



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #005

Septembre 2023

Rapport d'analyse

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur: Advanis Inc.

Numéro de contrat: EP082-24-0362

Valeur du contrat: 44 640,65\$ (avant taxes)

Date d'octroi: 5 mai 2023

Date de livraison: 25 octobre 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 suivante : TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Numéro d'enregistrement: POR 012-23

This report is also available in English

Table des matières

1.0 Sommaire	4
1.1 Contexte et objectifs.....	4
1.2 Principaux constater	5
1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large.....	6
1.4 Attestation de neutralité politique	6
2.0 Méthodologie	6
2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données.....	6
2.2 Questionnaire	8
2.3 Suivi des appels.....	8
2.4 Pondération	9
3.0 Note aux lecteurs.....	9
4.0 Résultats	9
4.1 Profil des répondants (données non pondérées).....	9
4.2 Résultats du Centre des pensions.....	12
4.2.1 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions (données pondérées)	12
4.2.2 Satisfaction à l'égard du Centre des pensions (données pondérées)	12
4.2.3 Compréhension des informations fournies par le Centre des pensions (données pondérées)	13
4.2.4 Points forts du Centre des pensions et points à améliorer (données pondérées))	14
4.2.5 Options de contact	15
4.2.6 Perception des avantages offerts	16
4.3 Résultats du Portail en ligne	17
4.3.1 Raisons de la visite du Portail en ligne (données pondérées).....	17
4.3.2 Satisfaction à l'égard du Portail en ligne (données pondérées).....	17
4.3.3 Compréhension des informations fournies par le Portail en ligne (données pondérées).....	18
4.3.4 Points forts du Portail en ligne et points à améliorer (données pondérées)	19
4.3.5 Options de contact	20
4.2.6 Perception des avantages offerts	20
5.0 Conclusion	22
Annexe A: Méthodologie	24
Annexe B: Envoi des invitations par courriel	25
Annexe C: Statistiques sur la collecte de données (Répondants du Centre des pensions)	26
Annexe D: Taux de réponse	27
Annexe E: Poids.....	27

Annexe F: Notes supplémentaires	27
Annexe G: Questionnaire en anglais.....	28
Annexe H: Questionnaire en français	40

Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle - #005

Rapport d'analyse

Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur: Advanis Inc.
Octobre 2023

Le présent rapport présente les détails méthodologiques et les résultats du ***Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #005***, qui a été mené par Advanis Inc. pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Le sondage a été effectué auprès de 1 780 membres du régime de pension entre le 6 juillet et le 14 août 2023.

This report is also available in English under the title: Client Service Feedback Survey – #005.

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

TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

1451 Coldrey Avenue
Ottawa, Ontario K1Z 7P8
Canada

Numéro de catalogue: P54-3/2023E-3-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN): 978-0-660-67861-0

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 012-23):

Numéro de catalogue: P54-3/2023F-3-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN): 978-0-660-67862-7

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC),
2023

1.0 Sommaire

1.1 Contexte et objectifs

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

SPAC, par la création d'une culture d'excellence du service à la clientèle, souhaite faire évoluer la prestation de services 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 (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;
- 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.

L'étude probabiliste a été menée en français et en anglais, en ligne et par téléphone. Au total, 1 780 personnes ont répondu au sondage réalisé entre le 6 juillet et le 14 août 2023. Les données ont été pondérées en fonction du groupe de pension des répondants (LPFP, LPRFC, ou LPRGRC), à partir de la population de participants au régime de pension qui ont été en contact avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou qui ont accédé au Portail en ligne entre le 31 mai et le 29 juin 2023. Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément.

Une première vague de cette étude a été menée entre le 30 mars et le 2 mai 2022, une deuxième entre le 3 août et le 14 septembre 2022, une troisième entre le 15 novembre et le 13 décembre 2022 et une quatrième entre le 8 février et le 7 mars 2023. Pour chacune de ces quatre vagues, un rapport a été transmis au SPAC. Ce rapport-ci présente les résultats de la cinquième vague de l'étude.

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

Le coût total de cette recherche était de 44 640,65\$.

1.2 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 (48,3 %) et globalement, ils ont trouvé que les informations fournies étaient faciles à comprendre (80,0 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10).

En général, les répondants qui ont contacté le Centre des pensions étaient satisfaits du service reçu (86,4 %). Les aspects de leur interaction qu'ils ont le plus appréciés sont liés au personnel. En effet, ils ont trouvé le personnel courtois (94,8 %), serviable (89,9 %) et bien informé (88,2 %). Ils étaient moins enclins à trouver que le système téléphonique automatisé était facile à naviguer, mais la majorité était tout de même satisfaite (75,4 %).

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 (62,6 %) et leurs compétences relationnelles (49,6 %).

Un meilleur accès aux agents (24,2 %), les connaissances des agents et les informations fournies (18,9 %), de même que les délais d'attente (14,2 %) 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 (78,3 %).

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 (71,6 %) et la majorité de ceux qui ont utilisé le Portail étaient satisfaits du service reçu (69,8 %). Une proportion de 81,0 % a été satisfaite de la facilité de connexion et, selon une majorité, les informations fournies sur le Portail étaient faciles à comprendre (59,4 % 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 (42,0 %) et 33,2 % 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 (27,6 %), suivi de la convivialité et de la modernisation de la plateforme (17,8 %), puis du calculateur de pension (17,6 %).

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 (80,0 %).

1.3 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 donnée, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ni à l'ensemble de la population.

1.4 Attestation 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

2.0 Méthodologie

2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données

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

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

Ce sondage a été envoyé aux membres de la population cible qui avaient 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

avaient récemment utilisé le Portail ont été invités par courriel à répondre au sondage. Les répondants potentiels qui avaient récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités par courriel à répondre au sondage en ligne et certains ont été invités à participer à un sondage téléphonique via une méthode d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).

SPAC a envoyé deux échantillons différents. Le premier contenait une liste de membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et ayant accepté d'être contactés; il contenait des informations permettant de les joindre par téléphone et par courriel. Le second contenait une liste de membres actifs ayant récemment visité le Portail en ligne et contenait des informations permettant de les joindre uniquement par courriel. Pour des raisons de confidentialité, les membres n'ayant fourni qu'une adresse courriel personnelle ont été retirés de la liste du Portail en ligne. Seules les personnes disposant d'une adresse courriel institutionnelle au sein du gouvernement du Canada ont été conservées dans l'échantillon.

La collecte de données a commencé le 6 juillet 2023 et a pris fin le 14 août 2023. Un prétest a eu lieu par téléphone le 6 juillet 2023 et en ligne le 26 juillet 2023. Les normes du gouvernement du Canada en matière de prétest ont été respectées, les prétests ayant été effectués en anglais et en français. Au total, 46 questionnaires ont été complétés lors du prétest (26 par téléphone et 20 en ligne). Les données du prétest ont été retenues pour l'analyse.

Des invitations par courriel ont été envoyées aux répondants potentiels du Portail en ligne et à ceux du Centre des pensions qui n'avaient pas répondu à l'enquête par téléphone ou qui n'avaient pas indiqué leur refus de participer. Au total, 4 811 membres ont été invités par courriel à participer à l'étude. Du 28 juillet au 9 août 2023, 2 571 répondants potentiels du Portail en ligne ont été invités. Le 28 juillet 2023, 2 240 répondants potentiels du Centre des pensions ont été invités. Pour les répondants potentiels du Centre des pensions, jusqu'à deux rappels par courriel ont été envoyés à ceux qui n'avaient pas encore répondu à l'enquête et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer. Un seul rappel a été nécessaire pour les répondants potentiels du Portail en ligne.

