

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL
CANADA [ESDC]

SERVICE CANADA

Recherche sur l'expérience
client des subventions et des
contributions (an 3)

Sommaire

25 octobre 2023

POR no 099-22

Date d'octroi du contrat : 19 décembre 2022

Numéro de contrat : CW2266044 (G9292-24-2550)

Valeur du contrat : 149 885,85 \$ (taxes comprises)

This report is also available in English.

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca.

Recherche sur l'expérience client des subventions et des contributions (an 3)

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

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, 2023

<https://publications.gc.ca/site/fra/services/modeleDroitsAuteur.html>

Pour toute information concernant les droits de reproduction : droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

Cat. No. : Em20-148/2024E-PDF

ISBN : 978-0-660-67643-2

Grants and Contributions Applicants Client Experience Research (Year 3)

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

By teletypewriter (TTY), call 1-800-926-9105.

© His Majesty the King in Right of Canada, as represented by the Minister of Families, Children and Social Development, 2023

<https://publications.gc.ca/site/eng/services/copyPageTemplate.html>

For information regarding reproduction rights: droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

PDF

Cat. # : Em20-148/2024F-PDF

ISBN: 978-0-660-67644-9

Table des matières

SOMMAIRE	06
LES RÉSULTATS EN UN COUP D'ŒIL	07
PRINCIPALES CONCLUSIONS	08
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	17
CONTEXTE	18
OBJECTIFS DE LA RECHERCHE	19
MÉTHODOLOGIE	20

Liste des abréviations

ABRÉVIATIONS

LIÉES AU PROGRAMME

SA	Service d'apprentissage
EEC	Emplois d'été Canada
FA	Fonds pour l'accessibilité
AFPFR	Autonomie financière des personnes à faible revenu
SNA	Semaine nationale de l'accessibilité
PNHA	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés
PAIS	Programme d'appui aux initiatives sectorielles
PSPMS	Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés
PPDS-EF	Programme de partenariats pour le développement social – Composante Enfants et familles
PPDS-PH	Programme de partenariats pour le développement social – Personnes handicapées
PSAE	Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants
PFE	Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi
PMTEOE	Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité

DIVERSES

XC	Expérience client
EDSC	Emploi et Développement social Canada
EF	Exercice financier
ACS+	Analyse comparative entre les sexes plus
GC	Gouvernement du Canada
S et C	Subventions et contributions
SELSC	Services en ligne des subventions et contributions
S. O.	Sans objet
AP	Agent de programme
DGOP	Direction générale des opérations de programmes
SC	Service Canada

Énoncé sur la neutralité politique

À titre de cadre dirigeant d'Ipsos, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées 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.



Président

Affaires publiques Ipsos

Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur :	Ipsos Limited Partnership
Numéro de contrat SPAC :	CW2266044 (G9292-24-2550)
Date d'octroi du contrat :	19 décembre 2022

SOMMAIRE

1

Sondage sur l'XC des subventions et contributions – Aperçu des résultats

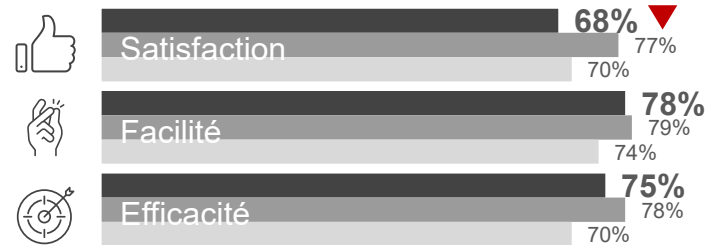
3 041 SONDAGES RÉALISÉS

An 3 An 2 An 1

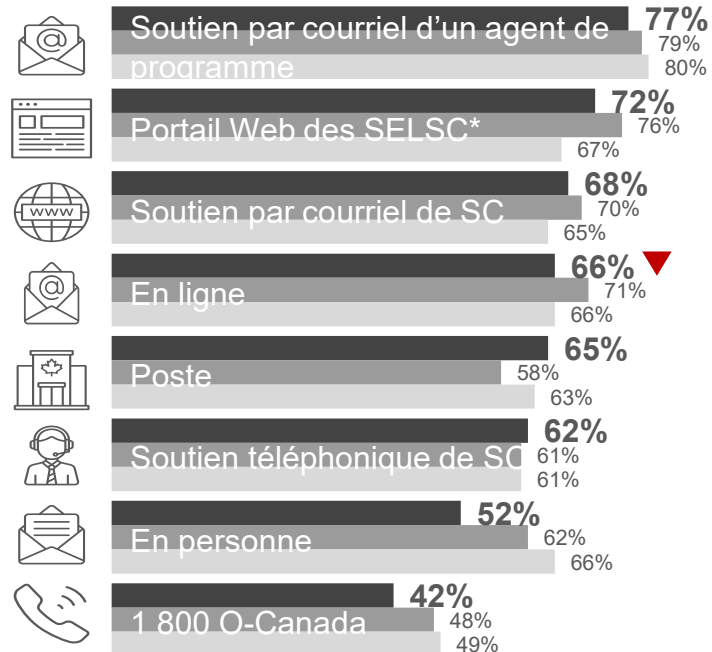
MÉTHODOLOGIE : SONDAGE EN LIGNE

TRAVAIL DE TERRAIN : Du 19 avril au 9 juin 2023

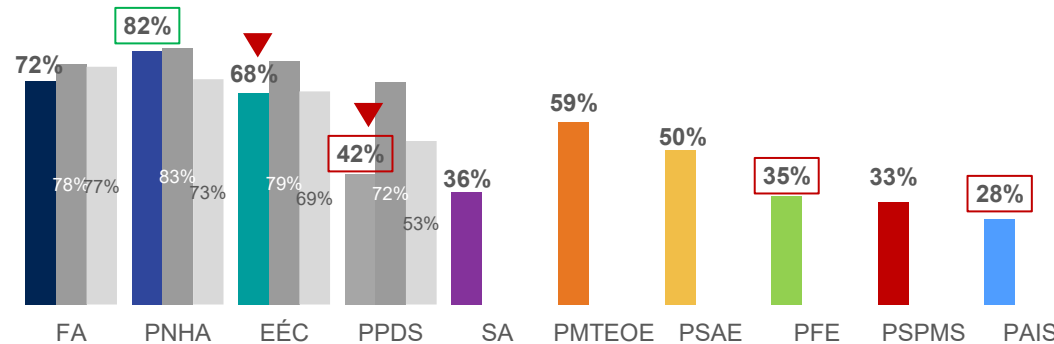
EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



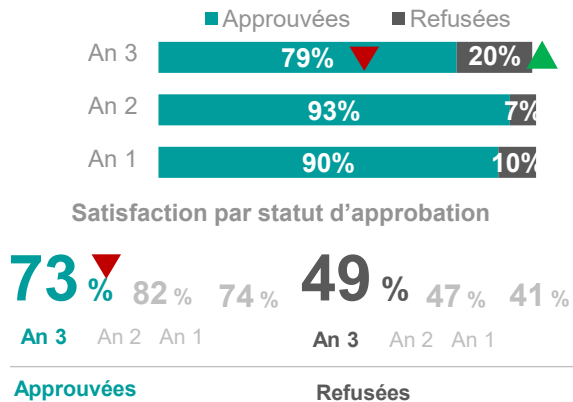
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



