérente à toutes les étapes du parcours client. Le mode de prestation en personne a augmenté aux étapes de la présentation d'une demande et du suivi, mais son utilisation a maintenu en général le même niveau faible que celui observé l'année dernière comparativement à 2019-2020 ou avant.

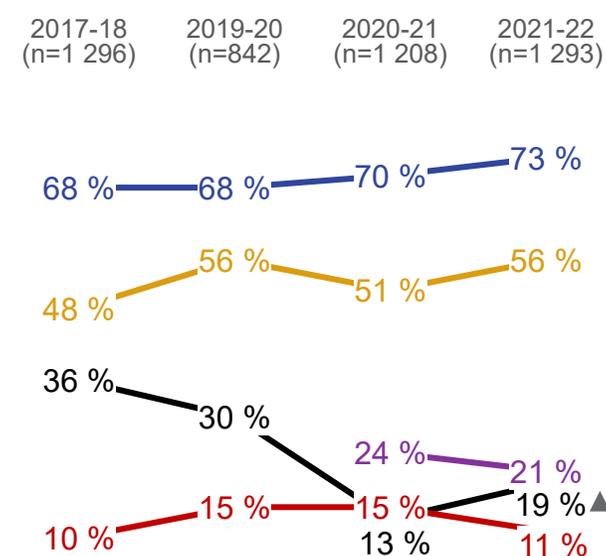
## PRISE DE RENSEIGNEMENTS



## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE



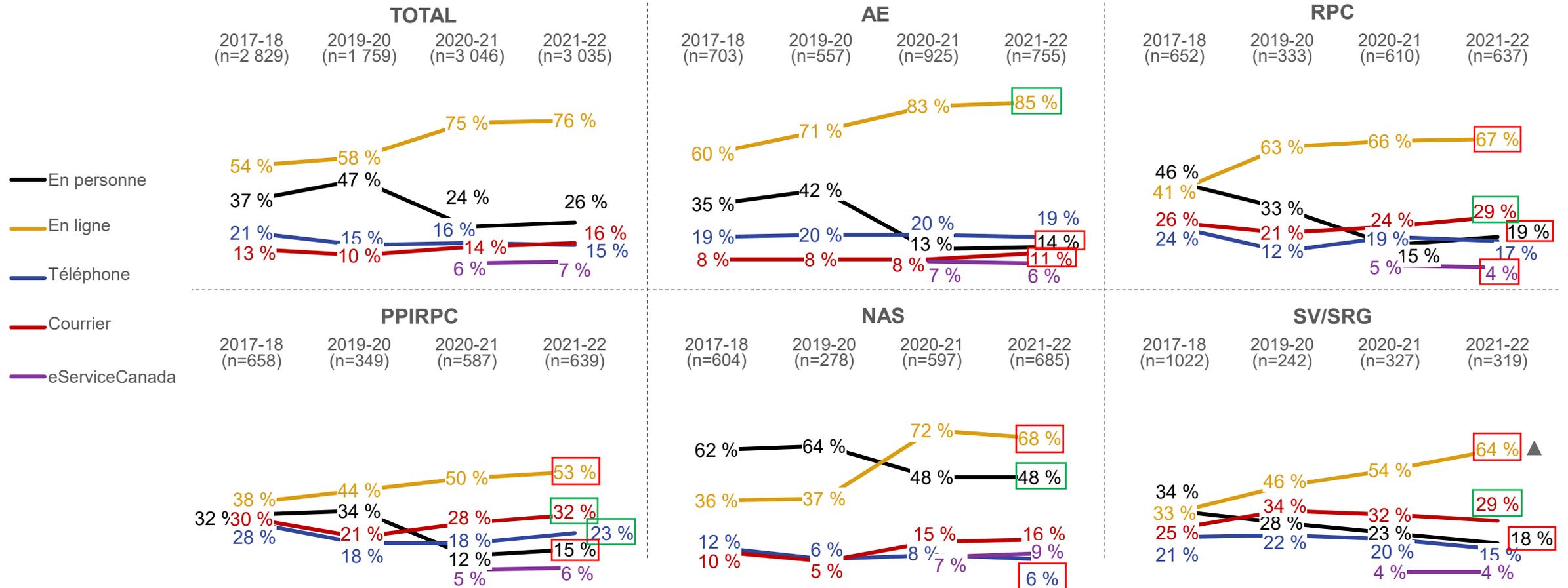
## SUIVI



Q1a. De quelle façon avez-vous découvert le [INSÉRER PROGRAMME] ou [INSÉRER ABRÉV.] avant de remplir une demande? Avez-vous...  
 Q9bx. Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé [SI NON NAS INSÉRER [INSÉRER ABRÉV.] des prestations], [SI NAS INSÉRER : un numéro d'assurance sociale], quelle méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous...  
 Q18. Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSÉRER ABRÉV.]? Était-ce...  
 Base : tous les répondants (n = 4 200)

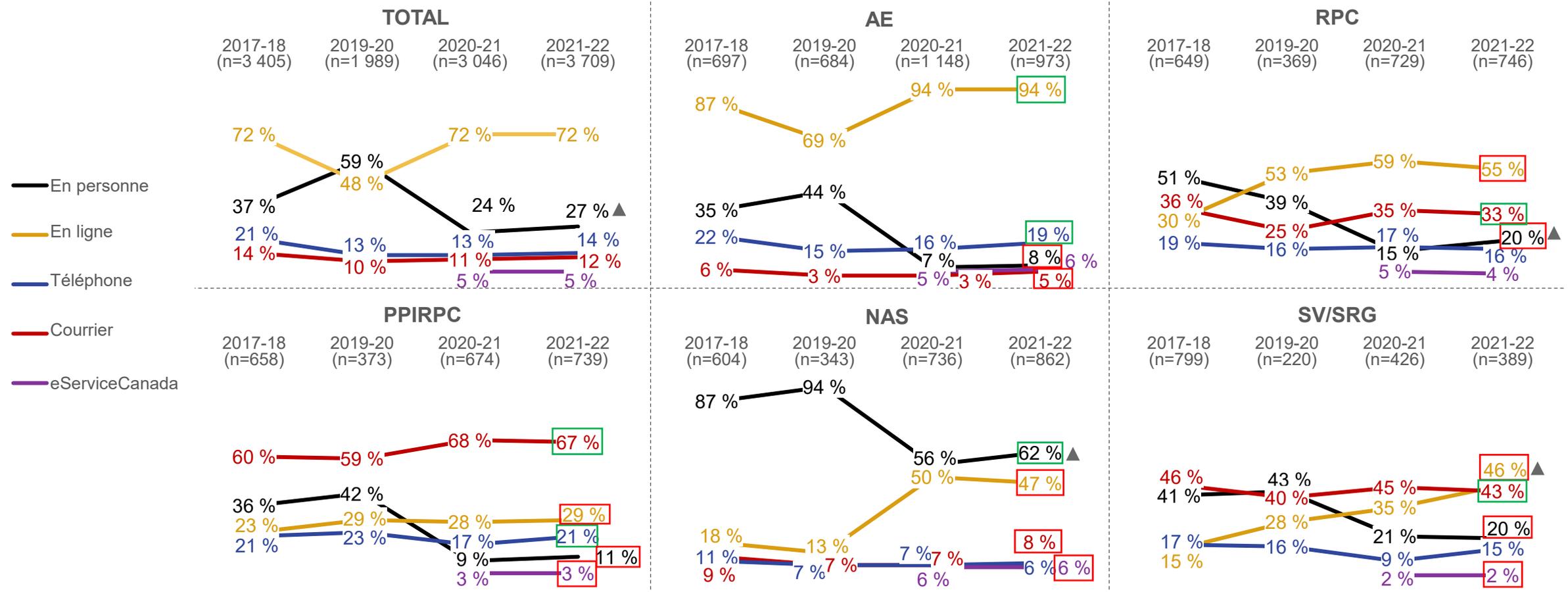
# Utilisation des modes de prestation à l'étape de la prise de renseignements : par programme

- Les clients de l'ensemble des programmes étaient les plus susceptibles d'avoir utilisé des sources gouvernementales en ligne pour se renseigner sur le programme pour lequel ils voulaient faire une demande. Les clients de l'assurance-emploi ont continué à être plus enclins à utiliser le service en ligne que l'ensemble des clients, alors que les clients de tous les autres programmes étaient les moins susceptibles de l'utiliser. L'utilisation du téléphone était plus élevée chez les clients du RPC, du PPIRPC et du programme de la SV/du SRG, tandis que les clients ayant demandé un NAS étaient beaucoup plus susceptibles d'utiliser le service en personne.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation des modes de prestation à l'étape de la prise de renseignements est restée très cohérente dans chaque programme. Les clients de la SV/du SRG étaient davantage enclins à utiliser le service en ligne pendant l'étape de prise de renseignements.



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

- Les clients de l'AE, du RPC et de la SV/du SRG étaient les plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne à l'étape de la présentation d'une demande, tandis que les clients du PPIRPC étaient les plus enclins à avoir utilisé le courrier, et les clients ayant demandé un NAS étaient les plus susceptibles d'utiliser le service en personne. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne que l'ensemble des clients, tandis que les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus enclins à opter pour le téléphone. Pour ce qui est des clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG, ils étaient plus susceptibles d'utiliser le courrier. Les clients ayant demandé un NAS étaient nettement plus susceptibles d'utiliser le service en personne que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation des modes de prestation à l'étape de la présentation d'une demande est restée très cohérente dans chaque programme. Comparativement à 2020-2021, les clients ayant demandé un NAS et ceux du RPC étaient plus enclins à avoir opté pour le service en personne, alors que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne.



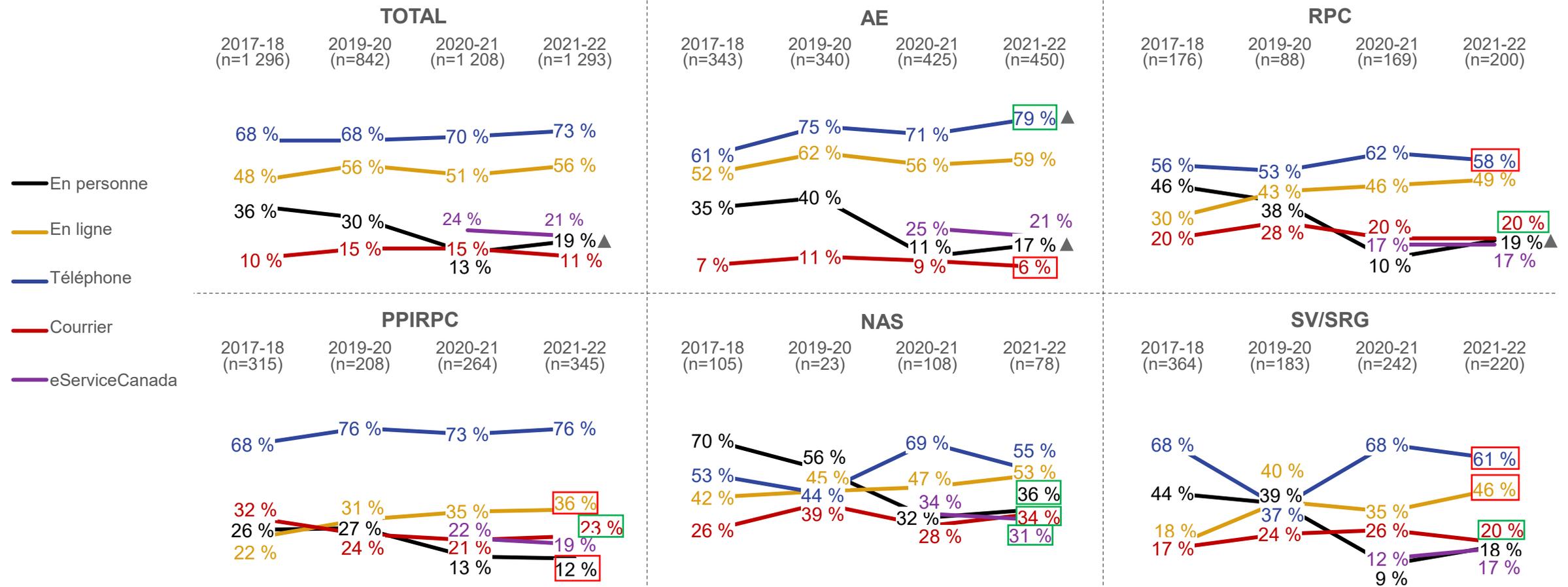
Q9bx. Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé [SI NON NAS INSÉRER [INSÉRER ABRÉV.] des prestations], [SI NAS INSÉRER : un numéro d'assurance sociale], quelle méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous...  
 Base : tous les répondants (n = 4 200)

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

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Utilisation des modes de prestation à l'étape du suivi d'une demande : par programme

- Les clients de tous les programmes étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone à l'étape du suivi. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone que l'ensemble des clients. Les clients du RPC et du PPIRPC, ceux ayant demandé un NAS et les clients de la SV/du SRG étaient quant à eux plus susceptibles d'avoir privilégié le courrier. Les clients ayant demandé un NAS étaient également plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation en personne ou eServiceCanada.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation des modes de prestation à l'étape du suivi est restée très cohérente dans chaque programme. Comparativement à 2020-2021, les clients de l'AE et du RPC étaient plus enclins à avoir opté pour le service en personne, alors que les clients de l'AE étaient également plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone.



Q18. Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSÉRER ABRÉVIATION]? Était-ce...  
Base : tous les répondants (n = 4 200)

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

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# SÉQUENCE D'UTILISATION DES MODES DE PRESTATION

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

Le choix du mode de prestation de services par les participants dépend de la nature de l'interaction de service prévue.

La préférence à l'égard du mode dépend fortement du besoin de service et du programme. Certains participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas de préférence quant au mode de service, précisant que leur choix dépendait de la nature de l'interaction de service.

Autrement dit, les clients choisissent le mode de prestation de services qui, à leur sens, est le mieux adapté à l'interaction de service. Ce point suggère un besoin potentiel de reconsidérer la conception ou les améliorations futures des modes de prestation de services du point de vue de la fonction. Par exemple, si les clients choisissent le site Web de Service Canada pour accéder rapidement aux formulaires de demande, par exemple, ces formulaires devraient être facilement accessibles à partir de la page d'accueil du site. Si les clients demandent des réponses à des questions précises par téléphone, les agents devraient pouvoir accéder aux dossiers des clients ou aux registres des appels pour maximiser les chances que la question soit traitée en une seule intervention.



***Je préférerais une assistance en temps réel, car en obtenant les renseignements le plus tôt possible, je pouvais prendre une décision plus rapidement. Je ne veux pas faire la queue ou attendre en ligne pendant des heures. Je préfère avoir un contact de près avec la personne qui me renseigne et qui peut adapter son interaction à mes besoins. – Client demandant un NAS***



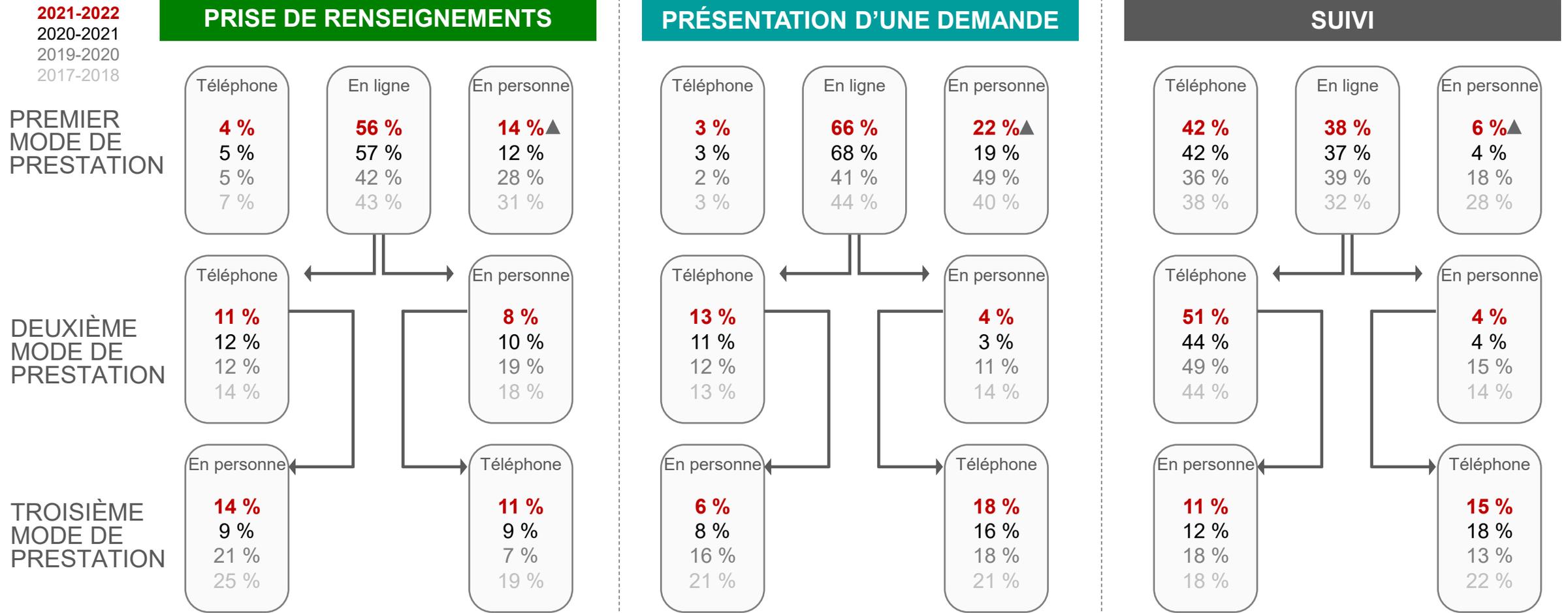
***C'est en personne, et c'est bien mieux pour avoir une réaction. Parfois, sans le contact en personne, on ne se sent pas à l'aise étant donné qu'on ne voit pas la personne, surtout pour remplir les renseignements nous concernant. – Client du programme de SRG***



***L'envoi d'un courriel, comme pour dire « il nous manque ceci, et nous nous demandons si vous pouviez communiquer avec votre employeur », ou inversement. – Client de l'AE***

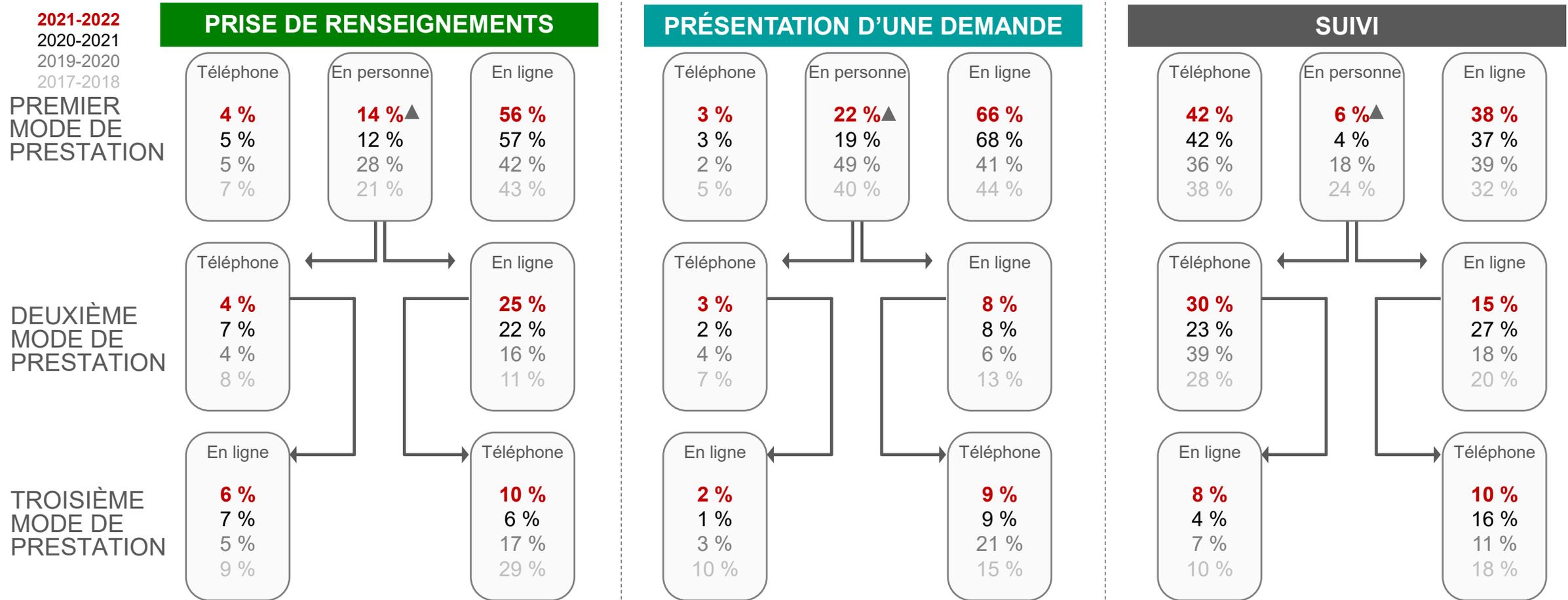
# Utilisation de plusieurs modes : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en ligne

- Les clients ont le plus souvent utilisé d'abord le mode de prestation en ligne aux étapes de prise de renseignements et de la présentation de la demande. Le service en ligne est la deuxième option la plus utilisée à l'étape du suivi. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode de prestation en ligne, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone comme deuxième mode à l'étape du suivi et, dans une moindre mesure, aux étapes de la présentation d'une demande et de la prise de renseignements.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation du mode de prestation en ligne est restée constante pour l'ensemble des points de contact.



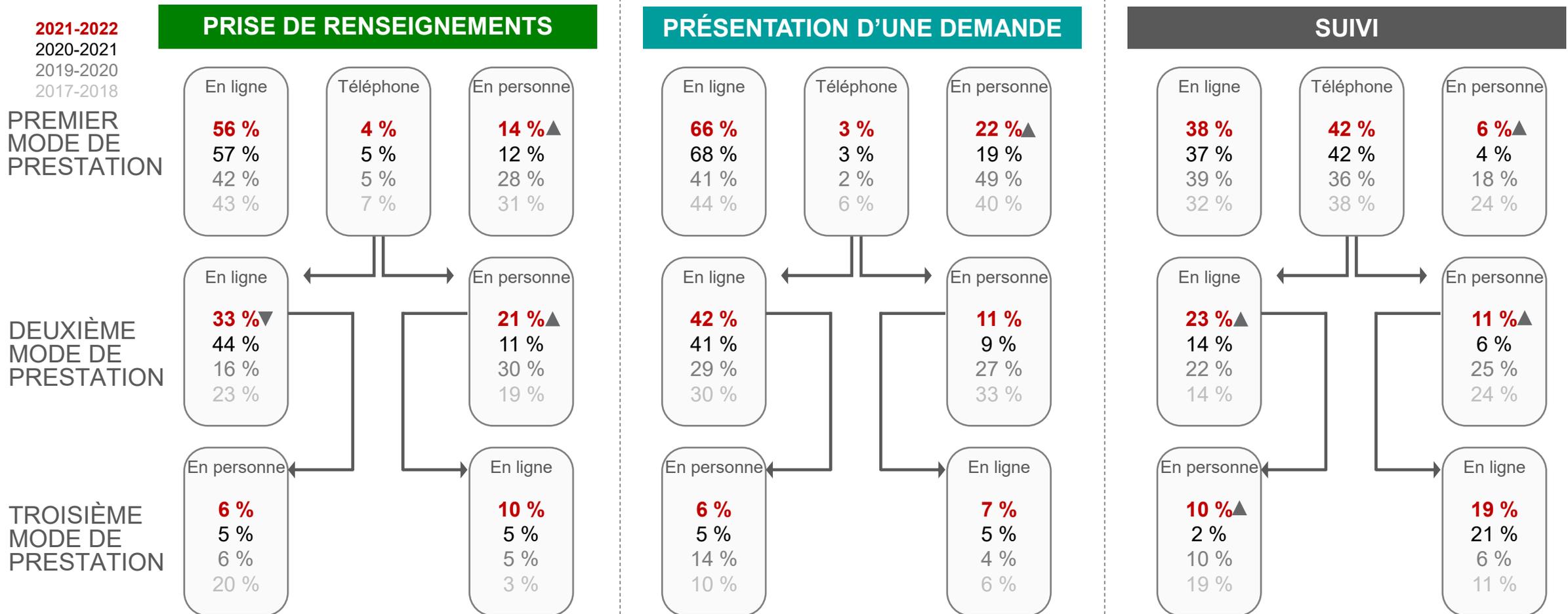
# Utilisation de plusieurs modes : Détails sur l'utilisation du mode de prestation en personne

- 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 est le mode le moins utilisé comme premier point de contact à l'étape du suivi. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le mode en personne, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en ligne comme deuxième mode à l'étape de la prise de renseignements et, dans une moindre mesure, à l'étape de la présentation d'une demande, tandis que le téléphone était le deuxième mode le plus utilisé à l'étape du suivi.
- Comparativement à 2020-2021, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le mode de prestation en personne comme premier point de contact à toutes les étapes.



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

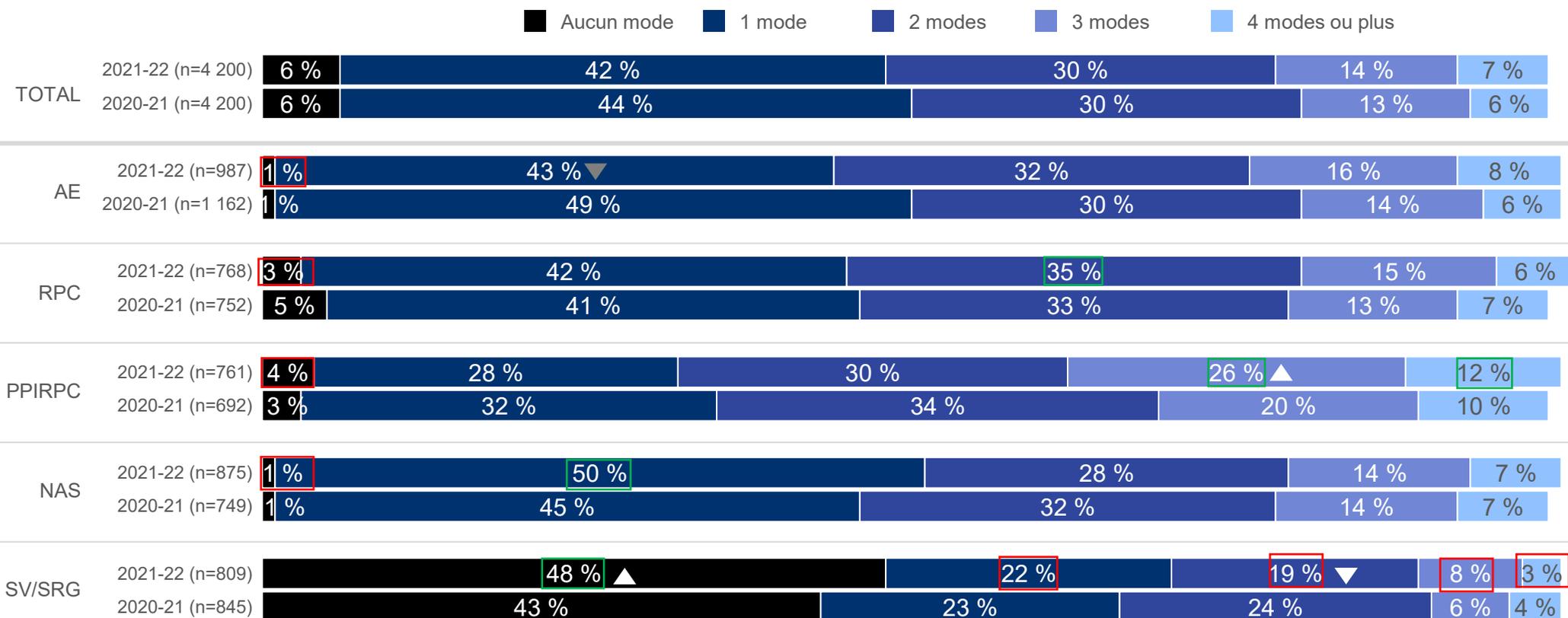
- Le téléphone est demeuré le mode de prestation le moins utilisé pour un premier contact aux étapes de la prise de renseignements et de la présentation d'une demande et le plus utilisé pour un premier contact à l'étape du suivi. Parmi ceux qui ont d'abord utilisé le téléphone, les clients étaient plus susceptibles d'utiliser le service en ligne comme deuxième mode à toutes les étapes.
- Par rapport à 2020-2021, l'utilisation du mode de prestation téléphonique comme premier point de contact est restée constante à toutes les étapes. Parmi ceux qui ont utilisé le téléphone en premier aux étapes de la prise de renseignements et du suivi, les clients étaient moins enclins à utiliser le service en ligne comme deuxième mode, mais plus susceptibles de l'utiliser à l'étape du suivi. L'utilisation du mode de prestation en personne a augmenté comme deuxième ou troisième mode aux étapes de la prise de renseignements et du suivi.



# Proportions de l'utilisation de plusieurs modes

- Dans l'ensemble, plus de quatre clients sur dix ont utilisé un seul mode de prestation pendant leur parcours client, trois sur dix en ont utilisé deux, à peine plus d'un sur dix en a utilisé trois, et 7 % en ont utilisé au moins quatre. Les clients demandant un NAS étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un seul mode de prestation, les clients de la SV/du SRG, de n'en avoir utilisé aucun (en raison des clients automatiquement inscrits), et les clients du PPIRPC, d'en avoir utilisé trois ou plus.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'avoir utilisé un seul mode de prestation, tandis que les clients du PPIRPC ont eu davantage tendance à en utiliser trois, et les clients de la SV/du SRG, de n'en avoir utilisé aucun.

## PROPORTIONS, GLOBALEMENT ET PAR PROGRAMME – TENDANCES



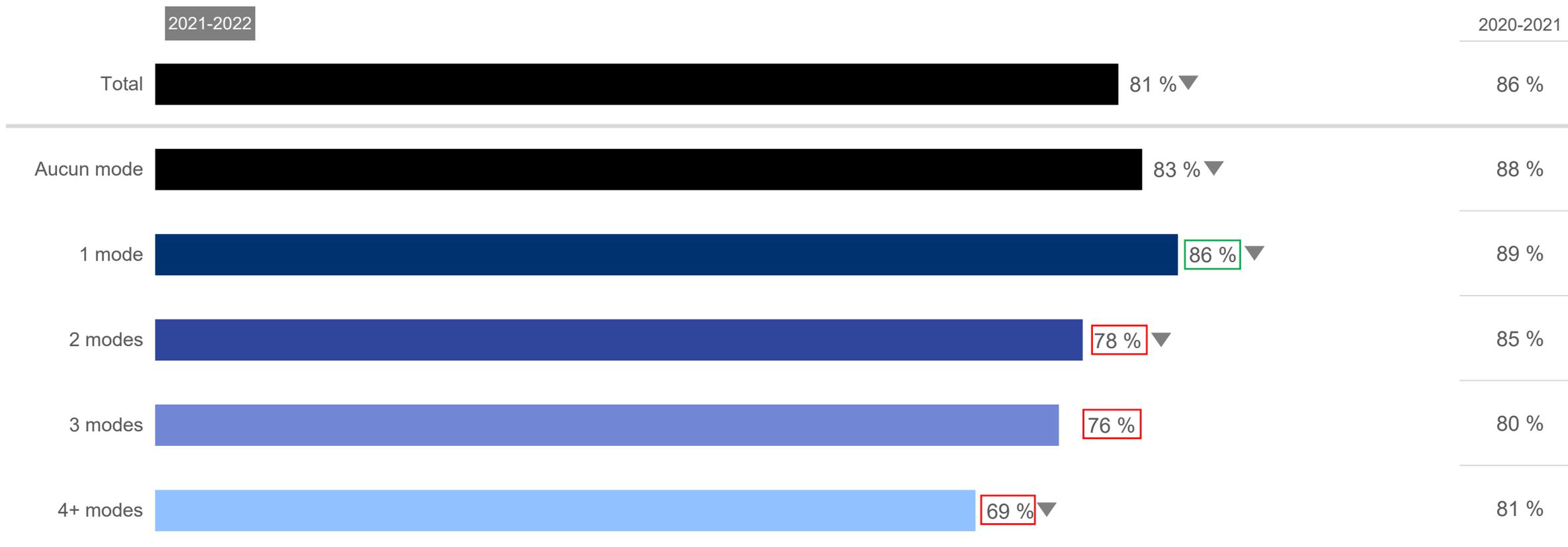
  Statistiquement plus élevé que le total  
  Statistiquement moins élevé que le total

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Incidence de l'utilisation de plusieurs modes

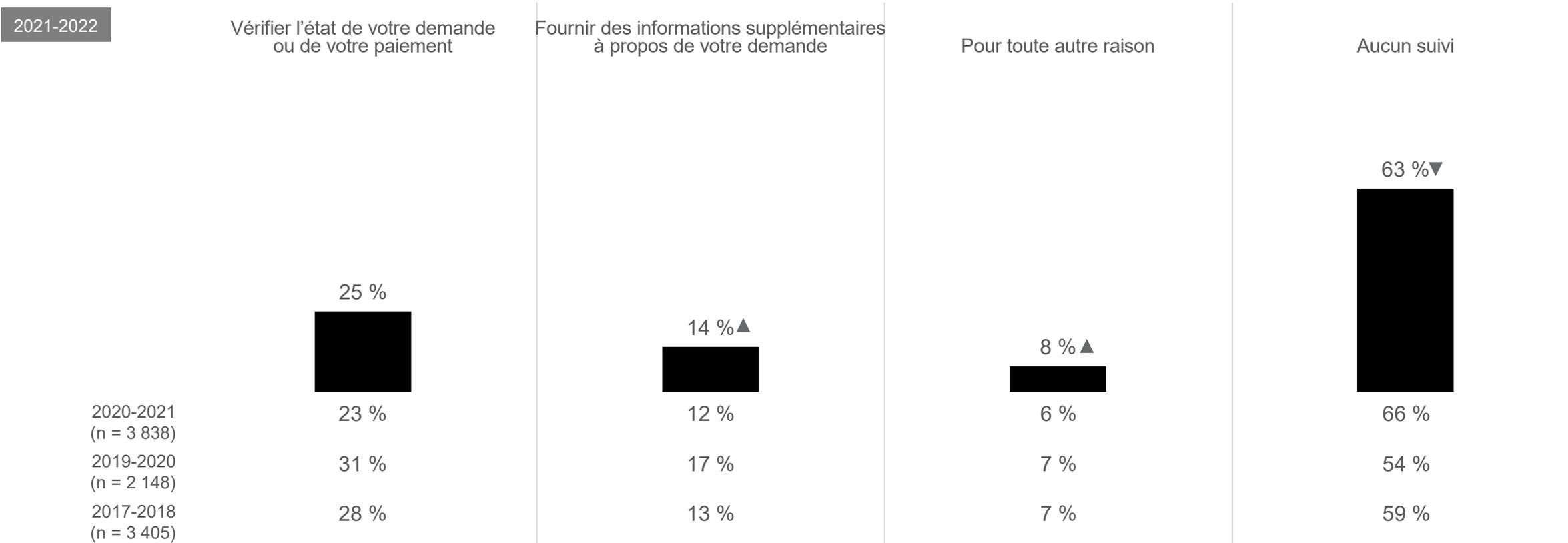
- Les clients qui ont utilisé deux modes de prestation ou plus sont moins satisfaits de leur expérience que l'ensemble des clients, tandis que ceux qui ont utilisé un seul mode témoignent de plus de satisfaction.
- Par rapport à 2020-2021, la satisfaction affiche un résultat statistiquement moins élevé dans tous les groupes, à l'exception des clients qui ont utilisé trois modes.