Tableau 1: Nombre d'invitations initiales envoyées

Identifiant du courriel	Objet	Total envoyé
1	Invitation (ANG) (Portail en ligne)	2 062
2	Invitation (FR) (Portail en ligne)	509
3	Invitation (ANG) (Centre des pensions)	1 867
4	Invitation (FR) (Centre des pensions)	373
Total		4 811

La collecte de données par téléphone a eu lieu du 6 au 21 juillet 2023. Au total, 3 001 membres ont été appelés. Parmi ceux-ci, 144 avaient soit un numéro qui n'était pas en service ou un mauvais numéro, ou n'ont

pu être joints à cause d'un problème lié à leur numéro de téléphone. Il est à noter que 507 ont accepté de participer au sondage, mais que 7 n'étaient pas admissibles.

Au total, 1 780 personnes ont participé au *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #005*. De ce nombre, 1 084 provenaient du fichier d'échantillon des répondants potentiels du Centre des pensions et 696 provenaient du fichier d'échantillons des répondants potentiels du Portail en ligne. Tous les répondants invités à partir du fichier d'échantillons du Portail en ligne ont répondu au sondage en ligne. Au total, 500 membres invités en tant que répondants du Centre des pensions ont répondu au sondage par téléphone et 584 ont répondu au sondage en ligne.

Toutefois, dans le questionnaire, il fut d'abord demandé aux répondants s'ils avaient appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou s'ils avaient utilisé le Portail des pensions en ligne des employés récemment. Cela a permis de confirmer s'ils devaient répondre au sondage en tant que membres ayant appelé le Centre des pensions ou bien visité le Portail en ligne. Ainsi, quelques personnes ont répondu au sondage sur le Portail en ligne même si elles avaient été invitées à répondre en tant que membres du Centre des pensions, et vice versa, car il était probable qu'elles avaient accédé aux deux services récemment. Nous avons donc obtenu 1 160 répondants du Centre des pensions et 620 répondants du Portail en ligne.

2.2 Questionnaire

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #005* a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis en français et en anglais. Une version électronique du sondage a été remise à SPAC pour fins de révision à différentes étapes. La version finale du questionnaire a été créée, dans les deux langues officielles, pour les versions téléphonique et web, puis envoyée à SPAC pour approbation.

Le questionnaire était le même que celui utilisé lors de la quatrième vague, avec l'ajout d'une question qui demandait au répondant s'il pensait que son régime de retraite contribuait à son bien-être financier (Q10). La durée moyenne du sondage était de 4 minutes et 44 secondes pour la version en ligne et de 8 minutes et 22 secondes pour la version téléphonique.

2.3 Suivi des appels

La collecte de données a débuté après que le questionnaire eut été validé et testé.

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

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

2.4 Pondération

Les données ont été pondérées en fonction du régime de pension des répondants (LPFP, LPRFC ou 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 d'une liste fournie par SPAC. Cette liste contenait tous les membres ayant contacté le Centre des pensions ou ayant utilisé le Portail en ligne entre le 31 mai et le 30 juin 2023 et qui avaient accepté de participer.

3.0 Note aux lecteurs

Les répondants ont répondu au sondage en fonction de leur expérience avec le Centre des pensions ou le Portail en ligne. La section du présent rapport consacrée aux résultats du sondage est donc divisée en deux sous-sections. La section relative aux répondants du Centre des pensions présente les résultats du sondage pour ceux qui avaient récemment appelé le Centre des pensions. La section portant sur les répondants du Portail en ligne présente les résultats pour ceux qui avaient récemment visité le Portail sécurisé des employés du Programme des pensions.

Tous les résultats du sondage sont présentés en excluant les réponses "Ne sait pas" de la base de réponses valides.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit que le total des pourcentages présentés dans les tableaux et graphiques peut ne pas correspondre exactement à 100,0 % en raison des arrondissements.

4.0 Résultats

4.1 Profil des répondants (données non pondérées)

Ce sont 65,2 % des répondants qui avaient récemment appelé le Centre des pensions. Les autres avaient récemment visité le Portail en ligne (34,8 %).

Tableau 2: Type de répondant

Type	Nombre	%
Centre des pensions	1 160	65,2 %
Portail en ligne	620	34,8 %
Total	1 780	100,0 %

Données non pondérées – Dernièrement, avez-vous appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou utilisé le Portail de pension en ligne des employés?

La majorité des répondants du Centre des pensions étaient des membres de la LPFP (90,9 %), 5,1 % étaient des membres de la LPRGRC et les autres étaient des membres de la LPRFC (4,0 %). Parmi les répondants du Portail en ligne, la grande majorité étaient des membres de la LPFP (76,8 %), tandis que 11,3 % étaient membres de la LPRGRC et 11,9 % de la LPRFC.

Tableau 3: Régime de pension

Régime de pension	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 160	620
LPFP	90,9 %	76,8 %
LPRGRC	5,1 %	11,3 %
LPRFC	4,0 %	11,9 %
Total	100,0 %	100,0 %

Données non pondérées – valeur d'échantillon

Les répondants du Centre des pensions étaient toujours à l'emploi dans une proportion de 78,9 %, tandis que 21,1 % étaient retraités ou avaient un autre statut (y compris les survivants et les non-retraités, mais ne travaillant pas actuellement pour le gouvernement du Canada). La grande majorité des répondants du Portail en ligne étaient des employés actifs (96,6 %).

Tableau 4: Statut

Statut	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 160	620
Actif (actuellement employé)	78,9 %	96,6 %
Non-actif (retraité) et autres	21,1 %	3,4 %
Total	100,0 %	100,0 %

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

La moitié (50,0 %) des répondants du Centre des pensions ayant accepté de dévoiler leur âge avaient entre 40 et 59 ans, tandis que 25,0 % étaient âgés de moins de 40 ans et 24,9 % avaient 60 ans ou plus. Parmi les répondants du Portail en ligne, 68,5 % avaient entre 40 et 59 ans, 16,1 % avaient moins de 40 ans et 15,4 % avaient 60 ans ou plus.

Tableau 5: Âge

Âge	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 151	616
Moins de 40 ans	25,0 %	16,1 %
40 à 59	50,0 %	68,5 %
60 ans ou plus	24,9 %	15,4 %
Total	100,0 %	100,0 %

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

Ce sont 62,1 % des répondants du Centre des pensions qui n'appartenaient pas à une minorité visible, ne vivaient pas avec un handicap, ne s'identifiaient pas LGBTQ2+ ou n'étaient pas autochtones. C'était également le cas pour 63,2 % des répondants du Portail en ligne.

Tableau 6: Groupes de population

Groupes de population*	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1,160	620
Aucun	62,1 %	63,2 %
Membres d'une minorité visible	17,7 %	14,2 %
Personnes avec un handicap	7,8 %	5,3 %
LGBTQ2+	3,7 %	3,2 %
Autochtones	3,4 %	3,4 %
Préfère ne pas répondre	8,4 %	12,9 %

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

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les répondants du Centre des pensions ayant accepté de dévoiler leur genre, 61,4 % étaient des femmes et 38,4 % des hommes. Parmi les répondants du Portail en ligne, 51,5 % étaient des femmes et 48,3 %, des hommes.

Tableau 7: Genre

Genre	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	1 118	586
Homme	38,4 %	48,3 %
Femme	61,4 %	51,5 %
Non-binaire	0,2 %	---
Autre	0,1 %	0,2 %
Total	100,0 %	100,0 %

Données non pondérées - **D4**: Veuillez identifier votre genre

4.2 Résultats du Centre des pensions

4.2.1 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions (données pondérées)

Le principal motif d'appel au Centre des pensions était une demande d'informations générales sur les pensions, d'un formulaire ou de documentation (48,3 %) une demande d'estimation de rachat (35,1 %), une information sur le paiement de leur pension ou l'obtention d'une estimation de leur pension (25,1 %).