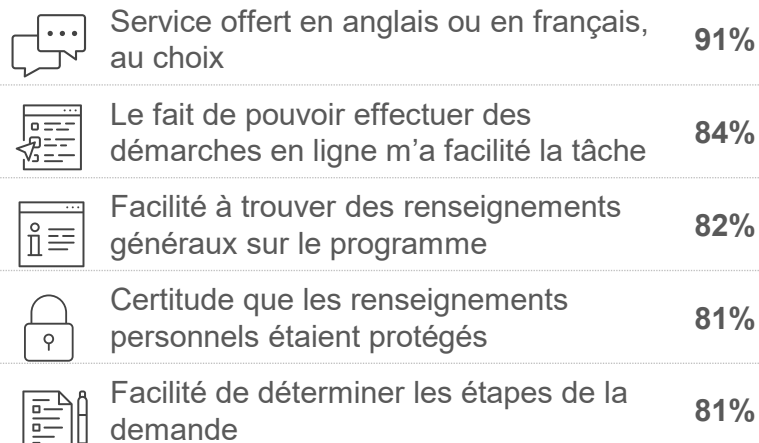
SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME



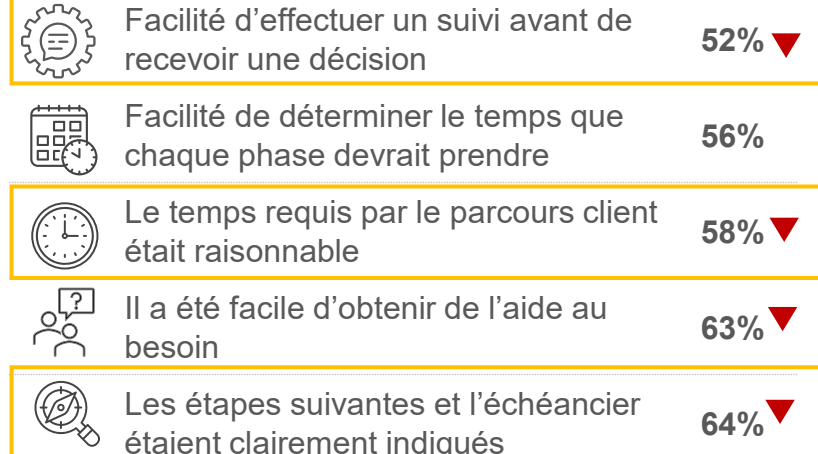
APPROBATION DU FINANCEMENT



POINTS FORTS



ASPECTS À AMÉLIORER



Les 5 principaux facteurs de satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur au total à l'an 2

*appelé « portail Web de [programme] » à l'an 1

Remarque : Les types, admissions et volets pour les programmes de subventions et contributions varient considérablement, ce qui signifie que certaines comparaisons d'une année à l'autre ou entre programmes doivent être faites avec prudence.

Faits saillants (1/6) – Satisfaction générale et demandeurs ayant rencontré un problème



En ce qui concerne l'expérience de service des demandeurs au titre des programmes de subventions et de contributions, la satisfaction globale a diminué par rapport à l'an 2, revenant aux niveaux observés au cours de l'an 1.

- Près de sept demandeurs sur dix (68 %) se sont déclarés satisfaits de leur expérience globale, ce qui représente une baisse de neuf points par rapport à l'an 2 (77 %) et correspond aux résultats de l'an 1 (70 %). La proportion de demandeurs très satisfaits a diminué (33 %, en baisse de 9 points), tandis que celle des demandeurs très insatisfaits a augmenté (7 %, en hausse de 4 points).
- La satisfaction était la plus élevée parmi les demandeurs du programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) (82 %), suivi du Fonds pour l'accessibilité (FA) (72 %), d'Emplois d'été Canada (EEC) (68 %) et Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE) (59 %). La moitié des demandeurs du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE) se sont déclarés satisfaits (50 %), tandis que les notes étaient nettement inférieures pour les demandeurs du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) (42 %), du Service d'apprentissage (SA) (36 %), du programme Préparation des femmes à l'emploi (PFE) (35 %), du Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS) (33 %) et du Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) (28 %). Parmi les programmes inclus dans l'an 2, la satisfaction globale a diminué chez les demandeurs d'EEC et du PPDS.
- La facilité (79 %) et l'efficacité (78 %) de la procédure de demande ont continué d'être bien cotées par la grande majorité des demandeurs. Cependant, ceux qui ont présenté des demandes à des programmes plus complexes, notamment le PPDS, le PAIS et le PFE, ont éprouvé plus de difficultés avec presque tous les aspects de la facilité et de l'efficacité.
- La confiance dans la capacité de Service Canada à fournir des services efficaces aux Canadiens a également diminué par rapport à l'an 2 (76 %, en baisse de 8 points). Cette mesure continue d'être fortement corrélée à la satisfaction globale, et les notes ont baissé parmi les demandeurs d'EEC et du PPDS.

Les demandeurs d'EEC et du PPDS ont rencontré davantage de problèmes liés à la rapidité du service et ont eu plus de difficultés à assurer le suivi ou à obtenir de l'aide au cours de la procédure de demande qu'au cours de l'an 2, ce qui a eu un impact négatif sur leur satisfaction.

- La baisse globale de la satisfaction est principalement due à la diminution des notes attribuées par les demandeurs d'EEC, qui représentent la grande majorité des demandeurs de subventions et de contributions, et, dans une moindre mesure, des demandeurs du PPDS.
- Les demandeurs d'EEC ont donné des notes plus faibles pour la rapidité du service, la clarté de la procédure de demande et la marche à suivre en cas de problème ou de question. Ils ont éprouvé plus de difficultés à obtenir de l'aide au cours de la procédure de demande et ont été plus nombreux à estimer qu'il fallait trop de temps pour obtenir une mise à jour de leur demande ou pour recevoir une décision.
- Les demandeurs du PPDS ont attribué des notes inférieures à tous les aspects de la facilité et de l'efficacité de la procédure de demande et, en particulier, à la rapidité du service, à la clarté de la procédure et à la facilité d'obtenir de l'aide. Ils sont plus susceptibles que l'ensemble des clients d'avoir rencontré au moins un problème. Les problèmes les plus fréquents étaient liés au temps nécessaire pour recevoir une mise à jour ou une décision concernant leur demande et le fait que le formulaire de demande était trop long ou portait à confusion.

Faits saillants (2/6) – Moteurs de satisfaction et connaissance des normes de service



La rapidité du service a eu l'impact le plus important sur la satisfaction à l'égard de l'expérience du service, suivie de la facilité du suivi avant la réception d'une décision, et la confiance dans le processus de résolution des problèmes. Au cours de l'an 3, tous ces aspects du service ont gagné en importance dans la satisfaction globale. Les notes attribuées à chacun de ces aspects du service ont baissé par rapport à l'an 2.