## SATISFACTION SELON LE NOMBRE DE MODES UTILISÉS – TENDANCES



# Motifs de suivi : Vue d'ensemble

- Relativement plus de clients ont fait un suivi avant de recevoir une décision, par rapport à la dernière vague (37 % contre 34 %). Les clients qui ont effectué un suivi vérifiaient principalement l'état de leur demande ou de leur paiement, puis fournissaient des renseignements supplémentaires.
- Par rapport à 2020-2021, les clients étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour fournir des renseignements supplémentaires ou pour toute autre raison.



# Motifs de suivi : par programme

- Les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi que l'ensemble des clients, tandis que les clients ayant demandé un NAS ou ceux du RPC ou de la SV/du SRG l'étaient moins.
- Par rapport à la dernière vague, les clients de l'AE et du PPIRPC étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi, tandis que les clients du NAS l'étaient moins.

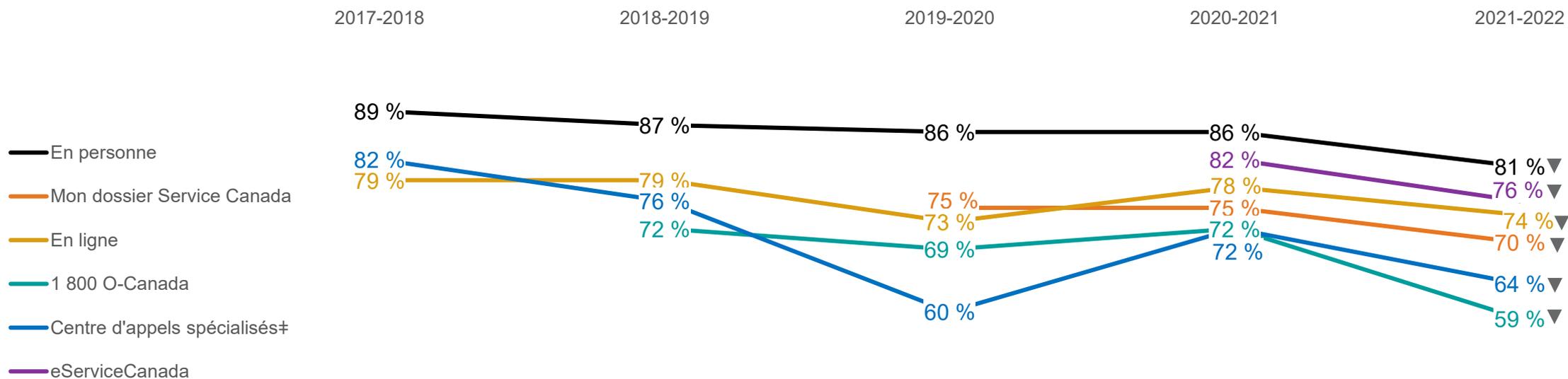
|  | TOTAL     |           |           |           | AE        |           |           |           | RPC       |           |           |           | PPIRPC    |           |           |           | SV/SRG    |           |           |           | NAS       |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Vérifier l'état de votre demande/paiement                          | 28 %      | 31 %      | 23 %      | 25 %      | 39 %      | 41 %      | 28 %      | 33 % ▲    | 17 %      | 15 %      | 17 %      | 17 %      | 34 %      | 40 %      | 29 %      | 40 % ▲    | 32 %      | 29 %      | 10 %      | 8 %       | 11 %      | 25 %      | 20 %      | 14 %      |
| Fournir des informations supplémentaires à propos de votre demande | 13 %      | 17 %      | 12 %      | 14 % ▲    | 16 %      | 21 %      | 13 %      | 19 % ▲    | 10 %      | 8 %       | 9 %       | 9 %       | 21 %      | 23 %      | 17 %      | 21 % ▲    | 11 %      | 9 %       | 13 %      | 10 %      | 7 %       | 9 %       | 9 %       | 6 %       |
| Pour toute autre raison  | 7 %       | 7 %       | 6 %       | 8 % ▲     | 9 %       | 9 %       | 7 %       | 11 % ▲    | 6 %       | 5 %       | 4 %       | 8 % ▲     | 11 %      | 6 %       | 6 %       | 11 % ▲    | 7 %       | 2 %       | 4 %       | 3 %       | 3 %       | 11 %      | 4 %       | 3 %       |
| Aucun suivi  | 59 %      | 54 %      | 66 %      | 63 %      | 46 %      | 47 %      | 62 %      | 55 % ▼    | 71 %      | 72 %      | 74 %      | 72 %      | 49 %      | 47 %      | 58 %      | 50 % ▼    | 57 %      | 63 %      | 69 %      | 72 %      | 78 %      | 63 %      | 71 %      | 80 % ▲    |

# EXPÉRIENCE DES CLIENTS AVEC LES MODES DE PRESTATION

# Satisfaction par mode de prestation : Global (% de notes de 4 ou 5)

- Le taux de satisfaction lié au service en personne est demeuré le plus élevé, suivi par eServiceCanada, le service en ligne, MDSC, les centres d'appels spécialisés et la ligne 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2020-2021, la satisfaction a diminué pour l'ensemble des modes de prestation. Elle se situe d'ailleurs à des niveaux historiquement bas pour le service en personne, MDSC et la ligne 1 800 O-Canada. La satisfaction à l'égard des services en lignes et des centres d'appels spécialisés est de nouveau aux taux observés en 2019-2020.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



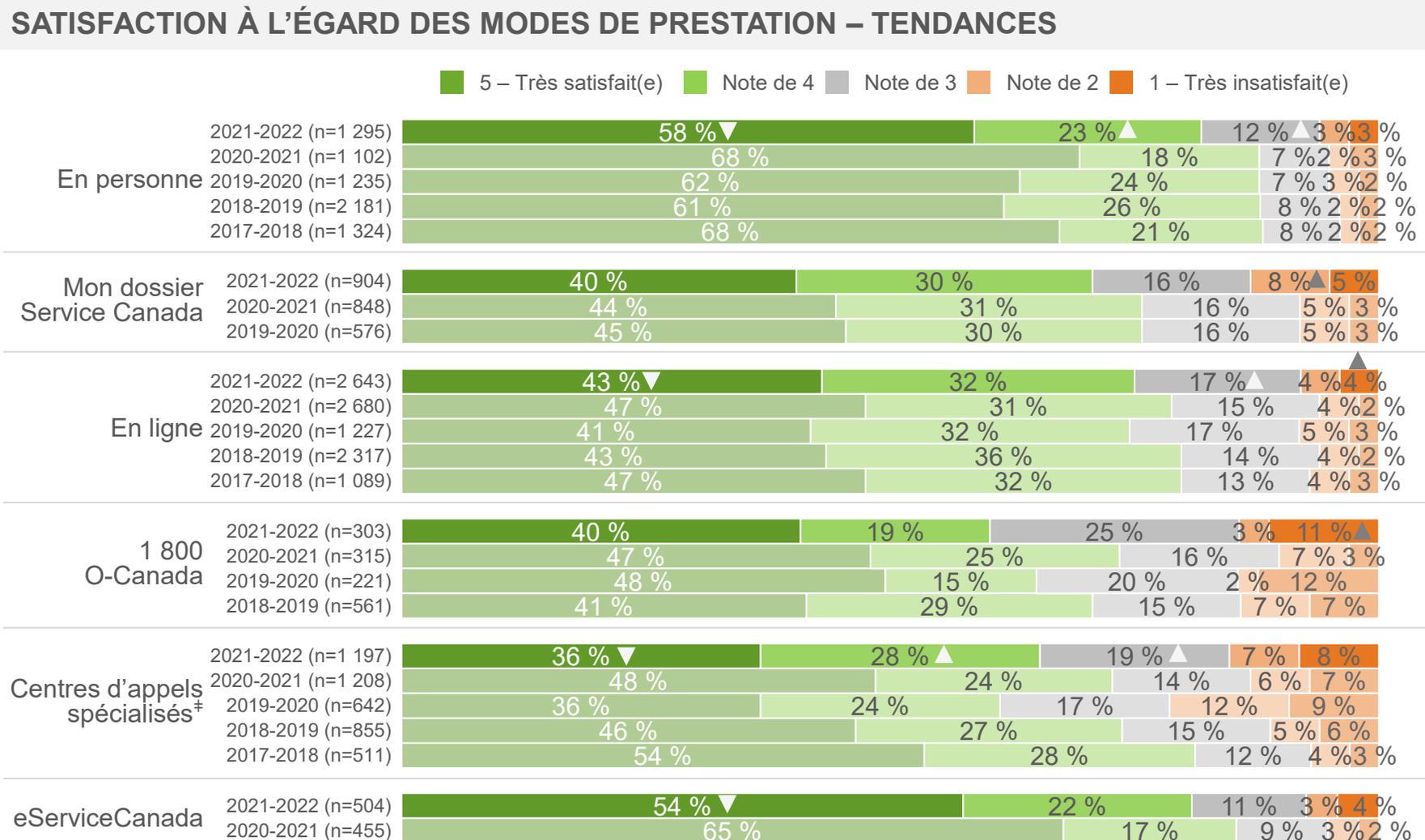
| Mode de prestation            | 2017-2018   | 2018-2019   | 2019-2020   | 2020-2021   | 2021-2022   |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| En personne                   | (n = 1 324) | (n = 2 181) | (n = 1 235) | (n = 1 102) | (n = 1 226) |
| Mon dossier Service Canada    | S.O.        | S.O.        | (n = 576)   | (n = 848)   | (n = 603)   |
| En ligne                      | (n = 1 089) | (n = 2 317) | (n = 1 227) | (n = 2 680) | (n = 2 357) |
| 1 800 O-Canada                | S.O.        | (n = 561)   | (n = 221)   | (n = 315)   | (n = 147)   |
| Centres d'appels spécialisés† | (n = 511)   | (n = 855)   | (n = 642)   | (n = 1 208) | (n = 789)   |
| eServiceCanada                | S.O.        | S.O.        | S.O.        | (n = 455)   | (n = 399)   |

† Exclut les clients demandant un NAS  
 Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?  
 Base : tous les répondants (n = 4 200)

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Satisfaction par mode de prestation : Vue d'ensemble

- Le taux de satisfaction lié au service en personne est demeuré le plus élevé, suivi par eServiceCanada, le service en ligne, MDSC, la ligne 1 800 O-Canada et les centres d'appels spécialisés.
- Par rapport à 2020-2021, la satisfaction a diminué pour l'ensemble des modes de prestation. Notamment, cette année, moins de personnes ont attribué une note de 5 sur 5 à leur satisfaction à l'égard des services en personne, en ligne, d'un centre d'appels spécialisé et de eServiceCanada, et une plus grande proportion a attribué une note de 1 sur 5 [« Très insatisfait(e) »] aux services en ligne et à la ligne 1 800 O-Canada.



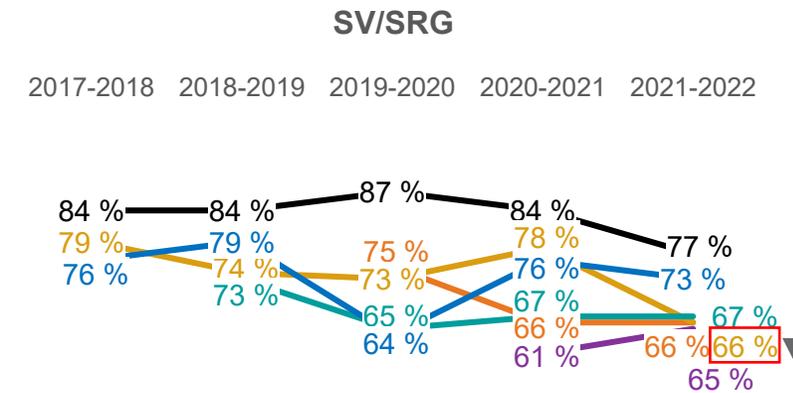
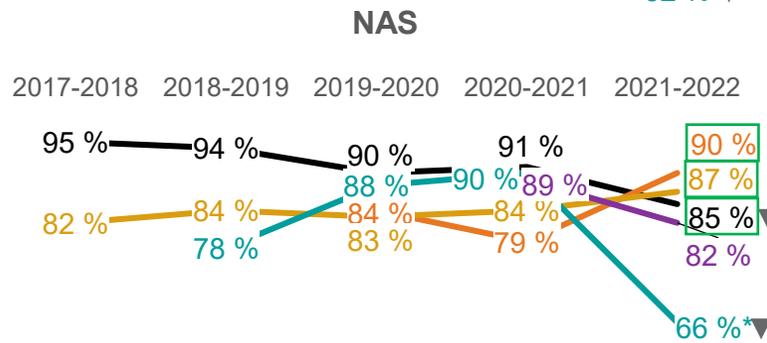
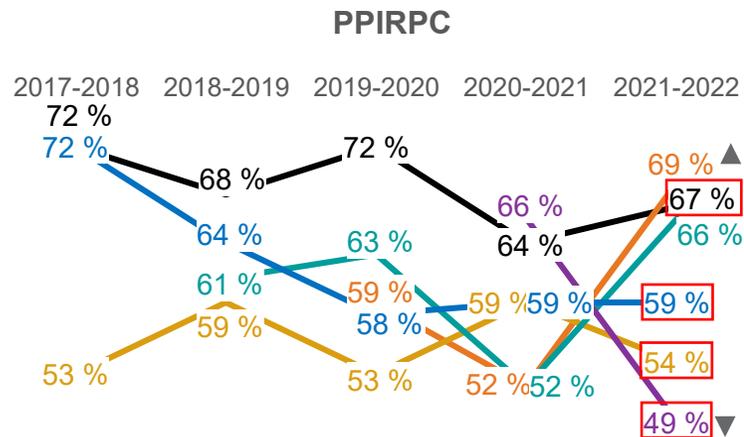
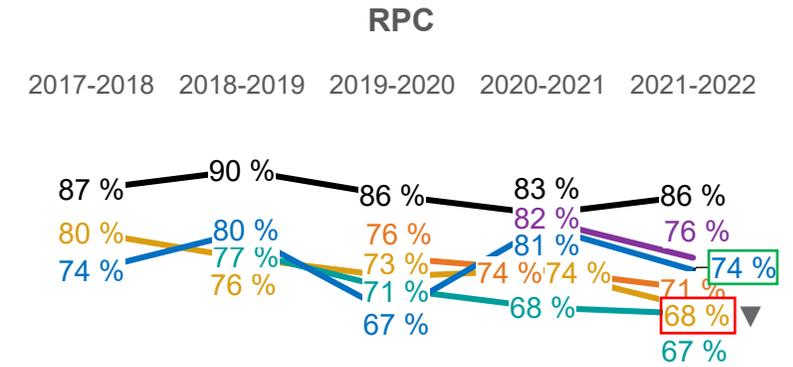
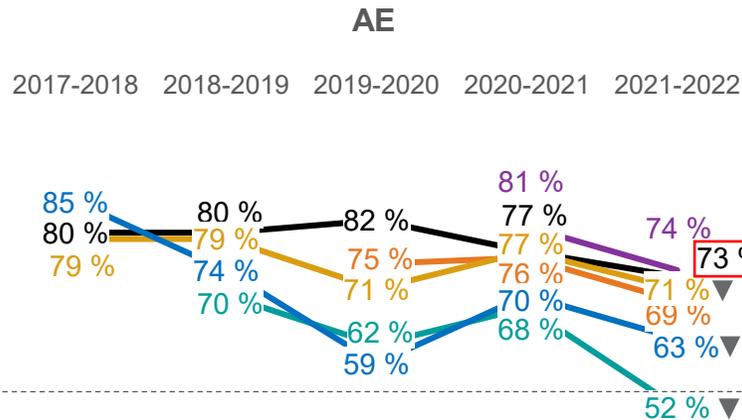
‡ Exclut les clients demandant un NAS Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...? Base : tous les répondants (n = 4 200)

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



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

- Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services : les clients du PPIRPC ont noté leur niveau de satisfaction à l'égard du mode en personne, du centre d'appels spécialisé, du service en ligne et d'eServiceCanada à un niveau inférieur à celui de l'ensemble des clients, tandis que les clients demandant un NAS ont octroyé une note plus élevée au mode de prestation en personne, au service en ligne et à MDSC. Les clients du programme de la SV/du SRG et les clients du RPC se sont dits moins satisfaits du service en ligne, tandis que les clients du RPC se sont dits plus satisfaits du service 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE se sont dits moins satisfaits des services en ligne, du centre d'appels spécialisé et du 1 800 O-Canada, les clients du RPC et du programme de la SV/du SRG ont octroyé des notes plus basses aux services en ligne, et les clients demandant un NAS, aux services en personne et au 1 800 O-Canada. Les clients du PPIRPC ont attribué des notes plus basses au mode de prestation d'eServiceCanada et plus élevées au MDSC.



\* échantillon de petite taille. Interpréter ces données avec circonspection.  
Q17. Avant d'avoir obtenu une décision, avez-vous communiqué avec Service Canada pour...  
Base : clients ayant rempli une demande

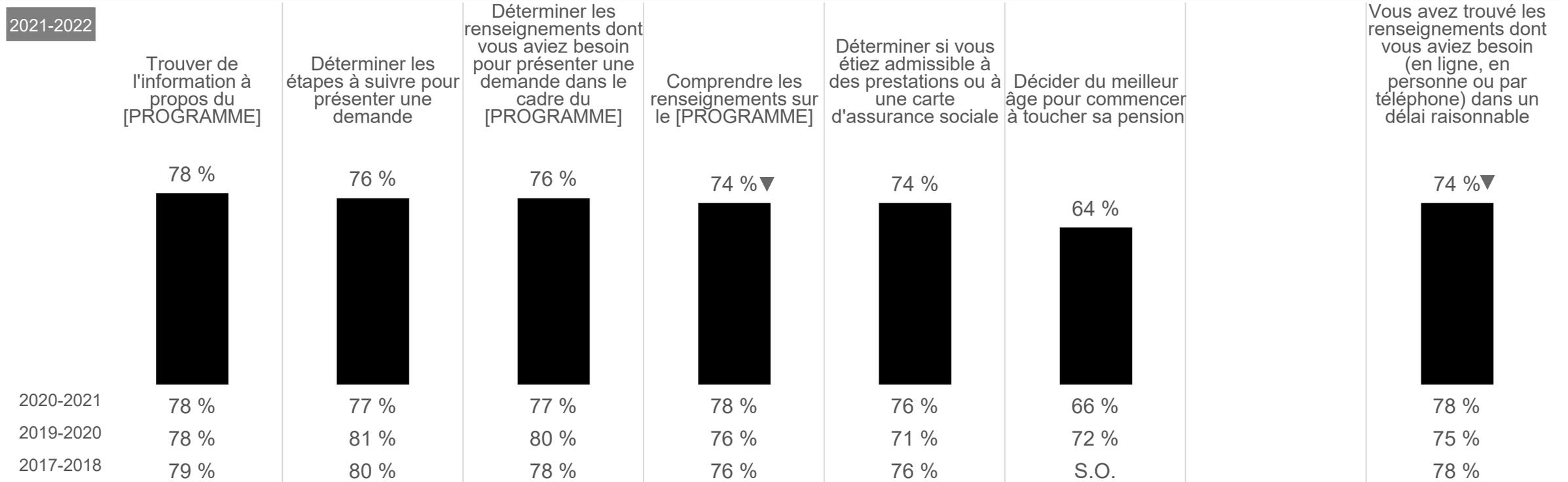
Statistiquement plus élevé que le total  
Statistiquement moins élevé que le total

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada : Vue d'ensemble

- Les clients trouvaient qu'il était facile de trouver des renseignements à propos du programme, de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et de déterminer les renseignements à fournir.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont baissé pour ce qui est de la facilité à comprendre les renseignements sur le programme et à trouver les renseignements dans un délai raisonnable.

## % DE NOTES DE 4 OU 5



Q6. Lorsque vous cherchez des renseignements par rapport au [INSERT ABBREV] 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...?

Base : Tous les répondants (n = 1 833)

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? 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 : tous les répondants (n = 2 729)

# Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada : par programme

- Les clients demandant un NAS étaient plus enclins à octroyer des notes élevées à tous les aspects de leur expérience sur le site Web du gouvernement du Canada que l'ensemble des clients, tandis que les clients du PPIRPC l'étaient moins. Les clients de l'AE étaient moins susceptibles de penser qu'il était facile de trouver et de comprendre l'information sur le programme et de déterminer s'ils sont admissibles au programme. Les clients de la SV/du SRG étaient moins susceptibles de comprendre les renseignements sur le programme et de penser qu'il était facile de déterminer les renseignements dont ils avaient besoin pour présenter une demande.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient moins enclins à donner des notes élevées concernant la facilité à comprendre les renseignements sur le programme, les clients du PPIRPC ont également donné des notes plus faibles pour ce qui est de la facilité à trouver des renseignements à propos du programme et à trouver les renseignements à fournir pour présenter une demande. Les clients du RPC étaient moins enclins à trouver les renseignements dont ils avaient besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable.

| % DE NOTES DE 4 OU 5  | TOTAL     |           |           |           | AE        |           |           |           | RPC       |           |           |           | PPIRPC    |           |           |           | NAS       |           |           |           | SV/SRG    |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Trouver de l'information à propos du [PROGRAMME]  | 78 %      | 78 %      | 78 %      | 78 %      | 78 %      | 77 %      | 74 %      | 74 %      | 76 %      | 82 %      | 76 %      | 76 %      | 58 %      | 57 %      | 63 %      | 55 %      | 85 %      | 81 %      | 86 %      | 87 %      | 72 %      | 76 %      | 75 %      | 72 %      |
| Comprendre les renseignements sur le programme  | 76 %      | 76 %      | 78 %      | 74 %      | 75 %      | 72 %      | 75 %      | 69 %      | 73 %      | 84 %      | 76 %      | 73 %      | 52 %      | 48 %      | 60 %      | 48 %      | 84 %      | 86 %      | 86 %      | 87 %      | 69 %      | 82 %      | 84 %      | 67 %      |
| Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande   | 80 %      | 81 %      | 77 %      | 76 %      | 80 %      | 82 %      | 74 %      | 74 %      | 78 %      | 81 %      | 77 %      | 73 %      | 62 %      | 58 %      | 60 %      | 57 %      | 83 %      | 81 %      | 85 %      | 82 %      | 76 %      | 76 %      | 80 %      | 72 %      |
| Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande dans le cadre du [PROGRAMME]                  | 78 %      | 80 %      | 77 %      | 76 %      | 76 %      | 80 %      | 75 %      | 74 %      | 78 %      | 81 %      | 78 %      | 74 %      | 57 %      | 55 %      | 62 %      | 54 %      | 84 %      | 81 %      | 83 %      | 84 %      | 75 %      | 83 %      | 72 %      | 66 %      |
| Déterminer si vous étiez admissible à des prestations ou à une carte d'assurance sociale                                      | 75 %      | 71 %      | 76 %      | 74 %      | 72 %      | 66 %      | 73 %      | 69 %      | 79 %      | 83 %      | 80 %      | 81 %      | 43 %      | 39 %      | 46 %      | 44 %      | 80 %      | 81 %      | 82 %      | 84 %      | 72 %      | 84 %      | 82 %      | 73 %      |
| Décider du meilleur âge pour commencer à toucher sa pension   | -         | 72 %      | 66 %      | 64 %      | -         | -         | -         | -         | -         | 72 %      | 64 %      | 63 %      | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | -         | 74 %      | 71 %      | 67 %      |
| Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable | 78 %      | 75 %      | 78 %      | 74 %      | 77 %      | 70 %      | 73 %      | 69 %      | 76 %      | 81 %      | 79 %      | 72 %      | 58 %      | 53 %      | 61 %      | 55 %      | 83 %      | 80 %      | 87 %      | 83 %      | 72 %      | 80 %      | 76 %      | 71 %      |

Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au [INSERT ABBREV] 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...?  
 Base : 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? 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 : tous les répondants (n = 4 200)

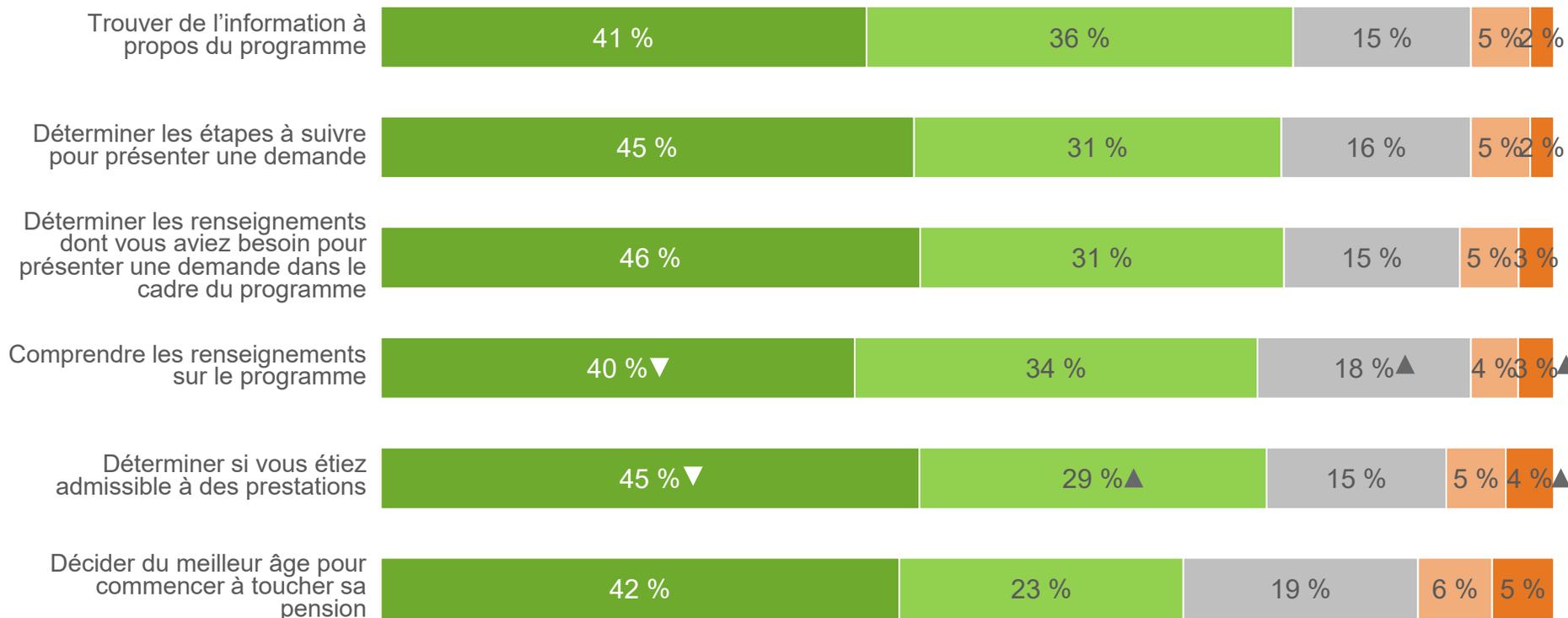
  Statistiquement plus élevé que le total  
  Statistiquement moins élevé que le total

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

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

## FACILITÉ DE NAVIGATION SUR LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA

■ 5 – Très facile ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 – Très difficile

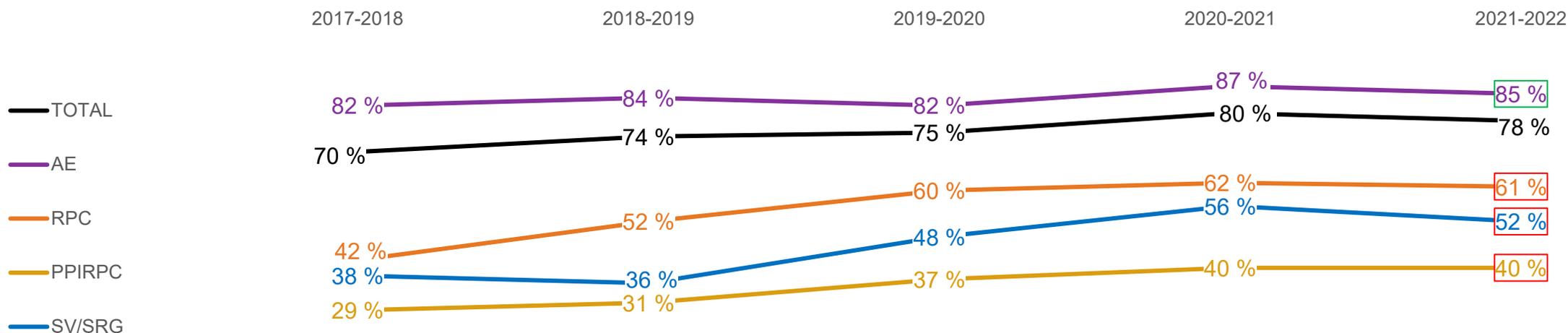


| % DE NOTES DE 4 OU 5 |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 2017-2018            | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| 79 %                 | 78 %      | 78 %      | 78 %      |
| 80 %                 | 81 %      | 77 %      | 76 %      |
| 78 %                 | 80 %      | 77 %      | 76 %      |
| 76 %                 | 76 %      | 78 %      | 74 % ▼    |
| 75 %                 | 71 %      | 76 %      | 74 %      |
| -                    | 72 %      | 66 %      | 64 %      |

# Augmentation déclarée de la facilité grâce aux services numériques

- Près de huit clients sur dix ont reconnu que la possibilité d'effectuer les étapes en ligne facilitait le processus, soit un taux constant à celui de l'année précédente. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'être d'accord que tous les clients, tandis que les clients du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC l'étaient moins.
- Les résultats sont conformes à ceux de 2020-2021.

## LA POSSIBILITÉ DE RÉALISER LES ÉTAPES EN LIGNE VOUS A FACILITÉ LE PROCESSUS (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES

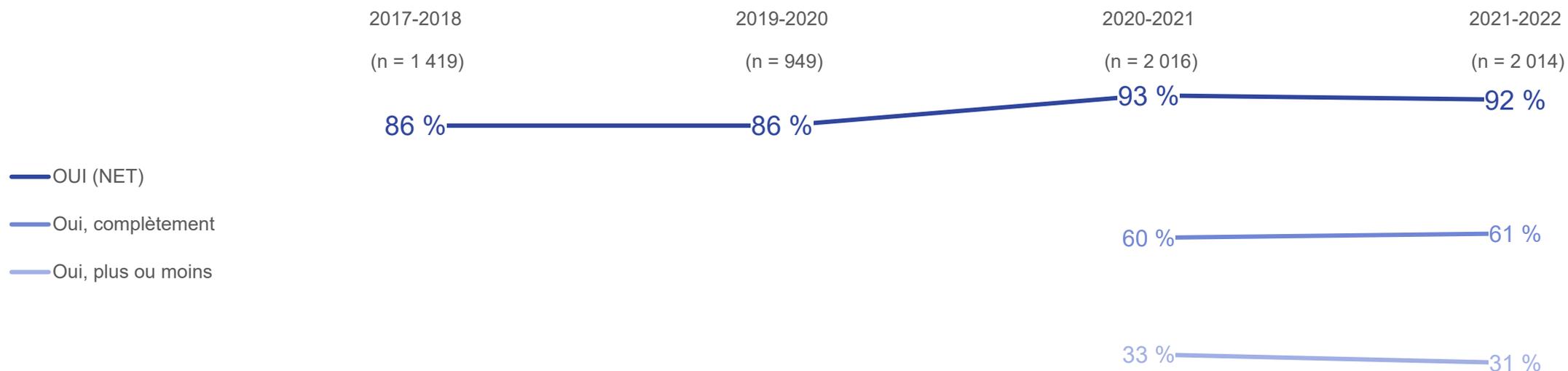


|        | 2017-2018   | 2018-2019   | 2019-2020   | 2020-2021   | 2021-2022   |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| TOTAL  | (n = 3 043) | (n = 3 073) | (n = 1 741) | (n = 3 566) | (n = 2 920) |
| AE     | (n = 703)   | (n = 1 098) | (n = 701)   | (n = 1 162) | (n = 987)   |
| RPC    | (n = 652)   | (n = 788)   | (n = 389)   | (n = 752)   | (n = 768)   |
| RPC-I  | (n = 658)   | (n = 766)   | (n = 417)   | (n = 692)   | (n = 761)   |
| SV/SRG | (n = 712)   | (n = 421)   | (n = 234)   | (n = 442)   | (n = 404)   |

# Mode de prestation en ligne

- Parmi ceux qui ont utilisé le service en ligne à l'étape de la prise de renseignements, la grande majorité a pu trouver l'information qu'ils cherchaient sur le site Web du gouvernement du Canada. Six personnes sur dix ont pu trouver tous les renseignements qu'ils cherchaient, un tiers ont indiqué avoir plus ou moins trouvé.
- Les résultats sont conformes à ceux de 2020-2021.

