



Employment and  
Social Development Canada

Emploi et  
Développement social Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL  
CANADA [EDSC]

## SERVICE CANADA

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

25 octobre 2023

ROP n° 099-22

Date d'octroi du contrat : 19-12-2022

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

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

This report is also available in English.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez écrire à [nc-por-rop-gd@hrsdcc-rhdcc.gc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrsdcc-rhdcc.gc.ca)



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

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

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

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

Pour toute information concernant les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca).

### **PDF**

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

ISBN : 978-0-660-67643-2

### **Grants and Contributions Applicants Client Experience Research (Year 3)**

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

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

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

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

### **PDF**

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

ISBN: 978-0-660-67644-9

# Table des matières

SOMMAIRE	06	NORMES DE SERVICE	139
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	17	ACS PLUS	144
MODÈLE DU SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT	30	ANALYSE PAR GROUPE DE DEMANDEURS	150
RÉSULTATS QUANTITATIFS DÉTAILLÉS	33	PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES PARTICIPANTS AU SONDAGE	171
RENDEMENT GLOBAL	34	DEMANDEURS AYANT PRÉSENTÉ PLUSIEURS DEMANDES	177
FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES	51	RÉSULTATS QUALITATIFS DÉTAILLÉS	181
ÉVALUATIONS DES MODES DE SERVICE	71	ORGANIZATIONAL CAPACITY TO COMPLETE THE APPLICATION PROCESS	182
OBSTACLES ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES	77	TOP-OF-MIND ASSOCIATIONS WITH THE APPLICATION PROCESS	187
FACTEURS DE SATISFACTION	82	DETAILED FINDINGS ON THE APPLICATION JOURNEY	192
AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE	88	FUTURE IMPROVEMENTS AND THE IDEAL EXPERIENCE	211
PROCESSUS DE DEMANDE	97	THE IMPACT OF FUNDING	217
APRÈS LA DEMANDE	121	INTEREST IN FUTURE ESDC FUNDING OPPORTUNITIES	221
APRÈS L'ENTENTE	136		

# Liste des abréviations

## ABRÉVIATIONS

### LIÉES AU PROGRAMME

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

### DIVERSES

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

# Énoncé sur la neutralité politique

À titre de cadre dirigeant d'Ipsos, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Président

Affaires publiques Ipsos

## Renseignements supplémentaires

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

# SOMMAIRE

1

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

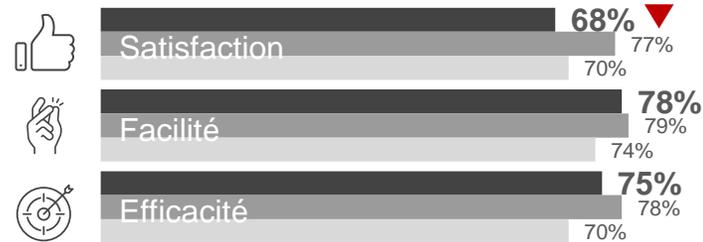
3 041 SONDAGES RÉALISÉS

An 3 An 2 An 1

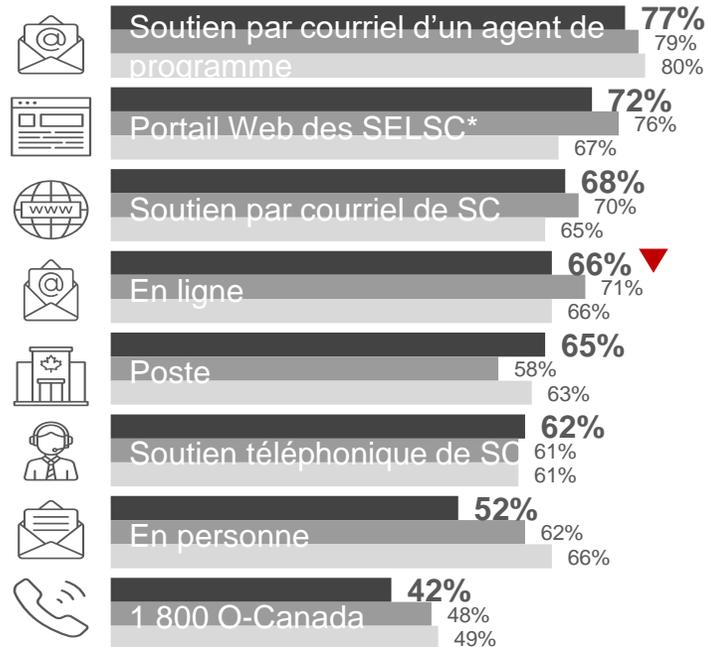
MÉTHODOLOGIE : SONDAGE EN LIGNE

TRAVAIL DE TERRAIN : Du 19 avril au 9 juin 2023

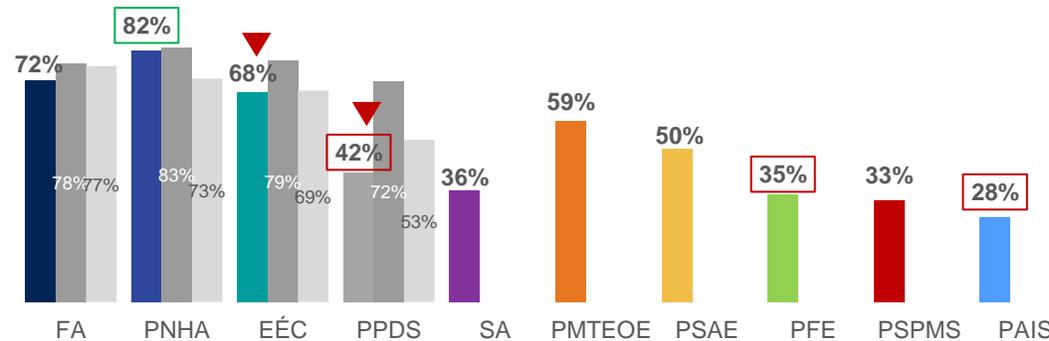
## EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



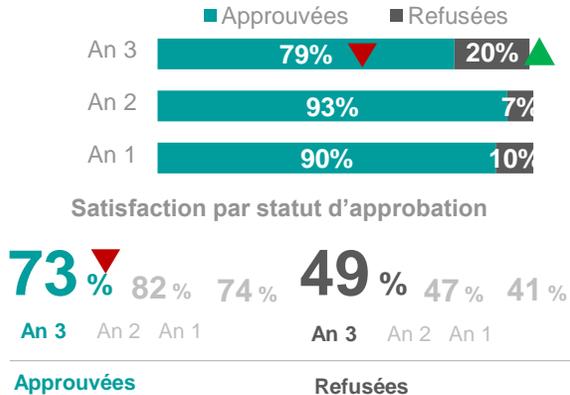
## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



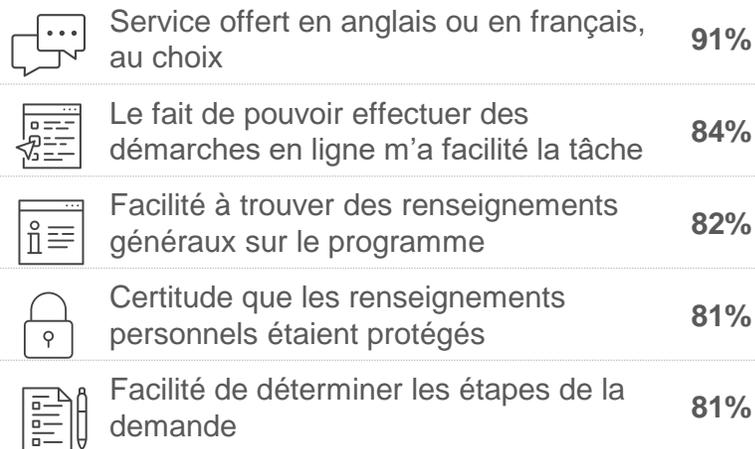
## SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME



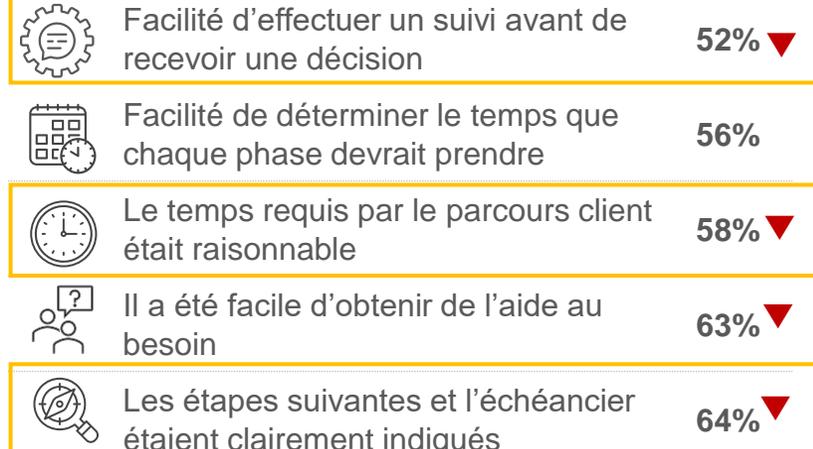
## APPROBATION DU FINANCEMENT



## POINTS FORTS



## ASPECTS À AMÉLIORER



Les 5 principaux facteurs de satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur au total à l'an 2

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

# Faits saillants (1/3) – Recherche qualitative



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

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

## Les associations de premier plan et le processus de demande

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

# Faits saillants (2/3) – Recherche qualitative



## Résultats détaillés sur le parcours de la demande

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

# Faits saillants (3/3) – Recherche qualitative



## Améliorations futures et expérience idéale

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

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

## L'impact du financement

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

## Intérêt pour les futures possibilités de financement d'EDSC

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

# OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

# 2

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



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

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

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

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

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

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

# Objectifs de l'étude



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

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

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

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

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

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

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

# Méthodologie – Recherche quantitative (1/3)



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

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

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

## *Exercice 2021-2022*

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

## *Exercice 2020-2022*

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

# Méthodologie – Recherche quantitative (2/3)



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

Les volets pertinents dont il est question sont les suivantes :

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

# Méthodologie – Recherche quantitative (3/3)



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

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

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

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

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

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

# Étalonnage des données – Approche quantitative



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

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

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

# Remarque concernant la complexité des programmes



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

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

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

# Remarque sur les conventions en matière de rapport – Données quantitatives



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

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

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



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur/inférieur au total à l'an 2

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

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

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

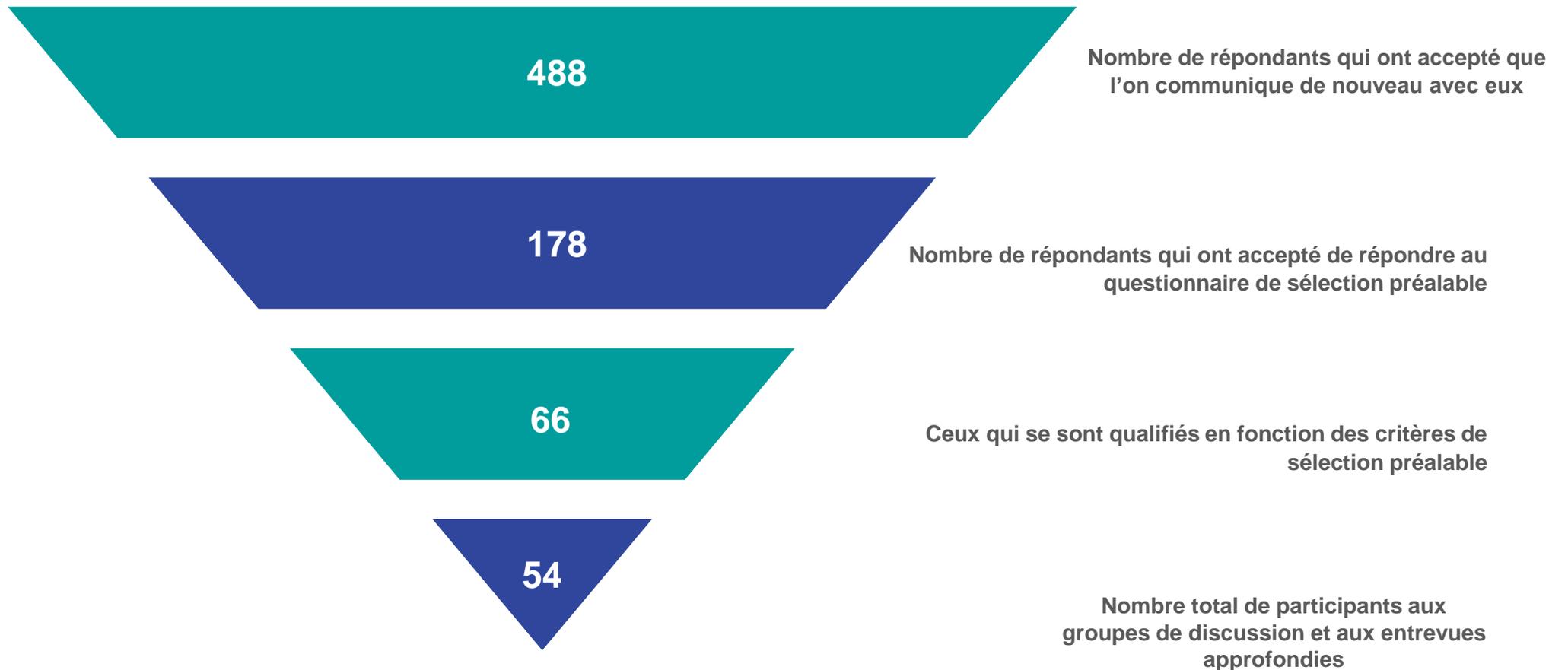


Les 5 principaux facteurs de satisfaction

# Méthodologie (1/3) – Recherche qualitative



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



# Méthodologie (2/3) – Recherche qualitative



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

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

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

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



## Collecte des données

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

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

## Analyse des données

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

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

# Remarque sur l'interprétation des résultats qualitatifs



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

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

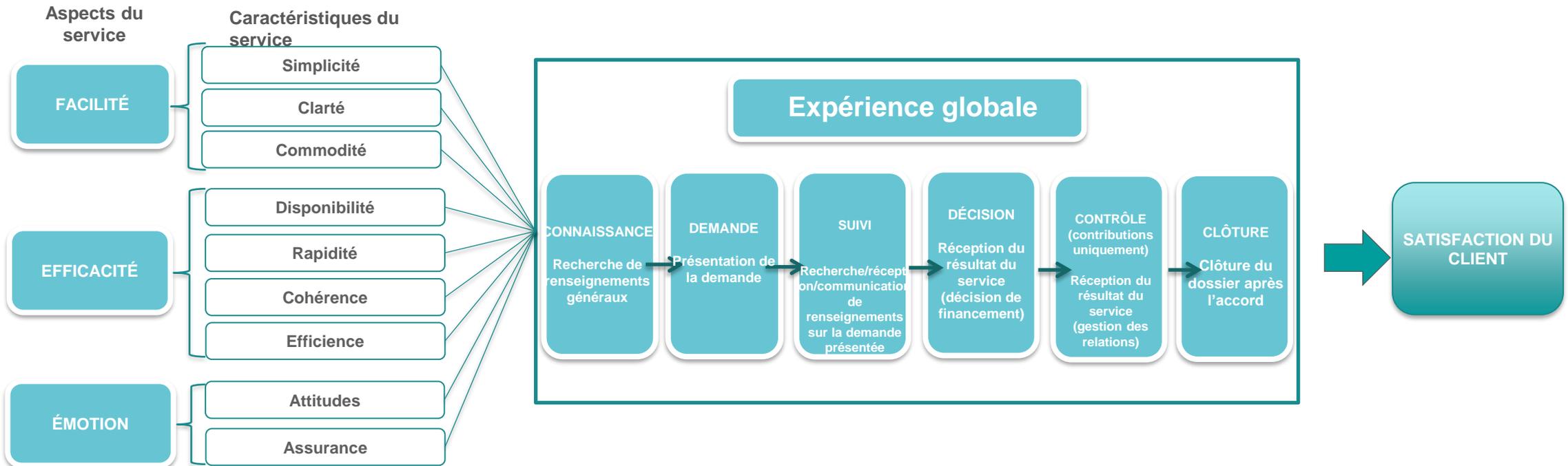
Les résultats qualitatifs doivent donc être considérés comme complémentaires des résultats de l'enquête quantitative afin d'obtenir une compréhension plus complète de l'expérience des clients des S et C.

**MODÈLE DE SONDAGE  
SUR L'EXPÉRIENCE  
CLIENT DES  
SUBVENTIONS ET DES  
CONTRIBUTIONS DE  
SERVICE CANADA**

**3**

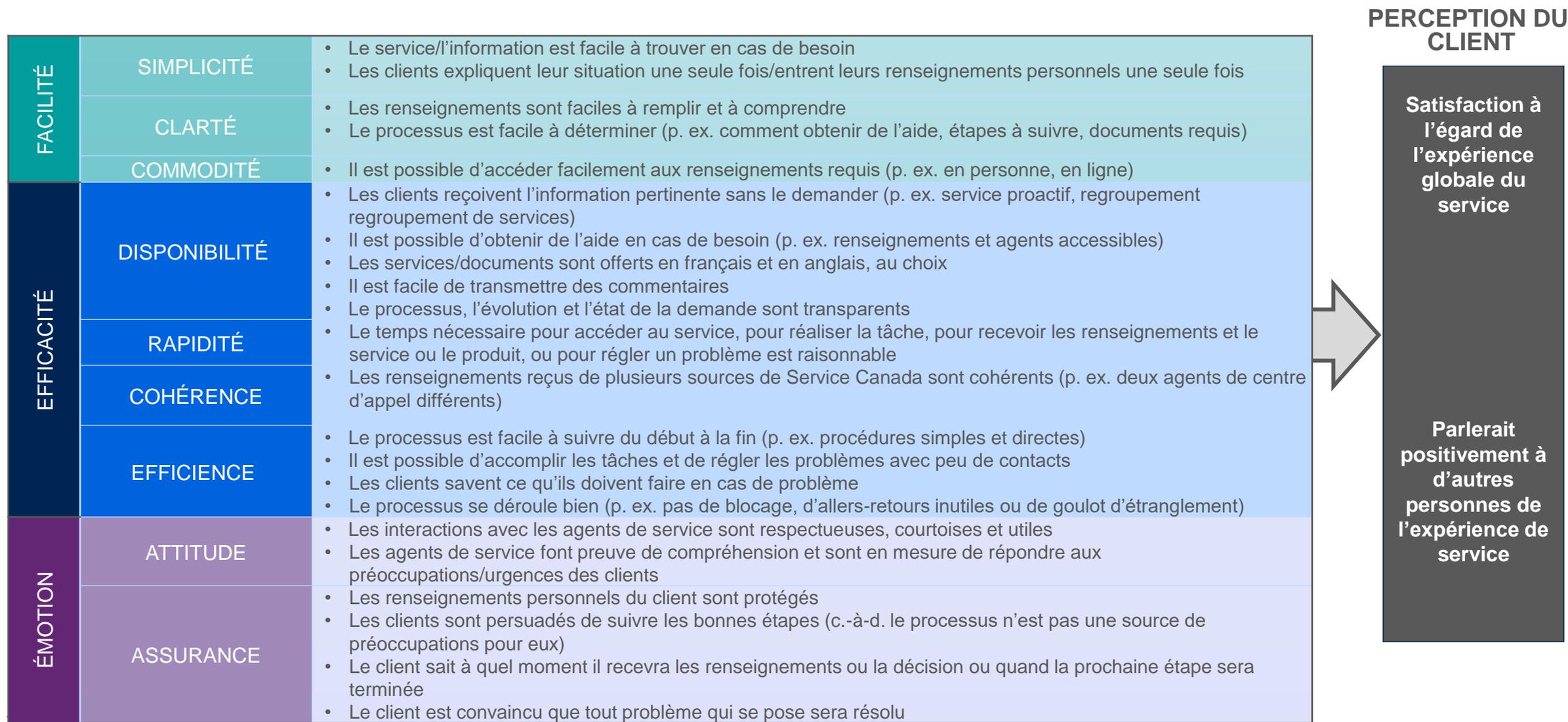
# Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client des subventions et des contributions d'EDSC

Le sondage sur l'expérience client d'EDSC s'inspire du modèle mis au point par la Direction générale de service aux citoyens d'EDSC. Il aborde de manière détaillée les dimensions et les caractéristiques du service ainsi que le parcours du client, qui sont évalués en vue de déterminer l'expérience et la satisfaction globale du client.



# Modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada : Caractéristiques du service

Voici toutes les caractéristiques du service figurant dans le modèle qui a servi à l'élaboration du questionnaire du sondage.



# RÉSULTATS QUALITATIFS DÉTAILLÉS

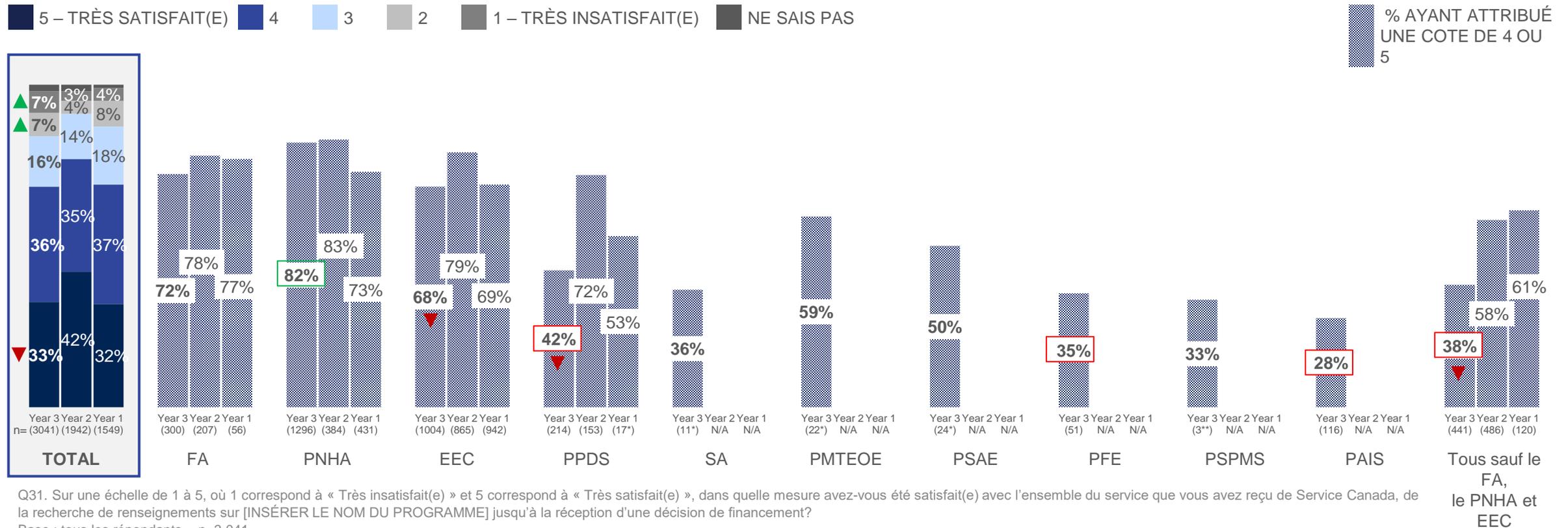
# RENDEMENT GLOBAL

# 4

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

- Moins de demandeurs étaient satisfaits de leur expérience de service comparativement à l'an 2 (les résultats ressemblent davantage à ceux de l'an 1). Au total, près de sept demandeurs sur dix (68 %) en sont satisfaits (4 ou 5 sur une échelle de 5 points), ce qui représente une baisse de 9 points par rapport à l'an 2. Environ un demandeur sur dix (16 %) attribue une cote neutre (en hausse de 2 points), et un peu moins d'un demandeur sur dix (14 %) est insatisfait (en hausse de 7 points, 1 ou 2 sur une échelle de 5 points).
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance que les autres à être satisfaits de l'expérience de service, tandis que les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, et particulièrement ceux du PFE, du PPDS et du PAIS, ont moins tendance à se dire satisfaits. Comparativement à l'an 2, la satisfaction a diminué chez les demandeurs d'EEC et du PPDS.

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?



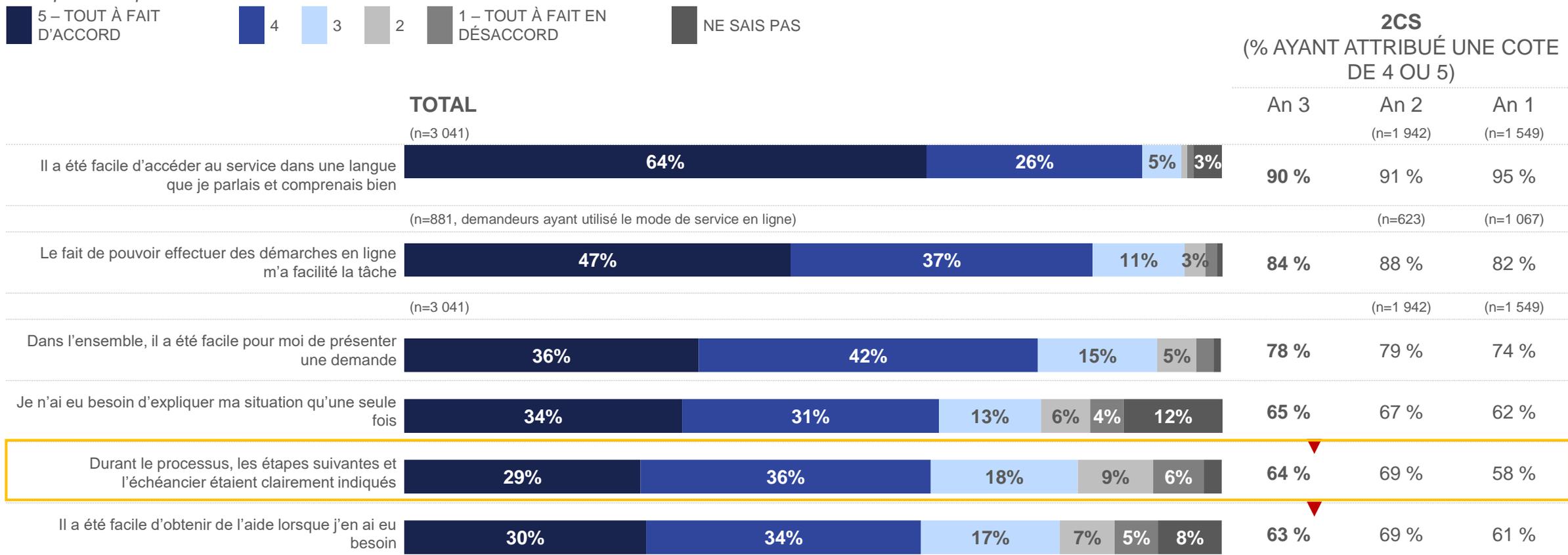
Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très insatisfait(e) » et 5 correspond à « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

Base : tous les répondants – n=3 041

# Facilité du début à la fin du parcours

- Comparativement à l'an 2, moins de demandeurs sont d'accord (4 ou 5 sur une échelle de 5 points) avec les énoncés « Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués » et « Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin ». Presque tous les demandeurs (neuf sur dix ou 90 %, en baisse de 1 point) estiment qu'il a été facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient bien. Plus de huit demandeurs sur dix (84 %, en baisse de 4 points) estiment que le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne leur a facilité la tâche, et moins de huit demandeurs sur dix (78 %, en baisse de 1 point) estiment que le processus de demande était facile. Un peu moins de deux tiers des demandeurs affirment qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois (65 %, en baisse de 2 points), que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués (64 %, en baisse de 5 points) et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin (63 %, en baisse de 6 points).

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.



Q30: En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 ».

# Facilité du début à la fin du parcours par programme

- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance que les autres à dire qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils comprenaient bien, qu'il était facile d'obtenir de l'aide et que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués. Les demandeurs du FA ont plus tendance que les autres à dire que les étapes suivantes étaient clairement indiquées. Les demandeurs du PPDS et du PAIS (et à moins grande échelle, du PFE) rencontrent plus de difficultés que les autres dans tous les aspects du processus de demande.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PPDS attribuent des cotes moins élevées à la plupart des aspects de la facilité et ont moins tendance que les autres à dire qu'il était facile de présenter une demande dans l'ensemble. Les demandeurs d'EEC ont moins tendance à être d'accord pour dire que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués et qu'il était facile d'obtenir de l'aide au besoin.

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE OE	PSAE	PFE	PSPM S	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	90 %	91 %	95 %	89 %	89 %	96 %	92 %	92 %	94 %	91 %	91 %	95 %	84 %	88 %	82 %	73 %	96 %	88 %	82 %	67 %	77 %	82 %	84 %	88 %
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service en ligne – n=	881	623	1 067	44	27*	30	285	69	175	373	375	802	88	23*	5**	6**	4**	15*	20*	0**	46	179	152	60
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	84 %	88 %	82 %	82 %	93 %	90 %	82 %	81 %	75 %	85 %	89 %	83 %	77 %	80 %	60 %	33 %	75 %	80 %	95 %	-	72 %	76 %	74 %	73 %
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande	78 %	79 %	74 %	74 %	75 %	84 %	77 %	78 %	71 %	79 %	82 %	74 %	48 %	69 %	59 %	55 %	73 %	58 %	57 %	100 %	50 %	52 %	61 %	64 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	65 %	67 %	62 %	66 %	67 %	63 %	75 %	75 %	69 %	66 %	67 %	62 %	40 %	63 %	41 %	27 %	73 %	46 %	41 %	33 %	46 %	43 %	53 %	50 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	64 %	69 %	58 %	70 %	66 %	71 %	76 %	77 %	65 %	65 %	71 %	57 %	37 %	60 %	53 %	27 %	50 %	42 %	35 %	-	31 %	35 %	45 %	51 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	63 %	69 %	61 %	64 %	66 %	63 %	72 %	75 %	69 %	64 %	70 %	61 %	38 %	70 %	65 %	36 %	73 %	58 %	29 %	33 %	38 %	39 %	58 %	62 %

Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

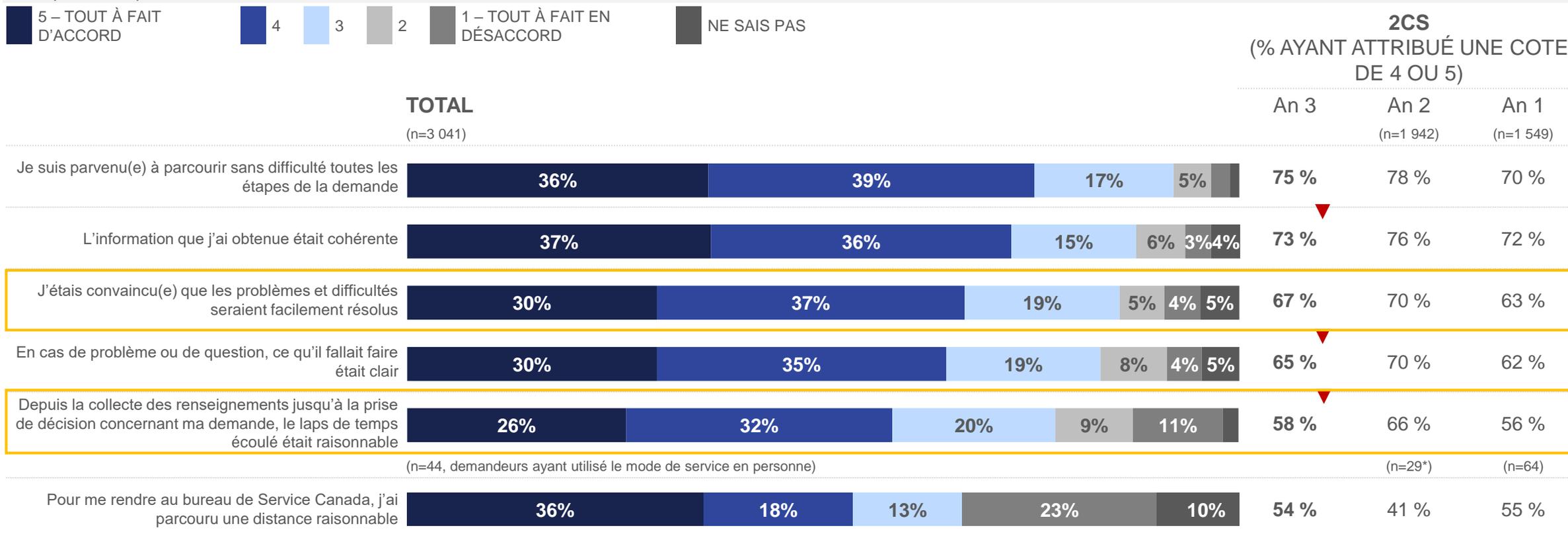
    Nettement supérieur/inférieur au total

▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Efficacité du parcours du début à la fin

- Comparativement à l'an 2, moins de demandeurs sont d'accord pour dire qu'ils ont reçu de l'information cohérente, qu'ils ont compris clairement quoi faire en cas de problème ou de question et que le temps requis par le processus était raisonnable. Les trois quarts (75 %) des demandeurs sont d'accord pour dire qu'ils sont parvenus à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande (75 %, en baisse de 3 points), et environ la même proportion est d'accord pour dire que l'information obtenue était cohérente (73 %, en baisse de 3 points). Les deux tiers des demandeurs sont d'accord pour dire qu'ils étaient convaincus que les problèmes seraient facilement résolus (67 %, en baisse de 3 points) ou qu'en cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair (65 % en baisse de 5 points), alors qu'un peu moins de six demandeurs sur dix disent que le temps requis par le processus était raisonnable (58 %, en baisse de 8 points). Un peu plus de la moitié (54 %, en hausse de 13 points) de ceux qui ont utilisé le mode de service en personne disent avoir parcouru une distance raisonnable pour se rendre à un bureau de Service Canada.

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.



Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 ».



# Efficacité du début à la fin du parcours par programme

- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire que l'information obtenue était cohérente, qu'ils étaient convaincus que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus et qu'en cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair et à estimer que le temps requis par le processus était raisonnable. Les demandeurs du FA ont plus tendance à dire que le temps requis par le processus était raisonnable. Comme pour les mesures liées à la facilité du processus, les demandeurs du PPDS, du PFE et du PAIS ont moins tendance que les autres à attribuer des cotes élevées à presque tous les aspects de l'efficacité du processus.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs de PPDS attribuent des cotes plus élevées à presque tous les aspects de l'efficacité, tandis que les demandeurs d'EEC attribuent des cotes plus faibles à la clarté du processus de résolution des problèmes et ils ont moins tendance à dire que le temps requis par le processus était raisonnable.

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.

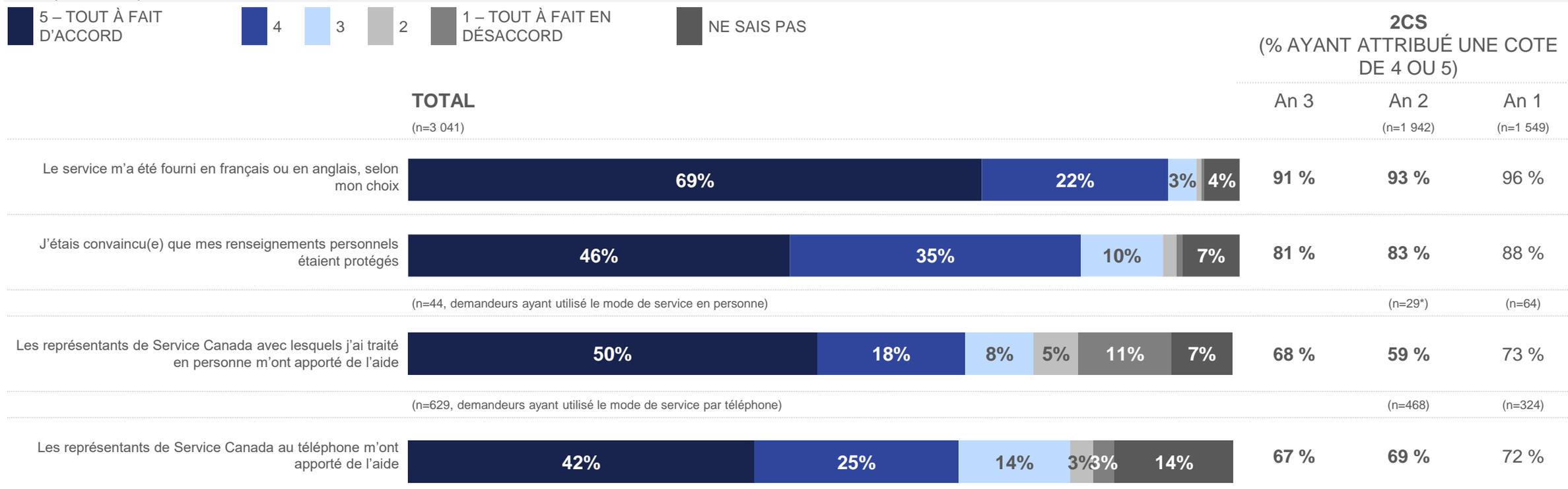
	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	75 %	78 %	70 %	73 %	73 %	79 %	75 %	77 %	74 %	77 %	80 %	69 %	54 %	71 %	65 %	64 %	77 %	58 %	53 %	67 %	53 %	55 %	66 %	61 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	73 %	76 %	72 %	75 %	73 %	79 %	79 %	81 %	76 %	73 %	77 %	71 %	47 %	68 %	59 %	27 %	77 %	58 %	43 %	33 %	48 %	48 %	59 %	62 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	67 %	70 %	63 %	67 %	71 %	75 %	73 %	75 %	69 %	68 %	71 %	62 %	43 %	65 %	41 %	18 %	68 %	46 %	49 %	-	34 %	41 %	54 %	50 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	65 %	70 %	62 %	63 %	66 %	70 %	74 %	75 %	70 %	65 %	71 %	61 %	40 %	69 %	71 %	46 %	82 %	71 %	51 %	-	42 %	44 %	59 %	63 %
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	58 %	66 %	56 %	70 %	70 %	68 %	75 %	75 %	59 %	58 %	68 %	56 %	35 %	46 %	53 %	36 %	50 %	38 %	24 %	33 %	31 %	33 %	39 %	46 %
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service en personne – n=	44	29*	64	3**	2**	2**	20*	12**	24*	16*	10**	33	2**	2**	0	0	0	1**	0	0	2**	5**	5**	5**
Pour me rendre au bureau de Service Canada, j'ai parcouru une distance raisonnable	54 %	41 %	55 %	33 %	-	-	45 %	42 %	58 %	56 %	40 %	58 %	-	100 %	-	-	-	100 %	-	-	-	13 %	55 %	31 %

Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 ».

# Émotions du début à la fin du parcours

- Les cotes attribuées aux aspects liés aux émotions du début à la fin du parcours demeurent similaires à celles de l'an 2. Plus de neuf demandeurs sur dix, soit presque la totalité (91 %, en baisse de 2 points), ont été servis en français ou en anglais, selon leur choix, tandis que plus de huit sur dix (81 %, en baisse de 2 points) étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés. Près de sept demandeurs sur dix ayant utilisé le mode de service par téléphone disent que les représentants de Service Canada leur ont apporté de l'aide (67 %, en baisse de 2 points). Près de la même proportion de demandeurs ayant utilisé le mode de service en personne disent que les représentants de Service Canada leur ont apporté de l'aide (68 %, en hausse de 9 points).