- La meilleure façon d'accroître la satisfaction générale est de réduire la durée de la procédure de demande et d'améliorer la capacité des demandeurs à assurer un suivi plus facile avant de recevoir une décision.
- La réduction du délai entre le début de la procédure de demande et la réception d'une décision correspond également au changement qui, selon les demandeurs, aurait le plus amélioré leur expérience. Le respect des délais est notamment le changement suggéré le plus fréquemment à l'égard de tous les programmes.

La connaissance des normes de service est restée relativement faible et moins de personnes qu'au cours de l'an 2 savaient qu'il fallait du temps pour recevoir une confirmation de la réception d'une demande et une décision de financement. Les demandeurs qui connaissaient chaque norme de service ont continué à avoir une expérience plus positive. Notamment, les impressions se sont affaiblies d'une année à l'autre sur plusieurs aspects du service parmi ceux qui n'étaient pas au courant.

- Plus de quatre demandeurs sur dix (44 %, en baisse de 4 points) sont au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée, un peu plus de quatre demandeurs sur dix (37 %, en baisse de 6 points) sont au courant de la norme de service relative au délai pour accuser réception d'une demande de financement et un peu moins de quatre demandeurs sur dix (33 %) sont au courant de la norme de service relative au délai de notification d'une décision de financement. Par rapport à l'an 2, la connaissance de la norme de service relative au délai d'accusé de réception de la demande et d'émission d'une décision de financement a diminué.
- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de connaître toutes les normes de service et les demandeurs du FA le délai de communication d'une décision, tandis que les demandeurs du PPDS étaient moins susceptibles de connaître toutes les normes de service et les demandeurs du PAIS le délai de versement d'un paiement.

Faits saillants (3/6) – Profils des demandeurs sélectionnés et expérience en ligne



Les personnes dont la demande de financement n'a pas été approuvée ont continué à être beaucoup moins satisfaites et moins de demandeurs ont vu leur demande de financement approuvée par rapport à l'an 2, ce qui a contribué à la baisse des résultats globaux. Les demandeurs dont la demande n'a pas été approuvée ont eu beaucoup plus de difficultés à obtenir de l'aide pour leur demande, ont été moins nombreux à estimer que la procédure était claire et que la rapidité du service était raisonnable, et peu d'entre eux ont déclaré avoir reçu un compte rendu sur le résultat ou avoir été satisfaits de l'explication fournie.

- Huit demandeurs sur dix ont vu leur demande de financement approuvée (79 %, en baisse de 14 points), un chiffre statistiquement inférieur à celui de l'an 2. Les demandeurs du FA, du PPDS, du PFE et du PAIS étaient moins susceptibles d'avoir reçu une approbation de financement que l'ensemble des clients, tandis que les demandeurs du PNHA et d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir reçu un financement.
- Parmi ceux qui n'ont pas reçu d'approbation, seul un sur dix (13 %, en baisse de 29 points) a reçu une explication, ce qui est statistiquement inférieur à l'an 2 (42 %). Parmi ceux qui ont reçu une explication, trois sur dix (29 %, en hausse de 6 points) se sont déclarés satisfaits du résultat. Les demandeurs du FA, du PNHA et du PPDS sont plus susceptibles d'avoir reçu une explication, tandis que les demandeurs d'EEC sont moins susceptibles d'en avoir reçu une.

Pratiquement tous les demandeurs ont déclaré avoir soumis leur demande en ligne et les évaluations de la facilité et de la rapidité du processus sont restées élevées et cohérentes par rapport à l'an 2. Les demandeurs des programmes plus complexes ont continué à trouver toutes les étapes du processus plus difficiles.

- Six demandeurs sur dix (59 %) ont soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne, et un tiers (34 %) l'a fait en utilisant le portail Web des SELSC. Ils sont moins nombreux à avoir téléchargé les documents de demande et à les avoir envoyés par courriel (5 %) ou par la poste (3 %). Les demandeurs du FA, du PNHA, du PPDS, du PFE et du PAIS sont plus susceptibles d'avoir téléchargé les documents de demande et de les avoir envoyés par courriel, mais la grande majorité d'entre eux les ont envoyés en ligne. Par rapport à l'an 2, les demandeurs du PNHA et d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne, tandis que les demandeurs du PPDS étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail Web des SELSC.
- L'impression de facilité de la procédure de demande est restée constante par rapport à l'an 2. Les demandeurs d'EEC ont continué à donner de meilleures notes pour presque tous les aspects de la procédure de demande, tandis que les demandeurs du PPDS, du PAIS et du PFE, et dans une moindre mesure, du FA et du PNHA ont éprouvé plus de difficultés avec tous les éléments de la procédure de demande.

Faits saillants (4/6) – Satisfaction à l'égard des canaux de service



La satisfaction à l'égard du service fourni par la plupart des modes de service est restée largement constante et demeurée la plus élevée pour le soutien fourni par courriel par un agent de programme, suivi par les modes en ligne. Le nombre de personnes satisfaites du site Web du gouvernement du Canada a diminué par rapport à l'an 2 en raison des notes plus faibles attribuées par les demandeurs du PPDS, qui ont également eu une moins bonne impression du service fourni par courriel.

- Huit personnes sur dix (77 %) étaient satisfaites du soutien par courriel d'un agent de programme, suivi du portail Web des SELSC (72 %), du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada (68 %), du site Web du gouvernement du Canada (66 %) et du service postal (65 %). Ils sont moins nombreux à être satisfaits du soutien téléphonique offert par un bureau de Service Canada (62 %), du service offert dans un bureau de Service Canada (52 %) et de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada (42 %).
- Les aspects du service les mieux cotés par les demandeurs sont la prestation des services dans la langue officielle de leur choix, le fait que cela leur a facilité la tâche de pouvoir effectuer des démarches en ligne, la certitude que leurs renseignements personnels étaient protégés et la facilité à trouver des renseignements généraux sur le programme ou à déterminer les étapes à suivre pour déposer une demande.
- Les aspects du service les moins bien cotés sont la facilité du suivi, la facilité à déterminer la durée de chaque phase du processus, la rapidité du service, la facilité à obtenir de l'aide en cas de besoin et la clarté de ce qui se passera ensuite et à quel moment. Les évaluations de presque tous ces aspects du service ont baissé par rapport à l'an 2.

Faits saillants (5/6) – Apprendre à connaître le programme



Les courriels de Service Canada ou du programme, le site Web du gouvernement du Canada et les guides du demandeur du programme ont été les principaux moyens utilisés par les demandeurs pour se renseigner sur le programme pour lequel ils ont déposé une demande. La grande majorité des personnes qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada ont continué à le trouver facile à naviguer, mais les demandeurs des programmes plus complexes ont eu davantage de difficultés. En outre, il serait possible d'améliorer la facilité avec laquelle on peut déterminer la durée prévue de chaque phase du processus.