## CAPACITÉ À TROUVER L'INFORMATION SUR LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA (% OUI) – TENDANCES



- OUI (NET)
- OUI, complètement
- OUI, plus ou moins

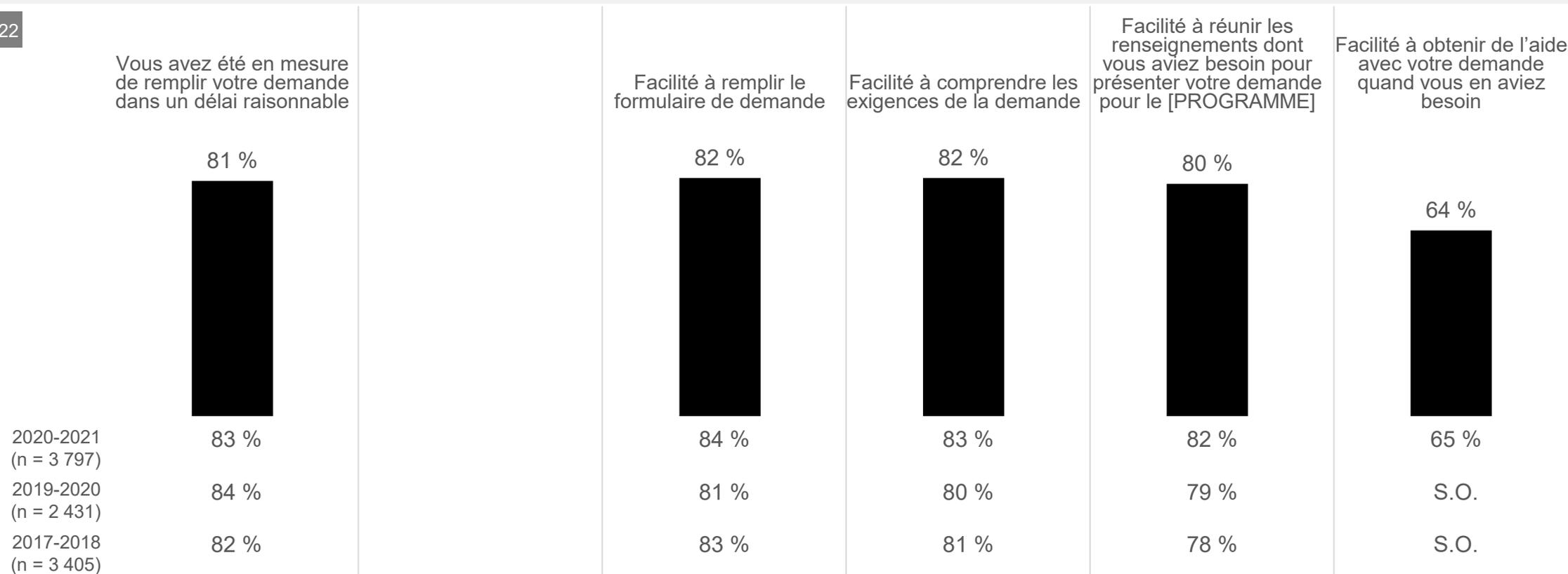
Remarque : Dans les vagues précédant 2020-2021, les choix de réponses étaient seulement Oui ou Non.  
Q4. Avez-vous obtenu ce que vous vouliez sur le site Web du gouvernement du Canada lorsque vous cherchez des renseignements [INSÉRER ABRÉV.] avant de faire votre demande?  
Base : tous les répondants (n = 4 200)

# Facilité de présenter une demande : Vue d'ensemble

- Une majorité (81 %) des clients ont déclaré avoir été en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable.
- Les clients étaient plus susceptibles de trouver facile de remplir le formulaire de demande (82 %) et de comprendre les exigences de la demande (82 %).

## % DE NOTES DE 4 OU 5

2021-2022



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 = 3 795)

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.]? Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de...?

Base : Base : tous les répondants (n = variable)

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



# Facilité de présenter une demande : par programme

- Les clients demandant un NAS étaient plus susceptibles d'attribuer 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 avaient moins tendance à trouver facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande ou d'obtenir facilement de l'aide au besoin. Quant aux clients du RPC, ils étaient moins susceptibles de trouver facile d'obtenir de l'aide s'ils en avaient besoin, tandis que les clients de la SV/du SRG tendaient moins à penser qu'il était facile de réunir les renseignements nécessaires, de remplir le formulaire de demande et d'obtenir de l'aide au besoin.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient moins susceptibles de trouver facile de réunir les renseignements dont ils ont besoin pour présenter une demande. Les clients du RPC trouvaient qu'il était moins facile de comprendre les exigences, tandis que les clients de la SV/du SRG ont trouvé moins facile de comprendre les exigences de la demande et d'obtenir de l'aide quand ils en ont eu besoin. Les clients demandant un NAS étaient moins en mesure de remplir la demande dans un délai raisonnable.

| % DE NOTES DE 4 OU 5   | TOTAL     |           |           |           | AE        |           |           |           | RPC       |           |           |           | PPIRPC    |           |           |           | NAS       |           |           |           | SV/SRG    |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2017-2018 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Vous avez été en mesure de remplir votre demande dans un délai raisonnable                                   | 82 %      | 84 %      | 83 %      | 81 %      | 82 %      | 83 %      | 82 %      | 81 %      | 82 %      | 83 %      | 80 %      | 81 %      | 56 %      | 55 %      | 59 %      | 57 %      | 85 %      | 87 %      | 88 %      | 84 %      | 81 %      | 89 %      | 83 %      | 79 %      |
| Facilité à remplir le formulaire de demande  | 83 %      | 81 %      | 84 %      | 82 %      | 81 %      | 82 %      | 84 %      | 81 %      | 81 %      | 82 %      | 81 %      | 80 %      | 53 %      | 50 %      | 50 %      | 53 %      | 88 %      | -         | 89 %      | 90 %      | 78 %      | 85 %      | 76 %      | 73 %      |
| Facilité à comprendre les exigences de la demande  | 81 %      | 80 %      | 83 %      | 82 %      | 79 %      | 78 %      | 79 %      | 80 %      | 79 %      | 80 %      | 85 %      | 81 %      | 52 %      | 53 %      | 54 %      | 54 %      | 89 %      | 85 %      | 90 %      | 89 %      | 75 %      | 83 %      | 85 %      | 79 %      |
| Facilité à réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande pour le [PROGRAMME] | 78 %      | 79 %      | 82 %      | 80 %      | 75 %      | 75 %      | 81 %      | 77 %      | 77 %      | 82 %      | 81 %      | 78 %      | 46 %      | 43 %      | 44 %      | 44 %      | 87 %      | 86 %      | 88 %      | 89 %      | 75 %      | 79 %      | 77 %      | 74 %      |
| Facilité à obtenir de l'aide avec votre demande quand vous en aviez besoin                                   | S.O.      | S.O.      | 65 %      | 64 %      | S.O.      | S.O.      | 58 %      | 58 %      | S.O.      | S.O.      | 63 %      | 59 %      | S.O.      | S.O.      | 45 %      | 48 %      | S.O.      | S.O.      | 78 %      | 78 %      | S.O.      | S.O.      | 61 %      | 54 %      |

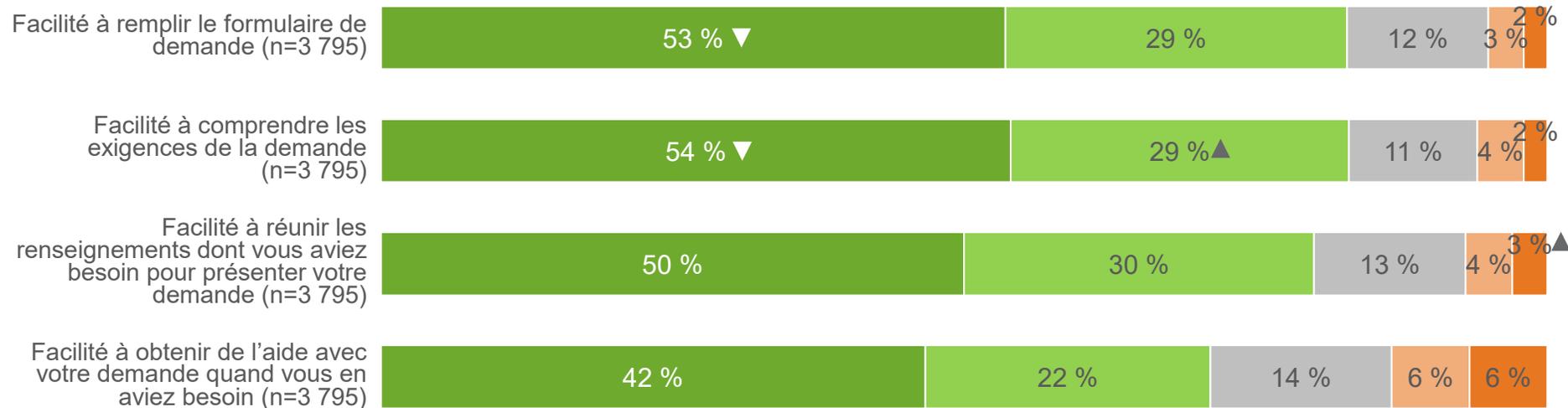
Q12. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout en fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».)  
 Q13. Sur une échelle de 1 à 5, 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 ABREV.]. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de...?  
 Base : tous les répondants (n = 3 795)

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

# Remplir une demande en ligne

## FACILITÉ DE PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

■ 5 – Très facile ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 – Très difficile



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



| % DE NOTES DE 4 OU 5 |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| 2017-2018            | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| 83 %                 | 81 %      | 84 %      | 82 %      |
| 81 %                 | 80 %      | 83 %      | 82 %      |
| 78 %                 | 79 %      | 82 %      | 80 %      |
| -                    | -         | 65 %      | 64 %      |
| 82 %                 | 84 %      | 83 %      | 81 %      |

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 : les clients ayant rempli une demande (n = variable) Remarque : 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

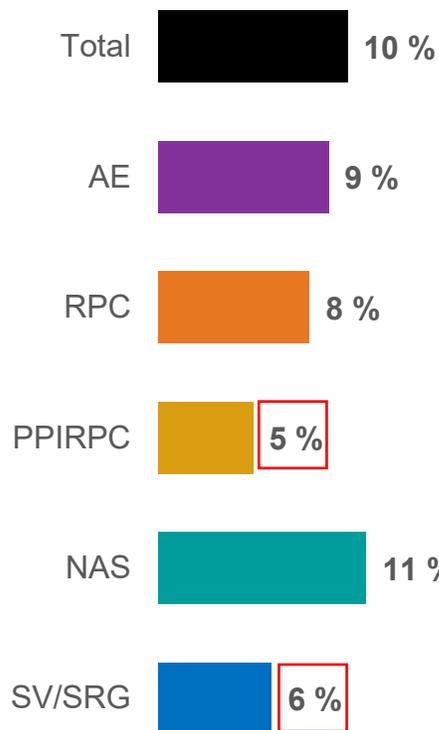
▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Utilisation de l'assistant virtuel sur le site Web Canada.ca

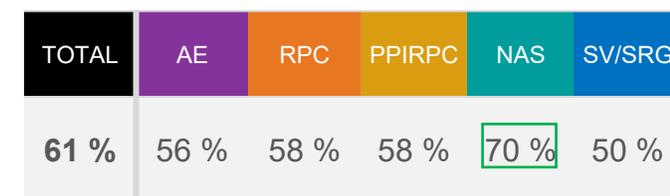
- Un client sur dix (10 %) a utilisé l'assistant virtuel sur le site Web Canada.ca. Les clients du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient moins susceptibles d'avoir utilisé l'assistant virtuel que l'ensemble des clients.
- Parmi ceux qui ont utilisé l'assistant virtuel, six sur dix ont estimé qu'il avait été utile. Les clients ayant demandé un NAS avaient davantage tendance à penser que l'assistant virtuel était utile.

## % DE RÉPONDANTS AYANT UTILISÉ L'ASSISTANT VIRTUEL

## UTILITÉ DE L'ASSISTANT VIRTUEL



## % DE NOTES DE 4 OU 5



Q14d. Avez-vous utilisé le clavardage en ligne sur le site Web Canada.ca (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 (n = 3 795)

Q14e. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec le fait que le clavardage en ligne sur le site Web Canada.ca a été utile?

Base : les clients qui ont utilisé le clavardage en ligne (n = 327)

70 % Statistiquement plus élevé que le total

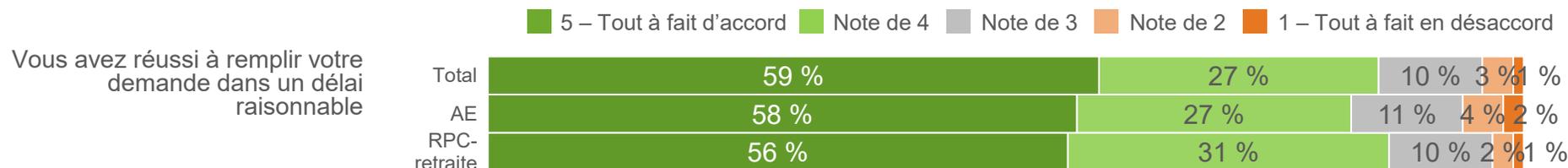
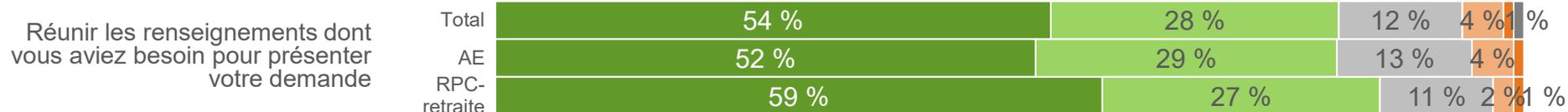
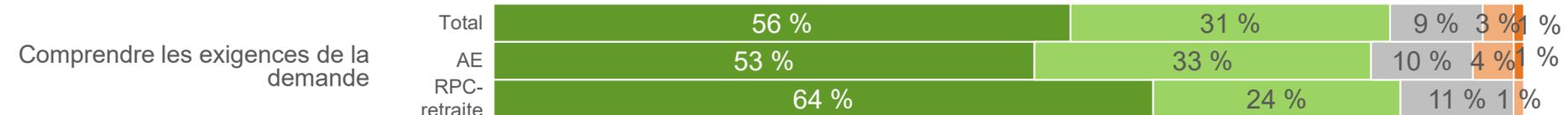
5 % Statistiquement moins élevé que le total

# Facilité du processus de demande : Clients du 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 réunir les renseignements requis et de remplir la demande dans un délai raisonnable. Un peu plus de la moitié des répondants ont estimé qu'il avait été facile d'obtenir de l'aide pour leur demande lorsqu'ils en avaient eu besoin.
- D'une année à l'autre, les clients de la pension de retraite du RPC (RPC-retraite) étaient plus susceptibles d'affirmer qu'ils avaient réussi à remplir la demande dans un délai raisonnable.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION – TENDANCES

■ 5 – Très facile ■ Note de 4 ■ Note de 3 ■ Note de 2 ■ 1 – Très difficile ■ Ne sait pas



|   | % DE NOTES DE 4 OU 5 |           |           |           |
|---|----------------------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2017-2018            | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Comprendre les exigences de la demande  | 88 %                 | 84 %      | 85 %      | 86 %      |
| Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande | 82 %                 | 84 %      | 85 %      | 82 %      |
| Obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin                | S.O.                 | S.O.      | 57 %      | 56 %      |
| Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable            | 86 %                 | 90 %      | 87 %      | 86 %      |

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 ».)

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 ABREV.]? Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de...?

Base : clients du libre-service – Globalement (n = 932), clients de l'AE (n = 394), clients recevant une pension de retraite du RPC (n = 214)

# Observations qualitatives concernant Mon dossier Service Canada (MDSC)

La plupart des participants qui se sont inscrits à MDSC ont été satisfaits de leur expérience, indiquant qu'il était facile de suivre les instructions étape par étape pendant le processus. Le fait de recevoir un code d'accès personnel par courrier a été considéré comme simple, bien que certains n'aient pas aimé l'attente. D'autres clients ne se souviennent pas de la procédure d'inscription, mais présument qu'elle a dû être simple, car ils ne se souviennent d'aucun problème.

Plusieurs participants avaient ouvert leur compte MDSC plusieurs années auparavant, lorsqu'ils ont soumis une demande pour une autre prestation. Parmi eux, quelques-uns ont rencontré des difficultés lorsqu'ils ont tenté de se connecter après un certain temps. Parmi les problèmes rencontrés, on peut citer l'oubli du mot de passe ou des réponses aux questions de sécurité; le fait de devoir garder la trace de nombreux mots de passe et questions de sécurité sur différents sites Web et pour divers services, ce qui peut s'avérer fastidieux à gérer; ou le fait d'essayer de se connecter après plusieurs années, mais d'être bloqué et juger qu'il est trop compliqué de se réinscrire.



***C'était assez simple. Je comprends qu'ils doivent utiliser le code d'accès, mais j'aimerais que ce soit un peu plus rapide et plus facile que devoir attendre que le code arrive par la poste.***  
– Client du PPIRPC

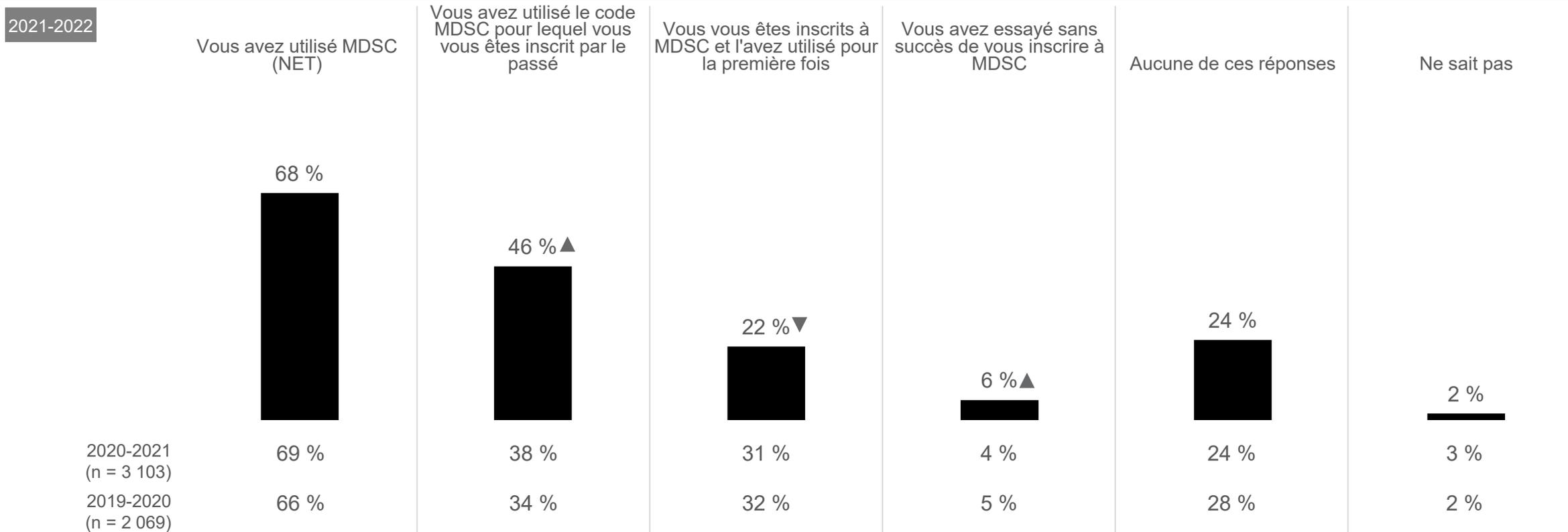


***Quand je me suis inscrit, j'ai reçu le document par la poste. C'était un peu décourageant. Juste l'idée de devoir attendre un code d'accès après avoir réussi l'étape. De plus, au départ, j'ai essayé une de leurs méthodes qui utilisait un compte bancaire, et ça n'a pas fonctionné.***  
– Client du programme de SRG

# Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC) : Vue d'ensemble

- Dans l'ensemble, près de sept clients sur dix (68 %) ont utilisé MDSC. Un peu moins de la moitié (46 %) ont utilisé le service MDSC auquel ils s'étaient inscrits précédemment, deux sur dix (22 %) se sont inscrits à MDSC et ont utilisé le service pour la première fois, et 6 % ont essayé sans succès de s'y inscrire.
- Par rapport à 2020-2021, davantage de clients ont déclaré utiliser le compte MDSC pour lequel ils se sont inscrits par le passé ou d'avoir essayé sans succès de s'y inscrire, alors que les chiffres révèlent que moins de clients se sont inscrits à MDSC et l'ont utilisé pour la première fois.

## UTILISATION DE MDSC



# Utilisation de Mon dossier Service Canada (MDSC) : par programme

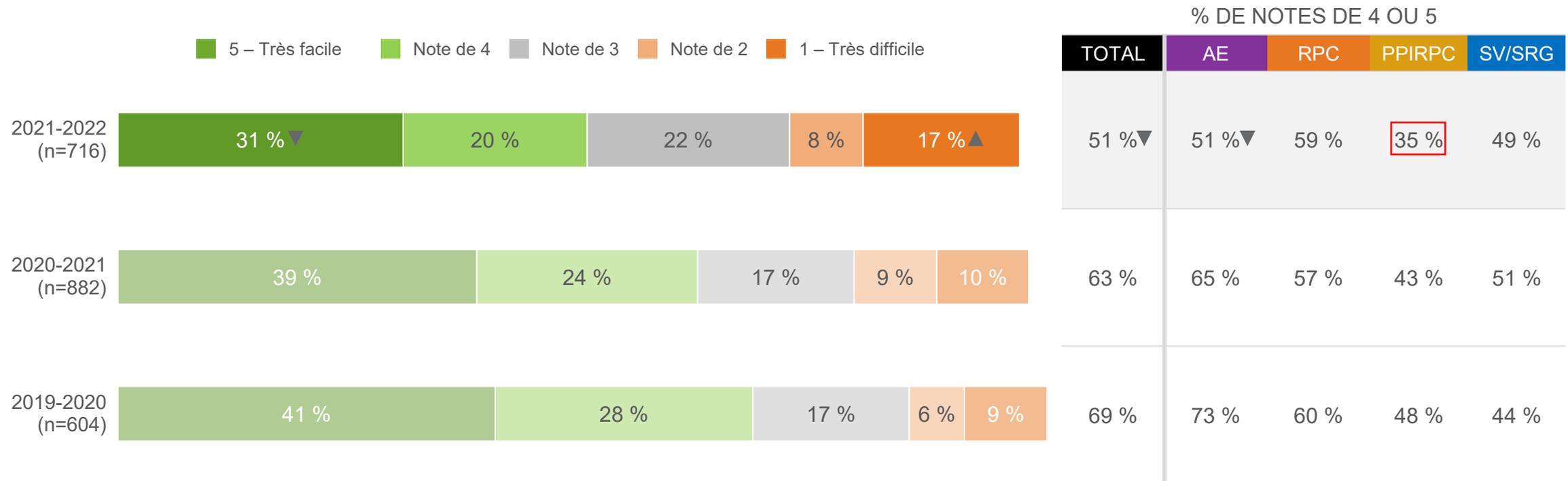
- Les trois quarts des clients de l'AE, sept clients du RPC sur dix et quatre clients du PPIRPC et de la SV/du SRG sur dix ont utilisé MDSC au cours de leur expérience. Par rapport à 2020-2021, moins de clients du RPC et du PPIRPC ont utilisé MDSC. Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le compte MDSC pour lequel ils se sont inscrits par le passé, tandis qu'une plus grande proportion de clients de l'AE et du PPIRPC ont essayé sans succès de s'y inscrire.
- Les clients de l'AE étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le compte MDSC pour lequel ils se sont inscrits par le passé, les clients du RPC étaient plus susceptibles d'avoir utilisé MDSC pour la première fois, tandis que les clients du PPIRPC avaient plus tendance à avoir essayé sans succès de s'y inscrire.

|  | TOTAL     |           |           | AE        |           |           | RPC       |           |           | PPIRPC    |           |           | SV/SRG    |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Vous avez utilisé MDSC (NET)   | 66 %      | 69 %      | 68 %      | 77 %      | 75 %      | 74 %▲     | 50 %      | 77 %      | 71 %▼     | 39 %      | 48 %      | 41 %▼     | 32 %      | 43 %      | 43 %      |
| Vous avez utilisé le code MDSC pour lequel vous vous êtes inscrit par le passé | 34 %      | 38 %      | 46 %▲     | 39 %      | 40 %      | 50 %▲     | 22 %      | 43 %      | 44 %      | 25 %      | 32 %      | 33 %▼     | 21 %      | 29 %      | 30 %▼     |
| Vous vous êtes inscrits à MDSC et l'avez utilisé pour la première fois         | 32 %      | 31 %      | 22 %▼     | 38 %      | 35 %      | 24 %▼     | 28 %      | 34 %      | 27 %▼     | 14 %      | 16 %      | 8 %▼      | 11 %      | 14 %      | 13 %▼     |
| Vous avez essayé sans succès de vous inscrire à MDSC                           | 5 %       | 4 %       | 6 %▲      | 3 %       | 4 %       | 6 %▲      | 8 %       | 5 %       | 3 %▼      | 5 %       | 4 %       | 9 %▲      | 7 %       | 5 %       | 7 %       |
| Aucune de ces réponses   | 28 %      | 24 %      | 24 %      | 18 %      | 19 %      | 19 %▼     | 38 %      | 14 %      | 22 %▲     | 53 %      | 44 %      | 46 %▼     | 59 %      | 47 %      | 46 %▼     |
| Ne sait pas  | 2 %       | 3 %       | 2 %       | 1 %       | 3 %       | 2 %       | 3 %       | 5 %       | 3 %       | 2 %       | 4 %       | 4 %▼      | 2 %       | 4 %       | 4 %▼      |

# Facilité d'inscription à Mon dossier Service Canada (MDSC) : par programme

- La moitié des clients ont trouvé facile de s'inscrire à MDSC, un taux inférieur à 2020-2021. Les clients du PPIRPC ont estimé qu'il était plus difficile de s'inscrire que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE étaient moins susceptibles de penser qu'il était facile de s'inscrire.

## FACILITÉ D'INSCRIPTION À MDSC – TENDANCES



# Raisons de la faible satisfaction à l'égard de l'inscription à MDSC

- Les raisons les plus courantes pour lesquelles les clients ont attribué une note de 1 ou 2 sur 5 à l'inscription à MDSC concernent des problèmes de code d'accès personnel, des problèmes de vérification de l'identité au moyen des données bancaires en ligne ou des problèmes liés à la création du profil.
- Les résultats étaient cohérents par programme.

## RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 OU 2

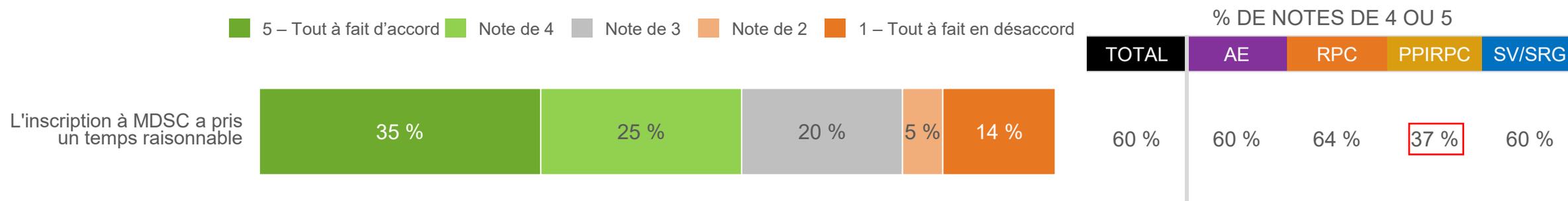
25 % des répondants qui se sont inscrits à MDSC ou qui ont essayé sans succès de s'y inscrire

|   | AE   | RPC* | PPIRPC | SV/SRG |
|---|------|------|--------|--------|
| Problèmes avec votre code d'accès personnel (CAP)  22 %   | 22 % | 34 % | 29 %   | 14 %   |
| Problèmes à vérifier votre identité au moyen des renseignements bancaires en ligne  19 %  | 21 % | 6 %  | 24 %   | 13 %   |
| Problèmes lors de la création de votre profil (comme la saisie de votre NAS, de vos renseignements personnels ou des questions de sécurité)  17 % | 17 % | 7 %  | 15 %   | 19 %   |
| Problèmes avec votre code de sécurité (pour l'authentification à facteurs multiples)  7 %   | 6 %  | 15 % | 6 %    | 11 %   |
| Mon dossier Service Canada (MDSC) n'était pas disponible  5 %   | 4 %  | 11 % | 4 %    | 9 %    |
| Autre raison  21 %  | 21 % | 15 % | 9 %    | 30 %   |
| Aucune de ces réponses  5 %   | 5 %  | 11 % | 6 %    | -      |

# Inscrits à MDSC dans un délai raisonnable

- Six clients sur dix qui se sont inscrits ou ont tenté de s'inscrire à MDSC ont déclaré avoir été en mesure de le faire dans un délai raisonnable.
- Les clients du PPIRPC étaient moins enclins à penser qu'ils pouvaient s'inscrire à MDSC dans un délai raisonnable.

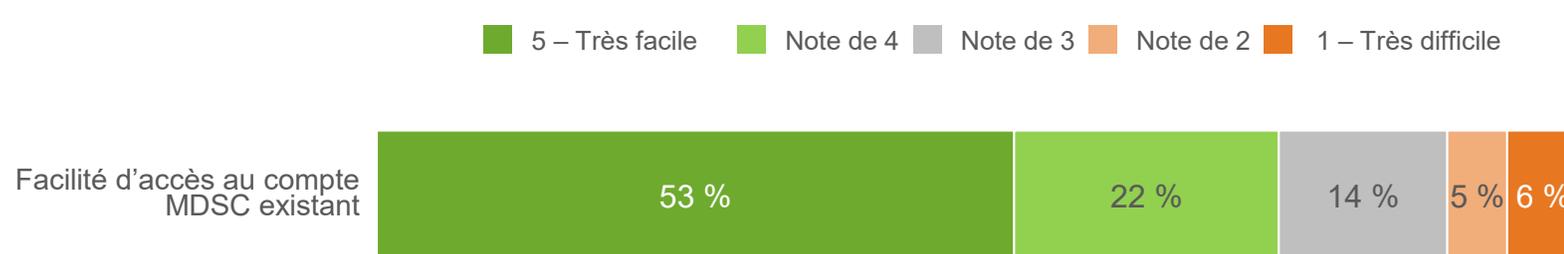
## DÉLAI RAISONNABLE POUR S'INSCRIRE



# Facilité d'accès au compte MDSC existant

- Les trois quarts des personnes disposant d'un compte MDSC ont estimé qu'il était facile de se connecter à leur compte, dont la majorité (53 %) a déclaré qu'il était *très facile* de se connecter.
- Les clients du RPC et du PPIRPC ont estimé qu'il était plus difficile de s'inscrire que l'ensemble des clients.

## FACILITÉ D'ACCÈS AU COMPTE

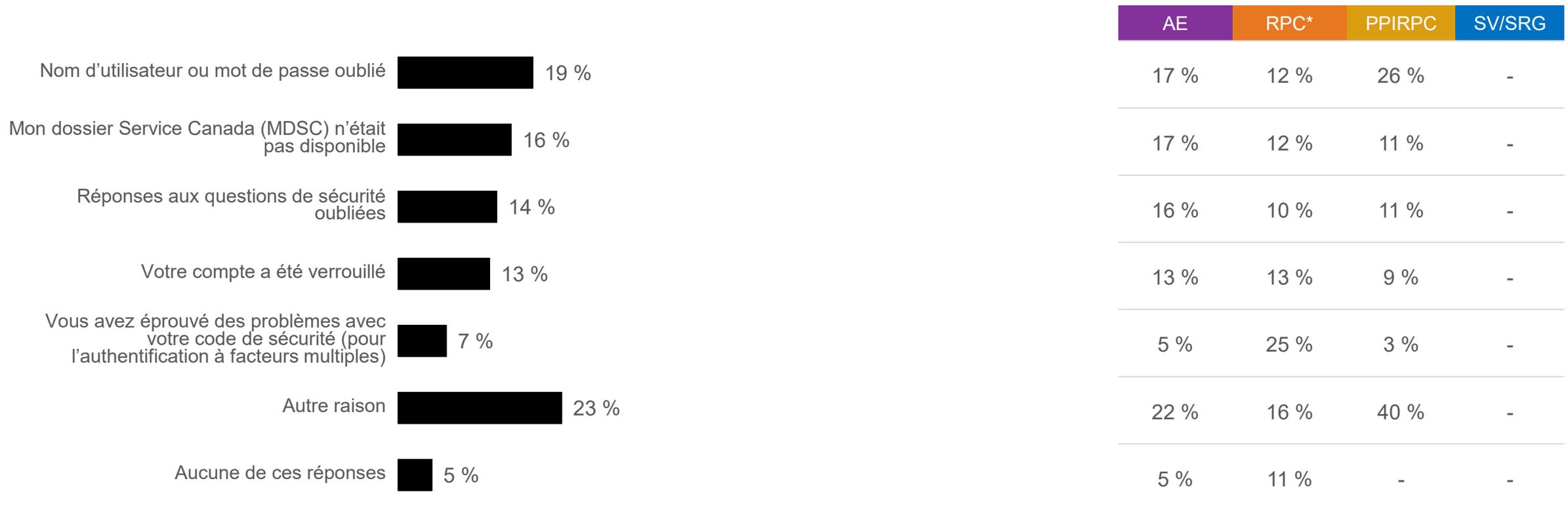


| TOTAL | % DE NOTES DE 4 OU 5 |      |        |        |
|-------|----------------------|------|--------|--------|
|       | AE                   | RPC  | PPIRPC | SV/SRG |
| 75 %  | 77 %                 | 68 % | 67 %   | 72 %   |

# Raison de la difficulté d'accès à MDSC : Vue d'ensemble

- Chez les personnes qui ont attribué une note de 1 ou 2 sur 5 à la facilité d'accès à MDSC, les raisons les plus fréquentes sont l'oubli du nom d'utilisateur ou du mot de passe, puis l'indisponibilité de MDSC, l'oubli des réponses aux questions de sécurité ou le verrouillage du compte. Un quart a cité d'autres raisons.
- Les résultats étaient cohérents par programme.

## RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 OU 2 11 % des répondants qui avaient déjà un compte MDSC

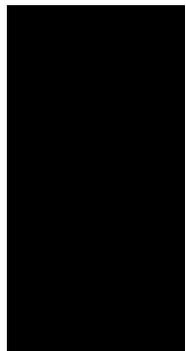


# Satisfaction à l'égard de Mon dossier Service Canada (MDSC)

- Sept clients sur dix qui ont utilisé MDSC se sont dits satisfaits de la qualité globale du service qu'ils ont reçu. Les résultats sont cohérents par programme.
- Lorsqu'on examine les résultats par groupe à risque, on constate que les clients racisés et les nouveaux arrivants sont plus susceptibles de se montrer très satisfaits, tandis que les clients qui ont des limitations, ceux qui sont peu versés en informatique, les CLOSM, ceux qui se heurtent à une barrière linguistique, ceux qui ne parlent pas anglais ou français, et ceux qui n'ont aucun appareil le sont moins.

## SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DE MDSC (% DE NOTES DE 4 OU 5)

TOTAL  
**70 %**



AE **69 %**

RPC **71 %**

PPIRPC **69 %**

SV/SRG **66 %**

### GROUPES DE CLIENTS À RISQUE

#### SATISFACTION ÉLEVÉE

(% DE NOTES DE 4 OU 5)

Clients racisés – 81 %

Nouveaux arrivants – 91 %



#### SATISFACTION PLUS FAIBLE

(% DE NOTES DE 4 OU 5)

Obstacles à l'accès aux services – 62 %

Peu versés en informatique – 58 %

CLOSM – 49 %

Barrière linguistique – 49 %

Clients non anglophones ou francophones – 47 %

Aucun appareil – 41 %



Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...? Veuillez répondre selon une échelle de cinq où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « Très satisfait(e) ». Base : (n = 904)

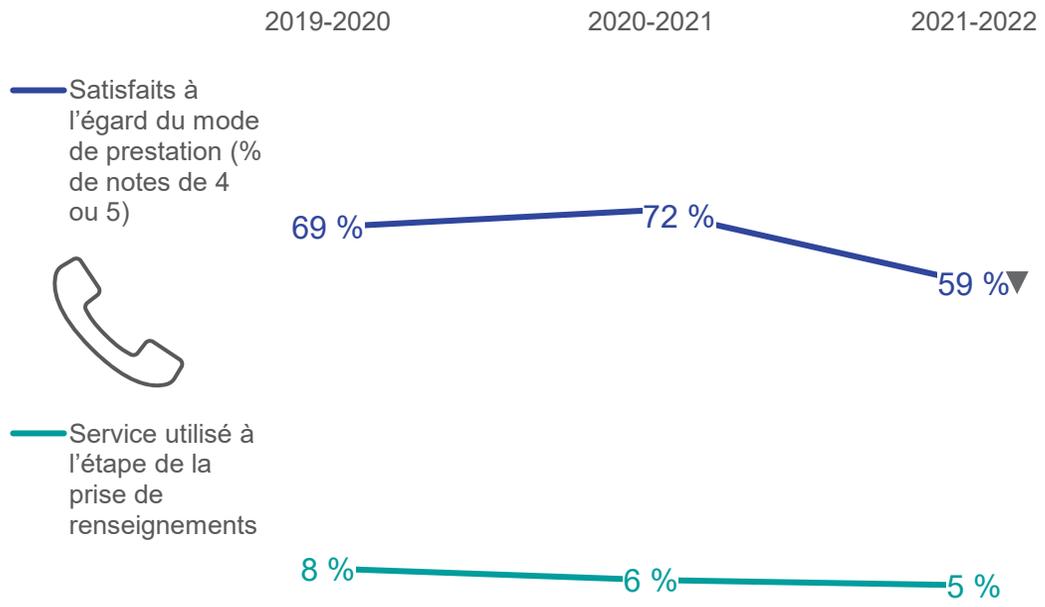
  Statistiquement plus élevé que le total

  Statistiquement moins élevé que le total

# 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 s'informer sur le programme pour lequel il présentait une demande. Ce résultat est cohérent à celui de l'an dernier. L'utilisation à l'étape de la prise de renseignements était supérieure chez les clients qui possédaient un diplôme d'études secondaires ou moins, ceux qui sont peu versés en informatique, les clients possédant seulement un appareil mobile et ceux qui ont des limitations.
- Six personnes sur dix se sont dites satisfaites de la qualité du service offert par 1 800 O-Canada, ce qui est inférieur à l'an dernier. Le degré de satisfaction était plus élevé chez les clients des régions éloignées et plus faible chez les clients ayant des limitations, comparativement à l'ensemble des clients ayant utilisé le service 1 800 O-Canada.

## UTILISATION DU SERVICE 1 800 O-CANADA ET SATISFACTION



## GROUPES DE CLIENTS À RISQUE

|                                     | SATISFAITS<br>(% DE NOTES DE 4 OU 5) |           |           | % UTILISÉ À L'ÉTAPE DE LA<br>PRISE DE RENSEIGNEMENTS |           |           |
|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------|--|-----------|-----------|
|                                     | 2019-2020                            | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020  | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Jeunes (de 18 à 30 ans)             | 79 %                                 | 79 %      | 47 %*▼    | 5 %  | 4 %       | 5 %       |
| Aînés (60 ans et plus)              | 67 %                                 | 65 %      | 68 %      | 9 %  | 7 %       | 6 %       |
| CLOSM                               | 78 %                                 | **        | **        | 3 %  | 6 %       | 5 %       |
| Non anglophones ou francophones     | 82 %                                 | **        | **        | 3 %  | 2 %*      | 5 %*      |
| Études secondaires ou moins         | 73 %                                 | 80 %      | 60 %▼     | 7 %  | 7 %       | 8 %       |
| Autochtones                         | 52 %                                 | 83 %*     | 56 %▼     | 8 %  | 6 %       | 7 %       |
| Clients handicapés                  | 70 %                                 | 48 %      | 51 %      | 11 %   | 7 %       | 10 %▲     |
| Région éloignée                     | 74 %                                 | 80 %*     | 79 %*     | 6 %  | 7 %       | 7 %       |
| Milieu urbain                       | 71 %                                 | 71 %      | 57 %▼     | 7 %  | 6 %       | 5 %       |
| Milieu rural                        | 65 %                                 | 74 %      | 57 %▼     | 9 %  | 5 %       | 5 %       |
| Peu versés en informatique          | 69 %                                 | 75 %      | 61 %▼     | 11 %   | 9 %       | 8 %       |
| Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) | 83 %                                 | **        | **        | 3 %  | 3 %       | 2 %       |
| Barrière linguistique               | 8 %                                  | 31 %      | **        | 19 %   | 12 %      | 5 %▼      |
| Téléphone portable seulement        | 54 %                                 | 66 %*     | 67 %      | 5 %  | 13 %      | 8 %▼      |
| Sans appareil                       | 77 %                                 | 85 %      | 71 %*     | 19 %   | 11 %      | 10 %      |
| Clients ayant des limitations       | 55 %                                 | 72 %      | 47 %▼     | 8 %  | 7 %       | 7 %       |
| Personnes racisées                  | S.O.                                 | 82 %      | 63 %*▼    | S.O.   | 6 %       | 5 %       |

\* échantillon de petite taille. Interpréter ces données avec circonspection. \*\* échantillon insuffisant. Les données ne peuvent être utilisées.  
 Q1a. De quelle façon avez-vous découvert le [INSÉRER PROGRAMME] ou [INSÉRER ABRÉV.] avant de remplir une demande? Avez-vous...?  
 Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...?  
 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

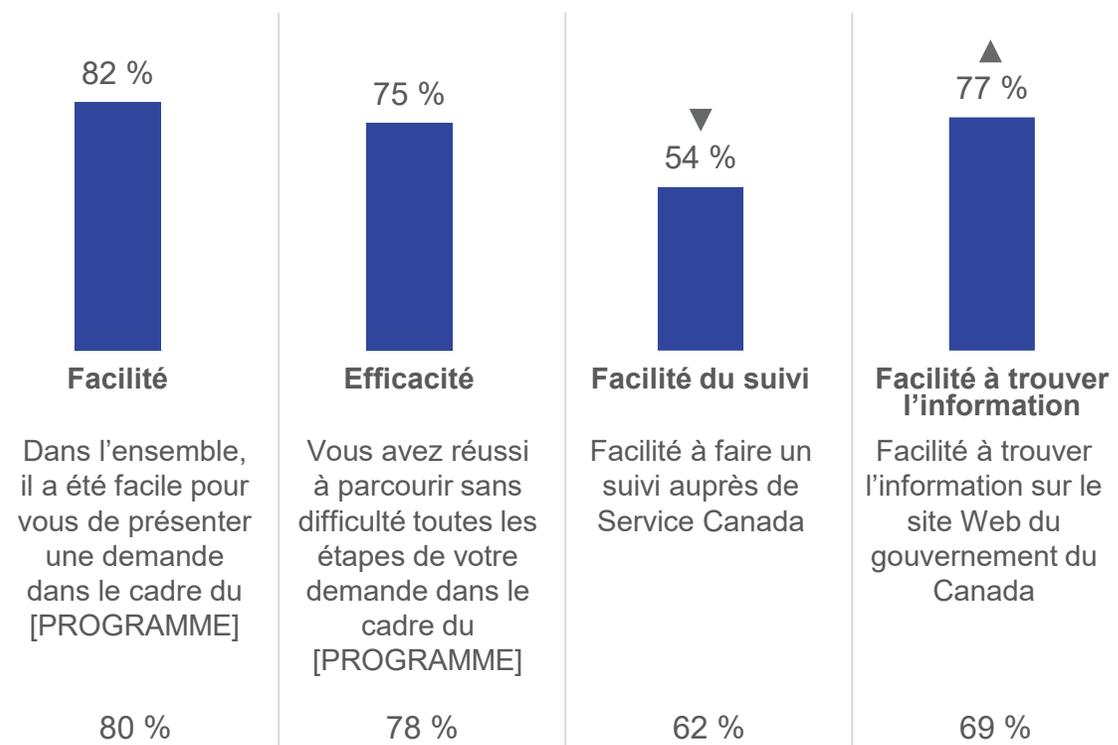
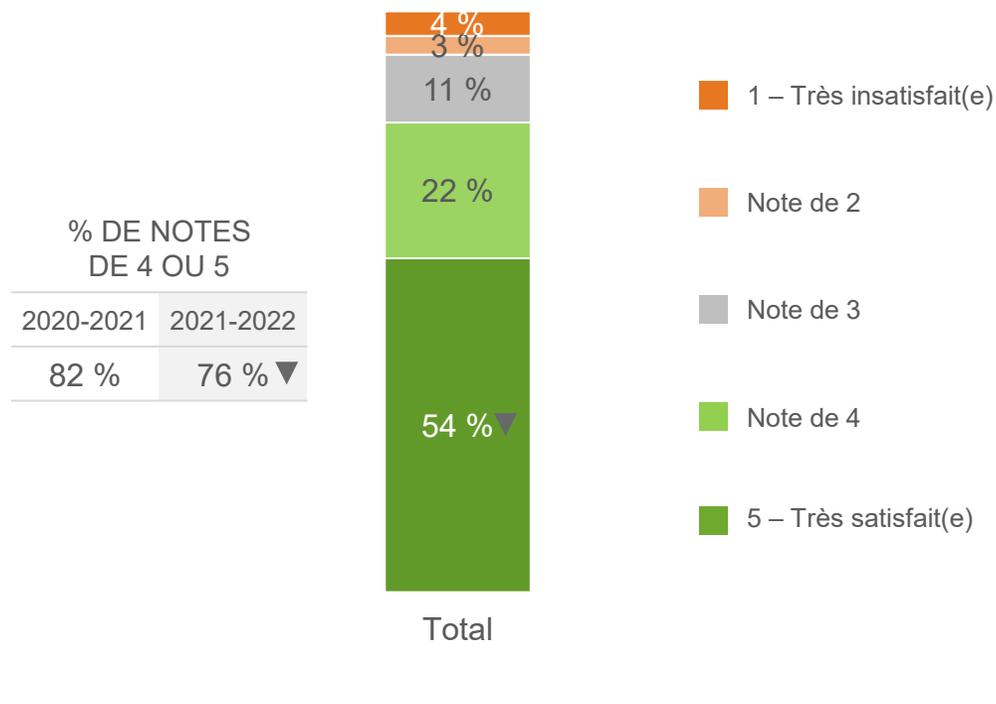


# eServiceCanada

- Les trois quarts des clients qui ont utilisé eServiceCanada se sont dits satisfaits de la qualité globale du service qu'ils ont reçu, mais les notes ont baissé par rapport à l'année dernière.
- Parmi ceux qui ont utilisé eServiceCanada, plus de huit sur dix ont trouvé le processus facile, tandis que les trois quarts ont trouvé qu'il était efficace et facile de trouver des renseignements sur le programme pour lequel ils présentaient une demande sur le site Web du gouvernement du Canada. Un peu plus de la moitié ont estimé qu'il était facile de faire un suivi. Par rapport à 2020-2021, les notes relatives à la facilité du suivi ont diminué, tandis qu'une plus grande proportion d'utilisateurs d'eServiceCanada a estimé facile de trouver des renseignements sur le programme.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ GLOBALE DU SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

## MESURES DE LA FACILITÉ ET DE L'EFFICACITÉ



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 »).

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.  
Q6. Lorsque vous cherchiez des renseignements par rapport au [INSÉRER ABRÉV.] 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...?

# Observations qualitatives concernant eServiceCanada

Ceux qui ont utilisé l'outil de prise de rendez-vous en ligne eServiceCanada ont trouvé le service utile. Ils ont été rappelés dans les deux jours et ont pu recevoir une aide immédiate ou prendre rendez-vous pour rencontrer un représentant en personne si leurs besoins n'étaient pas résolus par téléphone.

Bien des participants ne connaissaient pas eServiceCanada et, après avoir pris connaissance de l'outil de réservation, la probabilité qu'ils l'utilisent était mitigée. Certains ont estimé que eServiceCanada serait préférable à l'attente au téléphone pour joindre un représentant à un centre d'appels, tandis que d'autres craignaient de manquer l'appel parce qu'il n'était pas programmé, ou ne voyaient pas l'avantage d'utiliser un outil de réservation alors qu'ils pouvaient joindre un représentant plus rapidement en passant par le centre d'appels ou le bureau.



***Je voudrais ajouter quelque chose. La plupart du temps, ils appelaient pendant la journée, entre 9 h et 10 h du matin. Parfois, il se peut qu'on soit au travail et que ce ne soit pas possible de prendre l'appel ou de rappeler. Il faut garder son téléphone sur soit si on a demandé un rappel. Je n'ai pas non plus reçu de délai. C'est donc vraiment difficile si le bureau ne permet pas d'utiliser son téléphone. Ça pose problème. – Client ayant demandé un NAS***

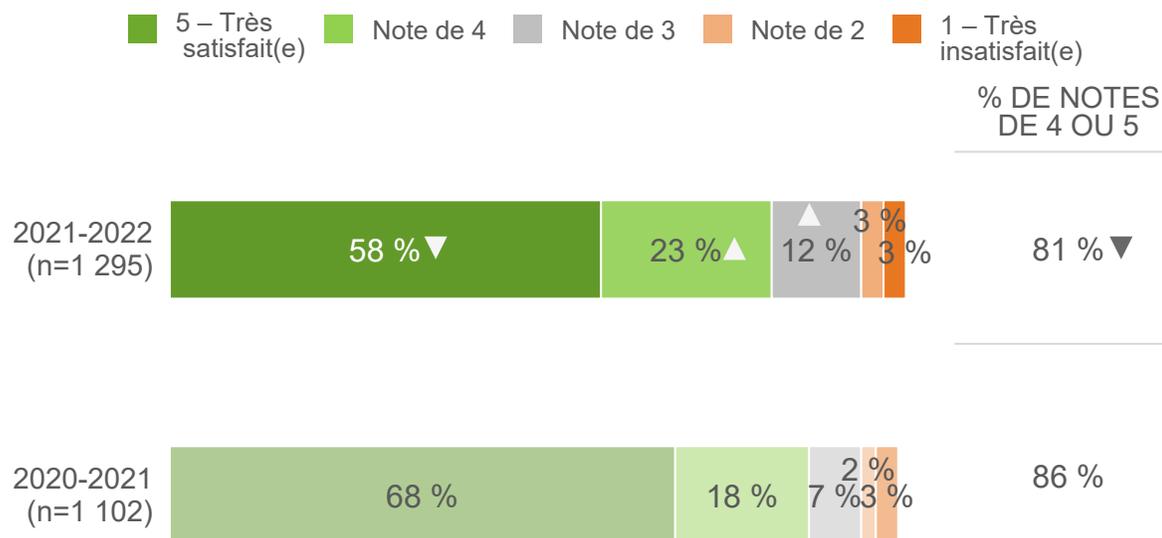


***J'étais très fragile. Quand la représentante a téléphoné, j'ai craqué et je me suis mis à pleurer. Elle a été tellement patiente; c'était incroyable. Tout a été réglé très rapidement [...] À cette période, c'était extrêmement important, et cette femme valait son pesant d'or. – Client du RPC***

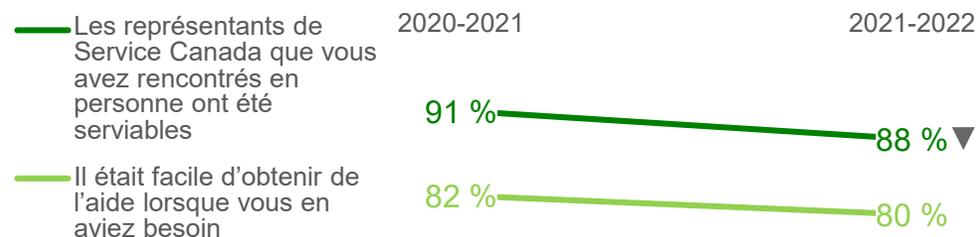
# En personne – Satisfaction globale / Serviabilité / Rendez-vous pris

- À huit sur dix, la grande majorité des clients qui ont utilisé le mode de prestation en personne se sont dits satisfaits de la qualité du service qu'ils ont reçu, mais les notes ont baissé par rapport à l'année dernière. Près de neuf personnes sur dix ont estimé que les représentants de Service Canada étaient serviables, soit moins que l'année dernière, et huit personnes sur dix ont trouvé qu'il était facile d'obtenir de l'aide lorsqu'elles en avaient besoin.
- Environ trois clients sur dix qui ont utilisé les services en personne à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande ont pris un rendez-vous avant de se présenter. Les clients qui ont pris un rendez-vous à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande ont des degrés de satisfaction constants à l'égard de leur expérience comparativement à ceux qui n'ont pas pris de rendez-vous, mais les résultats ont chuté par rapport à 2020-2021 pour ceux qui ont pris un rendez-vous à l'étape de la présentation d'une demande.

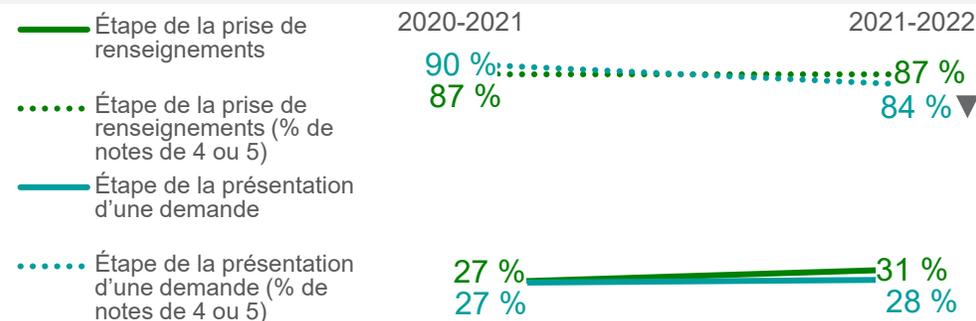
## SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ GLOBALE DU SERVICE



## SERVIABILITÉ (% DE NOTES DE 4 OU 5)



## A PRIS RENDEZ-VOUS AVANT DE SE PRÉSENTER (% OUI)



Remarque : Les résultats de la satisfaction du service en personne ne comprennent pas le service sans contact de personne à personne – eServiceCanada.

Q27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du...? Base : n = 1 295

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 »). Base : Base : tous les répondants (n = variable)

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? Base : n = 1 295

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? Base : Clients s'étant rendus dans un bureau du gouvernement avant de faire leur demande (n = 757)

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

# 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 clients ayant des limitations d'accès aux services étaient plus nombreux parmi les utilisateurs du mode en personne, et ce, à toutes les étapes du parcours client. La proportion de personnes racisées, de nouveaux arrivants, de jeunes et de clients ayant un téléphone portable seulement était plus élevée parmi les utilisateurs du mode en personne à l'étape de la prise de renseignements ou de la présentation d'une demande.
- Les clients peu versés en informatique et les clients autochtones étaient plus nombreux parmi ceux qui utilisaient le mode en personne à l'étape de la prise de renseignements et à l'étape du suivi, tandis que la proportion de nombreux autres groupes de clients à risque était plus grande chez ceux qui ont effectué un suivi en personne.

| NBRE D'ENTREVUES | PROPORTION DE CLIENTS                     | PRISE DE RENSEIGNEMENTS |                     | PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE |                     | SUIVI             |                     |
|------------------|---|-------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
|                  |   | 2020-2021 (n = 646)     | 2021-2022 (n = 757) | 2020-2021 (n = 765)        | 2021-2022 (n = 953) | 2020-2021 (n=168) | 2021-2022 (n = 241) |
| 710              | Jeunes (de 18 à 30 ans)  31 %             | 41 %                    | 40 %                | 47 %                       | 43 %                | 38 %              | 19 % ▼              |
| 1 981            | Aînés (60 ans et plus)  27 %              | 20 %                    | 19 %                | 18 %                       | 15 %                | 21 %              | 26 %                |
| 156              | CLOSM  4 %                                | 6 %                     | 4 %                 | 7 %                        | 4 % ▼               | 7 %               | 2 % ▼               |
| 94               | Non anglophones ou francophones  2 %      | 4 %                     | 2 % ▼               | 4 %                        | 4 %                 | 6 %               | 2 % ▼               |
| 1 476            | Études secondaires ou moins  31 %         | 31 %                    | 31 %                | 26 %                       | 26 %                | 37 %              | 40 %                |
| 460              | Autochtones  6 %                          | 10 %                    | 9 %                 | 10 %                       | 7 % ▼               | 15 %              | 9 %                 |
| 935              | Clients handicapés  8 %                   | 7 %                     | 9 %                 | 6 %                        | 7 %                 | 14 %              | 12 %                |
| 400              | Région éloignée  2 %                      | 3 %                     | 3 %                 | 2 %                        | 2 %                 | 4 %               | 5 %                 |
| 1 951            | Milieu urbain  58 %                       | 65 %                    | 59 % ▼              | 69 %                       | 65 %                | 50 %              | 47 %                |
| 1 816            | Milieu rural  38 %                        | 32 %                    | 35 %                | 28 %                       | 31 %                | 47 %              | 48 %                |
| 851              | Peu versés en informatique  15 %          | 18 %                    | 21 %                | 17 %                       | 17 %                | 22 %              | 21 %                |
| 531              | Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  18 % | 26 %                    | 33 % ▲              | 33 %                       | 43 % ▲              | 21 %              | 9 % ▼               |
| 277              | Barrière linguistique  6 %                | 4 %                     | 7 %                 | 3 %                        | 6 %                 | 5 %               | 14 % ▲              |
| 442              | Téléphone portable seulement  10 %        | 12 %                    | 17 % ▲              | 13 %                       | 17 % ▲              | 14 %              | 12 %                |
| 217              | Sans appareil  3 %                        | 3 %                     | 4 %                 | 3 %                        | 4 %                 | 3 %               | 7 %                 |
| 2 065            | Clients ayant des limitations  45 %       | 60 %                    | 54 % ▼              | 55 %                       | 52 %                | 70 %              | 61 % ▼              |
| 1 121            | Personnes racisées  37 %                  | 52 %                    | 58 % ▲              | 60 %                       | 65 % ▲              | 49 %              | 30 % ▼              |

# Satisfaction à l'égard du mode en personne par région (% de notes de 4 ou 5)

- Dans l'ensemble, 81 % des clients qui ont utilisé les services en personne étaient satisfaits du service fourni, un taux inférieur à l'année précédente.
- Les taux de satisfaction étaient uniformes par région. Toutefois, la satisfaction a diminué chez les clients de l'Ouest et des Territoires par rapport à l'année dernière.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DU MODE EN PERSONNE

|           |        |
|-----------|--------|
| 2021-2022 | 81 % ▼ |
| 2020-2021 | 86 %   |
| 2019-2020 | 86 %   |

## OUEST/TERRITOIRES

|           |        |
|-----------|--------|
| 2021-2022 | 79 % ▼ |
| 2020-2021 | 89 %   |
| 2019-2020 | 85 %   |

## ONTARIO

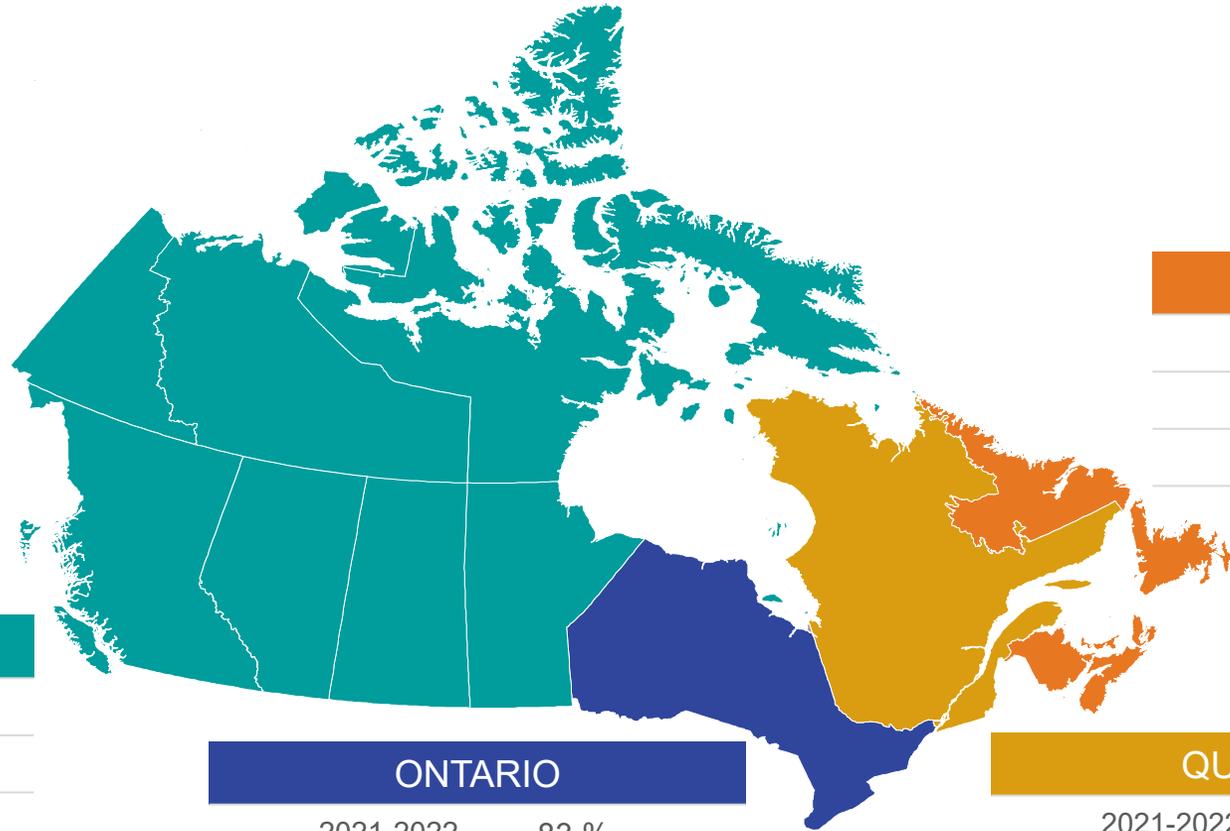
|           |      |
|-----------|------|
| 2021-2022 | 83 % |
| 2020-2021 | 86 % |
| 2019-2020 | 83 % |

## ATLANTIQUE

|           |       |
|-----------|-------|
| 2021-2022 | 80 %  |
| 2020-2021 | 88 %* |
| 2019-2020 | 88 %  |

## QUÉBEC

|           |      |
|-----------|------|
| 2021-2022 | 83 % |
| 2020-2021 | 83 % |
| 2019-2020 | 91 % |



\* échantillon de petite taille. Interpréter ces données avec circonspection.

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

Base 2021-2022 : Tous les répondants (n = 1 295), Ontario (n = 479), Québec (n = 238), Ouest et Territoires (n = 467), Atlantique (n = 111)

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

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Expérience des modes en personne et par téléphone

- Près de neuf clients sur dix ayant utilisé les services en personne ont estimé que les représentants de Service Canada étaient serviables, tandis qu'environ les trois quarts ont convenu qu'ils avaient parcouru une distance raisonnable pour accéder au service. Plus de huit clients sur dix ayant utilisé les services téléphoniques ont convenu que les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada étaient serviables. Les notes octroyées aux mesures ont baissé par rapport à l'an dernier.
- Notamment, les clients satisfaits de leur expérience globale à l'égard de leur demande ont attribué des notes élevées à la serviabilité des représentants de Service Canada en personne et des représentants du centre d'appels spécialisé, comparativement aux clients ayant utilisé ces services, tandis que ceux qui se disaient insatisfaits ont octroyé des notes nettement inférieures.

## EXPÉRIENCE DES MODES EN PERSONNE ET PAR TÉLÉPHONE

EN PERSONNE

TÉLÉPHONE

■ 5 – Tout à fait d'accord
 ■ Note de 4
 ■ Note de 3
 ■ Note de 2
 ■ 1 – Tout à fait en désaccord
 ■ Ne s'applique pas
 ■ Ne sait pas



### % DE NOTES DE 4 OU 5

| 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | Par satisfaction globale |                 |
|-----------|-----------|-----------|--------------------------|-----------------|
|           |           |           | Notes de 4 ou 5          | Notes de 1 ou 2 |
| 92 %      | 91 %      | 88 % ▼    | 94 %                     | 47 %            |
| 75 %      | 79 %      | 73 % ▼    | 78 %                     | 48 %            |
| 73 %      | 85 %      | 82 % ▼    | 94 %                     | 32 %            |

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

▲▼ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente



Q36b. Relativement au service général que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant l'/la/le [INSÉRER ABREVI.] 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 »).  
 Base : Tous les répondants (n = variable)

# Observations qualitatives concernant les représentants de Service Canada

Lorsqu'on a demandé aux clients s'ils avaient l'impression que les représentants de Service Canada les respectaient et manifestaient de la considération pour leur temps, la plupart ont répondu par l'affirmative, surtout pour ce qui est du service téléphonique. Les clients ont trouvé que les représentants de Service Canada étaient sympathiques, les mettaient à l'aise, avaient pris le temps de répondre à leurs questions sans les presser, avaient été très serviables, et leur avaient donné beaucoup d'informations.



***Tout à fait. Le premier homme à qui j'ai parlé m'a donné l'impression d'avoir tout donné pour me procurer de l'argent, car j'étais sans emploi et je ne recevais aucun revenu. En réalité, je n'ai eu aucun revenu pendant plus d'un an [...] Il était très bon, cet homme. Très serviable. Au bureau, ils sont tous super. Très professionnels. Je n'ai eu aucun problème à parler à quelqu'un après avoir fait la queue pendant un moment.***  
– Client autochtone du PPIRPC



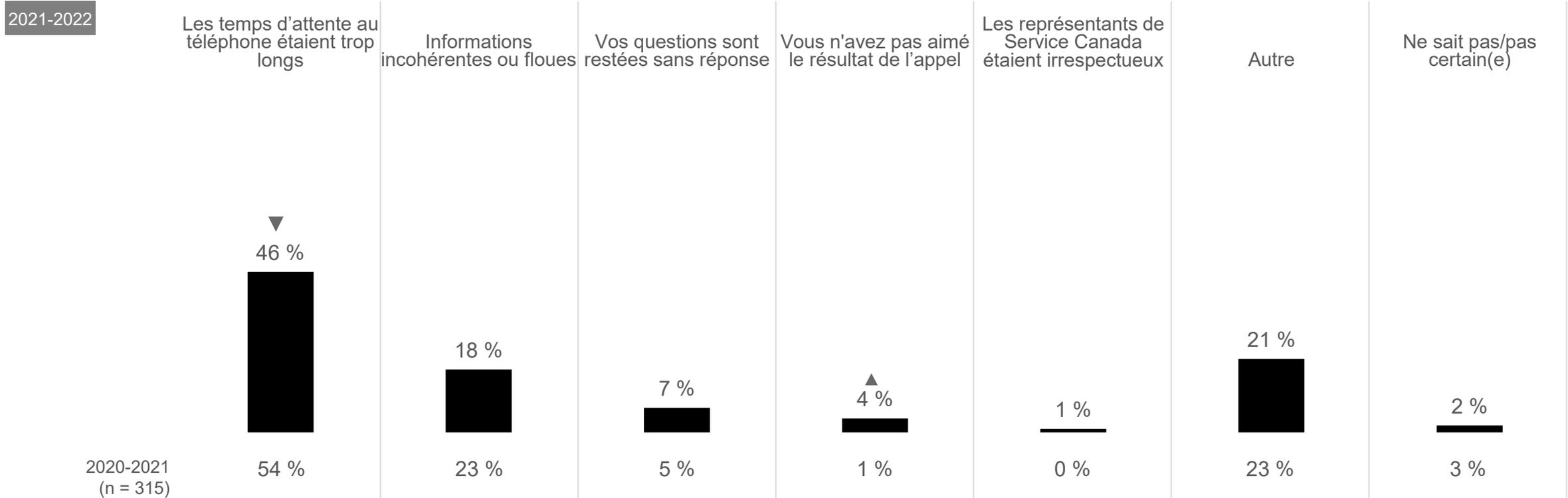
***Tout à fait. La personne à qui j'ai parlé m'a beaucoup aidé. J'ai dû attendre un peu pour parler à quelqu'un, mais j'ai été plutôt satisfait des services que cet homme m'a fournis.***  
– Client du programme de SV

# Raisons de la faible satisfaction à l'égard du service offert par les centres d'appels spécialisés : Vue d'ensemble

- Parmi les répondants qui ont fait part de leur faible satisfaction (notes de 1 à 3 sur 5) à l'égard du service fourni par les centres d'appels spécialisés, le long temps d'attente est la raison la plus courante, et près de la moitié ont estimé que l'attente était trop longue. Parmi les autres raisons, citons des informations incohérentes ou floues, ou l'absence de réponse aux questions.
- Par rapport à 2020-2021, les clients sont moins nombreux à estimer que les temps d'attente au téléphone sont trop longs, tandis que davantage de clients se disent insatisfaits du résultat de l'appel.

## RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 À 3

34 % des répondants qui avaient eu recours à un centre d'appel spécialisé



Q27a. Vous avez attribué une note de [INSÉRER LA NOTE POUR L'APPEL AU CENTRE D'APPELS RELATIF À [INSÉRER ABRÉV.] DE LA Q27] sur 5 pour le service fourni par le centre d'appels [INSÉRER ABRÉV.]. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à votre moindre satisfaction quant à la qualité générale du service que vous avez reçu du centre d'appels [ABRÉV. DU PROGRAMME]?  
 Base : Ceux qui ont attribué une note de 1 à 3 sur 10 à la question 27 (n = 344)

# Observations qualitatives concernant le temps d'attente

Le temps d'attente a suscité des inquiétudes et bien des clients ont eu du mal à entrer joindre un représentant de Service Canada en cas de besoin, parfois même après plusieurs tentatives.

Comme causes d'insatisfaction, bon nombre de répondants ont décrit la longue attente pour joindre un représentant au téléphone ou les longues files pour accéder au service en personne, et pourtant ils continuent à utiliser ces modes de prestation de service.

Certains ont estimé avoir été traités avec respect, mais leur temps n'a pas été considéré, car ils ont dû faire la queue ou attendre longtemps avant de pouvoir parler à un représentant.



*Oh oui, ils l'étaient. Pas mon temps, parce que j'ai été en attente pendant probablement deux heures, voire deux heures et demie, alors j'étais assis là sur haut-parleur à essayer de poursuivre mes activités. Je suppose qu'il y a là un nombre limité de personnes. Comme j'ai dit, je n'ai jamais eu à faire ça dans ma vie. Je ne savais donc pas à quoi m'attendre. Je suppose que j'ai accepté le fait qu'il s'agissait d'une norme.*

*– Client autochtone, AE*



*Le temps d'attente était vraiment long. J'ai cherché à joindre Service Canada pendant le dîner, puis après le travail, parce que les heures d'appel sont pendant les heures de travail habituelles. Je n'arrivais pas à trouver le temps pour appeler, et quand j'ai pu le faire j'ai eu du mal à joindre quelqu'un, car l'attente était très longue. J'ai demandé un appel en septembre, et je n'ai vu des progrès qu'en février. Je n'ai pas été payé avant mars. – Client de l'AE*

# Raisons de la faible satisfaction à l'égard du service offert par les centres d'appels spécialisés : par programme et par région

- Les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de citer l'insuffisance des réponses à leurs questions par rapport à l'ensemble des clients et étaient considérablement plus susceptibles de fournir cette raison pour justifier leur note inférieure par rapport à 2020-2021. Les clients de l'AE étaient moins enclins à mentionner un long temps d'attente au téléphone par rapport à l'année dernière.
- Par région, les clients du Québec étaient plus susceptibles d'affirmer que leurs questions étaient demeurées sans réponse. Par rapport à 2020-2021, les clients de l'Ouest et des territoires étaient plus susceptibles de ne pas avoir aimé le résultat de l'appel, tandis que les clients de l'Ontario étaient plus enclins à mentionner la réception d'informations incohérentes ou floues.

| RAISONS DE L'ATTRIBUTION D'UNE NOTE DE 1 À 3              | PAR PROGRAMME        |                      |                      |                      |                      |                     |                     |                      |                      |                     | PAR RÉGION           |                      |                      |                      |                     |                      |                     |                     |                      |                     |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|   | TOTAL                |                      | AE                   |                      | RPC                  |                     | PPIRPC              |                      | NAS                  |                     | SV/SRG               |                      | OUEST / TERRITOIRES  |                      | ONTARIO             |                      | QUÉBEC              |                     | ATLANTIQUE           |                     |
|   | 2020-2021<br>(n=315) | 2021-2022<br>(n=344) | 2020-2021<br>(n=122) | 2021-2022<br>(n=147) | 2020-2021<br>(n=38*) | 2021-2022<br>(n=44) | 2020-2021<br>(n=90) | 2021-2022<br>(n=106) | 2020-2021<br>(n=29*) | 2021-2022<br>(n=**) | 2020-2021<br>(n=36*) | 2021-2022<br>(n=38*) | 2020-2021<br>(n=132) | 2021-2022<br>(n=138) | 2020-2021<br>(n=79) | 2021-2022<br>(n=118) | 2020-2021<br>(n=78) | 2021-2022<br>(n=65) | 2020-2021<br>(n=29*) | 2021-2022<br>(n=**) |
| Les temps d'attente au téléphone étaient trop longs       | 54 %                 | 46 % ▼               | 59 %                 | 45 % ▼               | 52 %                 | 53 %                | 27 %                | 27 %                 | 42 %                 | -                   | 50 %                 | 49 %                 | 45 %                 | 41 %                 | 57 %                | 47 %                 | 57 %                | 53 %                | 75 %                 | -                   |
| Informations incohérentes ou floues                       | 12 %                 | 18 %                 | 12 %                 | 20 %                 | 12 %                 | 16 %                | 16 %                | 22 %                 | 0 %                  | -                   | 11 %                 | 10 %                 | 20 %                 | 25 %                 | 10 %                | 21 % ▲               | 8 %                 | 8 %                 | 12 %                 | -                   |
| Vos questions sont restées sans réponse                   | 5 %                  | 7 %                  | 4 %                  | 7 %                  | 4 %                  | 4 %                 | 13 %                | 10 %                 | 0 %                  | -                   | 2 %                  | 23 % ▲               | 6 %                  | 7 %                  | 2 %                 | 3 %                  | 8 %                 | 16 %                | 3 %                  | -                   |
| Vous n'avez pas aimé le résultat de l'appel               | 1 %                  | 4 % ▲                | 2 %                  | 4 %                  | 4 %                  | 2 %                 | 8 %                 | 7 %                  | 12 %                 | -                   | -                    | 1 %                  | 2 %                  | 7 % ▲                | -                   | 0 %                  | -                   | 4 %                 | -                    | -                   |
| Les représentants de Service Canada étaient irrespectueux | 0 %                  | 1 %                  | -                    | 1 %                  | -                    | -                   | 4 %                 | 1 %                  | -                    | -                   | 2 %                  | 2 %                  | -                    | 0 %                  | -                   | 0 %                  | -                   | 3 %                 | 1 %                  | -                   |
| Autre   | 23 %                 | 21 %                 | 23 %                 | 22 %                 | 28 %                 | 24 %                | 28 %                | 26 %                 | 17 %                 | -                   | 34 %                 | 16 % ▼               | 23 %                 | 18 %                 | 27 %                | 27 %                 | 23 %                | 13 %                | 6 %                  | -                   |
| Ne sait pas/pas certain                                   | 3 %                  | 2 %                  | 1 %                  | 1 %                  | -                    | -                   | 4 %                 | 7 %                  | -                    | -                   | 2 %                  | -                    | 4 %                  | 2 %                  | 4 %                 | 2 %                  | 3 %                 | 2 %                 | 3 %                  | -                   |

\* échantillon de petite taille. Interpréter ces données avec circonspection. \*\* échantillon insuffisant. Les données ne peuvent être utilisées. Q27a. Vous avez attribué une note de [INSÉRER LA NOTE POUR L'APPEL AU CENTRE D'APPELS RELATIF À [INSÉRER ABRÉV.] DE LA Q27] sur 5 pour le service fourni par le centre d'appels [INSÉRER ABRÉV.]. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à votre moindre satisfaction quant à la qualité générale du service que vous avez reçu du centre d'appels [ABRÉV. DU PROGRAMME]? Base : Ceux qui ont attribué une note de 1 à 3 sur 10 à la question 27.

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

# LIMITATIONS/ OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES

# Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service : Vue d'ensemble

- Près de la moitié des clients estiment avoir des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service.
- Le type de limitation le plus courant concernait l'accès à un centre de Service Canada, notamment l'impossibilité de se rendre à un bureau pendant les heures d'ouverture et le fait de ne pas habiter à proximité d'un bureau.
- Par rapport à 2020-2021, les clients étaient plus susceptibles de déclarer qu'ils ne pouvaient pas se rendre dans un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture, qu'ils ne vivaient pas à proximité d'un bureau, qu'ils avaient besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada et qu'ils estimaient que le formulaire de demande était trop long ou trop compliqué.

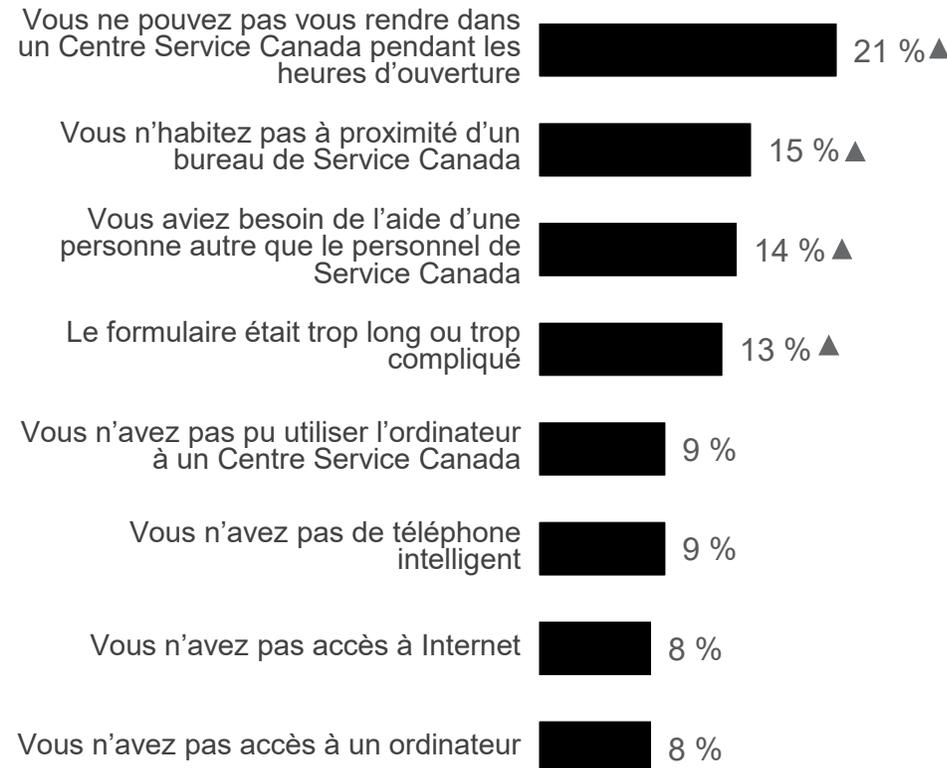
## % OUI POUR AU MOINS UN

2021-2022

TOTAL **45 %**

## OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES

2021-2022



|   | 2020-2021 | 2019-2020 |
|---|-----------|-----------|
| Vous ne pouvez pas vous rendre dans un Centre Service Canada pendant les heures d'ouverture | 18 %      | 17 %      |
| Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada                                | 12 %      | 13 %      |
| Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada         | 11 %      | 10 %      |
| Le formulaire était trop long ou trop compliqué   | 11 %      | S.O.      |
| Vous n'avez pas pu utiliser l'ordinateur à un Centre Service Canada                         | 9 %       | S.O.      |
| Vous n'avez pas de téléphone intelligent  | 8 %       | 8 %       |
| Vous n'avez pas accès à Internet  | 8 %       | 6 %       |
| Vous n'avez pas accès à un ordinateur   | 7 %       | 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 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 = 4 200)

▲ Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Observations qualitatives concernant l'accessibilité

De nombreux participants ont déclaré ne pas avoir rencontré d'obstacles au service ou de problèmes liés à l'accessibilité à Service Canada. La plupart ont bien aimé la diversité des options leur permettant de choisir le mode de prestation le plus pratique ou le plus approprié pour eux.

Les différents problèmes d'accessibilité déclarés étaient liés à ce qui suit :

- Longs temps d'attente et longues files
- Préoccupations des clients handicapés qui doivent faire la file pendant plusieurs heures.
- Accès limité à Internet ou à un bureau de Service Canada des participants autochtones.

Les personnes qui sont peu versées en technologie ou qui n'ont pas de matériel informatique, en particulier les personnes âgées, craignent que les options en personne deviennent plus difficiles d'accès ou soient supprimées.



*Quelqu'un qui n'a pas de revenu ou qui a un revenu limité possède-t-il un ordinateur? Ont-ils accès à Internet? Donc, qu'est-ce qui rend les choses très difficiles? – Client du programme de SV/SRG*



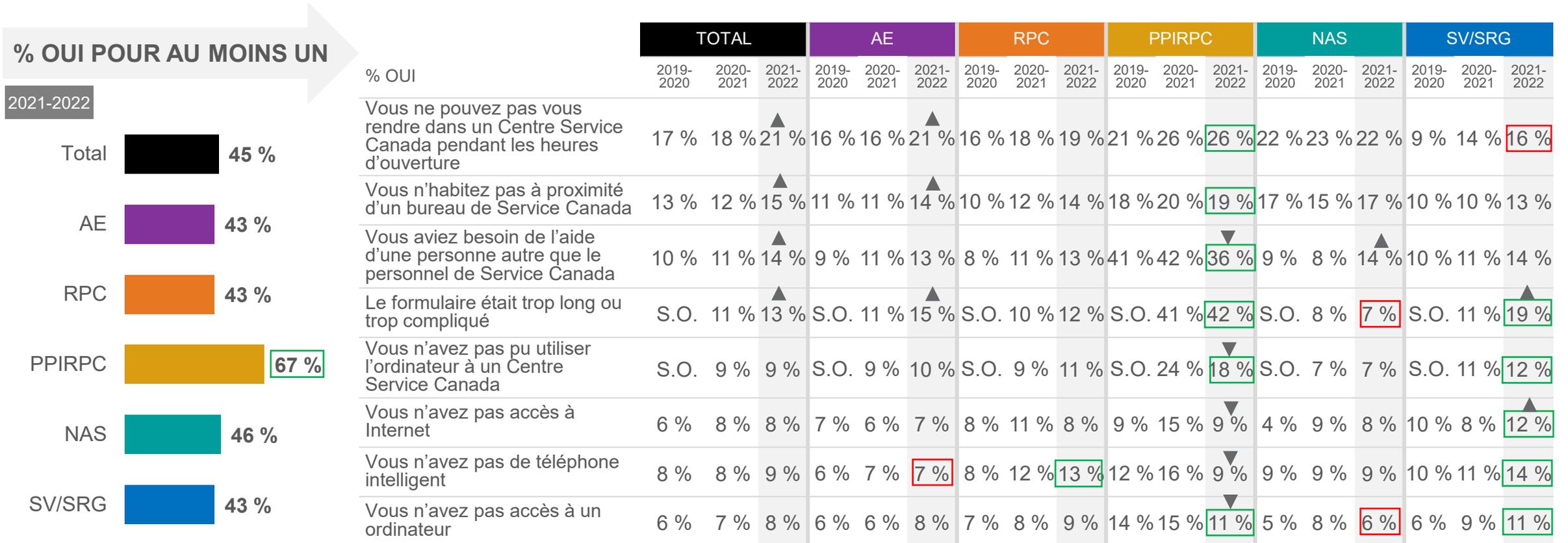
*Puis, il faut aller à Service Canada pour faire la queue et passer par tous les protocoles. Je suis une personne âgée. J'ai des limitations physiques, et vous me rendez les choses très pénibles parce que je dois rester debout pour faire la file d'attente, qui avance vraiment très lentement, et pour parler à cet employé qui me remet des papiers avant de me renvoyer. Je suis donc retourné à mon véhicule frustré et en souffrance. – Client du programme de SV/SRG*



*Le site Web était brutal. Ça m'a pris des heures, littéralement, et j'ignore pourquoi. C'était très difficile de trouver ce dont j'avais besoin. Je n'avais pas encore de compte, alors j'ai dû m'en créer un. J'ai trouvé les instructions très confuses, puis il y avait tous ces boutons. Lorsque j'ai essayé de saisir quelque chose, je voyais un cercle qui tournait, encore et encore. Alors, je rafraîchissais la page. Toutefois, lorsque je faisais cela, je perdais toutes mes données et tout ce que j'avais déjà saisi et j'ai dû tout recommencer. Puis, j'ai tenté de vous soumettre ma demande, et cette chose s'est mise à tourner en rond. Ça n'allait tellement pas que je suis allé me préparer une tasse de thé. J'ai aussi fait quelques petites choses, puis je suis revenu, mais ça tournait toujours. – Client du programme de SV/SRG*

# Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service : par programme

- Les clients du PPIRPC étaient plus susceptibles d'avoir presque toutes les limitations, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient plus enclins à se dire limités par un formulaire trop long ou trop compliqué, par leur incapacité à utiliser un ordinateur dans un Centre Service Canada, par le manque d'accès à Internet, ou par le fait qu'ils ne possèdent aucun téléphone intelligent ou n'ont pas accès à un ordinateur. Les clients du RPC étaient plus susceptibles de se déclarer limités par le fait de ne pas posséder de téléphone intelligent.
- Par rapport à 2020-2021, les clients de l'AE avaient plus tendance à dire qu'ils ne pouvaient pas se rendre à un bureau Service Canada pendant les heures d'ouverture, qu'ils ne vivent pas à proximité d'un bureau de Service Canada ou que le formulaire était trop long ou trop compliqué. Les clients ayant demandé un NAS étaient plus enclins à admettre qu'ils avaient besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada, tandis que les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles de dire que le formulaire de demande était trop long ou trop compliqué ou qu'ils n'avaient pas accès à Internet. Les clients du PPIRPC étaient moins enclins à déclarer qu'ils avaient la plupart des limitations.



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 = 4 200)

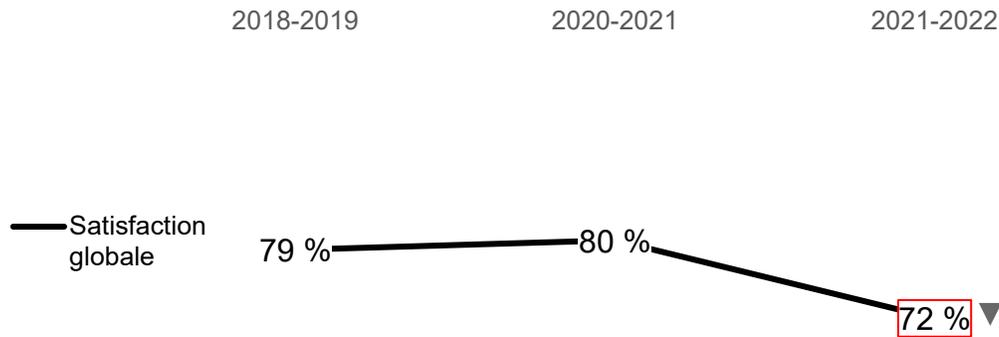
Statistiquement plus élevé que le total  
Statistiquement moins élevé que le total

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

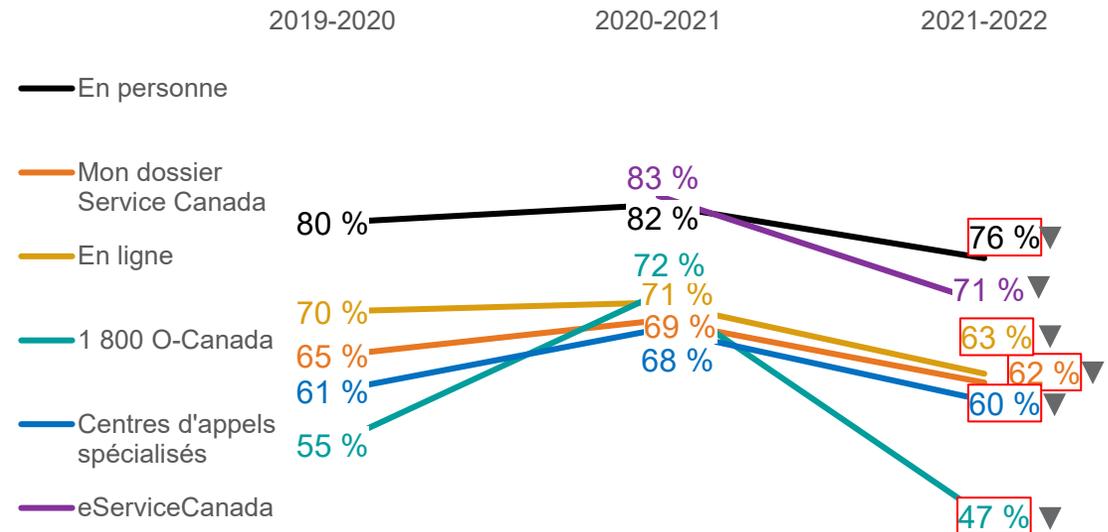
# Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service (1/2)

- Les clients ayant des limitations présentaient un niveau de satisfaction global inférieur à celui de l'ensemble de la clientèle et témoignaient une plus grande insatisfaction comparativement à 2020-2021, un résultat cohérent avec l'ensemble des clients.
- Les clients ayant des limitations étaient moins satisfaits des modes de prestation en personne, en ligne, par MDSC, par les centres d'appels spécialisés et par 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2020-2021, la satisfaction a diminué à l'égard du service fourni par tous les modes de prestation.

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)



# Clients ayant des limitations qui leur rendent plus difficile l'accès au service (2/2)

- Il existait aussi beaucoup d'écart importants concernant les attributs de service entre les clients ayant des limitations et l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernent la facilité de compréhension des informations sur le programme, la capacité à trouver les informations nécessaires (au moment de se renseigner sur le programme) dans un délai raisonnable et le fait que la possibilité de remplir les étapes en ligne facilite le processus.
- Par rapport à 2020-2021, les notes ont baissé pour la plupart des mesures. Les baisses les plus importantes ont été observées pour la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada, la facilité de suivi, la facilité de comprendre l'information sur le programme, la capacité de trouver l'information dans un délai raisonnable, et la rapidité générale du service.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|---|-----------|----------------------------|-----------|
| Facilité à comprendre l'information sur le programme  | 63 % ▼    | -11 points                 | 74 %      |
| Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable         | 63 % ▼    | -11 points                 | 73 %      |
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus   | 67 % ▼    | -11 points                 | 74 %      |
| Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande  | 66 %      | -10 points                 | 70 %      |
| Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande   | 66 %      | -10 points                 | 70 %      |
| Facilité à remplir le formulaire de demande   | 72 % ▼    | -10 points                 | 79 %      |
| Capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes de la demande   | 72 % ▼    | -10 points                 | 79 %      |
| Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande   | 75 % ▼    | -10 points                 | 79 %      |
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables   | 68 % ▼    | -10 points                 | 83 %      |
| La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable | 66 % ▼    | -9 points                  | 75 %      |
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question  | 67 %      | -9 points                  | 74 %      |
| Facilité à effectuer un suivi   | 46 % ▼    | -9 points                  | 59 %      |
| Facilité à comprendre les exigences de la demande   | 73 % ▼    | -9 points                  | 77 %      |
| Facilité à comprendre l'information sur le programme  | 69 %      | -9 points                  | 73 %      |
| Facilité à déterminer si vous êtes admissible   | 65 % ▼    | -9 points                  | 71 %      |

# Proportion des groupes de clients à risque ayant des limitations

## PROPORTION DE CLIENTS

|                                     |      | % au moins une | Vous ne pouviez pas vous rendre dans un Centre Service Canada pendant les heures d'ouverture | Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada | Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada | Le formulaire était trop long ou trop compliqué | Vous n'avez pas accès à un ordinateur | Vous n'avez pas accès à Internet | Vous n'avez pas de téléphone intelligent | Vous n'avez pas pu utiliser l'ordinateur à un Centre Service Canada |
|-------------------------------------|------|----------------|--|--|---|---|---------------------------------------|----------------------------------|--|---|
| Jeunes (de 18 à 30 ans)             | 31 % | 47 %           | 22 %   | 15 %   | 15 %  | 13 %  | 8 %                                   | 7 %                              | 7 %                                      | 6 %   |
| Aînés (60 ans et plus)              | 27 % | 45 %           | 16 %   | 14 %   | 14 %  | 14 %  | 10 %                                  | 10 %                             | 14 %                                     | 14 %  |
| CLOSM                               | 4 %  | 47 %           | 23 %   | 14 %   | 22 %  | 16 %  | 11 %                                  | 11 %                             | 11 %                                     | 11 %  |
| Non anglophones ou francophones     | 2 %  | 57 %           | 30 %   | 18 %   | 25 %  | 15 %  | 8 %                                   | 8 %                              | 6 %                                      | 18 %  |
| Etudes secondaires ou moins         | 31 % | 49 %           | 21 %   | 16 %   | 17 %  | 16 %  | 12 %                                  | 10 %                             | 11 %                                     | 12 %  |
| Autochtones                         | 6 %  | 59 %           | 30 %   | 26 %   | 23 %  | 17 %  | 16 %                                  | 15 %                             | 15 %                                     | 13 %  |
| Clients handicapés                  | 8 %  | 64 %           | 26 %   | 25 %   | 25 %  | 28 %  | 13 %                                  | 10 %                             | 12 %                                     | 15 %  |
| Région éloignée                     | 2 %  | 56 %           | 29 %   | 24 %   | 14 %  | 14 %  | 10 %                                  | 14 %                             | 8 %                                      | 21 %  |
| Milieu urbain                       | 58 % | 44 %           | 20 %   | 13 %   | 15 %  | 13 %  | 7 %                                   | 8 %                              | 9 %                                      | 8 %   |
| Milieu rural                        | 38 % | 45 %           | 21 %   | 16 %   | 12 %  | 12 %  | 8 %                                   | 8 %                              | 10 %                                     | 10 %  |
| Peu versés en informatique          | 15 % | 57 %           | 20 %   | 21 %   | 19 %  | 18 %  | 18 %                                  | 16 %                             | 18 %                                     | 16 %  |
| Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) | 18 % | 44 %           | 17 %   | 17 %   | 16 %  | 7 %   | 5 %                                   | 9 %                              | 9 %                                      | 6 %   |
| Barrière linguistique               | 6 %  | 75 %           | 46 %   | 26 %   | 25 %  | 30 %  | 17 %                                  | 17 %                             | 19 %                                     | 27 %  |
| Téléphone portable seulement        | 10 % | 60 %           | 27 %   | 26 %   | 20 %  | 17 %  | 24 %                                  | 17 %                             | 15 %                                     | 17 %  |
| Sans appareil                       | 3 %  | 71 %           | 21 %   | 21 %   | 26 %  | 29 %  | 39 %                                  | 39 %                             | 34 %                                     | 28 %  |
| Clients ayant des limitations       | 45 % | 100 %          | 47 %   | 33 %   | 31 %  | 29 %  | 18 %                                  | 19 %                             | 21 %                                     | 21 %  |
| Personnes racisées                  | 37 % | 46 %           | 23 %   | 16 %   | 15 %  | 13 %  | 7 %                                   | 9 %                              | 10 %                                     | 7 %   |

   Statistiquement plus élevé que le total

   Statistiquement moins élevé que le total

# GROUPES DE CLIENTS À RISQUE

# Groupes de clients à risque : Introduction

- Les clients à risque<sup>‡</sup> représentent 95 % de l'univers total de l'échantillon.
- 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 Service Canada est déterminé à cibler et à éliminer les obstacles en question.

| GROUPE DE CLIENTS   | DÉFINITION   |
|---|--|
| <b>Nouveaux arrivants</b>   | Ne sont pas nés au Canada et sont arrivés au cours des 3 années précédentes  |
| <b>Non anglophones ou francophones</b>                                  | Indiquent « autre » comme langue de service préférée   |
| <b>Faible niveau de scolarisation</b>                                   | Études secondaires ou moins  |
| <b>Jeunes</b>   | Âgés de 18 à 30 ans  |
| <b>Aînés</b>  | Âgés de 60 ans et plus   |
| <b>Clients handicapés</b>   | Auto-déclaration   |
| <b>Clients ayant des limitations</b>                                    | Auto-déclaration   |
| <b>Autochtones</b>  | Auto-déclaration comme membre des Premières Nations, Inuit ou Métis  |
| <b>Peu versés en informatique</b>                                       | Clients qui utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne   |
| <b>Téléphone portable seulement</b>                                     | Se déclarent comme des clients possédant uniquement un téléphone intelligent; n'ont pas d'ordinateur ni de tablette                                  |
| <b>Sans appareil</b>  | Se déclarent comme des clients sans appareil (téléphone portable, tablette, ordinateur)  |
| <b>Clients en région éloignée</b>                                       | Variable d'échantillon   |
| <b>Clients en milieu rural</b>  | Variable d'échantillon   |
| <b>Clients en milieu urbain</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)  |
| <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)         |

<sup>‡</sup> Ce calcul tient compte de l'ensemble des clients faisant partie d'au moins un groupe à risque, à l'exception des clients en milieu urbain. Si les clients en milieu urbain étaient pris en compte, 100 % de l'échantillon appartiendrait à au moins une catégorie à risque.  
 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 pour faire une demande au titre du [ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes...?  
 Base : Base : tous les répondants (n = variable)

# Proportion des groupes de clients à risque : par programme

- La présence de groupes de clients à risque diffère considérablement d'un programme à l'autre en grande partie en raison de la conception du programme.

| NOMBRE D'ENTREVUES | PROPORTION DE CLIENTS 2021-2022            | AE        |           | RPC       |           | PPRPC     |           | NAS       |           | SV/SRG    |           |
|--------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                    |  | 2020-2021 | 2021-2022 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| 710                | Jeunes (de 18 à 30 ans)  31 %              | 29%       | 28%       | 0%        | 0%        | 3%        | 5%        | 57%       | 58%       | -         | 0%        |
| 1 981              | Aînés (60 ans et plus)  27 %▼              | 15%       | 13%       | 96%       | 96%       | 25%       | 20%       | 4%        | 2%        | 100%      | 100%      |
| 156                | CLOSM  4 %▼                                | 4%        | 4%        | 2%        | -         | 2%        | 1%        | 9%        | 5%        | 5%        | 4%        |
| 94                 | Non anglophones ou francophones  2 %▼      | 2%        | 1%        | 1%        | 2%        | 3%        | 1%        | 6%        | 5%        | 1%        | 1%        |
| 1 476              | Études secondaires ou moins  31 %          | 33%       | 35%       | 41%       | 34%       | 41%       | 36%       | 19%       | 20%       | 43%       | 35%       |
| 460                | Autochtones  6 %▼                          | 12%       | 7%        | 5%        | 5%        | 8%        | 9%        | 7%        | 7%        | 3%        | 4%        |
| 935                | Clients handicapés  8 %                    | 6%        | 7%        | 11%       | 12%       | 84%       | 83%       | 3%        | 3%        | 15%       | 11%       |
| 400                | Région éloignée  2 %                       | 3%        | 3%        | 2%        | 2%        | 3%        | 2%        | 1%        | 1%        | 2%        | 2%        |
| 1 951              | Milieu urbain  58 %▼                       | 56%       | 51%       | 54%       | 54%       | 53%       | 53%       | 79%       | 75%       | 52%       | 51%       |
| 1 816              | Milieu rural  38 %▲                        | 41%       | 45%       | 44%       | 43%       | 44%       | 44%       | 18%       | 22%       | 46%       | 47%       |
| 851                | Peu versés en informatique  15 %▲          | 11%       | 14%       | 26%       | 27%       | 26%       | 19%       | 9%        | 11%       | 22%       | 24%       |
| 531                | Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  18 %▲ | 2%        | 2%        | -         | -         | -         | -         | 44%       | 58%       | -         | -         |
| 277                | Barrière linguistique  6 %▲                | 4%        | 5%        | 7%        | 5%        | 13%       | 7%        | 4%        | 6%        | 5%        | 7%        |
| 442                | Téléphone portable seulement  10 %         | 9%        | 9%        | 5%        | 6%        | 11%       | 13%       | 9%        | 15%       | 9%        | 6%        |
| 217                | Sans appareil  3 %                         | 2%        | 1%        | 8%        | 5%        | 7%        | 4%        | 1%        | 2%        | 9%        | 10%       |
| 2 065              | Clients ayant des limitations  45 %▼       | 46%       | 43%       | 47%       | 43%       | 80%       | 67%       | 52%       | 46%       | 43%       | 38%       |
| 1 121              | Personnes racisées  37 %                   | 24%       | 24%       | 11%       | 11%       | 16%       | 18%       | 72%       | 79%       | 9%        | 8%        |

# Proportion des groupes de clients à risque : par région

- Parmi les clients de l'Ouest et des territoires, il y avait une plus grande proportion de clients autochtones, de clients handicapés, de clients en région éloignée et se heurtant à une barrière linguistique comparativement à l'ensemble des clients.
- Parmi les clients de l'Ontario, il y avait une plus grande proportion de jeunes, de clients handicapés, de clients en milieu urbain, de clients racisés et de nouveaux arrivants.
- Parmi les clients du Québec, il y avait une plus grande proportion de personnes issues de communautés de langue officielle en situation minoritaire et de clients ayant terminé tout au plus des études secondaires.
- Parmi les clients de la région de l'Atlantique, il y avait également une proportion supérieure d'aînés et de clients en milieu rural.