Tableau 8: Raisons pour avoir appelé le Centre des pensions

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?*	Centre des pensions (%)
n =	1 158
Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation	48,3 %
Demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service	35,1 %
Versement de pension / Demander une estimation de ma pension	25,1 %
Obtenir une mise à jour du statut d'un paiement de transfert (valeur de transfert, accord de transfert de pensions)	12,9 %
Mettre à jour mon profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.)	10,8 %
En raison d'événements de la vie (inscription, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès)	10,1 %
Assurance médicale/couverture/paiement/bénéfices	1,0 %
Autre	4,1 %

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

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.2.2 Satisfaction à l'égard du Centre des pensions (données pondérées).

Dans l'ensemble, la plupart des répondants du Centre des pensions se sont déclarés satisfaits du service reçu (86,4 %). Le niveau de satisfaction était plus bas chez les employés âgés de moins de 40 ans (83,0 %).

Table 9: Satisfaction à l'égard du service reçu

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Centre des pensions (%)
n =	1 160
NET Satisfaits	86,4 %
NET Insatisfaits	8,0 %
Très satisfait(e)	57,6 %
Plutôt satisfait(e)	28,8 %
Neutre	5,6 %
Plutôt insatisfait(e)	5,5 %
Très insatisfait(e)	2,5 %
Total	100,0 %

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

La courtoisie du personnel est l'élément dont les répondants étaient le plus satisfaits (94,8 %), suivi de la serviabilité du personnel (89,9 %) et de son niveau de connaissances (88,2 %). La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé est l'élément dont ils étaient le moins satisfaits (75,4 %).

Les niveaux de satisfaction sont plus élevés chez les 60 ans et plus en ce qui concerne la serviabilité du personnel (93,3 %) et la clarté des informations fournies, tandis qu'ils sont plus faibles chez les moins de 40 ans pour la rapidité du service reçu (81,8 %), par rapport aux répondant plus âgés.

Tableau 10: Satisfaction à l'égard de divers éléments du Centre des pensions

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?	Satisfait (%)	Neutre (%)	Insatisfait (%)	Total (%)
La courtoisie du personnel (n = 1,152)	94,8 %	2,9 %	2,3 %	100,0 %
La serviabilité du personnel (n = 1,158)	89,9 %	4,9 %	5 3 %	100,0 %
Le niveau de connaissance du personnel (n = 1,153)	88,2 %	6,2 %	5 6 %	100,0 %
La rapidité avec laquelle vous avez reçu le service (n = 1,146)	85,7 %	6,2 %	8 1 %	100,0 %
La clarté des informations qui vous ont été transmises (n = 1,156)	85,3 %	6,9 %	7 8 %	100,0 %
La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (n = 1,126)	75,4 %	15,9 %	8 7 %	100,0 %

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

4.2.3 Compréhension des informations fournies par le Centre des pensions (données pondérées)

La majorité (80,0 %) considérait que les informations fournies étaient faciles à comprendre, c'est-à-dire que les répondants ont donné à cet élément une note d'au moins 8 sur une échelle de 10. Les répondants âgés de 60 ans ou plus ont donné une note d'au moins 8 sur 10 dans une plus grande proportion (85,1 %) que les répondants plus jeunes. Les répondants âgés de moins de 40 ans étaient moins enclins que les autres à trouver que les informations étaient faciles à comprendre (72,7 %).

Tableau 11: Comprendre les informations fournies

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Centre des pensions (%)
n =	1 148
NET (8 à 10)	80,0 %
NET (4 à 7)	16,9 %
NET (1 à 3)	3,0 %
Total	100,0 %

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

4.2.4 Points forts du Centre des pensions et points à améliorer (données pondérées)

Lorsqu'on a demandé aux répondants ce qu'ils avaient le plus apprécié de leur interaction avec le Centre des pensions, 62,6 % ont déclaré que les agents avec lesquels ils avaient interagi avaient été serviables, compétents ou en mesure de fournir des réponses. Près de la moitié (49,6 %) ont mentionné les compétences relationnelles des agents et 23,7 % ont loué l'efficacité du Centre des pensions.

Tableau 12: L'aspect le plus apprécié de l'appel du répondant au Centre des pensions

Quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre appel au Centre des pensions du gouvernement du Canada?*	Centre des pensions (%)
n =	819
Les agents sont serviables, compétents et fournissent des réponses	62,6 %
Compétences relationnelles des agents (par ex., courtoisie, politesse)	49,6 %
Efficacité (per ex., rapidité, accessibilité, courts délais)	23,7 %
Parler à une vraie personne	6,5 %
Commentaire général au sujet du service à la clientèle	5,9 %
Autre	3,2 %

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

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Améliorer l'accès aux agents, notamment les temps d'attente au téléphone et les horaires d'ouverture, est la suggestion la plus souvent mentionnée pour améliorer l'interaction avec le Centre des pensions (24,2 %). Près d'un cinquième (18,9 %) des répondants ont suggéré d'avoir un personnel plus compétent ou d'améliorer les informations fournies.

L'amélioration des délais d'attente est également mentionnée par 14,2 % des personnes interrogées, de même que l'amélioration du système téléphonique (par 13,3 % d'entre elles).

D'autres réponses incluaient le besoin d'avoir une communication plus directe ou d'avoir toujours le même agent assigné à un membre. Par exemple, pour éviter d'attendre en ligne, il a été suggéré que soit fourni un numéro de rappel afin d'appeler directement l'agent auquel le répondant a déjà parlé. La possibilité d'effectuer des appels vidéo a également été mentionnée.

Tableau 13: Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre appel au Centre des pensions une expérience plus positive?

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre appel au Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?	Centre des pensions (%)
n =	471
Meilleur accès aux agents (par ex., temps d'attente, heures d'ouverture, facilité d'accès)	24,2 %
Personnel plus compétent / meilleures informations	18,9 %
Délais (par ex., traitement, réception de documents, courriels)	14,2 %
Système téléphonique	13,3 %
Accès en ligne	10,3 %
Suivis / mises à jour	10,3 %
Améliorations au site web et au Portail	8,0 %
Meilleure communication entre les départements et les agences	7,6 %
Compétences relationnelles des agents	5,3 %
Paperasse ou formulaires (quantité / qualité)	3,9 %
Autre	11,4 %

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

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.2.5 Options de contact

Accéder à leurs renseignements personnels sur leur régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel est l'option de contact que les répondants du Centre de pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser (78,3 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de probabilité de 10 points). L'option de contact que les répondants seraient le moins susceptibles d'utiliser est un webchat ou une messagerie instantanée (44,1%), bien que cette option soit plus populaire chez les répondants de moins de 40 ans (54,4%). Les répondants âgés de 60 ans ou plus sont les moins susceptibles d'être intéressés par l'utilisation d'un webchat ou d'une messagerie instantanée (32,5 %), ou encore d'une application mobile (35,3 %).

Tableau 14: Options de contact (Répondants du Centre des pensions)

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?*	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)	Total (%)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel	78,3%	15,0%	6,6%	100,0%
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	58,7%	23,2%	18,1%	100,0%
Rappels/notifications par message texte (SMS)	48,3%	27,3%	24,3%	100,0%
Application mobile	47,7%	28,9%	23,4%	100,0%
Web chat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	44,1%	30,3%	25,6%	100,0%

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

*n = 1,160

4.2.6 Perception des avantages offerts

Plus des deux tiers (71,0 %) reconnaissent que les avantages offerts par leur régime de pension contribuent à leur bien-être. Cette proportion est similaire dans les différentes tranches d'âge.