- Pour se renseigner sur le programme, les demandeurs ont plus tendance à avoir reçu un courriel du GC, d'EDSC ou du programme pour lequel ils ont directement présenté une demande (52 %), suivi d'une consultation du site Web du gouvernement du Canada sur le programme (48 %), d'une consultation du guide du demandeur (45 %), de discussions avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (27 %) et d'une consultation du site Web général du gouvernement du Canada (20 %). Les demandeurs ont été plus nombreux à s'adresser à des pairs ou à des réseaux communautaires qu'au cours de l'an 2, tandis qu'ils ont été moins nombreux à recevoir un courriel directement du programme pour lequel ils ont présenté une demande, à consulter le site Web général du GC, à participer à une séance d'information du GC ou à s'adresser à leur député.
- Les demandeurs du PNHA se sont davantage appuyés sur le guide du demandeur, les pairs et les réseaux communautaires, les séances d'information du GC et leur député, tandis que les demandeurs du FA et d'autres programmes plus complexes comme le PPDS, le PFE et le PAIS, étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le site Web du GC et d'avoir participé à une séance d'information du GC. Ceux qui ont présenté des demandes à des programmes plus complexes, et en particulier au PPDS, tout en se fiant davantage au site Web du GC, ont également eu plus de difficultés à trouver les renseignements dont ils avaient besoin.
- La grande majorité des personnes qui ont utilisé le site Web du GC ont continué à penser qu'il était facile de trouver la plupart des types de renseignements. Les notes les plus élevées ont été attribuées à la facilité de trouver des renseignements généraux sur le programme (82 %), de déterminer les étapes de présentation d'une demande (81 %) et de savoir si leur organisation était admissible à un financement (80 %). Les demandeurs ont estimé qu'il était plus difficile de déterminer la durée prévue de chaque phase du processus. Une obtention plus facile des renseignements est le changement qui aurait le plus amélioré leur expérience.

Faits saillants (6/6) – Populations bénéficiant d'un financement et clôture du projet



Les financements demandés par les organisations ayant présenté une demande ont continué à viser en grande partie le soutien aux communautés diversifiées, mais dans une moindre mesure qu'au cours de l'an 2.

- Neuf demandeurs sur dix (90 %) ont indiqué que le financement pour lequel ils ont présenté une demande aiderait divers clients, communautés (ACS+) et personnes. Sept demandeurs sur dix (71 %) affirment que le financement servirait à appuyer des gens qui s'identifient comme des jeunes, suivies de ceux qui s'identifient comme des femmes (56 %), de ceux qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique (49 %), de ceux qui s'identifient comme ayant un faible statut socioéconomique (45 %), de ceux qui s'identifient comme des Canadiens noirs (40 %) et de ceux qui s'identifient comme appartenant à un groupe autochtone (39 %).
- Le degré de satisfaction est demeuré le même chez les demandeurs qui aident les communautés ACS+ et ceux qui ne le font pas, mais il a diminué chez ceux qui aident les communautés ACS+ par rapport à l'an 2, reflétant la tendance observée dans l'ensemble.

La grande majorité des bénéficiaires de financement ont estimé qu'il était facile d'accomplir les tâches liées à la clôture de l'entente de financement. Les bénéficiaires du FA et des programmes plus complexes ont éprouvé plus de difficultés et moins de bénéficiaires au titre d'EEC ont estimé que les tâches étaient faciles par rapport à l'an 2.

- Parmi les demandeurs dont le financement a été approuvé, sept sur dix estiment qu'il a été facile de soumettre le budget définitif (70 %, inchangé), de rédiger le rapport final du projet (70 %, en baisse de 1 point), de soumettre le rapport final du projet (70 %, en baisse de 1 point) et d'établir le budget définitif/de remplir la demande finale (68 %, en baisse de 1 point). Les demandeurs sont moins nombreux à estimer qu'il a été facile de résoudre les questions en suspens concernant le financement (49 %, en baisse de 2 points).
- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de trouver qu'il était facile de compléter la plupart des aspects de la clôture de l'entente de financement. Les demandeurs du FA et ceux qui ont présenté des demandes à des programmes plus complexes étaient moins susceptibles de parvenir à cette conclusion et les notes ont baissé pour les bénéficiaires au titre d'EEC en ce qui concerne la facilité de rédiger et de soumettre le rapport final et d'établir le budget définitif/de remplir la demande finale.

Faits saillants (1/3) – Recherche qualitative



Capacité de l'organisation à mener à bien le processus de demande

- De nombreux demandeurs se sont sentis bien outillés pour mener à bien la procédure de demande de subventions et de contributions, en grande partie grâce à leurs expériences passées en matière de demandes de financement.
- Les demandeurs des grandes organisations ont tendance à reconnaître que le processus de demandes favorise les organisations comme la leur, qui disposent de plus de ressources et de l'expertise nécessaire en matière de personnel. Certains demandeurs issus de petites organisations ont partagé cette perspective sur la base de leur expérience, mais ce point de vue n'était pas universel. En revanche, d'autres demandeurs issus de petites organisations ont estimé que le processus de demande était « simple » et ont souligné qu'il leur incomrait de « s'informer » sur le processus.
- Interrogés sur l'inclusion et la prise en compte de la diversité des origines des demandeurs, ces derniers ont fait état de peu d'obstacles à l'inclusion ou à l'accessibilité.

Les associations de premier plan et le processus de demande

- Lorsqu'il leur a été demandé de réfléchir à l'ensemble du processus de demande, les demandeurs ont souligné un certain nombre d'aspects du processus qui les ont impressionnés. Il s'agit notamment des éléments suivants :
 - rappels et communications des programmes concernant les possibilités de financement à venir;
 - processus de demande simple et sans difficulté;
 - existence de subventions et de contributions pour des projets importants;
 - passage aux modes numériques de présentation des demandes;
 - formulaires plus courts;
 - aide des agents de Service Canada.
- Les demandeurs ont eu tendance à s'exprimer davantage sur les expériences négatives que sur les expériences positives. C'est particulièrement vrai pour les demandeurs qui ont enregistré des notes de satisfaction globale plus faibles dans l'enquête quantitative. Les frustrations les plus courantes sont les suivantes :
 - des retards importants dans la notification des décisions de financement, en particulier dans le cas du Programme d'appui aux initiatives sectorielles et du Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés;
 - des échecs d'obtention de financements, soulignés en particulier par quelques demandeurs du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) et du Programme d'appui aux initiatives sectorielles;
 - une quantité trop importante de détails exigés aux demandeurs, notamment dans le cas du PPDS et du programme pilote Préparation des femmes à l'emploi;
 - des délais d'exécution des projets sont souvent très courts après la réception d'une décision de financement.