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.



Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 ».

# Émotions du début à la fin du parcours par programme

- Les demandeurs du PPDS et du PFE ont moins tendance à dire que le service leur a été fourni en français ou en anglais, selon leur choix, et les demandeurs du PPDS ont aussi moins tendance à dire qu'ils étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés. Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à affirmer que le service leur a été fourni en français ou en anglais, selon leur choix, qu'ils étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés, et que le représentant au téléphone de Service Canada leur a apporté de l'aide.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs PPDS ont moins tendance à être d'accord pour dire que le représentant au téléphone de Service Canada leur a apporté de l'aide.

En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants.

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	91 %	93 %	96 %	92 %	92 %	93 %	93 %	95 %	96 %	91 %	93 %	96 %	86 %	89 %	94 %	73 %	91 %	100 %	82 %	100 %	88 %	87 %	89 %	92 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	81 %	83 %	88 %	85 %	83 %	86 %	85 %	87 %	88 %	81 %	83 %	88 %	72 %	80 %	88 %	82 %	86 %	92 %	82 %	67 %	78 %	76 %	77 %	88 %
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service en personne – n=	44	29*	64	3**	2**	2**	20*	12*	24*	16*	10*	33	2**	2**	0	0	0	1**	0	0	2**	5**	5**	5**
Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide	68 %	59 %	73 %	67 %	50 %	100 %	60 %	75 %	79 %	69 %	50 %	73 %	50 %	100 %	-	-	-	100 %	-	-	50 %	56 %	66 %	38 %
Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service par téléphone – n=	629	468	324	88	83	18*	271	94	92	220	176	183	27*	58	12*	0	2**	4**	3**	1**	13*	50	115	31
Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide	67 %	69 %	72 %	68 %	69 %	67 %	77 %	75 %	78 %	66 %	68 %	72 %	44 %	82 %	100 %	-	50 %	25 %	67 %	-	46 %	44 %	63 %	69 %

Q30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 ».

# Modification qui aurait amélioré le plus l'expérience globale

- Lorsqu'on leur a demandé quelles modifications amélioreraient le plus leur expérience globale, trois demandeurs sur dix (31 %) répondent qu'ils auraient aimé que le temps requis soit plus raisonnable, alors que les autres réponses les plus populaires sont que la démarche en ligne soit plus simple à suivre (16 %), que les étapes suivantes et l'échéancier soient plus clairement indiqués (12 %) et que le temps requis pour préparer la demande soit plus raisonnable.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire qu'ils préféreraient que la démarche en ligne soit plus simple à suivre, que le temps requis pour préparer la demande soit plus raisonnable et que ce soit plus facile de parcourir toutes les étapes de la demande. Les demandeurs du PPDS ont plus tendance à dire qu'ils préféreraient que les étapes suivantes et l'échéancier soient plus clairement indiqués et que la marche à suivre soit plus claire en cas de problème ou de question, alors que les demandeurs du FA ont plus tendance à dire qu'ils voudraient que la marche à suivre soit plus claire en cas de problème ou de question et que ce soit plus facile de régler les problèmes et difficultés. Les demandeurs du FA, du PNHA et du PPDS ont aussi plus tendance à dire qu'ils préféreraient que ce soit plus facile d'accéder au service dans une langue qu'ils parlent et comprennent bien.

En pensant à l'ensemble du processus de demande pour [LE PROGRAMME], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience globale? – (Sélection singulière)

	FA	PNHA	EEC	PPDS	SA	PMTEOE	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC
	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3
	(n=300)	(n=1 296)	(n= 1 004)	(n=214)	(n=11*)	(n=22*)	(n=24*)	(n=51)	(n=3**)	(n=116)	(n=441)
Si le temps accordé était plus raisonnable  <b>31%</b>	18 %	19 %	32 %	35 %	36 %	23 %	46 %	43 %	-	41 %	37 %
S'il était plus facile de suivre les étapes en ligne  <b>16%</b>	15 %	18 %	16 %	6 %	9 %	14 %	8 %	6 %	-	10 %	7 %
S'il était plus clair ce qui se passerait ensuite dans le processus et quand cela se produirait  <b>12%</b>	13 %	10 %	12 %	18 %	-	36 %	21 %	20 %	-	15 %	17 %
Si le délai de préparation de la demande était plus raisonnable  <b>12%</b>	14 %	17 %	11 %	12 %	27 %	14 %	4 %	6 %	33 %	17 %	13 %
Si j'étais capable de me déplacer plus facilement d'une étape à l'autre  <b>8%</b>	8 %	11 %	8 %	8 %	18 %	5 %	17 %	4 %	-	4 %	7 %
Si c'était plus facile d'obtenir de l'aide quand j'en avais besoin  <b>8%</b>	8 %	8 %	8 %	6 %	-	9 %	4 %	12 %	-	3 %	6 %
S'il était plus clair quoi faire si j'ai un problème ou une question  <b>7%</b>	13 %	8 %	7 %	11 %	-	-	-	2 %	-	5 %	7 %
S'il était plus facile de résoudre les problèmes  <b>4%</b>	7 %	5 %	4 %	2 %	9 %	-	-	4 %	67 %	3 %	3 %
S'il était plus facile d'accéder au service dans une langue que je parle et comprends bien  <b>2%</b>	4 %	4 %	2 %	4 %	-	-	-	4 %	-	3 %	3 %

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? Réponse unique

Base : tous les répondants – n=3 041

Nouvelle question ajoutée pour l'an 3

# Résultats qualitatifs : Le parcours idéal

Les demandeurs qui ont participé à la recherche qualitative ont dû décrire le parcours qu'ils jugeaient idéal pour présenter une demande. Dans le cadre de cette recherche, ils ont pu proposer certaines solutions pour aider davantage les demandeurs ainsi que quelques manières d'uniformiser et de simplifier la démarche.



## 1. ACCROÎTRE LA CONNAISSANCE

- Continuer d'envoyer des avis aux anciens demandeurs.
- Offrir une option d'abonnement aux possibilités de financement, pour l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, en fonction des sujets ou des populations desservies.



## 2. AIDE AUX DEMANDEURS

- Offrir davantage d'exemples dans le guide du demandeur pour montrer à quoi ressemble une réponse optimale.
- Offrir plusieurs séances d'information sur des sujets qui vont au-delà des aspects techniques de la présentation d'une demande.
- Pour les organisations disposant de moins de ressource, donner accès à des mentors et offrir du soutien individuel, surtout pour remplir les formulaires de budget.



## 3. FORMULAIRE DE DEMANDE

- Uniformiser le nombre de questions.
- Inclure davantage de questions fermées.
- Simplifier les formulaires de budget.



## 4. PÉRIODE DE PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

- Un délai de 4 à 6 semaines pour présenter une demande est raisonnable.



## 5. MODES DE SERVICES OFFERTS POUR REMPLIR ET PRÉSENTER UNE DEMANDE

- Effectuer plus de sensibilisation sur l'avantage d'employer un compte des SELSC, tout en continuant d'offrir des accès aux autres modes de services pour présenter une demande.
- Simplifier la démarche pour créer un compte des SELSC, et retirer le lien entre les comptes organisationnels et les renseignements personnels.
- Offrir une option pour téléverser une demande en format Word et pour téléverser une demande remplie dans les SELSC.
- Générer automatiquement les réponses en fonction des renseignements contenus dans le profil de l'organisation dans le système ou dans une ancienne demande.



## 6. RÉCEPTION D'UNE DÉCISION

- Un délai de 2 à 3 mois pour recevoir une décision est jugé raisonnable.
- Lorsque des retards surviennent, il serait pertinent d'envoyer un avis pour faire part du nouvel échéancier.

# Profil des demandeurs satisfaits

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

An 3 (n=2139)    An 2 (n=1443)    An 1 (n=1086)

**68 %** ▼ **77 %** **70 %**

- Comparativement à l'an 2, une proportion plus faible de demandeurs sont satisfaits de leur expérience.
- Les demandeurs satisfaits ont plus tendance à avoir déjà présenté une demande pour le même programme à plusieurs reprises, ont eu des contacts peu nombreux avec Service Canada, ont moins tendance à éprouver des difficultés (et ceux qui en ont éprouvé ont plus tendance à dire qu'il était facile de les régler), ont plus tendance à dire que Service Canada a communiqué avec eux pour obtenir des renseignements supplémentaires et ont moins tendance à avoir communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision.
- Les demandeurs satisfaits ont plus tendance à avoir reçu une approbation pour leur financement, à connaître toutes les normes de service et à exercer leurs activités ou à fournir des services au Québec, et ont moins tendance à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité. Ils ont également plus tendance à dire qu'ils font confiance à Service Canada.

## PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS SATISFAITS

	Demande faite pour le même programme tous les ans	<b>29 %</b>		Ils ont plus tendance à connaître toutes les normes de service :	
	Ils ont eu des contacts peu nombreux avec Service Canada (en moyenne)	<b>6,6</b>		• Délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée	<b>49 %</b>
	Ils ont moins tendance à éprouver des difficultés	<b>15 %</b>		• Délai pour accuser réception d'une demande	<b>41 %</b>
	• Ceux qui ont rencontré des problèmes ont plus tendance à dire qu'ils étaient faciles à régler	<b>35 %</b>		• Délai de notification d'une décision de financement	<b>39 %</b>
	Ils ont plus tendance à avoir été contactés par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires sur la demande	<b>29 %</b>		Ils ont plus tendance à exercer leurs activités ( <b>27 %</b> ) et à fournir des services au Québec ( <b>28 %</b> )	
	Ils ont moins tendance à avoir effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision (% qui ne l'ont pas fait)	<b>71 %</b>		Ils ont moins tendance à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité	<b>2 %</b>
	Ils ont reçu une approbation pour le financement	<b>85 %</b>		Ils ont plus tendance à faire confiance à Service Canada	<b>91 %</b>

# Profil des demandeurs insatisfaits

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 1 OU 2)

An 3 (n=354)

An 2 (n=176)

An 1 (n=170)

**14%**

7%

12%

- Comparativement à l'an 2, plus de demandeurs sont insatisfaits de leur expérience.
- Les demandeurs insatisfaits ont plus tendance à dire qu'ils ont eu de plus nombreux contacts avec Service Canada, qu'ils ont éprouvé des problèmes et des difficultés, qu'ils ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision, que leur demande de financement a été refusée et qu'ils n'ont pas reçu d'explication.
- Ils ont également moins tendance à connaître toutes les normes de service et à exercer leurs activités dans le secteur sans but lucratif, plus tendance à exercer leurs activités ou à fournir des services dans l'Ouest ou les Territoires et à avoir plus de 50 employés. Ils ont également plus tendance à avoir eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité et moins tendance à faire confiance à Service Canada.

## PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES DEMANDEURS INSATISFAITS



Ils ont eu de plus nombreux contacts avec Service Canada (en moyenne)

**9,8**



Ils ont plus tendance à connaître toutes les normes de service :



Ils ont plus tendance à avoir éprouvé des problèmes

**64 %**

• *Délai pour accuser réception d'une demande*

**30 %**



• *Ceux qui ont éprouvé un problème ont plus tendance à dire que le délai était trop long avant d'obtenir une décision de financement (56 %) que le délai était trop long avant d'obtenir de l'information sur l'état de leur demande (45 %), que le personnel n'était pas informé (18 %) ou que les lignes téléphoniques étaient toujours occupées (17 %).*

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

**35 %**



Ils ont plus tendance à avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande (**37 %**) ou pour connaître les délais pour recevoir une décision de financement (**27 %**).

• *Délai de notification d'une décision de financement*

**17 %**



Ils n'ont pas reçu une approbation pour le financement

**40 %**



Ils ont moins tendance à exercer leurs activités (**51 %**) et à fournir des services (**52 %**) dans l'Ouest et les Territoires



• *Si leur demande a été refusée, ils n'ont pas reçu d'explication*

**78 %**



Ils ont eu l'impression d'une discrimination en raison de leur identité

**7 %**



Ils ont moins tendance à faire confiance à Service Canada

**32 %**

Ils ont moins tendance à exercer leurs activités dans le secteur sans but lucratif

**62 %**

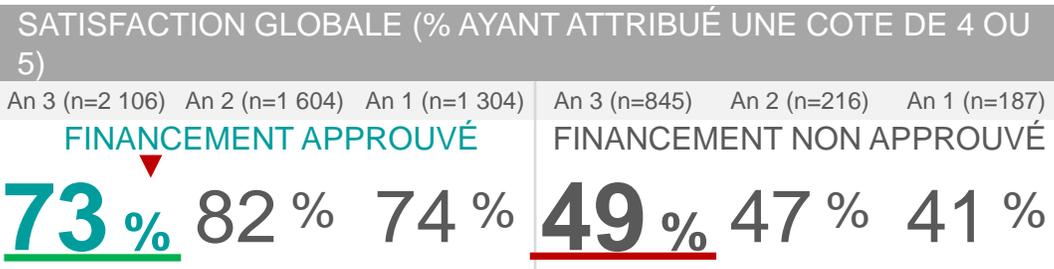


Ils ont plus tendance à avoir 50 employés ou plus

**22 %**

# Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé (1/4)

- Les demandeurs dont la demande de financement a été approuvée ont plus tendance que ceux dont la demande a été refusée à être satisfaits de leur expérience.
- Les demandeurs dont la demande n'a pas été approuvée ont plus tendance à avoir éprouvé des problèmes ou des difficultés, sont moins satisfaits de presque tous les modes de service de Service Canada et ont moins tendance à avoir reçu un courriel directement du programme de financement lorsqu'ils se sont informés sur le programme.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs dont la demande a été approuvée ont moins tendance à être satisfaits dans l'ensemble du service reçu par la poste et de la consultation du portail Web des SELSC, et ont plus tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Les demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée ont plus tendance à être satisfaits du soutien reçu par courriel de la part d'un agent du programme.



	FINANCEMENT APPROUVÉ			FINANCEMENT NON APPROUVÉ		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
<b>DEMANDEURS AYANT ÉPROUVÉ DES PROBLÈMES OU DES DIFFICULTÉS</b>						
% Oui	<b>23%</b> ▲	20%	34%	<b>39%</b>	39%	36%
<b>SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE</b>						
Site Web du gouvernement du Canada	<b>70%</b>	73%	67%	<b>52%</b>	59%	52%
Soutien par courriel d'un bureau de SC	<b>73%</b>	72%	68%	<b>50%</b>	47%	44%
Soutien par courriel d'un agent du programme	<b>82%</b>	81%	82%	<b>60%</b> ▲	47%	58%
Ligne téléphonique 1-800-O-CANADA	<b>50%</b>	51%	50%	<b>18%</b>	39%	49%
Soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada	<b>64%</b>	61%	62%	<b>52%</b>	54%	51%
Courrier	<b>78%</b> ▲	62%	70%	<b>32%</b>	20%	32%
Portail Web des SELSC	<b>75%</b>	76%	68%	<b>58%</b>	61%	50%
<b>MODE UTILISÉ POUR S'INFORMER SUR LE PROGRAMME</b>						
J'ai reçu un courriel directement du programme de financement	<b>55%</b> ▼	59%	53%	<b>42%</b>	46%	36%

# Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé (2/4)

- Les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé ont moins tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs caractéristiques du service. Les écarts les plus importants dans les caractéristiques du service sont liés à la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, à la confiance en une résolution facile des problèmes et difficultés, à la clarté des étapes suivantes et de leur échéancier, au caractère raisonnable du temps requis, à la facilité de suivre les différentes étapes et à la cohérence de l'information obtenue.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs dont le financement a été approuvé attribuent des cotes plus faibles à la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, à la clarté du processus de résolution des problèmes et à la confiance quant à la résolution de ces problèmes, et ils ont moins tendance à dire que le temps requis par le processus était raisonnable. Les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé ont accordé des notes plus élevées pour la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien.

	FINANCEMENT APPROUVÉ			FINANCEMENT NON APPROUVÉ		
	An 3 (n=2 106)	An 2 (n=1 604)	An 1 (n=1 304)	An 3 (n=845)	An 2 (n=216)	An 1 (n=187)
<b>ÉCARTS ET VARIATIONS LES PLUS IMPORTANTS EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)</b>						
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	80 %	80 %	72 %	59 %	65 %	51 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	69 % ▼	73 %	65 %	50 %	43 %	41 %
Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	69 % ▼	72 %	61 %	47 %	46 %	35 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	72 %	73 %	66 %	48 %	47 %	39 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	69 %	70 %	66 %	51 %	44 %	38 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	69 % ▼	73 %	65 %	43 %	40 %	36 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande	82 %	83 %	77 %	63 %	56 %	49 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	92 %	94 %	96 %	88 %	86 %	91 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	83 %	84 %	89 %	74 %	73 %	82 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	77 %	79 %	75 %	57 %	52 %	45 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je comprenais bien	91 %	92 %	95 %	86 % ▲	80 %	88 %
Le temps requis était raisonnable	63 % ▼	70 %	60 %	42 %	41 %	31 %



# Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé (3/4)

- Les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé ont moins tendance à attribuer des cotes élevées pour tous les aspects liés à la facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada et du processus de demande. Ils ont également plus tendance à avoir communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision et à estimer qu'il était difficile de le faire.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé ont plus tendance à dire qu'il était facile de savoir quels renseignements devaient être présentés, de déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre et de détailler le calendrier du projet, alors que les demandeurs dont le financement a été approuvé ont moins tendance à dire qu'il était facile de déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes et, pour ceux qui ont effectué un suivi, qu'il était facile de le faire.

	FINANCEMENT APPROUVÉ			FINANCEMENT NON APPROUVÉ		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
<b>FACILITÉ DE NAVIGATION SUR LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)</b>						
Trouver des renseignements généraux	86 %	84 %	83 %	70 %	63 %	70 %
Comprendre l'information	80 %	82 %	77 %	68 %	58 %	64 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	84 %	86 %	86 %	68 %	62 %	64 %
Déterminer les étapes pour demander un financement	83 %	83 %	79 %	73 %	68 %	67 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés	82 %	81 %	80 %	68 %	54 %	67 %
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)	57 %	61 %	-	50 %	35 %	-
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	81 %	85 %	-	72 %	71 %	-

L'un des cinq principaux facteurs de satisfaction

	FINANCEMENT APPROUVÉ			FINANCEMENT NON APPROUVÉ		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
<b>FACILITÉ DU PROCESSUS DE DEMANDE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)</b>						
Comprendre les exigences de la demande	78 %	78 %	76 %	60 %	56 %	53 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande	75 %	77 %	71 %	61 %	54 %	51 %
Répondre aux questions détaillées	73 %	73 %	65 %	59 %	54 %	47 %
Remplir le document sur le budget	71 %	69 %	69 %	51 %	55 %	52 %
Détailler le calendrier du projet	78 %	76 %	76 %	64 %	55 %	64 %
Se conformer aux exigences de la demande	80 %	82 %	80 %	64 %	59 %	50 %
Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable	71 %	71 %	66 %	57 %	54 %	55 %
<b>DEMANDEURS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC SERVICE CANADA AVANT DE RECEVOIR UNE DÉCISION</b>						
% de demandeurs qui ont communiqué avec Service Canada (pour quelque raison que ce soit)	32 %	-	-	42 %	-	-
Il était facile d'effectuer un suivi auprès de Service Canada	57 %	69 %	66 %	39 %	43 %	36 %

Nettement supérieur/inférieur au total

▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Profil des demandeurs – Financement approuvé et non approuvé (4/4)

- Les demandeurs dont le financement n'a pas été approuvé ont plus tendance à avoir présenté une demande pour la première fois ou à avoir présenté une demande une ou deux fois auparavant, à avoir présenté une demande pour un autre programme de S et C au cours des cinq dernières années, et à avoir l'impression de discrimination en raison de leur identité. Ils ont également plus tendance à exercer leurs activités dans le secteur privé et ont moins tendance à les exercer dans le secteur sans but lucratif.
- Comparativement à l'an 2, une plus grande proportion des répondants des deux groupes affirment qu'ils ont présenté une demande pour le programme une ou deux fois auparavant ou tous les ans, mais ils sont moins nombreux à affirmer qu'ils présentent une demande pour la première fois. Ils ont également plus tendance à exercer leurs activités dans le secteur privé (et ont moins tendance à les exercer dans le secteur sans but lucratif). Les demandeurs dont le financement a été approuvé ont également plus tendance à avoir présenté une demande pour un autre programme de S et C au cours des cinq dernières années, et à avoir l'impression de discrimination en raison de leur identité.

	FINANCEMENT APPROUVÉ			FINANCEMENT NON APPROUVÉ		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
<b>SECTEUR</b>						
Sant but lucratif	72 %▼	83 %	79 %	64 %▼	80 %	71 %
Public	15 %	14 %	18 %	16 %	18 %	25 %
Privé	25 %▲	14 %	14 %	36 %▲	19 %	18 %
<b>FRÉQUENCE DES DEMANDES</b>						
Première demande	8 %▼	17 %	12 %	16 %▼	47 %	24 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	22 %▲	19 %	19 %	30 %▲	21 %	25 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	27 %	26 %	27 %	25 %▲	14 %	18 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	42 %▲	37 %	42 %	27 %▲	14 %	34 %
<b>EXPÉRIENCE DE LA PRÉSENTATION DE DEMANDES À D'AUTRES PROGRAMMES AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES</b>						
Demande présentée pour différents programmes de S et C (parmi les répondants ayant présenté une demande pour la première fois)	30 %▼	40 %	-	54 %	53 %	-
<b>IMPRESSION DE DISCRIMINATION EN RAISON DE L'IDENTITÉ</b>						
% Oui	1 %▼	3 %	1 %	6 %	9 %	7 %



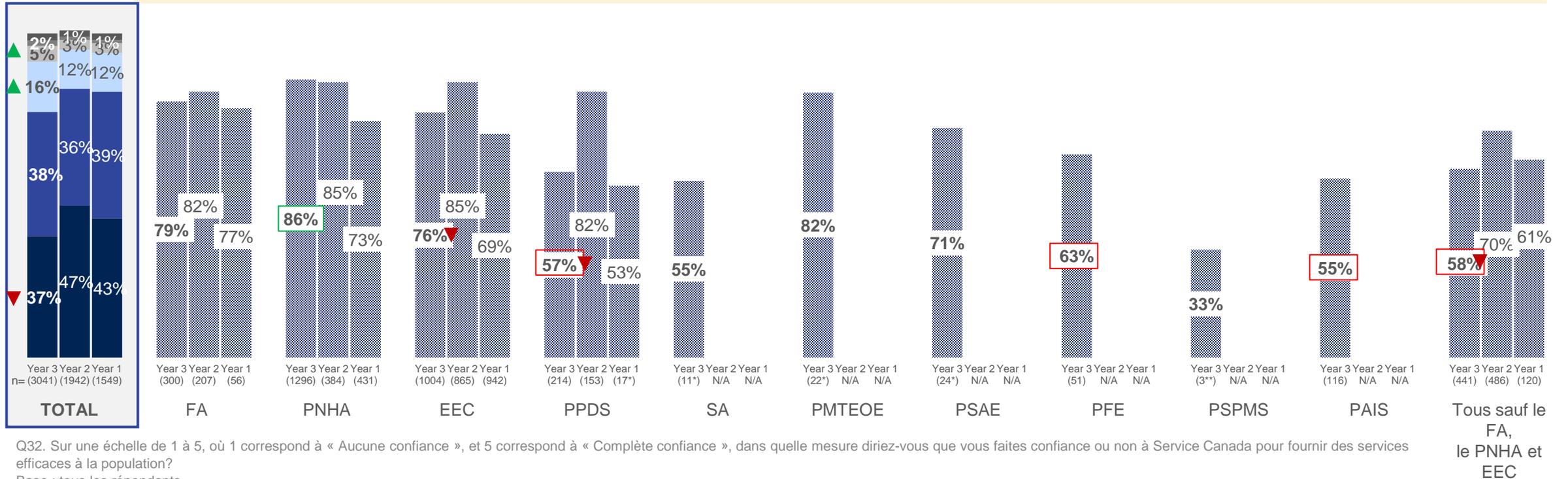
# Confiance à l'égard de Service Canada

- Comparativement à l'an 2, moins de demandeurs font confiance à Service Canada lorsqu'il s'agit de fournir des services efficaces à la population. Dans l'ensemble, trois quarts des demandeurs (76 %, en baisse de 8 points) font confiance à Service Canada lorsqu'il s'agit de fournir des services efficaces à la population. Comme pour les années précédentes, cette mesure demeure fortement liée à la satisfaction globale.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à faire confiance à Service Canada que l'ensemble des clients, tandis que les demandeurs du PPDS, du PFE et du PAIS ont moins tendance à y faire confiance.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs d'EEC et du PPDS ont moins tendance faire confiance à Service Canada.

Dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou non à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population?



**La confiance à l'égard de Service Canada demeure fortement liée à la satisfaction globale (0,66).**



Q32. 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 pour fournir des services efficaces à la population?

Base : tous les répondants

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

# 5

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## Fonds pour l'accessibilité (FA)

72 % 78 % 77 %

An 3 An 2 An 1



### Satisfaction

Expérience globale du service

74 % 75 % 84 %

An 3 An 2 An 1



### Facilité

Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande

73 % 73 % 79 %

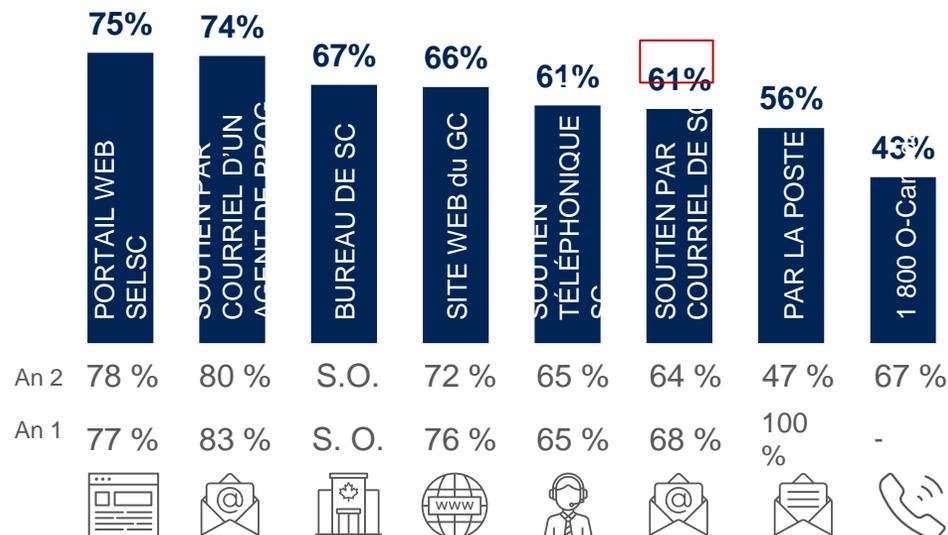
An 3 An 2 An 1



### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 3



68 % 68 % 66 %

An 3 An 2 An 1

LE TEMPS REQUIS POUR REMPLIR LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



26 % 21 % 23 %

An 3 An 2 An 1

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



### APPROBATION DU FINANCEMENT An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

60%

31%

9%

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

An 3 An 2 An 1

J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	85 %	83 %	86 %
Établir l'admissibilité de l'organisation au Fonds pour l'accessibilité (FA)	82 %	77 %	84 %
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	82 %	93 %	90 %
Trouver des renseignements généraux concernant le FA	79 %	82 %	89 %

#### ASPECTS À AMÉLIORER

An 3 An 2 An 1

Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	63 %	62 %	S.O.
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	63 %	66 %	70 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant le FA	61 %	58 %	61 %
Remplir le document sur le budget	54 %	59 %	66 %

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA) – taille moyenne

**52 %**

## Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



**57 %**

## Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



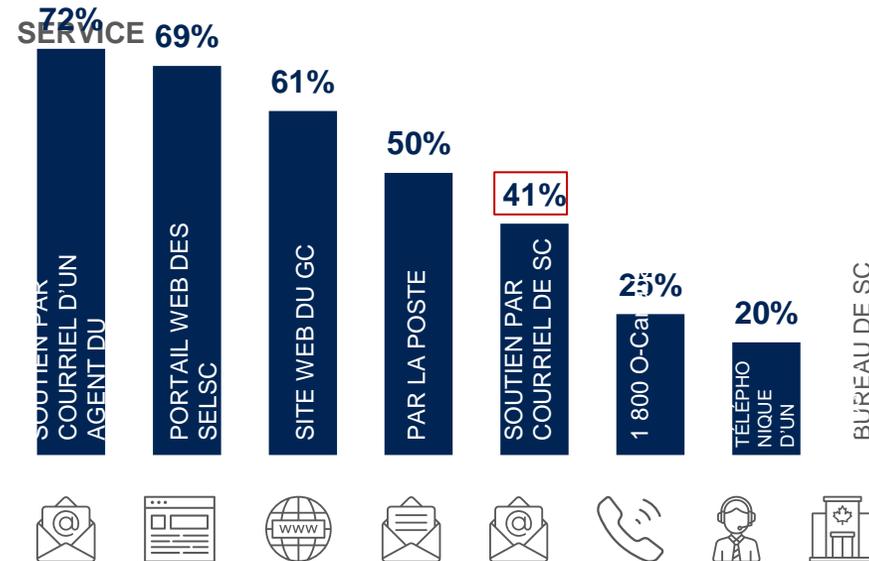
**65 %**

## Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



**56 %**

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



**43 %**

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



## APPROBATION DU FINANCEMENT



## RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

### POINTS FORTS

J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	87 %
Établir l'admissibilité de l'organisation au FA – taille moyenne	78 %
Trouver des renseignements généraux concernant le FA – taille moyenne	78 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	76 %

### ASPECTS À AMÉLIORER

La durée du processus était raisonnable.	53 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	49 %
Remplir le document sur le budget	47 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	46 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant le FA	46 %



# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES VOILETS DES PROGRAMMES FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA) APPRENTISSAGE ET GARDE DES JEUNES ENFANTS

**79 %**

## Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



**78 %**

## Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



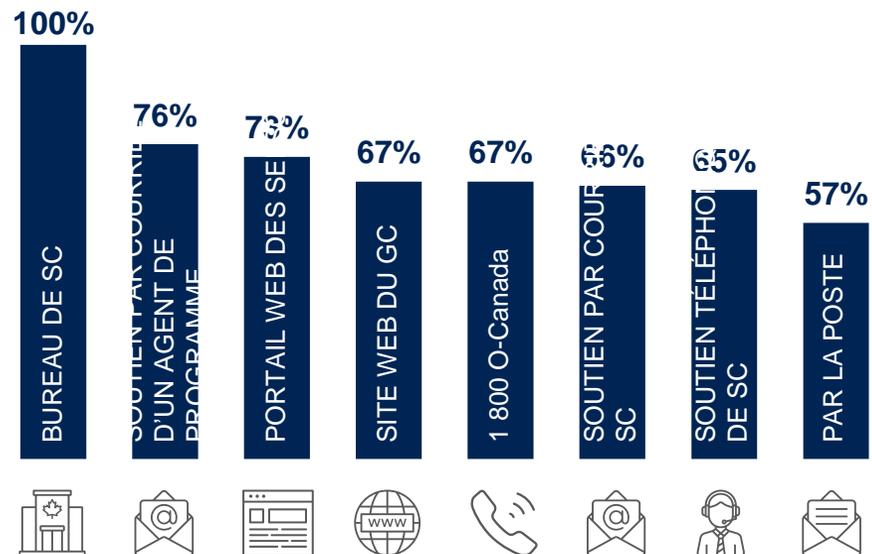
**73 %**

## Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



**69 %**

Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable



**22 %**

J'ai éprouvé un problème



## APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées

75%

25%

## RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE POINTS FORTS

	Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne	<b>85 %</b>
	J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	<b>83 %</b>
	Établir l'admissibilité de l'organisation au FA – Apprentissage et garde des jeunes enfants	<b>82 %</b>
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le FA-Apprentissage et garde des jeunes enfants	<b>80 %</b>

## ASPECTS À AMÉLIORER

	Répondre aux questions détaillées	<b>64 %</b>
	Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin	<b>63 %</b>
	Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant le FA	<b>63 %</b>
	Remplir le document sur le budget	<b>52 %</b>

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES VOILETS DES PROGRAMMES FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA) INNOVATION JEUNESSE

**82%**

## Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



**84%**

## Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



**84%**

## Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE

100%

PORTAIL WEB DES SELSC\*



76%

SOUTIEN PAR COURRIEL D'UN AGENT DE PROGRAMME



74%

SITE WEB DU GC



71%

SOUTIEN PAR COURRIEL DE SC



50%

SOUTIEN TÉL. DE SC\*



**87%**

Le temps requis pour compléter la demande était raisonnable



**16%**

J'ai éprouvé un problème



## APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

96%

4%

## RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

### POINTS FORTS



La durée du processus était raisonnable.

**89%**



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

**89%**



Répondre aux exigences du processus de demande

**89%**

### ASPECTS À AMÉLIORER



C'était clair quoi faire si j'avais un problème ou une question

**69%**



Répondre aux questions détaillées

**69%**



J'étais convaincu que tout problème ou problème aurait été facilement résolu

**76%**



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

**76%**



# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## PROGRAMME NOUVEAUX HORIZONS POUR LES ÂÎNÉS (PNHA)

82 % 83 % 73 %

An 3 An 2 An 1



### Satisfaction

Expérience globale du service

77 % 78 % 71 %

An 3 An 2 An 1



### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

75 % 77 % 74 %

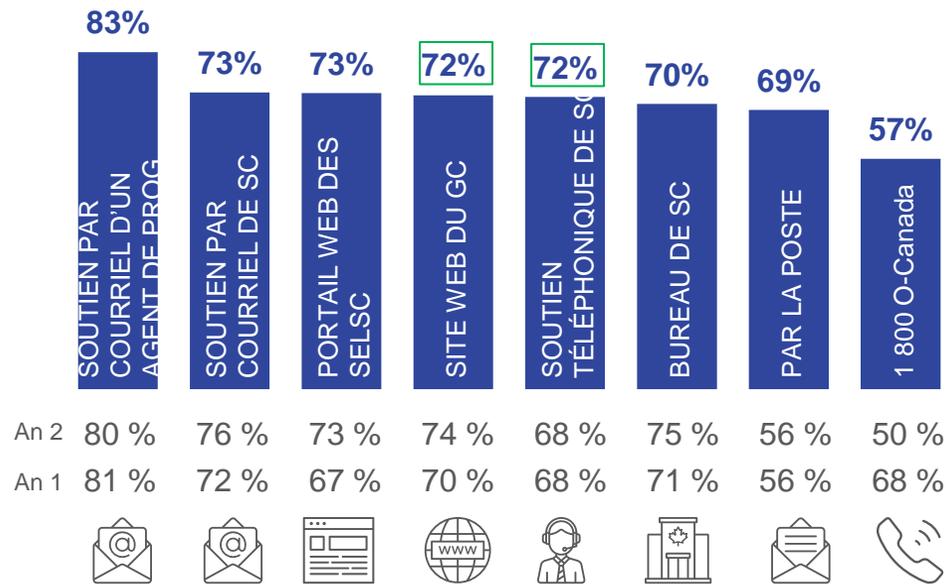
An 3 An 2 An 1



### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE An 3



64 % 66 % 62 %

An 3 An 2 An 1

LE TEMPS REQUIS POUR REMPLIR LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



23 % 27 % 32 %

An 3 An 2 An 1

J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



### APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

80%

20%

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

An 3 An 2 An 1

J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	85%	87%	88%
Trouver des renseignements généraux concernant le PNHA	84%	85%	85%
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement du PNHA	84%	85%	84%
Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne	82%	81%	75%
Comprendre les renseignements sur le PNHA	81%	85%	80%

#### ASPECTS À AMÉLIORER

An 3 An 2 An 1

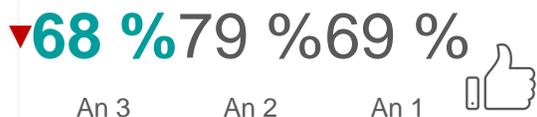
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	69%	65%	S.O.
Réunir l'info nécessaire pour présenter une demande - PNHA	66%	69%	65%
Répondre aux questions détaillées	65%	67%	60%
Remplir le document sur le budget	60%	62%	61%

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

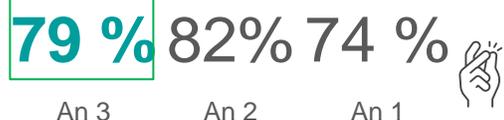
# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA (EEC)



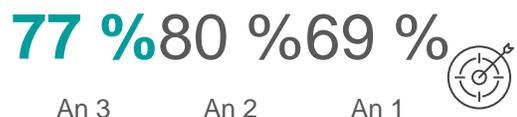
### Satisfaction

Expérience globale du service



### Facilité

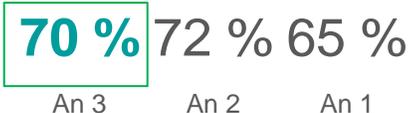
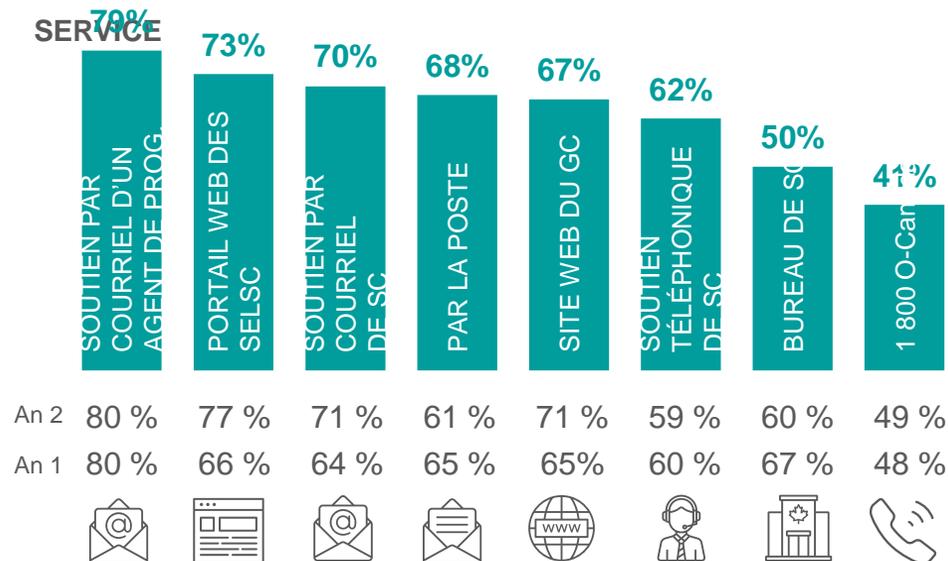
DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



LE TEMPS REQUIS POUR REMPLIR LA DEMANDE ÉTAIT RAISONNABLE



J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME

### APPROBATION DU FINANCEMENT



### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS

Caractéristique	An 3	An 2	An 1
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	85%	89%	83%
Trouver des renseignements généraux concernant les EEC	83%	83%	82%
Déterminer les étapes de la demande de financement	81%	82%	77%
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	81%	83%	88%

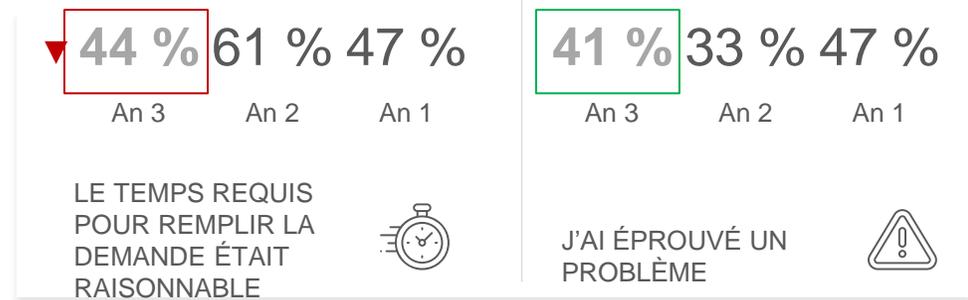
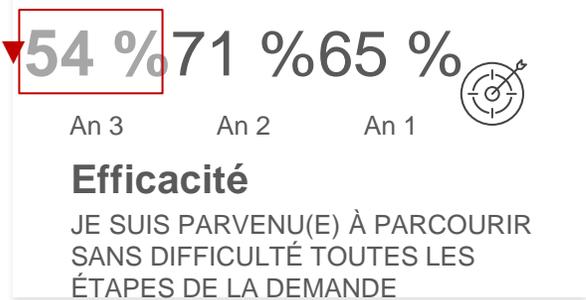
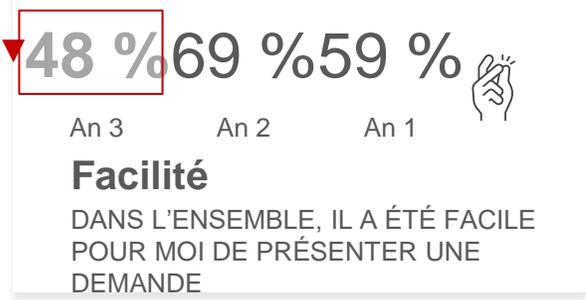
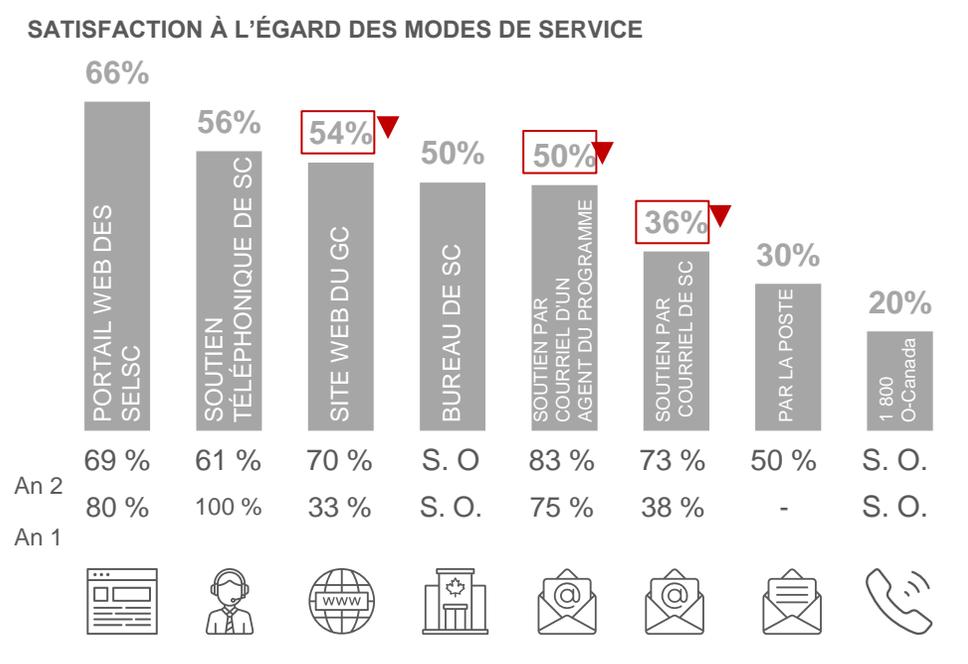
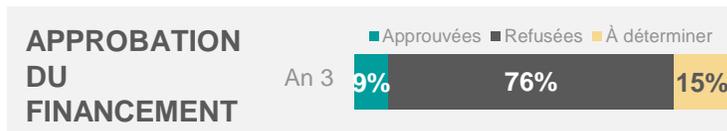
ASPECTS À AMÉLIORER

Aspect	An 3	An 2	An 1
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	64% ▼	70%	61%

Depuis la collecte des infos jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	58% ▼	68%	56%
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	55%	59%	S.O.

