



# **Service Canada**

## **Recherche sur l'expérience client – demandeurs de subventions et de contributions (troisième année)**

### **Rapport de méthodologie détaillée**

**DATE – le 25 octobre 2023**

**Préparé pour Emploi et Développement social Canada**

**Numéro d'inscription de la ROP : ROP n° 099-22**

**FOURNISSEUR : Ipsos Limited Partnership**

**DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 19 décembre 2022**

**N° DE CONTRAT : CW2266044 (G9292-24-2550)**

**VALEUR DU CONTRAT : 149 885,85 \$ (taxes incluses)**

**Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez  
écrire à :**

**NC-POR-ROP-GD@HRSDC-RHDCC.GC.CA**

**THIS REPORT IS ALSO AVAILABLE IN ENGLISH.**



## Table des matières

Justification de la méthodologie du sondage en ligne.....	2
Justification des groupes de discussions et des entrevues .....	3
Définition de « client » pour la sélection de l'échantillon (sondage en ligne).....	5
Sélection de programmes pour la troisième année .....	7
Stratégie d'échantillonnage pour le sondage.....	11
Pondération/risque de biais des données de l'enquête en raison des non-réponses .....	12
Restrictions .....	13
Taux de réponse .....	13
ANNEX 1: QUESTIONNAIRE .....	14
ANNEX 2: DISCUSSION GUIDE FOR ONLINE FOCUS GROUPS AND IN-DEPTH INTERVIEWS .....	35
ANNEX 3: RECRUITMENT TEXT .....	45



# Recherche sur l'expérience client – demandeurs de subventions et de contributions (troisième année) Méthodologie détaillée

Le présent rapport de méthodologie détaillée décrit l'approche utilisée pour la troisième année du programme de recherche sur l'expérience client (EC) des demandeurs de subventions et contributions (S et C) de la Direction générale des opérations des programmes (DGOP) à Emploi et Développement social Canada (EDSC). La troisième année du programme mettra à profit la recherche des années précédentes pour appuyer une approche systématique et intégrée de mesure et d'amélioration de l'EC dans la conception des programmes de S et C et la prestation de services à cet égard. Ces travaux permettent au Ministère de surveiller les tendances d'EC au fil du temps et de suivre la progression des efforts continus pour améliorer l'expérience des demandeurs de S et C.

Une approche de recherche à méthodes mixtes a été utilisée durant la troisième année; cela comprenait un sondage quantitatif en ligne, des groupes de discussion qualitatifs en ligne et des entrevues approfondies. Le sondage en ligne a été réalisé auprès de 3 041 clients\* de 11 programmes de S et C entre le 19 avril et le 9 juin 2023. La phase de recherche qualitative comportait quatre groupes de discussion en ligne et 26 entrevues approfondies par téléphone. Le travail de recherche qualitative sur le terrain a été réalisé entre le 26 juillet et le 10 août 2023. Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative; on y demandait aux organisations si elles souhaitaient volontairement être contactées pour participer à des groupes de discussion ou à des entrevues approfondies à une date ultérieure.

La méthodologie détaillée ci-dessous fournit une justification pour l'utilisation d'un sondage en ligne et de groupes de discussion en ligne/d'entrevues, décrit la population cible, la période de référence et la stratégie d'échantillonnage de l'étude, et définit les limites de l'étude. Une copie du sondage en ligne et du guide de discussion pour les groupes de discussion en ligne/entrevues en ligne est également fournie dans les annexes du présent rapport. On trouvera également le texte de recrutement initial dans une annexe. Les constatations détaillées sont présentées dans un document distinct.

*\*Un client, aux fins de la recherche sur l'EC des demandeurs de S et C, est une organisation ayant présenté une demande de financement à un programme de subventions et contributions au cours des deux dernières années d'admission (2020-2021 et 2021-2022). Les clients comprennent des organisations financées et non financées.*

## **Justification de la méthodologie du sondage en ligne**

L'objectif du sondage de la troisième année sur l'EC des demandeurs de S et C était d'explorer et de comprendre les besoins et les attentes des clients à l'égard de la qualité des services reçus lors de la présentation d'une demande de subvention ou de contribution à Service Canada. Le sondage visait également à comprendre ce qui importe le plus aux clients et à déterminer les occasions de changer les services afin d'améliorer la satisfaction ou l'expérience des clients. Pour



ce faire, des informations ont été recueillies auprès des clients pour savoir si ces derniers pouvaient facilement et efficacement franchir les étapes de leur cheminement. On a pris en compte leur expérience avec le mode de prestation utilisé, ainsi que leur satisfaction envers le processus général de demande auprès d'un programme de S et C.

L'objectif premier de la troisième année était de surveiller des programmes sélectionnés qui avaient été étudiés lors des premières et deuxièmes années, d'obtenir des informations sur l'EC de la part de programmes qui n'avaient pas été étudiés auparavant, ainsi que d'améliorer la connaissance des caractéristiques organisationnelles et des considérations liées à la diversité. Les organisations clients, tant financées que non financées, ont été recrutées par l'équipe de la DGOP à EDSC pour participer à la recherche. Les clients ont été définis comme des organisations ayant demandé un financement sous forme de subvention ou de contribution (tant les clients financés que non financés) durant les deux dernières années d'admission (exercices 2020-2021 et 2021-2022). Un échantillonnage aléatoire d'organisations ayant présenté une demande à Emplois d'été Canada (EEC) ou au Programme Nouveaux horizons pour les aînés (PNHA) a été inclus, et tous les organismes ayant présenté une demande aux programmes restants ont été invités à participer à l'enquête. EDSC, et plus précisément l'équipe de la DGOP, a envoyé les liens d'accès au sondage aux organismes participants.

Les clients ont été recrutés par courriel grâce à des informations provenant de bases de données administratives. Plus précisément, l'équipe de la DGOP à EDSC a communiqué avec les clients au moyen de la plateforme GC Notification. Les coordonnées des clients n'ont pas été communiquées à Ipsos. Puisque la plupart des clients ont donné leur adresse courriel comme moyen de les joindre, un sondage en ligne a été choisi comme moyen le plus efficace d'inviter les clients à participer à la recherche.

Les données du sondage ont été analysées de façon quantitative à l'aide de procédures d'analyse statistique descriptive et déductive. Nous avons analysé les résultats à un niveau global et par programme afin de dégager les tendances et les profils généraux pertinents aux objectifs de la recherche. De plus, nous avons mené des analyses dans des sous-groupes clés (région, complexité du programme, secteur, volets de programme, etc.) afin de faire ressortir les différences notables. Enfin, nous avons effectué une analyse multivariable de régression des données de tous les clients pour déterminer les aspects du service qui influençaient le plus la satisfaction globale. Cette information a servi à déterminer les principales forces et occasions d'amélioration.

### **Justification des groupes de discussion et des entrevues**

Une phase qualitative de recherche a suivi le sondage. Cette phase comportait des groupes de discussion en ligne et des entrevues. La phase qualitative a permis à l'équipe de chercheurs d'explorer les tendances quantitatives de façon plus détaillée et de mettre l'accent sur les expériences vécues durant le processus de demande de S et C. Ipsos a collaboré étroitement avec l'équipe de la DGOP à EDSC pour s'assurer que les objectifs de la recherche qualitative étaient examinés de près. Un guide pour les groupes de discussion/les entrevues qualitatives a été conçu pour orienter la phase qualitative de la recherche. Grâce à une collecte de données et à des méthodes d'analyses qualitatives ainsi qu'à de riches descriptions, la phase qualitative du projet de la troisième année a pu ajouter un éclairage nouveau et unique sur le projet d'EC.

La recherche qualitative de la troisième année a exploré les aspects suivants :



- La capacité organisationnelle à mener à bien le processus de demande de façon efficace et efficiente, et la mesure dans laquelle le processus est inclusif;
- Les éléments ayant impressionné et frustré les demandeurs;
- Une évaluation approfondie de tous les aspects du processus de demande, y compris les Services en ligne des subventions et contributions (SELSC);
- Le parcours idéal de présentation d'une demande et les occasions d'amélioration;
- L'impact des décisions de financement et de non-financement;
- L'intérêt futur envers des occasions de financement.

Toute la valeur de la recherche qualitative repose sur l'exploration en profondeur des enjeux et des expériences vécues par les participants dans un environnement libre des contraintes associées à un questionnaire quantitatif structuré. Les éléments probants qualitatifs sont riches et permettent aux chercheurs d'entendre de vive voix les facteurs sous-jacents qui façonnent les expériences et les opinions, ainsi que l'interaction entre les facteurs.

Il ne faut pas extrapoler les constatations qualitatives à la population générale, car celles-ci ne sont pas extrapolables d'un point de vue statistique. Les nuances dignes de mention qui se sont dégagées des entrevues ont été mises en évidence lorsque cela était pertinent. Il faut les considérer comme des éléments strictement directionnels.

Les constatations qualitatives doivent donc être considérées comme complémentaires aux constatations du sondage quantitatif en ce qui concerne l'approfondissement de la compréhension de l'expérience client des demandeurs de S et C. Selon les conclusions de la recherche quantitative, où certains programmes présentaient des taux inférieurs de satisfaction de la clientèle (pourcentage des cotes de 4 ou de 5 sur 5), il a été déterminé que les clients des Services aux apprentis, de Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE), du Programme de partenariats pour le développement social – volet personnes handicapées (PPDS-PH), du Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE), et du Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) seraient ciblés pour les entrevues en profondeur. Les groupes de discussion ont ciblé des clients de tous les programmes et ont été répartis par clients financés/non financés et par clients anglophones/francophones.

Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative; on y demandait aux organisations si elles souhaitaient volontairement être contactées pour participer à des groupes de discussion ou à des entrevues approfondies à une date ultérieure. À l'intérieur des limites des clients qui ont choisi de participer, nous avons mené une analyse pour nous assurer d'avoir une diversité de programmes et de régions et d'inclure des participants dans les deux langues officielles. Les participants potentiels ont été contactés de façon aléatoire. Nous leur avons demandé s'ils souhaitaient remplir un questionnaire de présélection pour confirmer leur admissibilité à une entrevue approfondie ou à faire partie d'un groupe de discussion.

Les groupes de discussion en ligne et les entrevues approfondies ont été menés en anglais et en français pour les clients financés (8 participants anglophones et 7 participants francophones) et les clients non financés (6 participants anglophones et 7 participants francophones). En plus des quatre groupes de discussion tenus en ligne, 26 entrevues approfondies ont été réalisées (19 participants anglophones et 7 participants francophones, tant chez les clients financés que non financés). Le travail de terrain a été effectué entre le 26 juillet et le 10 août 2023.



<b>Composition des groupes</b>	<b>Date et heure</b>
Groupe 1 : Demandeurs non financés de n'importe quel programme À L'ÉCHELLE NATIONALE – EN ANGLAIS	Le 26 juillet à 10 h (HE) 6 demandeurs
Groupe 2 : Demandeurs financés de n'importe quel programme À L'ÉCHELLE NATIONALE – EN ANGLAIS	Le 26 juillet à 15 h (HE) 8 demandeurs
Groupe 3 : Demandeurs non financés de n'importe quel programme QUÉBEC ou communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) – EN FRANÇAIS	Le 27 juillet à 10 h (HE) 7 demandeurs
Groupe 4 : Demandeurs financés de n'importe quel programme QUÉBEC ou communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) – EN FRANÇAIS	Le 27 juillet à 13 h (HE) 7 demandeurs
Entrevues approfondies La priorité a été accordée aux programmes suivants : Services aux apprentis, 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

À la suite des groupes de discussion et des entrevues, des transcriptions des conversations ont été produites. Ces transcriptions ont ensuite fait l'objet d'analyses qualitatives faisant appel à des techniques d'analyse de contenu thématique. Parmi les éléments de base de l'analyse qualitative, il y avait l'analyse des résultats par les moyens suivants :

- Une entente universelle, où tous les participants sont d'accord ou encore s'il y a un consensus entre différents groupes d'intervenants;
- Des points de vue de consensus reflétant le point de vue de la plupart des participants; des secteurs où existe un large consensus (de nombreux, la plupart, plusieurs) sans vraiment de points de vue faisant contrepoids;
- Des points de vue conflictuels ou polarisés où les opinions étaient beaucoup plus divisées, ou encore lorsqu'il existe un éventail ou une variété de points de vue (certains par rapport à d'autres);
- Des points de vue minoritaires, souvent exprimés par un ou deux participants en contrepartie d'une opinion consensuelle, ou lorsqu'un récit ou un exemple personnel est donné (quelques-uns, quelques fois, mention);
- Des commentaires reproduits textuellement, qui donnent des exemples de ce que les participants ont réellement affirmé durant une discussion (citations anonymes directes);
- Un contexte externe; pour ce projet, il s'agit des résultats de la recherche quantitative ayant fourni une base pour la recherche qualitative effectuée et les questions posées lors des discussions.

### **Définition de « client » pour la sélection de l'échantillon (sondage en ligne)**

Le public cible du sondage était les clients des programmes de subventions et contributions de Service Canada. Les clients ont été définis comme des organismes ayant demandé un financement sous forme de subvention ou de contribution (tant les clients financés que non financés) durant les deux dernières années d'admission (exercices 2020-2021 et 2021-2022).



Les clients de 11 programmes ont été inclus dans le public cible pour cette recherche, car ils représentent la vaste majorité des clients accédant à des programmes fédéraux de S et C. Le cas échéant, différents volets de programme ont été inclus et clairement désignés pour les participants. Les programmes inclus étaient les suivants :

- Fonds pour l'accessibilité (FA)
  - Fonds pour l'accessibilité : Projets de moyenne envergure (contributions)
  - Fonds pour l'accessibilité : Apprentissage et garde des jeunes enfants (subventions)
  - Fonds pour l'accessibilité : Innovation jeunesse (subventions)
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)
  - Volet communautaire
- Emplois d'été Canada (EEC)
- Service aux apprentis
- Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE)
- Programme de partenariats pour le développement social – volet Enfants et familles (PPDS-EF)
  - 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
  - Semaine nationale de l'accessibilité (subventions)
  - Phase 1 – Partenariats (contributions)
- Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE)
- Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi
- Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS)
- Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS)

Quatre des 11 programmes avaient été inclus dans la recherche effectuée durant la deuxième année (FA, PNHA, EEC et PPDS), tandis que sept programmes étaient nouveaux et n'avaient pas été étudiés auparavant. Les clients de ces programmes ont été inclus dans le public cible, car ils représentent les demandes reçues dans le cadre de programmes clés durant la période de référence, ils représentent la majorité des clients accédant à des programmes fédéraux de S et C, et ils sont accessibles à EDSC à des fins d'échantillonnage.