Faits saillants (2/3) – Recherche qualitative



Résultats détaillés sur le parcours de la demande

- Dans l'ensemble, qu'une organisation ait reçu un financement ou non, EDSC a été perçu par beaucoup comme faisant un excellent travail pour ce qui est de faire connaître les différents programmes de financement disponibles. Les anciens demandeurs se sont fortement appuyés sur les alertes de chaque programme concernant les cycles de financement à venir.
- Les sites Web des programmes ont été la principale source de soutien utilisée par les demandeurs et leurs commentaires sur les sites Web et les documents d'appui ont été majoritairement positifs.
- Les séances d'information sur les programmes ont été appréciées, mais les avis sont partagés quant à leur valeur perçue. La principale critique portait sur le fait que les séances reprenaient principalement des renseignements déjà présentés sur le site Web. Néanmoins, de nombreux demandeurs ont apprécié l'occasion d'en savoir davantage sur les programmes et de participer à une séance de questions et de réponses (le cas échéant).
- Les expériences passées en matière de présentation de demandes de financement se sont traduites par un niveau élevé d'aisance avec les formulaires de demande à remplir. Les formulaires de demande ont été décrits comme « standards » ou « typiques » de ceux que les demandeurs ont l'habitude de remplir. En outre, la clarté des instructions a été appréciée. La perception de la répétitivité des questions et la complexité du remplissage des formulaires budgétaires ont été les principaux problèmes rencontrés par certains demandeurs.
- La majorité des demandeurs ont choisi de remplir les formulaires de demande en ligne – par l'entremise des SELSC ou du site Web du programme. Les principales difficultés rencontrées étaient la complexité perçue du processus de création en plusieurs étapes d'un compte des SELSC et de connexion aux SELSC, ainsi que le lien entre les comptes personnels et les comptes organisationnels au sein des SELSC. Ce dernier point n'a pas été intuitivement compris par certains demandeurs. Les expériences d'utilisation des SELSC une fois sur le site ont été largement positives.
- L'étude suggère qu'on pourrait parvenir à une utilisation plus importante des SELSC en faisant mieux connaître ceux-ci et leurs avantages potentiels et en simplifiant les étapes de création d'un compte et d'ouverture d'une session.
- De nombreux utilisateurs ont été satisfaits du niveau d'orientation offert par le guide du demandeur et n'ont pas eu besoin de recourir à des ressources supplémentaires.
- Les retards dans l'obtention d'une décision de financement étaient un point critique commun et majeur parmi les demandeurs. Certains ont déclaré avoir attendu de 6 à 12 mois, voire plus dans certains cas, avant de recevoir une décision de financement. Le manque de communication sur le moment où les décisions seront prises et les délais très vagues ont exacerbé les perceptions négatives. Le fait de devoir attendre pendant une période prolongée a contraint de nombreuses organisations à rester dans l'expectative et a créé un sentiment d'incertitude.
- L'utilisation des SELSC pour soumettre leurs rapports a eu tendance à être une expérience positive pour les demandeurs ayant obtenu un financement, car le portail offrait un endroit centralisé pour soumettre des commentaires et téléverser des documents.

Faits saillants (3/3) – Recherche qualitative



Améliorations futures et expérience idéale

Les demandeurs ont formulé de nombreuses suggestions d'amélioration. Les points forts sont les suivants :

- Sensibilisation. Proposer une option pour s'abonner aux occasions de financement, dans l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, sur la base du sujet ou de la population servie.
- Soutien à la demande. Ajouter au guide du demandeur davantage d'exemples de ce à quoi ressemble une réponse optimale. Pour les organisations à faible capacité, proposer un accompagnement, des mentors et un soutien individuel, en particulier en ce qui concerne les formulaires budgétaires.
- Formulaire de demande. Envisager de réduire le nombre de questions, en incluant davantage de questions fermées et en simplifiant les formulaires budgétaires.
- Modes pour remplir et soumettre une demande. Sensibilisation et prise de conscience accrues aux avantages d'un compte des SELSC, tout en maintenant d'autres modes de soumission d'une demande. Il est également possible de simplifier le processus de création d'un compte des SELSC, d'offrir l'option de télécharger la demande dans un document Word pour la modifier et d'offrir la possibilité de télécharger par l'entremise des SELSC les demandes remplies.
- Réception d'une décision. Un délai de 2 à 3 mois est considéré comme raisonnable pour obtenir une décision. En cas de retard, il convient d'envoyer une communication proactive avec des délais révisés.
- Rapport et gestion des organisations ayant obtenu un financement. Davantage de formation et de soutien pour la collecte des données d'ACS+ et une plus grande flexibilité dans la modification des projets en fonction de l'évolution du contexte.

L'impact du financement

- L'impact le plus positif et le plus considérable de l'obtention d'un financement a été ressenti par les communautés servies par les organisations, car les membres de ces communautés ont pu accéder aux services et aux aides dont ils avaient besoin. En revanche, les demandes de financement non approuvées signifient que les programmes ou les activités n'ont pas progressé ou ont été exécutés avec une capacité réduite.

Intérêt pour les futures possibilités de financement d'EDSC

- La plupart des organisations, que leur demande ait été acceptée ou rejetée, ont déclaré qu'elles demanderaient certainement de nouveau des subventions et des contributions d'EDSC à l'avenir.
- Pour déterminer s'il y a lieu de demander un financement à l'avenir, les principales considérations ont été de déterminer si un programme est nécessaire et si les organisations ont la capacité de le mettre en œuvre.

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

2

Contexte : Étude sur l'expérience client des subventions et des contributions



La Direction générale des opérations de programmes (DGOP) d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) est responsable du fonctionnement et de la coordination de la plupart des programmes de subventions et contributions (S et C) de tout le Ministère. La Direction générale travaille activement à l'amélioration de la conception, de l'administration et de la mise en œuvre des programmes de S et C. Il s'agit notamment de rendre la procédure de demande de financement accessible, efficace et efficiente grâce à des services en ligne rapides et facilement accessibles et à des formulaires et ententes normalisés.

Pour se conformer à la Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor et à la Stratégie de service d'EDSC, la DGOP a besoin de recueillir des données sur l'expérience des clients aux fins d'une gestion efficace de la prestation des services. Ainsi, la DGOP utilise le cadre de mesure du rendement de l'expérience client (XC) pour orienter la recherche sur l'expérience de la prestation des services aux clients dans le secteur des subventions et des contributions. Les données collectées à l'aide du cadre, qui comprend des dimensions qualitatives et quantitatives, fourniront des renseignements clés et des diagnostics sur l'expérience des clients afin d'aider à :

- mieux comprendre les besoins et les attentes des organisations, y compris des organisations de différents types et servant différents groupes de clients;
- cerner les obstacles et les défis du point de vue de l'organisation;
- cerner les forces et les occasions d'améliorer l'expérience client, y compris la possibilité de mettre en œuvre des changements et de mettre à l'essai de nouvelles approches de conception et de prestation de programmes;
- évaluer dans quelle mesure les attentes des clients sont satisfaites;
- déterminer et à prioriser les ressources et les possibilités liées à l'amélioration de l'expérience client;
- évaluer l'incidence des améliorations apportées à l'expérience client au fil du temps;
- examiner la façon dont tous les niveaux de direction d'EDSC peuvent jouer un rôle important dans la création d'une expérience client positive.