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL (PPDS)



### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

POINTS FORTS	An 3	An 2	An 1
Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne	77%	80%	60%
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement du PPDS	74%	65%	44%
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	72%	80%	88%
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes - PPDS	71%	68%	S.O.

ASPECTS À AMÉLIORER	An 3	An 2	An 1
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	40%	63%	41%
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	38%	70%	61%
Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	37%	60%	53%
Le temps requis était raisonnable	35%	46%	53%

Base : Demandeurs de PPDS – an 3 (n = 214); an 2 (n = 153); an 1 (n = 17)  
 Une analyse a également été effectuée pour les demandeurs de PPDS – Enfants et familles et de PPDS – Personnes handicapées et les résultats sont présentés dans les diapositives suivantes.  
 Remarque : Les chiffres pour le Portail Web de [PROGRAMME] sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux du « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

Un des cinq principaux facteurs de satisfaction  
 Nettement supérieur/inférieur au total  
 Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## PROGRAMMES DE PARTENARIAT POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL (PPDS – ENFANTS ET FAMILLES)

**39 %**

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



**49 %**

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



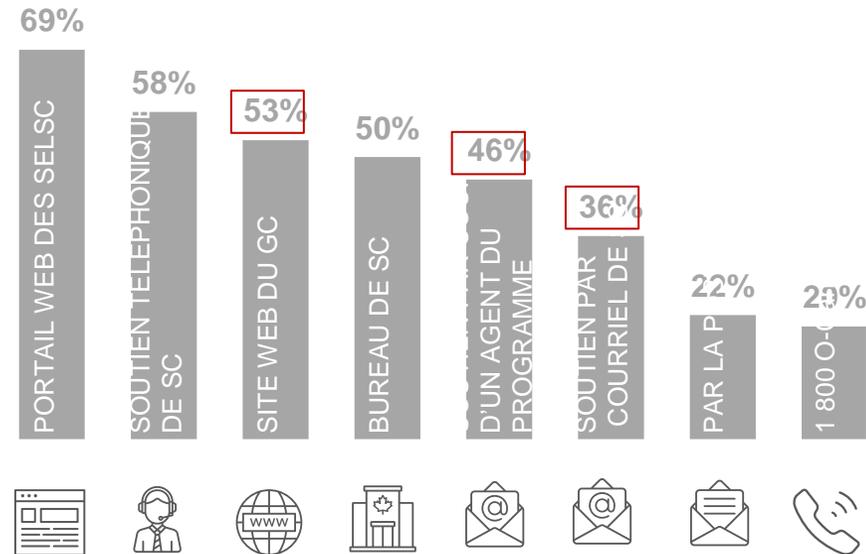
**53 %**

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



**44 %**

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



**42 %**

J'ai éprouvé un problème



### APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

7%

93%

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

	Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	79 %
	Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du PPDS – Enfants et famille	74 %
	J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	71 %

#### ASPECTS À AMÉLIORER

	En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	38 %
	Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	36 %
	Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	36 %
	Le temps requis était raisonnable	32 %

Base : Demandeurs du PPDS – Enfants et famille – an 3 (n = 168)

Une analyse par volet de programme a également été effectuée et aucune différence significative sur le plan statistique n'a été observée dans les réponses au sondage, une situation attribuable en partie à la petite taille des échantillons : Autonomisation financière des personnes à faible revenu (n = 47); Inclusion sociale des enfants et des jeunes vulnérables (n = 121)

Remarque : Les chiffres pour le Portail Web de [PROGRAMME] sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux du « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

\* Échantillon de petite taille



Nettement supérieur/inférieur au total



Un des cinq principaux facteurs de satisfaction

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES VOILETS DES PROGRAMMES

## PPDS – ENFANTS ET FAMILLE (E et F) – AUTONOMIE FINANCIÈRE DES PERSONNES À FAIBLE REVENU

40 %

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



47 %

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



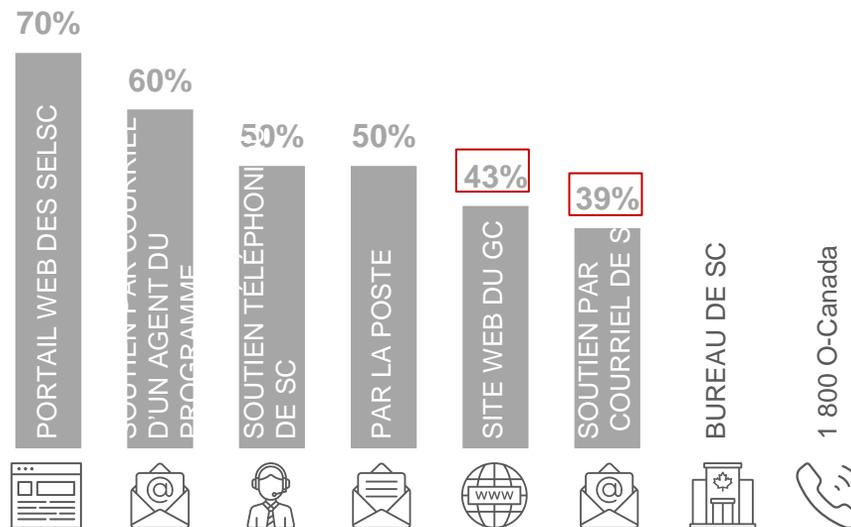
51 %

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



38 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



34 %

J'ai éprouvé un problème



### APPROBATION DU FINANCEMENT



### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

Déterminer les étapes de la demande de financement	77 %
Le fait de pouvoir effectuer des démarches en ligne m'a facilité la tâche	75 %
Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du PPDS – AFPFR	71 %

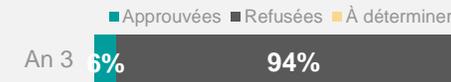
#### ASPECTS À AMÉLIORER

Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	36 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	36 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	34 %
La durée du processus était raisonnable.	34 %



# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES VOILETS DES PROGRAMMES PPDS – E et F – INCLUSION SOCIALE DES ENFANTS ET DES JEUNES VULNÉRABLES

## APPROBATION DU FINANCEMENT



**39 %**

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



**50 %**

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



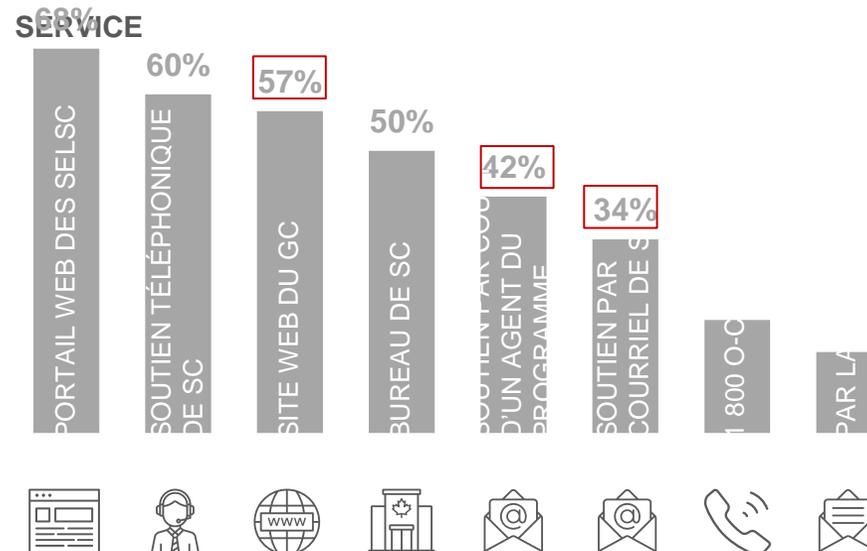
**54 %**

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



**46 %**

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



**46 %**

J'ai éprouvé un problème



## RENDMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

### POINTS FORTS

Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du FA	75 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	73 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le PPDS	70 %
Trouver des renseignements généraux concernant le PPDS – ISEJV	70 %

### ASPECTS À AMÉLIORER

En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	37 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	36 %

Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	35 %
--	------

La durée du processus était raisonnable	31 %
---	------



# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL – PERSONNES HANDICAPÉES (PPDS – PH)

57 %



### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE

44 %



### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

59 %

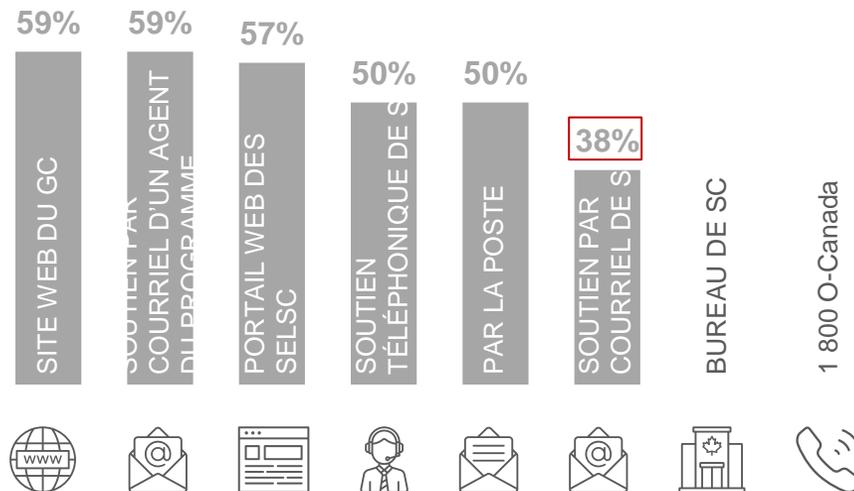


### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE

#### SERVICE



41 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

37 %



J'ai éprouvé un problème

### APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

17%

83%

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le PPDS – PH	84 %
	J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	76 %
	Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du PPDS – PH	76 %

#### ASPECTS À AMÉLIORER

	Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin.	44 %
	Je n'ai eu à expliquer ma situation qu'une seule fois.	44 %
	Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	44 %
	Remplir le document sur le budget	37 %

\* Échantillon de petite taille



Nettement supérieur/inférieur au total



Un des cinq principaux facteurs de satisfaction

Base : PPDS – Inclusion des personnes handicapées

Une analyse par volet de programme a également été effectuée et aucune différence significative sur le plan statistique n'a été observée dans les réponses au sondage, une situation attribuable en partie à la petite taille des échantillons : Semaine nationale de l'accessibilité (n = 22\*); Partenariats phase 1 (n = 24\*)

Remarque : Les chiffres pour le Portail Web de [PROGRAMME] sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux du « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES VOILETS DES PROGRAMMES

## PPDS – PH – SEMAINE NATIONALE DE L'ACCESSIBILITÉ (SUBVENTION)

41 %

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



46 %

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



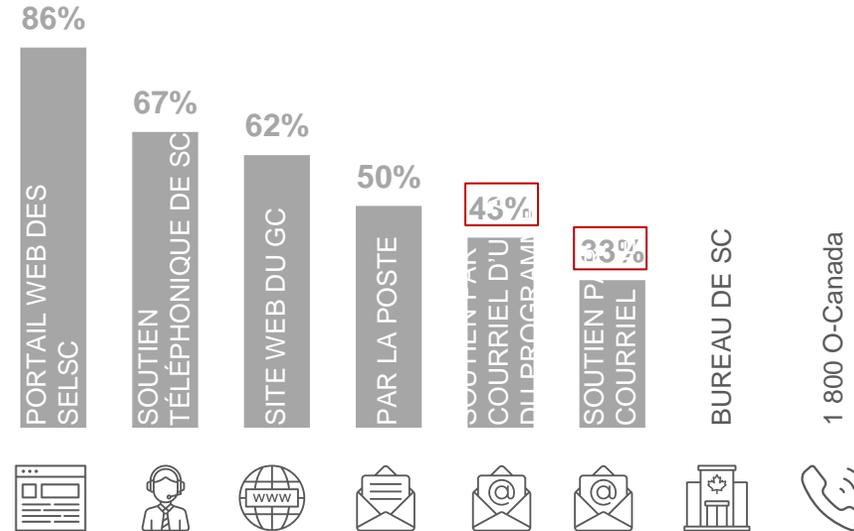
55 %

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



55 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



41 %

J'ai éprouvé un problème



### APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

18%

82%

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

- Processus facilité par la possibilité de faire des étapes en ligne **100 %**
- J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés **82 %**
- Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le PPDS – SNA **82 %**

#### ASPECTS À AMÉLIORER

- Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués **46 %**
- Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre **36 %**
- Remplir le document sur le budget **36 %**
- Je n'ai eu à expliquer ma situation qu'une seule fois. **36 %**

Base : PPDS – PH – Semaine nationale de l'accessibilité (subvention) – an 3 (n = 22\*)

Remarque : Les chiffres pour le Portail Web de [PROGRAMME] sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux du « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

\* Échantillon de petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total

Un des cinq principaux facteurs de satisfaction

\* Échantillon de petite taille

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES VOILETS DES PROGRAMMES

## PPDS-PH – PARTENARIATS PHASE 1 (CONTRIBUTIONS)

71 %

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



42 %

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



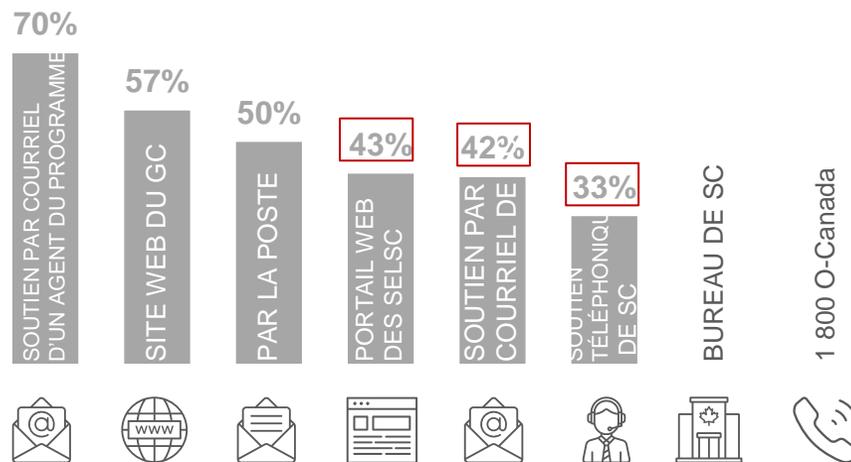
63 %

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



29 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



33 %

J'ai éprouvé un problème



### APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

17%

83%

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du PPDS – P1P	93 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le PPDS – P1P	86 %
Comprendre les renseignements sur le PPDS – P1P	79 %

#### ASPECTS À AMÉLIORER

Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	42 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	42 %
Remplir le document sur le budget	38 %
Les représentants au téléphone de Service Canada étaient serviables	33 %

Nettement supérieur/inférieur au total

Un des cinq principaux facteurs de satisfaction

\* Échantillon de petite taille

Base : PPDS – Partenariats phase 1 (contributions) – an 3 (n = 24\*)

Remarque : Les chiffres pour le Portail Web de [PROGRAMME] sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux du « Portail Web des SELSC » à l'an 2.

\* Échantillon de petite taille

# Faits saillants à l'échelle des programmes – Programmes ajoutés à l'an 3



Veillez noter que les programmes suivants ont été ajoutés à l'an 2 et que, par conséquent, il n'y a aucune donnée de comparaison de l'an 1 ou de l'an 2.

- Service aux apprentis (SA) – (n = 11\*)
- Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE) – (n = 22\*)
- Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE) – (n = 24\*)
- Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi (PFE) – (n = 51)
- Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS) – (n = 3 \*\*)
- Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS) – (n = 106) *Veillez noter que ce programme s'appelle désormais Programme de solutions pour la main-d'œuvre sectorielle (PSMS); il remplace le Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS), sur lequel il se fonde.*

\* Échantillon de petite taille \*\*Échantillon de très petite taille

# SERVICES AUX APPRENTIS (SA)

36 %

## Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



55 %

## Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



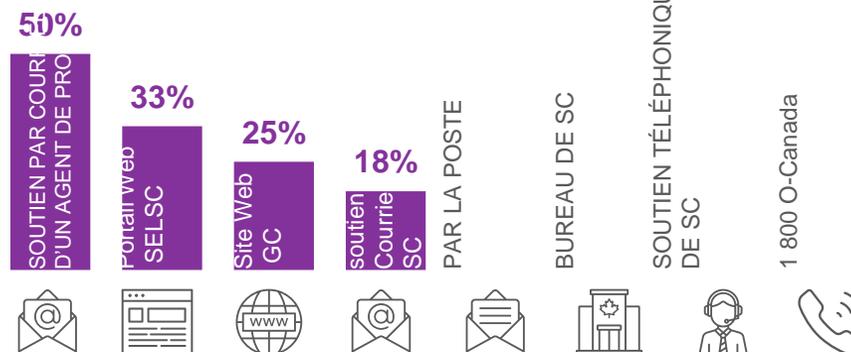
64 %

## Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



36 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



27 %

J'ai éprouvé un problème



## APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

73%

27%

## RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

### POINTS FORTS

- Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du SA **88 %**
- Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le SA **88 %**
- J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés **82 %**

### ASPECTS À AMÉLIORER

- Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois. **27 %**
- Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués **27 %**
- J'étais convaincu(e) que les difficultés seraient facilement résolues **18 %**
- Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre **13 %**

Nettement supérieur/inférieur au total

Un des cinq principaux facteurs de satisfaction

\* Échantillon de petite taille

## FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

# POSSIBILITÉS EN MILIEU DE TRAVAIL : ÉLIMINER LES OBSTACLES À L'ÉQUITÉ (PMTEOE)

59 %

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



73 %

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



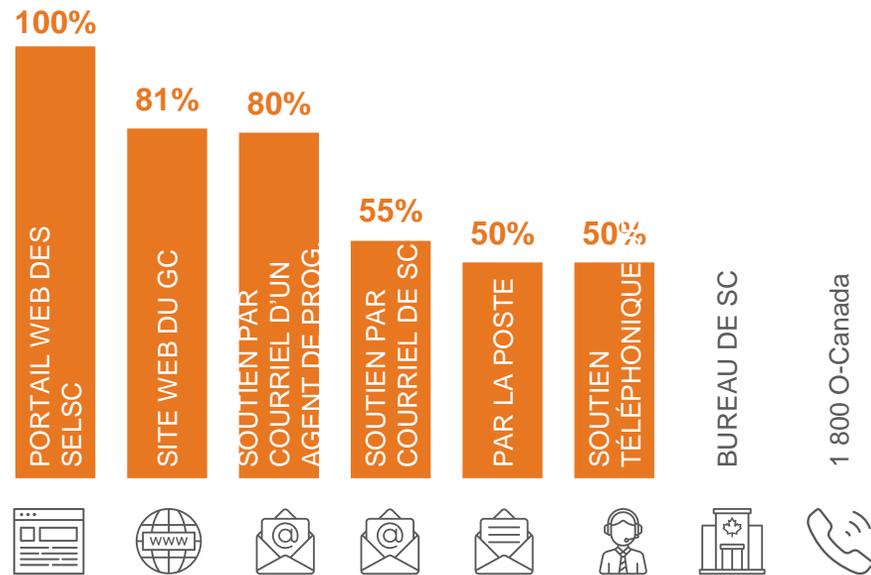
77 %

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



64 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



14 %

J'ai éprouvé un problème



### APPROBATION DU FINANCEMENT

An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

9%

90%

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

- J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés **86 %**
- Déterminer les étapes de la demande de financement **84 %**
- Comprendre les renseignements sur le PMTEOE **84 %**
- En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair **82 %**

#### ASPECTS À AMÉLIORER

- Remplir le document sur le budget **55 %**

- La durée du processus était raisonnable. **50 %**

- Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués **50 %**

Nettement supérieur/inférieur au total

Un des cinq principaux facteurs de satisfaction

\* Échantillon de petite taille

## FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

# PROGRAMME DE SOUTIEN À L'APPRENTISSAGE DES ÉTUDIANTS (PSAE)

50 %



### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE

58 %



### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

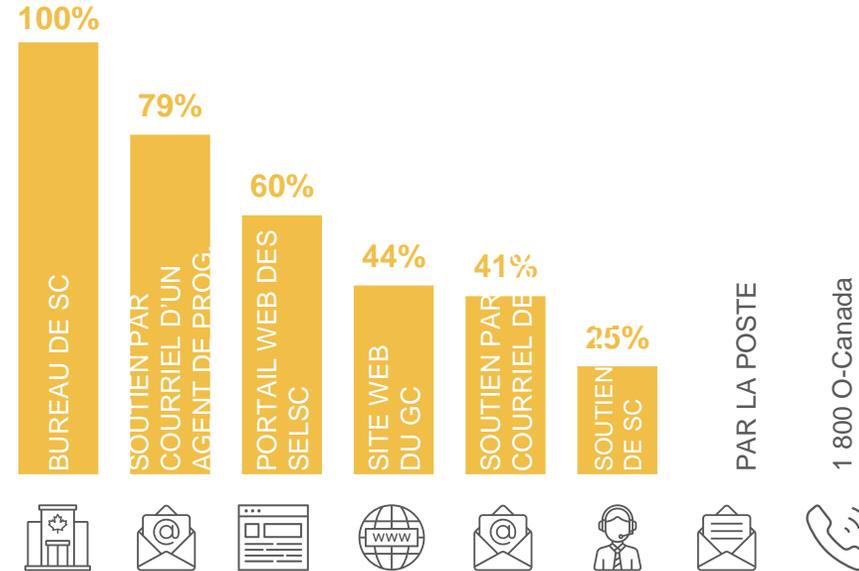
58 %



### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



46 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

63 %



J'ai éprouvé un problème

### APPROBATION DU FINANCEMENT



### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

- J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés **92 %**
- Trouver des renseignements généraux concernant le PSAE **92 %**
- Comprendre les renseignements sur le PSAE **83 %**
- Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande **83 %**

#### ASPECTS À AMÉLIORER

- Remplir le document sur le budget **42 %**
- Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués **42 %**
- La durée du processus était raisonnable. **38 %**

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## PROGRAMME PILOTE DE PRÉPARATION DES FEMMES (PFE) À L'EMPLOI

35 %

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



57 %

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



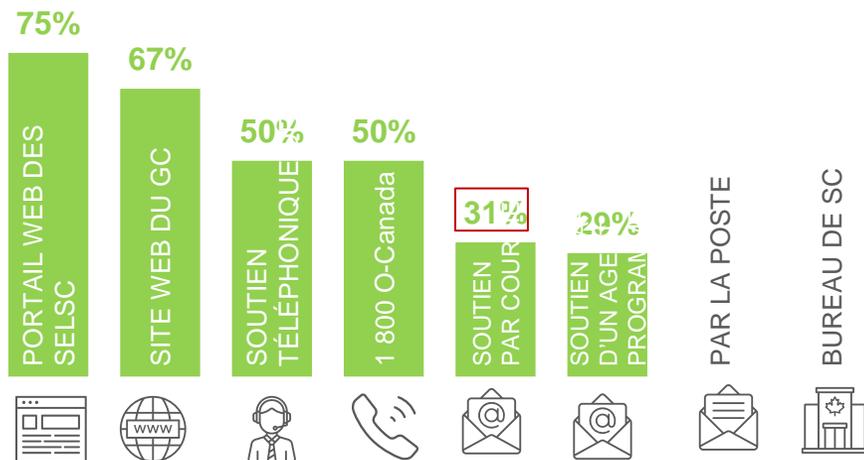
53 %

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



51 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



31 %

J'ai éprouvé un problème



### APPROBATION DU FINANCEMENT

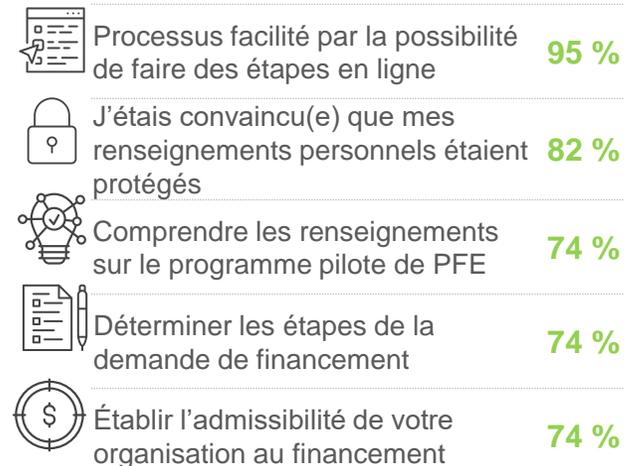
An 3

■ Approuvées ■ Refusées ■ À déterminer

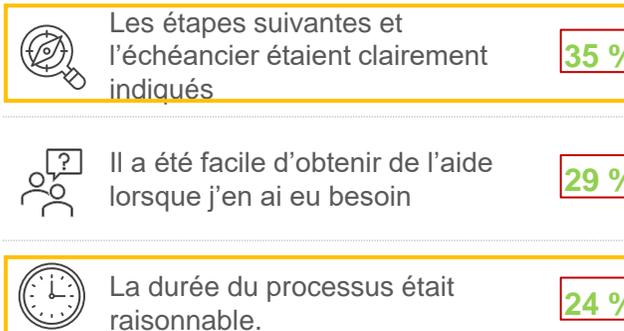


### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS



#### ASPECTS À AMÉLIORER



## PROGRAMME DE SENSIBILISATION ET DE PRÉPARATION AUX MÉTIERS SPÉCIALISÉS (PSPMS)

33 %



### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE

100 %



### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

67 %

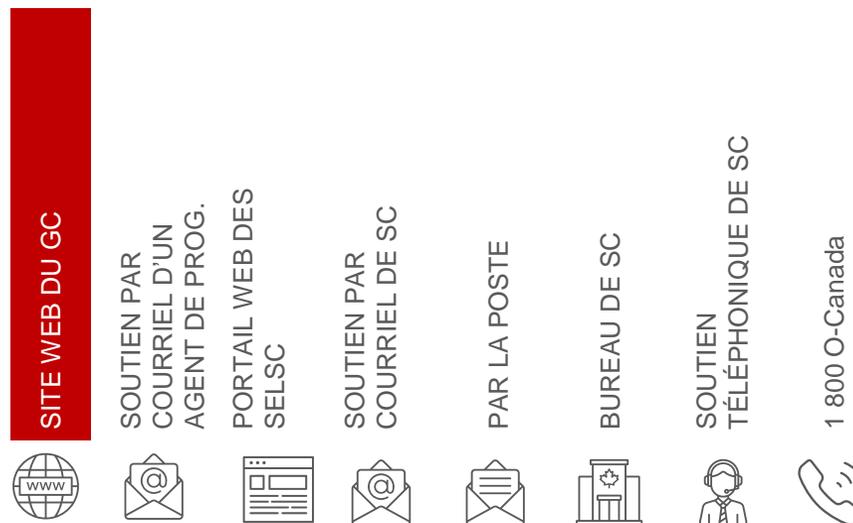


### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE

### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE

100%



67 %



J'ai éprouvé un problème

67 %



Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

- Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du PSPMS **100 %**
- Déterminer les étapes de la demande de financement **100 %**
- Trouver des renseignements généraux concernant le PSPMS **100 %**
- Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande **100 %**
- Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes **100 %**

#### ASPECTS À AMÉLIORER

- Remplir le document sur le budget **33 %**
- Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin **33 %**
- La durée du processus était raisonnable. **33 %**
- L'information que j'ai obtenue était cohérente **33 %**
- Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois **33 %**

# FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DES PROGRAMMES

## PROGRAMME D'APPUI AUX INITIATIVES SECTORIELLES (PAIS)\*

28 %

### Satisfaction

EXPÉRIENCE GLOBALE DU SERVICE



50 %

### Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL A ÉTÉ FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



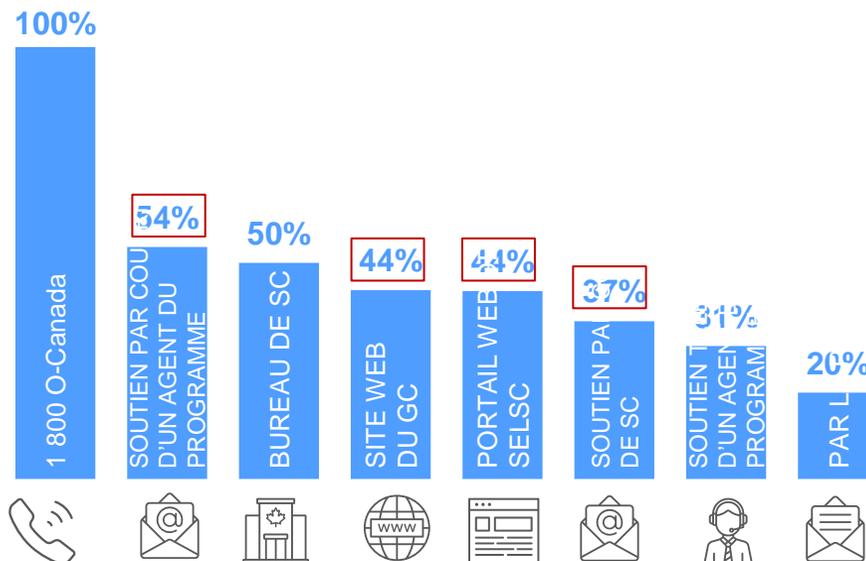
53 %

### Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES DE LA DEMANDE



### SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



48 %

Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable



29 %

J'ai éprouvé un problème



### APPROBATION DU FINANCEMENT



### RENDEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

#### POINTS FORTS

- Déterminer les étapes de la demande de financement: 82 %
- Établir l'admissibilité de l'organisation au financement du PAIS: 79 %
- J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés: 78 %

#### ASPECTS À AMÉLIORER

- J'étais convaincu(e) que les difficultés seraient facilement résolues: 34 %
- Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués: 31 %
- La durée du processus était raisonnable: 31 %

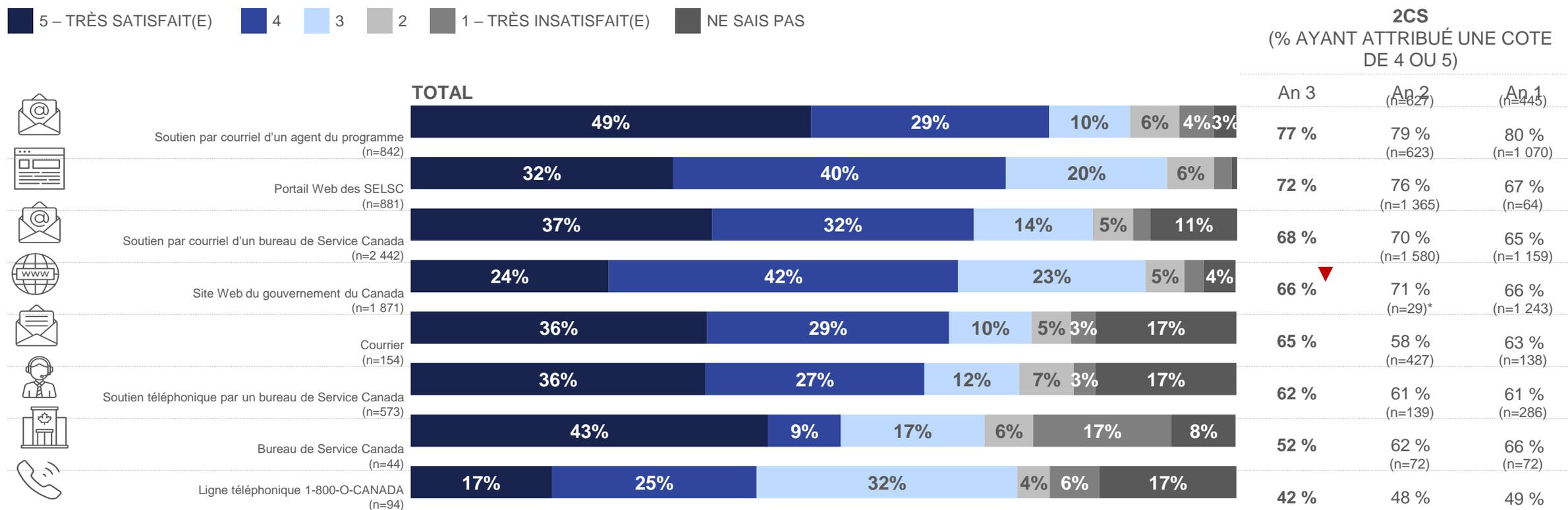
# ÉVALUATIONS DES MODES DE SERVICE

# 6

# Satisfaction à l'égard des modes service

- Comparativement à l'an 2 (71 %), la satisfaction à l'égard du service a diminué chez les demandeurs qui utilisent le site Web du gouvernement du Canada (66 %, en baisse de 5 points). Près de huit demandeurs sur dix (77 %) sont satisfaits du soutien par courriel d'un agent du programme, et c'est à cet égard que la satisfaction demeure la plus élevée, et sept demandeurs sur dix (72 %) sont satisfaits du portail Web des SELSC. Environ deux tiers des demandeurs (68 %) sont satisfaits du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, du site Web du gouvernement du Canada (66 %) et du service offert par la poste (65 %). Environ six demandeurs sur dix sont satisfaits du soutien téléphonique par un bureau de Service Canada (62 %), et cinq demandeurs sur dix, du service en personne en personne dans un bureau de Service Canada (52 %) La satisfaction à l'égard de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada demeure la plus faible (42 %).

Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?



Q26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « Très satisfait(e) », quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service à l'étape de la recherche d'information, de la demande ou du suivi. Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2 et à l'an 3.

# Satisfaction à l'égard des modes de service par programme

- Les demandeurs du PPDS et du PAIS sont moins satisfaits de plusieurs modes de service utilisés au cours de leur expérience, tandis que les demandeurs du FA et du PFE sont moins satisfaits du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada. Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à être satisfaits du site Web du gouvernement du Canada et du soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PPDS ont moins tendance à être satisfaits du site Web du gouvernement du Canada et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada ou d'un agent du programme. La satisfaction à l'égard des modes de service pour tous les autres programmes demeure inchangée sur le plan statistique.

Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																								
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTEOE	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1						
Soutien par courriel d'un agent du programme	(n=842)	(n=627)	(n=445)	(n=93)	(n=74)	(n=12*)	(n=404)	(n=141)	(n=140)	(n=209)	(n=213)	(n=249)	(n=58)	(n=43)	(n=8**)	(n=4**)	(n=10*)	(n=14*)	(n=7**)	(n=2**)	(n=41)	(n=136)	(n=199)	(n=44)
	77 %	79 %	80 %	74 %	80 %	83 %	83 %	80 %	81 %	79 %	80 %	80 %	50 %	83 %	75 %	50 %	80 %	79 %	29 %	-	54 %	52 %	69 %	76 %
Portail Web des SELSC	(n=881)	(n=623)	(n=1 070)	(n=44)	(n=27*)	(n=30)	(n=285)	(n=69)	(n=177)	(n=373)	(n=375)	(n=803)	(n=88)	(n=23*)	(n=5*)	(n=6**)	(n=4**)	(n=15*)	(n=20*)	(n=0)	(n=46)	(n=179)	(n=152)	(n=60)
	72 %	76 %	67 %	75 %	78 %	77 %	73 %	73 %	67 %	73 %	77 %	66 %	66 %	69 %	80 %	33 %	100 %	60 %	75 %	-	44 %	60 %	62 %	75 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	(n=2 442)	(n=1 580)	(n=1 243)	(n=248)	(n=165)	(n=50)	(n=1 123)	(n=323)	(n=356)	(n=713)	(n=675)	(n=738)	(n=177)	(n=138)	(n=16*)	(n=11*)	(n=20*)	(n=17*)	(n=45)	(n=3**)	(n=85)	(n=358)	(n=417)	(n=99)
	68 %	70 %	65 %	61 %	64 %	68 %	73 %	76 %	72 %	70 %	71 %	64 %	36 %	73 %	38 %	18 %	55 %	41 %	31 %	-	37 %	36 %	58 %	55 %
Site Web du gouvernement du Canada	(n=1 871)	(n=1 365)	(n=1 159)	(n=186)	(n=150)	(n=42)	(n=796)	(n=252)	(n=301)	(n=565)	(n=621)	(n=728)	(n=155)	(n=100)	(n=12*)	(n=8**)	(n=21*)	(n=16*)	(n=42)	(n=2**)	(n=80)	(n=324)	(n=342)	(n=88)
	66 %	71 %	66 %	66 %	72 %	76 %	72 %	74 %	70 %	67 %	71 %	65 %	54 %	70 %	33 %	25 %	81 %	44 %	67 %	100 %	44 %	53 %	60 %	51 %
Courrier	(n=154)	(n=139)	(n=138)	(n=9**)	(n=15*)	(n=2**)	(n=89)	(n=52)	(n=81)	(n=34)	(n=46)	(n=49)	(n=13*)	(n=14)	(n=1**)	(n=0)	(n=2**)	(n=1**)	(n=1**)	(n=0)	(n=5**)	(n=22*)	(n=26*)	(n=6**)
	65 %	58 %	63 %	56 %	47 %	100 %	69 %	56 %	56 %	68 %	61 %	65 %	30 %	50 %	-	-	50 %	-	-	-	20 %	26 %	53 %	30 %
Soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada	(n=573)	(n=427)	(n=286)	(n=83)	(n=81)	(n=17*)	(n=244)	(n=82)	(n=80)	(n=199)	(n=155)	(n=159)	(n=25*)	(n=33)	(n=2**)	(n=0)	(n=2**)	(n=4**)	(n=2**)	(n=1**)	(n=13*)	(n=47)	(n=109)	(n=30)
	62 %	61 %	61 %	61 %	65 %	65 %	72 %	68 %	68 %	62 %	59 %	60 %	56 %	61 %	100 %	-	50 %	25 %	50 %	-	31 %	45 %	55 %	63 %
Bureau de Service Canada	(n=44)	(n=29)	(n=64)	(n=3**)	(n=2**)	(n=2**)	(n=20*)	(n=12*)	(n=24*)	(n=16*)	(n=10**)	(n=33)	(n=2**)	(n=2**)	(n=0)	(n=0)	(n=0)	(n=1**)	(n=0)	(n=0)	(n=2**)	(n=5**)	(n=5**)	(n=5**)
	52 %	62 %	66 %	67 %	-	50 %	70 %	75 %	71 %	50 %	60 %	67 %	50 %	50 %	-	-	-	100 %	-	-	50 %	56 %	45 %	38 %
Ligne téléphonique 1-800-O-CANADA	(n=94)	(n=72)	(n=72)	(n=7**)	(n=6**)	(n=2**)	(n=46)	(n=18*)	(n=25*)	(n=32)	(n=37)	(n=44)	(n=5**)	(n=5**)	(n=0)	(n=0)	(n=0)	(n=0)	(n=2**)	(n=1**)	(n=1**)	(n=9**)	(n=11*)	(n=1**)
	42 %	48 %	49 %	43 %	67 %	-	57 %	50 %	68 %	41 %	49 %	48 %	20 %	71 %	-	-	-	-	50 %	-	100 %	31 %	30 %	100 %

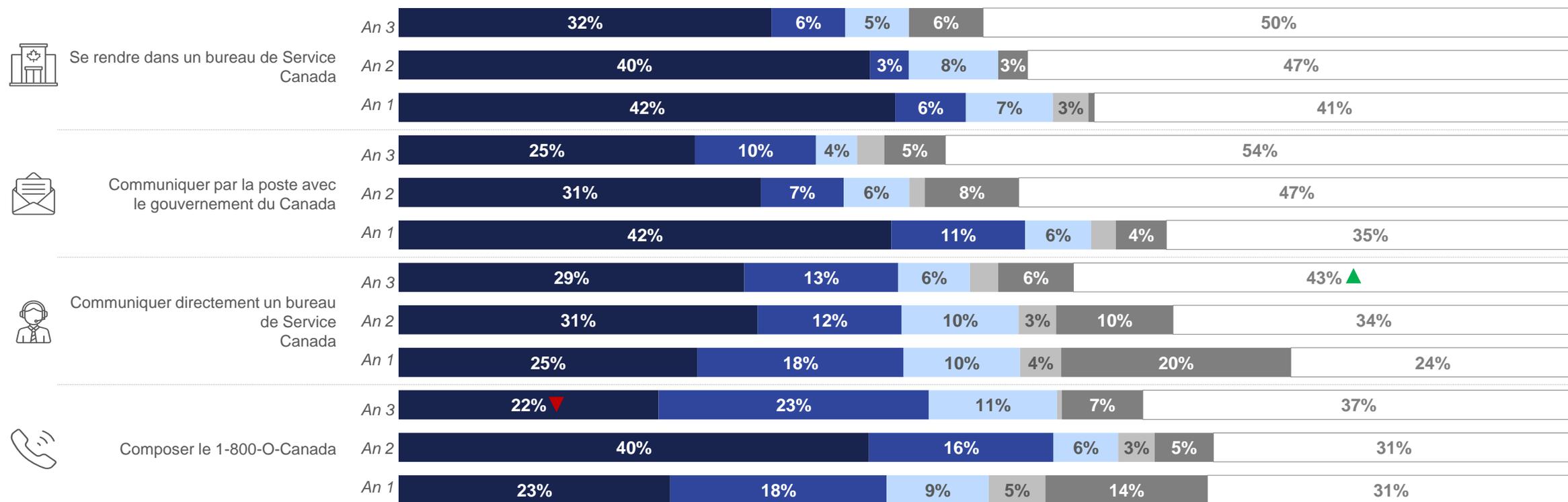
Q26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « Très satisfait(e) », quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service à l'étape de la recherche d'information, de la demande ou du suivi

# Nombre de contacts au moyen des modes de service (1/2)

- De la même façon qu'à l'an 1 et à l'an 2, on observe des différences importantes dans le nombre de contacts que les demandeurs ont eu avec Service Canada selon le mode de service utilisé. Les demandeurs qui se sont rendus à un bureau de Service Canada, qui ont appelé directement un bureau de Service Canada, qui ont envoyé un courriel à un bureau de Service Canada et, dans une moindre mesure, qui ont communiqué avec le gouvernement du Canada par la poste ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada seulement une fois pendant leur expérience. Les demandeurs qui ont utilisé le portail Web des SELSC, qui ont consulté le site Web du gouvernement du Canada ou qui ont envoyé directement un courriel à un agent du programme ont beaucoup plus tendance à avoir utilisé le mode de service cinq fois ou plus.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs déclarent utiliser le portail Web des SELSC, aller sur le site Web du gouvernement du Canada et composer le 1-800-O-Canada plus souvent et avoir moins de contacts par courriel avec un bureau de Service Canada.

En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous utilisé chacune des sources suivantes?



Q25. 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, avez-vous « utilisé les sources suivantes »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service à l'étape de la recherche d'information, de la demande ou du suivi (n=base variable)

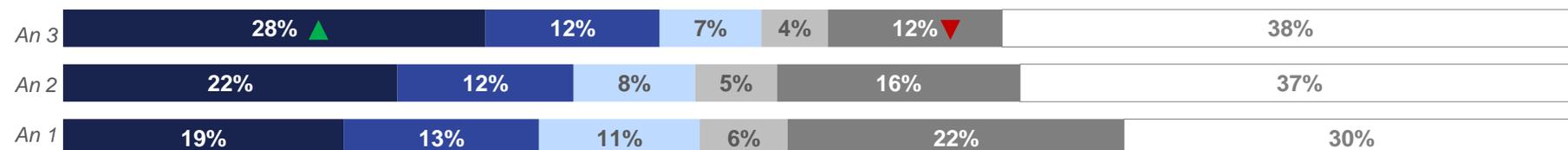
# Nombre de contacts au moyen des modes de service (2/2)

En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous utilisé chacune des sources suivantes?

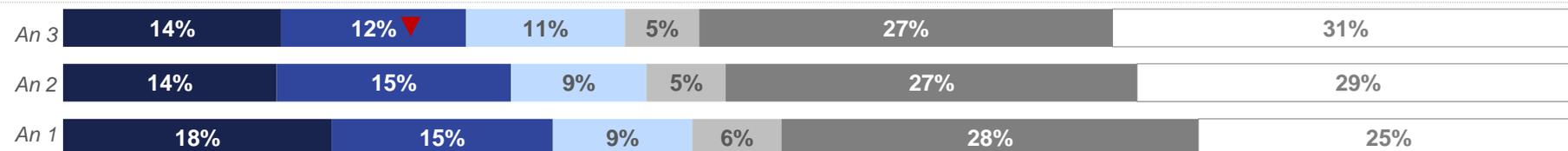
1 FOIS 2 FOIS 3 FOIS 4 FOIS 5 FOIS OU PLUS NE SAIS PAS



Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada



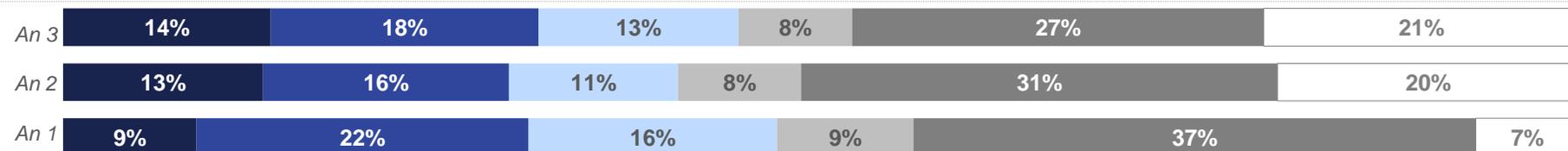
Aller sur le site Web du gouvernement du Canada



Accéder au portail Web des SELSC



Envoyer directement un courriel à un agent du programme



Q25. 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, avez-vous « utilisé les sources suivantes »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

Base : demandeurs ayant utilisé le mode de service à l'étape de la recherche d'information, de la demande ou du suivi (n=base variable)

# Nombre de contacts par programme

- Tous modes de service confondus, une plus grande proportion des demandeurs déclarent avoir été en contact avec Service Canada 1 à 3 fois et ils sont moins nombreux à l'avoir été 7 à 9 fois ou 10 fois ou plus, comparativement à l'an 2. Plus de deux demandeurs sur dix (22 %, en hausse de 3 points) ont été en contact avec Service Canada, de 1 à 3 fois, de 4 à 6 fois (23 %, en baisse de 2 points), 10 fois ou plus (23 %, en baisse de 5 points), et un demandeur sur dix a été en contact avec Service Canada de 7 à 9 fois (9 %, en baisse de 4 points).
- Comme observé à l'an 1 et à l'an 2, la satisfaction à l'égard de l'expérience de service diminue en fonction du nombre de fois que le client a été en contact avec Service Canada et demeure plus faible chez les demandeurs qui l'ont été 10 fois ou plus pendant leur parcours, quel que soit le mode utilisé.
- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, et particulièrement ceux du programme de la PPDS (37 %, en hausse de 14 points) et du PAIS (33 %) ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada 10 fois ou plus. Les demandeurs du PHNA ont plus tendance à avoir été en contact de 1 à 3 fois ou de 7 à 9 fois.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PHNA et d'EEC ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada de 1 à 3 fois, tandis que les demandeurs du PPDS ont plus tendance à affirmer avoir été en contact 10 fois ou plus.

En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous utilisé chacune des sources suivantes?

	NOMBRE DE CONTACTS PAR PROGRAMME																											
	NOMBRE TOTAL DE FOIS			SATISFACTION GLOBALE (% 2CS)			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC			
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 2						
Base : tous les répondants – n=	2 948	1 905	1 547	3 041	1 905	1 547	297	204	56	1 278	379	430	940	845	942	212	148	17*	11*	22*	23*	50	3**	112	433	477	119	
De 1 à 3 fois	22 %▲	19 %	12 %	79 %▼	83 %	79 %	23 %	26 %	14 %	26 %▲	21 %	18 %	22 %▲	18 %	12 %	14 %	19 %	12 %	9 %	5 %	4 %	12 %	33 %	12 %	13 %	13 %	8 %	
De 4 à 6 fois	23 %	21 %	19 %	72 %▼	82 %	75 %	19 %	17 %	18 %	24 %	22 %	25 %	24 %	21 %	19 %	12 %	21 %	12 %	-	18 %	13 %	14 %	-	11 %	12 %	16 %	8 %	
De 7 à 9 fois	9 %▼	13 %	15 %	76 %	76 %	75 %	9 %	12 %	14 %	11 %▼	16 %	16 %	9 %▼	13 %	15 %	9 %	10 %	12 %	-	5 %	4 %	14 %	33 %	11 %	10 %	8 %	4 %	
10 fois ou plus	23 %▼	28 %	41 %	59 %▼	73 %	62 %	19 %	20 %	36 %	18 %	21 %	26 %	23 %▼	29 %	42 %	37 %▲	23 %	41 %	36 %	46 %	57 %	34 %	33 %	33 %	37 %	37 %	61 %	
Ne sais pas	22 %	20 %	13 %	67 %▼	76 %	69 %	30 %	25 %	18 %	22 %	20 %	15 %	21 %	19 %	12 %	27 %	26 %	24 %	55 %	27 %	22 %	26 %	-	34 %	29 %	27 %	19 %	

Q25. 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, avez-vous « utilisé les sources suivantes »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

# OBSTACLES ET RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

# 7

# Explication du problème ou de la difficulté

- Les problèmes ou les difficultés les plus courants sont les suivants : le délai pour recevoir une décision de financement était trop long (44 %, en hausse de 10 points), le délai avant d'obtenir de l'information sur l'état de la demande était trop long (31 %, en hausse de 8 points), des difficultés techniques (24 %, en baisse de 3 points).
- Comparativement à l'an 2, une plus grande proportion des demandeurs ont tendance à dire que le délai pour recevoir une décision de financement ou avant d'obtenir de l'information sur l'état de la demande était trop long, alors qu'une plus faible proportion des demandeurs disent que le processus de demandes en ligne ou que les renseignements du site Web du programme portaient à confusion, que le formulaire de demande était compliqué ou qu'ils ont reçu des réponses différentes de divers agents.

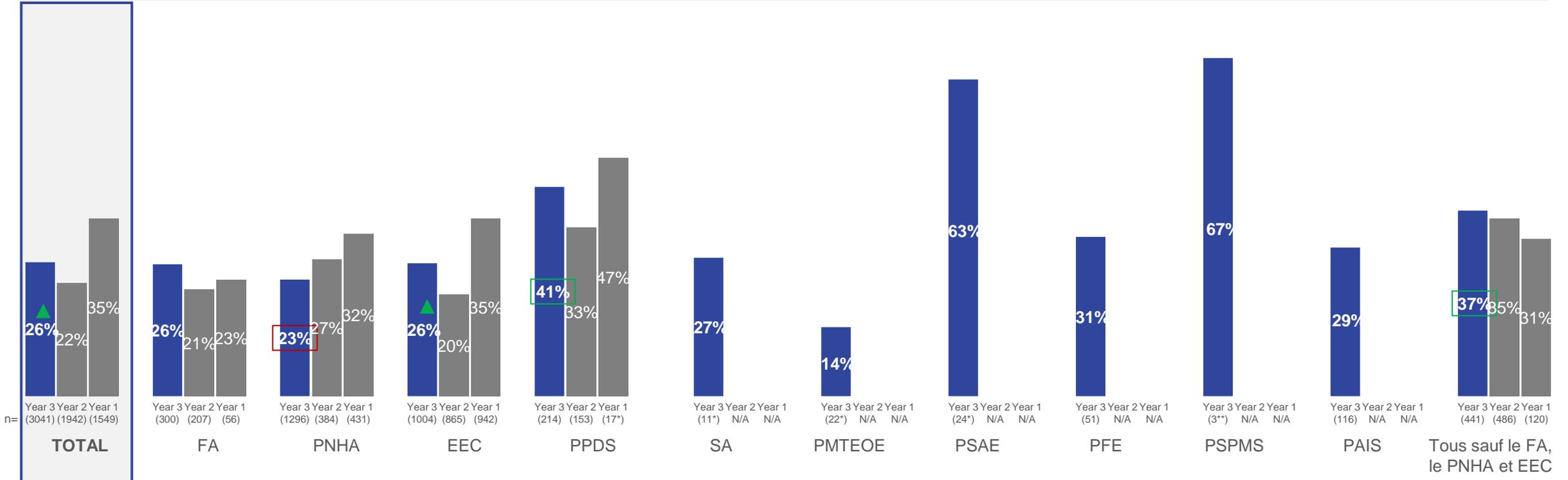
Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?

	AN 3 – TOTAL (n=800)	An 2 (n=482)	An 1 (n=517)
Took too long to receive a funding decision	44% ▲	34 %	43 %
Took too long to receive an update on my application	31% ▲	23 %	37 %
Technical difficulties	24%	27 %	S. O.
Application form was too long	15%	21 %	S. O.
Application requirements were difficult to understand	14%	13 %	16 %
Online application process was confusing	14% ▼	19 %	S. O.
Program website information was confusing	13% ▼	19 %	15 %
Online account creation was confusing	13%	18 %	S. O.
Application form was complicated	12% ▼	19 %	25 %
Staff were not knowledgeable / could not answer my questions	10%	10 %	13 %
Telephone lines were busy	10%	11 %	16 %
Government of Canada website information was confusing	10%	11 %	S. O.
I received different answers from different Program Officers	9% ▼	16 %	22 %
Information on the program was difficult to understand	7%	11 %	16 %
The information session was confusing	2%	S. O.	S. O.

# Demandeurs ayant éprouvé un problème – % Oui

- Un quart des demandeurs (26 %) disent avoir éprouvé un problème au cours du processus de demande, ce qui représente une augmentation de 4 points par rapport à l'an 2.
- Les demandeurs du PPDS et ceux de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, ont plus tendance à déclarer avoir éprouvé un problème, alors que les demandeurs du PNHA ont moins tendance à le dire.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs d'EEC ont plus tendance à avoir rencontré un problème ou une difficulté.

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



Q27. En pensant à l'ensemble de votre expérience pour obtenir des renseignements sur [PROGRAMME] et présenter une demande, avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés au cours de ce processus?

Base : tous les répondants – n=3 041

# Explication du problème ou de la difficulté par programme

- Parmi les demandeurs qui ont éprouvé un problème ou une difficulté, ceux du PPDS et du PAIS ont plus tendance à mentionner presque l'ensemble des problèmes ou difficultés. Les demandeurs du PNHA et du FA ont plus tendance à dire que les exigences de la demande et l'information sur le programme étaient difficiles à comprendre, que le formulaire de demande était compliqué et que les séances d'information portaient à confusion. Les demandeurs du FA ont plus tendance à dire que les renseignements du site Web portaient à confusion. Pour leur part, les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire qu'ils ont rencontré des difficultés techniques, que le formulaire de demande était trop long et que le processus de demande en ligne portait à confusion.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PPDS ont plus tendance à sélectionner plusieurs problèmes ou difficultés, et le choix ayant eu la plus grande augmentation concerne celle selon laquelle le formulaire de demande était trop long et trop compliqué, alors que les demandeurs d'EEC ont plus tendance à dire que le délai pour recevoir une décision de financement ou de l'information sur l'état de la demande était trop long.

Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTEO E	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : demandeurs ayant éprouvé un problème – n=	800	482	517	78	43	13*	298	104	137	263	175	332	88	51	8**	3**	3**	15*	16*	2**	34	161	160	35
Le délai pour recevoir une décision de financement était trop long	44 %▲	34 %	43 %	31 %	23 %	39 %	18 %	20 %	39 %	45 %▲	33 %	43 %	55 %	57 %	25 %	33 %	33 %	47 %	69 %	50 %	71 %	59 %	62 %	44 %
Le délai avant d'obtenir de l'information sur l'état de ma demande était trop long	31 %▲	23 %	37 %	24 %	19 %	31 %	10 %	11 %	18 %	32 %▲	21 %	38 %	51 %	55 %	38 %	33 %	33 %	27 %	44 %	-	65 %	51 %	48 %	42 %
Difficultés techniques	24 %	27 %	-	27 %	42 %	-	44 %	33 %	-	22 %	27 %	-	25 %▲	9 %	-	-	27 %	6 %	-	27 %	23 %	15 %	-	-
Le formulaire de demande était trop long	15 %	21 %	-	19 %	14 %	-	29 %	24 %	-	13 %▼	21 %	-	35 %▲	10 %	-	-	13 %	38 %	-	35 %	32 %▲	18 %	-	-
Les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre	14 %	13 %	16 %	28 %	14 %	46 %	22 %	21 %	31 %	12 %	9 %	14 %	32 %	25 %	-	67 %	-	20 %	31 %	-	29 %	30 %	22 %	22 %
Le processus de demande en ligne portait à confusion	14 %▼	19 %	-	18 %	12 %	-	33 %	27 %	-	11 %▼	20 %	-	15 %▲	2 %	-	33 %	-	13 %	19 %	-	21 %	17 %▲	7 %	-
Les renseignements du site Web portaient à confusion	13 %▼	19 %	15 %	21 %	16 %	23 %	13 %	15 %	14 %	13 %	20 %	15 %	16 %	9 %	13 %	100 %	-	7 %	19 %	-	18 %	17 %	18 %	19 %
Le processus de création d'un compte en ligne portait à confusion	13 %	18 %	-	8 %	5 %	-	13 %	13 %	-	13 %▼	21 %	-	17 %▲	1 %	-	-	7 %	19 %	-	27 %	18 %▲	9 %	-	-
Le formulaire de demande était compliqué	12 %▼	19 %	-	27 %	19 %	-	31 %	21 %	-	9 %▼	18 %	-	41 %▲	13 %	-	67 %	-	13 %	19 %	-	32 %	34 %▲	20 %	-
Le personnel n'était pas bien informé ou ne pouvait pas répondre à mes questions	10 %	10 %	13 %	8 %	5 %	8 %	5 %	8 %	9 %	10 %	10 %	13 %	18 %	8 %	-	33 %	-	-	19 %	50 %	12 %	16 %	14 %	26 %
Les lignes téléphoniques étaient toujours occupées	10 %	11 %	16 %	5 %	2 %	23 %	5 %	7 %	10 %	10 %	13 %	16 %	10 %	10 %	13 %	33 %	-	-	13 %	-	9 %	9 %	9 %	11 %
Les renseignements du site Web du gouvernement du Canada portaient à confusion	10 %	11 %	-	14 %	7 %	-	7 %	11 %	-	9 %	12 %	-	20 %▲	4 %	-	33 %	-	-	13 %	-	21 %	18 %	11 %	-
J'ai reçu des réponses différentes de la part de divers agents de programme	9 %▼	16 %	22 %	3 %	9 %	15 %	7 %	9 %	18 %	10 %▼	18 %	22 %	7 %▼	21 %	25 %	-	33 %	20 %	6 %	-	6 %	8 %▼	18 %	37 %
L'information sur le programme était difficile à comprendre	7 %	11 %	16 %	17 %	12 %	31 %	13 %	16 %	20 %	5 %	7 %	15 %	25 %	16 %	13 %	33 %	33 %	13 %	31 %	50 %	24 %	25 %	22 %	34 %
La séance d'information portait à confusion	2 %	S. O.	S. O.	5 %	S. O.	S. O.	4 %	S. O.	S. O.	2 %	S. O.	S. O.	10 %	S. O.	S. O.	-	-	-	6 %	-	6 %	8 %	S. O.	S. O.

Remarque : Pour l'an 2, seules les réponses mentionnées par 3 % des répondants ou plus sont présentées.

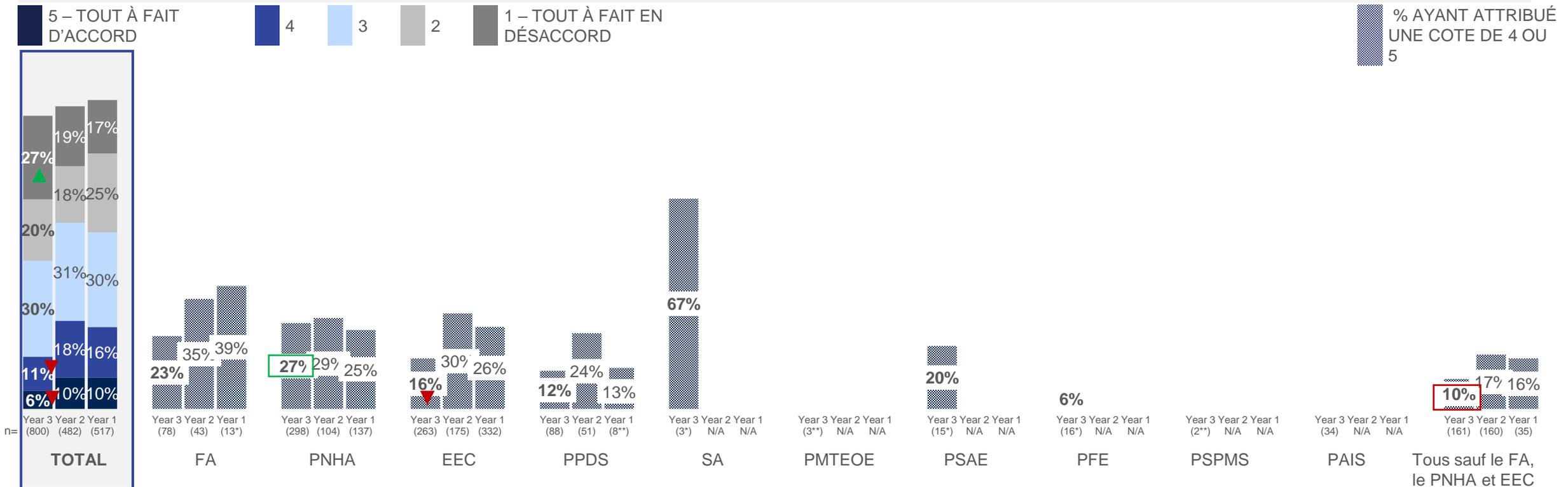
Q28. Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : demandeurs ayant éprouvé un problème – n=800

# Facilité de résolution des problèmes

- Moins de deux demandeurs sur dix (17 %) ayant éprouvé un problème ou une difficulté estiment que le problème a été facilement résolu, soit une baisse de 12 points par rapport à l'an 2 (28 %). Près de la moitié (47 %) des demandeurs sont en désaccord avec l'énoncé selon lequel le problème ou la difficulté a été facilement résolu, soit une augmentation de 10 points par rapport à l'an précédent (37 %).
- Les demandeurs du PNHA ayant éprouvé un problème ou une difficulté ont plus tendance à déclarer que le problème ou la difficulté a été facilement résolu, contrairement aux demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs d'EEC ont moins tendance à déclarer que le problème ou la difficulté a été facilement résolu.

Le problème ou la difficulté a été facilement résolu.



Q29. 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 problème ou la difficulté a été facilement résolu.

Base : demandeurs ayant éprouvé un problème – n=800

# FACTEURS DE SATISFACTION

# 8

# Facteurs de satisfaction



**Le principal facteur de satisfaction relatif à l'expérience de service était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivi de la facilité du suivi avant de recevoir une décision et de la certitude que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus.**

- Le fait d'avoir reçu une approbation du financement, que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, que les démarches en ligne aient facilité la tâche, que les renseignements sur le programme sont faciles à comprendre et qu'il était facile de trouver l'information nécessaire pour présenter une demande représentent d'autres facteurs importants.

**Au moment de comparer les facteurs de satisfaction entre l'an 2 et l'an 3, on constate que la rapidité du service a gagné en importance et est devenue le principal facteur de satisfaction (comme pour l'an 1), tandis que la facilité du suivi a perdu de l'importance, mais demeure le deuxième facteur dans l'ensemble.**

- Parmi les autres aspects du service qui ont gagné en importance pour ce qui est de susciter la satisfaction, mentionnons la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes et le fait de recevoir une approbation de financement, alors que la serviabilité des représentants de Service Canada et la facilité d'obtenir de l'aide ont perdu de l'importance.

**Dans l'ensemble, les plus grandes possibilités d'amélioration de l'expérience de service concernent la rapidité du service et la facilité de suivi.**

- Afin de résumer les changements potentiels qui pourraient se traduire par une augmentation de la satisfaction globale, on établit quels attributs de service déterminent le plus fortement la satisfaction des clients de Service Canada et on compare le rendement de Service Canada à ces attributs.
- L'analyse résultante a révélé que les domaines d'amélioration potentielle courants comprenaient l'amélioration de la rapidité du service et de la facilité du suivi (avant de recevoir une décision). Les plus importants aspects secondaires à améliorer sont la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes et la clarté générale du processus.
- La prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles, la facilité de suivre les étapes en ligne, la facilité de trouver de l'information sur le programme et la facilité d'établir l'admissibilité sont des points forts et des aspects qui doivent être préservés.

# Facteurs de satisfaction

- Pour l'an 3, le principal facteur de satisfaction relatif à l'expérience de service était le caractère raisonnable du temps écoulé du début à la fin du processus, suivi de la facilité du suivi (avant de recevoir une décision) et de la certitude que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus.
- L'analyse de l'importance des facteurs était solide et associée à un R<sup>2</sup> de 0,62 (similaire à l'an 1 et à l'an 2, qui était de 0,63).



**R<sup>2</sup> = 0,62**

# Tendances des principaux facteurs de satisfaction

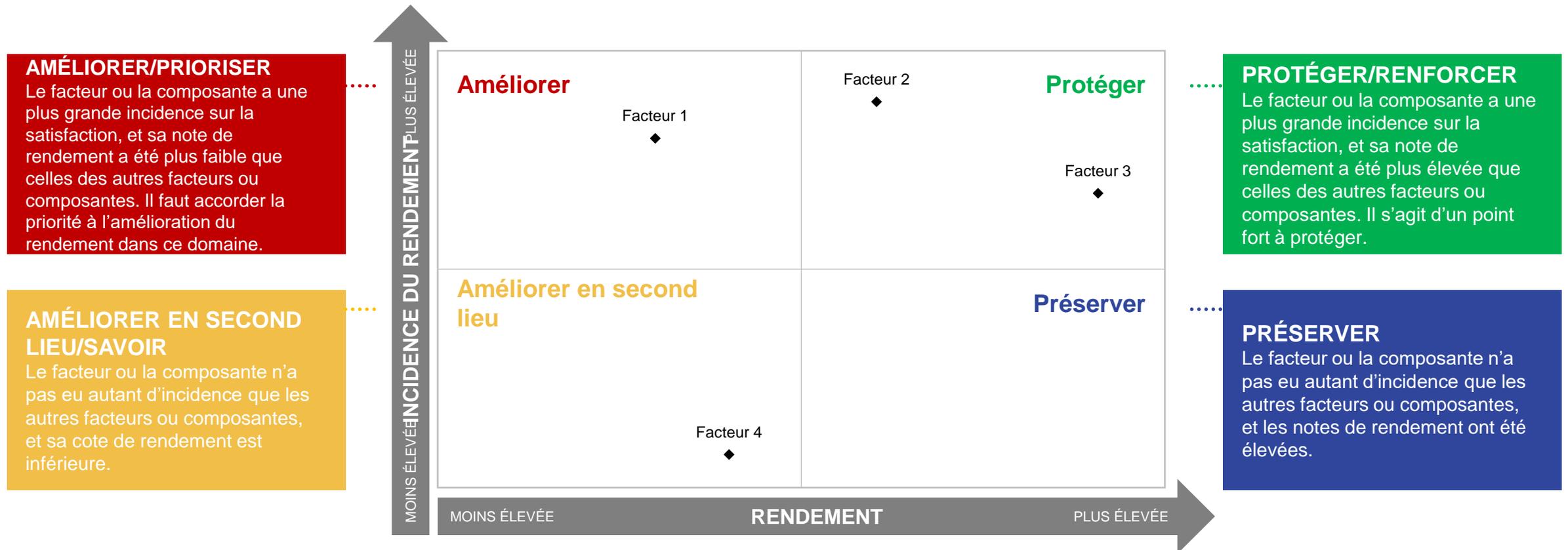
- Au moment de comparer les facteurs de satisfaction entre l'an 2 et l'an 3, on constate que la rapidité du service a gagné en importance et est devenue le principal facteur de satisfaction (comme pour l'an 1). La confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes et le fait de recevoir une approbation de financement ont également gagné en importance alors que la serviabilité des représentants de Service Canada et la facilité d'obtenir de l'aide ont perdu de l'importance.

An 3	An 2	An 1
 <p>Le temps requis était raisonnable</p>	 <p>Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide</p>	 <p>Le temps requis était raisonnable</p>
 <p>Facilité du suivi</p>	 <p>Le temps requis était raisonnable</p>	 <p>Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide</p>
 <p>J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus</p>	 <p>Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin</p>	 <p>Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]</p>
 <p>Ils ont reçu une approbation pour le financement</p>	 <p>Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués</p>	 <p>Trouver des renseignements généraux concernant le [programme]</p>
 <p>Les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués</p>	 <p>Trouver des renseignements généraux concernant le [programme]</p>	 <p>Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois</p>

# Grille de priorités – Survol

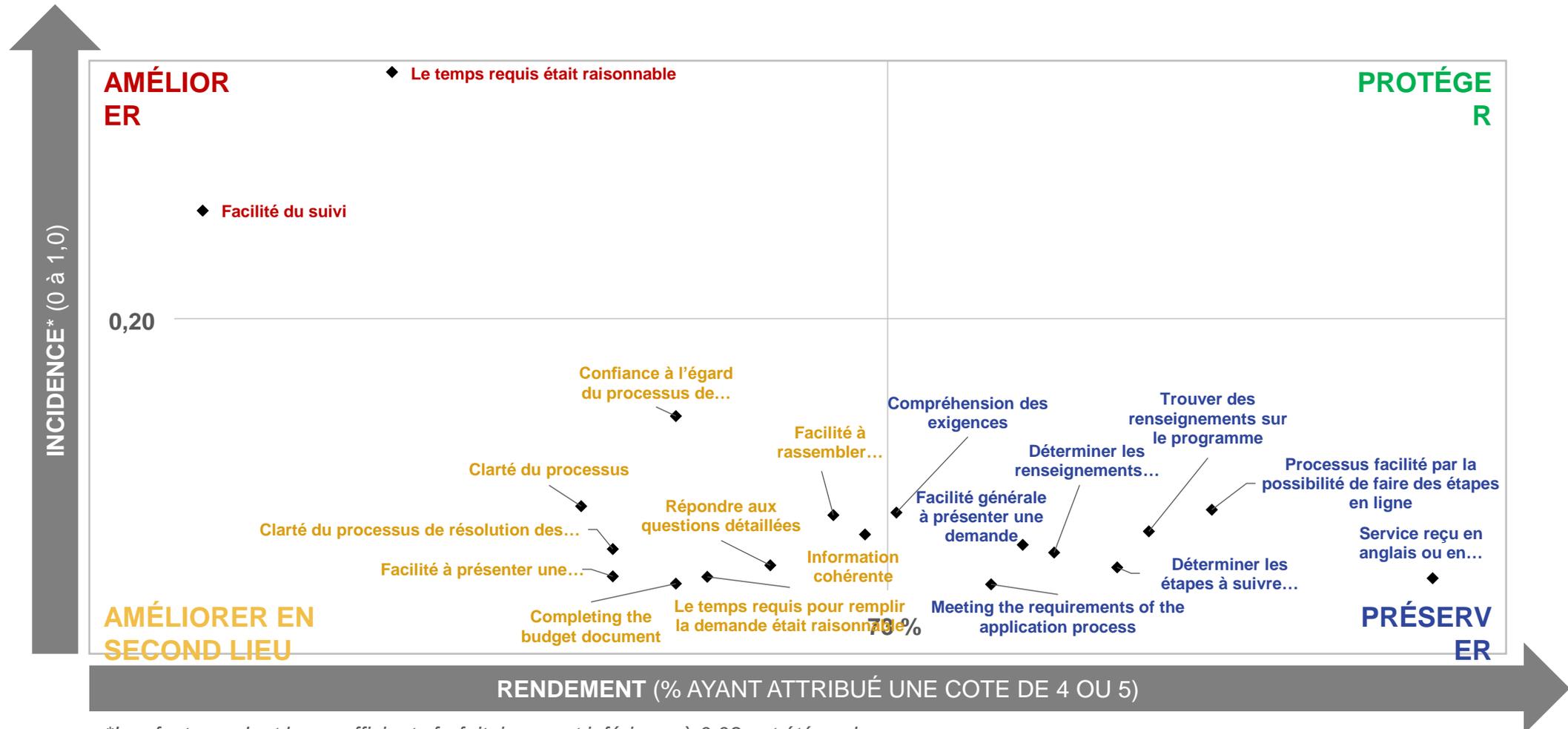
**NOTE AU LECTEUR :** Cette diapositive vise à faciliter l'interprétation des données présentées dans la grille de priorités. La grille de priorités est utilisée pour déterminer les champs d'amélioration prioritaires en ce qui a trait aux interactions des demandeurs avec le service.

Les décideurs peuvent s'appuyer sur cette grille pour définir les aspects à améliorer en premier. Il s'agit de comparer l'appréciation des demandeurs concernant un aspect donné à l'incidence de cet aspect sur le taux de satisfaction globale. Elle aide à répondre à la question suivante : « Que pouvons-nous faire pour améliorer la satisfaction? » Chaque facteur ou composante sera classé dans l'un des quadrants présentés ci-dessous, en fonction de son incidence sur la satisfaction globale et de sa note de rendement (fournie par les répondants au sondage).



# Grille des priorités – Incidence et rendement

- Les plus grandes possibilités d'amélioration de l'expérience de service concernent la rapidité du service et la facilité de suivi avant de recevoir une décision. Les plus importants aspects secondaires à améliorer sont la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes et la clarté générale du processus.
- La prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles, la facilité de suivre les étapes en ligne, la facilité de trouver de l'information sur le programme et la facilité d'établir l'admissibilité sont des points forts et des aspects qui doivent être préservés.



\*Les facteurs dont les coefficients forfaitaires sont inférieurs à 0,03 ont été exclus.

# AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

Collecte de renseignements sur le programme

# 9

# Méthodes utilisées pour obtenir des renseignements sur le programme avant de faire la demande

- Dans une proportion d'un peu plus de la moitié (52 %, en baisse de 5 points), les demandeurs ont plus tendance à avoir reçu un courriel du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme pour lequel ils ont présenté une demande à l'étape de la recherche d'information, et un peu moins de la moitié d'entre eux (48 %) ont consulté le site Web du gouvernement du Canada sur le programme se sont servi du guide du demandeur (45 %). Un peu plus d'un quart des demandeurs (27 %, en hausse de 4 points) disent avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire ou consulté le site Web du gouvernement du Canada (20 %, en baisse de 5 points).
- Comparativement à l'an 2, une plus grande proportion des demandeurs disent avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (27 %, en hausse de 4 points), alors qu'une plus faible proportion disent avoir reçu un courriel directement (52 %, en baisse de 5 points), avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada (20 %, en baisse de 5 points), avoir participé à une séance d'information du gouvernement du Canada (10 %, en baisse de 2 points) ou avoir discuté avec leur député (9 %, en baisse de 6 points).

Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] avant de faire la demande?

	An 3 – TOTAL (n=3 041)	An 2 (n=1 942)	An 1 (n=1 549)
Received an email from the Government of Canada, ESDC or [program] directly	52% ▼	57 %	51 %
Went online to the Government of Canada website for the [program]	48%	48 %	S. O.
Used the applicant guide	45%	S. O.	S. O.
Talked to my peers/community network	27% ▲	23 %	29 %
Went online to the Government of Canada website	20% ▼	25 %	60 %
Emailed a Program Officer for [program] directly	10%	11 %	10 %
Participated in Government of Canada info session/webinar	10% ▼	12 %	10 %
Talked to my local Member of Parliament (MP)	9% ▼	15 %	18 %
Used social media to get information	5%	5 %	5 %
Went online to websites for other levels of government	4%	5 %	8 %
Went online to other websites	3%	3 %	4 %
Emailed a Service Canada office	3%	4 %	5 %
Called a Service Canada office directly	2%	3 %	5 %
Called 1-800 O-Canada phone line	1%	2 %	2 %
Went to a Service Canada office	0%	1 %	1 %
None of these	3%	4 %	4 %

–Q2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 celles qui s'appliquent. Base : tous les répondants. Remarque : Le choix de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour le [programme] » a été ajouté à l'an 3. La vague de l'an 1 comportait les choix de réponse suivants, qui ne mentionnaient pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu un courriel directement du programme de financement ».

# Méthodes utilisées pour obtenir des renseignements sur le programme avant de faire la demande par programme (1/2)

- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à avoir utilisé plusieurs méthodes pour obtenir des renseignements sur le programme. Parmi les méthodes les plus utilisées on compte le guide du demandeur, avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire, avoir participé à une séance d'information du gouvernement du Canada et avoir discuté avec leur député. Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, et surtout ceux du PPDS et du PAIS (et à moins grande échelle, ceux du PFE), ont plus tendance à avoir utilisé plusieurs méthodes. Parmi les méthodes les plus utilisées, on compte avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada et avoir participé à une séance d'information du gouvernement du Canada, et les demandeurs du PAIS ont plus tendance à dire qu'ils ont discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire. Les demandeurs du FA ont plus tendance à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada, participé à une séance d'information du gouvernement du Canada, utilisé les médias sociaux ou consulté le site Web d'autres ordres du gouvernement.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du FA et du PNHA ont plus tendance à avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (comme pour les demandeurs d'EEC) et à avoir participé à une séance d'information du gouvernement du Canada (comme pour les demandeurs du PPDS), alors que les demandeurs du FA et du PPDS ont également plus tendance à avoir reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme en question.

Q2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 celles qui s'appliquent. Base : tous les répondants. Remarque : Le choix de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour le [programme] » a été ajouté à l'an 3. La vague de l'an 1 comportait les choix de réponse suivants, qui ne mentionnaient pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu un courriel directement du programme de financement ».

# Méthodes utilisées pour obtenir des renseignements sur le programme avant de faire la demande par programme (2/2)

Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME] avant de faire la demande?

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTEO	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	2**	5**	5**	13*	1**	40	133	486	120
J'ai reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou de [programme]	52 % ▼	57 %	51 %	37 % ▲	23 %	32 %	49 % ▼	57 %	50 %	54 % ▼	62 %	52 %	42 % ▲	26 %	41 %	36 %	32 %	71 %	28 %	67 %	38 %	40 %	34 %	41 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada sur [programme]	48 %	48 %	S. O.	49 %	52 %	S. O.	49 %	51 %	S. O.	48 %	47 %	S. O.	51 %	43 %	S. O.	55 %	73 %	42 %	59 %	67 %	54 %	53 %	49 %	S. O.
J'ai consulté le guide du demandeur de [programme]	45 %	-	-	45 %	-	-	49 %	-	-	44 %	-	-	49 %	-	-	46 %	59 %	33 %	43 %	100 %	47 %	48 %	-	-
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire	27 % ▲	23 %	29 %	30 % ▲	21 %	30 %	34 % ▲	26 %	34 %	26 % ▲	21 %	29 %	30 % ▼	43 %	24 %	27 %	41 %	8 %	28 %	67 %	41 %	33 %	40 %	32 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada (servicecanada.gc.ca)	20 % ▼	25 %	60 %	27 %	28 %	66 %	23 %	21 %	52 %	18 % ▼	24 %	61 %	39 %	31 %	53 %	18 %	50 %	25 %	49 %	67 %	41 %	41 %	33 %	57 %
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [programme]	10 %	11 %	10 %	12 %	12 %	7 %	11 %	14 %	14 %	10 %	10 %	9 %	9 %	11 %	-	-	23 %	21 %	4 %	67 %	19 %	13 %	18 %	13 %
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada	10 % ▼	12 %	10 %	15 % ▲	6 %	7 %	16 % ▲	11 %	20 %	8 % ▼	12 %	8 %	27 % ▲	11 %	12 %	18 %	41 %	13 %	28 %	100 %	32 %	29 % ▲	18 %	32 %
J'ai discuté avec mon député	9 % ▼	15 %	18 %	7 %	8 %	14 %	17 %	17 %	15 %	9 % ▼	16 %	19 %	10 %	5 %	-	-	9 %	17 %	-	33 %	3 %	7 %	5 %	3 %
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information	5 %	5 %	5 %	7 %	6 %	5 %	7 %	7 %	3 %	4 %	4 %	5 %	7 % ▼	14 %	6 %	-	-	-	4 %	33 %	5 %	6 %	8 %	4 %
J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement	4 %	5 %	8 %	6 %	11 %	7 %	6 %	5 %	8 %	3 % ▼	5 %	8 %	10 %	4 %	18 %	-	9 %	4 %	14 %	67 %	8 %	10 %	5 %	9 %
J'ai consulté d'autres sites Web	3 %	3 %	4 %	4 %	4 %	11 %	3 %	4 %	4 %	3 %	3 %	3 %	9 %	9 %	6 %	-	9 %	4 %	6 %	67 %	4 %	7 %	6 %	6 %
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada	3 %	4 %	5 %	2 %	2 %	5 %	3 %	4 %	6 %	3 % ▼	5 %	5 %	3 %	3 %	-	-	9 %	13 %	2 %	33 %	3 %	4 %	2 %	6 %
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada	2 %	3 %	5 %	1 %	1 %	5 %	3 %	3 %	4 %	2 %	3 %	5 %	2 %	3 %	-	-	-	-	2 %	33 %	3 %	3 %	4 %	4 %
J'ai composé le numéro de la ligne téléphonique 1-800-O-Canada	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	-	1 %	1 %	3 %	1 %	2 %	2 %	2 %	2 %	-	-	-	-	2 %	33 %	1 %	2 %	2 %	0 %
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada	0 %	1 %	1 %	1 %	-	-	0 %	1 %	2 %	0 %	1 %	1 %	-	1 %	-	-	-	-	-	-	1 %	0 %	0 %	0 %
AUCUNE DE CES MÉTHODES	3 %	4 %	4 %	6 %	9 %	7 %	2 %	3 %	5 %	4 %	4 %	4 %	5 %	4 %	12 %	9 %	-	-	2 %	-	2 %	3 %	5 %	8 %

Q2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE LE 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 celles qui s'appliquent. Base : tous les répondants. Remarque : Le choix de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour le [programme] » a été ajouté à l'an 3. La vague de l'an 1 comportait les choix de réponse suivants, qui ne mentionnaient pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu un courriel directement du programme de financement ».

\* Échantillonnage de petite taille  
 \*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total

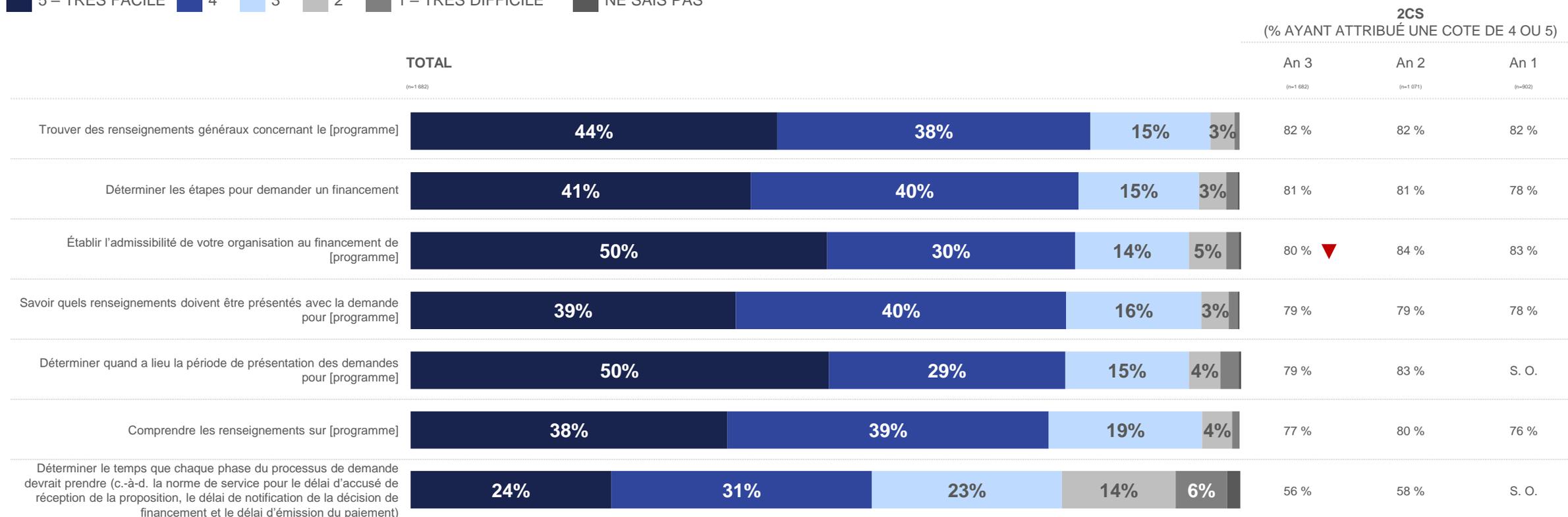
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

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

- La grande majorité des demandeurs qui ont consulté le site Web du gouvernement du Canada sont d'avis que presque tous les aspects de la recherche d'information sur le programme sont faciles. Les demandeurs ont plus tendance à estimer qu'il était facile de trouver des renseignements généraux concernant le programme pour lequel ils ont présenté une demande (82 %), de déterminer les étapes de la demande de financement (81 %) et d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement (80 %). C'est pour ce qui est de déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre que les cotes sont les plus faibles (56 %).
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement (80 %, en baisse de 4 points).

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?

5 – TRÈS FACILE 4 3 2 1 – TRÈS DIFFICILE NE SAIS PAS



Q5. 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 LE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.

93 Base : demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada – n=1 682

\* Échantillonnage de petite taille

\*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2



Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

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

- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, et particulièrement ceux du PPDS, ont moins tendance à être d'avis qu'il a été facile de trouver tous les types de renseignements sur le programme. Les demandeurs du PFE et du PAIS ont moins tendance à être d'avis qu'il était facile de trouver des renseignements généraux sur le programme, alors que les demandeurs du PFE ont moins tendance à être d'avis qu'il était facile de savoir quels renseignements devaient être présentés avec la demande et les demandeurs du PAIS, de déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PNHA ont moins tendance à estimer qu'il était facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande. Les demandeurs d'EEC ont moins tendance à dire qu'il a été facile d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement, alors que les demandeurs de tous les programmes sauf le FA, le PNHA et EEC ont tendance à être d'avis qu'ils était plus facile de déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre.

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTEOE	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2
Base : demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada – n=	1 682	1 092	902	166	125	37	706	203	224	519	473	573	135	87	9**	8**	19*	12*	38	2**	77	291	291	68
Trouver des renseignements généraux	82 %	82 %	82 %	79 %	82 %	89 %	84 %	85 %	85 %	83 %	83 %	82 %	68 %	66 %	44 %	75 %	79 %	92 %	68 %	100 %	66 %	69 %	67 %	64 %
Déterminer les étapes pour demander un financement	81 %	81 %	78 %	77 %	78 %	87 %	79 %	86 %	82 %	81 %	82 %	77 %	68 %	63 %	44 %	63 %	84 %	67 %	74 %	100 %	82 %	74 %	68 %	70 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	80 %	84 %	83 %	82 %	77 %	84 %	84 %	85 %	84 %	80 %	87 %	83 %	74 %	65 %	44 %	88 %	63 %	75 %	74 %	100 %	79 %	76 %	66 %	67 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour	79 %	79 %	78 %	75 %	75 %	78 %	78 %	80 %	79 %	80 %	80 %	79 %	67 %	66 %	33 %	63 %	79 %	83 %	66 %	100 %	74 %	70 %	67 %	64 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	79 %	83 %	S. O.	77 %	80 %	S. O.	80 %	83 %	S. O.	79 %	84 %	S. O.	71 %	68 %	S. O.	88 %	79 %	67 %	68 %	100 %	77 %	74 %	71 %	S. O.
Trouver des renseignements généraux concernant [programme]	77 %	80 %	76 %	71 %	79 %	78 %	81 %	85 %	80 %	77 %	81 %	76 %	63 %	69 %	33 %	63 %	84 %	83 %	74 %	50 %	73 %	69 %	67 %	55 %
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)	56 %	58 %	S. O.	63 %	62 %	S. O.	69 %	65 %	S. O.	55 %	59 %	S. O.	46 %	40 %	S. O.	13 %	58 %	58 %	42 %	50 %	35 %	43 %	34 %	S. O.

Q5. 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 LE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.

\* Échantillonnage de petite taille

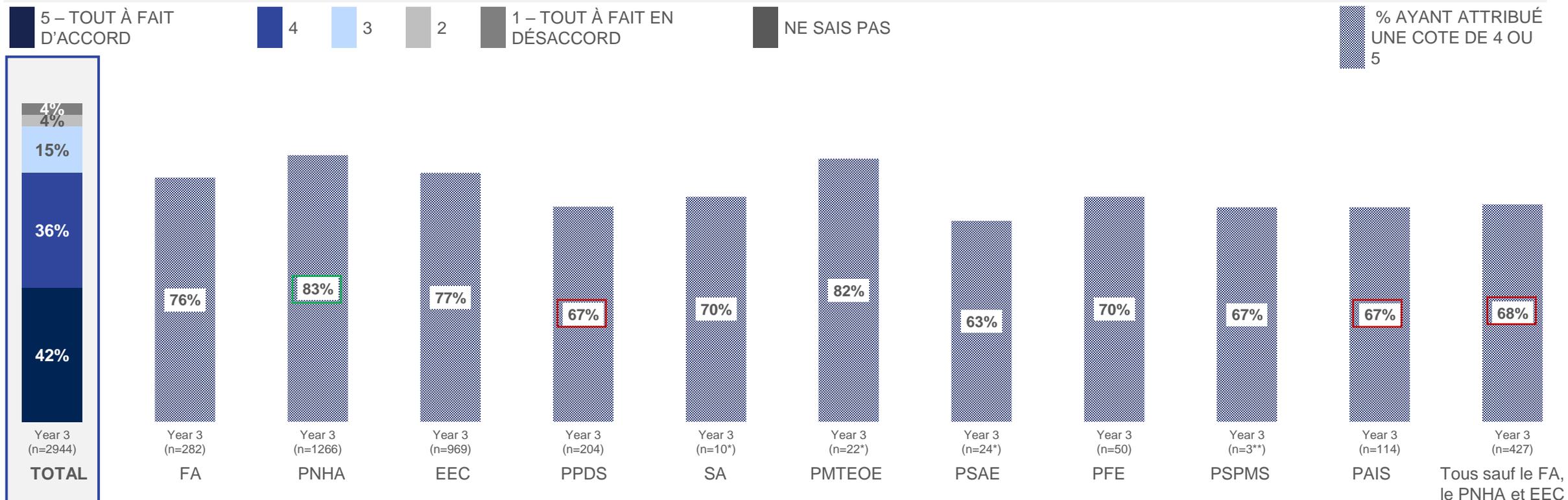
\*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Capable de trouver de l'information dans un délai raisonnable

- Plus de trois quarts des demandeurs (77 %) indiquent avoir été capables de trouver l'information dont ils avaient besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à être d'accord avec l'énoncé selon lequel ils ont été capables de trouver l'information dont ils avaient besoin dans un délai raisonnable, alors que les demandeurs de tous les programmes sauf le FA, le PNHA, EEC, et particulièrement ceux du PPDS et du PAIS, ont moins tendance à être d'accord.

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?



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 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Base : demandeurs ayant utilisé au moins l'un des modes de service à l'étape de la recherche d'information (n=2 944)

Nouvelle question ajoutée pour l'an 3

# Résultats qualitatifs :

## Connaissance des S et C

Dans l'ensemble, que leur organisation ait obtenu du financement ou non, les répondants sont d'avis que les efforts déployés par EDSC pour faire connaître les différents programmes offerts donnent d'excellents résultats.

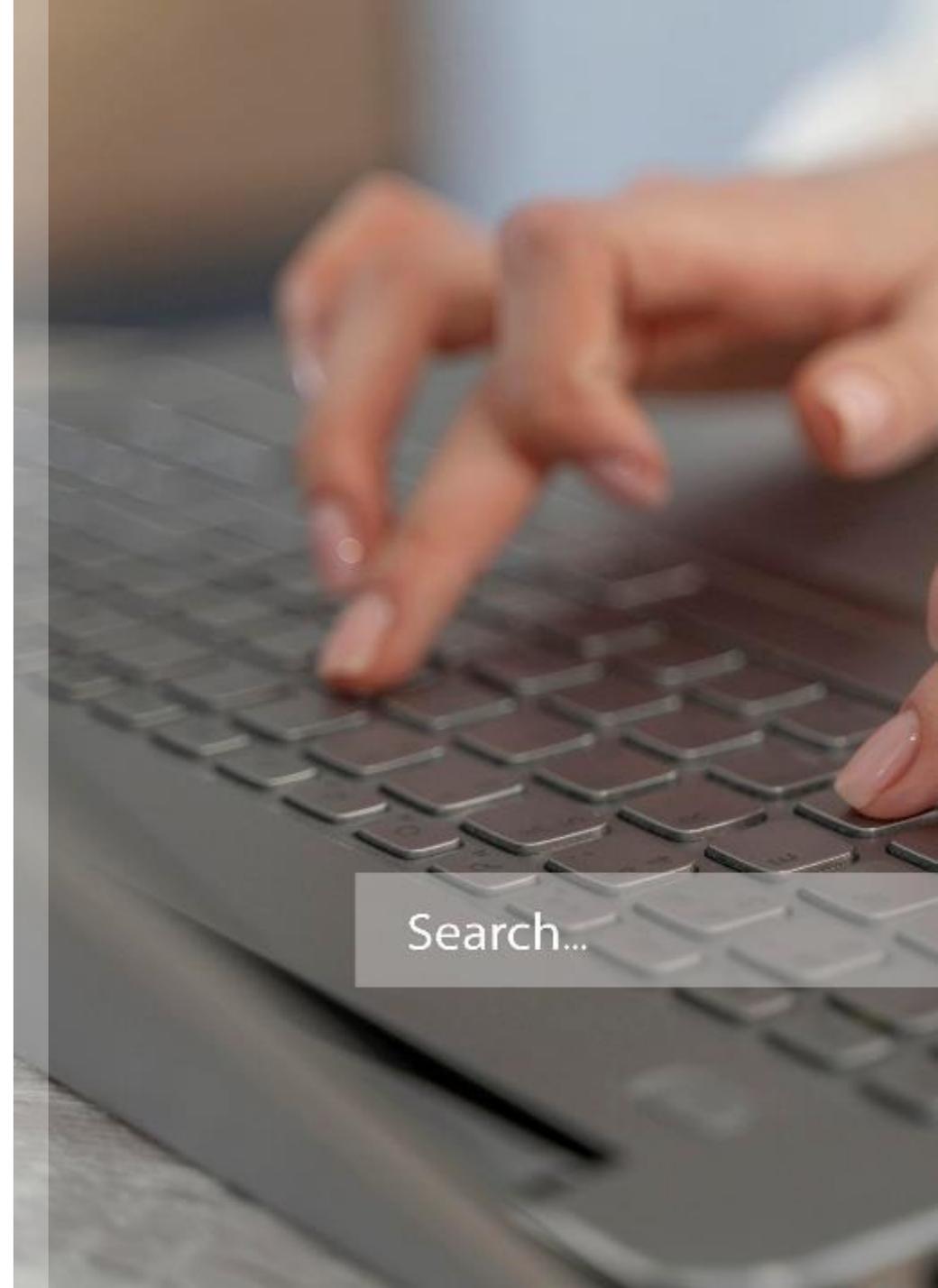


*« Nous savons qu'ils existent. Emplois d'été Canada fait l'objet d'une très bonne publicité. À peu près tout le monde connaît le programme. On peut dire que la partie mobilisation des connaissances sur le programme est très réussie. Le programme est vraiment mis au premier plan. »*

Ce sont surtout les sites Web des différents programmes qui ont été utilisés par les demandeurs; et les commentaires formulés sur les sites Web et les documents d'information étaient essentiellement positifs.



*« Nous avons assurément consulté les sites Web et les foires aux questions. Ces ressources, selon moi, sont très bien construites. Les critères d'admissibilité et les renseignements dont les programmes ont besoin étaient généralement clairs... J'ai trouvé que l'information était pas mal complète, et qu'on n'avait généralement pas besoin de demander des précisions. Les FAQ sont souvent très utiles aussi. Et j'ai souvent été témoin de séances "Demandez-moi n'importe quoi", où les gens qui souhaitent présenter une demande peuvent se présenter pour poser des questions à des représentants d'EDSC. »*



# Modification améliorant le plus la facilité de consulter le site Web du GC

- Près de quatre demandeurs sur dix (38 %) ont tendance à dire que la modification qui aurait le plus amélioré leur expérience concerne la façon de déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre, suivi par près deux répondants sur dix (19 %), pour qui la modification concerne la façon de déterminer les renseignements dont ils auraient besoin pour présenter une demande, et un répondant sur dix (11 %), pour qui la modification concerne la façon de déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes.
- Les demandeurs du FA et du PNHA ont plus tendance à répondre que la modification concerne la façon de déterminer les renseignements dont ils auront besoin pour présenter une demande. Les demandeurs du PNHA ont aussi plus tendance à dire qu'elle concerne la façon de déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes et de comprendre les renseignements sur le programme, alors que les demandeurs du FA ont plus tendance à dire qu'elle concerne la façon de déterminer les étapes de la demande de financement. Les demandeurs du PPDS ont plus tendance à dire qu'elle concerne la façon de trouver des renseignements généraux sur le programme.

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...

	FA An 3 (n=166)	PNHA An 3 (n=706)	EEC An 3 (n=519)	PPDS An 3 (n=135)	SA An 3 (n=8**)	PMTEOE An 3 (n=19*)	PSAE An 3 (n=12*)	PFE An 3 (n=38)	PSPMS An 3 (n=2**)	PAIS An 3 (n=77)	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC An 3 (n=291)
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)	26 %	25 %	40 %	31 %	50 %	58 %	58 %	37 %	50 %	39 %	36 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [PROGRAMME]	27 %	24 %	19 %	18 %	-	21 %	17 %	18 %	-	18 %	18 %
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)	10 %	16 %	11 %	12 %	-	-	8 %	13 %	-	10 %	11 %
Comprendre les renseignements sur [PROGRAMME]	11 %	11 %	9 %	12 %	13 %	11 %	-	13 %	50 %	13 %	12 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [PROGRAMME]	8 %	7 %	8 %	8 %	13 %	11 %	-	11 %	-	10 %	9 %
Trouver des renseignements généraux concernant le [PROGRAMME]	7 %	8 %	7 %	13 %	13 %	-	8 %	3 %	-	5 %	9 %
Déterminer les étapes pour demander un financement	11 %	8 %	7 %	7 %	13 %	-	8 %	5 %	-	4 %	6 %

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... RÉPONSE UNIQUE  
Base : demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada – n=1 682  
Nouvelle question ajoutée pour l'an 3

  Nettement supérieur/inférieur au total



# PROCESSUS DE DEMANDE

Demande de financement

# 10

# Méthodes utilisées pour la préparation de la demande

- Les demandeurs ont plus tendance à consulter le guide du demandeur de leur programme pour préparer et terminer leur demande (59 %) et à aller sur le site Web du gouvernement du Canada pour le programme (45 %). Un peu plus de deux demandeurs sur dix (22 %, en baisse de 2 points) disent avoir discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire, avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada (19 %, en baisse de 24 points), ou avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme (18 %, en baisse de 6 points). Environ un demandeur sur dix (14 %) affirme n'avoir utilisé aucune des méthodes mentionnées.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs sont moins nombreux à avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada, à avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme, à avoir participé à une séance d'information organisée par le gouvernement, à avoir consulté d'autres sites Web pour trouver de l'information, ou à avoir appelé directement Service Canada.

Pour préparer et terminer votre demande (jusqu'au moment de la présenter), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes?

	AN 3 – TOTAL (n=3 041)	An 2 (n=1 942)	An 1 (n=1 549)
Used the applicant guide for [PROGRAM]	59%	S. O.	S. O.
Went online to the Government of Canada website for [PROGRAM]	45%	S. O.	S. O.
Talked to my peers/community network	22%	24 %	26 %
Went online to the Government of Canada website	19% ▼	43 %	49 %
Emailed a Program Officer for [program] directly	18% ▼	24 %	23 %
Participated in a Government of Canada info session/webinar	12% ▼	17 %	11 %
Talked to my local Member of Parliament (MP)	6% ▼	11 %	15 %
Went online to other websites for information	6% ▼	11 %	11 %
Called a Service Canada office directly	5% ▼	8 %	11 %
Emailed a Service Canada office	4%	5 %	11 %
Called 1-800 O-Canada phone line	2%	3 %	4 %
Used social media to get information	2%	3 %	3 %
Worked with a private consultant	1%	2 %	S. O.
Went to a Service Canada office	0%	0 %	1 %
None of these	14% ▼	21 %	19 %

Q6. 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 celles qui s'appliquent.

Base : tous les répondants. Remarque : Les choix de réponse « J'ai consulté le guide du demandeur de [programme] » et « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le [programme] » ont été ajoutés à l'an 3.

La vague de l'an 1 comportait le choix de réponse suivant, qui ne mentionnait pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme ». S. o. signifie que le choix de réponse n'était pas compris dans le questionnaire.

# Méthodes utilisées pour la préparation de la demande par programme (1/2)

- Les demandeurs du FA, du PNHA, du PPDS et, dans une moindre mesure, du PFE et du PAIS, ont plus tendance à avoir utilisé plusieurs modes de service pour préparer et terminer leur demande, tandis que les demandeurs d'EEC ont généralement moins tendance à avoir utilisé plusieurs modes de service. Fait notable, le guide du demandeur a été le mode de service le plus utilisé, tous modes confondus, suivi du site Web du gouvernement du Canada pour le programme.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs d'EEC ont moins tendance à avoir utilisé les méthodes mentionnées. Les demandeurs du FA et du PNHA ont moins tendance à avoir utilisé le site Web du gouvernement, et les demandeurs du PNHA ont aussi moins tendance à avoir envoyé un courriel à un agent de programme ou à un bureau de Service Canada. Les demandeurs du PPDS ont moins tendance à dire qu'ils ont participé à une séance d'information du gouvernement du Canada ou qu'ils ont communiqué avec leur député.

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*
J'ai consulté le guide du demandeur de [programme]	59 %	S. O.	S. O.	67 %	S. O.	S. O.	71 %	S. O.	S. O.	57 %	S. O.	S. O.	67 %	S. O.	S. O.
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le [programme]	45 %	S. O.	S. O.	54 %	S. O.	S. O.	49 %	S. O.	S. O.	44 %	S. O.	S. O.	52 %	S. O.	S. O.
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire	22 %	24 %	26 %	29 %	26 %	36 %	33 %	38 %	36 %	20 %	20 %	25 %	37 %	33 %	35 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	19 %▼	43 %	49 %	22 %▼	41 %	45 %	20 %▼	35 %	47 %	18 %▼	46 %	49 %	32 %	32 %	53 %
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [programme]	18 %▼	24 %	23 %	28 %	33 %	18 %	27 %▼	33 %	27 %	16 %▼	21 %	22 %	24 %	23 %	47 %
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada	12 %▼	17 %	11 %	18 %▲	8 %	4 %	19 %	21 %	28 %	10 %▼	15 %	8 %	35 %▲	15 %	41 %
J'ai discuté avec mon député	6 %▼	11 %	15 %	6 %	7 %	16 %	15 %	12 %	14 %	5 %▼	12 %	15 %	9 %▲	3 %	6 %
J'ai consulté d'autres sites Web pour obtenir de l'information	6 %▼	11 %	11 %	11 %	16 %	11 %	8 %	10 %	13 %	6 %▼	9 %	11 %	15 %	15 %	6 %
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada	5 %▼	8 %	11 %	3 %	5 %	11 %	7 %	10 %	12 %	5 %▼	8 %	11 %	6 %	4 %	-
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada	4 %	5 %	11 %	4 %	5 %	16 %	5 %▼	8 %	12 %	4 %	4 %	10 %	7 %	8 %	6 %
J'ai composé le numéro de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada	2 %	3 %	4 %	2 %	3 %	2 %	3 %	4 %	4 %	2 %	3 %	4 %	1 %	2 %	-
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information	2 %	3 %	3 %	3 %	3 %	2 %	4 %	4 %	4 %	1 %	2 %	3 %	5 %	5 %	6 %
J'ai travaillé avec un consultant privé	1 %	2 %	S. O.	7 %	3 %	S. O.	4 %	2 %	S. O.	1 %	2 %	S. O.	6 %	9 %	S. O.
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada	0 %	-	1 %	0 %	-	-	1 %	1 %	2 %	0 %	-	1 %	1 %	1 %	-
Aucune de ces méthodes	14 %▼	21 %	19 %	9 %▼	20 %	23 %	6 %▼	17 %	14 %	15 %▼	23 %	20 %	5 %▼	25 %	24 %

Q6. 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 celles qui s'appliquent. Base : tous les répondants. Remarque : Les choix de réponse « J'ai consulté le guide du demandeur de [programme] » et « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le [programme] » ont été ajoutés à l'an 3. La vague de l'an 1 comportait le choix de réponse suivant, qui ne mentionnait pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme ». S. O. signifie que le choix de réponse n'était pas compris dans le questionnaire.

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2



# Méthodes utilisées pour la préparation de la demande par programme (2/2)

	TOTAL			SA	PMTEO	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
J'ai consulté le guide du demandeur de [programme]	59 %	S. O.	S. O.	82 %	77 %	67 %	69 %	100 %	77 %	71 %	S. O.	S. O.
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le [programme]	45 %	S. O.	S. O.	64 %	68 %	63 %	55 %	67 %	58 %	55 %	S. O.	S. O.
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire	22 %	24 %	26 %	55 %	36 %	29 %	35 %	67 %	40 %	38 %	35 %	35 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	19 %▼	43 %	49 %	27 %	36 %	25 %	31 %	67 %	28 %	31 %	36 %	51 %
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [programme]	18 %▼	24 %	23 %	36 %	36 %	50 %	14 %	67 %	28 %	26 %▼	34 %	35 %
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisé par le gouvernement du Canada	12 %▼	17 %	11 %	64 %	41 %	29 %	47 %	100 %	38 %	38 %▲	24 %	49 %
J'ai discuté avec mon député	6 %▼	11 %	15 %	-	5 %	4 %	2 %	33 %	3 %	7 %	4 %	8 %
J'ai consulté d'autres sites Web pour obtenir de l'information	6 %▼	11 %	11 %	27 %	27 %	17 %	20 %	67 %	8 %	14 %	19 %	13 %
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada	5 %	8 %	11 %	-	-	4 %	4 %	-	6 %	5 %	5 %	11 %
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada	4 %	5 %	11 %	-	14 %	-	-	-	7 %	6 %	8 %	9 %
J'ai composé le numéro de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada	2 %	3 %	4 %	-	-	-	2 %	-	1 %	1 %	2 %	1 %
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information	2 %	3 %	3 %	-	9 %	-	8 %	-	3 %	4 %	4 %	2 %
J'ai travaillé avec un consultant privé	1 %	2 %	S. O.	-	-	8 %	12 %	33 %	6 %	7 %	7 %	-
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada	0 %	-	1 %	-	-	4 %	-	-	-	0 %	-	-
Aucune de ces méthodes	14 %▼	21 %	19 %	-	5 %	-	12 %	-	7 %	6 %▼	18 %	11 %

Q6. 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 celles qui s'appliquent. Base : tous les répondants. Remarque : Les choix de réponse « J'ai consulté le guide du demandeur de [programme] » et « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le [programme] » ont été ajoutés à l'an 3. La vague de l'an 1 comportait le choix de réponse suivant, qui ne mentionnait pas le programme faisant l'objet d'une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme ». S. o. signifie que le choix de réponse n'était pas compris dans le questionnaire.

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

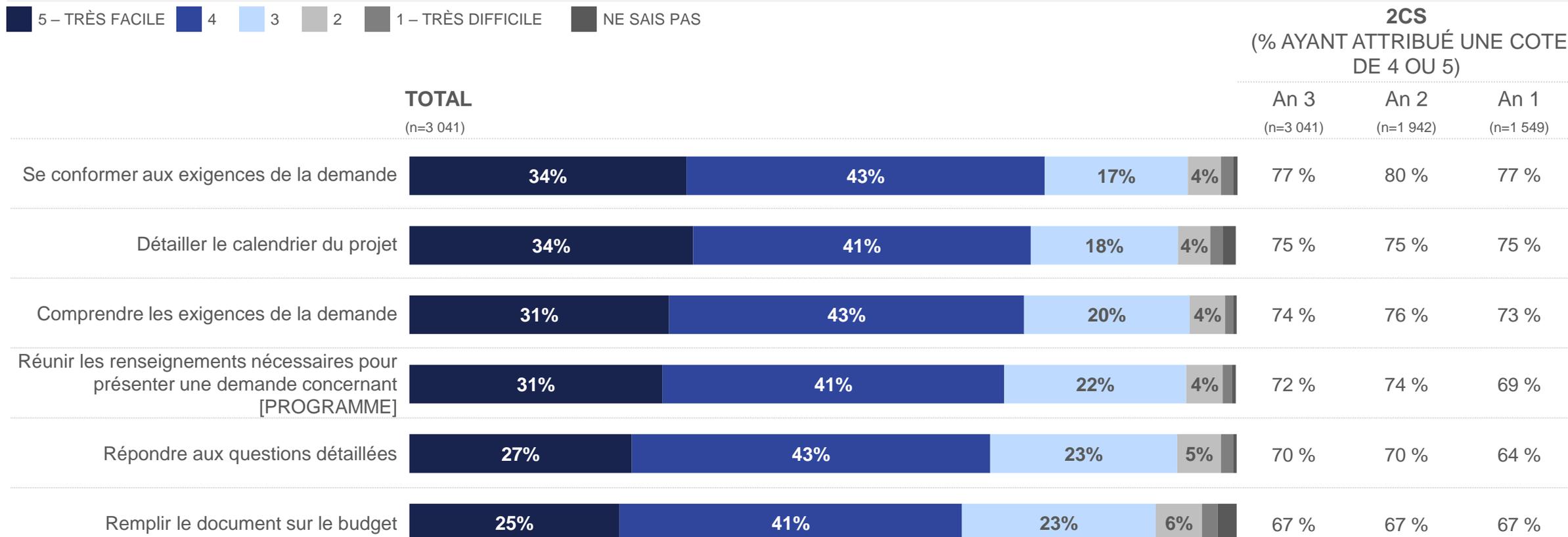


# Facilité du processus de demande

- Tous les aspects de la facilité à remplir la demande sont restés similaires par rapport à l'an 2. Plus des trois quarts des demandeurs ont plus tendance à estimer qu'il était facile de se conformer aux exigences de la demande (77 %, en baisse de 3 points), de détailler le calendrier du projet (75 %, inchangé) et de comprendre les exigences de la demande (74 %, en baisse de 2 points). Près de sept demandeurs sur dix ont dit qu'il a été facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande (72 %, en baisse de 2 points) et de répondre aux questions détaillées (70 %, inchangé), tandis qu'un nombre plus faible de demandeurs estiment qu'il était facile de remplir le document sur le budget (67 %, inchangé).

Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant [PROGRAMME]?

5 – TRÈS FACILE 4 3 2 1 – TRÈS DIFFICILE NE SAIS PAS



Q7. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspondant à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément.

Base : tous les répondants

Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

\* Échantillonnage de petite taille

\*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2



# Résultats qualitatifs : ce qui a impressionné et ce qui a frustré les demandeurs

Lorsqu'on leur a demandé de réfléchir à l'intégralité du processus de demande pour la recherche qualitative, les demandeurs ont souligné un certain nombre d'aspects du processus qui les ont impressionnés. Cependant, ils avaient tendance à s'exprimer davantage sur ce qui les a frustrés.

## CE QUI LES A IMPRESSIONNÉS

- Avis de rappel et renseignement sur les occasions de financement de la part des programmes.
- Processus de demande fluide et direct.
- Présence de S et C pour les projets importants.
- Transition vers les modes de services numériques.
- Formulaires plus courts.
- Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne.



« Ce qui m'a impressionné, c'est qu'un programme était vraiment disponible, et le financement aussi... et qu'ils appuient les activités des organisations. J'ai été très impressionné par le Programme Nouveaux Horizons. Cela donne en quelque sorte un cadre pour savoir ce qu'ils veulent que l'on fasse avec l'argent destiné aux personnes âgées. »

## CE QUI LES A FRUSTRÉS

- Délais considérables dans les avis concernant les décisions de financement, particulièrement pour le Programme d'appui aux initiatives sectorielles et pour le PSPMS.
- Demande non approuvée et les raisons qui justifient cette décision. Ce point a été souligné par quelques demandeurs, plus particulièrement ceux du PPDS et du PAIS.
- Trop de détails à transmettre, plus particulièrement pour les demandeurs du PPDS et du Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi.
- Délais de traitement des projets souvent serrés après avoir reçu une décision de financement.



« On n'avait jamais eu de réponse expliquant pourquoi on avait été refusés à deux reprises. Alors, en fin de compte, j'ai dû essayer d'imaginer, avec la municipalité, un plan d'action qui nous permettrait d'avoir de meilleures chances. »

# Facilité du processus de demande par programme

- Les demandeurs du PPDS, du PAIS, du PFE et, dans une moindre mesure, du FA et du PNHA, ont éprouvé plus de difficultés dans tous les aspects du processus de demande. Les demandeurs d'EEC ont plus tendance à estimer qu'il était facile de détailler le calendrier du projet, de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande et de remplir le document sur le budget.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs d'EEC et du PPDS ont moins tendance à dire qu'il était facile de se conformer aux exigences du processus de demande (de même que les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC) et de comprendre les exigences de la demande. Les demandeurs d'EEC ont aussi moins tendance à dire qu'il a été facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande.