Aux fins de la présente étude, la complexité d'un programme est définie comme faible, modérée ou élevée comme l'indique le tableau suivant. Ces regroupements de normes de service sont orientés par les rapports ministériels produits dans le contexte du cadre de mesure et de gestion du rendement.



*Remarque : Le programme Emplois d'été Canada ne s'inscrit pas dans ces regroupements distincts; nous l'avons analysé en tant que groupe séparé.*

NIVEAU DE COMPLEXITÉ DES PROGRAMMES	DESCRIPTION	PROGRAMMES INCLUS
Programmes de faible complexité	Programmes de subventions dans la période d'évaluation de 112 jours/ 16 semaines	Fonds pour l'accessibilité (FA) (subventions) Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) (subventions) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Personnes handicapées (subventions) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Enfants et familles (subventions) Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE) (contributions)
Programmes de complexité modérée	Volets de contributions dans la période d'évaluation de 126 jours/ 18 semaines	Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi (contributions) Fonds pour l'accessibilité (FA) (contributions) Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) (contributions) Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS) (contributions) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Personnes handicapées (contributions) Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Enfants et familles (contributions) Service aux apprentis (contributions) Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE) (contributions)
Programmes de complexité élevée	Volets de contributions dans la période d'évaluation de 154 jours/ 22 semaines	S.O.

### Sélection de programmes pour la troisième année

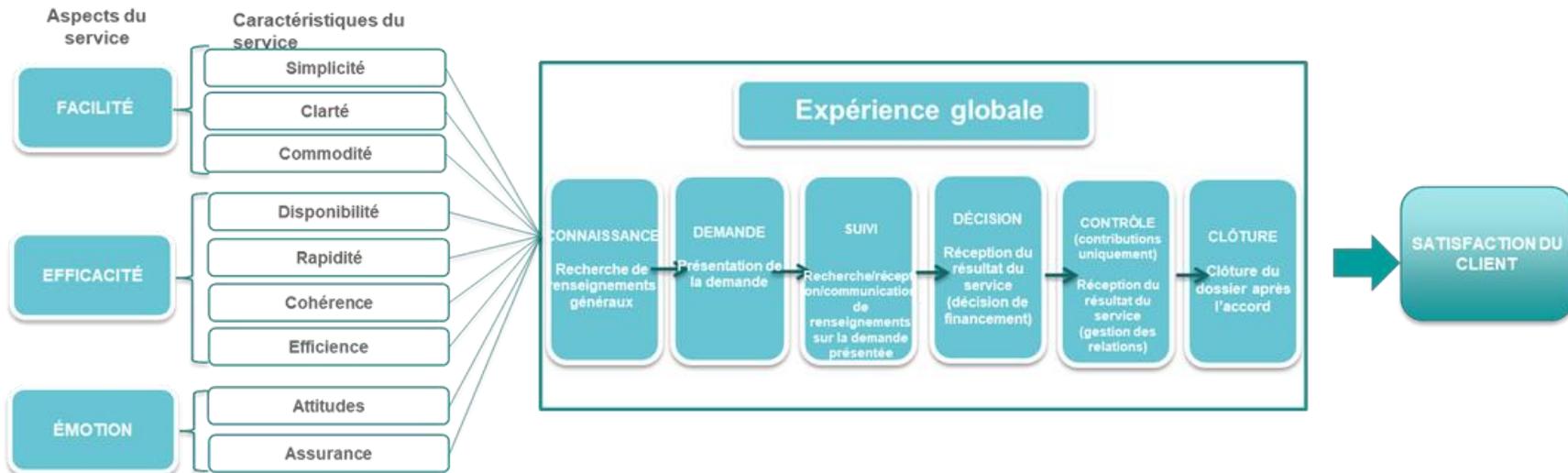
La sélection de programmes pour la troisième année de l'étude s'est appuyée sur la consultation, par l'équipe de la DGOP d'EDSC, avec les secteurs de programmes et sur l'analyse des demandes reçues par les programmes durant les exercices 2020-2021 et 2021-2022. L'échantillonnage des programmes a été conçu de manière à inclure la participation annuelle à des programmes clés qui représentent la majorité des demandeurs de S et C (p. ex., EEC, FA, PNHA); une approche échelonnée a été suivie pour que les petits programmes participent à la recherche sur l'expérience client à intervalles réguliers. Ce mode échelonné de sélection des programmes est déterminé par des facteurs tels que le nombre de clients, des considérations régionales, nationales et géographiques, le type de mécanisme de financement (p. ex. subvention ou contribution) et d'autres considérations (p. ex. clients à l'étape de la demande uniquement,



clients ayant obtenu un accord de financement et demandeurs ayant mené leur projet à l'étape de clôture). Cette approche à deux volets s'est imposée, car il aurait été impossible de faire participer tous les programmes chaque année à la recherche sur l'EC des demandeurs de S et C. L'approche par échantillonnage présente l'avantage d'examiner systématiquement une variété de clients tout en gérant la taille et la portée du projet de recherche global.

À l'intérieur des paramètres d'un questionnaire de 15 minutes, l'examen du parcours de la clientèle englobait les étapes durant lesquelles les clients recueillaient de l'information sur le programme, remplissaient une demande et soumettaient une demande. De plus, parmi les clients ayant reçu une approbation de financement, le parcours de ceux-ci comprenait les phases de surveillance, de suivi et de clôture du projet.

Le sondage a aussi été utilisé pour suivre la progression des principales mesures de rendement de l'expérience de service à la clientèle – plus particulièrement la satisfaction générale ainsi que la facilité et l'efficacité de l'expérience de service et la confiance à son égard – et les données ont été réparties par programmes et modes de prestation de services utilisés. Enfin, le sondage a servi à obtenir des observations concernant les occasions d'amélioration. Le graphique ci-dessous donne un aperçu du parcours des demandeurs de S et C.



**FACILITÉ** SIMPLICITÉ

Les renseignements sont faciles à trouver lorsque vous en avez besoin.  
 Les clients racontent leur histoire et entrent leurs renseignements personnels une seule fois.



	<b>CLARTÉ</b>	Les renseignements sont faciles à fournir et à comprendre. Le processus est facile à suivre (p. ex. : façon d'obtenir de l'aide, étapes à suivre, documents requis).
	<b>COMMODITÉ</b>	Il est possible d'obtenir l'information facilement (en personne ou en ligne).
<b>EFFICACITÉ</b>	<b>ACCESSIBILITÉ</b>	Les clients reçoivent les renseignements pertinents sans le demander (p. ex. : service proactif, regroupement). Il est possible d'obtenir de l'aide (p. ex. : renseignements accessibles, agent disponible). Le service est offert dans la langue officielle désirée ou les documents sont fournis dans la langue officielle souhaitée. Il est facile de fournir de la rétroaction. Le processus, les étapes et l'état d'avancement sont transparents.
	<b>RAPIDITÉ</b>	Le temps d'attente pour accéder au service, pour terminer la tâche, pour recevoir l'information et le service ou le produit, ou pour régler le problème est raisonnable.
	<b>COHÉRENCE</b>	L'information reçue de multiples sources de Service Canada est cohérente (p. ex. : deux agents des centres d'appels)
	<b>EFFICIENCE</b>	Il est facile de suivre le processus pour effectuer la tâche (les procédures sont simples). Il est possible de faire effectuer les tâches ou de régler les problèmes en quelques échanges. Les clients savent quoi faire s'ils rencontrent un problème. Le processus va toujours de l'avant (le client n'est pas coincé, n'est pas ballotté d'un endroit à l'autre ou n'est pas pris dans une boucle).
<b>PERCEPTION</b>	<b>ATTITUDE</b>	Les interactions avec les agents de service sont respectueuses, courtoises et utiles. Les agents de service font la preuve de leur compréhension et de leur capacité de répondre aux préoccupations et au sentiment d'urgence des clients.
	<b>ASSURANCE</b>	Les renseignements personnels du client sont protégés. Le client est convaincu qu'il suit les bonnes étapes (il n'a pas d'inquiétude à l'égard du processus). Le client connaît le moment où il recevra l'information ou la décision, ainsi que celui où l'étape suivante sera terminée. Le client est convaincu que tout problème qui se pose sera résolu.



## Période de référence (période d'admission au programme)

### *Exercice 2021-2022 :*

- Fonds pour l'accessibilité (FA)
  - Fonds pour l'accessibilité : Projets de moyenne envergure (contributions)
  - Fonds pour l'accessibilité : Apprentissage et garde des jeunes enfants (subventions)
  - Fonds pour l'accessibilité : Innovation jeunesse (subventions)
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) (subventions)
  - Volet communautaire
- Emplois d'été Canada (EEC)
- Service aux apprentis (contributions)
- Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE) (contributions)
- Programme de partenariats pour le développement social – volet Enfants et familles (PPDS-EF)
  - 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
  - Semaine nationale de l'accessibilité (subventions)
  - Phase 1 – Partenariats (contributions)
- Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE) (contributions)
- Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi (contributions)
- Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS) (contributions)

### *Exercice 2020-2021 :*

- Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) (contributions)

## **Stratégie d'échantillonnage pour le sondage**

L'équipe de la DGOP d'EDSC a extrait les données des clients des programmes à partir du Système commun pour les subventions et les contributions (SCSC) utilisé par Service Canada pour gérer les données relatives aux S et C. Après que les coordonnées des clients ont été extraites du SCSC, l'équipe de la DGOP d'EDSC a invité ces derniers au moyen de la plateforme GC Notification à répondre au sondage en ligne hébergé par Ipsos. Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative; on y demandait aux organisations si elles souhaitaient volontairement être contactées pour participer à des groupes de discussion ou à des entrevues approfondies à une date ultérieure.

Un échantillonnage aléatoire d'organismes ayant présenté une demande à EEC ou au PNHA a été inclus dans le sondage, et tous les organismes ayant présenté une demande aux autres programmes ont été invités à participer à l'enquête. L'objectif était d'obtenir autant de questionnaires remplis que possible par les clients du public cible durant la période où le travail de recherche a été effectué.

EDSC, et plus précisément son équipe de la DGOP, a géré la distribution de liens uniques aux organisations participant au sondage en ligne. Sur les 9 862 organisations invitées à participer, 3 041 ont rempli le questionnaire. La taille de l'échantillon de l'enquête a une marge d'erreur de



+/-1,75 %. Le taux de réponse au sondage est de 31 %, ce qui est considéré comme élevé comparativement aux normes de l'industrie pour un sondage de cette nature.

### **Pondération des données de l'enquête et risque de biais de non-réponse**

Lors de l'évaluation du biais de non-réponse, des comparaisons sont généralement établies entre le profil des participants au sondage et le profil de la population cliente globale à l'égard de variables clés pertinentes à la population ciblée. Si aucun biais systématique relié aux réponses du sondage ne se produit, le profil des participants au sondage pour chaque source d'échantillon devrait être très semblable au profil de la population, dans les limites des erreurs normales d'échantillonnage.

Comme durant la deuxième année, il y avait des limites quant aux données accessibles sur les clients, ce qui signifie que le biais de non-réponse ne peut pas être évalué.

Afin de corriger toute différence entre l'échantillon du sondage et l'univers de clients pour l'enquête, les données du sondage ont été pondérées. L'information concernant la véritable proportion du volume de clients par programme était accessible, et nous l'avons utilisée à des fins de pondération. Un échantillonnage disproportionné a été utilisé, et il n'était pas prévu que la composition finale des échantillons par programme correspondrait à la proportion globale par volume de clients. Nous avons apporté des ajustements de pondération afin de mettre les échantillons en proportion par rapport à l'univers par volume de programme. Les données finales ont été pondérées en fonction du nombre de répondants dans chaque programme, proportionnellement au nombre total de clients comme il est expliqué ci-après.

<b>Programme</b>	<b>n =</b>	<b>% de réponses au sondage</b>	<b>% de demandeurs</b>
Emplois d'été Canada	1 004	33 %	84,94 %
Fonds pour l'accessibilité	300	9,9 %	2,13 %
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés	1 296	42,6 %	8,56 %
Programme de partenariats pour le développement social – Enfants et familles	168	5,5 %	1,80 %
Programme de partenariats pour le développement social – Inclusion des personnes handicapées	46	1,5 %	0,40 %
Service d'apprentissage	11	0,4 %	0,07 %
Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité	22	0,7 %	0,15 %
Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants	24	0,8 %	0,15 %
Préparation des femmes à l'emploi	51	1,7 %	0,43 %
Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés	3	0,1 %	0,05 %
Programme d'appui aux initiatives sectorielles	116	3,8 %	1,31 %
<b>Total</b>	<b>3 041</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>



## Limites

### *Communication avec les clients par courriel*

Seuls les organismes qui avaient reçu une invitation par courriel pouvaient participer à la recherche. Les adresses courriel des clients ont été extraites de la base de données du SCSC par l'équipe de la DGOP d'EDSC. L'extraction des adresses courriel du système de base de données administratives a révélé des adresses en double, manquantes et non valides. Des adresses courriel manquantes ou incomplètes signifient que certains clients n'ont peut-être pas été inclus dans la stratégie d'échantillonnage et n'ont donc pas été invités à participer.

### *Délais*

Le délai est la période entre le moment où le client reçoit une décision et celui où il est invité à participer au sondage. Plus le délai est long, plus il peut être difficile pour les clients de se souvenir avec précision des aspects de leur expérience. Le délai moyen variait de 12 à 24 mois selon le programme, la période de réception des demandes et le moment où la décision est communiquée. Durant la deuxième et la troisième année, nous avons pu réduire le délai entre le moment où la décision avait été obtenue et celui où le questionnaire avait été rempli. Durant la première année de l'étude, ce délai pouvait aller jusqu'à trois ans pour certains programmes.

## Taux de réponse

Sur les 9 862 organisations invitées à participer au sondage par l'équipe de la DGOP d'EDSC, 3 041 ont rempli le questionnaire. Le taux de réponse au sondage est de 31 %, ce qui est considéré comme élevé comparativement aux normes de l'industrie pour un sondage de cette nature (sondages en ligne utilisant les listes de clients fournies).