Tableau 15: Perception des avantages soutenant le bien-être financier

Les avantages qui me sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier*	Total	Moins de 40 ans (%)	40 à 59 (%)	60 ou + (%)
n =	1 160	288	576	287
NET D'accord	71,0 %	70,9 %	71,0 %	71,5 %
NET En désaccord	7,9 %	7,8 %	6,7 %	9,8 %
Tout à fait d'accord	35,7 %	32,9 %	40,7 %	28,6 %
Plutôt d'accord	35,2 %	38,0 %	30,2 %	42,9 %
Neutre	21,2 %	21,2 %	22,4 %	18,7 %
Plutôt en désaccord	5,8 %	5,7 %	4,8 %	7,3 %
Tout à fait en désaccord	2,1 %	2,1 %	1,9 %	2,5 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

q10: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant? Les avantages qui me sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier.

* Ces résultats présentent le niveau d'accord des personnes qui ont récemment appelé le Centre des pensions. Les résultats ne peuvent pas être extrapolés à l'ensemble de la population bénéficiant d'un régime de pension.

4.3 Résultats du Portail en ligne

4.3.1 Raisons de la visite du Portail en ligne (données pondérées)

L'obtention d'une estimation de pension est de loin la principale raison de l'utilisation du Portail en ligne (71,6 %), tandis qu'un cinquième (19,8 %) a utilisé le Portail en ligne pour mettre à jour ses informations personnelles et 15,7 % pour l'estimateur de rachat ou pour connaître l'état de ses paiements.

Tableau 16: Raisons de l'utilisation du Portail en ligne (Répondants du Portail en ligne)

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le Portail de pension en ligne?*	Portail en ligne (%)
n =	618
Obtenir une estimation de pension	71,6 %
Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.)	19,8 %
Estimateur de rachat de service/statut de paiement	15,7 %
Estimateur de prestations de survivant	6,5 %
Pour répondre à une question/obtenir de l'information	5,5 %
Autre	4,0 %

Q2b: Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le Portail de pension en ligne?

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.3.2 Satisfaction à l'égard du Portail en ligne (données pondérées)

Plus des deux tiers des répondants du Portail en ligne ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du service reçu (69,8 %). Les répondants de moins de 40 ans sont les moins satisfaits (59,0 %). Ceux qui ont 60 ans ou plus sont satisfaits dans une proportion de 76,4 % et ceux qui ont entre 40 et 59 ans sont satisfaits dans une proportion de 71,1 %. Le taux de satisfaction est également plus élevé dans le groupe de la GRC (81,4 %) que dans les autres groupes.

Tableau 17: Satisfaction à l'égard du service reçu

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Portail en ligne (%)
n =	620
NET Satisfaits	69,8 %
NET Insatisfaits	13,4 %
Très satisfait(e)	23,6 %
Plutôt satisfait(e)	46,2 %
Neutre	16,8 %
Plutôt insatisfait(e)	11,0 %
Très insatisfait(e)	2,4 %
Total	100,0 %

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

La plupart des répondants (81,0 %) étaient satisfaits de la facilité de connexion au Portail en ligne. Plus de 73,1 % étaient satisfaits de la facilité des options de libre-service et 73,7 %, de la navigation sur la page d'accueil. La satisfaction tend à augmenter avec l'âge. En effet, les moins de 40 ans sont le groupe d'âge le moins satisfait de la facilité de navigation sur la page d'accueil et de la facilité des options de libre-service. Les personnes âgées de 60 ans ou plus sont les plus satisfaites de ces mêmes éléments.

Table 18: Satisfaction à l'égard des différents éléments du Portail en ligne

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?	Satisfaits (%)	Neutres (%)	Insatisfaits (%)	Total (%)
La facilité de connexion (n = 618)	81,0 %	13,8 %	5,2 %	100,0%
La facilité de navigation sur la page d'accueil (n = 618)	73,7 %	19,4 %	6,9 %	100,0%
La facilité d'utilisation des options de libre-service (n = 619)	73,1 %	17,4 %	9,5 %	100,0%

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

4.3.3 Compréhension des informations fournies par le Portail en ligne (données pondérées)

Les informations fournies par le Portail en ligne étaient faciles à comprendre pour la plupart. En effet, 59,4 % des répondants ont attribué une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points pour évaluer la facilité de compréhension de l'information (10 signifiant que l'information était facile à comprendre et 1 signifiant qu'ils ne comprenaient pas du tout). Les répondants âgés de 60 ans ou plus étaient plus enclins à considérer que les informations étaient faciles à comprendre (74,3 %), tandis que les moins de 40 ans y étaient moins enclins (36,0 %).

Tableau 19: Comprendre les informations fournies

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Portail en ligne (%)
n =	609
NET (8 à 10)	59,4 %
NET (4 à 7)	34,3 %
NET (1 à 3)	6,3 %
Total	100,0 %

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

4.3.4 Points forts du Portail en ligne et points à améliorer (données pondérées)

L'aspect le plus apprécié de l'interaction des répondants avec le Portail en ligne a été la possibilité d'estimer leur pension (42,0 %), suivi par la convivialité (33,2 %). Une proportion de 14,2 % a mentionné apprécier la possibilité d'accéder aux informations. Les réponses dans la catégorie "Autre" comprennent notamment des répondants qui louent l'aspect communication, comme le fait que des messages puissent être envoyés à partir du Portail.

Table 20: Élément le plus apprécié dans votre interaction avec le Portail de pension en ligne

Quelle est la chose que vous avez la plus appréciée dans votre utilisation du Portail de pension en ligne?*	Portail en ligne (%)
n =	322
Capacité à estimer la pension/calculateur	42,0 %
Facilité d'utilisation (rapide et facile à utiliser/naviguer)	33,2 %
Capacité à accéder à l'information	14,2 %
Qualité de l'information	8,1 %
Commentaires généraux positifs (par ex., bon service)	2,9 %
Commentaires positifs à propos des agents (par ex., être capable de parler à un agent, agent bien informé, etc.)	2,4 %
Courts délais (par ex., pas de temps d'attente)	2,1 %
Autre	12,8 %

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

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les réponses obtenues, 27,6 % des répondants ont déclaré qu'ils amélioreraient la quantité ou la qualité des informations fournies sur le Portail en ligne. Une proportion de 17,8 % a demandé que le Portail en ligne soit plus convivial et à peu près le même nombre de répondants (17,6 %) a demandé des améliorations ou signalé des problèmes avec le calculateur.

Table 21: Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du Portail de pension en ligne une expérience plus positive?

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du Portail en ligne une expérience plus positive?*	Portail en ligne (%)
n =	280
Information (plus d'information, meilleure information, information mise à jour)	27,6 %
Plate-forme conviviale/modernisée/moins déroutante	17,8 %
Améliorations ou problèmes en lien avec le calculateur	17,6 %
Augmenter les capacités en ligne	11,6 %
Accès au relevé de pension ou à d'autres informations connexes	11,4 %
Meilleure accessibilité (par ex., application mobile, accès à l'extérieur du travail)	9,2 %
Délais plus courts/réponse plus rapide (par ex., retour d'appels/messages, efficacité pour les demandes en ligne)	8,3 %
Possibilité d'obtenir de l'aide (par exemple, par clavardage, parler à quelqu'un de disponible)	8,2 %
Autre	3,8 %

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

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.3.5 Options de contact

L'accès aux informations personnelles sur la retraite à partir d'un ordinateur personnel est l'option de contact que les répondants du Portail en ligne seraient plus susceptibles d'utiliser si elle était disponible. En effet, 80,0 % d'entre eux ont indiqué qu'ils l'utiliseraient en donnant une note d'au moins 8 sur une échelle de probabilité de 10 points. L'option de contact qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser sont les avis ou rappels par SMS (46,7 %).