Il s'agit de la troisième année du programme de recherche sur l'expérience client de la DGOP (exercices 2022-2022 et 2023-2024). L'an 3 s'appuiera sur les années de recherche précédentes pour soutenir l'approche systématique et intégrée visant à mesurer et à améliorer l'XC de la prestation des services de S et C, ce qui permettra également au Ministère de suivre le processus en fonction des indicateurs de l'XC au fil du temps

La méthodologie et les outils de recherche détaillés pour tous les aspects de l'étude font l'objet d'un document distinct.

Remarque : Les processus de financement pour les programmes de S et C varient considérablement, ce qui signifie que certaines comparaisons d'une année à l'autre ou entre programmes doivent être faites avec prudence.

Objectifs de l'étude



Le projet de recherche sur l'XC est mené en deux volets : une recherche quantitative et une recherche qualitative.

Les objectifs primordiaux de la recherche quantitative de l'an 3 sont les suivants :

- se concentrer sur le suivi de certains programmes de S et C de la DGOP qui ont été étudiés au cours de l'an 1 et de l'an 2;
- saisir les perspectives de l'XC à partir de programmes supplémentaires qui n'ont pas encore été étudiés;
- mieux faire connaître les caractéristiques organisationnelles et les considérations en matière de diversité dans l'espace de l'XC.

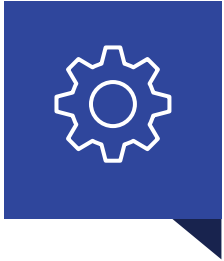
Les objectifs de la recherche quantitative de l'étude étaient les suivants :

- mesurer la satisfaction à l'égard du service, de la facilité et de l'efficacité de l'XC intégrale, en tenant compte de l'XC relativement à différents modes de service et de l'XC des différents groupes de clients;
- évaluer les changements d'une année sur l'autre pour les programmes visés par les années précédentes;
- fournir des indications sur les forces et les possibilités d'amélioration;
- évaluer l'incidence que pourraient avoir des changements potentiels sur l'XC.

L'étude qualitative a exploré les expériences vécues par les demandeurs de S et C au moyen de discussions de groupe et d'entrevues individuelles. S'appuyant sur l'étude quantitative, la phase qualitative de ce projet s'est articulée autour des éléments suivants :

- la capacité de l'organisation à mener à bien le processus de demande de manière efficace et efficiente et la mesure dans laquelle le processus est inclusif;
- ce qui a impressionné et ce qui a frustré les demandeurs en ce qui concerne leur expérience globale avec les S et C;
- un examen approfondi de tous les aspects du parcours de demande, y compris les SELSC;
- le parcours idéal de la demande et les possibilités d'améliorations futures;
- l'impact des décisions de financement et de non-financement;
- l'intérêt futur pour les possibilités de financement.

Méthodologie – Recherche quantitative (1/3)



Un sondage en ligne a été mené auprès de 3 041 demandeurs de Service Canada dans le cadre de 11 programmes. Le sondage a eu lieu du 19 avril au 9 juin 2023, et il fallait en moyenne environ 16 minutes pour y répondre. La taille de l'échantillonnage du sondage est associée à une marge d'erreur de +/- 1,75 %.

Les demandeurs étaient définis comme étant des organisations qui ont demandé un financement dans le cadre d'un programme de S et C (demandes approuvées et refusées) au cours des deux dernières années (exercices 2020-2021 et 2021-2022). Un échantillonnage aléatoire d'organisations ayant présenté une demande à EEC ou au PNHA a été inclus, et l'ensemble des organisations qui ont présenté une demande dans le cadre des autres programmes ont été invitées à répondre au sondage. EDSC a transmis le lien vers le sondage aux organisations participantes.

Les périodes de présentation d'une demande dont il est question sont les suivantes :

Exercice 2021-2022

- Fonds pour l'accessibilité (FA)
 - FA : volet Projets de moyenne envergure (contributions) – du 4 juin 2021 au 3 août 2021
 - FA : volet Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (subventions) – du 3 décembre 2021 au 28 janvier 2022
 - FA : volet Innovation jeunesse (subventions) – du 4 juin 2021 au 29 octobre 2021
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) :
 - Volet communautaire – du 23 novembre 2021 au 21 décembre 2021
- Emplois d'été Canada (EEC) – du 16 décembre 2021 au 25 janvier 2022
- Service d'apprentissage (SA) – du 3 août 2021 au 14 septembre 2021
- Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE) – du 18 janvier 2022 au 15 février 2022
- Programme de partenariats pour le développement social – volet Enfants et familles (PPDS – E et F) – du 25 mai 2021 au 6 juillet 2021
 - Autonomie financière des personnes à faible revenu
 - Inclusion sociale des enfants et des jeunes vulnérables
- Programme de partenariats pour le développement social – volet Personnes handicapées (PPDS – PH) – Inclusion des personnes handicapées – du 4 août 2022 au 17 septembre 2022
 - Semaine nationale de l'accessibilité (subventions)
 - Phase 1 – Partenariats (contributions)
- Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE) – du 6 août 2021 au 2 septembre 2021
- Programme pilote Préparation des femmes à l'emploi (PFE) – du 1^{er} juin 2021 au 25 juin 2021
- Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS) – du 13 mai 2021 au 28 juin 2021

Exercice 2020-2022

- Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS*) – 22 janvier 2021 au 4 mars 2021

Méthodologie – Recherche quantitative (2/3)



Trois des programmes visés par le sondage comportent différents volets pour lesquels les demandeurs peuvent présenter une demande.

Les volets pertinents dont il est question sont les suivantes :

- Fonds pour l'accessibilité (FA) :
 - *FA : volet Projets de moyenne envergure (contributions)*
 - *FA : volet Innovation en matière d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (subventions)*
 - *FA : volet Innovation jeunesse (subventions)**
- Programme de partenariats pour le développement social – volet Enfants et familles (PPDS – E et F) :
 - *Autonomie financière des personnes à faible revenu*
 - *Inclusion sociale des enfants et des jeunes vulnérables*
- Programme de partenariats pour le développement social – volet Personnes handicapées (PPDS – PH) – Inclusion des personnes handicapées :
 - *Loi canadienne sur l'accessibilité – Phase 1 des partenariats (contributions)*
 - *Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) (subventions)*

Méthodologie – Recherche quantitative (3/3)



Sur les 9 862 organisations qui ont été invitées à participer à l'étude, 3 041 ont répondu au sondage. Le taux de réponse a été de 31 %, ce qui est considéré comme étant élevé par rapport aux normes de l'industrie pour un sondage de cette nature.