	<b>TOTAL</b>
Invitations à participer	9 862
<i>Clics</i>	3 924
<i>Questionnaires remplis partiellement</i>	883
<i>Interruptions</i>	0
<i>Dépassement de la limite</i>	0
Questionnaires remplis	3 041
Taux de réponse	31 %

## ANNEX 1:

### QUESTIONNAIRE - GRANTS AND CONTRIBUTIONS CLIENT EXPERIENCE RESEARCH (YEAR THREE)

#### Questionnaire

---

Préférez-vous poursuivre le sondage en français ou en anglais? Veuillez choisir une langue.

Français

Anglais

#### Introduction

Ipsos, une entreprise d'études de marché, réalise un sondage de la part du gouvernement du Canada.

Par le présent sondage, nous nous adressons aux demandeurs qui font actuellement ou qui ont récemment fait une demande de financement pour un programme offert par Service Canada (qui fait partie du ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada).

Le but de ce sondage est de nous permettre de mieux comprendre vos besoins et vos attentes concernant la qualité du service que vous avez reçu. Nous voulons également comprendre ce qui est le plus important pour vous et identifier les changements potentiels à nos services qui amélioreraient votre satisfaction ou votre expérience. Le sondage ne porte pas sur le montant du financement que vous avez reçu, mais plutôt sur votre expérience pendant le processus de demande, du début à la fin.

Votre participation au sondage est volontaire. Vos commentaires sont anonymes, confidentiels et n'auront aucune incidence sur les relations que vous pourriez avoir avec Service Canada ou le gouvernement du Canada. Les renseignements que vous fournissez seront utilisés à des fins de recherche seulement et seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi pertinente. Cliquez pour consulter [la politique de confidentialité d'Ipsos](#).

Les résultats du sondage permettront à Service Canada d'avoir des renseignements à jour sur les expériences des demandeurs de subventions et de contributions, d'identifier les points forts et les possibilités d'amélioration, et d'apporter les améliorations appropriées à la conception des programmes et à la prestation des services.

Le sondage devrait prendre environ 15 minutes à compléter. En répondant à ce sondage, vous acceptez que les informations et les commentaires que vous fournissez soient utilisés pour améliorer la prestation des services et à des fins de recherche. Si vous souhaitez vérifier la

crédibilité de ce sondage, vous pouvez utiliser le service de vérification des recherches du Conseil canadien des idées de recherche (CCIR) en cliquant [ici](#) et en entrant le code de projet suivant [insérer le lien d'Ipsos vers le numéro de référence du système d'enregistrement des recherches].

Si vous avez des questions au sujet du sondage ou si vous avez besoin d'un autre moyen pour y accéder, veuillez communiquer avec Service Canada à l'adresse [pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca](mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca).

#### Programmes [pour référence Ipsos uniquement]

Nom du Programme en FRANÇAIS	Nom du Programme en ANGLAIS	Exercice financier
Fonds pour l'accessibilité (FA) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Volet</b> : Fonds pour l'accessibilité : Projets de moyenne envergure (contribution)</li> <li>• <b>Volet</b> : Fonds pour l'accessibilité : Petits projets d'apprentissage et garde de jeunes enfants (subvention)</li> <li>• <b>Volet</b> : Fonds pour l'accessibilité : Innovation jeunesse (subvention)</li> </ul>	Enabling Accessibility Fund (EAF) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stream</b>: Enabling Accessibility Fund: Mid-sized (Contribution)</li> <li>• <b>Stream</b>: Enabling Accessibility Fund: Early Learning and Child Care (Grant)</li> <li>• <b>Stream</b>: Enabling Accessibility Fund: Youth Innovation (Grant)</li> </ul>	21/22
Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Volet</b> : Volet communautaire</li> </ul>	New Horizons for Seniors Program (NHSP) <b>Stream</b> : Community Based stream	21/22
Emplois d'été Canada (EEC)	Canada Summer Jobs (CSJ)	21/22
Service d'apprentissage (SA)	Apprenticeship Service (AS)	21/22
Possibilités en milieu de travail: Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE)	Workplace Opportunities: Removing Barriers to Equity (WORBE)	21/22
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Enfants et familles <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Volet</b> : Autonomie financière des personnes à faible revenu</li> <li>• <b>Volet</b> : Inclusion Sociale Des Enfants Et Des Jeunes Vulnérables</li> </ul>	Social Development Partnerships Program – Children and Families (SDPP-C&F) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stream</b>: Financial Empowerment of Low-Income People</li> <li>• <b>Stream</b>: Social Inclusion of Vulnerable Children and Youth</li> </ul>	21/22
Programme de partenariats pour le développement social – volet personnes handicapées (PPDS-PH) – Plan pour	Social Development Partnerships Program – Disability (SDPP-D) – Disability Inclusion	21/22

l'inclusion des personnes en situation de handicap <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Volet:</b> Semaine nationale de l'accessibilité (Subvention)</li> <li>• <b>Volet:</b> Phase 1 – Partenariats (Contribution)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Stream:</b> National Accessibility Week (Grant)</li> <li>• <b>Stream:</b> Phase 1 – Partnerships (Contribution)</li> </ul>	
Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE)	Supports for Student Learning Program (SSLP)	21/22
Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi (PFE)	Women's Employment Readiness (WER) Pilot Program	21/22
Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS)	Skilled Trades Awareness and Readiness Program (STAR)	21/22
Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) (maintenant le Programme d'appui aux solutions sectorielles pour la main-d'œuvre (PSMS))	Sectoral Initiatives Program (SIP) (now Sectoral Workforce Solutions Program (SWSP))	20/21

**[VARIABLE DE PROGRAMME] [TIRÉE DU FICHIER ÉCHANTILLON ET UTILISÉE POUR LES INSÉRATIONS DE PROGRAMME TOUT AU LONG]**

<b>ID variable (Nom du programme – FR)</b>	<b>Nom du programme pour le “pipe-in”</b>
-	
Fonds pour l'accessibilité – Contributions	Fonds pour l'accessibilité (FA)
Fonds pour l'accessibilité – Subventions	
Fonds pour l'accessibilité - Jeunesse	
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)	Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) : Volet communautaire
Jeunesse - Emplois d'été Canada (EEC)	Emplois d'été Canada (EEC)
Service d'apprentissage	Service d'apprentissage (SA)
LFP - Possibilités en milieu de travail – Cont	Possibilités en milieu de travail: Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE)
PPDS-Enfants et familles - Contributions	Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Enfants et familles (PPDS - E et F)
PPDS – Personnes handicapées – Contributions	Programme de partenariats pour le développement social – Personnes handicapées (PPDS-PH) – Plan pour l'inclusion des personnes en situation de handicap
PPDS – Personnes handicapées – Subventions	

<u>PSAE-Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants</u>	<u>Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE)</u>
-	<u>Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi (PFE)</u>
<u>Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés</u>	<u>Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS)</u>
<u>Programme d'appui aux initiatives sectorielles CRF</u>	<u>Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) (maintenant le Programme d'appui aux solutions sectorielles pour la main-d'œuvre (PSMS))</u>

**[VARIABLE VOLET DE PROGRAMME] [TIRÉE DU FICHIER ÉCHANTILLON]**

<u>Nom du programme</u>	<u>ID variable (Nom du volet)</u>
<u>Fonds pour l'accessibilité (FA)</u>	<u>Fonds pour l'accessibilité : Projets de moyenne envergure</u>
	<u>Fonds pour l'accessibilité : Petits projets d'apprentissage et garde de jeunes enfants (subvention)</u>
	<u>Fonds pour l'accessibilité : Innovation jeunesse (subvention)</u>
<u>Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Enfants et familles</u>	<u>Autonomie financière des personnes à faible revenu</u>
	<u>Inclusion Sociale Des Enfants et Des Jeunes Vulnérables</u>
<u>Programme de partenariats pour le développement social – volet personnes handicapées (PPDS-PH) – Plan pour l'inclusion des personnes en situation de handicap</u>	<u>Phase 1 – Partenariats (Contribution)</u>
	<u>Semaine nationale de l'accessibilité (SNA)</u>

**[VARIABLE D'APPROBATION DE FINANCEMENT] [TIRÉE DU FICHIER ÉCHANTILLON]**

<u>ID variable (Indicateur)</u>	<u>Statut de financement pour nom du programme</u>
<u>Oui</u>	<u>Approuvé</u>
<u>Non</u>	<u>Refusé</u>
<u>À déterminer</u>	<u>À déterminer</u>

**Avant la présentation de la demande – recueil de renseignements sur le programme**

2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] **avant** de faire la demande? Pensez à toutes les méthodes que vous avez utilisées pour vous informer sur le programme avant de remplir votre demande. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

**[PRÉSENTATION ALÉATOIRE. TOUJOURS GARDER les réponses « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada », « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour [INSÉRER LE PROGRAMME] », « J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal) », ET « J'ai consulté d'autres sites Web » GROUPEES]**

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada sur [INSCRIRE PROGRAMME]

J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)

J'ai consulté d'autres sites Web

J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

J'ai appelé directement un bureau de Service Canada

J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada

J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada

J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [INSCRIRE PROGRAMME]

Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada

J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada

J'ai discuté avec mon député

J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire

J'ai reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du [INSCRIRE PROGRAMME]

J'ai utilisé le guide du demandeur pour le programme [OU insérer le nom du programme]  
AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

**[SI Q2 = « AUCUNE DE CES MÉTHODES »/NE SAIS PAS/RÉF. PASSER À LA Q6]**

**[SI Q2 « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA » OU « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA SUR [INSCRIRE PROGRAMME] », POSER Q5, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

5. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.

**[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Trouver des renseignements généraux concernant [INSCRIRE PROGRAMME]

Comprendre les renseignements sur [INSCRIRE PROGRAMME]

Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [INSCRIRE PROGRAMME]

Déterminer les étapes de la demande de financement

Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre (c'est-à-dire le temps d'accuser réception de la proposition, de rendre la décision de financement)

Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour **[INSCRIRE PROGRAMME]** (c'est-à-dire l'ouverture et la fermeture de l'appel de propositions)

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Ne sais pas

5b. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec le fait que vous avez été en mesure de trouver l'information dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».

[COLONNES]

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5 – Tout à fait d'accord

Ne sais pas

5c. Lorsque vous avez découvert **[INSÉRER LE PROGRAMME]** sur le site Web du gouvernement du Canada, lequel des changements suivants aurait le **plus** amélioré votre expérience ?

S'il était plus simple de...

**[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Trouver des informations générales sur **[INSÉRER LE PROGRAMME]**

Comprendre les informations sur **[INSÉRER LE PROGRAMME]**

Déterminez si votre organisation est éligible au financement de **[INSÉRER LE PROGRAMME]**

Déterminer les étapes pour demander un financement

Découvrez les informations que vous devez fournir lorsque vous postulez pour **[INSÉRER LE PROGRAMME]**

Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre (c.-à-d. la norme de service pour le délai d'accusé de réception de la proposition, le délai de notification de la décision de financement et le délai d'émission du paiement)

Déterminer quand la période de demande pour **[INSÉRER LE PROGRAMME]** a lieu (c'est-à-dire l'ouverture et la clôture de l'appel à propositions)

**Processus de présentation des demandes – demande de financement**

---

6. Pour préparer et terminer votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

**[PRÉSENTATION ALÉATOIRE] [RÉPONSES MULTIPLES]**

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada POUR [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME]

Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada

J'ai appelé directement un bureau de Service Canada

J'ai appelé la ligne téléphonique 1800 O-Canada

J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

J'ai consulté d'autres sites Web

J'ai communiqué avec mes pairs ou mon réseau communautaire

J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada

J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme de **[INSCRIRE PROGRAMME]**

J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada

J'ai communiqué avec mon député

J'ai travaillé avec un consultant privé

J'ai utilisé le guide du demandeur pour le programme [OU insérez le nom du programme]

AUCUNE DE CES MÉTHODES **[EXCLUSIF; ANCRAGE]**

7. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**? Sélectionnez une réponse par élément.

**[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Comprendre les exigences de la demande

Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Répondre aux questions détaillées (c'est-à-dire, celles sur les objectifs de financement, la description du projet, la portée du projet, etc.)

Remplir le document sur le budget

Détailler le calendrier du projet

Se conformer aux exigences du processus de l'application

**[COLONNES]**

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Ne sais pas

**[SI FA : Projets de moyenne envergure -OU- FA : Petits projets d'apprentissage et garde de jeunes enfants, PASSER À LA Q7B, AUTREMENT CONTINUER]**

7b. Le processus de demande pour le Fonds pour l'accessibilité impliquait l'utilisation d'une calculatrice de budget. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et où 5 correspond à « Tout à fait d'accord », dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant ?

La calculatrice de budget...

Était facile à utiliser

Facilité de compléter le budget de l'application

A aidé à s'assurer que j'ai demandé un financement suffisant pour mon projet

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5 – Tout à fait d'accord

Ne sais pas

**[DEMANDER UNIQUEMENT AUX PERSONNES APPROUVÉES POUR LE FINANCEMENT, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

7c. En pensant au montant du financement déterminé à l'aide de la calculatrice de budget, diriez-vous que c'était trop peu, trop ou le bon montant pour votre projet ?

1- Trop peu

2

3- Le bon montant

4

5- Trop

9. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et où 5 correspond à « Tout à fait d'accord », veuillez évaluer l'énoncé suivant:

Le temps requis pour compléter la demande est raisonnable.

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5 – Tout à fait d'accord

Ne sais pas

10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une réponse.

J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne

J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel  
J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste  
J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada  
Mon député a présenté la demande en mon nom  
Autre  
AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

**[SI AUCUNE DE CES RÉPONSES N'EST VALABLE, PASSER À LA Q153, AUTREMENT CONTINUER.]**

11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Veuillez choisir la meilleure raison dans votre cas (une seule raison).

**[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

C'était la seule méthode disponible  
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande  
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement  
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer  
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande  
Autre

**[SI « J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne » OU « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail web des services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ À LA Q10, POSER LA Q12, AUTREMENT PASSER À LA Q13]**

12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », à quel point a-t-il été difficile ou facile de :

Soumettre votre demande en ligne pour [INSÉRER LE PROGRAMME]

**[SI « Soumis une demande à l'aide des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]**

Inscrivez-vous pour un compte des Services des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

Complétez les étapes du processus de demande pour [INSÉRER LE PROGRAMME] à l'aide de SELSC **[SI FINANCÉ -ET- UTILISÉ A soumis une demande en utilisant les Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) PASSER À LA Q10]**

Gérez votre projet actif à l'aide du portail SELSC (par exemple, créez, modifiez et soumettez des rapports de réclamation et d'activité, des pièces justificatives, des prévisions de dépenses de projet, etc.)