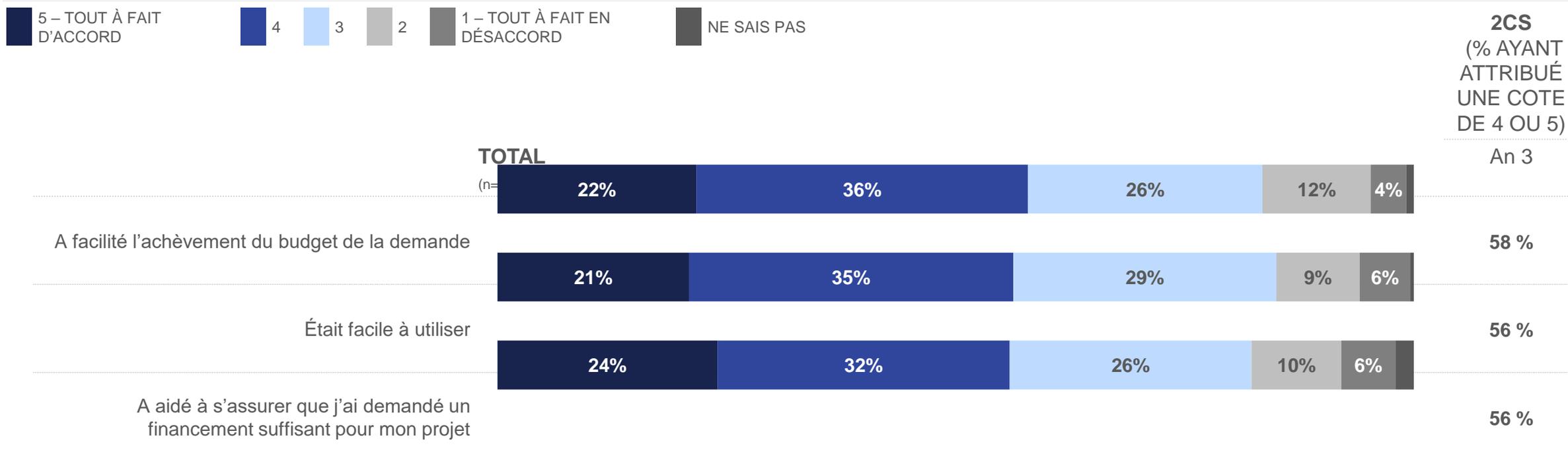
Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant [PROGRAMME]?

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTEO E	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Se conformer aux exigences de la demande	77 %	80 %	77 %	71 %	69 %	75 %	73 %	75 %	68 %	78 %	83 %	79 %	57 %	68 %	53 %	36 %	73 %	71 %	61 %	67 %	59 %	59 %	66 %	57 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	75 %	67 %	60 %	75 %	71 %	70 %	70 %	77 %	78 %	76 %	52 %	56 %	77 %	55 %	77 %	63 %	61 %	67 %	59 %	56 %	55 %	60 %
Comprendre les exigences de la demande	74 %	76 %	73 %	70 %	68 %	80 %	73 %	72 %	68 %	75 %	79 %	73 %	55 %	67 %	65 %	46 %	68 %	71 %	63 %	67 %	60 %	58 %	62 %	62 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [PROGRAMME]	72 %	74 %	69 %	61 %	58 %	61 %	66 %	69 %	65 %	74 %	78 %	70 %	51 %	60 %	41 %	46 %	68 %	63 %	51 %	100 %	50 %	52 %	57 %	56 %
Répondre aux questions détaillées	70 %	70 %	64 %	64 %	69 %	68 %	65 %	67 %	60 %	71 %	72 %	64 %	58 %	67 %	41 %	46 %	68 %	75 %	53 %	100 %	58 %	59 %	63 %	55 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	67 %	54 %	59 %	66 %	60 %	62 %	61 %	69 %	71 %	68 %	44 %	50 %	29 %	36 %	55 %	42 %	39 %	33 %	41 %	43 %	46 %	43 %

# Facilité d'utilisation de la calculatrice de budget – Demandeurs du FA

- Parmi les projets de moyenne envergure du FA et les projets d'apprentissage et de garde des jeunes enfants du FA, près de six demandeurs sur dix (58 %) ont affirmé qu'il a été facile de remplir le document sur le budget grâce à la calculatrice de budget, suivi de près par le fait que la calculatrice était facile d'utilisation (56 %) et qu'elle a contribué à ce que leur demande de financement soit suffisante pour leur projet (56 %).

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 ...



Q7b. 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 en accord avec les énoncés suivants? La calculatrice de budget...

Base : demandeurs du FA – Projets de moyenne envergure \*OU\* du FA – Projets d'apprentissage et de garde des jeunes enfants (n=254)

Nouvelle question ajoutée pour l'an 3

# Financement déterminé à l'aide de la calculatrice de budget – Demandeurs du FA

- Parmi les projets de moyenne envergure du FA et les projets d'apprentissage et de garde des jeunes enfants du FA dont la demande de financement a été approuvée, un peu plus de la moitié des demandeurs (52 %) ont dit que le financement déterminé à l'aide de la calculatrice de budget était le bon montant, tandis que quatre demandeurs sur dix (41 %) ont affirmé que le montant était insuffisant, et moins d'un demandeur sur dix (7 %) a déclaré que le montant était trop élevé.

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?



2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 1 OU 2)
---	---

An 3

TOTAL

(n=136)

Le montant du financement déterminé à l'aide de la calculatrice de budget était



7 %

41 %

Q7c. 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?  
 Base : demandeurs du FA – Projets de moyenne envergure \*OU\* du FA – Projets d'apprentissage et de garde des jeunes enfants qui ont reçu un financement (n=136)  
 Nouvelle question ajoutée pour l'an 3

# Raisons du choix de la méthode de présentation par programme

- La raison la plus fréquente pour laquelle les demandeurs ont présenté leur demande au moyen de la méthode utilisée continue d'être parce que c'était la façon la plus facile ou la plus simple pour faire une demande (53 %, en hausse de 2 points), suivie par le fait que cette façon paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement (18 %, en baisse de 3 points) ou que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer (15 %, en baisse de 1 point).
- Les demandeurs d'EEC ont plus tendance à dire que c'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande. Les demandeurs du FA et du PNHA ont plus tendance à dire que cette façon paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement ou qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter une demande, tandis que les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire que c'était la seule méthode disponible. Les demandeurs du PPDS en particulier et les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, ont plus tendance à dire que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer ou que c'était la seule méthode disponible.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PNHA et d'EEC ont moins tendance à dire qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter une demande.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande?

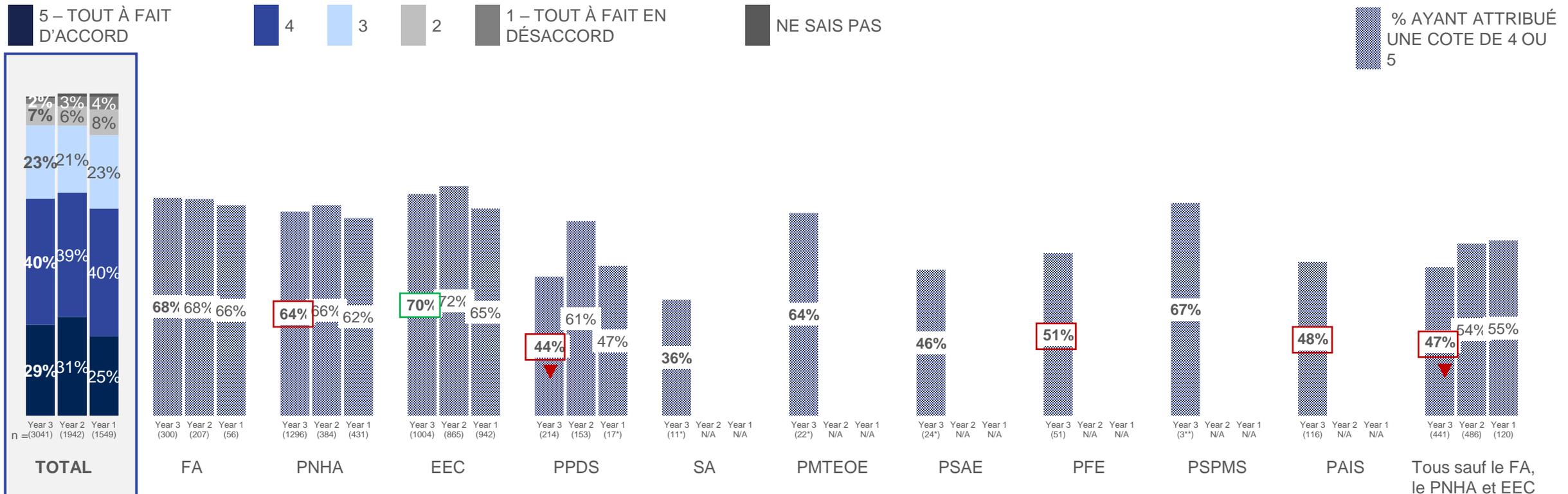
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE OE	PSAE	PFE	PSPM S	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : tous les demandeurs, sauf ceux qui ont répondu « Aucune de ces méthodes » à la Q10 – n=	3 031	1929	1539	298	205	56	1 293	383	428	1 001	861	936	214	151	16*	11*	22*	24*	51	3**	114	439	480	117
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande	53 %	51 %	47 %	43 %	36 %	45 %	43 %	39 %	40 %	55 %	55 %	47 %	36 %	36 %	19 %	36 %	36 %	33 %	41 %	33 %	40 %	38 %	37 %	40 %
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	18 %	21 %	18 %	22 %	23 %	13 %	24 %	24 %	30 %	17 %	20 %	17 %	20 %	22 %	19 %	18 %	32 %	29 %	18 %	67 %	18 %	20 %	19 %	18 %
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer	15 %	16 %	21 %	14 %	14 %	27 %	15 %	21 %	17 %	15 %	14 %	21 %	22 %	25 %	38 %	18 %	14 %	8 %	20 %	-	20 %	20 %	24 %	24 %
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande	9 %	6 %	9 %	15 %	16 %	7 %	10 %	6 %	4 %	9 %	6 %	9 %	10 %	12 %	6 %	18 %	5 %	4 %	12 %	-	14 %	11 %	10 %	6 %
C'était la seule méthode disponible	3 %	4 %	5 %	3 %	6 %	7 %	6 %	6 %	4 %	3 %	3 %	5 %	7 %	5 %	19 %	-	9 %	21 %	6 %	-	5 %	7 %	9 %	11 %
Autre	2 %	2 %	2 %	3 %	4 %	2 %	2 %	4 %	4 %	2 %	2 %	1 %	6 %	-	-	9 %	5 %	4 %	4 %	-	2 %	4 %	2 %	2 %

Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Veuillez choisir une seule raison.

# Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable

- Un peu moins de sept demandeurs sur dix (68 %, en baisse de 2 points) estiment que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable, une proportion similaire à l'an 2 (70 %).
- Les demandeurs d'EEC ont plus tendance à estimer que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable, tandis que les demandeurs du PNHA, du PPDS, du PFE et du PAIS, moins.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PPDS ont moins tendance à estimer que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour remplir la demande était raisonnable.



Q9. 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 remplir la demande était raisonnable.

Base : tous les répondants

# Méthode utilisée pour présenter la demande par programme

- Six demandeurs sur dix (59 %, en hausse de 8 points) ont présenté leur demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne, suivi d'un tiers (34 %, en baisse de 1 point) qui l'a fait en utilisant le portail Web des SELSC. Un nombre beaucoup plus faible de demandeurs ont téléchargé les documents de la demande et les ont envoyés par courriel (5 %, en baisse de 5 points) ou par la poste (3 %, en baisse de 2 points).
- Les demandeurs du FA, du PNHA, du PPDS, du PFE et du PAIS ont plus tendance à avoir téléchargé les documents de la demande et à les avoir soumis par courriel.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PNHA et d'EEC ont plus tendance à avoir présenté leur demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne, tandis que les demandeurs du PPDS ont plus tendance à avoir utilisé le portail Web des SELSC.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande?

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1				
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne	59 %▲	51 %	S. O.	54 %	45 %	S. O.	59 %▲	52 %	S. O.	60 %▲	53 %	S. O.	33 %	36 %	S. O.	9 %	32 %	13 %	26 %	-	35 %	32 %	30 %	S. O.
J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des SELSC	34 %	35 %	S. O.	14 %	11 %	S. O.	20 %	16 %	S. O.	35 %▼	41 %	S. O.	40 %▲	12 %	S. O.	55 %	18 %	63 %	39 %	-	39 %	39 %	26 %	S. O.
J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel	5 %▼	10 %	13 %	28 %	36 %	41 %	17 %	21 %	40 %	2 %	3 %	9 %	24 %▼	47 %	59 %	36 %	46 %	21 %	33 %	100 %	21 %	25 %	40 %	40 %
J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par la poste	1 %▼	3 %	4 %	1 %	4 %	2 %	2 %	7 %	15 %	1 %	2 %	4 %	2 %	3 %	6 %	-	5 %	-	-	-	-	1 %	2 %	2 %
J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada	1 %	1 %	2 %	-	1 %	4 %	1 %	2 %	3 %	1 %	0 %	2 %	1 %	1 %	-	-	-	-	-	-	1 %	1 %	1 %	4 %
Mon député a présenté la demande en mon nom	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	-	0 %	1 %	1 %	0 %	-	-	1 %	-	-	-	-	-	-	-	1 %	1 %	-	0 %
Autre	0 %	0 %	S. O.	2 %	2 %	S. O.	1 %	0 %	S. O.	0 %	-	S. O.	0 %	-	S. O.	-	-	4 %	2 %	-	2 %	1 %	1 %	S. O.
Aucune de ces méthodes	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	-	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	-	1 %	6 %	-	-	-	-	-	2 %	1 %	1 %	3 %

Q10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande? Veuillez choisir une seule réponse.

# Raisons du choix de la méthode de présentation par méthode

- Pour presque toutes les méthodes, la plupart des demandeurs disent avoir utilisé cette méthode parce que c'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande. Les demandeurs qui ont téléchargé la demande et l'ont envoyée par la poste ont plus tendance à estimer que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement.
- Les demandeurs qui ont présenté une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne ont plus tendance à avoir choisi cette méthode parce que c'était la façon la plus facile pour faire une demande. Les demandeurs qui ont téléchargé la demande et l'ont envoyée par la poste ou par courriel ont plus tendance à estimer que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement ou à dire que c'était la seule méthode disponible (tout comme les demandeurs qui ont présenté une demande à un bureau de Service Canada). Les demandeurs qui ont présenté leur demande en utilisant le portail Web des SELSC ont plus tendance à dire qu'ils l'ont fait parce que c'est la méthode qu'on leur a demandé d'employer.

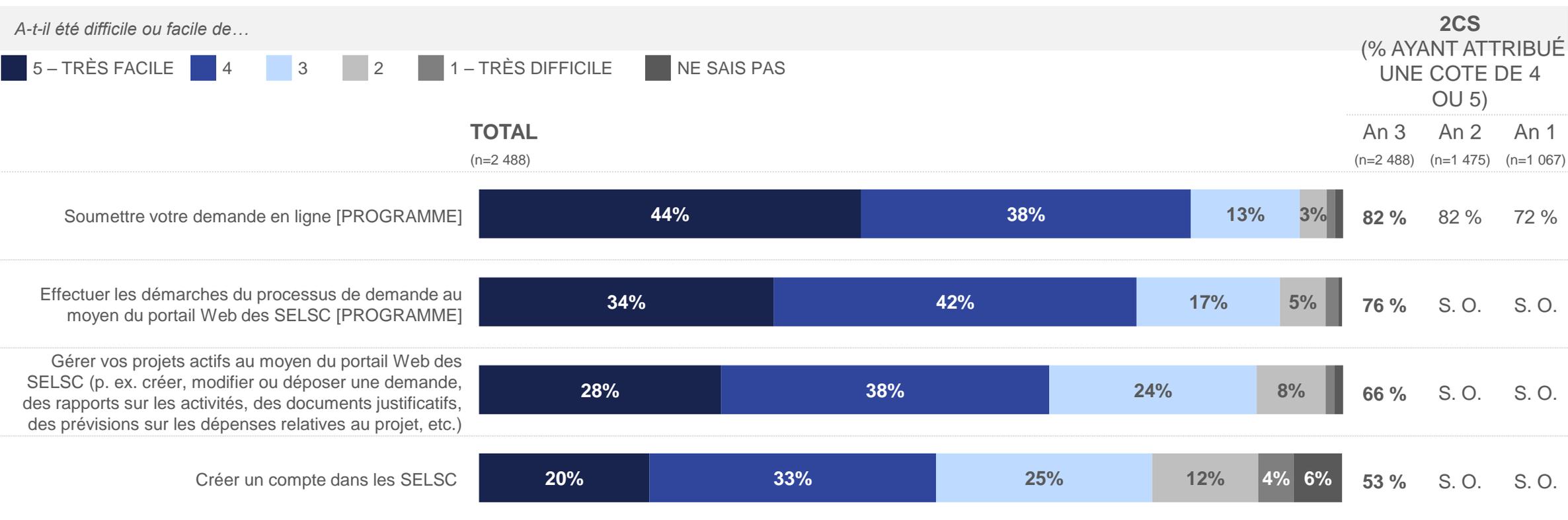
Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande?

	TOTAL		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 SELSC		J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés 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 ma demande en mon nom	
	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2
Base : tous les demandeurs, sauf ceux qui ont répondu « Aucune de ces méthodes » à la Q10 – n=	3 031	1929	1662	890	826	585	443	362	44	63	21	16*	8**	3**
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande	53 %	51 %	59 %	56 %	44 %	46 %	51 %	45 %	30 %	41 %	36 %	46 %	68 %	78 %
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	18 %	21 %	16 %	18 %	20 %	22 %	23 %	23 %	39 %	31 %	4 %	19 %	24 %	22 %
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer	15 %	16 %	11 %	13 %	23 %	22 %	9 %	12 %	10 %	-	25 %	33 %	-	-
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande	9 %▲	6 %	10 %▲	7 %	9 %▲	5 %	7 %	10 %	1 %	2 %	1 %	-	-	-
C'était la seule méthode disponible	3 %	4 %	3 %▼	5 %	3 %	3 %	5 %	6 %	9 %	6 %	22 %	-	8 %	-
Autre	2 %	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	5 %	4 %	10 %	20 %	12 %	2 %	-	-

Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Veuillez choisir une seule raison.

# Facilité de présentation de la demande en utilisant le portail Web

- Huit demandeurs sur dix (82 %) qui ont soumis leur demande au moyen du portail Web des SELSC trouvent que le processus de demande en ligne était facile. Les trois quarts (76 %) des demandeurs ont dit qu'il a été facile de suivre les démarches de la demande au moyen du portail Web des SELSC; les deux tiers des demandeurs (66 %) dont la demande de financement a été approuvée ont affirmé qu'il a été facile de gérer leurs projets actifs à partir du portail Web des SELSC. Un peu plus de la moitié des répondants (53 %) estiment qu'il était facile de créer un compte dans les SELSC.



Q12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », a-t-il été difficile ou facile de...

Base : demandeurs ayant soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne le compte/portail Web des SELSC

Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

\* Échantillonnage de petite taille

\*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2



# Résultats qualitatifs : remplir la demande

La majorité des demandeurs ayant pris part à la recherche qualitative ont choisi de remplir leurs demandes en ligne, soit au moyen des SELSC ou des sites Web des programmes.

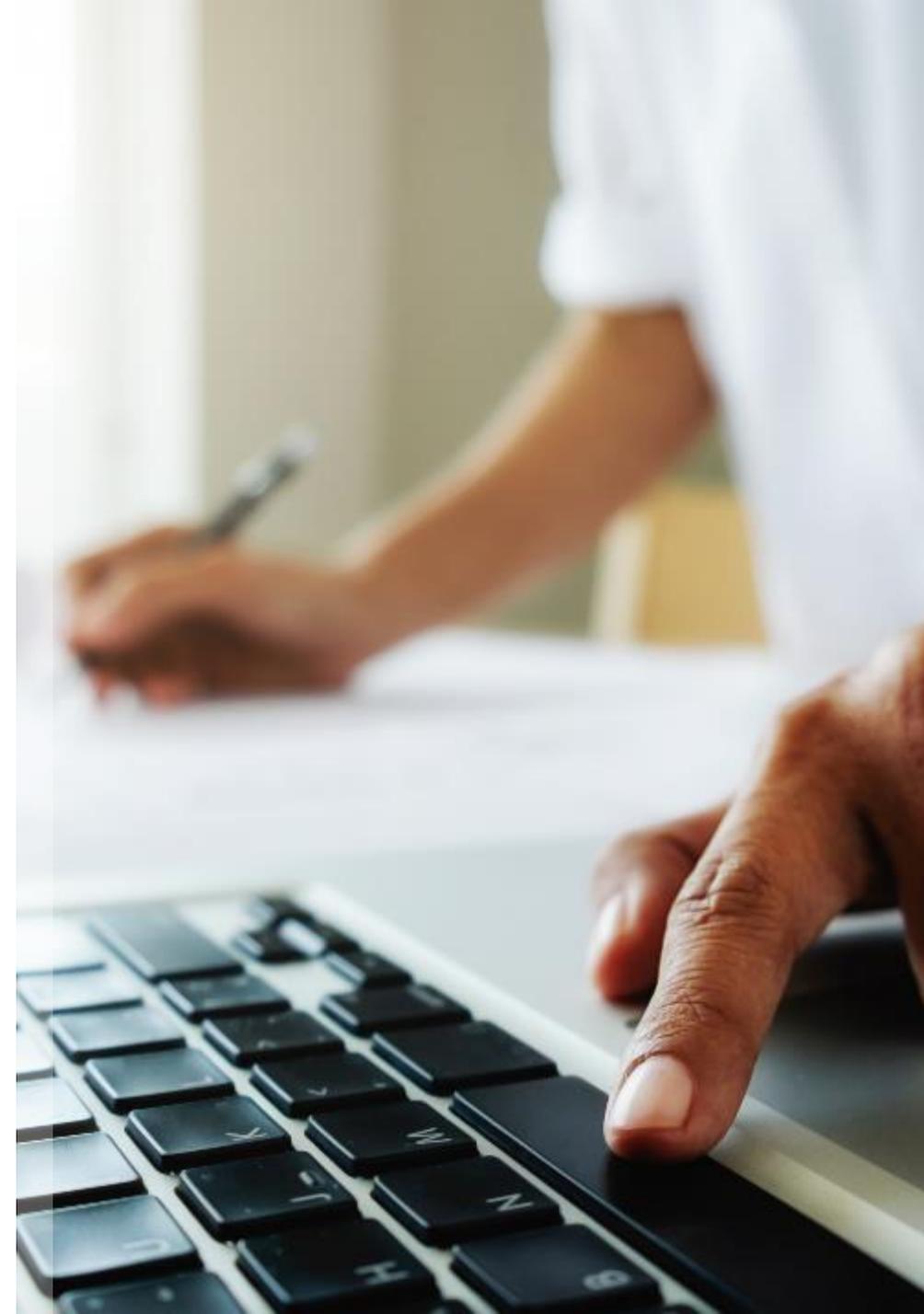
Les demandeurs ont préféré écrire une version provisoire de leur demande dans un document Word ou dans un document Word partagé, dans le cas où une équipe était impliquée, avant d'envoyer leurs réponses définitives.

“

« Je suis d'avis que les SELSC sont beaucoup plus pratiques que les formulaires papier. En plus, ils sont assez faciles à utiliser. S'il y a un aspect sur lequel j'ai des commentaires positifs, c'est sur les SELSC. Les renseignements y sont sauvegardés sans problème. L'ouverture d'une session est facile. Tout est clairement structuré.

“

« Je me suis habitué à faire ça en ligne, mais je ne me fie jamais, jamais au système. J'écris tout dans Word, je sauvegarde le document. Puis là, je transfère mes réponses. Ça évite les ennuis. »



# Facilité de présentation de la demande en utilisant le portail Web

- Parmi les demandeurs qui ont utilisé le formulaire à remplir en ligne ou le portail Web des SELSC, les demandeurs d'EEC ont plus tendance à dire qu'il a été facile de soumettre leur demande en ligne, tandis que les demandeurs du FA ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de créer un compte dans les SELSC. Les demandeurs du PNHA, du PPDS et du PAIS ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de soumettre une demande en ligne et d'effectuer les démarches de la demande au moyen du portail Web des SELSC.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PPDS ont moins tendance à dire qu'il était facile de présenter leur demande en ligne au moyen du portail Web des SELSC.

A-t-il été difficile ou facile de...

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3
Base : tous les répondants – n=	2 488	1475	1 067	204	116	30	1 015	262	175	959	812	802	155	75	5**	7**	11*	18*	33	0	86	310	285	60
Soumettre votre demande en ligne [PROGRAMME]	82 %	82 %	72 %	79 %	75 %	90 %	72 %	70 %	63 %	84 %	84 %	72 %	63 %	83 %	80 %	29 %	73 %	78 %	76 %	-	57 %	63 %	77 %	76 %
Effectuer les démarches du processus de demande au moyen du portail Web des SELSC [PROGRAMME]	76 %	S. O.	S. O.	73 %	S. O.	S. O.	71 %	S. O.	S. O.	77 %	S. O.	S. O.	59 %	S. O.	S. O.	17 %	100 %	73 %	80 %	-	53 %	60 %	S. O.	S. O.
Gérer vos projets actifs au moyen du portail Web des SELSC (p. ex. créer, modifier ou déposer une demande, des rapports sur les activités, des documents justificatifs, des prévisions sur les dépenses relatives au projet, etc.)	66 %	S. O.	S. O.	70 %	S. O.	S. O.	66 %	S. O.	S. O.	66 %	S. O.	S. O.	67 %	S. O.	S. O.	-	100 %	55 %	100 %	-	-	64 %	S. O.	S. O.
Créer un compte dans les SELSC	53 %	S. O.	S. O.	78 %	S. O.	S. O.	51 %	S. O.	S. O.	53 %	S. O.	S. O.	51 %	S. O.	S. O.	50 %	75 %	73 %	60 %	-	49 %	53 %	S. O.	S. O.

Q12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », a-t-il été difficile ou facile de...

Base : demandeurs ayant soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne le compte/portail Web des SELSC

Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

\* Échantillonnage de petite taille

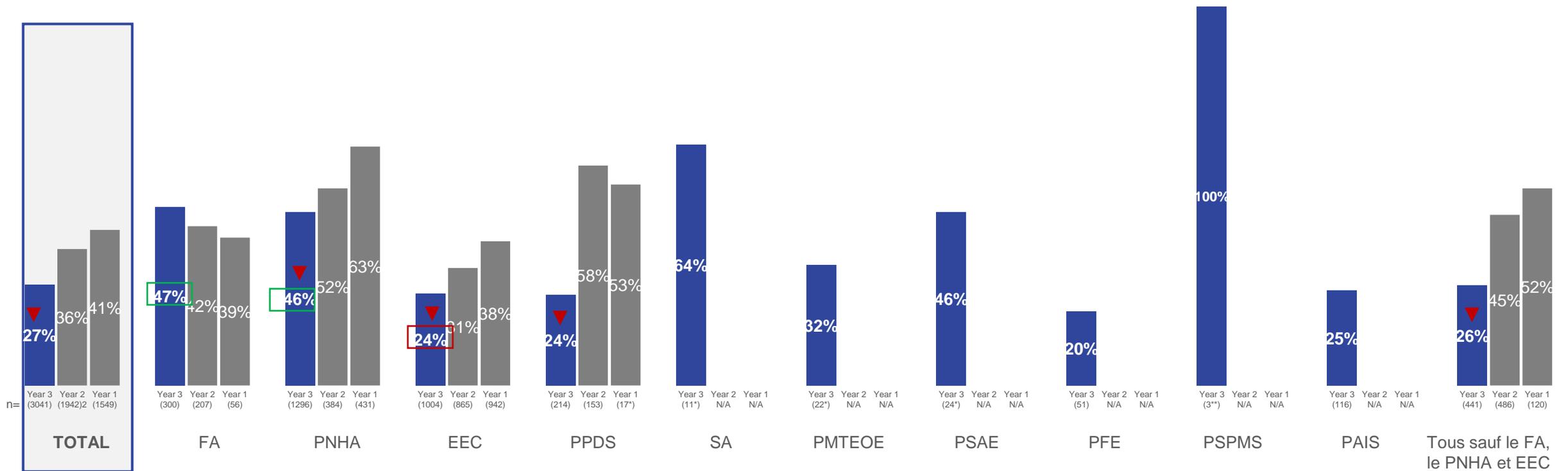
\*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Communication de Service Canada pour demander des renseignements supplémentaires – % Oui

- Service Canada a communiqué avec un peu plus d'un quart des demandeurs (27 %, en baisse de 9 points) pour qu'ils fournissent des renseignements supplémentaires à l'appui de leur demande, une proportion beaucoup moins élevée que l'an 2 (36 %).
- Les demandeurs du FA et du PNHA ont plus tendance à avoir reçu une communication de Service Canada, tandis que les demandeurs d'EEC ont moins tendance à en avoir reçu une.
- Par rapport à l'an 2, une plus faible proportion des demandeurs du PNHA, d'EEC et du PPDS ont reçu une communication leur demandant des renseignements supplémentaires.

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



Q13. 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?  
Base : tous les répondants

# Raison de la communication de Service Canada

- La raison la plus courante pour laquelle Service Canada a communiqué avec les demandeurs est de loin pour obtenir des précisions sur l'information contenue dans la demande (57 %, en hausse de 2 points), et pour obtenir des documents ou renseignements manquants (18 %, en baisse de 5 points) et pour signaler que des modifications étaient requises au modèle de budget (13 %, en baisse de 2 points). Comparativement à l'an 2, une plus faible proportion de demandeurs ont affirmé avoir été contactés par Service Canada pour qu'ils fournissent des documents manquants ou des renseignements supplémentaires.
- Les demandeurs du FA et du PPDS ont plus tendance à déclarer des documents ou des renseignements manquants dans leur demande ou dans les modifications du modèle de budget.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du FA, du PPDS et de tous les programmes sauf le FA, le PNHA et EEC ont plus tendance à affirmer avoir été contactés par Service Canada pour apporter des modifications au modèle de budget.

## Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous?

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTEO E	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : demandeurs ayant reçu une communication de Service Canada pour leur demander de fournir des renseignements supplémentaires – n=	1 094	776	721	141	86	22*	592	198	272	243	271	362	51	87	9**	7**	7**	11*	10*	3**	29*	118	221	65
Éclaircissement sur l'information contenue dans ma demande	57 %	55 %	52 %	55 %	58 %	64 %	45 %	46 %	51 %	60 %	59 %	52 %	47 %	46 %	56 %	29 %	29 %	18 %	60 %	33 %	41 %	42 %	47 %	71 %
Documents ou renseignements manquants dans ma demande	18 %	23 %	21 %	33 %	40 %	41 %	37 %	44 %	49 %	14 %	16 %	16 %	30 %	38 %	22 %	71 %	14 %	-	10 %	-	21 %	24 %	27 %	16 %
Modifications requises du modèle de budget	13 %	15 %	7 %	24 %	12 %	5 %	21 %	20 %	17 %	10 %	13 %	4 %	34 %	15 %	56 %	43 %	29 %	36 %	60 %	67 %	28 %	35 %	23 %	42 %
Question en suspens concernant une demande antérieure	2 %	2 %	1 %	1 %	5 %	-	1 %	1 %	2 %	2 %	3 %	0 %	-	1 %	-	-	-	-	-	-	3 %	1 %	2 %	0 %
Mon organisation ou mon projet n'était pas admissible	1 %	1 %	2 %	1 %	2 %	5 %	2 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	2 %	6 %	-	-	-	9 %	-	-	3 %	3 %	5 %	3 %
Autre	17 %	12 %	30 %	6 %	9 %	-	12 %	8 %	7 %	19 %	13 %	35 %	13 %	16 %	11 %	-	29 %	27 %	20 %	-	7 %	12 %	17 %	15 %
Ne sais pas	9 %	4 %	3 %	5 %	1 %	9 %	2 %	5 %	1 %	11 %	4 %	3 %	8 %	4 %	-	-	-	9 %	-	-	10 %	7 %	4 %	0 %

Q14. Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : demandeurs ayant reçu une communication de Service Canada pour leur demander de fournir des renseignements supplémentaires

\* Échantillonnage de petite taille

\*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total  
Nettement supérieur/inférieur à l'an 2



# Principales différences : appel de propositions et propositions sollicitées

- Les organisations à qui l'on a demandé de présenter une demande ont moins tendance à être satisfaites à l'égard de l'expérience de service. Près de sept organisations sur dix (76 %) ayant répondu à un appel de propositions (soit la plupart des répondants au sondage) ont été satisfaites, comparativement à juste un peu plus de la moitié (52 %) de ceux ayant été sollicités à faire une demande.
- Les organisations à qui l'on a demandé de présenter une demande ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour le financement et ont moins tendance à être satisfaits du service reçu par courriel de la part d'un agent du programme ou d'un bureau de Service Canada, par la poste ou par téléphone depuis un bureau de Service Canada. Elles ont également plus tendance à être satisfaites du service en personne à un bureau de Service Canada.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)			
		APPEL DE PROPOSITIONS	SOLLICITÉ
		<b>68 %</b>	<b>52 %</b>
		An 3 (n=2 973)	An 3 (n=49)
		APPEL DE PROPOSITIONS	SOLLICITÉ
		An 3	An 3
TOTAL			
An 3			
J'ai éprouvé un problème	% Oui	26 %	42 %
Approbation du financement			
	% approuvé	79 %	37 %
Satisfaction à l'égard du mode de service			
	Soutien par courriel d'un agent du programme	77 %	66 %
	Portail Web des SELSC	72 %	69 %
	Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	68 %	41 %
	Site Web du gouvernement du Canada	66 %	69 %
	Courrier	65 %	34 %
	Soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada	62 %	24 %
	Bureau de Service Canada	52 %	100 %
	Ligne téléphonique 1-800-O-CANADA	42 %	-

## Principales différences : appel de propositions et propositions sollicitées (suite)

- Les organisations à qui l'on a demandé de présenter une demande ont plus tendance à avoir été en contact avec Service Canada dix fois ou plus lors de leur expérience de service et ont moins tendance à dire qu'il a été facile de remplir le document sur le budget, à être d'accord pour dire que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués, à avoir confiance au processus de résolution des problèmes et à dire que le temps requis par le processus était raisonnable.

	TOTAL	APPEL DE PROPOSITIONS	SOLLICITÉ
	An 3	An 3	An 3
<b>Contacts avec SC – Nombre total de fois</b>			
De 1 à 3 fois	22 %	23 %	8 %
De 4 à 6 fois	23 %	23 %	14 %
De 7 à 9 fois	9 %	9 %	8 %
10 fois ou plus	23 %	23 %	49 %
<b>Facilité du processus de demande (% ayant attribué une note de 4 ou 5)</b>			
Comprendre les exigences de la demande	74 %	74 %	69 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [PROGRAMME]	72 %	72 %	70 %
Répondre aux questions détaillées	70 %	70 %	75 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	46 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	69 %
Se conformer aux exigences de la demande	77 %	77 %	71 %
<b>Écarts et variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques du service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)</b>			
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	64 %	64 %	40 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	67 %	67 %	49 %
Le temps requis était raisonnable	58 %	58 %	42 %

## Principales différences : appel de propositions et propositions sollicitées (suite)

- Les organisations ayant été sollicitées à faire une demande ont plus tendance à avoir présenté une demande pour la première fois et à avoir présenté une demande pour un autre programme de S et C au cours des cinq dernières années. Elles ont aussi tendance à exercer ses activités depuis moins de trois ans et à appartenir au secteur sans but lucratif.

	TOTAL	APPEL DE PROPOSITIONS	SOLLICITÉ
	An 3	An 3	An 3
<b>Fréquence des demandes</b>			
Première demande	10 %	10 %	77 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	24 %	24 %	13 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	26 %	26 %	6 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	39 %	39 %	2 %
<b>Demands ayant présenté une demande à un autre programme de subventions et de contributions au cours des cinq dernières années</b>			
% Oui	39 %	38 %	78 %
<b>Années en activité</b>			
Moins d'un an	0 %	0 %	2 %
D'un an à moins de trois ans	3 %	2 %	8 %
De trois ans à moins de cinq ans	5 %	5 %	8 %
Cinq ans ou plus	92 %	92 %	83 %
<b>Secteur</b>			
Sans but lucratif (REGR.)	70 %	70 %	96 %
Secteur public (REGR.)	16 %	16 %	14 %
Secteur privé (REGR.)	27 %	27 %	14 %

    Nettement supérieur/inférieur au total

# Principales différences par type de financement : subventions et contributions

- Les demandeurs de subvention ont plus tendance à être satisfaits de leur expérience de service, tandis que ceux qui ont fait une demande à un programme de contribution, moins. Huit demandeurs sur dix (81 %) ayant présenté une demande à un programme de subvention ont été satisfaits, comparativement à quatre demandeurs sur dix (39 %) de ceux ayant présenté une demande à un programme de contribution.
- Les demandeurs de subvention ont plus tendance à être satisfaits de la plupart des modes de service de Service Canada et d'avoir communiqué avec Service Canada une à trois fois au cours de leur expérience.
- Les demandeurs de contribution ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour le financement et sont moins satisfaits de la plupart des modes de service de Service Canada. Ils ont eu de plus nombreux contacts avec Service Canada au cours de leur expérience.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)			
	SUBVENTIONS	CONTRIBUTIONS	
	81 %	39 %	
	An 3 (n=1 541)	An 3 (n=496)	
	SUBVENTIONS	CONTRIBUTIONS	
	An 3	An 3	
J'ai éprouvé un problème			
% Oui	26 %	23 %	37 %
Approbation du financement			
% approuvé	79 %	79 %	10 %
Satisfaction à l'égard du mode de service			
Soutien par courriel d'un agent du programme	77 %	81 %	55 %
Portail Web des SELSC	72 %	74 %	59 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	68 %	72 %	37 %
Site Web du gouvernement du Canada	66 %	71 %	54 %
Courrier	65 %	67 %	26 %
Soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada	62 %	70 %	42 %
Bureau de Service Canada	52 %	73 %	49 %
Ligne téléphonique 1-800-O-CANADA	42 %	57 %	30 %
Contacts avec SC – Nombre total de fois			
De 1 à 3 fois	22 %	26 %	12 %
De 4 à 6 fois	23 %	23 %	13 %
De 7 à 9 fois	9 %	10 %	11 %
10 fois ou plus	23 %	18 %	35 %

Nettement supérieur/inférieur au total

## Principales différences par type de financement : subventions et contributions (suite)

- Les demandeurs de subvention ont plus tendance à estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était admissible au financement, de comprendre les renseignements sur le programme, et de déterminer le temps que chaque phase devrait prendre. Ils ont plus tendance à affirmer que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairs, qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois, et que le temps requis pour la demande était raisonnable. Ils ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de déterminer les étapes de la demande et que la majorité des aspects du processus de demande était facile à remplir.
- Les demandeurs de contribution ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de naviguer sur le site Web du gouvernement du Canada et de remplir tous les aspects du processus de demande. Ils ont aussi moins tendance à affirmer que les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairs, qu'ils ont expliqué leur situation une seule fois, et que le temps requis pour la demande était raisonnable.