| NOMBRE D'ENTREVUES | PROPORTION DE CLIENTS 2021-2022           | OUEST ET TERRITOIRES |                     | ONTARIO             |                     | QUÉBEC              |                   | ATLANTIQUE        |                   |
|--------------------|---|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                    |   | 2020-2021 (n=1 626)  | 2021-2022 (n=1 533) | 2020-2021 (n=1 148) | 2021-2022 (n=1 501) | 2020-2021 (n=1 006) | 2021-2022 (n=750) | 2020-2021 (n=420) | 2021-2022 (n=416) |
| 710                | Jeunes (de 18 à 30 ans) 31 %              | 30 %                 | 30 %                | 34 %                | 37 %                | 28 %                | 24 %              | 26 %              | 26 %              |
| 1 981              | Aînés (60 ans et plus) 27 %▼              | 29 %                 | 29 %                | 29 %                | 26 %                | 28 %                | 26 %              | 33 %              | 33 %              |
| 156                | CLOSM 4 %▼                                | 1 %                  | -                   | 2 %                 | -                   | 17 %                | 17 %              | 8 %               | 1 %▼              |
| 94                 | Non anglophones ou francophones 2 %▼      | 3 %                  | 3 %                 | 3 %                 | 3 %                 | 2 %                 | 2 %               | 2 %               | -                 |
| 1 476              | Etudes secondaires ou moins 31 %          | 35 %                 | 31 %▼               | 27 %                | 27 %                | 30 %                | 35 %▲             | 35 %              | 35 %              |
| 460                | Autochtones 6 %▼                          | 10 %                 | 11 %                | 7 %                 | 4 %▼                | 8 %                 | 4 %▼              | 10 %              | 6 %▼              |
| 935                | Clients handicapés 8 %                    | 10 %                 | 10 %                | 7 %                 | 10 %▲               | 8 %                 | 2 %▼              | 10 %              | 10 %              |
| 400                | Région éloignée 2 %                       | 4 %                  | 6 %▲                | 1 %                 | -                   | 1 %                 | 2 %               | 4 %               | 1 %▼              |
| 1 951              | Milieu urbain 58 %▼                       | 62 %                 | 55 %▼               | 69 %                | 70 %                | 65 %                | 56 %▼             | 30 %              | 25 %              |
| 1 816              | Milieu rural 38 %▲                        | 33 %                 | 38 %▲               | 30 %                | 29 %                | 33 %                | 41 %▲             | 67 %              | 72 %              |
| 851                | Peu versés en informatique 15 %▲          | 14 %                 | 14 %                | 13 %                | 15 %                | 13 %                | 16 %              | 16 %              | 17 %              |
| 531                | Nouveaux arrivants (3 ans ou moins) 18 %▲ | 14 %                 | 17 %▲               | 18 %                | 21 %                | 11 %                | 16 %▲             | 9 %               | 11 %              |
| 277                | Barrière linguistique 6 %▲                | 5 %                  | 8 %▲                | 3 %                 | 5 %▲                | 6 %                 | 5 %               | 5 %               | 4 %               |
| 442                | Téléphone portable seulement 10 %         | 11 %                 | 9 %                 | 8 %                 | 9 %                 | 9 %                 | 12 %▲             | 5 %               | 12 %▲             |
| 217                | Sans appareil 3 %                         | 3 %                  | 3 %                 | 3 %                 | 3 %                 | 3 %                 | 3 %               | 4 %               | 2 %               |
| 2 065              | Clients ayant des limitations 45 %▼       | 51 %                 | 44 %▼               | 49 %                | 46 %                | 46 %                | 42 %              | 38 %              | 38 %              |
| 1 121              | Personnes racisées 37 %                   | 35 %                 | 33 %                | 44 %                | 47 %                | 26 %                | 30 %              | 18 %              | 19 %              |

# Groupes de clients à risque : Sommaire

## PROPORTION DE GROUPES DE CLIENTS À RISQUE

| 2021-2022                                   | SATISFAITS (% DE NOTES DE 4 OU 5) |           |           |           | PROPORTION DE CLIENTS HANDICAPÉS |           |           |           |
|---|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2018-2019                         | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019                        | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Jeunes (de 18 à 30 ans)  31 %               | 86 %                              | 84 %      | 85 %      | 79 % ▼    | 3 %                              | 3 %       | 4 %       | 6 %       |
| Aînés (60 ans et plus)  27 % ▼              | 87 %                              | 86 %      | 87 %      | 84 % ▼    | 17 %                             | 12 %      | 13 %      | 11 %      |
| CLOSM  4 % ▼                                | 91 %                              | 90 %      | 90 %      | 81 % ▼    | 3 %                              | 2 %       | 3 %       | 4 %       |
| Non anglophones ou francophones  2 % ▼      | 80 %                              | 92 %      | 90 %      | 89 %      | 5 %                              | 5 %       | 2 %       | 3 %       |
| Etudes secondaires ou moins  31 %           | 85 %                              | 84 %      | 86 %      | 80 % ▼    | 13 %                             | 11 %      | 13 %      | 9 % ▼     |
| Autochtones  6 % ▼                          | 85 %                              | 79 %      | 83 %      | 80 %      | 14 %                             | 13 %      | 13 %      | 14 %      |
| Clients handicapés  8 %                     | 79 %                              | 76 %      | 76 %      | 69 % ▼    | 100 %                            | 100 %     | 100 %     | 100 %     |
| Région éloignée  2 %                        | 88 %                              | 80 %      | 88 %      | 81 % ▼    | 9 %                              | 4 %       | 12 %      | 11 %      |
| Milieu urbain  58 % ▼                       | 86 %                              | 85 %      | 86 %      | 81 % ▼    | 9 %                              | 6 %       | 7 %       | 8 %       |
| Milieu rural  38 % ▲                        | 83 %                              | 82 %      | 85 %      | 80 % ▼    | 10 %                             | 9 %       | 11 %      | 8 % ▼     |
| Peu versés en informatique  15 % ▲          | 84 %                              | 85 %      | 82 %      | 79 %      | 18 %                             | 14 %      | 16 %      | 11 % ▼    |
| Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  18 % ▲ | 93 %                              | 94 %      | 93 %      | 90 %      | 1 %                              | 1 %       | 0 %       | 2 % ▲     |
| Barrière linguistique  6 % ▲                | 42 %                              | 52 %      | 55 %      | 53 %      | 18 %                             | 19 %      | 16 %      | 12 %      |
| Téléphone portable seulement  10 %          | 85 %                              | 85 %      | 83 %      | 82 %      | 11 %                             | 8 %       | 32 %      | 12 % ▼    |
| Sans appareil  3 %                          | 83 %                              | 81 %      | 80 %      | 71 % ▼    | 23 %                             | 15 %      | 10 %      | 20 % ▲    |
| Clients ayant des limitations  45 % ▼       | -                                 | 79 %      | 80 %      | 72 % ▼    | -                                | 14 %      | 13 %      | 12 %      |
| Personnes racisées  37 %                    | S.O.                              | S.O.      | 89 %      | 84 % ▼    | S.O.                             | S.O.      | 3 %       | 4 %       |

CLOSM : Communautés de langue officielle en situation minoritaire 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 pour faire une demande au titre du [ABRÉV.] pour l'une des raisons suivantes...?  
Base : 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

# Groupes de clients à risque : par mode de prestation

## PROPORTION DE GROUPES DE CLIENTS À RISQUE

2021-2022

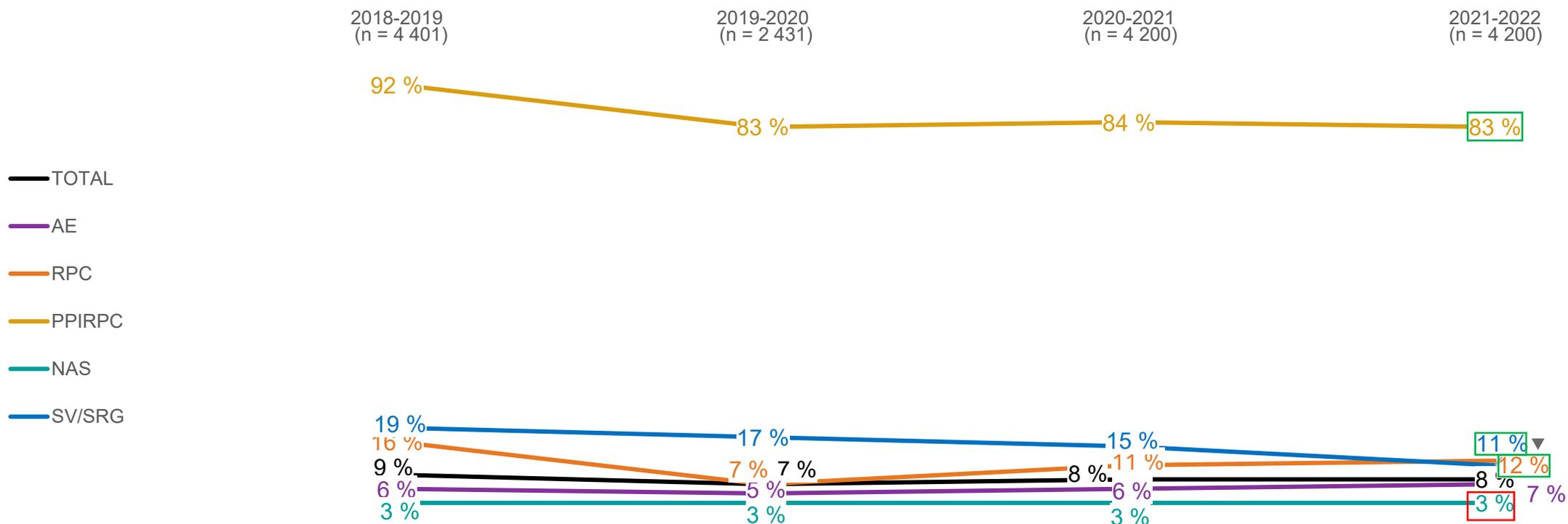
## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|  | EN PERSONNE |           |           | CANADA.CA |           |           | CENTRES D'APPELS SPÉCIALISÉS |           |           | 1 800 O-CANADA |           |           | MDSC      |           |           | ESERVICECANADA |           |           |
|--|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------------|-----------|-----------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-----------|-----------|
|  | 2019-2020   | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020                    | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020      | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2019-2020      | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Jeunes (de 18 à 30 ans)  31 %             | 86 %        | 88 %      | 82 %▼     | 77 %      | 77 %      | 75 %      | 67 %                         | 76 %      | 64 %▼     | 79 %           | 79 %*     | 47 %▼     | 76 %      | 83 %      | 68 %▼     | S.O.           | 88 %      | 83 %      |
| Aînés (60 ans et plus)  27 %              | 84 %        | 83 %      | 81 %      | 70 %      | 78 %      | 70 %▼     | 63 %                         | 75 %      | 70 %      | 67 %           | 65 %      | 68 %      | 74 %      | 71 %      | 72 %      | S.O.           | 72 %      | 74 %      |
| CLOSM  4 %                                | 89 %        | 88 %      | 88 %      | 83 %      | 83 %      | 80 %      | 82 %                         | 68 %*     | 74 %*     | 78 %           | **        | **        | 89 %      | 88 %*     | **        | S.O.           | **        | **        |
| Non anglophones ou francophones  2 %      | 91 %        | 99 %*     | 81 %▼     | 80 %      | 83 %      | 79 %      | 80 %                         | 96 %      | **        | 82 %           | **        | **        | 67 %      | **        | **        | S.O.           | **        | **        |
| Etudes secondaires ou moins  31 %         | 88 %        | 80 %      | 78 %      | 74 %      | 79 %      | 72 %▼     | 64 %                         | 74 %      | 67 %▼     | 73 %           | 80 %      | 60 %▼     | 77 %      | 78 %      | 71 %      | S.O.           | 83 %      | 83 %      |
| Autochtones  6 %                          | 84 %        | 77 %      | 71 %      | 65 %      | 73 %      | 69 %      | 63 %                         | 73 %      | 62 %▼     | 52 %           | 83 %*     | 56 %▼     | 76 %      | 73 %      | 78 %      | S.O.           | 89 %      | 75 %▼     |
| Clients handicapés  8 %                   | 80 %        | 67 %      | 70 %      | 73 %      | 62 %      | 54 %▼     | 66 %                         | 60 %      | 57 %      | 70 %           | 48 %      | 51 %      | 69 %      | 56 %      | 68 %▲     | S.O.           | 71 %      | 70 %      |
| Région éloignée  2 %                      | 89 %        | 82 %      | 88 %      | 76 %      | 74 %      | 82 %▲     | 71 %                         | 72 %      | 75 %      | 74 %           | 80 %*     | 79 %*     | 89 %      | 68 %      | 66 %      | S.O.           | 73 %      | 63 %      |
| Milieu urbain  58 %                       | 85 %        | 89 %      | 80 %▼     | 73 %      | 79 %      | 76 %      | 62 %                         | 72 %      | 68 %      | 71 %           | 71 %      | 57 %▼     | 73 %      | 75 %      | 72 %      | S.O.           | 84 %      | 74 %▼     |
| Milieu rural  38 %                        | 87 %        | 80 %      | 83 %      | 73 %      | 77 %      | 70 %▼     | 60 %                         | 73 %      | 64 %▼     | 65 %           | 74 %      | 57 %▼     | 77 %      | 74 %      | 69 %      | S.O.           | 80 %      | 79 %      |
| Peu versés en informatique  15 %          | 85 %        | 79 %      | 83 %      | 67 %      | 74 %      | 63 %▼     | 70 %                         | 74 %      | 70 %      | 69 %           | 75 %*     | 61 %▼     | 74 %      | 68 %      | 58 %      | S.O.           | 73 %      | 68 %      |
| Nouveaux arrivants (3 ans ou moins)  18 % | 88 %        | 95 %      | 88 %▼     | 86 %      | 89 %      | 87 %      | 77 %                         | 87 %      | 85 %      | 83 %           | **        | **        | 69 %      | 84 %      | **        | S.O.           | 92 %*     | 90 %      |
| Barrière linguistique  6 %              | -           | 55 %*     | 51 %      | -         | 44 %      | 46 %      | -                            | 32 %*     | 39 %      | -              | 31 %      | **        | -         | 42 %      | 49 %      | -              | 53 %      | 53 %*     |
| Téléphone portable seulement  10 %      | 90 %        | 85 %      | 87 %      | 63 %      | 71 %      | 76 %      | 67 %                         | 77 %      | 72 %      | 54 %           | 66 %      | 67 %      | 95 %      | 78 %      | 72 %      | S.O.           | 86 %*     | 78 %      |
| Sans appareil  3 %                      | 81 %        | 75 %      | 80 %      | 44 %      | 75 %*     | 51 %▼     | 71 %                         | 70 %      | 40 %▼     | 77 %           | 85 %*     | 71 %*     | **        | **        | **        | S.O.           | **        | **        |
| Clients ayant des limitations  45 %     | 80 %        | 82 %      | 76 %▼     | 70 %      | 71 %      | 63 %▼     | 61 %                         | 68 %      | 60 %▼     | 55 %           | 72 %      | 47 %▼     | 65 %      | 69 %      | 62 %▼     | S.O.           | 83 %      | 71 %▼     |
| Personnes racisées  37 %                | -           | 92 %      | 85 %▼     | -         | 85 %      | 79 %▼     | -                            | 80 %      | 71 %▼     | -              | 82 %      | 63 %▼     | -         | 81 %      | 81 %      | -              | 88 %      | 83 %      |

# Proportion de clients handicapés : globalement et par programme

- Moins d'une personne sur dix s'est identifiée comme une personne handicapée, un résultat cohérent à celui des années précédentes. Quant aux clients ayant un handicap, c'est toujours les clients du PPIRPC qui présentent le taux le plus élevé. Les clients de la SV/du SRG et ceux du RPC affichent également un taux plus élevé que celui de l'ensemble des clients, tandis que les clients demandant un NAS présentent un taux plus faible.
- Par rapport à 2020-2021, la proportion de clients de la SV/du SRG qui se sont identifiés comme une personne handicapée a diminué.

## CLIENTS HANDICAPÉS (% OUI) – TENDANCES



# Type de handicap : globalement et par programme

- Le handicap le plus courant était la mobilité réduite, suivi par les handicaps liés à la santé mentale et les handicaps cognitifs. La proportion de clients qui ont déclaré avoir une mobilité réduite a diminué par rapport à 2020-2021, tandis que la proportion de ceux qui ont un handicap lié à la santé mentale ou un handicap cognitif a augmenté.
- Les clients du RPC, du PPIRPC et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir une mobilité réduite, tandis que les clients du PPIRPC étaient aussi plus susceptibles d'avoir un handicap lié à la santé mentale et les clients de la SV/du SRG tendaient aussi davantage à avoir une incapacité auditive ou visuelle. Par rapport à 2020-2021, les clients de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir déclaré avoir un handicap lié à la santé mentale ou un handicap cognitif, mais moins enclins à déclarer une incapacité visuelle.

## TYPE DE HANDICAP

| 2021-2022  |        | 2020-2021<br>(n = 916) | AE                    |                       | RPC                   |                       | PPIRPC                 |                        | NAS                   |                       | SV/SRG                 |                        |
|--|--------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
|  |        |                        | 2020-2021<br>(n = 83) | 2021-2022<br>(n = 66) | 2020-2021<br>(n = 95) | 2021-2022<br>(n = 92) | 2020-2021<br>(n = 592) | 2021-2022<br>(n = 628) | 2020-2021<br>(n = **) | 2021-2022<br>(n = **) | 2020-2021<br>(n = 123) | 2021-2022<br>(n = 126) |
| Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)      | 45 % ▼ | 50 %                   | 38 %                  | 35 %                  | 65 %                  | 64 %                  | 55 %                   | 56 %                   | -                     | -                     | 72 %                   | 61 %                   |
| Lié à la santé mentale   | 27 % ▲ | 21 %                   | 22 %                  | 31 %                  | 13 %                  | 16 %                  | 30 %                   | 35 %                   | -                     | -                     | 2 %                    | 18 % ▲                 |
| Cognitif (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire) | 18 % ▲ | 13 %                   | 19 %                  | 25 %                  | 14 %                  | 11 %                  | 16 %                   | 15 %                   | -                     | -                     | 2 %                    | 8 % ▲                  |
| Incapacité auditive  | 8 %    | 9 %                    | 10 %                  | 7 %                   | 11 %                  | 9 %                   | 5 %                    | 3 %                    | -                     | -                     | 10 %                   | 14 %                   |
| Communication  | 5 % ▲  | 2 %                    | 1 %                   | 2 %                   | 1 %                   | 5 %                   | 3 %                    | 4 %                    | -                     | -                     | 1 %                    | 1 %                    |
| Incapacité visuelle  | 4 % ▼  | 8 %                    | 5 %                   | -                     | 6 %                   | 7 %                   | 6 %                    | 4 %                    | -                     | -                     | 19 %                   | 8 % ▼                  |

# Clients handicapés (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2018-2019      2019-2020      2020-2021      2021-2022



- Les clients qui s'identifient comme des personnes handicapées sont moins satisfaits globalement que l'ensemble des clients et moins satisfaits comparativement à 2020-2021.
- Les clients handicapés étaient moins satisfaits du service fourni en personne, en ligne et par les centres d'appels spécialisés.
- Par rapport à 2020-2021, les clients handicapés ont octroyé des notes inférieures pour la qualité du service fourni en ligne et des notes supérieures pour le service fourni par MDSC.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

2018-2019      2019-2020      2020-2021      2021-2022

|                              | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| En personne                  | 79 %      | 80 %      | 67 %      | 70 %      |
| En ligne                     | 71 %      | 73 %      | 62 %      | 54 % ▼    |
| Centres d'appels spécialisés | 69 %      | 66 %      | 60 %      | 57 %      |
| 1 800 O-Canada               | 50 %      | 70 %      | 48 %*     | 51 %      |
| Mon dossier Service Canada   | -         | 69 %      | 56 %      | 68 % ▲    |
| eServiceCanada               | S.O.      | S.O.      | 71 %      | 70 %      |

# Clients handicapés (2/2)

- 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 concernent la facilité de trouver des renseignements sur le programme, notamment pour déterminer l'admissibilité, les étapes de la présentation d'une demande, les renseignements à fournir dans la demande, les renseignements sur le programme, ainsi que la facilité à réunir les renseignements nécessaires.
- Par rapport à 2021-2022, les notes ont diminué dans plusieurs mesures. Les baisses les plus importantes ont été observées pour la facilité à déterminer les étapes de la demande, la rapidité du service, la facilité à déterminer si le client est admissible et la facilité à déterminer quels renseignements fournir lors d'une demande.

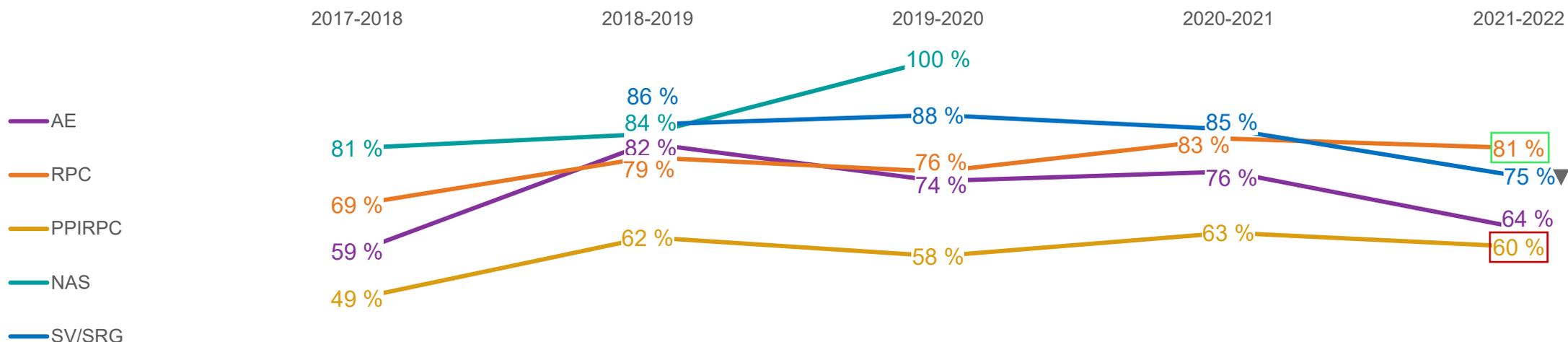
## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|---|-----------|----------------------------|-----------|
| Facilité à déterminer si vous êtes admissible   | 48 % ▼    | -26 points                 | 66 %      |
| Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande  | 54 % ▼    | -22 points                 | 66 %      |
| Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande   | 56 % ▼    | -20 points                 | 64 %      |
| Facilité à trouver de l'information sur le programme  | 59 %      | -19 points                 | 62 %      |
| Facilité à réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande  | 61 % ▼    | -19 points                 | 68 %      |
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus   | 59 %      | -19 points                 | 57 %      |
| Capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes de la demande   | 66 %      | -16 points                 | 68 %      |
| Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande   | 69 % ▼    | -16 points                 | 75 %      |
| Vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (pendant l'étape de prise de renseignements) dans un délai raisonnable     | 60 % ▼    | -14 points                 | 66 %      |
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question  | 63 %      | -13 points                 | 65 %      |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus   | 60 % ▼    | -13 points                 | 67 %      |
| Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois  | 61 %      | -13 points                 | 63 %      |
| La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable | 63 % ▼    | -12 points                 | 72 %      |

# Clients handicapés : Satisfaction globale par programme

- En ce qui concerne les clients handicapés, les clients du RPC étaient plus susceptibles d'être satisfaits, tandis que les clients du PPIRPC étaient moins susceptibles de l'être comparativement à l'ensemble des clients handicapés.
- Par rapport à 2020-2021, la satisfaction a diminué chez les clients de la SV/du SRG souffrant d'un handicap.

## CLIENTS HANDICAPÉS (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



\*\* l'échantillon parmi les clients ayant demandé un NAS était insuffisant en 2020-2021 et 2021-2022.

Remarque : Le libellé de Q44A a été révisé à compter de 2019-2020, et les types de handicaps énumérés ont également été élargis. Interpréter les résultats de suivi avec circonspection.

Q44A. Vous identifiez-vous comme une personne handicapée?

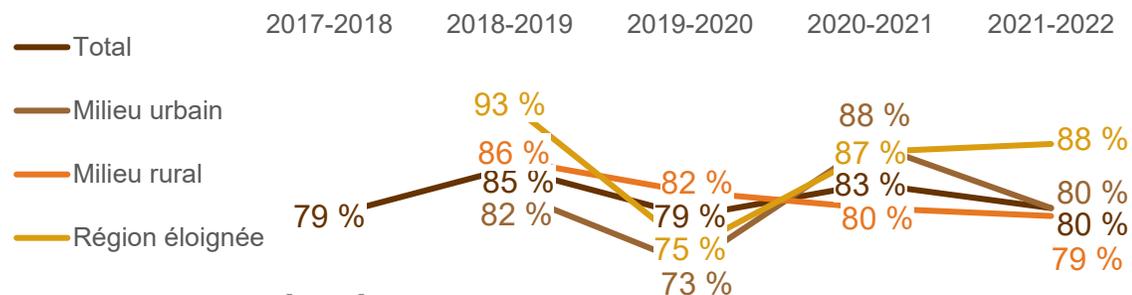
Base : tous les répondants

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

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Clients autochtones (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

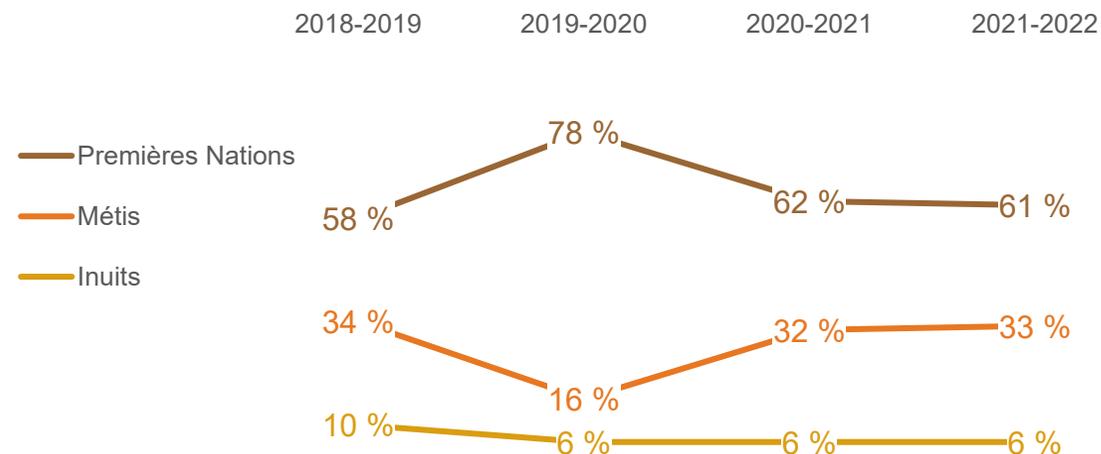


## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                              | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| En personne                  | 77 %      | 87 %      | 84 %      | 77 %      | 71 %      |
| En ligne                     | 75 %      | 82 %      | 65 %      | 73 %      | 69 %      |
| Centres d'appels spécialisés | 77 %      | 78 %      | 63 %      | 73 %      | 62 % ▼    |
| 1 800 O-Canada               | 68 %      | 71 %      | 52 %      | 83 %*     | 56 % ▼    |
| Mon dossier Service Canada   | -         | -         | 76 %      | 73 %      | 78 %      |
| eServiceCanada               | S.O.      | S.O.      | S.O.      | 87 %*     | 75 % ▼    |

- La satisfaction globale des clients autochtones était constante comparativement à l'ensemble des clients et par rapport à 2020-2021.
- Les clients autochtones étaient moins satisfaits du service en personne et en ligne que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2020-2021, les clients autochtones ont attribué des notes plus faibles à la qualité du service fourni par les centres d'appels spécialisés, par 1 800 O-Canada et par eServiceCanada.

## PROFIL DES CLIENTS AUTOCHTONES



# Clients autochtones (2/2)

- Les clients autochtones ont octroyé à plusieurs attributs de service des notes plus basses que l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernent la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada, le respect des représentants de la ligne 1 800 O-Canada et des représentants du service en personne ainsi que la facilité à déterminer quels renseignements fournir dans une demande.
- Par rapport à 2020-2021, les clients autochtones ont octroyé des notes basses à un certain nombre d'attributs de service. Les baisses les plus importantes ont été observées pour la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada, la facilité de suivi et la rapidité du service.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|---|-----------|----------------------------|-----------|
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables   | 50 % ▼    | -28 points                 | 84 %      |
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été respectueux  | 75 %      | -11 points                 | S.O.      |
| Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été respectueux  | 82 %      | -10 points                 | S.O.      |
| Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande   | 67 %      | -9 points                  | 72 %      |
| Facilité à comprendre les exigences de la demande   | 74 %      | -8 points                  | 79 %      |
| Facilité à réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande  | 73 %      | -7 points                  | 77 %      |
| Capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes de la demande   | 75 % ▼    | -7 points                  | 82 %      |
| Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois  | 67 % ▼    | -7 points                  | 77 %      |
| Les représentants des centres d'appel spécialisés de Service Canada ont été serviables  | 75 %      | -7 points                  | 83 %      |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente   | 72 % ▼    | -7 points                  | 77 %      |
| La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable | 68 % ▼    | -7 points                  | 79 %      |
| Facilité à effectuer un suivi   | 52 % ▼    | -3 points                  | 68 %      |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier  | 70 % ▼    | -4 points                  | 80 %      |

# Observations qualitatives concernant les clients autochtones

Les expériences de service des participants autochtones avaient tendance à être comparables à celles des autres clients du même programme. Toutefois, la connaissance des programmes était faible, et l'intérêt pour l'obtention de ressources et de soutien supplémentaires destinés particulièrement aux clients autochtones était élevé.

Bon nombre étaient satisfaits de leurs expériences de service et ont fourni des commentaires cohérents avec ceux des participants non autochtones qui avaient présenté une demande pour les mêmes programmes.

Une question a été posée sur l'utilisation des ressources et du soutien, comme les centres d'amitié et le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones. La connaissance de ces ressources était faible, alors que le désir d'en apprendre davantage sur elles et de les utiliser dans le processus de présentation d'une demande était élevé.



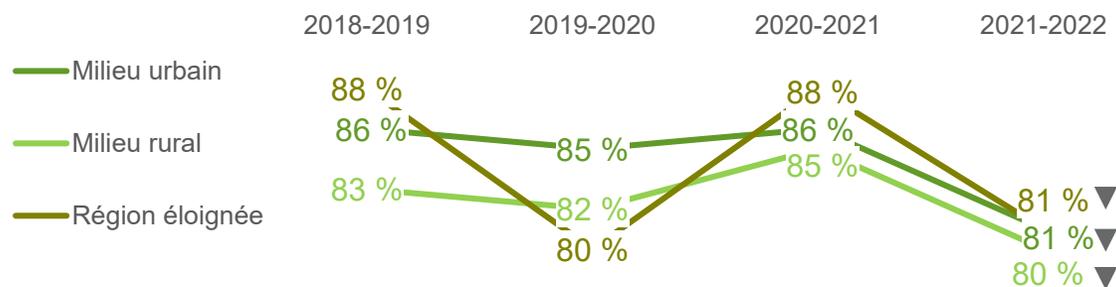
***Je connais le Centre d'amitié de Regina. Toutefois, j'ignorais qu'ils fourniraient de l'aide pour cette tâche ou la présentation d'une demande. Le premier que vous avez mentionné, les occasions d'emploi pour les Autochtones, m'intéresserait certainement. Une plus grande promotion du programme, peu importe par quel moyen, y compris par nos employeurs dans les Premières Nations. Si j'avais su, je me serais assurément senti un peu mieux. – Client autochtone de l'AE***



***Non. Je ne l'ai pas envisagé. Je ne savais pas qu'ils faisaient ça. Je pense qu'il serait bon que quelqu'un informe les gens qu'ils ont accès à ces endroits pour remplir leurs formulaires et obtenir leur première prestation de pension. Il y a un petit journal qui est distribué dans les communautés à partir de Whitehorse. Tout le monde attend avec impatience son petit journal parce qu'il n'y a pas grand-chose à faire. Par les bureaux des Premières Nations, par exemple une petite lettre envoyée par quelqu'un au bureau du conseil de bande, comme les bureaux des Premières Nations. – Client autochtone, SV/SRG***

# Clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée (1/3)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction globale était constante parmi les clients en milieu rural, en milieu urbain et en région éloignée, comparativement à l'ensemble des clients. Elle a toutefois diminué pour l'ensemble des groupes depuis 2020-2021.
- Les clients en milieu urbain et en région éloignée étaient plus satisfaits du service en ligne, tandis que les clients en milieu rural l'étaient moins. Les clients en région éloignée étaient également plus satisfaits du mode de prestation de service en personne et de la ligne 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2020-2021, les clients en milieu urbain ont attribué des notes plus faibles à la qualité du service en personne, par 1 800 O-Canada et par eServiceCanada. Les clients en milieu rural ont accordé une note plus basse au service en ligne, par les centres d'appels spécialisés et par 1 800 O-Canada, tandis que les clients en région éloignée ont octroyé une note plus élevée au service en personne ou en ligne.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                              | MILIEU URBAIN |           |           |           | MILIEU RURAL |           |           |           | RÉGION ÉLOIGNÉE |           |           |           |
|------------------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
|                              | 2018-2019     | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019    | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019       | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| En personne                  | 88 %          | 85 %      | 89 %      | 80 % ▼    | 85 %         | 87 %      | 80 %      | 83 %      | 87 %            | 89 %      | 82 %      | 88 % ▲    |
| En ligne                     | 78 %          | 73 %      | 79 %      | 76 %      | 81 %         | 73 %      | 77 %      | 70 % ▼    | 80 %            | 76 %      | 74 %      | 82 % ▲    |
| Centres d'appels spécialisés | 73 %          | 62 %      | 72 %      | 68 %      | 76 %         | 60 %      | 73 %      | 64 % ▼    | 79 %            | 71 %      | 72 %      | 75 %      |
| 1 800 O-Canada               | 70 %          | 71 %      | 71 %      | 57 % ▼    | 76 %         | 65 %      | 74 %      | 57 % ▼    | 69 %            | 74 %      | 80 %*     | 79 %*     |
| Mon dossier Service Canada   | -             | 73 %      | 75 %      | 72 %      | -            | 77 %      | 74 %      | 69 %      | -               | 89 %      | 68 %      | 66 %      |
| eServiceCanada               | S.O.          | S.O.      | 84 %      | 74 % ▼    | S.O.         | S.O.      | 80 %      | 79 %      | S.O.            | S.O.      | 73 %*     | 63 %      |

# Clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée (2/3)

- Par rapport à l'ensemble des clients, les clients en milieu urbain ont octroyé des notes plus élevées aux énoncés « Vous avez obtenu de l'information cohérente » et « Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande ». Par rapport à l'ensemble des clients, les clients en milieu rural ont octroyé des notes plus basses aux énoncés « Vous avez obtenu de l'information cohérente », « Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande », « Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question » et « Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus ». Les clients éloignés ont donné des notes plus basses pour la clarté du processus par rapport à l'ensemble des clients.
- Comparativement à 2020-2021, les clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée ont tous attribué des notes inférieures pour la clarté du processus et la rapidité du service. Les clients en milieu urbain et rural ont également octroyé des notes inférieures pour la réception d'information cohérente et pour la conviction que les problèmes seraient facilement résolus. La note donnée par les clients en milieu urbain est également plus basse pour la facilité de compréhension des renseignements sur le programme, tandis que les clients en milieu rural ont octroyé une note plus basse pour la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes et pour la clarté du processus de résolution de problèmes. Les clients en région éloignée ont aussi accordé des notes plus élevées à la facilité à trouver les renseignements sur le programme et sur les étapes à franchir pour présenter une demande, à la facilité à réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande, à la clarté du processus de résolution des problèmes ainsi qu'à la confiance qu'ils y accordent.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | MILIEU URBAIN |           |           |           | MILIEU RURAL |           |           |           | RÉGION ÉLOIGNÉE |           |           |           |
|---|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2018-2019     | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019    | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019       | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier | 75 %          | 73 %      | 80 %      | 74 %▼     | 79 %         | 74 %      | 81 %      | 73 %▼     | 79 %            | 68 %      | 77 %      | 68 %▼     |
| Le temps pour remplir la demande était raisonnable  | 76 %          | 78 %      | 81 %      | 75 %▼     | 77 %         | 80 %      | 82 %      | 74 %▼     | 75 %            | 77 %      | 84 %      | 73 %▼     |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente   | 81 %          | 81 %      | 85 %      | 81 %▼     | 82 %         | 80 %      | 84 %      | 77 %▼     | 84 %            | 77 %      | 81 %      | 80 %      |
| Facilité à trouver de l'information sur le programme  | S.O.          | 77 %      | 81 %      | 79 %      | S.O.         | 79 %      | 71 %      | 75 %      | S.O.            | 84 %      | 72 %      | 80 %▲     |
| Facilité à comprendre l'information sur le programme  | S.O.          | 75 %      | 80 %      | 75 %▼     | S.O.         | 78 %      | 74 %      | 72 %      | S.O.            | 78 %      | 72 %      | 76 %      |
| Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande                                    | S.O.          | 82 %      | 80 %      | 77 %      | S.O.         | 79 %      | 72 %      | 74 %      | S.O.            | 77 %      | 73 %      | 79 %▲     |
| Réunir les renseignements requis pour la demande  | S.O.          | 80 %      | 83 %      | 81 %      | S.O.         | 77 %      | 81 %      | 79 %      | S.O.            | 78 %      | 76 %      | 83 %▲     |
| Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande                      | 83 %          | 83 %      | 85 %      | 84 %      | 85 %         | 81 %      | 84 %      | 78 %▼     | 88 %            | 81 %      | 88 %      | 84 %      |
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question  | 77 %          | 76 %      | 79 %      | 77 %      | 78 %         | 80 %      | 79 %      | 73 %▼     | 84 %            | 83 %      | 73 %      | 80 %▲     |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus   | 79 %          | 79 %      | 78 %      | 75 %▼     | 76 %         | 76 %      | 75 %      | 71 %▼     | 81 %            | 76 %      | 68 %      | 74 %▲     |

# Clients en milieu urbain, en milieu rural et en région éloignée (3/3)

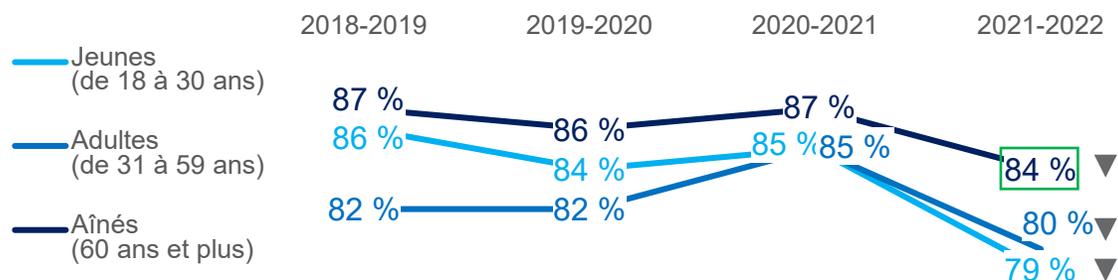
- Les clients en milieu urbain et en région éloignée ont octroyé des notes plus élevées à la facilité d'obtenir de l'aide pour leur demande par rapport à l'ensemble des clients, tandis que les notes des clients en milieu rural étaient moins élevées. Les clients en milieu rural ont également attribué des notes moins élevées à la facilité générale de remplir une demande et des notes plus élevées à la serviabilité des représentants de eServiceCanada. Les clients en région éloignée ont également attribué des notes plus élevées pour la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada.
- Par rapport à 2020-2021, les clients en milieu urbain et rural ont accordé des notes moins élevées pour ce qui est de la facilité du suivi et de la serviabilité des représentants du service 1 800 O-Canada. Les clients en milieu urbain ont également octroyé des notes plus basses pour la distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service et pour la serviabilité des représentants de eServiceCanada, tandis que les clients en milieu rural ont également attribué des notes inférieures pour ce qui est de la facilité générale à remplir la demande et de la serviabilité des représentants des centres d'appels (tout comme les clients en région éloignée). Les clients en région éloignée ont accordé des notes plus élevées au fait de devoir parcourir une distance raisonnable pour accéder au service et d'être servis d'une manière sécuritaire pendant la pandémie.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | MILIEU URBAIN |           |           |           | MILIEU RURAL |           |           |           | RÉGION ÉLOIGNÉE |           |           |           |
|---|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2018-2019     | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019    | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019       | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| Facilité à effectuer un suivi   | S.O.          | 58 %      | 62 %      | 55 %▼     | S.O.         | 64 %      | 64 %      | 55 %▼     | S.O.            | 59 %      | 65 %      | 66 %      |
| Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande   | 83 %          | 82 %      | 85 %      | 86 %      | 87 %         | 86 %      | 86 %      | 82 %▼     | 90 %            | 85 %      | 93 %      | 88 %▼     |
| Les représentants des centres d'appel spécialisés de Service Canada ont été serviables  | S.O.          | 74 %      | 84 %      | 85 %      | S.O.         | 71 %      | 85 %      | 80 %▼     | S.O.            | 89 %      | 79 %      | 76 %      |
| Obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin  | S.O.          | S.O.      | 66 %      | 67 %      | S.O.         | S.O.      | 61 %      | 59 %      | S.O.            | S.O.      | 68 %      | 71 %      |
| Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service   | S.O.          | 76 %      | 81 %      | 73 %▼     | S.O.         | 75 %      | 75 %      | 71 %      | S.O.            | 72 %      | 67 %      | 77 %▲     |
| Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables | S.O.          | S.O.      | 85 %      | 74 %▼     | S.O.         | S.O.      | 87 %      | 85 %      | S.O.            | S.O.      | 66 %      | 84 %      |
| La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19       | S.O.          | S.O.      | 89 %      | 88 %      | S.O.         | S.O.      | 87 %      | 86 %      | S.O.            | S.O.      | 76 %      | 86 %▲     |
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables   | S.O.          | S.O.      | 87 %      | 77 %▼     | S.O.         | S.O.      | 90 %      | 79 %▼     | S.O.            | S.O.      | 93 %      | 86 %      |

# Jeunes et aînés (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction globale est plus élevée chez les aînés que chez l'ensemble des clients et se révèle constante chez les jeunes et les adultes.
- La satisfaction a diminué dans tous les groupes d'âge comparativement à 2020-2021.
- Par rapport à 2020-2021, les jeunes et les adultes étaient moins satisfaits de la qualité du service fourni en personne. Les jeunes ont également octroyé des notes moins élevées aux centres d'appels spécialisés, à la ligne 1 800 O-Canada et à MDSC, tandis que les adultes ont également accordé des notes moins élevées aux services en ligne et à eServiceCanada. Les aînés ont attribué des notes inférieures aux services en ligne.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                              | JEUNES    |           |           |           | ADULTES   |           |           |           | AÎNÉS     |           |           |           |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                              | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| En personne                  | 91 %      | 86 %      | 88 %      | 82 % ▼    | 82 %      | 86 %      | 87 %      | 81 % ▼    | 88 %      | 84 %      | 83 %      | 81 %      |
| En ligne                     | 81 %      | 77 %      | 77 %      | 75 %      | 80 %      | 72 %      | 79 %      | 75 % ▼    | 75 %      | 70 %      | 78 %      | 70 % ▼    |
| Centres d'appels spécialisés | 63 %      | 67 %      | 76 %      | 64 % ▼    | 77 %      | 58 %      | 69 %      | 66 %      | 80 %      | 63 %      | 75 %      | 70 %      |
| 1 800 O-Canada               | 79 %      | 79 %      | 79 %*     | 47 %* ▼   | 72 %      | 63 %      | 72 %      | 62 %      | 67 %      | 67 %      | 65 %      | 68 %      |
| Mon dossier Service Canada   | -         | 76 %      | 83 %      | 68 % ▼    | -         | 76 %      | 74 %      | 71 %      | -         | 74 %      | 71 %      | 72 %      |
| eServiceCanada               | S.O.      | S.O.      | 88 %*     | 83 %      | S.O.      | S.O.      | 83 %      | 71 % ▼    | S.O.      | S.O.      | 72 %      | 74 %      |

# Jeunes et aînés (2/2)

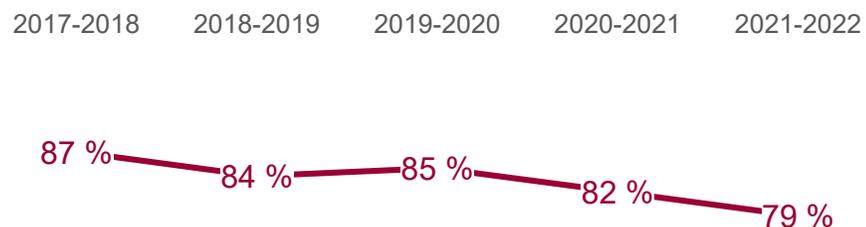
- Par rapport à l'ensemble des clients, les jeunes et les adultes ont octroyé des notes plus élevées au fait que la réalisation des étapes en ligne a facilité le processus. Les jeunes ont également accordé des notes plus élevées à la facilité d'obtenir de l'aide, mais des notes moins élevées à la serviabilité des représentants des centres d'appels et de la ligne 1 800 O-Canada, tandis que les adultes ont attribué des notes plus élevées à la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada. Les aînés ont attribué des notes plus basses au fait que la réalisation des étapes en ligne a facilité le processus, à la facilité de recevoir de l'aide et à l'obtention d'un service sécuritaire pendant la pandémie. Ils ont cependant octroyé des notes plus élevées à la distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service, à la rapidité du service et à la facilité du suivi.
- Par rapport à 2020-2021, tous les groupes ont attribué des notes plus basses pour la clarté du processus. Les jeunes et les adultes ont également donné une plus faible note à la serviabilité des représentants d'eServiceCanada et à la rapidité du service, et les jeunes ont accordé des notes basses à la serviabilité des représentants des centres d'appels spécialisés et de la ligne 1 800 O-Canada ainsi qu'à la facilité du suivi. Les aînés ont quant à eux octroyé de plus faibles notes à l'obtention d'information cohérente (tout comme les adultes), à la facilité de recevoir de l'aide, à la confiance à l'égard de la résolution des problèmes et à la facilité du suivi.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | JEUNES    |           |           |           | ADULTES   |           |           |           | AÎNÉS     |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus   | 89%       | 86%       | 85%       | 85%       | 80%       | 79%       | 83%       | 82%       | 56%       | 62%       | 70%       | 66%       |
| Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande  | 86%       | 82%       | 85%       | 84%       | 82%       | 80%       | 86%       | 80% ▼     | 84%       | 85%       | 83%       | 82%       |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente   | 81%       | 81%       | 82%       | 78%       | 81%       | 78%       | 86%       | 80% ▼     | 83%       | 83%       | 84%       | 79% ▼     |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier  | 76%       | 71%       | 80%       | 74% ▼     | 76%       | 71%       | 81%       | 72% ▼     | 78%       | 79%       | 81%       | 76% ▼     |
| Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin  | 84%       | 80%       | 76%       | 73%       | 74%       | 74%       | 69%       | 68%       | 73%       | 73%       | 70%       | 64% ▼     |
| Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables                                       | S.O.      | 73%       | 88%       | 77% ▼     | S.O.      | 73%       | 81%       | 82%       | S.O.      | 75%       | 88%       | 86%       |
| Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous ayez rempli un formulaire en ligne ont été serviables | S.O.      | S.O.      | 95%       | 82% ▼     | S.O.      | S.O.      | 80%       | 74% ▼     | S.O.      | S.O.      | 81%       | 82%       |
| La prestation de services s'est faite de façon à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19       | S.O.      | S.O.      | 91%       | 88%       | S.O.      | S.O.      | 89%       | 89%       | S.O.      | S.O.      | 83%       | 83%       |
| Distance raisonnable pour avoir accès au service  | S.O.      | 70%       | 83%       | 70% ▼     | S.O.      | 79%       | 77%       | 73%       | S.O.      | 78%       | 75%       | 79%       |
| Le temps pour remplir la demande était raisonnable  | 77%       | 76%       | 80%       | 73% ▼     | 72%       | 74%       | 82%       | 73% ▼     | 81%       | 83%       | 82%       | 79%       |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus   | S.O.      | 79%       | 78%       | 76%       | S.O.      | 76%       | 77%       | 73% ▼     | S.O.      | 78%       | 76%       | 71% ▼     |
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables   | S.O.      | S.O.      | 91%       | 68% ▼     | S.O.      | S.O.      | 88%       | 86%       | S.O.      | S.O.      | 84%       | 80%       |
| Facilité à effectuer un suivi   | S.O.      | 54%       | 62%       | 51% ▼     | S.O.      | 60%       | 58%       | 54%       | S.O.      | 70%       | 71%       | 61% ▼     |

# Clients peu versés en informatique (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction des clients peu versés en informatique était constante par rapport à l'ensemble des clients et comparativement à 2020-2021.
- Les clients peu versés en informatique étaient moins satisfaits de la qualité du service fourni en ligne et par MDSC que l'ensemble des clients et, par rapport à 2020-2021, on observe qu'ils sont moins satisfaits du service fourni en ligne ou par la ligne 1 800 O-Canada.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                              | 2017-2018 | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| En personne                  | 91 %      | 86 %      | 85 %      | 79 %      | 83 %      |
| En ligne                     | 74 %      | 76 %      | 67 %      | 74 %      | 63 % ▼    |
| Centres d'appels spécialisés | 83 %      | 68 %      | 70 %      | 74 %      | 70 %      |
| 1 800 O-Canada               | S.O.      | 68 %      | 69 %      | 75 %      | 61 % ▼    |
| Mon dossier Service Canada   | S.O.      | S.O.      | 74 %      | 68 %      | 58 %      |
| eServiceCanada               | S.O.      | S.O.      | S.O.      | 73 %      | 68 %      |

## Clients peu versés en informatique (2/2)

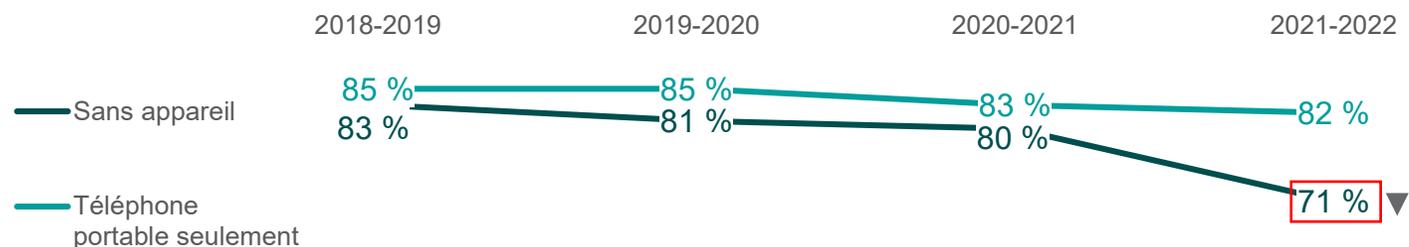
- Les clients peu versés en informatique ont octroyé des notes plus basses à certains attributs du service comparativement à l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernent le fait que la possibilité de remplir les étapes en ligne facilite le processus, la facilité de compréhension des informations sur le programme, la facilité à comprendre les exigences de la demande et la facilité à déterminer les étapes pour présenter une demande.
- Par rapport à 2020-2021, les clients peu versés en informatique ont attribué des notes plus basses à la facilité de compréhension de l'information concernant le programme, à la facilité à comprendre les exigences de la demande, à la capacité de trouver l'information recherchée dans un délai raisonnable, à la nécessité de n'avoir à expliquer sa situation qu'une seule fois, à la réception d'information cohérente, à la rapidité du service et à la facilité du suivi.

### LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|  | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|--|-----------|----------------------------|-----------|
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus    | 58 %      | -20 points                 | 62 %      |
| Facilité à comprendre l'information sur le programme                   | 61 % ▼    | -13 points                 | 73 %      |
| Facilité à comprendre les exigences de la demande                      | 70 % ▼    | -12 points                 | 76 %      |
| Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande   | 66 %      | -10 points                 | 70 %      |
| Capacité de trouver l'information recherchée dans un délai raisonnable | 65 % ▼    | -9 points                  | 75 %      |
| Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois           | 69 % ▼    | -5 points                  | 79 %      |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente                            | 74 % ▼    | -5 points                  | 82 %      |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus                | 81 %      | -5 points                  | 83 %      |
| Facilité à comprendre les renseignements sur le programme              | 72 % ▼    | -3 points                  | 80 %      |
| Facilité à effectuer un suivi  | 54 % ▼    | -1 point                   | 73 %      |

# Clients sans appareil ou possédant un téléphone portable seulement (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



- La satisfaction globale était plus faible chez les clients n'ayant aucun appareil et constante chez les répondants n'ayant qu'un appareil mobile par rapport à l'ensemble des clients. La satisfaction des clients sans appareil est moins élevée qu'en 2020-2021.
- En effet, les clients sans appareil étaient moins satisfaits de la qualité du service fourni par les centres d'appels spécialisés, tandis que les clients possédant un téléphone portable seulement étaient plus satisfaits de la qualité du service fourni en personne.

|                              |                              | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|------------------------------|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| En personne                  | Sans appareil                | 85 %      | 81 %      | 75 %      | 80 % ▲    |
|                              | Téléphone portable seulement | 85 %      | 90 %      | 85 %      | 87 %      |
| En ligne                     | Sans appareil                | 62 %      | 44 %      | 75 %      | 51 %* ▼   |
|                              | Téléphone portable seulement | 84 %      | 63 %      | 71 %      | 76 %      |
| Centres d'appels spécialisés | Sans appareil                | 79 %      | 71 %      | 70 %      | 40 %* ▼   |
|                              | Téléphone portable seulement | 77 %      | 67 %      | 77 %      | 72 %      |
| 1 800 O-Canada               | Sans appareil                | 71 %      | 77 %      | 85 %*     | 71 %*     |
|                              | Téléphone portable seulement | 73 %      | 54 %      | 66 %*     | 67 %      |
| Mon dossier Service Canada   | Sans appareil                | -         | 56 %      | **        | **        |
|                              | Téléphone portable seulement | -         | 95 %      | 78 %      | 72 %      |
| eServiceCanada               | Sans appareil                | S.O.      | S.O.      | **        | **        |
|                              | Téléphone portable seulement | S.O.      | S.O.      | 86 %*     | 78 %      |

\* échantillon de petite taille. Interpréter ces données avec circonspection. \*\* échantillon insuffisant. Les données ne peuvent être utilisées.  
Base : Clients sans appareil (n = variable); clients possédant un téléphone portable seulement (n = variable).

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

Statistiquement plus/moins élevé que la vague précédente

# Clients sans appareil ou possédant un téléphone portable seulement (2/2)

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT À 2020-2021 DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

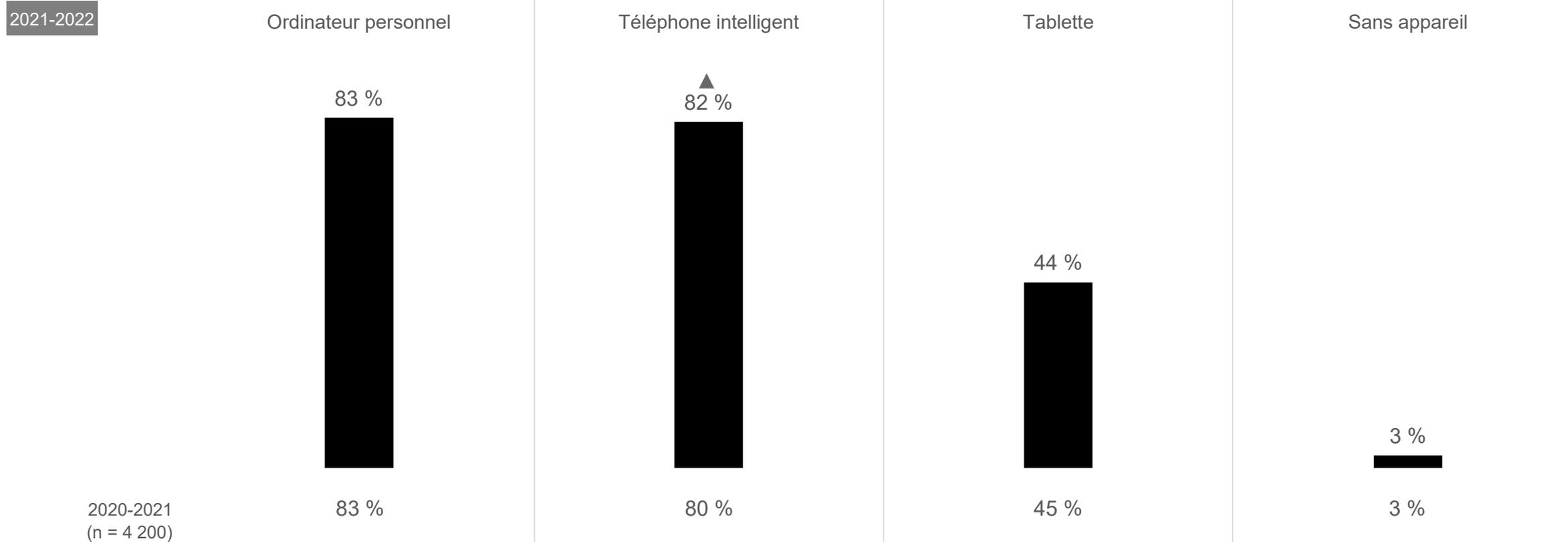
- Les clients qui n'ont pas d'appareil ont octroyé des notes plus faibles à la plupart des attributs de service que l'ensemble des clients. Les écarts les plus importants concernent le fait que la possibilité de remplir les étapes en ligne a facilité le processus, la facilité de déterminer les étapes pour présenter une demande, la facilité à déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande, et la serviabilité des représentants des centres d'appels. Les clients qui n'ont accès qu'à un appareil portable ont octroyé des notes plus élevées pour ce qui est de la facilité à réunir l'information dont ils avaient besoin pour présenter leur demande, de la serviabilité des représentants rencontrés en personne, de la clarté du processus, de la confiance à l'égard de la résolution des problèmes, et de la facilité à obtenir de l'aide. Ils ont toutefois attribué des notes plus basses à la facilité à comprendre les exigences de la demande, à la facilité à remplir le formulaire et au fait que la possibilité d'effectuer des étapes en ligne facilite le processus.
- Comparativement à 2020-2021, les clients qui n'ont aucun appareil ont octroyé des notes moins élevées à la facilité de suivi, à l'obtention de l'information cohérente, au fait de n'avoir à expliquer leur situation qu'une seule fois, à la facilité d'obtenir de l'aide et à la facilité générale de remplir une demande. En outre, ils ont accordé des notes plus élevées à la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada. Les clients qui ont seulement accès à un appareil portable ont attribué des notes plus élevées à un certain nombre d'éléments. On constate les plus importantes augmentations pour ce qui est de la facilité à trouver des renseignements sur le programme, de la serviabilité des représentants rencontrés en personne et de la facilité à réunir l'information dont ils avaient besoin pour présenter leur demande.

|   | SANS APPAREIL |                            | TÉLÉPHONE PORTABLE SEULEMENT |                            |
|---|---------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
|   | 2021-2022     | ÉCART par rapport au TOTAL | 2021-2022                    | ÉCART par rapport au TOTAL |
| Comprendre les informations sur le programme  | 57 %          | -17 points                 | 76 %                         | +2 points                  |
| Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande   | 53 %          | -23 points                 | 70 %                         | -6 points                  |
| Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le programme | 56 %          | -20 points                 | 70 %                         | -6 points                  |
| Vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable                                | 69 %          | -12 points                 | 80 %                         | -1 point                   |
| Facilité à comprendre les exigences de la demande   | 64 %          | -18 points                 | 78 %                         | -4 points                  |
| Facilité à réunir l'information dont vous aviez besoin pour présenter votre demande               | 70 %          | -10 points                 | 85 % ▲                       | +5 points                  |
| Facilité à remplir le formulaire de demande   | 63 %          | -19 points                 | 78 %                         | -4 points                  |
| Facilité à effectuer un suivi   | 39 % ▼        | -16 points                 | 57 %                         | +2 points                  |
| Facilité à trouver de l'information sur le programme  | 70 %          | -8 points                  | 74 % ▲                       | -4 points                  |
| Réception d'information cohérente   | 69 % ▼        | -10 points                 | 83 % ▲                       | +4 points                  |
| Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables       | 77 %          | -11 points                 | 95 % ▲                       | +7 points                  |
| On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)      | 88 %          | -9 points                  | 98 % ▲                       | +1 point                   |
| Vous êtes parvenu(e) à franchir sans difficulté toutes les étapes de votre demande                | 69 %          | -13 points                 | 80 %                         | -2 points                  |
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus                               | 37 %          | -41 points                 | 72 %                         | -6 points                  |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier            | 64 %          | -10 points                 | 80 % ▲                       | +6 points                  |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus   | 66 %          | -7 points                  | 81 % ▲                       | +8 points                  |
| Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois                                      | 59 % ▼        | -15 points                 | 78 % ▲                       | +4 points                  |
| Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin                                  | 61 % ▼        | -7 points                  | 76 %                         | +8 points                  |
| Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande                               | 66 % ▼        | -19 points                 | 85 % ▲                       | -                          |
| Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables           | 62 %          | -20 points                 | 81 % ▼                       | -1 point                   |
| Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parliez et compreniez bien        | 81 %          | -12 points                 | 93 %                         | -                          |
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviables                                   | 96 % ▲        | +18 points                 | 68 %                         | -10 points                 |
| Les représentants des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été respectueux          | 73 %          | -19 points                 | 89 %                         | -3 points                  |

# Accès aux services à l'aide d'un appareil : Vue d'ensemble

- Huit clients sur dix (83 %) ont déclaré avoir accès à un ordinateur personnel ou en posséder un; 82 % ont signalé qu'ils ont accès à un téléphone intelligent ou qu'ils en possèdent un; et environ quatre clients sur dix (44 %) ont déclaré avoir accès à une tablette ou en posséder une. Seuls 3 % des clients ne possèdent aucun appareil et n'ont accès à aucun appareil.
- Par rapport à 2020-2021, la proportion de clients qui ont déclaré posséder un téléphone intelligent a augmenté.

## A ACCÈS À UN APPAREIL OU EN POSSÈDE UN



# Clients se heurtant à une barrière linguistique

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction globale était plus faible chez les personnes se heurtant à une barrière linguistique que chez l'ensemble des clients et elle était constante par rapport à 2020-2021.
- Par rapport à l'ensemble des clients, les clients se heurtant à une barrière linguistique ont octroyé des notes plus basses à la qualité de service fourni par tous les modes de prestations et à tous les attributs de service.
- Les écarts les plus importants dans les attributs de service concernent la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada, la possibilité de remplir les étapes en ligne et de faciliter ainsi le processus, la clarté du processus de résolution de problèmes, l'obtention d'informations cohérentes ainsi que l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier.
- Par rapport à 2020-2021, il n'y a eu aucun changement statistiquement important dans les évaluations de l'ensemble des attributs de service.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                            | 2020-2021 | 2021-2022 |
|----------------------------|-----------|-----------|
| En personne                | 55 %      | 51 %      |
| En ligne                   | 44 %      | 46 %      |
| Centre d'appels spécialisé | 32 %      | 39 %      |
| 1 800 O-Canada             | 31 %      | **        |
| Mon dossier Service Canada | 42 %      | 49 %      |
| eServiceCanada             | 53 %      | 53 %*     |

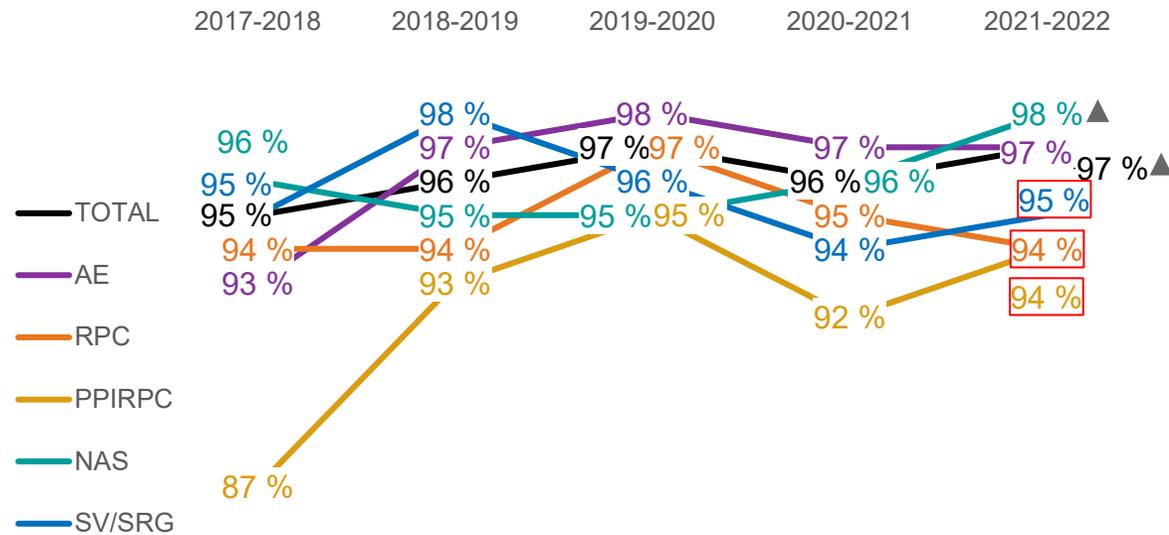
## ÉCART LE PLUS IMPORTANT CONCERNANT LES ATTRIBUTS DE SERVICE (% DE NOTES DE 4 OU 5 COMPARATIVEMENT AU TOTAL)

|  | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|--|-----------|----------------------------|-----------|
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été serviabiles                       | 38 %      | -40 points                 | 42 %      |
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus                    | 41 %      | -37 points                 | 43 %      |
| Vous saviez quoi faire si vous aviez un problème ou une question                       | 42 %      | -34 points                 | 39 %      |
| Vous avez obtenu de l'information cohérente  | 46 %      | -33 points                 | 51 %      |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier | 43 %      | -31 points                 | 40 %      |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus                                | 43 %      | -30 points                 | 35 %      |
| Capacité de trouver l'information recherchée dans un délai raisonnable                 | 44 %      | -30 points                 | 50 %      |
| Capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes de la demande                    | 53 %      | -29 points                 | 48 %      |
| Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin                       | 39 %      | -29 points                 | 32 %      |
| Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande                    | 56 %      | -29 points                 | 52 %      |

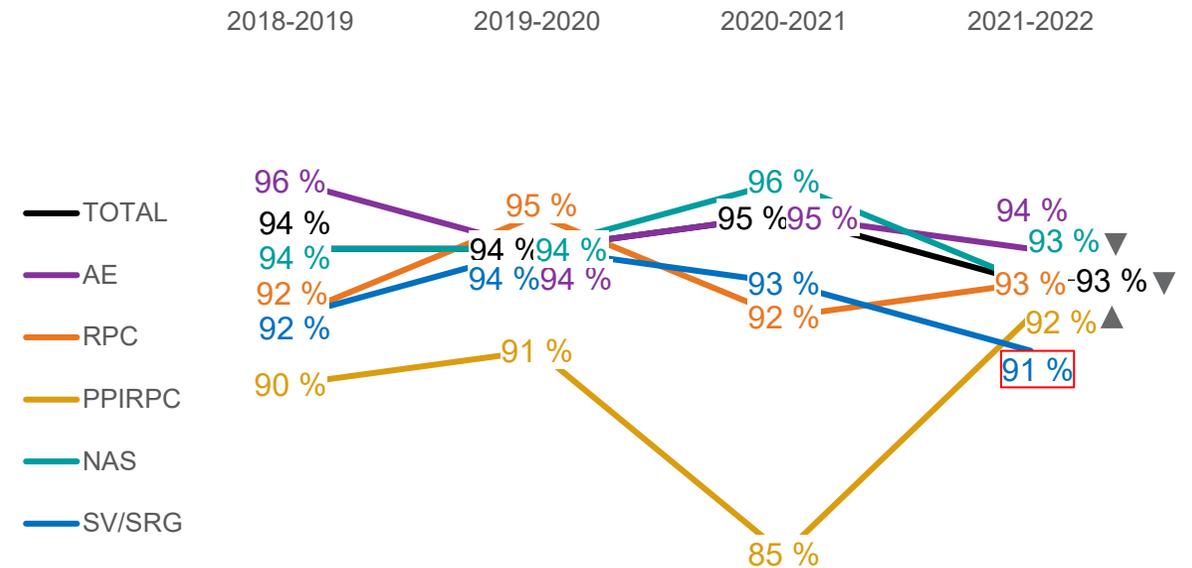
# Prestation de services dans la langue officielle

- Presque tous les clients étaient d'accord pour dire qu'ils avaient été servis dans la langue officielle de leur choix, soit le français ou l'anglais, et qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient et parlaient bien.
- Par rapport à 2020-2021, les clients ayant demandé un NAS et l'ensemble des clients se montraient davantage d'accord avec le fait qu'ils avaient reçu un service dans la langue de leur choix, soit l'anglais ou le français, tandis qu'ils se disaient plus en désaccord pour ce qui est de la facilité d'accès à un service dans une langue qu'ils pouvaient parler et bien comprendre. Les clients du PPIRPC étaient quant à eux plus susceptibles d'être d'accord.