1 – Très difficile  
2  
3  
4  
5 – Très facile  
Ne sais pas

13. Après avoir présenté votre demande, Service Canada a-t-il communiqué avec vous pour que vous fournissiez des renseignements supplémentaires à l'appui de cette dernière?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

**[SI « OUI » À LA Q13, POSER LA Q14, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

14. Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

- Documents ou renseignements manquants dans ma demande
- Éclaircissement sur l'information contenue dans ma demande
- Modifications requises du modèle de budget
- Mon organisation ou mon projet n'était pas admissible
- Question en suspens concernant une demande antérieure
- Autre
- Ne sais pas

**Après la demande – Décision**

---

15. Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Pour vérifier l'état de votre demande
- Pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement
- Pour retirer votre demande
- Pour modifier votre demande
- Autre
- Ne sais pas

**[SI « NE SAIS PAS » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ POUR Q15, PASSEZ À Q17, SINON CONTINUEZ]**

16. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment a été votre expérience d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?

- 1 – Très difficile
- 2
- 3
- 4
- 5 – Très facile
- Ne sais pas

17. Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**? Veuillez choisir une seule réponse.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Par la poste

Par courriel

En recevant un dépôt direct

En ligne, sur mon compte de Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

Par téléphone

En communiquant avec mon député

Je n'ai pas reçu de décision de financement

**[SI « JE N'AI PAS REÇU DE DÉCISION DE FINANCEMENT », PASSER À LA Q25]**

19. Votre organisation a-t-elle reçu une explication pour laquelle vous n'avez pas reçu d'approbation de financement ?

Oui

Non

Ne sais pas

**[SI « OUI » POSER LA Q20, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

20. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?

1 – Très insatisfait

2

3

4

5 – Très satisfait(e)

Ne sais pas

**[DEMANDER UNIQUEMENT AUX PERSONNES APPROUVÉES POUR LE FINANCEMENT, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

22. Une fois votre projet débuté et que les particularités de l'accord de financement aient été établies pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**, avez-vous dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour demander des modifications à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement? *Les exemples pourraient inclure des changements dans les échéanciers du projet, la description du projet, le budget, etc.*

[LIGNES]

Oui

Non

Ne sais pas

[COLONNES]

Modification de la portée du projet

Modification du calendrier du projet

Modification des activités du projet

Modification du financement du projet

Modification relative à la COVID-19  
Autre

[SI « OUI » À L'UN OU L'AUTRE POINT DE LA Q22, POSER LA Q23, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

23. Combien de temps le processus a-t-il duré? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

[LIGNES]

1 jour

De 2 à 3 jours

De 4 à 7 jours/une semaine

Plus de 7 jours/plus d'une semaine

[COLONNES]

**[INSCRIRE LES POINTS DE LA Q22 = OUI]**

**Après l'accord – Surveillance, suivi et fermeture**

---

**[SI LE STATUT DE FINANCEMENT = APPROUVÉ « OUI » À LA Q19, POSER LA Q24, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

24. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément ou sélectionnez sans objet si vous n'avez pas eu à effectuer la tâche dans le cadre de votre accord.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Établir le budget définitif/remplir la demande finale

Soumettre le budget définitif

Rédiger le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)

Soumettre le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)

Résoudre les questions en suspens concernant le financement (c.-à-d., régler les fonds restants, les paiements en trop, etc.)

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Sans objet

---

**Suivi de l'évaluation des modes de prestation de services**

**[PROGRAMMATION POUR LA SECTION SUR LES ÉVALUATIONS DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES: CHAQUE RÉPONDANT SERA PRIÉ DE REMPLIR UNE ÉVALUATION DES MODES DE SERVICES POUR CHAQUE SOURCE QU'IL A UTILISÉE.]**

**[POUR DÉTERMINER LES SOURCES :]**

**[J'AI APPELÉ UN BUREAU DE SC = Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai appelé directement un bureau de Service Canada » OU Q17 « Par téléphone »]**

**[JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DE SC = Q2 ou Q4 ou Q6 « Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada » OU Q10 « J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada »]**

**[SITE WEB DU GOUVERNEMENT = SI Q2 OU Q7 « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada »]**

**[COURRIEL DE SC = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada » ou Q10 « J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel » ou Q17 « Par courriel »]**

**[COURRIEL À L'AGENT DE PROGRAMME = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme »]**

**[1 800 O-CANADA = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai appelé la ligne téléphonique 1800 O-Canada »]**

**[PORTAIL EN LIGNE = SI Q10 = « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail web des services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » OU Q17 = « En ligne, sur mon compte de services en ligne des subventions et contributions (SELSC) »]**

**[POSTE = SI Q10 « J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste » OU Q17 « Par la poste »]**

25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous **[SI SOURCES MULTIPLES** « utilisé chacune des sources suivantes », **SI SEULEMENT UNE SOURCE**, « utilisé la source suivante »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

**[INSCRIRE LES POINTS SELON LES VARIABLES DE SOURCES SÉLECTIONNÉES]**

**[LIGNES][PRÉSENTATION ALÉATOIRE DES POINTS]**

**[SI UNE VISITE À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE]** Se rendre dans un bureau de Service Canada

**[SI UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Aller sur le site du gouvernement du Canada

**[SI UN COURRIEL À SC A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada

**[SI UN COURRIEL À UN AGENT DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Envoyer directement un courriel à un agent de programme

**[SI 1 800 O-CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Appeler le 1 800 O-Canada

**[SI UN APPEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Appeler directement un bureau de Service Canada

**[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE]** Communiquer par la poste avec le gouvernement du Canada

**[SI LE PORTAIL EN LIGNE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Accéder au portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

**[COLONNES]**

**[INSCRIRE LA ZONE DE TEXTE NUMÉRIQUE À CÔTÉ DE CHAQUE POINT]**

Ne sais pas

26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », dans quelle mesure étiez-vous insatisfait(e) ou satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

**[INSCRIRE LES POINTS SELON LES VARIABLES DE SOURCES SÉLECTIONNÉES]**

**[LIGNES] [PRÉSENTATION ALÉATOIRE DES POINTS]**

**[SI UNE VISITE À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE]** Bureau de Service Canada

**[SI UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Site du gouvernement du Canada

**[SI UN COURRIEL À SC A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada

**[SI UN COURRIEL À UN AGENT DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Soutien par courriel d'un agent du programme

**[SI 1 800 O-CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Ligne téléphonique 1 800 O-Canada

**[SI UN APPEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada

**[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE]** Poste

**[SI LE PORTAIL EN LIGNE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ]** Portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

**[COLONNES]**

1 – Très insatisfait(e)

2

3

4

5 – Très satisfait(e)

Ne sais pas

**Obstacles et résolution des problèmes**

---

27. En pensant à l'ensemble de votre expérience pour obtenir des renseignements sur et présenter une demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**, avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés au cours de ce processus?

Oui

Non

**[SI « OUI », POSER LES Q28 ET Q29. AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

28. Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés? Sélectionnez toutes celles qui s'appliquent. **[RÉPONSES MULTIPLES]**

**[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Le formulaire de demande était trop long

Le formulaire de demande était compliqué

Les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre

L'information sur le programme était difficile à comprendre

Le délai pour recevoir une décision de financement était trop long

Le délai avant d'obtenir de l'information sur l'état de ma demande était trop long

Les lignes téléphoniques étaient toujours occupées

J'ai reçu des réponses différentes de la part de divers agents de programme

Le personnel n'était pas bien informé ou ne pouvait pas répondre à mes questions  
Les renseignements du site Web du gouvernement du Canada portaient à confusion  
Les renseignements sur le site Web du programme **[INSCRIRE LE NOM DU PROGRAMME]** portaient à confusion  
Le processus de création d'un compte en ligne portait à confusion  
Le processus de demande en ligne portait à confusion  
La séance d'information portant à confusion  
Difficultés techniques  
Autre, veuillez préciser **[ZONE DE TEXTE]**

29. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord », dans quelle mesure diriez-vous que le problème ou la difficulté a été facilement résolu?

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5 – Tout à fait d'accord
- Ne sais pas

### Satisfaction générale

---

30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]** jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

#### **[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**.

**[SI Q10 = « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail web des services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » OU Q17 = « En ligne, sur mon compte de services en ligne des subventions et contributions (SELSC) »]**

Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche.

En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair.

Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués.

J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus.

Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.

Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin.

Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix.

J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés.

**[SI SOURCE = A TÉLÉPHONÉ À UN BUREAU DU GOUVERNEMENT OU AU 1 800 O-CANADA]** Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide

**[SI SOURCE = JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DU GOUVERNEMENT]**

Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide

**[SI SOURCE = JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DU GOUVERNEMENT]**

Pour me rendre au bureau de Service Canada, j'ai parcouru une distance raisonnable

L'information que j'ai obtenue était cohérente

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

**[TOUJOURS EN DERNIER]** Depuis la collecte des renseignements, jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable.

**[COLONNES]**

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5 – Tout à fait d'accord

Ne sais pas

31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur **[INSCRIRE PROGRAMME]** jusqu'à la réception d'une décision de financement?

1 – Très insatisfait(e)

2

3

4

5 – Très satisfait(e)

Ne sais pas

32. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Aucune confiance », et 5 correspond à « Complète confiance », dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou non à Service Canada et au ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada pour fournir des services efficaces à la population?

1 – Aucune confiance

2

3

4

5 – Complète confiance

Ne sais pas

- 26a.** Et en pensant à l'ensemble du processus de demande pour **[INSÉRER LE PROGRAMME]**, lequel des changements suivants aurait **le plus** amélioré votre expérience globale ?

**[RANDOMISER]**

Être capable de se déplacer plus facilement à travers toutes les étapes

C'était plus facile d'obtenir de l'aide quand j'en avais besoin

Il était plus facile de résoudre les problèmes ou les problèmes

Il est plus clair que faire si j'avais un problème ou une question

Le laps de temps, entre le moment où je commence à recueillir des informations et le moment où j'obtiens une décision concernant ma demande, était plus raisonnable

Le délai de préparation de la demande était plus raisonnable  
Il était plus facile d'accéder au service dans une langue que je parle et comprends bien  
Il était plus facile de suivre les étapes en ligne  
Il était plus clair ce qui se passerait ensuite dans le processus et quand cela se produirait

## **Normes de service**

---

### **[PRÉSENTER LA DESCRIPTION AU-DESSUS DE LA Q36]**

Une norme de service est un engagement public d'assurer un niveau de service mesurable auquel les demandeurs peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Actuellement, Service Canada dispose de normes de service pour tous les programmes de financement concernant les points suivants :

**Délai pour accuser réception d'une proposition :** dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande.

**Délai pour informer de la décision de financement :** un délai de 12 à 22 semaines (de 84 à 154 jours civils) à partir de la date de réception ou de la date de fin du processus de réception, selon les caractéristiques de la méthode de réception et le volet du programme.

**Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée :** Pour les contributions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la réception des documents de demande remplis. Pour les subventions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la date approuvée de début du projet.

Service Canada s'engage à respecter trois (3) normes de service 80 % du temps (dans des circonstances normales).

33. Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?

[LIGNES]

Délai pour accuser réception d'une demande de financement

Délai de notification d'une décision de financement

Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée

[COLONNES]

Oui

Non

## **ACS+**

---

Service Canada et le ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada s'engagent à mieux comprendre comment les facteurs de diversité comme les identités personnelles et sociales (par ex. sexe, orientation sexuelle, capacités, ethnicité, identité religieuse, etc.) peuvent façonner les expériences des personnes ou des organisations qui demandent ou obtiennent un financement fédéral.

34. Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes suivants?

Les personnes qui s'identifient comme des femmes  
Les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique  
Les personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs  
Les personnes qui s'identifient comme des Autochtones (Premières Nations, Inuits, Métis, Autochtones vivant en milieu urbain ou non-affiliés)  
Les personnes qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique  
Les personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux  
Les personnes qui s'identifient comme des jeunes  
Les personnes qui s'identifient comme des aînés  
Les personnes qui s'identifient comme des vétérans  
Les personnes qui s'identifient comme transsexuelles, non binaires, d'un autre genre, de diverses identités de genre ou queers  
Les personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gaies, bisexuelles, queers ou d'autres minorités sexuelles  
Les personnes qui s'identifient comme bispirituelles ou LGBTQQIA+ autochtones  
Les communautés minoritaires de langue française ou anglaise  
Les personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socio-économique  
Les personnes qui s'identifient comme des immigrants ou des résidents non permanents  
Les personnes qui s'identifient comme de nouveaux arrivants au Canada  
Les personnes qui sont en situation d'itinérance et/ou qui sont actuellement sans logement  
Aucune de ces réponses **[MUTUELLEMENT EXCLUSIVES]**

### **Profil du répondant ou de l'organisation**

---

Ces dernières questions sont uniquement formulées pour fins de statistiques. Toutes les réponses resteront confidentielles.

36. Dans quelle province ou quel territoire votre organisation exerce-t-elle ses activités? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Alberta  
Colombie-Britannique  
Manitoba  
Nouveau-Brunswick  
Terre-Neuve-et-Labrador  
Territoires du Nord-Ouest  
Nouvelle-Écosse  
Nunavut  
Ontario  
Île-du-Prince-Édouard  
Québec  
Saskatchewan  
Yukon

**36b.** Dans quelle province ou quel territoire votre organisation réalisera-t-elle les activités du projet visé par [INSCRIRE PROGRAMME]?

Alberta  
Colombie-Britannique  
Manitoba  
Nouveau-Brunswick  
Terre-Neuve-et-Labrador  
Territoires du Nord-Ouest  
Nouvelle-Écosse  
Nunavut  
Ontario  
Île-du-Prince-Édouard  
Québec  
Saskatchewan  
Yukon

37. Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement? Sélectionnez une réponse.

Je suis seul(e) responsable de remplir la demande de financement.

Une équipe d'employés s'occupe de remplir la demande de financement.

Un rédacteur interne spécialisé dans la rédaction de propositions remplit la demande de financement.

Une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement.

Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement.

Nous embauchons un ou plusieurs consultants pour remplir la demande de financement.

