



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle

– #004

Avril 2023

Sommaire exécutif

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur: Advanis Inc.

Numéro du contrat: EP082-212778/001/CY

Valeur du contrat: 28 453,38\$ (avant taxes)

Date d'octroi: 26 juillet 2021

Date de livraison: 17 avril, 2023

Préparé pour:

Services publics et Approvisionnement Canada

Secteur d'excellence des pensions

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

Numéro d'enregistrement: POR 130-20

This report is also available in English

Contexte et objectifs

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

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

Les principaux objectifs de cette recherche étaient de:

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

Une première vague de cette étude a été menée entre le 30 mars et le 2 mai 2022, une deuxième vague a été menée entre le 3 août et le 14 septembre 2022 et une troisième vague, entre le 15 novembre et le 13 décembre 2022. Pour chacune de ces trois vagues, un rapport a été transmis au SPAC. Ce rapport-ci présente les résultats de la quatrième vague de l'étude.

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

Principaux constats

Répondants du Centre des pensions

La principale raison pour laquelle les répondants ont appelé le Centre des pensions était pour demander des informations générales (48,9 %) et globalement, ils ont trouvé que les informations fournies étaient faciles à comprendre (83,5 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10).

En général, la plupart des répondants qui ont contacté le Centre des pensions étaient satisfaits du service reçu (88,6 %). Les aspects de leur interaction qu'ils ont le plus appréciés sont liés au personnel. En effet, ils ont trouvé le personnel courtois (96,1 %), serviable (91,1 %) et bien informé (90,0 %). Ils étaient moins enclins à trouver que le système téléphonique automatisé était facile à naviguer, mais la majorité était tout de même satisfaite (79,1 %). Les niveaux de satisfaction étaient généralement plus faibles chez les répondants de la LPRFC et chez les moins de 40 ans.

Lorsqu'interrogés sur l'aspect qu'ils ont le plus apprécié de leur appel au Centre des pensions, les répondants ont surtout mentionné la serviabilité des agents (56,6 %) et leurs compétences relationnelles (46,0 %).

Un meilleur accès aux agents (22,6 %), les connaissances des agents et les informations fournies (20,5 %) ainsi qu'avoir un accès ou des services en ligne (18,3 %) sont les aspects qui, selon eux, gagneraient le plus à être améliorés.

Parmi les différentes options de contact en ligne/virtuelles, les répondants du Centre des pensions ont mentionné qu'ils seraient plus susceptibles d'accéder aux informations relatives à leur pension depuis un ordinateur personnel à domicile (78,7 %).

Répondants du Portail en ligne

La principale raison pour laquelle les répondants ont utilisé le Portail de pension en ligne était pour obtenir une estimation de leur pension (73,6 %) et la majorité de ceux qui ont utilisé le Portail était satisfaite du service reçu (75,7 %). Une proportion de 83,4 % a été satisfaite de la facilité de connexion et selon une majorité, les informations fournies par le Portail étaient faciles à comprendre (65,8 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10). La satisfaction tend à être plus élevée chez les répondants plus âgés que chez les plus jeunes.

La possibilité d'estimer leur pension est l'aspect que les répondants ont le plus apprécié (39,2 %) et 37,8 % d'entre eux ont surtout apprécié la convivialité du site.

En outre, les informations (qualité ou quantité) sont l'élément que les répondants souhaiteraient le plus voir amélioré (25,7 %), suivi du calculateur (20,0 %) et de l'accès à leurs relevés de pension (15,3 %).

Parmi les options de contact en ligne/virtuelles, les répondants du Portail en ligne seraient plus susceptibles d'accéder aux informations relatives à leur pension à partir d'un ordinateur personnel à domicile (81,7 %).

Extrapolation des résultats à un public plus large

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

Méthodologie

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

La collecte de données pour l'enquête en ligne a débuté le 9 février 2023 et a pris fin le 7 mars 2023. La collecte téléphonique a été réalisée du 8 au 22 février 2023. En tout, 2 138 membres ont participé au *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #004*. De ce nombre, 1 555 avaient récemment appelé le Centre des pensions et 583 avaient récemment utilisé le Portail en ligne. La durée moyenne du questionnaire était de 4 minutes et demie pour la version en ligne et de 9 minutes pour la version téléphonique.

Les données ont été pondérées en fonction du régime de pension des répondants (LPFP, LPRFC, LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir de listes fournies par SPAC.

Total des dépenses

Le coût total de cette recherche était de 28 453,38\$ (avant taxes).

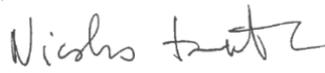
Exigence de neutralité politique

Attestation de neutralité politique

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

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

Signé:



Nicolas Toutant, vice-président, Recherche et évaluation