## ON VOUS A FOURNI DES SERVICES DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX [ANGLAIS OU FRANÇAIS] (% DE NOTES DE 4 OU 5)



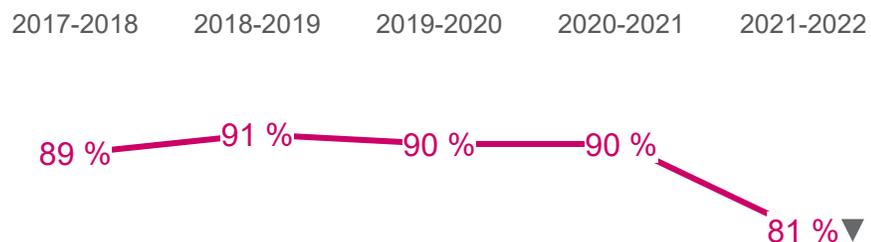
## IL A ÉTÉ FACILE D'ACCÉDER AU SERVICE DANS UNE LANGUE QUE JE PARLAIS ET COMPRENAIS BIEN (% DE NOTES DE 4 OU 5)



Q36b. Relativement au service que vous venez de recevoir, depuis la recherche de renseignements concernant l'/la/le [INSÉRER ABREV.] jusqu'à l'obtention d'une décision, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants  
Base : tous les répondants (n = 4 200)

# Communautés de langue officielle en situation minoritaire (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)

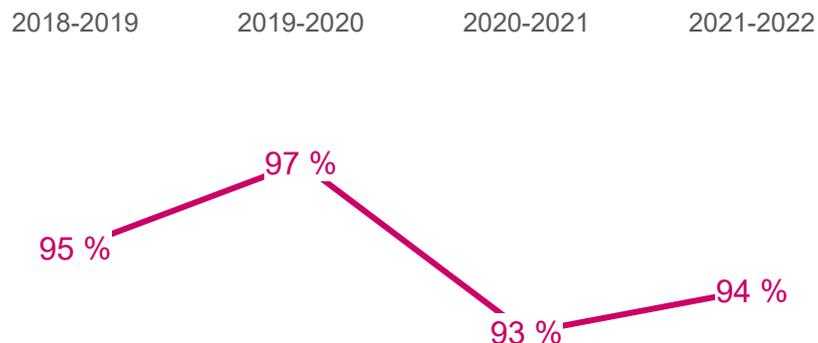


- La satisfaction globale des clients des CLOSM correspondait à celle de l'ensemble des clients, mais a diminué par rapport à 2020-2021.
- Plus de neuf clients sur dix issus des CLOSM ont reçu le service dans la langue de leur choix, soit l'anglais ou le français, ce qui est constant par rapport à l'ensemble des clients.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                              | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| En personne                  | 93 %      | 89 %      | 88 %*     | 88 %      |
| En ligne                     | 87 %      | 83 %      | 83 %      | 80 %      |
| Centres d'appels spécialisés | 78 %      | 82 %      | 68 %*     | 74 %*     |
| 1 800 O-Canada               | 58 %      | 78 %      | **        | **        |
| Mon dossier Service Canada   | -         | 89 %      | 88 %*     | **        |
| eServiceCanada               | S.O.      | S.O.      | **        | **        |

## ON VOUS A FOURNI DES SERVICES DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX [ANGLAIS OU FRANÇAIS] (% DE RÉPONDANTS EN ACCORD)



# Communautés de langue officielle en situation minoritaire (2/2)

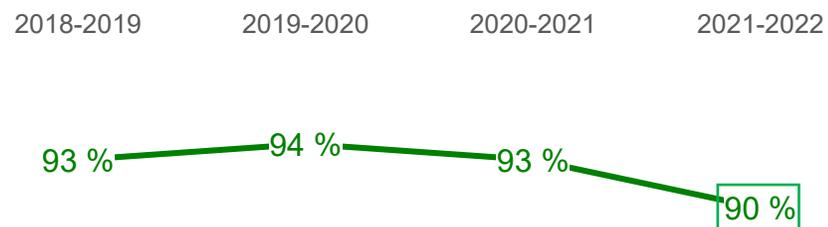
- Les clients des CLOSM ont attribué des notes plus basses pour ce qui est du respect de la part des représentants de la ligne 1 800 O-Canada que l'ensemble des clients, mais des notes plus élevées à la facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher la pension, à la facilité de comprendre les renseignements sur le programme, à la facilité de déterminer leur admissibilité au programme, au fait qu'ils n'ont eu à expliquer leur situation une seule fois, et à la clarté du processus.
- Par rapport à 2020-2021, les clients des CLOSM ont octroyé des notes plus basses à la rapidité du service, à la capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes, au fait que la possibilité de remplir les étapes en ligne a facilité le processus.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE PAR RAPPORT À 2020-2021 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|---|-----------|----------------------------|-----------|
| Les représentants de la ligne 1 800 O-Canada ont été respectueux  | 51 %      | -35 points                 | S.O.      |
| Facilité à décider du meilleur âge pour commencer à toucher votre pension   | 96 %      | +32 points                 | 80 %      |
| Comprendre les renseignements sur le [PROGRAMME]  | 90 %      | +16 points                 | 79 %      |
| Déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale  | 86 %      | +12 points                 | 77 %      |
| Vous n'avez eu à expliquer votre situation qu'une seule fois  | 84 %      | +10 points                 | 86 %      |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier  | 83 %      | +9 points                  | 88 %      |
| Capacité à franchir sans difficulté toutes les étapes de la demande   | 85 % ▼    | +3 points                  | 93 %      |
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus   | 80 % ▼    | +2 points                  | 88 %      |
| La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable | 75 % ▼    | -                          | 91 %      |

# Nouveaux arrivants (arrivés au pays depuis 3 ans ou moins) (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5)



- La satisfaction globale des nouveaux arrivants est restée supérieure à celle de l'ensemble des clients, un résultat constant par rapport à 2020-2021.
- Les nouveaux arrivants étaient plus satisfaits du service reçu en personne, en ligne, par les centres d'appels spécialisés et par eServiceCanada que l'ensemble des clients.
- Par rapport à 2020-2021, la satisfaction a diminué pour ce qui est du service en personne.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|                            | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| En personne                | 96 %      | 88 %      | 95 %      | 88 % ▼    |
| En ligne                   | 85 %      | 86 %      | 89 %      | 87 %      |
| Centre d'appels spécialisé | 63 %      | 77 %      | 87 %*     | 85 %      |
| 1 800 O-Canada             | 79 %      | 83 %      | **        | **        |
| Mon dossier Service Canada | S.O.      | 69 %      | 84 %*     | **        |
| eServiceCanada             | S.O.      | S.O.      | 92 %*     | 90 %      |

# Nouveaux arrivants (arrivés au pays depuis 3 ans ou moins) (2/2)

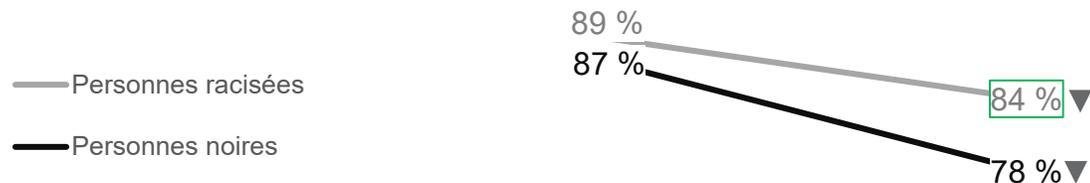
- Les nouveaux arrivants étaient également plus enclins à attribuer des notes élevées à plusieurs attributs de service. Les écarts les plus importants concernent la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin, la facilité du suivi, la certitude que toute question ou tout problème sera facilement résolu et la facilité à obtenir de l'aide pour leur demande.
- Par rapport à 2020-2021, il n'y a pas eu de changements statistiquement importants dans les évaluations des attributs de service.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE PAR RAPPORT À 2020-2021 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|  | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|--|-----------|----------------------------|-----------|
| Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin                       | 86 %      | +18 points                 | 86 %      |
| Facilité à effectuer un suivi  | 73 %      | +18 points                 | 76 %      |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus                                | 88 %      | +15 points                 | 86 %      |
| Obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin                         | 77 %      | +13 points                 | 82 %      |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier | 86 %      | +12 points                 | 89 %      |
| Déterminer si vous êtes admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale     | 86 %      | +12 points                 | 86 %      |
| Facilité à réunir l'information dont vous aviez besoin pour présenter votre demande    | 90 %      | +10 points                 | 91 %      |
| Capacité de trouver l'information recherchée dans un délai raisonnable                 | 84 %      | +10 points                 | 89 %      |
| Déterminer les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande        | 86 %      | +10 points                 | 87 %      |

# Personnes racisées et personnes noires (1/2)

## SATISFACTION GLOBALE (% DE NOTES DE 4 OU 5) – TENDANCES



|  |                    | 2020-2021 | 2021-2022 |
|--|--------------------|-----------|-----------|
| Confiance globale  | Personnes racisées | 90 %      | 88 %      |
|  | Personnes noires   | 84 %      | 83 %      |
| <b>SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES (% DE NOTES DE 4 OU 5)</b> |                    |           |           |
| En personne  | Personnes racisées | 92 %      | 85 % ▼    |
|  | Personnes noires   | 89 %*     | 89 %      |
| En ligne   | Personnes racisées | 85 %      | 79 % ▼    |
|  | Personnes noires   | 81 %      | 63 % ▼    |
| Centres d'appels spécialisés   | Personnes racisées | 80 %      | 71 % ▼    |
|  | Personnes noires   | 75 %*     | 58 %* ▼   |
| 1 800 O-Canada   | Personnes racisées | 82 %      | 63 % ▼    |
|  | Personnes noires   | **        | **        |
| Mon dossier Service Canada   | Personnes racisées | 81 %      | 81 %      |
|  | Personnes noires   | **        | 62 %*     |
| eServiceCanada   | Personnes racisées | 88 %      | 83 %      |
|  | Personnes noires   | 85 %      | 82 %*     |

- Les taux de satisfaction globale et la confiance envers Service Canada chez les personnes racisées étaient plus élevés que ceux de l'ensemble des clients, et cohérents chez les personnes noires particulièrement. La satisfaction des personnes racisées et des personnes noires était plus basse qu'en 2020-2021.
- Les personnes racisées ont octroyé des notes plus élevées pour la qualité du service fourni en ligne et par MDSC, tandis que les personnes noires ont attribué des notes plus élevées pour le service en personne et des notes plus basses pour le service en ligne.
- Par rapport à 2020-2021, les personnes racisées et les personnes noires ont octroyé des notes inférieures à la qualité du service fourni en ligne et par les centres d'appels spécialisés, tandis que les personnes racisées ont accordé des notes inférieures au service en personne et à celui de la ligne 1 800 O-Canada.

# Personnes racisées et personnes noires (2/2)

- Les personnes racisées ont attribué des notes plus élevées à plusieurs attributs de service. Les écarts les plus importants concernent la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin et à la facilité à obtenir de l'aide pour la demande particulièrement, la confiance envers le processus de résolution de problèmes, et la facilité à trouver de l'information sur le programme.
- Par rapport à 2020-2021, les personnes racisées ont octroyé des notes inférieures à la rapidité du service et au fait que les étapes à remplir en ligne ont facilité le processus.

## LE PLUS GRAND ÉCART PAR RAPPORT AU TOTAL ET CHANGEMENT PAR RAPPORT DANS LES ATTRIBUTS DE SERVICE PAR RAPPORT À 2020-2021 (% DE NOTES DE 4 OU 5)

|   | 2021-2022 | ÉCART par rapport au TOTAL | 2020-2021 |
|---|-----------|----------------------------|-----------|
| Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin  | 78 %      | +10 points                 | 81 %      |
| Facilité à obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en aviez besoin   | 74 %      | +10 points                 | 75 %      |
| Certitude que vos problèmes seraient facilement résolus   | 82 %      | +9 points                  | 83 %      |
| Facilité à trouver de l'information sur le programme  | 85 %      | +7 points                  | 85 %      |
| Vous êtes parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de votre demande   | 88 %      | +6 points                  | 90 %      |
| Durant le processus, on vous a clairement indiqué les étapes suivantes et l'échéancier  | 80 %      | +6 points                  | 83 %      |
| Facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande  | 82 %      | +6 points                  | 83 %      |
| La durée du processus, depuis l'obtention des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable | 76 % ▼    | +1 point                   | 84 %      |
| La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus   | 80 % ▼    | +2 points                  | 87 %      |

# CONCLUSIONS

# Conclusions (1/3)



**La grande majorité de la clientèle de Service Canada demeure très satisfaite de son expérience de service globale, mais les évaluations de presque tous les aspects du service ont diminué d'une année à l'autre. Les résultats sont largement revenus aux niveaux observés avant la pandémie.**

- Les notes concernant la facilité globale (82 % contre 86 %), l'efficacité (82 % contre 85 %), l'émotion (73 % contre 77 %), la rapidité du service (75 % contre 81 %) et la confiance (78 % contre 84 %) ont diminué par rapport à l'an dernier, ce qui contribue à la baisse générale de la satisfaction (81 % contre 86 %).
- Afin d'améliorer la satisfaction, il convient de se concentrer sur la réduction de la durée du parcours client. Les domaines d'importance secondaires visés par l'amélioration comprenaient la facilité du suivi et la confiance envers le processus de résolution des problèmes. Ces domaines représentent les aspects du service qui ont le plus d'incidence sur les impressions que les clients ont de leur expérience, où les notes sont plus faibles par rapport aux autres domaines.

**La baisse de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service est principalement attribuable aux notes inférieures accordées par les clients de l'AE et de la SV/du SRG ainsi qu'aux notes inférieures octroyées à la qualité du service sans égard aux modes de prestation de Service Canada. La rapidité du service et la confiance ont également été moins bien notées par les clients de la plupart des programmes.**

- La satisfaction globale a diminué chez les clients de l'AE (76 % contre 84 %) et de la SV/du SRG (81 % contre 88 %), qui ont octroyé des notes moins élevées à plusieurs aspects de la facilité et de l'efficacité du processus, y compris la rapidité du service, qui est le principal facteur de satisfaction des deux programmes. Notamment, le déclin chez les clients de la SV/du SRG est principalement attribuable à une baisse de la satisfaction des clients non inscrits automatiquement. Toutefois, les notes ont diminué dans plusieurs secteurs, tant pour les clients inscrits automatiquement que pour les clients non inscrits automatiquement.
- Bien que les résultats soient plus cohérents chez les clients des autres programmes par rapport à l'année dernière, on constate une baisse notable de la confiance des clients du RPC et du PPIRPC, et pareillement pour la rapidité du service chez les clients du RPC et la clarté du processus chez les clients du RPC et chez ceux ayant demandé un NAS. Dans l'ensemble, les impressions concernant l'expérience de service sont restées les plus fortes chez les clients ayant demandé un NAS et se sont avérées les plus faibles chez les clients du PPIRPC.
- La satisfaction à l'égard de la qualité du service a diminué pour tous les modes de prestation de services. L'expérience en personne a continué de recevoir les meilleures notes, tandis que les deux modes de prestation téléphoniques ont été les moins bien évalués.
- Les baisses de cette année ont été de grande ampleur, touchant plusieurs mesures de service, tous les modes de prestation, les clients de la plupart des programmes, et presque tous les groupes de clients à risque. Les clients sont également plus susceptibles de déclarer avoir subi des limitations, notamment en ce qui concerne l'accès au service dans un Centre Service Canada, tandis que le nombre de clients ayant déclaré avoir un handicap lié à la santé mentale a également augmenté. Ces données suggèrent que d'autres facteurs environnementaux peuvent contribuer aux baisses globales (c'est-à-dire la fatigue découlant de la pandémie, les conséquences de l'augmentation du coût de la vie et les perturbations du marché du travail).

# Conclusions (2/3)



Les clients de Service Canada attribuent les notes les plus élevées au respect des représentants du service en personne et du personnel des centres d'appels spécialisés, ce qui représente un nouvel aspect du service mesuré cette année et un point fort important. Également parmi les mieux notés, mentionnons la serviabilité du personnel (service en personne et centres d'appels spécialisés), la confiance envers la protection des renseignements ainsi que la facilité et l'efficacité générales du processus.

- Les aspects du service les moins bien notés comprennent la facilité du suivi, la facilité d'obtenir de l'aide pour la demande au besoin et la facilité d'obtenir de l'aide en général, ainsi que la facilité de décider du meilleur âge pour commencer à toucher la pension.

**Hormis les changements drastiques observés l'année dernière, l'utilisation des modes de prestation est restée généralement constante d'une année à l'autre. Les clients étaient plus susceptibles d'avoir recours au service en personne ou au libre-service assisté tout au long de leur parcours, mais ils étaient moins nombreux à recourir au libre-service uniquement. L'utilisation du service en personne a augmenté, mais est restée considérablement plus faible qu'en 2019-2020. Cette année, ce service a été employé un peu plus que le libre-service seulement, qui a connu une baisse. Le libre-service assisté a continué à faire l'objet d'une augmentation progressive d'une année à l'autre.**

- Si l'on considère le niveau de service par étape du parcours client, les clients étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un service en personne à l'étape de la présentation d'une demande et à l'étape du suivi par rapport à l'an dernier. Les clients étaient également plus enclins à utiliser le libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande, mais moins enclins à opter pour le libre-service uniquement. Toutefois, ils étaient moins nombreux à utiliser le service de personne à personne sans contact à l'étape du suivi.
- Internet est demeuré le premier point de contact privilégié par la majorité des clients, tant pour l'étape de prise de renseignements que pour l'étape de présentation d'une demande. Le téléphone est quant à lui légèrement préféré au mode en ligne comme méthode privilégiée pour le suivi. Le recours au service en personne comme premier point de contact a augmenté cette année à toutes les étapes.
- Les clients du RPC étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le service en personne à toutes les étapes du parcours. Les clients du NAS à l'étape de la présentation d'une demande et clients de l'AE et de la SV/du SRG à l'étape du suivi. L'utilisation du libre-service uniquement affiche également une hausse chez les clients de la SV/du SRG à l'étape du suivi, tandis que les clients de l'AE étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le service de personne à personne sans contact à la même étape.
- Les clients de l'AE et de la SV/du SRG étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le libre-service assisté à l'étape de la présentation d'une demande, tandis que les clients de l'AE étaient moins enclins à avoir utilisé le libre-service uniquement. Les clients du RPC et du PPIRPC étaient plus enclins à utiliser le courrier uniquement à l'étape de prise de renseignements, tandis que les clients du PPIRPC étaient moins enclins à utiliser le libre-service uniquement ou le service de personne à personne sans contact.
- Il faut savoir que les clients de la SV/du SRG non inscrits automatiquement se sont davantage appuyés sur le site Web du gouvernement du Canada pour se renseigner et présenter leur demande cette année. Ils étaient cependant moins satisfaits de leur expérience avec ce mode de prestation. Les clients de la SV/du SRG ont eu plus de mal à comprendre l'information sur le programme et à savoir quoi fournir au moment de présenter une demande par le site Web du gouvernement du Canada. De plus, ils étaient moins susceptibles de penser que le fait de remplir les étapes en ligne facilitait le processus, comparativement à l'ensemble des clients. L'utilisation accrue d'Internet observée cette année, combinée à la baisse de la satisfaction du mode de prestation en ligne, a probablement contribué à la diminution de la satisfaction globale des clients de la SV/du SRG.

# Conclusions (3/3)



**La proportion de clients qui ont utilisé le libre-service correspond largement au sommet historique observé l'année dernière. Les clients continuent d'attribuer des notes élevées à la facilité du processus de demande en ligne. On constate toutefois que la satisfaction à l'égard de MDSC et l'utilisation de MDSC ont diminué chez les clients du RPC et du PPIRPC, qui ont plus de mal à accéder au service, tandis que les clients du PPIRPC ont également une plus grande difficulté à s'inscrire.**

- La facilité à franchir les étapes en ligne continue de montrer une note élevée et constante après s'être améliorée régulièrement pendant plusieurs années, mais ce sont les clients du PPIRPC, du RPC et de la SV/du SRG qui éprouvent plus de difficultés ici.
- MDSC continue d'être utilisé par la vaste majorité des clients de l'AE et du RPC, tandis que quatre clients du PPIRPC ou de la SV/du SRG sur dix déclarent l'utiliser. Les clients du RPC et du PPIRPC étaient moins enclins à avoir utilisé MDSC que par les années précédentes. D'ailleurs, la facilité d'inscription a notamment diminué chez les clients de l'AE. Les clients du PPIRPC ont trouvé plus difficile de s'inscrire et de se connecter que l'ensemble des clients, tandis que les clients du RPC ont trouvé plus difficile de se connecter à leur compte.
- La grande majorité des clients ayant un compte MDSC existant ont trouvé facile s'y connecter, mais seulement la moitié des clients qui se sont inscrits à MDSC pour la première fois ont trouvé que l'accès était facile, ce qui est inférieur à l'année dernière. Parmi ceux qui ont eu du mal à s'inscrire, les raisons les plus courantes concernent des problèmes à utiliser leur code d'accès personnel, des problèmes à vérifier leur identité ou des problèmes à créer leur profil.

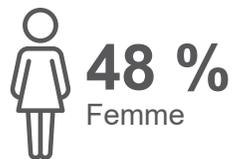
**Les groupes de clients à risque continuent d'être très satisfaits de l'expérience de service, mais les évaluations ont dans la plupart des cas chuté d'une année à l'autre. La satisfaction est nettement supérieure chez les aînés, les nouveaux arrivants et les personnes racisées que chez l'ensemble des clients.**

- Comparativement à l'ensemble des clients, la satisfaction était plus faible chez les clients aux prises avec une barrière linguistique, les clients handicapés, ceux qui ont des limitations qui entravent l'accès au service et ceux qui n'ont pas d'appareil.
- La satisfaction générale à l'égard de l'expérience de service a diminué chez la plupart des groupes de clients à risque, notamment les clients qui ont des limitations d'accès aux services, ceux n'ayant aucun appareil, les clients handicapés, les clients en région éloignée et en milieu rural, les jeunes, les personnes racisées, les aînés et les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). Quant à leur satisfaction globale, tous les autres groupes à risque ont connu une baisse négligeable statistiquement.
- Les clients aux prises avec une barrière linguistique ne représentent que 6 % des clients, mais continuent d'être le groupe à risque qui éprouve le plus de difficultés. Ils ont fourni une évaluation considérablement plus basse pour tous les aspects de leur expérience. On remarque les écarts les plus importants pour ce qui est de la serviabilité des représentants de la ligne 1 800 O-Canada, de la possibilité de remplir les étapes en ligne permettant de faciliter le processus, la clarté du processus de résolution de problèmes, l'obtention d'informations cohérentes ainsi que l'indication claire des étapes suivantes et de l'échéancier.

# DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

# Données démographiques 2021-2022 (1/2)

## SEXE



## ÂGE



## ÉTUDES

8e année ou moins | 1 %

Études secondaires partielles | 6 %

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent | 23 %

Apprenti inscrit ou diplôme ou certificat d'une école de métiers | 7 %

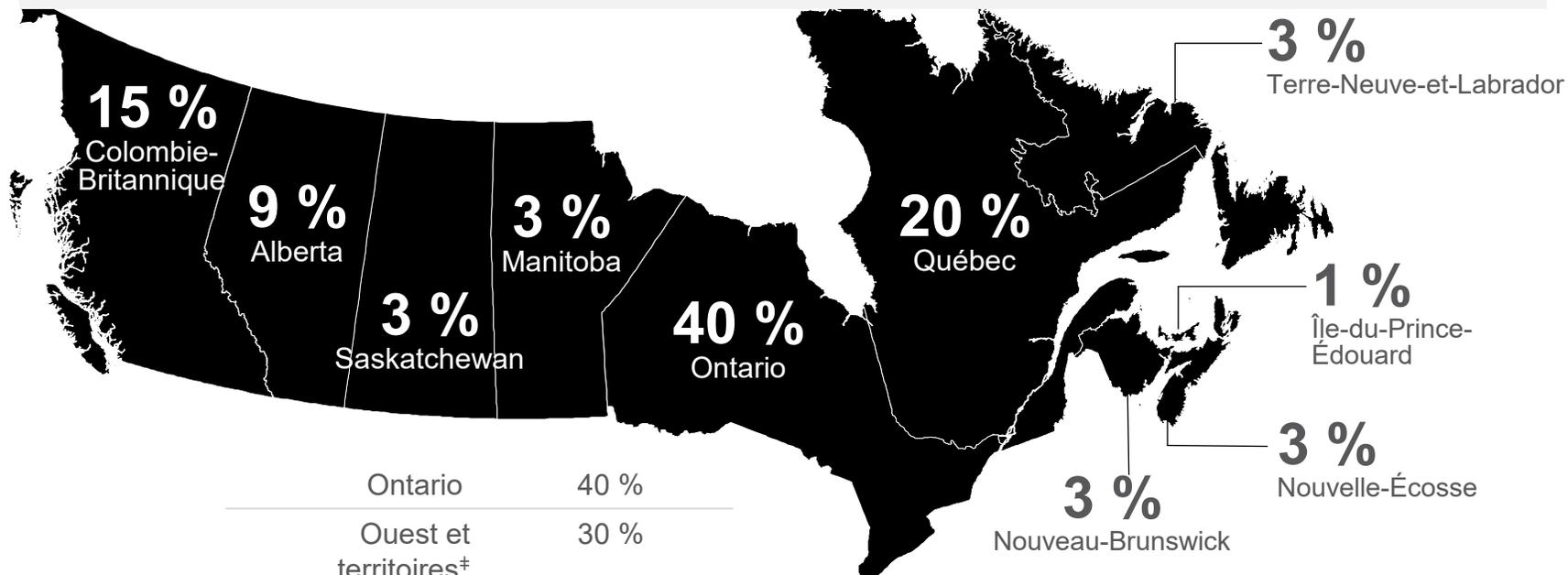
Certificat/diplôme collégial/de cégep | 22 %

Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat | 5 %

Baccalauréat | 21 %

Diplôme de 2e ou 3e cycle universitaire | 12 %

## PROVINCE/RÉGION

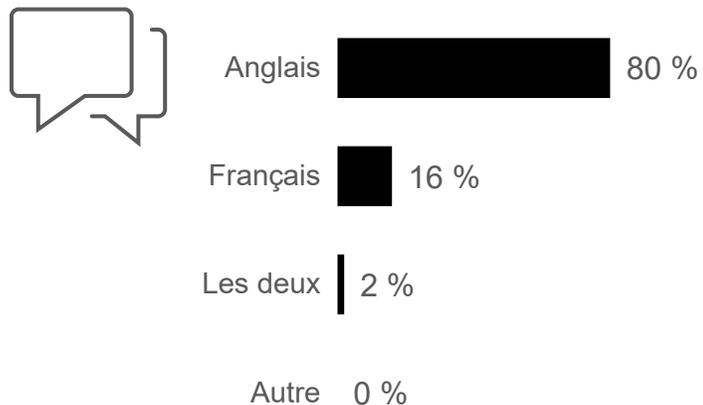


|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| Ontario                           | 40 % |
| Ouest et territoires <sup>‡</sup> | 30 % |
| Québec                            | 20 % |
| Atlantique                        | 9 %  |

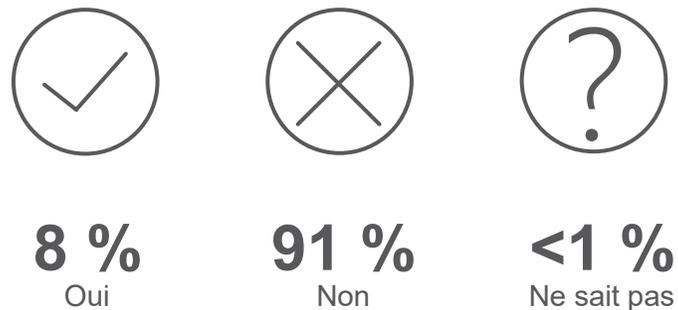
<sup>‡</sup> 38 répondants résidaient dans les territoires

# Données démographiques 2021-2022 (2/2)

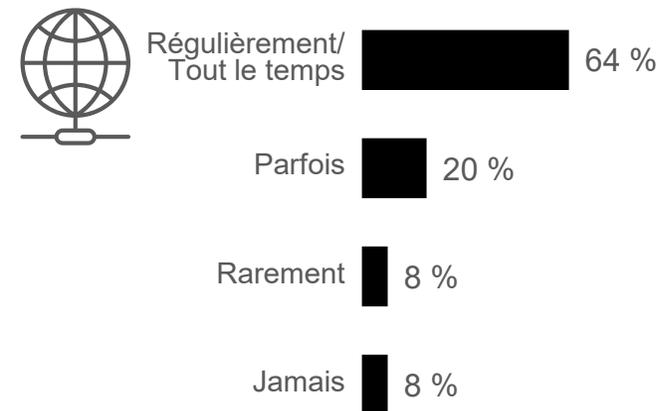
## PRÉFÉRENCE LINGUISTIQUE



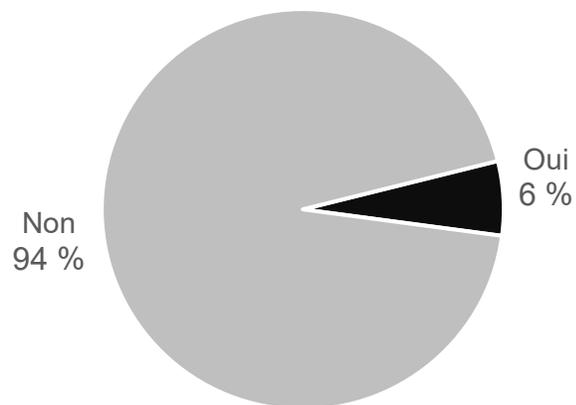
## S'IDENTIFIANT COMME PERSONNE HANDICAPÉE



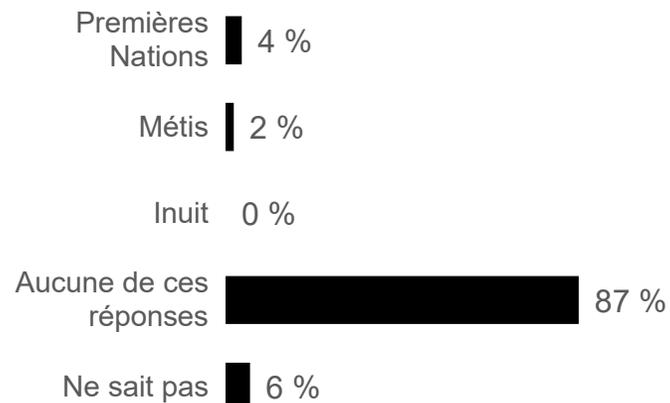
## UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE



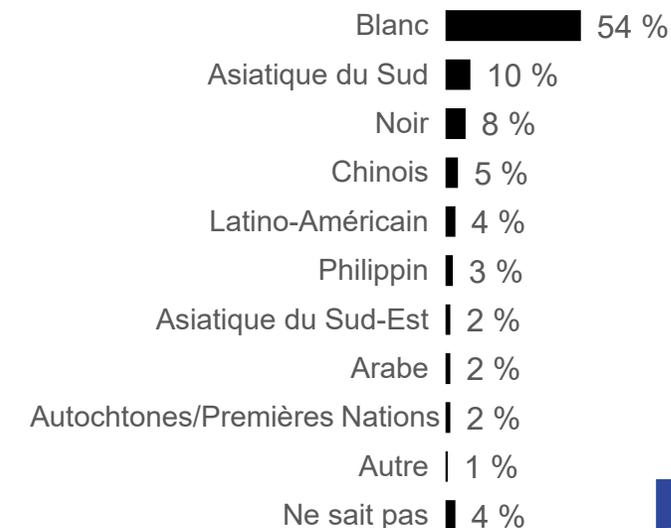
## S'IDENTIFIANT COMME AUTOCHTONE



## GROUPES AUTOCHTONES



## GROUPE RACIAL/CULTUREL



# ANNEXE A

DÉTAILS SUR LES RÉSULTATS DES APPELS, CONTEXTE DE  
L'ANALYSE DES FACTEURS CLÉS ET DÉFINITION DES  
GROUPES À RISQUE

# 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 12 %, ce qui correspond à la moyenne du secteur. Le taux de réponse était plus faible qu'en 2020-2021 (16 %) et conforme au taux de réponse obtenu en 2019-2020 (12 %).
- Sur les 4 200 entretiens, 3 568 ont été menés en anglais et 617 en français.
- Les résultats des appels vont comme suit :

| RÉSULTAT DE L'APPEL                                   | NBRE D'APPELS |
|---|---------------|
| Rappels   | 2 652         |
| Entrevues terminées                                   | 4 200         |
| Exclusions  | 1 346         |
| Barrières linguistiques                               | 907           |
| Aucune réponse  | 16 596        |
| Pas en service (hors du champ d'application)          | 4 171         |
| Dépassement de la limite                              | 34            |
| Refus   | 13 882        |
| Interruptions   | 1 455         |
| <b>TOTAL DES APPELS (dans le champ d'application)</b> | <b>45 243</b> |
| <b>TOTAL DES RÉPONDANTS</b>                           | <b>5546</b>   |
| <b>TAUX DE RÉPONSE GLOBAL</b>                         | <b>12 %</b>   |

# Définition des groupes de clients à risque

| GROUPE DE CLIENTS   | DÉFINITION   |
|---|--|
| <b>Nouveaux arrivants</b>   | Ne sont pas nés au Canada et sont arrivés au cours des 3 années précédentes  |
| <b>Non anglophones ou francophones</b>                                  | Indiquent « autre » comme langue de service préférée   |
| <b>Faible niveau de scolarisation</b>                                   | Études secondaires ou moins  |
| <b>Jeunes</b>   | Âgés de 18 à 30 ans  |
| <b>Aînés</b>  | Âgés de 60 ans et plus   |
| <b>Clients handicapés</b>   | Auto-déclaration   |
| <b>Clients ayant des limitations</b>                                    | Auto-déclaration   |
| <b>Autochtones</b>  | Auto-déclaration comme membre des Premières Nations, Inuit ou Métis  |
| <b>Peu versés en informatique</b>                                       | Clients qui utilisent rarement ou n'utilisent jamais les services en ligne   |
| <b>Téléphone portable seulement</b>                                     | Se déclarent comme des clients possédant uniquement un téléphone intelligent; n'ont pas d'ordinateur ni de tablette                                  |
| <b>Sans appareil</b>  | Se déclarent comme des clients sans appareil (téléphone portable, tablette, ordinateur)  |
| <b>Clients en région éloignée</b>                                       | Variable d'échantillon   |
| <b>Clients en milieu rural</b>  | Variable d'échantillon   |
| <b>Clients en milieu urbain</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 parliez et compreniez bien (note de 1 ou 2)  |
| <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)         |