Je ne participe pas personnellement au processus, même si je le supervise ou que j'en ai connaissance.

38. S'agit-il de la première demande soumise par votre organisation à [INSCRIRE PROGRAMME], ou avez-vous déjà soumis une demande à [INSCRIRE PROGRAMME] antérieurement? Sélectionnez une réponse.

Première demande

Demande faite une ou deux fois auparavant

Demande faite plusieurs fois auparavant

Demande faite pour le même programme tous les ans

Ne sais pas

**[SI « PREMIÈRE DEMANDE SÉLECTIONNÉE » À Q38A, POSEZ Q38B SINON SAUTER]**

**38b.** Votre organisation a-t-elle soumis une demande pour un programme différent de Service Canada ou EDSC au cours des cinq dernières années?

Oui

Non

Pas certain / Ne sais pas

**38c.** En pensant aux cinq dernières années, à quelle fréquence votre organisation demande-t-elle un financement international, fédéral, provincial/territorial et/ou municipal ou local de quelque nature que ce soit ?

[LIGNES]

International

Fédéral

Provincial/territorial

Municipale/locale

[COLONNES]

Mensuel

Trimestriel

Biannuellement

Annuellement

Moins souvent qu'une fois par an

Jamais

**38d.** Depuis combien d'années votre organisation existe-t-elle ?

Moins d'un an

Un an à moins de trois ans

De trois ans à moins de cinq ans

Cinq ans ou plus

39. Dans quel secteur votre organisation exerce-t-elle ses activités? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

**Sans but lucratif [EN-TÊTE]**

Organismes communautaires, caritatifs ou bénévoles, dont les organismes confessionnels (églises, synagogues, temples, mosquées, etc.)

Associations de travailleurs ou d'employeurs ainsi que les organismes professionnels et industriels

Organismes autochtones à but non lucratif

Organisations non gouvernementales

Syndicats

Conseils sectoriels

Conseils de bande sans but lucratif

Autre

**Secteur public [EN-TÊTE]**

Collèges communautaires publics et écoles de formation professionnelle publiques

Santé publique, dont les hôpitaux publics, les centres de soins infirmiers, les résidences pour personnes âgées, les centres de réadaptation, etc.

Universités et collèges publics conférant des grades universitaires

Administrations et organismes municipaux, dont les organes et services législatifs régionaux

Commissions scolaires et établissements d'enseignement primaire et secondaire

Gouvernements territoriaux

Autre

**Secteur privé [EN-TÊTE]**

Institutions financières

Entreprises, entités constituées ou non en sociétés y compris les sociétés en nom collectif et entreprises individuelles  
Sociétés appartenant à de Premières Nations  
Conseils de bande privés  
Universités ou collèges privés  
Autre

40. Quel est le nombre approximatif d'employés qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Veuillez choisir une seule réponse.

Aucun  
1 à 4 employés  
5 à 9 employés  
10 à 19 employés  
20 à 49 employés  
50 employés ou plus  
Ne sais pas

41. Quel est le nombre approximatif de bénévoles qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Veuillez choisir une seule réponse.

Aucun  
1 à 4 bénévoles  
5 à 9 bénévoles  
10 à 19 bénévoles  
20 à 49 bénévoles  
50 bénévoles ou plus  
Ne sais pas

42. Dans laquelle des langues officielles : Veuillez choisir une seule réponse pour chaque élément.

[LIGNE]  
Votre organisation préfère-t-elle recevoir des services?  
Votre organisation fournit-elle des services?  
Votre clientèle parle-t-elle?

[COLONNE]  
Anglais  
Français  
Les deux, l'une ou l'autre  
Autre

**[FIN DE LA PARTIE PRINCIPALE DU SONDAGE, TOUTES LES AUTRES MESURES SONT FACULTATIVES]**

43. En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, tout au long du processus de demande, avez-vous eu l'impression d'une discrimination en raison de votre identité?

Oui

Non

**[SI « OUI », POSER LA Q44, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

44. Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Race  
Origine nationale ou ethnique  
Couleur  
Religion ou identité religieuse  
Âge  
Sexe  
Orientation sexuelle  
Identité ou expression de genre (explorer aussi la sexualité et revoir le Code)  
État matrimonial  
Situation de famille  
Capacité/incapacité  
Caractéristiques génétiques  
Une condamnation qui a fait l'objet d'une réhabilitation ou d'une suspension du casier judiciaire.  
Langue  
Autre

**[SI « PREMIÈRE DEMANDE » OU « NE SAIS PAS » SÉLECTIONNÉ À Q38 SAUTEZ LA Q44a, AUTREMENT CONTINUER]**

**44a.** Vous avez indiqué que votre organisation a déjà postulé pour [INSÉRER LE PROGRAMME]. En comparant le service que vous avez reçu dans le passé avec votre expérience la plus récente pour [INSCRIRE PROGRAMME], dans le passé avec votre expérience la plus récente, depuis l'obtention d'informations sur le programme jusqu'à la réception d'une décision de financement, pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même ?

**[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]**

Niveau global de satisfaction à l'égard du service reçu  
Facilité de remplir la demande  
Facilité de dépôt de la demande  
Clarté des informations sur le site [INSCRIRE PROGRAMME]  
Facilité d'obtenir de l'aide en cas de besoin  
Le temps qu'il ait fallu entre le moment où j'ai commencé à collecter des informations et le moment où j'ai obtenu une décision sur ma demande

**[COLONNES]**

Baisse significative  
Un peu décliné  
À peu près pareil  
Quelque peu amélioré  
Amélioration significative  
Ne sais pas

45. Merci d'avoir participé au sondage sur l'expérience client des subventions et contributions de Service Canada. Ce sondage recueille des informations précieuses auprès des demandeurs de financement sur votre satisfaction, la façon dont les services sont fournis et les domaines à améliorer. La recherche comprend également une phase qualitative de groupes de discussion et d'entrevues qui devrait avoir lieu en avril-mai 2023.

Souhaitez-vous qu'un représentant communique avec vous pour participer à des groupes de discussion ou entrevues concernant le service que vous avez reçu?

Oui  
Non

**[SI « OUI », DEMANDER LES COORDONNÉES, AUTREMENT FIN DU SONDRAGE]**

46. Vous avez indiqué que vous aimeriez participer à des groupes de discussion ou entrevues. **Vos commentaires sont importants pour nous et vos réponses demeureront toujours confidentielles, ce qui veut dire que vos renseignements ne seront ni partagés avec Service Canada, ni jumelés à vos réponses au sondage.** Veuillez fournir une adresse électronique et un numéro de téléphone où Ipsos peut vous joindre. [Obligatoire si la personne a indiqué « oui »]

Nom complet  
Courriel [VALIDATION DE L'ADRESSE DE COURRIEL]  
Numéro de téléphone [VALIDATION DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]

Le sondage est terminé. Ce sondage fait partie d'une étude de recherche plus vaste. Vos réponses anonymes seront combinées avec toutes les réponses recueillies au cours du sondage, puis regroupées, analysées et publiées en tant qu'informations publiques.

Le rapport complet et détaillé du sondage, ainsi qu'un résumé et des tableaux de données seront affichés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada dans les six mois suivant la fin de cette étude.

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer directement avec les responsables du sondage à Service Canada (Emploi et Développement social Canada) en envoyant un courriel à [\*\*pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca\*\*](mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca).

Merci pour votre participation.

---

## ANNEX 2:

### GUIDE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE ET LES ENTREVUES APPROFONDIES – RECHERCHE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT DES DEMANDEURS DE SUBVENTIONS ET DE CONTRIBUTIONS (TROISIÈME ANNÉE)

#### RÉPARTITION DES PARTICIPANTS

##### Composition du groupe de discussion

**Groupe 1 :** Demandeurs non financés dans le cadre de n'importe quel programme – 26 juillet à 10h00 HNE À L'ÉCHELLE NATIONALE – EN ANGLAIS

**Groupe 2 :** Demandeurs financés dans le cadre de n'importe quel programme – 26 juillet à 10h00 HNE À L'ÉCHELLE NATIONALE – EN ANGLAIS

**Groupe 3 :** Demandeurs non- financés dans le cadre de n'importe quel programme – 27 juillet à 10h00 HNE QUÉBEC – EN FRANÇAIS

**Groupe 4 :** Demandeurs financés dans le cadre de n'importe quel programme – 27 juillet à 10h00 HNE QUÉBEC – EN FRANÇAIS

**Entrevues approfondies - À déterminer  
À L'ÉCHELLE NATIONALE – EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS**

#### PLAN DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE

	Groupe discussion	de Entrevue approfondie
Mot de bienvenue et présentations	10 minutes	5 minutes
Section 1 : Caractéristiques organisationnelles	20 à 25 minutes	10 minutes
Section 2 : Besoins prioritaires des clients	5 à 10 minutes	5 minutes
Section 3 : Analyse approfondie du processus de demande	40 à 45 minutes	20 minutes
Section 4 : Expérience idéale	10 à 15 minutes	5 minutes
Section 5 : Incidence	5 minutes	2 minutes
Section 6 : Regard sur l'avenir et dernières réflexions	5 à 10 minutes	5 minutes
<b>TOTAL DE LA SÉANCE</b>	<b>Entre 95 et 120 minutes</b>	<b>Entre 50 et 60 minutes</b>

#### ORDRE DU JOUR DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE

##### MOT DE BIENVENUE DU MODÉRATEUR (5 à 10 MINUTES)

- Bienvenue et merci de votre participation.
- Je m'appelle [NOM COMPLET].
- Je souhaite commencer notre réunion d'aujourd'hui par une reconnaissance du territoire. Nous aimerions commencer par reconnaître et respecter la terre sur laquelle nous nous rassemblons. Nous commençons par cette déclaration pour montrer notre respect aux Peuples Autochtones, tout en reconnaissant le passé colonial du Canada. Bien que ce ne soit qu'un petit geste, nous espérons que la collection de tous les actes de gentillesse, de compassion, de respect et de

compréhension se rassemblent et démontrent notre engagement envers la réconciliation.

- (Montreal) Nous [j'aimerais] aimerions commencer par reconnaître que la terre sur laquelle je vous rejoins est le territoire traditionnel et non cédé des Kanien'keha:ka (Mohawks), un endroit qui a longtemps servi de lieu de rencontre et d'échange entre les nations.
- Ipsos – entreprise de recherche et tiers neutre
- La durée prévue de cette séance est d'environ 1,5 heure (GROUPE DE DISCUSSION)/1 heure (ENTREVUES APPROFONDIES).
- Le rôle du modérateur est de poser des questions, d'agir à titre de chronométrateur et d'être objectif. Il n'a aucun intérêt direct.
- Participation anonyme – votre nom ne sera pas associé à vos commentaires, et votre vie privée sera protégée – les résultats sont confidentiels et ne seront présentés que sous forme agrégée.
- Les enregistrements seront utilisés par les chercheurs pour orienter la rédaction de rapports. De plus, les transcriptions seront fournies à notre client direct à Service Canada. Veuillez prendre note qu'avant l'envoi des transcriptions, nous supprimerons toute mention qui pourrait révéler l'identité d'un participant (p. ex. l'utilisation du nom complet, la mention de l'employeur ou du poste).
- Nous allons obtenir une confirmation écrite de la part du client du fait que les transcriptions ou les enregistrements fournis seront utilisés à des fins de recherche seulement.
- Il doit également être indiqué dans la confirmation que les transcriptions ou les enregistrements ne seront pas remis à une tierce partie sans le consentement explicite et éclairé des participants.
- Veuillez me faire savoir à ce moment-là si vous avez des questions concernant les enregistrements ou les transcriptions.
- Un ou plusieurs membres du personnel de Service Canada peuvent être présents pour prendre le pouls du groupe de discussion (ou de l'entrevue). Il s'agira d'un chercheur neutre qui n'a aucun lien avec la prise de décisions relatives au financement des subventions et contributions et qui n'aura aucun lien avec les décisions de financement actuelles ou futures.
- Votre participation et vos réponses aujourd'hui ne nuiront pas à votre relation avec le gouvernement du Canada, ni à votre demande, ni au financement qui pourrait vous être attribué.
- Règles de participation pour les participants – on ne s'attend pas à ce que vous soyez des experts; donnez votre opinion de manière ouverte et franche. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- Dialogue ouvert et respectueux; il n'est pas nécessaire que tous soient d'accord.
- Considérations techniques relatives à l'utilisation d'une plateforme de réunion vidéo ou groupe de discussion en ligne.

**Pour la discussion d'aujourd'hui: [INTRODUCTION VERBALE; AUCUNE RÉPONSE REQUISE]**

Nous nous adressons aux clients qui ont récemment fait une demande de subvention ou de contribution auprès de Service Canada, également appelé Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Je sais que certains d'entre vous ont peut-être présenté une demande pour de nombreux programmes au cours des années précédentes, alors j'aimerais préciser la période visée par la discussion d'aujourd'hui.

LE MODÉRATEUR DOIT PARTAGER L'ÉCRAN ET PRÉSENTER LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS :

**Nous discuterons du programme de Service Canada/EDSC pour lequel vous avez présenté une demande entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, ou entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022.**

Veillez garder cette période à l'esprit lorsque vous répondrez aux questions.

EDSC s'est engagé à améliorer l'expérience client des personnes qui présentent une demande de financement dans le cadre de programmes et à faciliter les interactions avec l'organisation et ses programmes. Les renseignements que vous nous transmettez aujourd'hui aident grandement EDSC à comprendre les obstacles que vous rencontrez et, tout aussi important, nos points forts. EDSC travaille non seulement à améliorer VOTRE expérience, mais trouve aussi des façons de rendre le processus plus efficace pour assurer le bon déroulement en coulisse. Grâce aux questions qui vous seront posées et à la discussion ouverte qui se déroulera au cours des quelque 90 minutes, vous apporterez une contribution essentielle qui permettra d'améliorer la façon dont nous interagissons avec des clients importants comme vous.

J'aimerais également que vous teniez compte de la diversité dans notre discussion. Cela comprend à la fois votre diversité et la diversité de la ou des populations servies par votre organisation. Par exemple, nous aimerions savoir dans quelle mesure les facteurs de diversité peuvent influencer et recouper vos expériences avec le processus de financement. J'aimerais aussi que vous réfléchissiez à la façon dont il peut être plus facile d'interagir avec le Ministère et d'interagir à l'ère numérique.