Tableau 22: Options de contact (Répondants du Portail en ligne)

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?*	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)	Total (%)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel	80,0 %	13,4 %	6,6 %	100,0%
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	61,3 %	27,0 %	11,7 %	100,0%
Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	56,5 %	26,3 %	17,2 %	100,0%
Application mobile	53,3 %	25,5 %	21,1 %	100,0%
Rappels/notifications par message texte (SMS)	46,7 %	27,0 %	26,3 %	100,0%

Q6: : Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes? *n = 620

4.2.6 Perception des avantages offerts

Plus des deux tiers (69,7 %) des répondants sont d'accord pour dire que les avantages offerts par leur régime de pension soutiennent leur bien-être financier. Cette proportion est plus élevée chez les personnes âgées

de 40 à 59 ans (73,1 %). Les personnes âgées de moins de 40 ans ont tendance à être moins d'accord avec cette affirmation (56,6%). Cependant, ces jeunes répondants sont également plus neutres (36,9%) que ceux des deux autres groupes d'âge.

Tableau 23: Perception des avantages soutenant le bien-être financier

Les avantages qui sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier*	Total	Moins de 40 ans (%)	40 à 59 (%)	60 ans ou + (%)
n =	620	99	422	95
NET D'accord	69,7%	56,6%	73,1%	69,1%
NET Désaccord	7,0%	6,5%	7,2%	5,8%
Tout à fait d'accord	28,2%	19,4%	31,8%	22,8%
Plutôt d'accord	41,6%	37,2%	41,3%	46,4%
Neutre	23,3%	36,9%	19,7%	25,1%
Plutôt en désaccord	5,5%	2,6%	6,3%	4,6%
Tout à fait en désaccord	1,4%	3,8%	0,9%	1,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

q10: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant? Les avantages qui me sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier.

* Ces résultats présentent le niveau d'accord des personnes qui ont récemment appelé le Centre des pensions. Les résultats ne peuvent pas être extrapolés à l'ensemble de la population bénéficiant d'un régime de pension.

5.0 Conclusion

Répondants du Centre des pensions

Les répondants étaient généralement satisfaits du service reçu lorsqu'ils ont appelé le Centre des pensions (86,4 %). Ils étaient plus particulièrement satisfaits de la courtoisie (94,8 %), de la serviabilité (89,9 %) et du niveau de connaissances du personnel (88,2 %).

Lorsque les répondants ont été interrogés sur ce qu'ils avaient le plus apprécié du Centre des pensions, ils ont principalement mentionné avoir apprécié que les agents soient serviables, qu'ils soient bien informés et en mesure de fournir des réponses (62,6 %), suivi des compétences relationnelles des agents (49,6 %).

En ce qui concerne les suggestions d'amélioration, 24,2 % des répondants ont suggéré d'améliorer l'accès aux agents. Cela inclut la réduction des temps d'attente au téléphone et l'extension des heures de service, ce qui indique l'importance de l'accessibilité et de la commodité pour les utilisateurs. De même, 18,9 % des répondants ont mentionné le besoin d'un personnel plus compétent et de meilleures informations. Enfin, 14,2 % ont souligné l'importance d'améliorer les délais d'attente.

La demande d'informations générales sur les pensions, d'un formulaire ou de documentation sont les principales raisons pour lesquelles les répondants ont appelé le Centre des pensions (48,3 %). Dans l'ensemble, les répondants ont également trouvé que les informations qui leur ont été fournies étaient faciles à comprendre. En effet, 80,0 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points concernant cet aspect.

Le moyen de contact que les répondants du Centre des pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser est un ordinateur personnel (78,3 %). Le webchat ou la messagerie instantanée est celui qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser (44,1 %), en particulier les répondants âgés de 60 ans ou plus (32,5 %).

Répondants du Portail en ligne

Près de 70,0 % des personnes interrogées se sont déclarées satisfaites des services du Portail en ligne. Notamment, les niveaux de satisfaction varient selon les groupes d'âge, les moins de 40 ans étant les moins satisfaits (59,0 %), tandis que les 60 ans et plus sont les plus satisfaits (76,4 %). En outre, le groupe de la GRC a affiché un taux de satisfaction particulièrement élevé (81,4 %).

En ce qui concerne la facilité d'utilisation du Portail en ligne, une grande majorité des répondants étaient satisfaits de la facilité de connexion (81,0 %), de la navigation sur la page d'accueil (73,7 %) et des options de libre-service (73,1 %). La satisfaction tend à augmenter avec l'âge, les répondants plus âgés étant plus satisfaits de ces aspects.

Une proportion de 59,4 % des répondants a attribué une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points à la capacité du Portail en ligne à présenter les informations de manière compréhensible. Toutefois, seuls 36,0 % des moins de 40 ans ont trouvé les informations faciles à comprendre.

Le souhait de disposer d'informations plus nombreuses ou de meilleure qualité sur le Portail est souligné par 27,6 % des répondants qui indiquent qu'il s'agit là d'un aspect qu'ils souhaiteraient voir amélioré. De plus, 17,8 % ont demandé des améliorations au niveau de la convivialité, et un pourcentage similaire (17,6 %) a signalé des problèmes ou suggéré des améliorations au niveau du calculateur.

Enfin, l'ordinateur personnel est l'option de contact préférée, avec 80,0 % des répondants exprimant leur probabilité de l'utiliser. À l'inverse, les notifications ou les rappels par SMS sont l'option la moins prisée, avec seulement 46,7 % des personnes interrogées déclarant qu'elles seraient susceptibles de les utiliser.

6.0 Annexes

Annexe A: Méthodologie

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle* – #005 a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis dans les deux langues officielles.

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

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

Les utilisateurs du Portail en ligne ont reçu une invitation par courriel pour participer au sondage en ligne. Les répondants potentiels qui avaient récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités à participer au sondage en ligne. Certains ont également été contactés par téléphone via une méthodologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).

Deux échantillons différents ont été fournis par SPAC. Le premier contenait une liste de 3 001 membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et comprenait des renseignements pour les joindre par téléphone et par courriel. Le deuxième contenait une liste de 8 881 membres actifs ayant récemment utilisé le Portail en ligne et incluait des renseignements pour les joindre par courriel uniquement. La collecte de données a débuté le 6 juillet et a pris fin le 14 août 2023.

Du 28 juillet au 9 août 2023, nous avons envoyé 2 571 invitations aux utilisateurs du Portail en ligne et 2 240 invitations aux utilisateurs du Centre des pensions (4 811 au total). Pour les répondants potentiels du Centre des pensions, nous avons envoyé jusqu'à deux rappels par courriel à ceux qui n'avaient pas encore répondu au sondage et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer. Pour les utilisateurs potentiels du Portail en ligne, une invitation et un seul rappel ont été envoyés.