	TOTAL
Nombre d'invitations	9 862
<i>Nombre de clics</i>	3924
<i>Nombre de questionnaires partiellement remplis</i>	883
<i>Nombre de répondants non admissibles</i>	0
<i>Dépassement du quota</i>	0
Nombre de questionnaires remplis	3041
Taux de réponse	31%

ABBREVIATION		Nombre d'invitations	Nombre de questionnaires remplis	Taux de réponse
EEC	Emplois d'été Canada	3250	1004	31%
FA	Fonds pour l'accessibilité	1063	300	28%
PNHA	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	3250	1296	40%
PPDS – E et F	Programme de partenariats pour le développement social – volet Enfants et familles	904	168	19%
PPDS – PH	Programme de partenariats pour le développement social – volet Personnes handicapées	200	46	23%
SA	Service d'apprentissage	36	11	31%
PMTEOE	Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité	79	22	28%
PSAE	Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants	80	24	30%
PFE	Préparation des femmes à l'emploi	214	51	24%
PSPMS	Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés	23	3	13%
PAIS	Programme d'appui aux initiatives sectorielles	763	116	15%
	Total	9 862	3041	31%

Remarque : La mention « n = » représente le nombre de répondants à une question. En langage statistique, il s'agit de la taille de l'échantillonnage. Les échantillonnages de moins de n = 30 sont considérées de petite taille, et ceux de moins de n = 10, de très petite taille. Les résultats des échantillonnages de petite et de très petite taille doivent être interprétés avec prudence, et les conclusions doivent être considérées comme étant de nature indicative.

Le sondage quantitatif a également servi d'outil de recrutement pour l'étude qualitative, puisqu'il contenait une question pour savoir si les organisations souhaitaient participer volontairement à des groupes de discussion ou à des entrevues en profondeur à une date ultérieure.

Seules les organisations dont le courriel figurait au dossier ont été invitées à participer, ce qui ne représente pas le nombre total de demandeurs.

Étalonnage des données – Approche quantitative



La pondération a été ajustée pour faire en sorte que l'échantillonnage soit proportionnel à l'univers, selon le nombre de demandes par programme (en fonction du nombre le plus récent de demandes reçues par programme).

Les données finales ont été pondérées selon le nombre de répondants dans chaque programme, proportionnellement au nombre total de demandeurs, comme il est expliqué ci-dessous. Les proportions de l'univers utilisées pour déterminer les cibles reposent sur les chiffres fournis par EDSC.

PROGRAMME	NOMBRE DE DEMANDEURS	% DU TOTAL
Emplois d'été Canada	41463	84,94%
Fonds pour l'accessibilité	1040	2,13%
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	4176	8,56%
Tous les programmes, sauf EEC, le FA et le PNHA	1252	2,56%
Programme de partenariats pour le développement social – volet Enfants et familles	881	1,80%
Programme de partenariats pour le développement social – volet Personnes handicapées	195	0,40%
Service d'apprentissage	36	0,07%
Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité	74	0,15%
Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants	75	0,15%
Préparation des femmes à l'emploi	210	0,43%
Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés	23	0,05%
Programme d'appui aux initiatives sectorielles	639	1,31%
Total	48812	

Remarque concernant la complexité des programmes



Aux fins de l'étude, la complexité des programmes a été définie comme étant faible, modérée et élevée, comme indiqué dans le tableau suivant. Les groupes de normes de service s'appuient sur les rapports ministériels conformément au cadre de mesure et de gestion du rendement.

Remarque : Emplois d'été Canada n'entre pas dans ces groupes et a fait l'objet d'une analyse distincte.

NIVEAU DE COMPLEXITÉ	DESCRIPTION	PROGRAMMES
Programmes peu complexes	Programmes de subventions associés à une période d'examen de 112 jours/16 semaines	<ul style="list-style-type: none"> Fonds pour l'accessibilité (subventions) Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (subventions) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – volet Personnes handicapées (subventions) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS – volet Enfants et familles (subventions) Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (contributions)
Programmes de complexité moyenne	Volets de contribution associés à une période d'examen de 126 jours/18 semaines	<ul style="list-style-type: none"> Programme pilote Préparation des femmes à l'emploi (PFE) (contributions) Fonds pour l'accessibilité (contributions) Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – volet Personnes handicapées (contribution) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS – volet Enfants et familles (contributions) Service d'apprentissage Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE)
Programmes de complexité élevée	Volets de contribution associés à une période d'examen de 154 jours/22 semaines	<ul style="list-style-type: none"> S. O.

Remarque sur les conventions en matière de rapport – Données quantitatives



Tout au long du rapport, les résultats des sous-groupes sont comparés à la moyenne de l'ensemble des demandeurs (c'est-à-dire le total), et les différences significatives sur le plan statistique à un intervalle de confiance de 95 % sont encadrées en vert et en rouge.

Les résultats des sous-groupes statistiquement supérieurs au total sont encadrés en vert et les résultats statistiquement inférieurs au total, en rouge.

En outre, les résultats de l'an 3 statistiquement supérieurs à ceux de l'an 2 sont indiqués par une flèche verte, et les résultats de l'an 3 statistiquement inférieurs à ceux de l'an 2 sont indiqués par une flèche rouge.



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur/inférieur au total à l'an 2

À des fins de lisibilité, les valeurs inférieures à 3 % ne figurent pas dans les tableaux tout au long du rapport.

Les bases marquées d'un * indiquent un échantillon de petite taille et celles marquées d'un ** indiquent un échantillon de très petite taille; les résultats doivent donc être interprétés avec prudence et les conclusions doivent être considérées comme directionnelles par nature.

Dans le cadre de cette analyse, une analyse des moteurs clés a été réalisée afin de déterminer les facteurs qui ont le plus d'impact sur la satisfaction globale. Tout au long du rapport, les cinq principaux moteurs ont été identifiés dans un encadré jaune.