- ***Service Canada/Emploi et Développement social Canada s'est engagé à mieux comprendre comment des facteurs de diversité comme l'ethnicité, la religion, les capacités et l'âge façonnent l'expérience des gens en matière de politiques, de programmes et de services gouvernementaux.***
- ***Service Canada/Emploi et Développement social Canada s'engage à faciliter les interactions entre les Canadiens et le gouvernement, et est déterminé à mieux servir les Canadiens à l'ère numérique (Ambition numérique 2022).***
- Pour la discussion d'aujourd'hui, nous aimerions comprendre :
  - Dans quelle mesure les caractéristiques de votre organisation sont utiles ou posent des problèmes lors d'une demande de financement
  - Si vos besoins ont été satisfaits ou non
  - Vos impressions tout au long du processus de demande de subvention ou de contribution
  - À quoi ressemble le parcours idéal
  - L'incidence du résultat de votre demande
  - Votre intérêt à présenter une demande à l'avenir

Si, à un moment quelconque de la discussion, vous estimez que la diversité et les outils numériques sont un point à aborder dans l'une de vos réponses, faites-le savoir de manière proactive.

## **SECTION 1 : CARACTÉRISTIQUES ORGANISATIONNELLES (ENTRE 10 ET 25 MINUTES)**

Le premier point que j'aimerais aborder aujourd'hui concerne l'organisation que vous dirigez ou pour laquelle vous travaillez ou faites du bénévolat. J'aimerais mieux connaître chacune de vos organisations.

- 1. J'aimerais commencer par une introduction. Veuillez partager :**
  - Votre prénom
  - Le type d'organisation pour laquelle vous travaillez
  - Les collectivités desservies par votre organisation
  - Votre rôle au sein de votre organisation
  - À quel programme de subventions ou de contributions d'EDSC ou de Service Canada vous avez présenté une demande entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, ou entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022.

### **SOUS-SECTION 1.1 À TITRE INDICATIF SEULEMENT : Questions sur les caractéristiques et la réussite de l'organisation ET les défis**

J'aimerais que vous réfléchissiez à l'ensemble du processus du début à la fin pour le programme pour lequel vous avez présenté une demande, soit du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, ou du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022.

- 2. Quand vous pensez au processus de demande dans son ensemble, dans quelle mesure, le cas échéant, est-ce que le processus est conçu d'une manière qui le rend facile à compléter pour une organisation comme la vôtre?**
  - Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- 3. Quelle est la capacité de votre organisation à compléter efficacement et efficacement le processus de demande?**
  - Quels types de ressources, d'expertise ou d'expérience votre organisation possède-t-elle pour vous permettre de mener à bien le processus? Quels sont les aspects du processus de demande pour lesquels ces ressources, cette expertise ou cette expérience sont utiles?
  - Votre organisation manque-t-elle de ressources, d'expertise ou d'expérience, rendant le processus de demande inefficace? Pour quels aspects du processus de demande ces ressources, cette expertise ou cette expérience sont-elles utiles?

### **SOUS-SECTION 1.2 À TITRE INDICATIF SEULEMENT : OPTIQUE DE L'ACS+**

- 4. Ma prochaine question vise à savoir si le processus de demande est inclusif et s'il répond aux besoins de personnes de divers milieux. J'aimerais connaître votre point de vue de membre de groupes de diversité ou votre expérience de travail auprès de populations diversifiées. Dans quelle mesure le processus de demande est-il inclusif?**
  - Quels sont les obstacles auxquels les membres de divers groupes peuvent se heurter?

**ÉCOUTER OU POSER DES QUESTIONS, MAIS NE PAS LIRE – À TITRE INDICATIF POUR LE MODÉRATEUR :**

- Les personnes qui s'identifient comme des femmes.
- Les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique.
- Les personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs.
- Les personnes qui s'identifient comme des Autochtones (Premières Nations, Inuits, Métis, Autochtones vivant en milieu urbain ou non affiliés).
- Les personnes qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique.
- Les personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux.
- Les personnes qui s'identifient comme des jeunes.
- Les personnes qui s'identifient comme des aînés.
- Les personnes qui s'identifient comme des vétérans.
- Les personnes qui s'identifient comme transsexuelles, non binaires, d'un autre genre, de diverses identités de genre ou queers.
- Les personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gaies, bisexuelles, queers ou d'autres minorités sexuelles.
- Les personnes qui s'identifient comme des personnes bispirituelles ou personnes autochtones LGBTQIA+.
- Les communautés minoritaires de langue française ou anglaise.
- Les personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socio-économique.
- Les personnes qui s'identifient comme des immigrants ou des résidents non permanents.
- Les personnes qui s'identifient comme des nouveaux arrivants au Canada
- Les personnes qui sont en situation d'itinérance ou qui sont actuellement sans logement.

**SECTION 2 : BESOINS PRIORITAIRES DES CLIENTS  
(ENTRE 5 ET 10 MINUTES)**

Merci pour cette discussion. J'aimerais maintenant que vous réfléchissiez à votre impression globale liée à la présentation d'une demande, du début à la fin, dans le cadre des programmes. Notamment, le moment où vous avez pris connaissance du programme, où vous avez trouvé des renseignements au sujet du programme, où vous avez rempli et soumis la demande, où vous avez reçu du soutien pour remplir la demande et où vous avez reçu une décision.

5. **En ce qui concerne votre expérience globale, y a-t-il quelque chose qui vous a vraiment impressionné?**
6. **En ce qui concerne votre expérience globale, y a-t-il quelque chose qui vous a vraiment frustré?**

**SECTION 3 : ANALYSE APPROFONDIE DU PROCESSUS DE DEMANDE  
(ENTRE 20 ET 40 MINUTES)**

**SOUS-SECTION 3.1 À TITRE INDICATIF SEULEMENT : SENSIBILISATION ET RECHERCHE D'INFORMATION SUR LE PROGRAMME**

J'aimerais maintenant que nous examinions en détail chaque étape du processus de demande. Encore une fois, à titre de rappel, je m'intéresse au programme pour lequel vous avez présenté

une demande entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021, ou entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022.

**7. Comment avez-vous appris l'existence du programme?**

- Était-il facile ou difficile de découvrir le programme? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?

**8. Le site Web du gouvernement du Canada ou du programme fournit des renseignements sur le programme auquel vous avez présenté une demande. Avez-vous consulté les pages Web du programme avant de commencer le processus de demande? Pourquoi?**

- L'information fournie sur les pages Web du programme est-elle facile à comprendre? Qu'est-ce qui facilite ou complexifie l'information?
- Dans quelle mesure les pages Web du programme sont-elles faciles ou difficiles à consulter? Qu'est-ce qui facilite ou complexifie la navigation?
- Les pages Web du programme vous fournissent-elles toute l'information dont vous avez besoin ou quelque chose manque-t-il?

**9. Avez-vous utilisé d'autres sources pour trouver de l'information sur les programmes? Pourquoi?**

- Comment ces sources se comparent-elles aux pages Web des programmes du gouvernement du Canada?

**10. Comment EDSC/Service Canada pourrait-il améliorer l'expérience de recherche d'information sur un programme et sur la préparation pour présenter une demande?**

- Votre organisation est-elle généralement à l'aise avec l'utilisation d'Internet pour rechercher des informations sur les programmes? Quel soutien supplémentaire EDSC pourrait-il fournir pour vous aider à cet égard?

**SOUS-SECTION 3.2 À TITRE INDICATIF SEULEMENT : REMPLIR ET SOUMETTRE UNE DEMANDE**

Mes prochaines questions portent sur le processus de complétion et de soumission de la demande.

**11. Quels sont les ASPECTS POSITIFS du processus de demande?**

**12. Quels ont été les ASPECTS NÉGATIFS du processus de demande ou les DÉFIS que vous avez rencontrés dans le cadre de ce processus? Parlez-moi des obstacles à surmonter.**

- Racontez-moi plus sur les mesures que vous avez prises pour surmonter ces défis/obtenir de l'aide.

**13. Avez-vous des commentaires sur la longueur et la complexité de la demande?**

- Quelle a été votre expérience concernant la longueur du formulaire de demande? Quelle section était la plus longue à remplir?

- Y a-t-il quelque chose qui a créé de la confusion ou que vous n'avez pas compris dans la demande ou dans le guide de présentation d'une demande? Si oui, comment cela aurait-il pu être mieux expliqué, ou comment aurait-on pu mieux vous aider?
- Comment ce programme de financement se compare-t-il aux autres auxquels vous avez présenté une demande? À ceux de Service Canada/EDSC? Comment se compare-t-il à d'autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux?

**14. Quels types de soutien ou de services avez-vous utilisés pour remplir la demande?**

- Vous êtes-vous fié principalement aux pages Web des programmes du gouvernement du Canada ou avez-vous dû vous tourner vers d'autres sources d'aide? Cela peut comprendre l'aide d'autres personnes au sein de votre organisation, de Service Canada, du site Web, d'un conseiller externe, etc.
- Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile d'obtenir de l'aide concernant la demande? Quels ont été les facteurs qui ont contribué à cette expérience?
- Saviez-vous où obtenir de l'aide?
- Quel problème avez-vous vécu qui vous a amené à chercher de l'aide?
- Avez-vous participé à une séance d'information? Comment cette séance s'est-elle déroulée?
- À l'avenir, quelle serait la meilleure façon d'obtenir de l'aide lorsqu'on demande une subvention ou une contribution fédérale?

**15. Combien parmi vous ont utilisé le compte ou le portail Web en ligne des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) pour remplir une demande? (À noter que les SELSC ne sont disponibles que pour [PNHA](#), [EEC](#) et [PPDS-EF](#))**

**SI LA QUESTION EST POSÉE : Que sont les SELSC? Le portail des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) vous permet de présenter une demande en ligne de subventions et de contributions (S et C) d'Emploi et Développement social Canada. Les SELSC permettent également aux bénéficiaires de S et C de gérer leurs projets actifs dans un environnement sécurisé.**

SI OUI :

- Pourquoi avez-vous utilisé les SELSC?
- Était-ce la première fois que vous utilisiez ces services ou les aviez-vous déjà utilisés?
- Comment décririez-vous votre expérience des SELSC en un ou deux mots?
- Dans quelle mesure était-il facile ou difficile de naviguer dans ces services?
- Avez-vous eu des problèmes techniques?
- Avez-vous des idées ou des suggestions sur les améliorations qui pourraient être apportées aux SELSC en particulier? Qu'en est-il de la navigation?... de l'enregistrement des renseignements?... de la mise en page?... des fonctionnalités?... de la rapidité?... des renseignements sur la façon de présenter une demande?

EN L'ABSENCE D'EXPÉRIENCE AVEC LES SELSC :

**16. Quelle méthode avez-vous utilisée pour soumettre votre demande? Pourquoi avoir choisi cette méthode?**

AU BESOIN, LE MODÉRATEUR DOIT POSER LES QUESTIONS SUIVANTES :

- J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne.
  - J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel.
  - J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste.
  - J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada.
  - Mon député a présenté la demande en mon nom.
  - Comment s'est déroulée votre expérience de l'utilisation de ces méthodes?
  - Quels aspects ont bien fonctionné? Quels enjeux avez-vous rencontrés?
- QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT SUR LA PAGE WEB DU PROGRAMME DE SUBVENTIONS ET DE CONTRIBUTIONS EN PARTICULIER : Avez-vous eu des problèmes techniques?**

**EN L'ABSENCE D'EXPÉRIENCE AVEC LES SELSC OU LA DEMANDE EN LIGNE :**

**17. Souhaiteriez-vous présenter une demande en utilisant les SELSC ou en utilisant d'autres méthodes en ligne? Pourquoi?**

- Quels sont les facteurs de préoccupation liés aux problèmes techniques qui vous ont amené à décider de ne pas présenter une demande en utilisant les SELSC ou une autre plateforme en ligne?
- Que faudrait-il faire ou changer pour que vous puissiez passer aux SELSC pour vos demandes à l'avenir ou, à tout le moins, envisager de présenter une demande en utilisant les autres méthodes en ligne disponibles?
- Quels sont vos besoins ou les besoins de votre organisation (p. ex. compétences, accès Internet haute vitesse, etc.) pour présenter une demande en ligne?
- Comment Service Canada peut-il aider votre organisation à passer aux méthodes en ligne?

Les SELSC sont uniquement disponibles pour : **PNHA, EÉC et PPDS-EF**

- Avez-vous examiné la possibilité d'utiliser les SELSC? Avez-vous commencé la création d'un compte, par exemple? Comment s'est déroulée cette expérience?
- Que devriez-vous ou votre organisation faire pour créer un compte dans les SELSC et soumettre une demande en ligne? Que devrait faire Service Canada pour vous ou pour vous appuyer dans ce processus?

**18. Si EDSC/Service Canada avait un unique changement à apporter pour faciliter le processus de traitement et de présentation d'une demande, quel devrait être ce changement?**

**ÉCOUTER/SONDER AU BESOIN EN FONCTION DU TEMPS :**

- Séances d'information : A-t-on besoin de plus de séances d'information, de séances de questions et réponses ou d'autres mesures de soutien?
- Temps : Faut-il allouer plus de temps pour remplir la demande? Quelle est la période idéale de l'année pour remplir ou soumettre une demande?
- Détails/efforts : Faut-il modifier les détails ou la quantité de renseignements contenus dans la demande ou le guide du demandeur?
- Élément de la demande : Existe-t-il des éléments de la demande qui doivent être améliorés? (p. ex. établissement du budget, réponses narratives, etc.)?

**SOUS-SECTION 3.3 À TITRE INDICATIF SEULEMENT : VITESSE DE RÉCEPTION D'UNE DÉCISION**

Abordons maintenant votre expérience une fois votre demande présentée.

**19. Avez-vous reçu une décision concernant votre demande dans un délai raisonnable?**

- Quel serait un délai raisonnable selon vous?
- Combien de temps avez-vous attendu?
- Avez-vous tenté d'effectuer un suivi auprès de Service Canada ou d'EDSC? Si oui, avez-vous reçu une réponse?
- Qu'est-ce que cela signifie pour votre organisation si le résultat de votre demande connaît un retard?

**À TITRE INDICATIF UNIQUEMENT POUR LE MODÉRATEUR**

Service Canada dispose de trois normes de service pour mesurer la prestation en temps opportun des programmes de subventions et de contributions.