Annexe B: Envoi des invitations par courriel

Tableau 24: Courriels envoyés

Courriels envoyés	Centre des pensions	Portail en ligne	Total
1 – Invitation initiale	2 240	2 571	4 811
retournée	95	215	310
cliquée	686	758	1 444
ouverte	1 083	208	1 291
envoyée	376	1 390	1 766
2 – Premier rappel	1 831	1 291	3 122
retourné	2	1	3
cliqué	339	270	609
ouvert	842	106	948
envoyé	648	914	1 562
3 – Deuxième rappel	433	--	433
retourné	0	--	0
cliqué	54	--	54
ouvert	200	--	200
envoyé	179	--	179
Total	4 504	3 862	8 366

retourné: adresse courriel invalide

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

ouvert: le répondant a lu le courriel, mais n'a pas cliqué sur le lien

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

Annexe C: Statistiques sur la collecte de données (Répondants du Centre des pensions)

	Sondage sur le Centre des pensions	%
GÉNÉRÉS	3 001	100,0%
UTILISÉS	3 001	100,0%
Hors service	93	3,1%
Listage double	0	0,0%
Non résidentiel	3	0,1%
Problème de ligne	23	0,8%
Fax	13	0,4%
Mauvais no. de tél./courriel retourné	12	0,4%
INVALIDE	144	4,8%
VALIDE	2 857	95,2%
Non éligible	7	0,2%
Problème de langue	2	0,0%
Âge - maladie	1	0,0%
HORS ÉCHANTILLON	10	0,3%
ÉCHANTILLON	2 847	94,9%
Pas de réponse	19	0,7%
Messagerie vocale	1 116	39,2%
Rendez-vous	298	10,5%
Incomplet	9	0,3%
Refus ménage	140	4,9%
Refus répondant	171	6,0%
Refus final	1	0,0%
Absence prolongée	9	0,3%

Total entrevues complétées	1 084	38,1%
Web - entrevues complétées	584	53,9%
ITAO - entrevues complétées	500	46,1%

% REFUS	11,0%
% COMPLÉTÉS	38,1%
TAUX DE RÉPONSE (ITAO SEULEMENT)	22,1%
TAUX DE RÉPONSE (TOTAL)	38,1%

Annexe D: Taux de réponse

Pour la consultation des membres ayant récemment contacté le Centre des pensions, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (1 084) par le nombre de membres admissibles dans l'échantillon (2 847), pour un taux de réponse de 38,1 %.

Pour ceux ayant utilisé le Portail en ligne, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (620) par le nombre initial d'invitations par courriel ayant été reçu par les répondants potentiels (2 571). Le taux de réponse ainsi calculé est de 24,1 %.

Annexe E: Poids

Tel que mentionné précédemment, les données ont été pondérées en fonction du type de régime de pension (membres de la LPFP, la LPRFC ou la LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et ceux du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir des fichiers de population envoyés par SPAC. La première liste contenait l'ensemble des membres ayant contacté le Centre des pensions entre le 31 mai et le 30 juin 2023 et ayant accepté de participer au sondage. La deuxième contenait tous les membres qui avaient utilisé le Portail en ligne entre le 31 mai et le 29 juin 2023.

Tel que mentionné à la section 1.3, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ni à la population générale, puisque la population cible ne comprend que les répondants qui ont récemment appelé le Centre des pensions ou visité le Portail en ligne au cours d'une période spécifique.

Tableau 25: Poids

Poids par régime de pension	Centre des pensions	
n =	1,160	620
(1) LPFP	1,037	1,221
(2) LPRFC	0,524	0,266
(3) LPRGRC	0,717	0,275

Annexe F: Notes supplémentaires

Lorsque seul un échantillon d'une population plus large est sondé, il y a toujours un risque que les résultats souffrent d'un biais de non-réponse. Cela se produit lorsque les caractéristiques de ceux qui répondent au sondage diffèrent de celles de ceux qui n'y répondent pas. Pour cette étude, plusieurs stratégies ont été employées pour augmenter le taux de réponse et réduire les effets du biais de non-réponse. Ces stratégies incluaient la communication des objectifs de l'étude et de l'importance de la recherche au début du sondage et le fait de rassurer les répondants sur la confidentialité de leurs réponses et sur la légitimité du sondage.

Canada Pension Members Survey wave 5



Intro CATI

Good afternoon/evening. I would like to speak to <<sample.name>>. Would that be you?

[IF THEY HAVE TO GET THE PERSON WE WANT TO TALK TO, WAIT UNTIL THAT PERSON PICKS UP THE PHONE AND RE-READ THE INTRO]

My name is _____ of Advanis and I am calling on behalf of Public Services and Procurement of Canada (PSPC).

We are contacting members who called the Pension Center or accessed the Online Pension Portal in the last three months. We are conducting a survey to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services. Feedback from you is essential to improve the services.

The survey takes less than 10 minutes to complete and your participation is voluntary and confidential. If you want to know more about our privacy policy or to validate the legitimacy of this survey, or require an alternate means of accessing the survey, please let me know.

Would you have time to complete this with me now?

PLEASE VALIDATE Would you continue in English or in French?

[IF ASKED ABOUT THE LEGITIMACY OF THE SURVEY]: If you would like to verify the authenticity of this survey, please visit the Government of Canada Pension Centre web page (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-eng.html>) or call the Government of Canada Pension Centre at 1-800-561-7930.

[IF ASKED ABOUT PRIVACY]: Your answers will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

[IF ASKED FOR AN ALTERNATIVE MEANS OF COMPLETING THE SURVEY]:If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at: sday+pension23@advanis.ca

- ₁ Yes, continue the survey on the phone
- ₂ Refused
- ₃ Call back

intro3

Please note that this call may be recorded for quality control or training purposes. Your answers will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

By taking part in this survey, you consent to the use of your answers for research and statistical purposes. The anonymous database of all responses may be shared with external researchers under the strict condition that no personal information is ever distributed or made public.

- ₁ Continue
- ₂ Stop recording

Stop *Show if isCati StopRecording*

No problem. We will not record the call.

Intro Web

Public Services and Procurement of Canada (PSPC) is conducting a survey to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services.

We are contacting members who called the Pension Center or accessed the Online Pension Portal in the last three months. Feedback from you is essential to improve the services.

Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur « Français ».

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

Please click on « Start the survey » to continue

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

This survey is registered with the Canadian Research Insights Council's (CRIC) Research Verification Service. The project verification number is: 20230628-AD511. Click [here](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/) to verify the legitimacy of this survey.

If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at: sday+pension23@advanis.ca

© 2023 Advanis [Privacy Policy](https://advanis.net/privacy-policy/english/) [CRIC Pledge](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf)

Q1

Most recently, did you...?

- 1 call the Government of Canada Pension Centre
- 2 use the Employee Online Pension Portal

Inst1

(if Called Pension Centre (Q1 = 1)) For the remainder of this survey, please respond based on your [call to the Pension Centre](#).

(if Used Online Portal (Q1 = 2)) For the remainder of this survey, please respond based on your [experience with the Online Pension Portal](#).

Click on right arrow to continue

Q2a Show if Called Pension Centre (Q1 = 1)

(Show if CATI) What was the purpose of your call to the Pension Centre? Did you call...?

[IF DOES NOT REMEMBER CALLING THE PENSION CENTER]: We are surveying people who have contacted the Pension Centre in the last three (3) months.

READ LIST. RECORD ALL MENTIONS

(Show if Web) What was the purpose of your call to the Pension Centre?

Select all that apply

- 1 For pension payments / to request an estimate of your pension *
- 2 To obtain an update of the status of a transfer payment (transfer value, pension transfer agreement) *
- 3 To request a buyback estimate and/or apply to buy back service *
- 4 To request general pension information, a form or documentation *
- 5 To update your profile (name, address, banking information, etc.) *
- 6 Because of life Events (Enrollments, marriage status, Supplementary Death Benefit) *
- 97 Other (please specify): _____

*Levels marked with * are randomized*

Q2b Show if Used Online Portal (Q1 = 2)

(Show if CATI) What was the reason for your use of the Online Pension Portal? Was it...?

READ LIST. RECORD ALL MENTIONS

(Show if Web) What was the reason for your use of the Online Pension Portal?

Select all that apply

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

*Levels marked with * are randomized*

Q3a *Show if Called Pension Centre (Q1 = 1)*

(Show if CATI) Thinking back on your recent experience when calling the Government of Canada Pension Centre, how would you rate your satisfaction related to the following? Would you say you are Very satisfied, Satisfied, Neutral, Dissatisfied or Very dissatisfied with...?