	TOTAL	SUBVENTIONS	CONTRIBUTIONS
	An 3	An 3	An 3
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)			
Trouver des renseignements généraux concernant le [programme]	82 %	83 %	70 %
Comprendre les renseignements sur le programme	77 %	79 %	68 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	80 %	83 %	77 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 %	78 %	75 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]	79 %	78 %	71 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	79 %	80 %	73 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	56 %	68 %	43 %
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une note de 4 ou 5)			
Comprendre les exigences de la demande	74 %	73 %	59 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [PROGRAMME]	72 %	66 %	51 %
Répondre aux questions détaillées	70 %	65 %	59 %
Remplir le document sur le budget	67 %	59 %	44 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	71 %	57 %
Se conformer aux exigences de la demande	77 %	73 %	58 %
Écarts et variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques du service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)			
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	64 %	75 %	37 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	65 %	74 %	44 %
Le temps requis était raisonnable	58 %	74 %	35 %

## Principales différences par type de financement : subventions et contributions (suite)

- Les demandeurs de contribution ont plus tendance à avoir présenté une demande pour la première fois et à avoir présenté une demande pour un autre programme de S et C au cours des cinq dernières années. Ils ont plus tendance à être des organisations appartenant au secteur sans but lucratif.
- Les demandeurs de subvention ont plus tendance à avoir présenté une demande pour la première fois ou d'avoir présenté une demande une ou deux fois auparavant, et d'être une organisation appartenant au secteur sans but lucratif ou au secteur public.

	TOTAL	SUBVENTIONS	CONTRIBUTIONS
	An 3	An 3	An 3
Fréquence des demandes			
Première demande	10 %	26 %	53 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	24 %	35 %	22 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	26 %	27 %	15 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	39 %	10 %	2 %
Demandeurs ayant présenté une demande à un autre programme de subventions et de contributions au cours des cinq dernières années			
% Oui	39 %	32 %	66 %
Années en activité			
Moins d'un an	0 %	0 %	0 %
D'un an à moins de trois ans	3 %	3 %	3 %
De trois ans à moins de cinq ans	5 %	6 %	6 %
Cinq ans ou plus	92 %	90 %	91 %
Secteur			
Sans but lucratif (REGR.)	70 %	86 %	88 %
Secteur public (REGR.)	16 %	19 %	16 %
Secteur privé (REGR.)	27 %	16 %	11 %

    Nettement supérieur/inférieur au total

# APRÈS LA DEMANDE

Décision

# 11

# Méthode utilisée pour le suivi avant de recevoir la décision

- Dans l'ensemble, moins de demandeurs qu'à l'an 2 ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision de financement. Parmi ceux qui l'ont fait, les raisons les plus courantes étaient de vérifier l'état de leur demande (21 %, en baisse de 3 points), d'obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement (14 %, inchangé) et de modifier leur demande (8 %, en baisse de 1 point). Les demandeurs sont moins nombreux à déclarer avoir communiqué avec Service Canada pour des raisons autres que celles fournies par rapport à l'an 2.
- Les demandeurs du PPDS, du PFE et du PAIS ont plus tendance à dire qu'ils ont communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement. Les demandeurs du PNHA ont moins tendance à dire qu'ils ont communiqué avec Service Canada pour une raison ou une autre.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du FA, du PNHA et du PPDS ont moins tendance à dire qu'ils ont communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande, tandis que les demandeurs du PNHA ont moins tendance à l'avoir fait pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement. Les demandeurs d'EEC ont moins tendance à dire qu'ils ont communiqué avec Service Canada pour modifier leur demande.

Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement?

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE OE	PSAE	PFE	PSPM S	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Pour vérifier l'état de votre demande	21 %	24 %	36 %	▼ 18 %	30 %	29 %	▼ 16 %	24 %	28 %	21 %	21 %	37 %	▼ 26 %	40 %	53 %	18 %	27 %	38 %	39 %	33 %	47 %	▼ 34 %	44 %	43 %
Pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement	14 %	14 %	25 %	▼ 12 %	10 %	18 %	▼ 8 %	12 %	17 %	14 %	12 %	26 %	▼ 20 %	22 %	24 %	18 %	14 %	29 %	26 %	-	36 %	▼ 25 %	32 %	38 %
Pour modifier votre demande	8 %	9 %	18 %	▼ 6 %	7 %	5 %	▼ 4 %	6 %	8 %	▼ 8 %	11 %	19 %	▼ 3 %	3 %	6 %	-	-	4 %	-	-	4 %	▼ 3 %	4 %	4 %
Pour retirer votre demande	1 %	1 %	1 %	0 %	-	-	0 %	0 %	-	1 %	1 %	1 %	1 %	-	-	-	5 %	-	-	-	-	1 %	-	0 %
Autre	▼ 4 %	13 %	13 %	▼ 4 %	13 %	11 %	▼ 4 %	15 %	13 %	▼ 4 %	13 %	13 %	▼ 7 %	10 %	18 %	-	-	-	2 %	33 %	3 %	▼ 5 %	11 %	11 %
Ne sais pas	▼ 2 %	51 %	34 %	▼ 3 %	47 %	55 %	▼ 3 %	50 %	43 %	▼ 2 %	53 %	32 %	▼ 5 %	41 %	24 %	27 %	9 %	8 %	2 %	-	2 %	▼ 4 %	33 %	30 %
N'a pas communiqué avec Service Canada	66 %	S. O.	S. O.	66 %	S. O.	S. O.	▼ 72 %	S. O.	S. O.	66 %	S. O.	S. O.	▼ 57 %	S. O.	S. O.	55 %	59 %	50 %	55 %	33 %	42 %	▼ 52 %	S. O.	S. O.

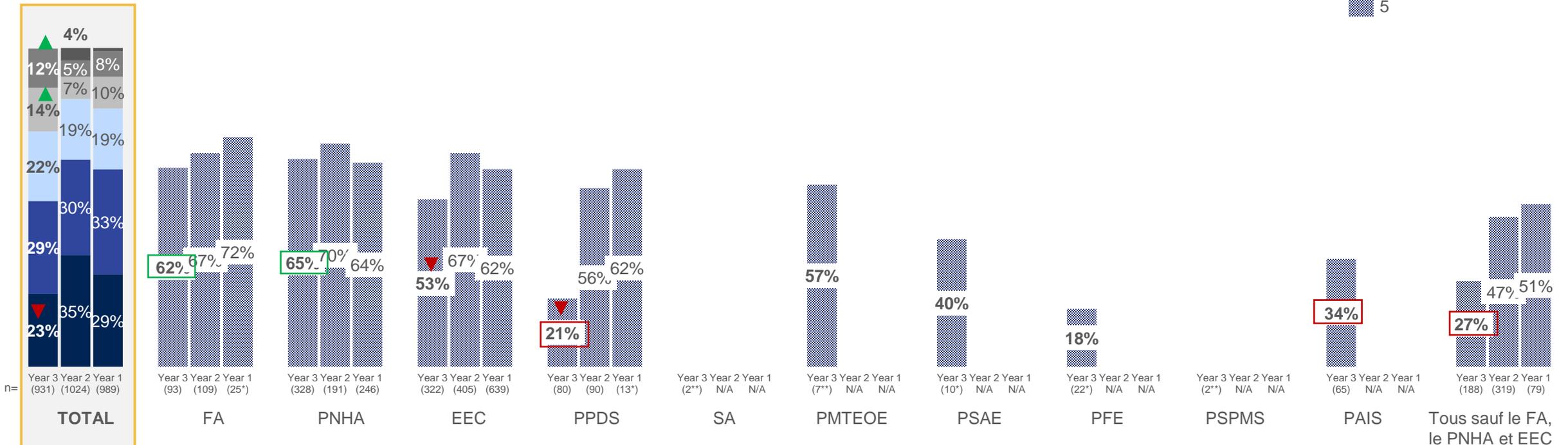
# Facilité du suivi

- Un peu plus de la moitié des demandeurs (52 %, en baisse de 13 points) qui ont effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision de financement jugent qu'il était facile de le faire, une proportion nettement inférieure à celle de l'an 2. D'un autre côté, le quart (26 %, une hausse de 14 points) disent avoir trouvé difficile d'effectuer un suivi avec Service Canada, une proportion nettement supérieure à celle de l'an 2.
- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, et particulièrement ceux du PPDS et du PAIS, ont moins tendance à estimer qu'il était facile d'effectuer un suivi.
- Par rapport à l'an 2, les demandeurs d'EEC et du PPDS ont moins tendance à estimer qu'il était facile d'effectuer un suivi.

Dans quelle mesure était-il facile d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?

5 – TRÈS FACILE 4 3 2 1 – TRÈS DIFFICILE NE SAIS PAS

% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5



Q16. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », dans quelle mesure était-il facile d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?

Base : demandeurs ayant effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision de financement

# Mode de communication de la décision de financement

- Sept demandeurs sur dix (71 %, une baisse de 5 points) ont été informés de la décision de financement par courriel, environ deux sur dix (22 %, une baisse de 1 point) en ont été informés par leur député et plus d'un demandeur sur dix (14 %, une hausse de 3 points) en a été informé par téléphone. Comparativement à l'an 2, les demandeurs sont moins nombreux à déclarer avoir été informés par courriel, tandis qu'ils sont plus nombreux à affirmer qu'ils n'ont pas été informés de la décision.
- Les demandeurs du FA, du PNHA et du PPDS ont plus tendance à dire qu'ils ont été informés de la décision de financement par courriel, les demandeurs d'EEC, par leur député, et les demandeurs du FA, par téléphone. Les demandeurs du PAIS ont plus tendance à dire qu'ils n'ont pas été informés de la décision.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PNHA ont plus tendance à déclarer avoir été informés de la décision de financement par courriel et les demandeurs d'EEC, par téléphone, tandis que les demandeurs d'EEC et du PPDS ont plus tendance à déclarer qu'ils n'ont pas été informés de la décision.

Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [PROGRAMME]?

	TOTAL		FA		PNHA		EEC		PPDS		SA	PMTEO	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC	
	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	300	207	1 296	384	1 004	865	214	153	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486
Par courriel	71 % ▼	76 %	77 %	72 %	83 % ▲	77 %	69 % ▼	76 %	79 %	86 %	91 %	77 %	54 %	80 %	33 %	65 %	74 % ▼	81 %
En communiquant avec mon député	22 %	23 %	8 % ▼	5 %	17 %	21 %	23 %	26 %	5 %	6 %	18 %	5 %	33 %	-	-	7 %	6 %	9 %
Par téléphone	14 %	11 %	25 %	35 %	11 %	12 %	14 % ▲	9 %	4 % ▼	18 %	-	9 %	13 %	-	-	5 %	4 % ▼	17 %
En ligne sur mon compte de SELSC	6 %	7 %	2 %	2 %	5 %	3 %	7 %	9 %	7 %	3 %	9 %	-	-	2 %	-	4 %	5 %	4 %
Par la poste	3 %	4 %	2 %	4 %	5 %	7 %	3 %	3 %	4 %	7 %	-	5 %	4 %	2 %	-	4 %	4 %	4 %
En recevant un dépôt direct	1 %	2 %	1 %	2 %	4 %	3 %	1 %	2 %	2 %	5 %	-	-	-	-	-	1 %	1 %	3 %
Je n'ai pas reçu de décision de financement	14 % ▲	8 %	2 %	2 %	2 %	5 %	15 % ▲	9 %	9 % ▲	1 %	-	18 %	8 %	18 %	67 %	24 %	15 % ▲	4 %

Q17. Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [INSCRIRE LE PROGRAMME]? Veuillez sélectionner toutes celles qui s'appliquent.

Remarque : En 2020, « En ligne sur le portail Web de [programme] » a été remplacée par « En ligne, sur mon compte de SELSC ». \* Il est impossible de faire des comparaisons avec l'an 1 en raison d'un changement dans la nature de la question qui permet de choisir toutes les réponses applicables plutôt qu'une seule.

# Approbation du financement et satisfaction

- Plus de sept demandeurs sur dix (73 %, en baisse de 9 points) qui ont reçu une approbation pour le financement sont satisfaits de leur expérience, comparativement à un peu moins de la moitié (49 %, en hausse de 2 points) de ceux dont la demande n'a pas été approuvée. Comparativement à l'an 2, la satisfaction a diminué chez les demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement.
- Les demandeurs du PNHA et du FA qui ont reçu une approbation pour le financement ont plus tendance à être satisfaits que ceux dont la demande a été approuvée, tandis que les demandeurs du PPDS et du SA ayant reçu du financement ont moins tendance à l'être. Les demandeurs du PNHA dont la demande de financement n'a pas été approuvée ont plus tendance à être satisfaits que ceux qui ont essuyé un refus, tandis que les demandeurs du PPDS, du PFE et du PAIS qui n'ont pas reçu de financement ont moins tendance à l'être. Comparativement à l'an 2, la satisfaction globale a diminué chez les demandeurs dont la demande de financement a été approuvée parmi les demandeurs du PNHA, d'EEC et du PPDS, tandis que les demandeurs du PNHA dont la demande n'a pas été approuvée ont plus tendance à être satisfaits.
- Dans l'ensemble, 8 répondants sur 10 ont vu leur demande de financement approuvée (79 %, une baisse de 14 points), un chiffre statistiquement inférieur à celui de l'an 2. Les demandeurs du FA, du PPDS, du PFE et du PAIS ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour leur demande de financement que l'ensemble des clients, tandis que les demandeurs du PNHA et d'EEC ont plus tendance à l'avoir reçue. Comparativement à l'an 2, moins de demandeurs de tous les programmes déclarent avoir vu leur demande de financement approuvée.

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) globalement du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 820	1 491	300	203	56	1 296	364	392	1 004	784	926	214	151	17*	11*	22*	24*	51	3**	116
<b>2CS TAUX DE SATISFACTION (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)</b>																					
Approuvées	73 %	82 %	74 %	84 %	86 %	90 %	86 %	90 %	85 %	72 %	81 %	73 %	52 %	74 %	62 %	38 %	100 %	56 %	75 %	-	50 %
Refusées	49 %	47 %	41 %	55 %	56 %	50 %	65 %	40 %	39 %	51 %	64 %	41 %	38 %	50 %	25 %	33 %	-	-	24 %	33 %	27 %
<b>% APPROUVÉE OU REFUSÉE</b>																					
Approuvées	79 %	93 %	90 %	60 %	79 %	68 %	80 %	88 %	82 %	83 %	97 %	92 %	9 %	90 %	77 %	73 %	9 %	75 %	24 %	-	2 %
Refusées	20 %	7 %	10 %	31 %	21 %	32 %	20 %	12 %	18 %	17 %	3 %	8 %	76 %	10 %	23 %	27 %	-	17 %	75 %	100 %	97 %

Q31. 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 satisfait(e) globalement du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

# Faits saillants : Incidence de recevoir du financement

Dans l'ensemble, l'incidence la plus positive et la plus importante de l'accord de financement est sur les communautés desservies par les organisations : les membres de ces communautés ont pu recevoir les services et l'aide dont ils avaient besoin.

“

« On pouvait gérer deux programmes en même temps. Dans le premier, on ouvre un camp de jour pour les enfants sourds et malentendants pendant l'été. Et dans l'autre moitié de programme, on embauche des jeunes sourds et malentendants pour les rendre aptes à travailler. »

“

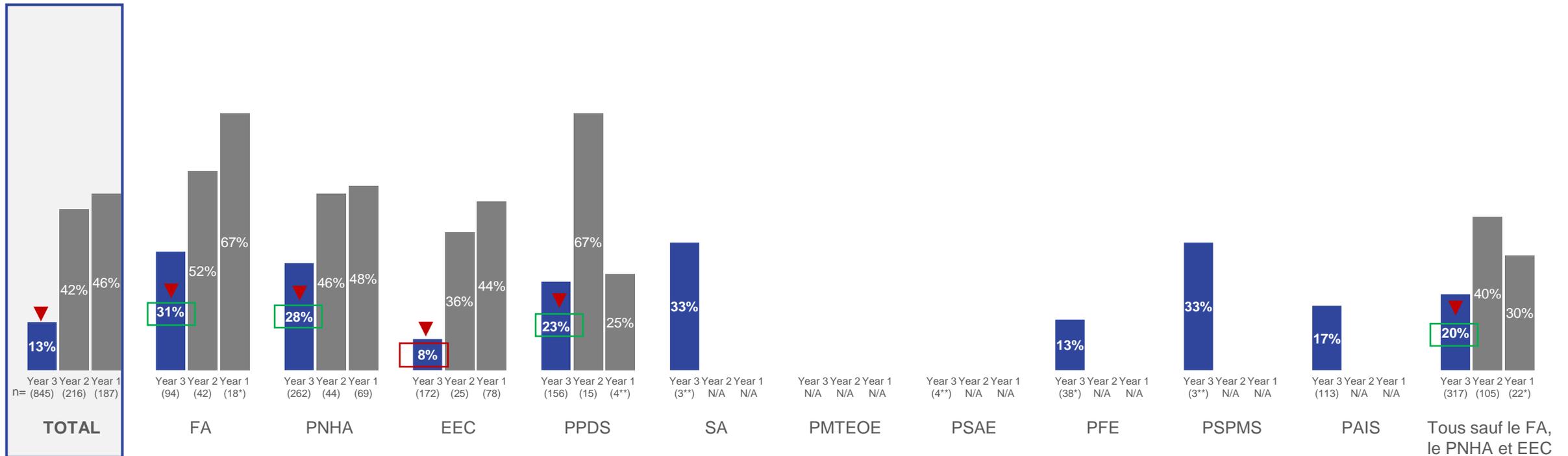
« Quand on avait reçu le premier financement, ça nous avait permis de jumeler nos aînés avec des aînés d'autres nationalités, surtout des aînés d'origine canadienne, avec des aînés d'autres origines. Donc, ça les a sortis de leur isolement. C'est un apport critique, vraiment critique. »



## Demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement et auxquels une explication a été fournie – % Oui

- Parmi ceux dont la demande de financement n'a pas été approuvée, un peu plus d'un demandeur sur dix (13 %, en baisse de 29 points) a reçu une explication, un résultat statistiquement inférieur à celui de l'an 2 (42 %).
- Les demandeurs du FA, du PNHA et du PPDS ont plus tendance à avoir reçu une explication, tandis que les demandeurs d'EEC ont moins tendance à en avoir reçu.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs de tous les programmes ont moins tendance à voir reçu une explication du refus de financement.

*Vous avez indiqué que votre organisation n'avait pas reçu d'approbation pour le financement. Avez-vous reçu une explication pourquoi? – % Oui*



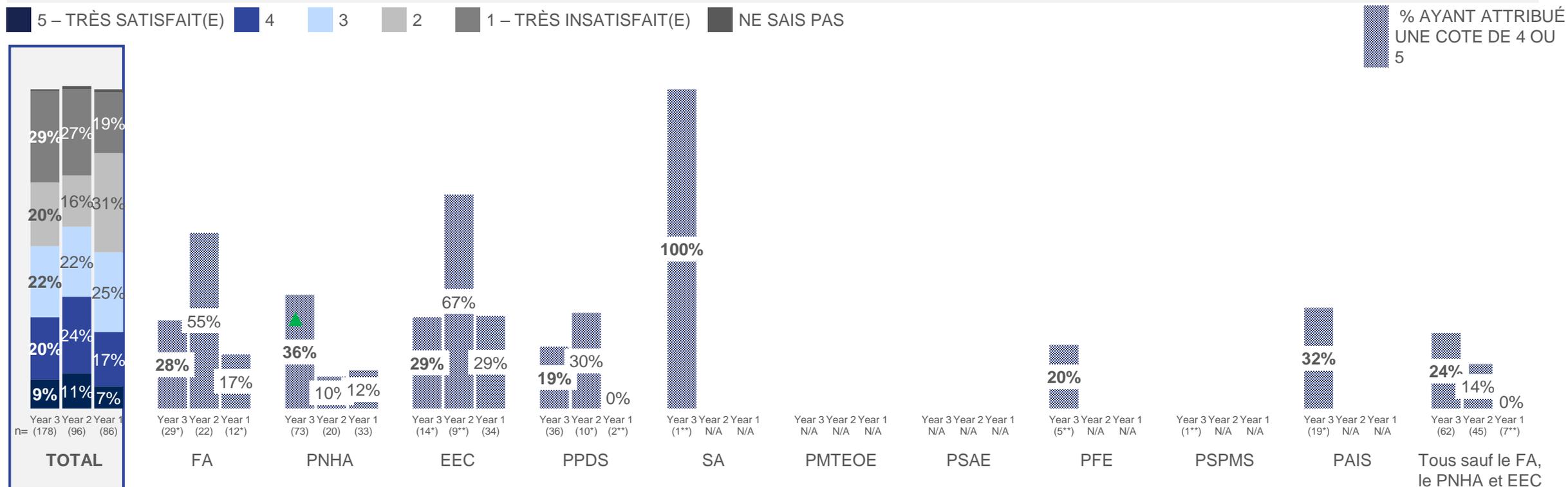
[SI ÉTAT DU FINANCEMENT = REFUSÉ] Q19. A-t-on expliqué à votre organisation pourquoi elle n'avait pas reçu d'approbation pour le financement?

Base : demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement

# Satisfaction à l'égard de l'explication fournie

- Un demandeur sur 10 (29 %, en baisse de 6 points) de l'ensemble des demandeurs qui ont reçu une explication à la suite du refus de leur demande de financement s'en disent satisfaits, ce qui est similaire à l'an 2 sur le plan statistique (36 %).
- En raison de la taille de l'échantillonnage, il n'y a pas de différences de satisfaction par programme sur le plan statistique.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PNHA qui n'ont pas reçu de financement ont tendance à être satisfaits de l'explication fournie.

Dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?



Q.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?  
 Base : demandeurs qui n'ont pas reçu d'approbation pour le financement et auxquels une explication a été fournie

# Modifications apportées pendant la négociation de l'accord de financement

- Parmi les demandeurs qui ont reçu une approbation pour le financement, un peu plus du quart (27 %) ont dû modifier le calendrier de leur projet, deux demandeurs sur dix ont dû modifier la portée de leur projet (21 %) et un demandeur sur dix, les activités du projet (12 %). Un faible nombre de demandeurs ont dû modifier le financement du projet (6 %) ou apporter des modifications en lien avec la COVID-19 (5 %). Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont reçu une approbation sont moins nombreux à dire qu'ils ont dû apporter toutes sortes de modifications.
- Les demandeurs de tous les programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, qui ont reçu une approbation ont plus tendance à dire qu'ils ont dû apporter toutes sortes de modifications, tandis que les demandeurs du PNHA et d'EEC ont moins tendance à dire qu'ils ont dû apporter des modifications au calendrier du projet ou à la portée du projet et ont plus tendance à affirmer qu'ils ont dû apporter des modifications aux activités du projet. Les demandeurs du PNHA ont également plus tendance à avoir apporté des modifications relatives à la COVID-19.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du PPDS ont plus tendance à avoir apporté toutes sortes de changements, tandis que les demandeurs d'EEC, et dans une moindre mesure ceux du PNHA, ont moins tendance à l'avoir fait.

Une fois que votre projet a débuté et que les particularités de l'accord de financement ont été établies pour [PROGRAMME], avez-vous dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour apporter l'une des modifications suivantes à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement?

AN 3 – TOTAL		TOTAL	FA		PNHA		EEC		PPDS		SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
		An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2
		(n=1 604)	(n=180)	(n=161)	(n=1 033)	(n=320)	(n=832)	(n=759)	(n=19*)	(n=136)	(n=8**)	(n=2**)	(n=18*)	(n=12*)	(n=0)	(n=2**)	(n=61)	(n=364)	
Modification du calendrier du projet	27% ▼	36 %	19 %	13 %	15 %	24 %	28 %	39 %	54 %	29 %	75 %	50 %	78 %	42 %	-	50 %	59 %	43 %	
Modification de la portée du projet	21% ▼	26 %	14 %	13 %	16 %	18 %	21 %	27 %	53 %	19 %	63 %	-	72 %	42 %	-	100 %	57 %	31 %	
Modification du financement du projet	12% ▼	16 %	9 %	9 %	8 %	9 %	12 %	15 %	64 %	27 %	50 %	50 %	72 %	42 %	-	50 %	59 %	38 %	
Modification des activités du projet	6% ▼	13 %	11 %	11 %	10 %	18 %	5 %	11 %	47 %	9 %	75 %	-	44 %	25 %	-	-	42 %	19 %	
Modification en lien avec la COVID-19	5% ▼	25 %	6 %	10 %	11 %	35 %	5 %	25 %	20 %	10 %	-	-	6 %	8 %	-	50 %	13 %	25 %	
Autre	8%	8 %	4 %	4 %	5 %	3 %	8 %	10 %	6 %	8 %	38 %	-	17 %	8 %	-	-	12 %	10 %	

Q22. Une fois que votre projet a débuté et que les particularités de l'accord de financement ont été établies pour [INSCRIRE LE PROGRAMME], avez-vous dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour apporter l'une des modifications suivantes à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement? On y inclut, par exemple, des modifications du calendrier du projet, de la description du projet, du budget, etc.

Base : demandeurs ayant reçu une approbation du programme pour le financement – n=2 106.

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

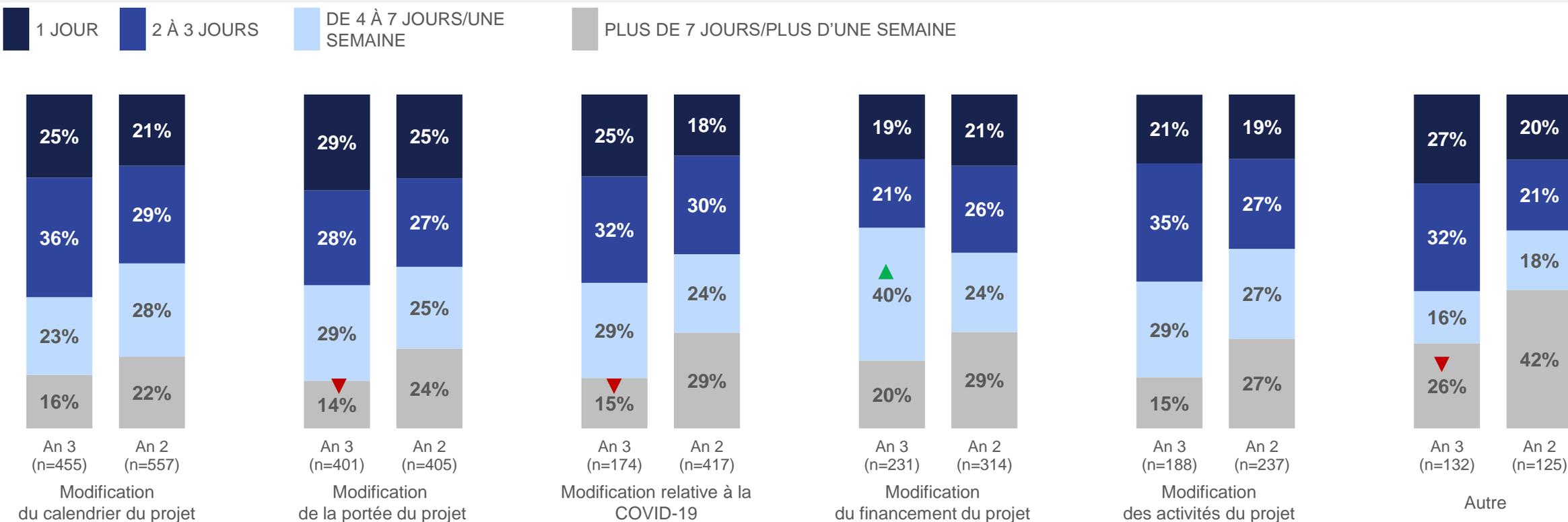
\* Échantillonnage de petite taille

\*\* Échantillonnage de très petite taille

# Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Parmi tous les demandeurs qui ont dû apporter des modifications, la grande majorité a pu le faire en une semaine (entre 75 % et 86 %), et environ six demandeurs sur dix ont pu le faire en moins de trois jours (sauf les modifications du financement du projet).
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont dû apporter des modifications au financement du projet ont plus tendance à affirmer qu'ils ont pu le faire en une semaine, tandis que les demandeurs qui ont dû apporter des modifications à la portée du projet, des modifications relatives à la COVID-19 et d'autres types de modifications étaient moins nombreux à affirmer qu'ils leur ont fallu plus d'une semaine pour le faire.

Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes?



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.  
Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement – n=variable

# Temps nécessaire pour apporter des modifications

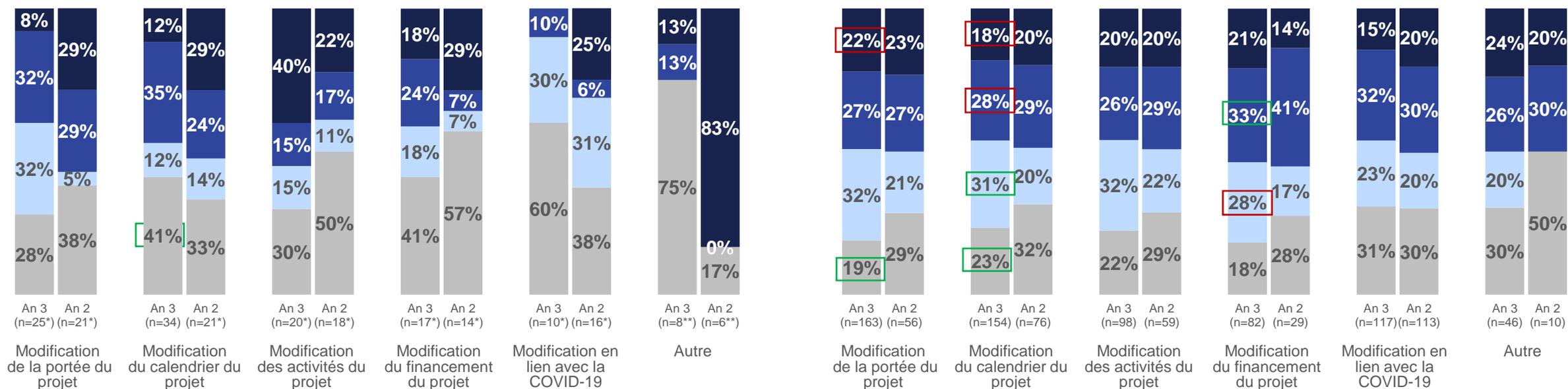
- Bien que la taille de l'échantillonnage soit restreinte, les modifications apportées aux projets dans le cadre du FA ont généralement pris plus de temps, en particulier en ce qui concerne les autres types de modifications, les modifications en lien avec la COVID-19 et, dans une moindre mesure, les modifications du calendrier et du financement du projet. Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont dû apporter des modifications à la portée du projet étaient plus nombreux à les avoir achevées en 4 à 7 jours.
- À l'instar des tendances générales, la grande majorité des modifications apportées aux projets dans le cadre du PNHA ont été résolues en une semaine. Cependant, les modifications à la portée et au calendrier du projet ont nécessité plus de temps que tous les autres projets où ces modifications ont dû être apportées.

Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes?



FA

PNHA



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.  
Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement – n=variable

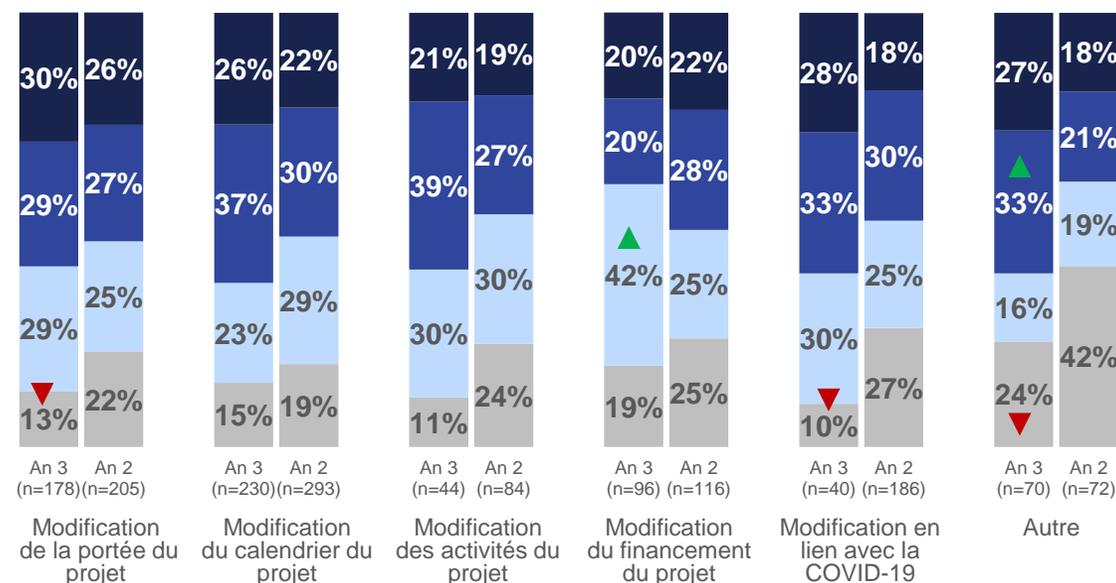
# Temps nécessaire pour apporter des modifications

- En général, il a fallu une semaine pour apporter des modifications à des projets dans le cadre d'EEC, et dans la plupart des cas, il a fallu trois jours. Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont dû apporter des modifications en lien avec la COVID-19 étaient moins nombreux à affirmer qu'il leur a fallu plus d'une semaine pour le faire, tandis que les demandeurs qui ont dû apporter des modifications au financement du projet étaient plus nombreux à affirmer qu'il leur a fallu entre 4 et 7 jours pour le faire.
- En général, il a fallu plus de temps pour apporter des modifications à des projets dans le cadre du PPDS, en particulier en ce qui concerne la portée et le calendrier du projet et les modifications en lien avec la COVID-19.

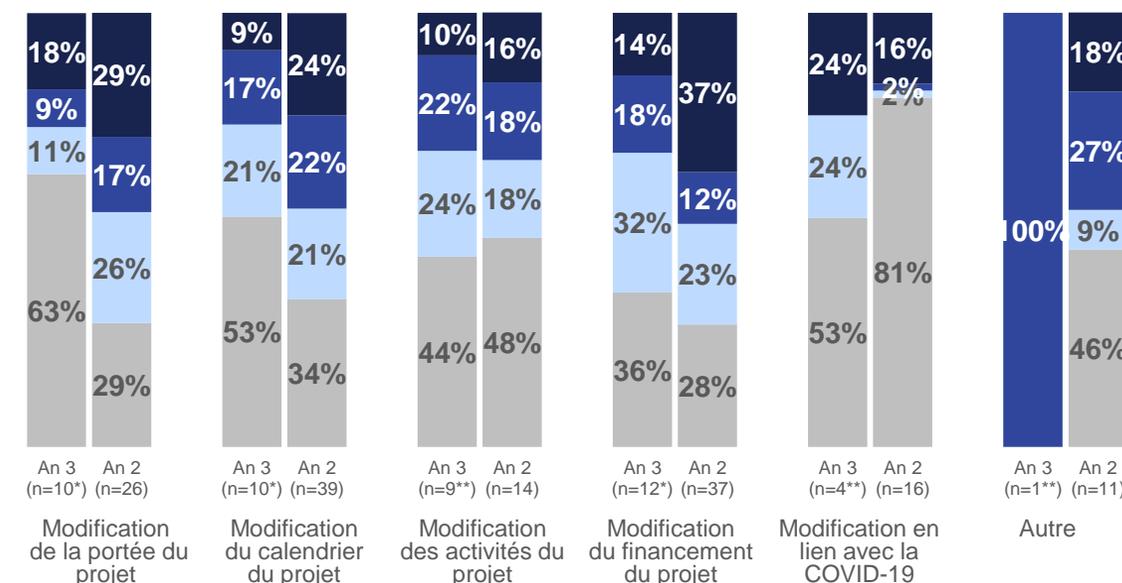
Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes?



## EEC



## PPDS



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement – n=variable

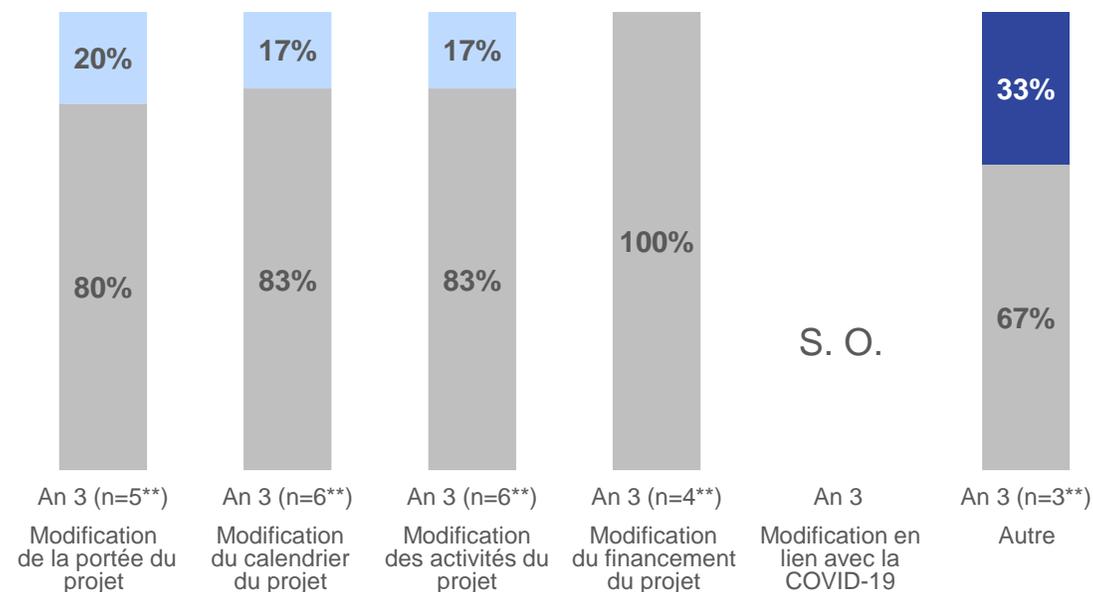
# Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Bien que la taille de l'échantillonnage pour les deux programmes soit restreinte, les modifications apportées à des projets dans le cadre du SA et de PMTEOE ont généralement nécessité plus d'une semaine à achever.

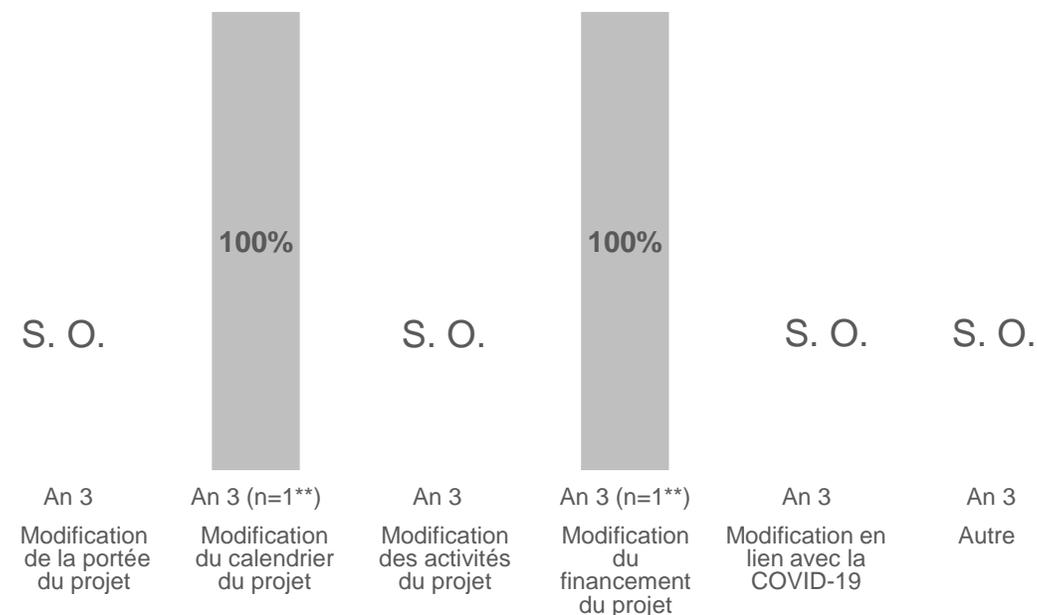
Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes?