- Délai pour accuser réception d'une proposition : dans les 14 jours civils suivant la réception des documents de demande.
- Délai pour aviser d'une décision de financement : 12 à 22 semaines (de 84 à 154 jours civils) à partir de la date de réception ou de la date de fin du processus de réception, selon les caractéristiques de la méthode de réception et le volet du programme.
- Délai d'émission du paiement une fois la demande de paiement soumise : Pour les cotisations, dans les 14 jours civils suivant la réception de vos documents de demande dûment remplis. Pour les subventions, dans les 14 jours civils suivant la date de début du projet approuvé.

**SOUS-SECTION 2.4 À TITRE INDICATIF SEULEMENT : EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS POUR LES GROUPES FINANCÉS ET LES ENTREVUES SEULEMENT**

**20. Pouvez-vous me parler de votre expérience avec les exigences en matière de rapports dans le cadre de votre accord de financement?**

- Qu'est-ce qui pourrait faciliter la production de rapports?

**SECTION 4 : EXPÉRIENCE IDÉALE  
(Entre 10 et 15 minutes)**

Merci de nous avoir fait part de vos expériences et de vos suggestions. Poursuivons la conversation sur les améliorations. J'aimerais comprendre quelle serait votre **expérience idéale** pour présenter une demande de subvention ou de contribution à Service Canada/EDSC.

**21. Y a-t-il d'autres ordres de gouvernement ou organisations auprès desquels vous présentez une demande de financement et dont Service Canada/EDSC peut concrètement tirer des leçons?**

- Lesquels et que font-ils réellement bien?

**22. Pensez maintenant à tous les autres types d'organisations avec lesquelles vous interagissez en tant que client ou en tant que citoyen. Y a-t-il des organisations qui offrent une expérience de service à la clientèle exceptionnelle dont Service Canada/EDSC peut tirer des leçons?**

- Lesquelles et que font-elles réellement bien?

Imaginez maintenant que vous êtes responsable de concevoir l'expérience idéale de Service Canada/EDSC pour présenter une demande de subventions et de contributions.

**23. Quelle est la première chose que vous feriez pour accroître le niveau de satisfaction à l'égard du service?**

- Que changeriez-vous pour rendre le processus de demande plus fluide et plus simple?
- Le processus de demande doit-il être plus souple? À quoi ressemblerait ce processus dans un monde idéal?
- Qu'en est-il de la souplesse dans la gestion d'un projet (pour les projets financés)? À quoi ressemblerait cette gestion dans un monde idéal?
- Comment peut-on améliorer le site Web des subventions et contributions et le compte et le portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)? Quelles mesures de soutien devraient être offertes aux organisations pour qu'elles puissent accéder à ces méthodes numériques?
- Quel est le rôle des types de soutien non numériques dans votre service idéal?
- Y a-t-il d'autres options de service que vous aimeriez ajouter et qui ne sont pas offertes actuellement?

**24. Rassemblons tout ce dont nous avons discuté. Décrivez-moi à quoi ressemble l'expérience idéale du début à la fin.**

**SECTION 5 : INCIDENCE DU FINANCEMENT  
(ENTRE 2 ET 5 MINUTES)**

Passons maintenant à l'incidence du financement.

**QUESTION AUX GROUPES NON FINANCÉS :**

**25. Quelle a été l'incidence de la subvention ou de la contribution sur votre organisation?**

- Qu'en est-il des répercussions sur la collectivité ou les collectivités desservies?

**QUESTION AUX GROUPES NON FINANCÉS:**

**26. Quel a été l'impact de NE PAS recevoir la subvention ou la contribution sur votre organisation?**

- Avez-vous été en mesure d'obtenir autrement des fonds?
- Qu'en est-il des répercussions sur la collectivité ou les collectivités desservies?

**SECTION 6 : REGARD SUR L'AVENIR ET DERNIÈRES RÉFLEXIONS  
(ENTRE 5 ET 10 MINUTES)**

**27. Y a-t-il autre chose dont vous aimeriez me faire part au sujet de votre expérience avec la subvention ou la contribution de Service Canada/EDSC?**

**28. Avec le recul, si vous pouviez remonter dans le temps, quels renseignements vous auraient été utiles avant d'entamer le processus de demande?**

29. **Comment voyez-vous la présentation d'une demande de subvention ou de contribution à Service Canada/EDSC pour les prochaines années?**

- Pouvez-vous expliquer pourquoi?
- Parlez-moi des facteurs que vous prendrez en considération avant de présenter une nouvelle demande.

30. **Quelle proposition de changement ou quel dernier conseil donneriez-vous à EDSC/Service Canada dans le cadre de son examen sur l'avenir des subventions et des contributions?**

**LE MODÉRATEUR VÉRIFIERA AUPRÈS DE PERSONNES TRAVAILLANT DANS L'OMBRE OU D'OBSERVATEURS S'IL Y A D'AUTRES QUESTIONS.**

**CONCLUSION ET RÉCAPITULATION DE LA SÉANCE**

## **ANNEX 3:**

### **TEXTE DE RECRUTEMENT**

**En un coup d'œil : La démarche de recrutement recommandée se déroulera comme suit :**

- 1) Informations par courriel
- 2) Contexte : Un courriel d'information sur la recherche XC avec un contexte général SANS le lien pour participer
- 3) Public : Toutes les organisations incluses dans la troisième année
- 4) Horaires : jeudi matin (à déterminer)
- 5) 2. Courriel avec invitation à participer
- 6) Un courriel d'invitation avec des informations générales ET le lien pour participer à l'enquête, envoyé 3 à 5 jours après l'e-mail d'information
- 7) Public : Toutes les organisations incluses dans la troisième année
- 8) Calendrier: mardi matin, après le message du jeudi matin
- 9) Rappels
- 10) Contexte : Rappels pour participer au sondage. Le numéro est conforme aux normes ROP pour les suivis
- 11) Public : Toutes les organisations incluses dans la troisième année
- 12) Calendrier : varié
- 13) Merci final AVEC lien du sondage
- 14) Contexte : Dernier rappel et merci aux participants.
- 15) Public : Toutes les organisations incluses dans la troisième année
- 16) Calendrier : Deux jours avant la fermeture

EDSC sera responsable du recrutement via GCNotify.

#### **Résumé des changements au cours de la troisième année :**

- Mise à jour de l'année de l'étude
- Inclusion du nom du programme dans le texte de l'invitation (Remarque : ceci est soumis à certains tests finaux que nous effectuons avec GC Notify)
- Ajout du langage : « Votre participation est importante et facile »
- Remarque : les caractères spéciaux (\* ^ etc.) sont utilisés pour coder les différences de police dans GCNotify

Prochaines étapes:

- Approbation du texte de recrutement
- Rechercher l'avis final d'IPSOS
- Une fois prêt à recruter, EDSC enverra une invitation via GCNotify
- ESDC will be responsible for recruitment via GCNotify.

	EN	FR
1. Courriel d'information	<p>Recipient: All organizations included in Year 3</p> <p>SUBJECT: ESDC Grants and Contributions Client Experience Research</p> <p>Dear Grants and Contributions Applicant,</p> <p>Service Canada is excited to launch the third annual Grants and Contributions Client Experience Research Survey of applicants who have applied for funding. This year, we are asking for feedback from applicants who applied for funding between 2020 and 2022.</p> <p>Your experiences with the funding process are important to help us to improve our services, support you and applicants like you in the funding process, and pinpoint where we can do better.</p> <p><b>**Your participation is important and easy.**</b></p> <p>We have hired the research firm Ipsos to host an online survey and compile results to measure your experience with the funding process. Your feedback is valuable to us, even if your application for funding was not accepted.</p> <p>We want to hear about your experience and if you were satisfied with the service you received Please watch for an invitation to participate in an online survey that will be sent on our launch date: [INSERT DATE]</p> <p><b>**PLEASE NOTE: The information that we collect from this research project will be kept confidential and will only be used for research purposes. Your feedback is anonymous and findings will be grouped so that individual participants cannot be identified. The findings from the survey will inform program design and service delivery improvements.**</b></p> <p><b>**Your participation in this research will not have any impact on your relationship</b></p>	<p>Destinataire : Toutes les organisations incluses dans An 3</p> <p>OBJET: EDSC Recherche sur l'expérience client des subventions et contributions</p> <p><i>(English follows the French text)</i></p> <p>Bonjour,</p> <p>Service Canada est heureux de lancer le troisième sondage annuel sur l'expérience client des subventions et des contributions auprès des demandeurs qui ont fait une demande de financement. Cette année, nous sollicitons la rétroaction de ceux qui ont présenté une demande de financement entre 2020 et 2022.</p> <p>Votre expérience du processus de financement est importante pour nous aider à améliorer nos services, à vous soutenir, vous et les demandeurs comme vous à travers le processus de financement et à relever les points que nous pouvons améliorer.</p> <p><b>**Votre participation est importante et facile.**</b></p> <p>Nous avons embauché la société de recherche Ipsos pour réaliser un sondage en ligne et compiler les résultats afin de mesurer votre expérience du processus de financement. Vos commentaires sont précieux pour nous, même si votre demande de financement n'a pas été acceptée.</p> <p>Nous souhaitons connaître votre expérience et savoir si vous avez été satisfait du service reçu. Vous recevrez une invitation à participer à un sondage en ligne le jour de notre lancement : [INSÉRER LA DATE]</p> <p><b>** VEUILLEZ NOTER : Les renseignements que nous recueillons dans le cadre de ce projet de recherche resteront confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche. Vos commentaires sont anonymes et les résultats seront</b></p>

	<p><b>with the Government of Canada, or your organization’s likelihood to obtain future grants or contributions funding or any other Government of Canada benefits. Results of the survey will be later published in a final report, which can be found on the Library and Archives Canada website. **</b></p> <p>If you have questions about this project or wish to confirm its authenticity, please contact: <a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca</a>. We will aim to respond to your question within three business days.</p> <p>Thank you for your participation.</p> <p>Service Canada</p>	<p><b>regroupés de manière à ce qu’aucun participant ne puisse être identifié. Les résultats du sondage guideront la conception des programmes et l’élaboration des améliorations à apporter à la prestation des services. **</b></p> <p><b>** La participation à ce sondage n’aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ni sur la probabilité que votre organisation obtienne des subventions ou des contributions ou tout autre avantage du gouvernement du Canada. Les résultats du sondage seront publiés ultérieurement dans un rapport final, qui peut être consulté sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada. **</b></p> <p>Si vous avez des questions sur ce projet ou si vous souhaitez en confirmer l’authenticité, veuillez écrire à <a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca</a>. Nous nous efforcerons de répondre à votre question dans les trois jours ouvrables.</p> <p>Merci de votre participation.</p> <p>Service Canada</p>
<p>2. Courriel d’invitation à participer</p>	<p>Recipient: All organizations included in Year 3</p> <p>SUBJECT: ESDC Grants and Contributions Client Experience Research</p> <p>Dear Grants and Contributions Applicant,</p> <p>You are invited to participate in the third annual Grants and Contributions Client Experience Research Survey, conducted by Service Canada. This year, we are asking for feedback from applicants who applied for funding between 2020 and 2022. We want to hear about your experience and if you were satisfied with the service you received when you applied for <b>**[insert program name based on CSGC records]**</b>.</p>	<p>Destinataire : Toutes les organisations incluses dans An 3</p> <p>OBJET: EDSC Recherche sur l’expérience client des subventions et contributions</p> <p><i>(English follows the French text)</i></p> <p>Bonjour,</p> <p>Vous êtes invité à participer au troisième sondage annuel sur l’expérience client des subventions et des contributions, mené par Service Canada. Cette année, nous sollicitons la rétroaction de ceux qui ont présenté une demande de financement entre 2020 et 2022. Nous voulons connaître votre expérience et savoir si vous étiez satisfait du service que vous avez reçu lorsque vous</p>

<p><b>**Your participation is important and easy.**</b></p> <p>We are asking organizations about their experience applying for funding with Service Canada. Your participation will help deepen our understanding of the challenges your organization experiences when applying for funding and identify opportunities for us to improve the overall funding and service delivery process.</p> <p><b>**How can you participate? **</b></p> <p>This email is to invite you to participate in a 10-15 minute online survey. Your participation in this research is voluntary and confidential.</p> <p>Service Canada has hired Ipsos, a research firm, to host an online survey and compile results. Please note that Ipsos is contacting you for research purposes and will safeguard your responses to the survey.</p> <p>^ <b>**[Your unique survey link](((link)))**</b></p> <p>After finishing the survey, you will have the opportunity to opt-in to being contacted for future online focus groups or interviews.</p> <p>If you have questions or concerns about this research, please contact:  pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca. We will aim to respond to your question within three business days.</p> <p>If you have technical difficulties with the survey, please contact Ipsos at:  <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a></p> <p><b>**PLEASE NOTE: The information that we collect from this research project will be kept confidential and will only be used for research purposes. Your feedback is anonymous and findings will be grouped so that individual participants cannot be identified. The findings from the study will</b></p>	<p>avez postulé pour <b>**[insérer le nom du programme basé sur les dossiers du SCSC].**</b></p> <p><b>**Votre participation est importante et facile.**</b></p> <p>Nous interrogeons les organisations sur leur expérience en ce qui a trait à la présentation de demande de financement auprès de Service Canada. Votre participation nous aidera à mieux comprendre les défis auxquels votre organisation est confrontée lorsqu'elle demande un financement et à relever les possibilités d'améliorer le processus général de financement et de prestation de services.</p> <p><b>**Comment pouvez-vous participer? **</b></p> <p>Le présent courriel a pour but de vous inviter à répondre à un sondage en ligne d'une durée de dix à quinze minutes. Votre participation à cette recherche est volontaire et confidentielle.</p> <p>Service Canada a embauché la société de recherche Ipsos pour réaliser un sondage en ligne et en compiler les résultats. Veuillez noter qu'Ipsos vous contacte à des fins de recherche et conservera vos réponses au sondage.</p> <p>^ <b>**[Votre lien unique de sondage](((link)))**</b></p> <p>Après avoir terminé le sondage, vous aurez la possibilité d'accepter d'être contacté pour de futurs groupes de discussion ou entretiens en ligne.</p> <p>Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de cette recherche, veuillez écrire à <a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca</a>. Nous nous efforcerons de répondre à votre question dans les trois jours ouvrables.</p>
--	---