(Show if Web) Thinking back on your recent experience when calling the Government of Canada Pension Centre, how would you rate your satisfaction related to the following?

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

*Levels marked with * are randomized*

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

Q3b *Show if Used Online Portal (Q1 = 2)*

(Show if CATI) Thinking back on your recent experience using the Online Pension Portal, how would you rate your satisfaction related to the following? Would you say you are Very satisfied, Satisfied, Neutral, Dissatisfied or Very dissatisfied with...?

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

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

*Levels marked with * are randomized*

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

Q4

(Show if CATI) On a scale of one to 10, where 1 means **Did not understand at all** and 10 means **Easy to understand**, was the information you were provided, easy to understand?

IF NECESSARY: The information being referred to would be <<ExpertorPortal>>.

(Show if Web) On a scale of one to 10, was the information you were provided, easy to understand?

?

? The information being referred to would be <<ExpertorPortal>>.

- 10 10 - Easy to understand
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Did not understand at all
- 8 Not applicable

Q5

(Show if CATI) How would you rate your experience with the service you received? Were you...?

[READ LIST]

(Show if Web) How would you rate your experience with the service you received?

- 5 Very Satisfied
- 4 Somewhat Satisfied
- 3 Neutral
- 2 Somewhat Dissatisfied
- 1 Very Dissatisfied

Q6

(Show if CATI) On a scale of 1 to 10, where 1 means **Not likely at all** and 10 means **Very likely**, how likely would it be for you to use the following contact options if they were available:

[\[READ LIST\]](#)

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

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

*Levels marked with * are randomized*

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

Q10

(Show if CATI) To what extent do you agree with the following?

The benefits available to me under my pension plan support my financial wellbeing.

Do you strongly agree, somewhat agree, neither agree nor disagree, somewhat disagree or strongly disagree?

Code "neither agree nor disagree" as 3 - neutral

(Show if Web) To what extent do you agree with the following?

The benefits available to me under my pension plan support my financial wellbeing.

- 1 Strongly agree
- 2 Somewhat agree
- 3 Neutral
- 4 Somewhat disagree
- 5 Strongly disagree

D1

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

(Show if CATI) [READ LIST]

If the respondent says they will retire soon, consider them active (currently employed).

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

D2

What age group do you fall under?

(Show if CATI) [READ LIST]

- 1 19 and under
- 2 20 - 29
- 3 30 - 39
- 4 40 - 49

- 5 50 - 59
- 6 60 - 69
- 7 70 or older
- .8 I prefer not to answer

D3

Do you belong to any of the following groups?

(Show if CATI) [READ LIST. RECORD ALL MENTIONS]

(Show if Web) Select all that apply

- 2 Indigenous peoples *
- 3 LGBTQ2+ *
- 4 Persons with disabilities *
- 5 Members of a visible minority *
- 1 No, I do not belong to any of the following groups [DO NOT READ - SELECT IF NONE OF THE ABOVE /] *(Exclusive)*
- 7 Prefer not to answer [DO NOT READ /] *(Exclusive)*

*Levels marked with * are randomized*

D4

(Show if CATI) Please identify your gender. Are you...?

(Show if Web) Please identify your gender:

- 1 Male
- 2 Female
- 3 Non-Binary
- 4 Other (please specify): _____
- .8 I prefer not to answer

Q7a Show if Called Pension Centre (Q1 = 1)

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

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

.8 I prefer not to answer

Q7b Show if Used Online Portal (Q1 = 2)

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

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

.8 I prefer not to answer

Q8a Show if Called Pension Centre (Q1 = 1)

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

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

.8 I prefer not to answer

Q8b Show if Used Online Portal (Q1 = 2)

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

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

.8 I prefer not to answer

ENDWEB Show if isWeb (custom: <<current_mode_is("web")>>)

This is the end of the survey. On behalf of Public Services and Procurement of Canada, we would like to thank you for your participation.

Public Services and Procurement of Canada has contracted an independent public opinion research company, [Advanis \(opens in a new window\)](http://advanis.net) (<http://advanis.net>), to conduct the research on its behalf.



<http://www.advanis.ca>

© 2023 Privacy Policy (<https://advanis.net/privacy-policy/english/>) CRIC Pledge

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>)

Help Page

CRIC: Advanis is a registered member of the Canadian Research Insights Council. Advanis upholds their pledge. This can be accessed at: <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>.

This survey is registered with the Canadian Research Insights Council's (CRIC) Research Verification Service. The project verification number is: 20230628-AD511. Click [here](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/) (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>) to verify the legitimacy of this survey.

IF RESPONDENT IS HAVING PSYCHOLOGICAL DIFFICULTIES: If you are having some stress/emotional difficulties at this time, it might help to talk to someone.

I have a toll free number I could give you if you were interested in talking to someone.

Canada: 1-800-784-2433 or 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)

US: 1-800-273-8255

IF ASKED ABOUT THE LEGITIMACY OF THE SURVEY: If you would like to verify the authenticity of this survey, please visit the Government of Canada Pension Centre web page (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-eng.html>) or call the Government of Canada Pension Centre at 1-800-561-7930.

IF ASKED ABOUT PRIVACY: Your answers will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

IF ASKED FOR AN ALTERNATIVE MEANS OF COMPLETING THE SURVEY: If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at: sday+pension23@advanis.ca



Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – Pension Canada

Intro CATI

Bonjour/Bonsoir. J'aimerais parler à <<sample.name>>. Est-ce que c'est vous?

[SI ILS DOIVENT ALLER CHERCHER LA PERSONNE À QUI NOUS VOULONS PARLER, ATTENDEZ QU'ELLE PRENNE LE TÉLÉPHONE ET RELISEZ L'INTRODUCTION]

Je suis ____ de la firme Advanis et je vous appelle pour le compte des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada (SPAC).

Nous contactons des personnes qui ont appelé le Centre des pensions ou utilisé le portail de pension en ligne au cours des trois derniers mois. Nous menons une étude pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

Ce sondage est d'une durée de moins de 10 minutes. Votre participation est volontaire et confidentielle. Si vous souhaitez en savoir davantage sur notre politique de confidentialité, pour valider la légitimité de cette étude ou si vous nécessitez un moyen différent pour remplir ce sondage, veuillez m'en aviser.

Avez-vous le temps de répondre à ce sondage maintenant?

Veillez VALIDER Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

[SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA LÉGITIMITÉ DU SONDAJE]: Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage, veuillez visiter le site web du Centre des pensions du gouvernement du Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-fra.html>) ou appelez le Centre des pensions du gouvernement du Canada au 1-800-561-7930.

[SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA CONFIDENTIALITÉ]: Vos réponses resteront anonymes et les informations recueillies seront administrées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre législation pertinente.

[POUR UNE MANIÈRE ALTERNATIVE DE REMPLIR LE SONDAGE]: Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au sday+pension23@advanis.ca.

- 1 Oui, continuer le sondage au téléphone
- 2 Refus
- 3 Rappel

intro3

Veillez noter que cet appel peut être enregistré à des fins de contrôle de qualité et de formation. Vos réponses resteront anonymes et les informations recueillies seront administrées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre législation pertinente.

En participant à ce sondage, vous consentez à l'utilisation de vos réponses à des fins de recherches et statistiques. La base de donnée anonymisée des réponses peut être partagée avec des chercheurs externes sous la condition qu'aucune information personnelle ne soit distribuée ou rendue publique.

- 1 Continuer
- 2 Arrêt de l'enregistrement

Stop *Montrer si CATI Arrêt de l'enregistrement*

Aucun problème. L'appel ne sera pas enregistré.