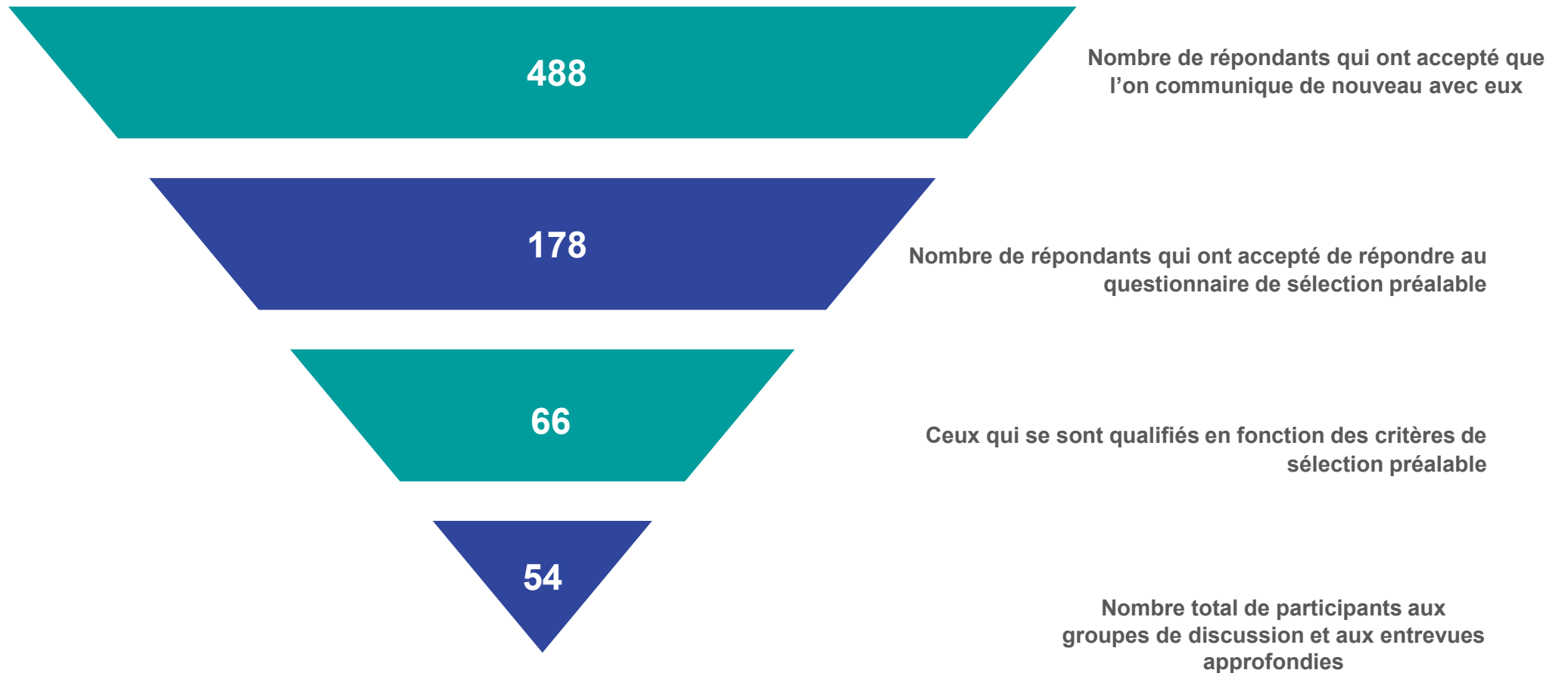


Les 5 principaux facteurs de satisfaction

Méthodologie (1/3) – Recherche qualitative



On a demandé aux répondants du sondage sur l'XC des S et C s'ils souhaitaient participer à une étude de suivi qualitative. Après avoir procédé à une analyse de l'échantillonnage pour assurer une combinaison de programmes et de régions et pour faire en sorte d'inclure des demandeurs des deux langues officielles, on a communiqué avec des demandeurs potentiels choisis au hasard et on leur a demandé s'ils souhaitaient répondre au questionnaire de recrutement pour confirmer leur admissibilité à une entrevue approfondie ou à un groupe de discussion.



Méthodologie (2/3) – Recherche qualitative



Comme le montrent les tableaux ci-dessous, 4 groupes de discussion et 26 entrevues approfondies ont été menés.

Composition des groupes de discussion	Date et heure
Groupe 1 : Demandeurs n'ayant pas reçu de financement, tous programmes confondus ANGLAIS – ÉCHELLE NATIONALE	26 juillet à 10 h HE 6 demandeurs
Groupe 2 : Demandeurs ayant reçu du financement, tous programmes confondus ANGLAIS – ÉCHELLE NATIONALE	26 juillet à 15 h HE 8 demandeurs
Groupe 3 : Demandeurs n'ayant pas reçu de financement, tous programmes confondus QUÉBEC OU COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE (CLOSM) – FRANÇAIS	27 juillet à 10 h HE 7 demandeurs
Groupe 4 : Demandeurs ayant reçu du financement, tous programmes confondus QUÉBEC OU COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE (CLOSM) – FRANÇAIS	27 juillet à 13 h HE 7 demandeurs

Composition des entrevues approfondies	Date et heure
Entrevues approfondies. Les programmes suivants ont été classés par ordre de priorité : Service d'apprentissage (SA), Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE), Programme de partenariats pour le développement social – volet Personnes handicapées (PPDS – PH), Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE), Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS).	Du 18 juillet au 10 août 19 demandeurs anglophones 7 demandeurs francophones

Méthodologie (3/3) – Collecte et analyse des données de l'étude qualitative



Collecte des données

Avec le consentement des demandeurs, toutes les séances de l'étude qualitative sont enregistrées sur bandes audio et vidéo. Des comptes rendus textuels de chaque groupe de discussion et de chaque entrevue sont rédigés. Toutefois, les noms ou les renseignements personnels permettant d'identifier les participants ne sont pas indiqués, sont retirés ou sont supprimés par les modérateurs pour assurer la confidentialité des participants.

Les modérateurs saisissent également les principaux résultats de leurs propres observations sur chacun des sujets suivants : la réaction générale, les nuances et les indices non verbaux révélés par le langage corporel ou le ton. Comme les comptes rendus textuels sont anonymisés, les modérateurs ne sont pas en mesure de commenter les variations par groupe ou par public, si celles-ci n'ont pas été placées dans des groupes distincts; p. ex. ils ne peuvent donner pas une idée des différences d'opinions entre les demandeurs plus âgés et les plus jeunes ou entre les hommes et les femmes, selon le sujet.

Analyse des données

L'analyse qualitative a permis de déceler les éléments suivants :

- **Unanimité** – c'est-à-dire que tous les demandeurs ou les différents groupes d'intervenants sont d'accord;
- **Points de vue consensuels** – il s'agit de points de vue qui reflètent l'opinion de la plupart des demandeurs et de points faisant l'objet d'un large consensus, qui ne sont pratiquement pas contestés (« un grand nombre », « la plupart », « plusieurs »);
- **Points de vue conflictuels ou polarisés** – c'est-à-dire que les opinions sont beaucoup plus divisées ou qu'il existe un spectre ou une variété d'opinions (« certains » par rapport à « d'autres »);
- **Points de vue minoritaires** – il s'agit de points de vue souvent exprimés par un ou deux demandeurs qui s'opposent à un point de vue consensuel ou qui font état d'un exemple ou d'un témoignage personnel (« quelques », « quelques-uns », « mention »);
- **Commentaires textuels** – c'est-à-dire des commentaires qui fournissent des exemples de ce qu'ont dit exactement les demandeurs pendant une discussion (citations directes non attribuées);
- **Contexte externe** – dans le cadre de ce projet, il s'agit des résultats de l'étude quantitative qui ont servi de base à l'étude qualitative menée et aux questions posées pendant les discussions.

Remarque sur l'interprétation des résultats qualitatifs



L'intérêt de la recherche qualitative est d'explorer en profondeur les questions et les expériences des participants à la recherche, sans les contraintes d'un questionnaire quantitatif structuré. Les données qualitatives sont riches et permettent aux chercheurs d'entendre directement les facteurs qui les sous-tendent et qui façonnent les expériences et les opinions, ainsi que l'interaction entre les facteurs.

Les résultats qualitatifs ne doivent pas être extrapolés à l'ensemble de la population, car ils ne peuvent pas faire l'objet de projections statistiques. Les nuances notables qui ont été observées lors des entrevues ont été soulignées, le cas échéant, et doivent être considérées comme strictement indicatives.

Les résultats qualitatifs doivent donc être considérés comme complémentaires des résultats de l'enquête quantitative afin d'obtenir une compréhension plus complète de l'expérience des clients des S et C.