	<p><b>inform program design and service delivery improvements. **</b></p> <p><b>**Your participation in this research will not have any impact on your relationship with the Government of Canada, or your organization’s likelihood to obtain future grants or contributions funding or any other Government of Canada benefits. Results of the survey will be published in a final report, which can be found on the Library and Archives Canada website.**</b></p> <p>Thank you for your participation.</p> <p>Service Canada</p>	<p>Si vous éprouvez des difficultés techniques avec le sondage, veuillez contacter Ipsos à : <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a></p> <p><b>**VEUILLEZ NOTER : Les renseignements que nous recueillons dans le cadre de ce projet de recherche resteront confidentiels et ne seront utilisés qu’à des fins de recherche. Vos commentaires sont anonymes et les résultats seront regroupés de manière à ce qu’aucun participant ne puisse être identifié. Les conclusions de l’étude guideront la conception des programmes et l’élaboration des améliorations à apporter à la prestation des services. **</b></p> <p><b>**La participation à ce sondage n’aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ni sur la probabilité que votre organisation obtienne des subventions ou des contributions ou tout autre avantage du gouvernement du Canada. Les résultats du sondage seront publiés dans un rapport final, qui peut être consulté sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada. **</b></p> <p>Merci de votre participation.</p> <p>Service Canada</p>
--	--	--

**REMINDERS**

<p>Rappel UN AVEC lien vers le sondage</p>	<p>Recipient: <b>All organizations included in Year 3</b></p> <p>SUBJECT: Reminder: ESDC Grants and Contributions Client Experience Research</p> <p>Dear Grants and Contributions Applicant,</p> <p>Last week, Service Canada invited you to complete a survey as part of the Grants and Contributions (Gs&amp;Cs) Client Experience Research program. We want to hear about your experience and if you were satisfied with the service you received when you</p>	<p>Destinataire : <b>Toutes les organisations incluses dans An 3</b></p> <p>OBJET: Rappel: ESDC Recherche sur l’expérience client des subventions et contributions</p> <p><i>(English follows the French text)</i></p> <p>Bonjour,</p> <p>La semaine dernière, Service Canada vous a invité à répondre à un sondage dans le cadre du programme de recherche sur l’expérience client des subventions et des contributions.</p>
--	---	---

<p>applied for <b>**[insert program name based on CSGC records].**</b></p> <p>We are sending a friendly reminder about the survey. We value your insights and experiences so please do not miss your chance to have your voice heard. Please consider finding 10-15 minutes to complete to survey and provide valuable feedback to Service Canada.</p> <p><b>Your participation is important and easy.</b></p> <p>Please find the link to the survey below:  <b>^ <b>**[Your unique survey link](((link))**</b></b></p> <p>The answers provided will help us understand where we can improve the service we provide to organizations applying for funding.</p> <p>If you have already completed the survey, thank you for your participation! You do not need to contact us about your participation. Your organization may be contacted further if you opted-in to future research and you are selected to participate.</p> <p>If you have questions or concerns about this research, please contact:  pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca. We will aim to respond to your question within three business days. If you have technical difficulties with the survey, please contact Ipsos at: <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a></p> <p><b>**PLEASE NOTE: The information that we collect from this research project will be kept confidential and will only be used for research purposes. Your feedback is anonymous and findings will be grouped so that individual participants cannot be identified. The findings from the study will inform program design and service delivery improvements. **</b></p> <p><b>**Your participation in this research will not have any impact on your relationship with the Government of Canada, or your</b></p>	<p>Nous voulons connaître votre expérience et savoir si vous étiez satisfait du service que vous avez reçu lorsque vous avez postulé pour <b>**[insérer le nom du programme basé sur les dossiers du SCSC].**</b></p> <p>Nous envoyons un rappel amical au sujet du sondage. Nous apprécions vos idées et vos expériences, alors ne manquez pas votre chance de faire entendre votre voix. Veuillez prendre dix à quinze minutes pour répondre à ce sondage et fournir des commentaires précieux à Service Canada.</p> <p><b>Votre participation est importante et facile.</b></p> <p>Veuillez trouver ci-dessous le lien vers le sondage :  <b>^ <b>**[Votre lien unique de sondage](((link))**</b></b></p> <p>Les réponses fournies nous aideront à mieux cerner les améliorations que nous pourrions apporter au service que nous offrons aux organisations qui demandent un financement.</p> <p>Si vous avez déjà rempli le sondage, nous vous remercions d'avoir participé. Vous n'avez pas besoin de communiquer au sujet de votre participation. On pourrait communiquer avec votre organisation ultérieurement si vous avez choisi de participer à des recherches futures et si vous êtes sélectionné pour participer.</p> <p>Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de cette recherche, veuillez écrire à <a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca</a>. Nous nous efforcerons de répondre à votre question dans les trois jours ouvrables. Si vous éprouvez des difficultés techniques avec le sondage, veuillez contacter Ipsos à : <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a></p> <p><b>**VEUILLEZ NOTER : Les renseignements que nous recueillons dans le cadre de ce projet de recherche resteront confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche. Vos commentaires sont</b></p>
---	--

	<p><b>organization’s likelihood to obtain future grants or contributions funding or any other Government of Canada benefits. Results of the survey will be later published in a final report, which can be found on the Library and Archives Canada website. **</b></p> <p>Thank you for your participation.</p> <p>Service Canada</p>	<p><b>anonymes et les résultats seront regroupés de manière à ce qu’aucun participant ne puisse être identifié. Les conclusions de l’étude guideront la conception des programmes et l’élaboration des améliorations à apporter à la prestation des services.**</b></p> <p><b>**La participation à ce sondage n’aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ni sur la probabilité que votre organisation obtienne des subventions ou des contributions ou tout autre avantage du gouvernement du Canada. Les résultats du sondage seront publiés ultérieurement dans un rapport final, qui peut être consulté sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada. **</b></p> <p>Merci de votre participation.</p> <p>Service Canada</p>
<p>Rappel DEUX/DE RNIER rappel AVEC lien vers le sondage</p>	<p>SUBJECT: Reminder: ESDC Grants and Contributions Client Experience Research</p> <p>Dear Grants and Contributions Applicant,</p> <p>You have recently been invited to participate in the <b>third Grants and Contributions Client Experience Survey</b>. We want to hear about your experience and if you were satisfied with the service you received when you applied for <b>**[insert program name based on CSGC records]**</b>.</p> <p>As a friendly reminder, the Grants and Contributions Client Experience Research Survey is open for another XX days. If you have already completed the online survey, please accept our thanks and disregard this reminder.</p> <p><b>Your participation is important and easy.</b></p> <p>If you have not yet completed the survey, there is still time for you to provide your feedback by participating <b>today</b>.</p>	<p>OBJET: Rappel: EDSC Recherche sur l’expérience client des subventions et contributions</p> <p><i>(English follows the French text)</i></p> <p>Bonjour,</p> <p>Vous avez récemment été invité à participer au <b>troisième sondage sur l’expérience de client subventions et de contributions</b>. Nous voulons connaître votre expérience et savoir si vous étiez satisfait du service que vous avez reçu lorsque vous avez postulé pour <b>**[insérer le nom du programme basé sur les dossiers du SCSC]**</b>.</p> <p>Nous vous rappelons amicalement que le sondage sur l’expérience client des subventions et des contributions est ouvert pendant encore XX jours. Si vous avez déjà rempli le sondage en ligne, veuillez accepter nos remerciements et ne pas tenir compte de ce rappel.</p>

<p>Here is the link to the survey:  ^ <b>**[Your unique survey link](((link)))**</b></p> <p>So far, XXX former applicants have completed the survey. Please do not miss your chance to have your voice heard and play a key role in informing service delivery improvements for Service Canada. Your feedback will help us understand how we can better serve your organization and your clients and respond to your identified needs.</p> <p>If you have questions or concerns about this research, please contact:  <a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca</a>. We will aim to respond to your question within three business days. If you have technical difficulties with the survey, please contact Ipsos at: <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a></p> <p><b>**PLEASE NOTE: The information that we collect from this research project will be kept confidential and will only be used for research purposes. Your feedback is anonymous and findings will be grouped so that individual participants cannot be identified. The findings from the study will inform program design and service delivery improvements. **</b></p> <p><b>**Your participation in this research will not have any impact on your relationship with the Government of Canada, or your organization's likelihood to obtain future grants or contributions funding or any other Government of Canada benefits. Results of the survey will be later published in a final report, which can be found on the Library and Archives Canada website. **</b></p> <p>Thank you for your participation.</p> <p>Service Canada</p>	<p><b>Votre participation est importante et facile.</b></p> <p>Si vous n'avez pas encore répondu à l'enquête, il est encore temps de nous fournir votre rétroaction en participant <b>aujourd'hui</b>.</p> <p>Voici le lien permettant d'accéder au sondage :  ^ <b>**[Votre lien unique de sondage](((link)))**</b></p> <p>Jusqu'à présent, XXX anciens demandeurs ont répondu au sondage. Ne manquez pas votre chance de faire entendre votre voix et de jouer un rôle important dans l'amélioration de la prestation des services de Service Canada. Vos commentaires nous aideront à comprendre comment nous pouvons mieux servir votre organisation et vos clients, et comment répondre aux besoins que vous aurez soulevés.</p> <p>Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de cette recherche, veuillez écrire à <a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca</a>. Nous nous efforcerons de répondre à votre question dans les trois jours ouvrables. Si vous éprouvez des difficultés techniques avec le sondage, veuillez contacter Ipsos à : <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a></p> <p><b>**VEUILLEZ NOTER : Les renseignements que nous recueillons dans le cadre de ce projet de recherche resteront confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche. Vos commentaires sont anonymes et les résultats seront regroupés de manière à ce qu'aucun participant ne puisse être identifié. Les conclusions de l'étude guideront la conception des programmes et l'élaboration des améliorations à apporter à la prestation des services. **</b></p> <p><b>**La participation à ce sondage n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ni sur la</b></p>
---	--

		<p><b>probabilité que votre organisation obtienne des subventions ou des contributions ou tout autre avantage du gouvernement du Canada. Les résultats du sondage seront publiés ultérieurement dans un rapport final, qui peut être consulté sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada. **</b></p> <p>Merci de votre participation.</p> <p>Service Canada</p>
<p>Merci final AVEC lien du sondage</p>	<p>SUBJECT: Reminder: ESDC Grants and Contributions Client Experience Research</p> <p>Dear Grants and Contributions Applicant,</p> <p>You have recently been invited to participate in the third Grants and Contributions Client Experience Survey. We want to hear about your experience and if you were satisfied with the service you received when you applied for <b>**[insert program name based on CSGC records].**</b></p> <p>We are sending a <b>**final**</b> reminder about Service Canada's Grants and Contributions Client Experience Research Survey. If you have already completed the online survey, please accept our thanks and disregard this reminder.</p> <p>If you have not yet completed the survey, there is still time for you to provide your feedback by participating <b>**today.**</b></p> <p><b>**Your participation is important and easy.**</b></p> <p>You can find the survey at the link below.  <sup>^</sup> <b>**[Your unique survey link](((link)))**</b></p> <p>The results of this survey will help Service Canada gain insights on how to improve our grants and contributions services in response to your feedback.</p> <p>If you have questions or concerns about this research, please contact:</p>	<p>OBJET: Rappel: EDSC Recherche sur l'expérience client des subventions et contributions</p> <p><i>(English follows the French text)</i></p> <p>Bonjour,</p> <p>Vous avez récemment été invité à participer au troisième sondage sur l'expérience des clients en matière de subventions et de contributions. Nous voulons connaître votre expérience et savoir si vous étiez satisfait du service que vous avez reçu lorsque vous avez postulé pour <b>**[insérer le nom du programme basé sur les dossiers du SCSC].**</b></p> <p>Nous vous envoyons un <b>**dernier**</b> rappel concernant le sondage sur l'expérience client des subventions et des contributions de Service Canada. Si vous avez déjà rempli l'enquête en ligne, veuillez accepter nos remerciements et ne pas tenir compte de ce rappel.</p> <p>Si vous n'avez pas encore répondu à l'enquête, il est encore temps de nous fournir votre rétroaction en participant <b>**aujourd'hui.**</b></p> <p><b>**Votre participation est importante et facile.**</b></p> <p>Le sondage se trouve à l'adresse ci-dessous.  <sup>^</sup> <b>**[Votre lien unique de sondage](((link)))**</b></p>

<p><a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdcc.gc.ca</a>. We will aim to respond to your question within three business days. If you have technical difficulties with the survey, please contact Ipsos at: <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a>.</p> <p><b>**PLEASE NOTE: The information that we collect from this research project will be kept confidential and will only be used for research purposes. Your feedback is anonymous and findings will be grouped so that individual participants cannot be identified. The findings from the study will inform program design and service delivery improvements. **</b></p> <p><b>**Your participation in this research will not have any impact on your relationship with the Government of Canada, or your organization's likelihood to obtain future grants or contributions funding or any other Government of Canada benefits. Results of the survey will be later published in a final report, which can be found on the Library and Archives Canada website. **</b></p> <p>Thank you for your participation.</p> <p>Service Canada</p>	<p>Les résultats de ce sondage permettront à Service Canada de mieux comprendre comment améliorer ses services de subventions et de contributions en fonction de vos commentaires.</p> <p>Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de cette recherche, veuillez écrire à <a href="mailto:pob.ri.dgop@hrsdcc.gc.ca">pob.ri.dgop@hrsdcc.gc.ca</a>. Nous nous efforcerons de répondre à votre question dans les trois jours ouvrables. Si vous éprouvez des difficultés techniques avec le sondage, veuillez contacter Ipsos à : <a href="mailto:pasurveys@ipsosasks.ca">pasurveys@ipsosasks.ca</a>.</p> <p><b>**VEUILLEZ NOTER : Les renseignements que nous recueillons dans le cadre de ce projet de recherche resteront confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche. Vos commentaires sont anonymes et les résultats seront regroupés de manière à ce qu'aucun participant ne puisse être identifié. Les conclusions de l'étude guideront la conception des programmes et l'élaboration des améliorations à apporter à la prestation des services. **</b></p> <p><b>**La participation à ce sondage n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ni sur la probabilité que votre organisation obtienne des subventions ou des contributions ou tout autre avantage du gouvernement du Canada. Les résultats du sondage seront publiés ultérieurement dans un rapport final, qui peut être consulté sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada. **</b></p> <p>Merci de votre participation.</p> <p>Service Canada</p>
---	--