Intro Web

Services publics et de l'Approvisionnement du Canada (SPAC) mènent une étude pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services.

Nous contactons des personnes qui ont appelé le Centre des pensions ou utilisé le portail de pension en ligne au cours des trois derniers mois. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

If you prefer to complete the survey in English, please click on "English".

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

Veuillez cliquer sur « Commencer » pour continuer

Votre participation est volontaire et vos réponses resteront strictement confidentielles.

Cette enquête est enregistrée auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Le numéro de vérification du projet est: 20230628-AD511. Cliquez [ici](#)

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>) pour vérifier l'authenticité de cette enquête.

Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au sday+pension23@advanis.ca.

© 2023 Advanis [Politique de confidentialité \(https://advanis.net/fr/privacy-policy/french/\)](https://advanis.net/fr/privacy-policy/french/) Engagement du CRIC

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

Q1

Laquelle de ces actions avez-vous faites le plus récemment?

- 1 Appeler le Centre des pensions du gouvernement du Canada
- 2 Utiliser le portail de pension en ligne des employés

Inst1

(si a appelé le Centre des Pension (Q1 = 1)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [appel au Centre des pensions](#).

(si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [expérience avec le portail de pension en ligne](#).

Appuyez sur la flèche vers la droite pour continuer

Q2a Montrer si a appelé le Centre des Pension (Q1 = 1)

(Montrer si CATI) Quel était le but de votre appel au Centre des pensions? Avez-vous appelé...?

[SI NE SE SOUVIENT PAS D'AVOIR APPELÉ LE CENTRE DES PENSIONS]: Nous sondons les personnes ayant contacté le centre des pensions au cours des trois (3) derniers mois.

LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS

(Montrer si Web) Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.

- 1 Pour un versement de pension / demander une estimation de votre pension *
- 2 Pour obtenir une mise à jour du statut d'un paiement de transfert (valeur de transfert, accord de transfert de pensions) *
- 3 Pour demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service *
- 4 Pour demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation *
- 5 Pour mettre à jour votre profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.) *
- 6 En raison d'événements de la vie (inscriptions, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès) *
- 97 Autre (veuillez préciser): _____

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

Q2b Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)

(Montrer si CATI) Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne? Était-ce..?

LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS

(Montrer si Web) Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne?

Sélectionnez tout ce qui s'applique.

- 1 Obtenir une estimation de pension *
- 2 Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.) *
- 3 L'estimateur de rachat de service / pour connaître le statut de paiement *
- 4 Estimateur de prestations de survivant *
- 5 Autre (veuillez préciser): _____

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

Q3a *Montrer si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)*

(Montrer si CATI) En pensant à votre expérience récente lors de votre appel au Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants? Diriez-vous que vous êtes Très satisfait(e), Satisfait(e), Neutre, Insatisfait(e) ou Très Insatisfait(e) avec...?

(Montrer si Web) En pensant à votre expérience récente lors de votre appel au Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?

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

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

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

Q3b *Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)*

(Montrer si CATI) En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants? Diriez-vous que vous êtes Très satisfait(e), Satisfait(e), Neutre, Insatisfait(e) ou Très Insatisfait(e) avec...?

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

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

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

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

Q4

(Montrer si CATI) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie **Je n'ai pas du tout compris** et 10 signifie **Facile à comprendre**, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

SI NÉCESSAIRE: L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait <<ExpertorPortal>>.

(Montrer si Web) Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre? ***?***

? L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait <<ExpertorPortal>>.

- 10 10 - Facile à comprendre
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Je n'ai pas du tout compris
- .8 Ne s'applique pas

Q5

(Montrer si CATI) Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu? Étiez-vous...?

[LIRE LA LISTE]

(Montrer si Web) Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

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

Q6

(Montrer si CATI) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie **Pas du tout probable** et 10 signifie **Très probable** quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes:

[LIRE LA LISTE]

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

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

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

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

Q10

(Montrer si CATI) Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant?

Les avantages qui me sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier.

Êtes-vous totalement d'accord, plutôt d'accord, ni d'accord ni en désaccord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord?

Coder "ni d'accord ni en désaccord" en 3 - Neutre

(Montrer si Web) Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant?

Les avantages qui me sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier.

- 1 Totallement d'accord
- 2 Plutôt d'accord
- 3 Neutre
- 4 Plutôt en désaccord
- 5 Totallement en désaccord

D1

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

(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]

Si le répondant dit qu'il prendra bientôt sa retraite, considérez-le comme actif (actuellement employé(e)).

- 1 Actif (actuellement employé(e))
- 2 Non-actif (retraité(e))
- 3 Survivant
- 4 Autre (veuillez préciser): _____

D2

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]

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

D3

Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

(Montrer si CATI) LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS

(Montrer si Web) Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- 2 Autochtones *
- 3 LGBTQ2+ *
- 4 Personnes handicapées *
- 5 Membres d'une minorité visible *
- 1 Non, je n'appartiens à aucun de ces groupes **[NE PAS LIRE - SÉLECTIONNER SI AUCUNE DE CES RÉPONSES /]** *(Exclusif)*
- 7 Je préfère ne pas répondre **[NE PAS LIRE /]** *(Exclusif)*

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

D4

(Montrer si CATI) Veuillez identifier votre genre. Êtes-vous un(e)...?

(Montrer si Web) Veuillez identifier votre genre:

- 1 Homme
- 2 Femme
- 3 Non-binaire
- 4 Autre (veuillez préciser): _____
- 8 Je préfère ne pas répondre

Q7a Montrer si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)

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

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

.8 Je préfère ne pas répondre

Q7b Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)

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

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

.8 Je préfère ne pas répondre

Q8a Montrer si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)

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

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

.8 Je préfère ne pas répondre

Q8b Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)

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

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

.8 Je préfère ne pas répondre

ENDWEB *Montrer si isWeb (personnalisation: <<current_mode_is("web")>>)*

Ceci est la fin de l'enquête. Au nom de Services publics et Approvisionnement Canada, nous tenons à vous remercier de votre participation.

Services publics et Approvisionnement Canada a mandaté une société indépendante de recherche sur l'opinion publique, [Advanis \(s'ouvre dans une autre fenêtre\) \(https://advanis.net/fr/\)](https://advanis.net/fr/), pour réaliser l'étude en son nom.



[\(https://advanis.net/fr/\)](https://advanis.net/fr/)

© 2023 Politique de confidentialité (<https://advanis.net/fr/privacy-policy/french/>) Engagement du CRIC

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

Code de statut: -1

Page d'aide

CRIC: Advanis est membre enregistré du Conseil canadien de la recherche sur la recherche. Advanis respecte et supporte cet engagement. Ceci peut être consulté à:

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

Cette enquête est enregistrée auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Le numéro de vérification du projet est: 20230628-AD511. Cliquez [ici](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr) (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>) pour vérifier l'authenticité de cette enquête.

SI LE RÉPONDANT EST EN DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE: Si vous avez du stress ou des difficultés émotionnelles en ce moment, cela pourrait aider à parler à quelqu'un. J'ai un numéro sans frais que je pourrais vous donner si vous étiez intéressé à parler à quelqu'un. Canada: 1-800-784-2433 ou 1-800-273-TALK (1-800-273-8255).

SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA LÉGITIMITÉ DU SONDAGE: Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage, veuillez visiter le site web du Centre des pensions du gouvernement du Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-fra.html>) ou appelez le Centre des pensions du gouvernement du Canada au 1-800-561-7930.

SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA CONFIDENTIALITÉ: Vos réponses resteront anonymes et les informations recueillies seront administrées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre législation pertinente.

POUR UNE MANIÈRE ALTERNATIVE DE REMPLIR LE SONDAGE: Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au sday+pension23@advanis.ca.