## SA



## PMTEOE



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement – n=variable

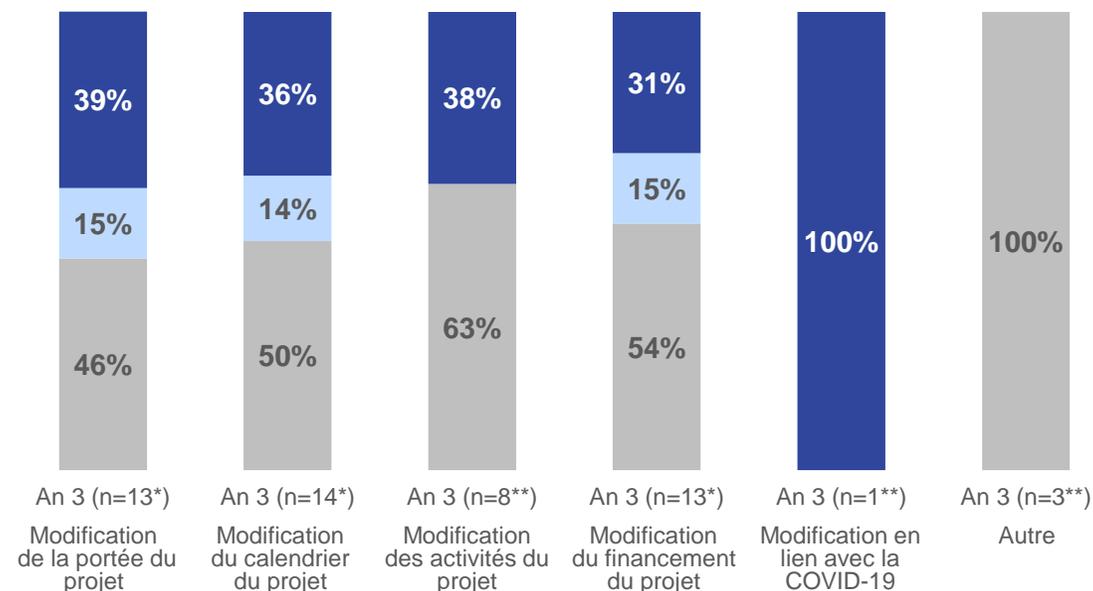
# Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Bien que la taille de l'échantillonnage pour les deux programmes soit restreinte, environ la moitié des modifications apportées à des projets dans le cadre du PSAE ont généralement nécessité plus d'une semaine à achever.
- Les modifications apportées à des projets dans le cadre du PFE étaient généralement résolues en une semaine.

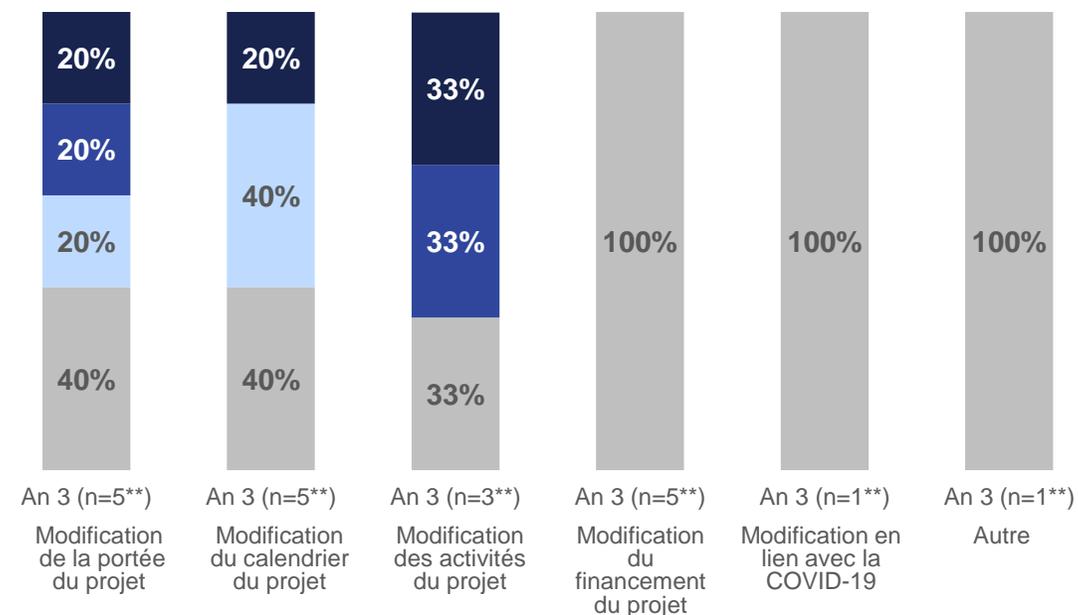
Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes?



## PSAE



## PFE



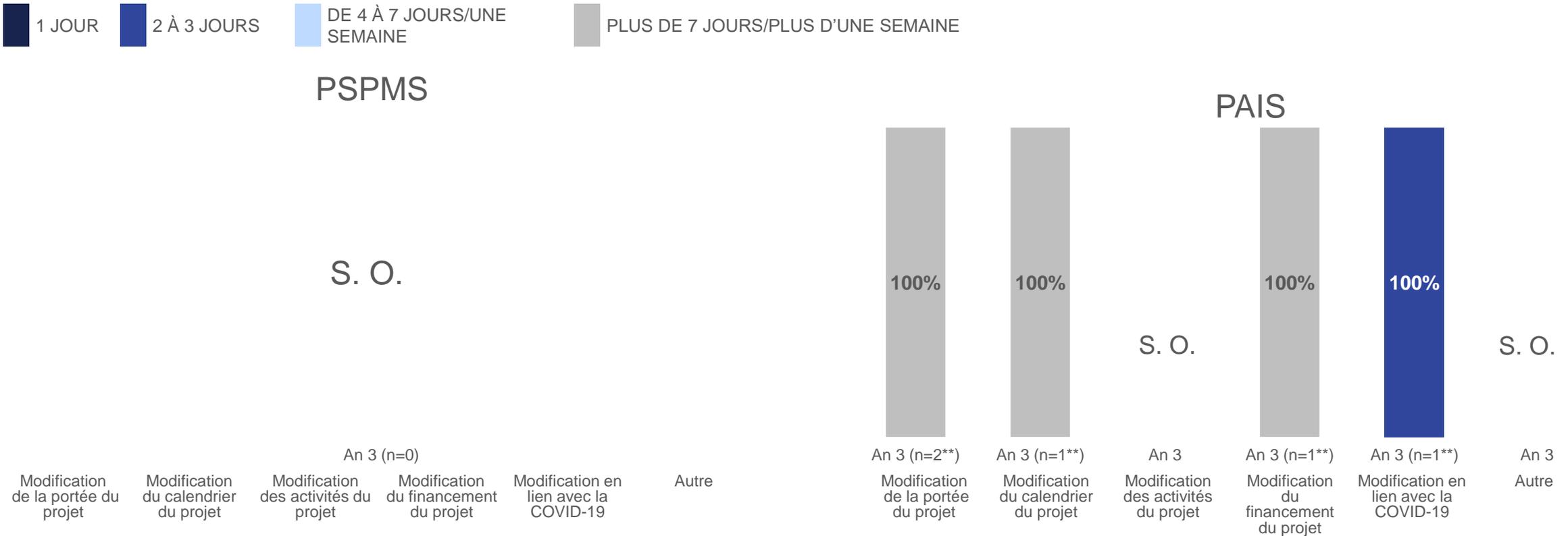
Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement – n=variable

# Temps nécessaire pour apporter des modifications

- Bien que la prudence s'impose étant donné la très petite taille de l'échantillonnage, les modifications apportées à des projets dans le cadre du PAIS ont, dans l'ensemble, nécessité plus d'une semaine pour être achevées.
- Aucun demandeur du PSPMS n'a déclaré devoir apporter des modifications.

Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes?



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour apporter les modifications suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : demandeurs ayant dû apporter des modifications au projet ou soumettre une demande de modification à l'accord de financement – n=variable

# APRÈS L'ACCORD

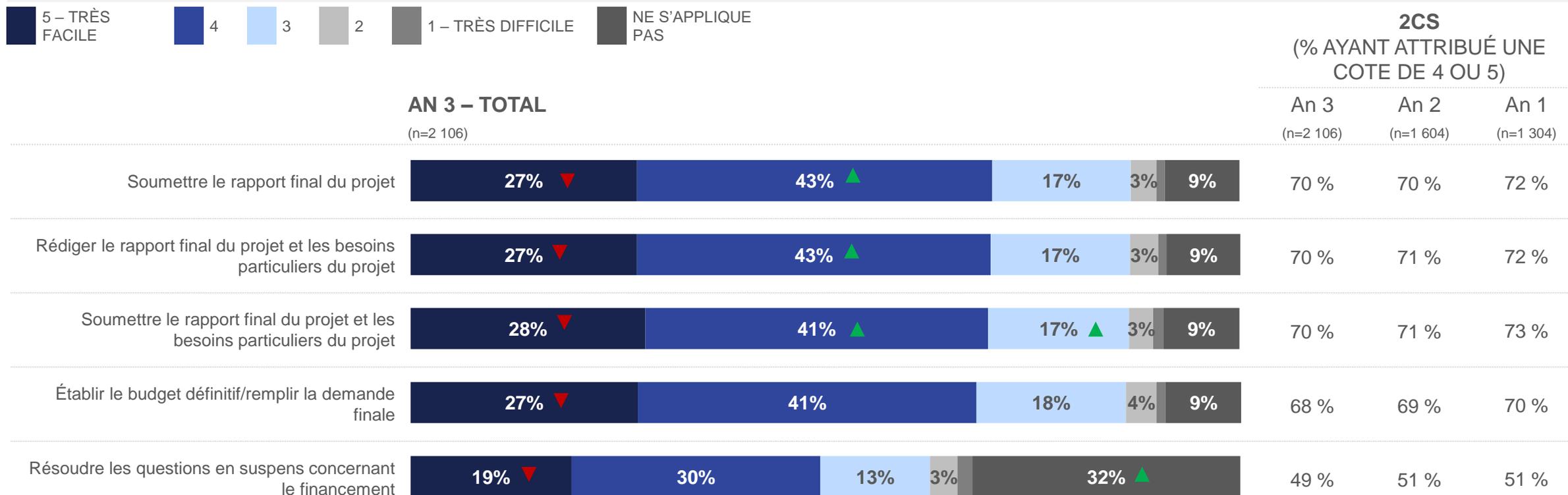
Contrôle, suivi et clôture

# 12

# Facilité à finaliser l'accord de financement

- Une forte majorité de demandeurs sont d'avis qu'il a été facile de remplir chaque aspect associé à la finalisation de l'accord de financement, et les cotes sont similaires à celles de l'an 2 (toutefois, peu sont d'avis que chaque aspect était très facile).
- Sept demandeurs sur dix sont d'avis qu'il a été facile de soumettre le budget final (70 %, inchangé), de rédiger le rapport final du projet (70 %, en baisse de 1 point), de soumettre le rapport final du projet (70 %, en baisse de 1 point) et d'établir le budget définitif/remplir la demande finale (68 %, en baisse de 1 point). Les demandeurs sont moins nombreux à estimer qu'il a été facile de résoudre les questions en suspens concernant le financement (49 %, en baisse de 2 points).

Comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE LE PROGRAMME]?



Q24. 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 LE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément, ou sélectionnez « ne s'applique pas » si vous n'avez pas effectué la tâche dans le cadre de votre accord.

Base : demandeurs ayant reçu une approbation du programme pour le financement – n=2 106.

Remarque : Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées.

\* Échantillonnage de petite taille

\*\* Échantillonnage de très petite taille

# Facilité à finaliser l'accord de financement par programme

- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à dire qu'il a été facile de remplir la plupart des aspects associés à la finalisation de l'accord de financement, tandis que les demandeurs de tous les autres programmes, sauf le FA, le PNHA et EEC, et particulièrement ceux du FA, ont moins tendance à être de cet avis.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont reçu du financement du FA et du PNHA ont plus tendance à être d'avis qu'il a été facile de soumettre le rapport final du projet, tandis que les demandeurs du PNHA ont également plus tendance à affirmer qu'il a été facile de rédiger le rapport final du projet et les demandeurs du FA, de soumettre le budget définitif. Les demandeurs d'EEC ont moins tendance à dire qu'il a été facile de soumettre et de rédiger le rapport final du projet et de soumettre le budget définitif/la demande finale.

Comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE LE PROGRAMME]?

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																							
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 2	An 1					
Base : demandeurs ayant reçu une approbation pour le financement – n=	2 106	1 604	1 304	180	161	38	1 033	320	323	832	759	848	19*	136	13*	8*	2**	18*	12*	0	2**	61	364	95
Soumettre le rapport final du projet et les besoins particuliers du projet	70 %	71 %	73 %	▲ 49 %	33 %	61 %	▲ 75 %	68 %	67 %	▼ 70 %	77 %	74 %	30 %	32 %	54 %	50 %	50 %	50 %	17 %	-	-	33 %	36 %	56 %
Rédiger le rapport final du projet et les besoins particuliers du projet	70 %	71 %	72 %	▼ 47 %	36 %	55 %	▲ 73 %	65 %	66 %	▼ 70 %	77 %	73 %	16 %	29 %	46 %	38 %	50 %	44 %	25 %	-	-	27 %	33 %	52 %
Soumettre le rapport final du projet	70 %	70 %	72 %	▲ 56 %	42 %	71 %	▲ 71 %	68 %	67 %	71 %	74 %	72 %	20 %	41 %	46 %	38 %	50 %	67 %	25 %	-	-	34 %	42 %	53 %
Établir le budget définitif/remplir la demande finale	68 %	69 %	70 %	▼ 51 %	41 %	66 %	▲ 69 %	66 %	68 %	▼ 69 %	74 %	71 %	31 %	38 %	39 %	38 %	50 %	39 %	17 %	-	-	30 %	39 %	50 %
Résoudre les questions en suspens concernant le financement	49 %	51 %	51 %	▼ 34 %	29 %	47 %	▼ 48 %	46 %	51 %	50 %	54 %	51 %	38 %	27 %	46 %	13 %	50 %	50 %	33 %	-	100 %	40 %	34 %	50 %

Q24. 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 LE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément, ou sélectionnez « ne s'applique pas » si vous n'avez pas effectué la tâche dans le cadre de votre accord.

Base : demandeurs ayant reçu une approbation du programme pour le financement – n=2 106.

# NORMES DE SERVICE

# 13

# Connaissance des normes de service

- Plus de quatre demandeurs sur dix (44 %, en baisse de 4 points) sont au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée, moins de quatre demandeurs sur dix (37 %, en baisse de 6 points) sont au courant de la norme de service relative au délai pour accuser réception d'une demande de financement, et un tiers des demandeurs (33 %, en baisse de 6 points) sont au courant de la norme de service relative au délai de notification d'une décision de financement. Comparativement à l'an 2, la connaissance de la norme de service relative au délai pour accuser réception d'une demande de financement et de notification d'une décision de financement a diminué.
- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à être au courant de toutes les normes de service et les demandeurs du FA, du délai de notification d'une décision de financement a diminuée, tandis que les demandeurs du PPDS ont moins tendance à être au courant de l'ensemble des normes de service et les demandeurs du PAIS, du délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs du FA ont plus tendance à être au courant du délai d'émission du paiement une fois que la demande est présentée, tandis que les demandeurs d'EEC ont moins tendance à l'être (y compris le délai de notification d'une décision de financement). Les demandeurs du PPDS ont moins tendance à être au courant du délai de notification d'une décision de financement.

Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant de ces normes de service? – % Oui

		% OUI																
		TOTAL	FA		PNHA		EEC		PPDS		SA	PMTEO E	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC	
		An 2 (n=1 942)	An 3 (n=300)	An 2 (n=207)	An 3 (n=1 296)	An 2 (n=384)	An 3 (n= 1 004)	An 2 (n=865)	An 3 (n=214)	An 2 (n=153)	An 3 (n=11*)	An 3 (n=22*)	An 3 (n=24*)	An 3 (n=51)	An 3 (n=3*)	An 3 (n=116)	An 3 (n=441)	An 2 (n=486)
<b>AN 3 – TOTAL</b>																		
Délai pour accuser réception d'une demande de financement <i>(dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande)</i>		43 %	<b>40 %</b>	42 %	<b>44 %</b>	49 %	<b>36 %</b>	42 %	<b>29 %</b>	36 %	27 %	50 %	29 %	47 %	67 %	38 %	35 %	40 %
	37%▼																	
Délai de notification d'une décision de financement <i>(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)</i>		39 %	<b>43 %</b>	33 %	<b>46 %</b>	51 %	<b>31 %</b>	38 %	<b>25 %</b>	25 %	18 %	36 %	13 %	35 %	33 %	29 %	<b>27 %</b>	29 %
	33%▼																	
Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée <i>(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.)</i>		48 %	48 %	47 %	<b>51 %</b>	53 %	44 %	47 %	<b>31 %</b>	42 %	18 %	41 %	21 %	39 %	33 %	<b>35 %</b>	<b>33 %</b>	41 %
	44%																	

Q33. Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?

Base : tous les répondants – n=3 041 Remarque : Service Canada s'engage à respecter trois (3) normes de service dans au moins 80 % des dossiers (dans des circonstances normales). La norme relative au délai de notification d'une décision de financement était nouvelle pour l'année financière 2021-2022 et n'était peut-être pas en vigueur au moment où l'organisation a présenté sa demande.

\* Échantillonnage de petite taille

\*\* Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total

# Incidence de la connaissance des normes de service – Accusé de réception de la proposition

- Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai pour accuser réception d'une demande ont plus tendance que les autres à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble. Ils sont plus satisfaits des services offerts par le biais du site Web du gouvernement du Canada et du soutien téléphonique reçu d'un bureau de Service Canada, et ils ont moins tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Ils ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du service, surtout pour la rapidité du service, la clarté du processus, la serviabilité des représentants de Service Canada au téléphone, la clarté du processus de résolution des problèmes, la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes, la cohérence des renseignements obtenus et la facilité d'obtenir de l'aide.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs des deux groupes ont moins tendance à être satisfaits de leur expérience globale et ont plus tendance à attribuer une cote faible à la rapidité du service, à la clarté du processus dans l'ensemble, à la résolution de problèmes et à la facilité à obtenir de l'aide. Les demandeurs qui ne sont pas au courant de la norme de service relative au délai d'accusé de réception de la proposition ont aussi plus tendance à attribuer des cotes faibles à la cohérence des renseignements reçus, au service reçu par l'entremise de tous les modes de service et ont plus tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)					
AU COURANT			PAS AU COURANT		
An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
76 %	83 %	80 %	64 %	73 %	64 %

	AU COURANT			PAS AU COURANT		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME						
% Oui	20 %	18 %	26 %	30 %	26 %	39 %

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE						
Soutien par courriel d'un agent du programme	83 %	83 %	87 %	74 %	83 %	77 %
Portail Web des SELSC	76 %	78 %	74 %	70 %	78 %	63 %
Site Web du gouvernement du Canada	73 %	74 %	75 %	63 %	74 %	61 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	71 %	74 %	74 %	67 %	74 %	60 %
Soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada	73 %	67 %	68 %	56 %	67 %	58 %

	AU COURANT			PAS AU COURANT		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
ÉCART LE PLUS IMPORTANT EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5 PAR RAPPORT AU TOTAL)						
Le temps requis était raisonnable	69 %	76 %	71 %	52 %	76 %	49 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	74 %	78 %	74 %	59 %	78 %	50 %
Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide	76 %	72 %	80 %	62 %	66 %	68 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	73 %	78 %	75 %	60 %	64 %	54 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	80 %	80 %	81 %	68 %	73 %	67 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	74 %	76 %	75 %	63 %	66 %	57 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	70 %	75 %	73 %	59 %	65 %	55 %

# Incidence de la connaissance des normes de service – Notification de la décision

- Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai pour informer de la décision de financement ont plus tendance que les autres à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble. Ils sont plus satisfaits de tous les modes de service utilisés et ont moins tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Ils ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du service, notamment la rapidité du service, la clarté du processus dans l'ensemble, la facilité à obtenir de l'aide, la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes, le fait de n'avoir eu à expliquer leur situation qu'une seule fois.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs des deux groupes ont moins tendance à être satisfaits de leur expérience globale. Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai pour informer de la décision de financement ont moins tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté, sont plus satisfaits du service reçu par l'entremise du soutien téléphonique par un bureau de Service Canada, mais ont moins tendance à n'avoir eu à expliquer leur situation qu'une seule fois. Les demandeurs qui ne sont pas au courant de cette norme de service ont tendance à attribuer une cote plus faible pour le service reçu par le biais du site Web du gouvernement du Canada pour plusieurs des aspects du service, notamment la rapidité du service, la clarté du processus dans l'ensemble, la clarté du processus de résolution des problèmes et la facilité à obtenir de l'aide, et ont aussi plus tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté.

## SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

An 3	An 2	An 3	An 2
AU COURANT		PAS AU COURANT	
81 %	85 %	62 %	73 %

	AU COURANT		PAS AU COURANT	
	An 3	An 2	An 3	An 2
J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME				
% Oui	16 %	19 %	31 %	24 %

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE

	An 3	An 2	An 3	An 2
Soutien par courriel d'un agent du programme	88 %	84 %	72 %	74 %
Portail Web des SELSC	81 %	82 %	68 %	72 %
Site Web du gouvernement du Canada	78 %	75 %	61 %	68 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	73 %	75 %	66 %	66 %
Soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada	73 %	65 %	56 %	58 %

	AU COURANT		PAS AU COURANT	
	An 3	An 2	An 3	An 2
ÉCART LE PLUS IMPORTANT EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5 PAR RAPPORT AU TOTAL)				
Le temps requis était raisonnable	75 %	77 %	50 %	60 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	80 %	80 %	57 %	63 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	77 %	80 %	57 %	65 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	78 %	79 %	58 %	65 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	77 %	73 %	60 %	63 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	77 %	78 %	62 %	66 %

Question ajoutée à l'an 2 pour évaluer la connaissance de la norme de service relative à la notification de la décision.

Remarque : Les chiffres pour le « Portail Web de [PROGRAMME] » sont rapportés à l'an 1 et comparés à ceux de « Portail Web des SELSC » à l'an 2.



Nettement supérieur/inférieur au groupe de ceux qui « ne sont pas au courant »



L'un des cinq principaux facteurs de satisfaction



Nettement supérieur/inférieur à l'an 2



# Incidence de la connaissance des normes de service – Émission du paiement

- Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement ont plus tendance que les autres à être satisfaits de leur expérience dans l'ensemble. Ils sont plus satisfaits de tous les modes de service utilisés et ont moins tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Ils ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du service, notamment la clarté du processus dans l'ensemble, la rapidité du service, la facilité à obtenir de l'aide, la confiance à l'égard du processus de résolution des problèmes, le fait de n'avoir eu à expliquer leur situation qu'une seule fois.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs des deux groupes ont moins tendance à être satisfaits de leur expérience globale et ont plus tendance à attribuer une cote faible à la rapidité du service, à la facilité à obtenir de l'aide et à la clarté du processus de résolution de problèmes, et les deux groupes ont aussi plus tendance à avoir éprouvé un problème ou une difficulté. Les demandeurs qui sont au courant de la norme de service relative au délai d'émission du paiement ont aussi plus tendance à attribuer une cote faible au service reçu par le biais du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada ou à la confiance à l'égard du processus de résolution de problème, alors que les demandeurs qui ne sont pas au courant de cette norme de service ont tendance à attribuer une cote faible à la clarté du processus dans l'ensemble.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)					
AU COURANT			PAS AU COURANT		
An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
76 %	84 %	78 %	62 %	71 %	65 %

	AU COURANT			PAS AU COURANT		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
<b>J'AI ÉPROUVÉ UN PROBLÈME</b>						
% Oui	20 %	17 %	26 %	31 %	27 %	40 %
<b>SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE</b>						
Soutien par courriel d'un agent du programme	83 %	83 %	85 %	73 %	73 %	78 %
Portail Web des SELSC	78 %	79 %	73 %	68 %	73 %	63 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	72 %	77 %	75 %	65 %	64 %	59 %
Site Web du gouvernement du Canada	72 %	75 %	75 %	63 %	67 %	61 %
Soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada	71 %	65 %	66 %	55 %	56 %	59 %

	AU COURANT			PAS AU COURANT		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
<b>ÉCART LE PLUS IMPORTANT EN CE QUI CONCERNE LES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5 PAR RAPPORT AU TOTAL)</b>						
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	75 %	77 %	74 %	56 %	62 %	50 %
Depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant ma demande, le laps de temps écoulé était raisonnable	68 %	75 %	69 %	51 %	58 %	49 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin.	73 %	77 %	74 %	56 %	62 %	54 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair.	74 %	80 %	76 %	58 %	62 %	54 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	74 %	74 %	74 %	59 %	61 %	56 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	75 %	79 %	76 %	61 %	63 %	56 %

# ACS PLUS

# 14

# Communautés aidées par la demande de financement (1/3)

- Au total, neuf demandeurs sur dix (90 %) rapportent que le financement demandé aiderait au moins l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes concernés, ce qui est statistiquement inférieur à l'an 2 (97 %).
- Sept des organisations sur dix (71 %) ayant présenté une demande affirment que le financement servirait à appuyer des personnes qui s'identifient comme des jeunes, suivies de celles qui s'identifient comme des femmes (56 %), de celles qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique (49 %), de celles qui s'identifient comme ayant un faible statut socioéconomique (45 %), de celles qui s'identifient comme des Canadiens noirs (40 %) et de celles qui s'identifient comme des Autochtones (39 %). Comparativement à l'an 2, moins de demandeurs ont tendance à affirmer que le financement servirait à appuyer l'un des groupes concernés, surtout ceux qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique ou qui s'identifient comme des Canadiens noirs.
- Les demandeurs du FA, du PNHA, du PPDS, du PFE et du PAIS ont plus tendance à affirmer que le financement servirait à appuyer au moins l'un des groupes concernés, alors que les demandeurs d'EEC ont moins tendance à l'affirmer. Notamment, les demandeurs du PPDS, et à moins grande échelle, ceux du PFE et du PAIS, ont plus tendance à demander du financement pour appuyer plusieurs groupes.
- Comparativement à l'an 2, une plus grande proportion des demandeurs du PPDS ont tendance à affirmer que le financement servirait à appuyer plusieurs des groupes concernés, alors que les demandeurs d'EEC ont moins tendance à l'affirmer. Les demandeurs du FA ont plus tendance à affirmer que le financement servirait à appuyer les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique, celles qui s'identifient comme des Autochtones, celles qui s'identifient comme des nouveaux arrivants et celles qui s'identifient comme des immigrants.

# Communautés aidées par la demande de financement (2/3)

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

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTE	PSAE	PFE	PSPM	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1				
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Au moins une (REGR.)	90 %	97 %	-	95 %	98 %	-	98 %	99 %	-	88 %	96 %	-	99 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %	98 %	98 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des jeunes	71 %	73 %	-	53 %	44 %	-	27 %	28 %	-	76 %	83 %	-	74 %	75 %	-	64 %	59 %	100 %	51 %	100 %	60 %	68 %	72 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des femmes	56 %	63 %	64 %	54 %	47 %	43 %	59 %	60 %	63 %	55 %	64 %	65 %	67 %	65 %	53 %	91 %	73 %	63 %	100 %	100 %	78 %	74 %	70 %	68 %
Les personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique	49 %	62 %	58 %	52 %	39 %	32 %	50 %	51 %	56 %	48 %	64 %	58 %	69 %	81 %	47 %	91 %	73 %	79 %	84 %	100 %	69 %	72 %	76 %	68 %
Les personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socioéconomique	45 %	53 %	-	49 %	44 %	-	60 %	55 %	-	42 %	52 %	-	75 %	61 %	-	36 %	50 %	79 %	77 %	100 %	54 %	68 %	65 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs	40 %	52 %	45 %	36 %	32 %	29 %	32 %	35 %	38 %	40 %	54 %	46 %	58 %	96 %	18 %	82 %	64 %	71 %	65 %	100 %	55 %	59 %	74 %	51 %
Les personnes qui s'identifient comme des Autochtones	39 %	45 %	48 %	47 %	33 %	38 %	33 %	35 %	41 %	38 %	47 %	48 %	52 %	21 %	35 %	100 %	68 %	71 %	57 %	100 %	66 %	59 %	48 %	60 %
Les personnes qui s'identifient comme ayant un handicap mental ou physique	35 %	43 %	42 %	81 %	84 %	91 %	48 %	49 %	51 %	32 %	40 %	40 %	59 %	28 %	47 %	55 %	55 %	63 %	41 %	100 %	43 %	53 %	43 %	58 %
Les personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gays, bisexuelles, queers ou d'autres minorités sexuelles	35 %	40 %	-	30 %	31 %	-	28 %	32 %	-	35 %	42 %	-	44 %	27 %	-	82 %	36 %	58 %	43 %	100 %	50 %	47 %	39 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des nouveaux arrivants au Canada	33 %	41 %	-	42 %	32 %	-	42 %	38 %	-	31 %	40 %	-	57 %	67 %	-	73 %	41 %	71 %	61 %	100 %	51 %	56 %	59 %	-

# Communautés aidées par la demande de financement (3/3)

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

	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS			SA	PMTEO E	PSAE	PFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf le FA, le PNHA et EEC		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	An 1
Base : tous les répondants – n=	3 041	1 942	1 549	300	207	56	1 296	384	431	1 004	865	942	214	153	17*	11*	22*	24*	51	3**	116	441	486	120
Au moins une (REGR.)	90 %	97 %	-	95 %	98 %	-	98 %	99 %	-	88 %	96 %	-	99 %	100 %	-	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	97 %	98 %	98 %	-
Les personnes qui s'identifient comme transsexuelles, non binaires, d'un autre genre, de diverses identités de genre ou queers	33 %	37 %	-	31 %	30 %	-	24 %	28 %	-	33 %	39 %	-	47 %	25 %	-	82 %	32 %	63 %	45 %	100 %	50 %	49 %	38 %	-
Les personnes qui s'identifient comme bispirituelles ou LGBTQIA+ autochtones	29 %	33 %	-	28 %	25 %	-	23 %	27 %	-	29 %	35 %	-	41 %	16 %	-	82 %	36 %	63 %	43 %	100 %	50 %	46 %	32 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des immigrants ou des résidents non permanents	28 %	35 %	-	41 %	28 %	-	37 %	37 %	-	26 %	33 %	-	52 %	58 %	-	46 %	36 %	58 %	53 %	100 %	45 %	50 %	51 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des aînés	27 %	37 %	-	39 %	71 %	-	95 %	96 %	-	19 %	26 %	-	38 %	43 %	-	9 %	23 %	8 %	24 %	33 %	29 %	32 %	29 %	-
Les communautés minoritaires de langue française ou anglaise	25 %	29 %	-	28 %	24 %	-	25 %	31 %	-	25 %	29 %	-	32 %	29 %	-	27 %	36 %	46 %	33 %	100 %	36 %	35 %	31 %	-
Les personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux	25 %	27 %	32 %	25 %	30 %	30 %	21 %	25 %	34 %	25 %	27 %	32 %	19 %	36 %	24 %	18 %	9 %	25 %	24 %	67 %	15 %	19 %	29 %	27 %
Les personnes qui sont en situation d'itinérance et/ou qui sont actuellement sans logement	14 %	17 %	-	15 %	21 %	-	17 %	16 %	-	13 %	16 %	-	40 %	23 %	-	9 %	14 %	38 %	35 %	67 %	23 %	33 %	27 %	-
Les personnes qui s'identifient comme des vétérans	13 %	17 %	-	19 %	31 %	-	30 %	34 %	-	12 %	13 %	-	17 %	15 %	-	9 %	5 %	8 %	10 %	67 %	18 %	16 %	13 %	-
Aucune de ces réponses	10 %	3 %	-	5 %	2 %	-	2 %	1 %	-	12 %	4 %	-	1 %	-	6 %	-	-	-	-	-	3 %	2 %	2 %	-

Q34. Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, l'un des clients ou l'un des types de personnes suivants?

# Profil des demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS Plus

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

DEMANDEURS QUI AIDENT DES COLLECTIVITÉS VISÉES PAR L'ACS PLUS			DEMANDEURS QUI NE LE FONT PAS		
An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
66 %	77 %	70 %	73 %	73 %	69 %

- La satisfaction globale demeure semblable chez les demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS plus et chez ceux qui ne le font pas, mais elle a diminué chez les demandeurs qui aident les communautés visées par l'ACS Plus, comparativement à l'an 2.
- Les cotes attribuées à la plupart des aspects sont semblables d'un groupe à l'autre. Toutefois, les demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS Plus ont plus tendance à attribuer une cote élevée pour la facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada, y compris la facilité de trouver et de comprendre l'information sur les programmes et de déterminer l'admissibilité de leur organisation à du financement. Ils ont aussi plus tendance à être d'accord avec l'énoncé selon lequel ils ont pu trouver rapidement de l'information lors de l'étape de la recherche d'information.
- Les demandeurs qui aident des communautés visées par l'ACS Plus ont également eu un plus grand nombre de contacts avec Service Canada au cours de leur expérience, ont plus tendance à exercer leurs activités ou à avoir l'intention de fournir des services dans l'Ouest et les Territoires et en Ontario, ont moins tendance à être les seuls responsables de la demande de financement, ont plus tendance à appartenir à un organisme sans but lucratif (et moins tendance à appartenir au secteur privé) et ont plus tendance à avoir 50 employés ou bénévoles ou plus.

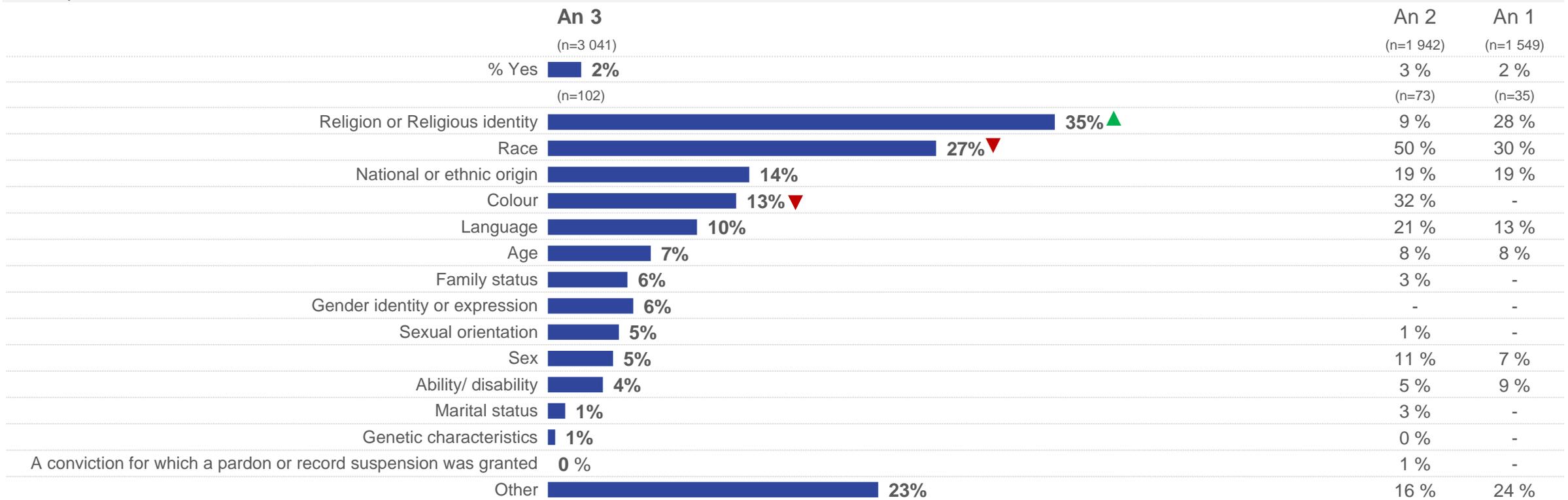
## PRINCIPALES DIFFÉRENCES ENTRE LES DEMANDEURS QUI AIDENT DES COLLECTIVITÉS VISÉES PAR L'ACS PLUS ET CEUX QUI NE LE FONT PAS

- Les demandeurs qui aident les collectivités visées par l'ACS PLUS ont plus tendance à attribuer des cotes élevées à la facilité de navigation du site Web du gouvernement du Canada (comparativement à ceux qui ne le font pas) :
  - Trouver des renseignements généraux sur le programme (84 % contre 69 %)
  - Comprendre les renseignements sur le programme (79 % contre 62 %)
  - Établir l'admissibilité de votre organisation au financement (82 % contre 69 %)
- Trouver plus rapidement les renseignements dont ils ont besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) au cours de l'étape de recherche d'information (78 % contre 70 %)
- Avoir eu un nombre plus élevé de contacts avec Service Canada (27 % ont été en contact au moins 10 fois, contre 10 %)
- Avoir plus tendance à exercer leurs activités et avoir l'intention de fournir des services dans l'Ouest ou les Territoires (34 % et 36 % contre 22 % et 22 %) et en Ontario (37 % et 37 % contre 21 % et 21 %)
- Avoir moins tendance à être les seuls responsables de remplir la demande de financement (68 % contre 87 %)
- Avoir plus tendance à appartenir au secteur sans but lucratif (75 % contre 52 %) et moins tendance à appartenir au secteur privé (23 % contre 43 %)
- Avoir plus tendance à avoir 50 employés ou plus (17 % contre 9 %) ou 50 bénévoles ou plus (18 % contre 8 %)

# Discrimination pendant le processus de demande

- Dans l'ensemble, 2 % des demandeurs déclarent avoir perçu de la discrimination à leur égard en raison de leur identité lors de leurs interactions avec Service Canada, ce qui est similaire à l'an 2 (3 %). Les motifs les plus couramment mentionnés par les demandeurs qui ont eu le sentiment d'être victimes de discrimination sont la religion ou la race; par rapport à l'an 1, une plus grande proportion de demandeurs indiquent la religion, tandis qu'une plus faible proportion d'entre eux indiquent la race ou la couleur.
- Les demandeurs du PPDS, du PFE et du PAIS ont plus tendance à avoir perçu de la discrimination à leur égard en raison de leur identité.

En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, tout au long du processus de demande, avez-vous perçu de la discrimination à votre égard en raison de votre identité?  
Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination?



Q43. En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, tout au long du processus de demande, avez-vous perçu de la discrimination à votre égard en raison de votre identité?

Q44. Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Remarque : Ces questions étaient facultatives, et les demandeurs n'étaient pas tenus d'y répondre.

# ANALYSE PAR GROUPE DE DEMANDEURS

# 15

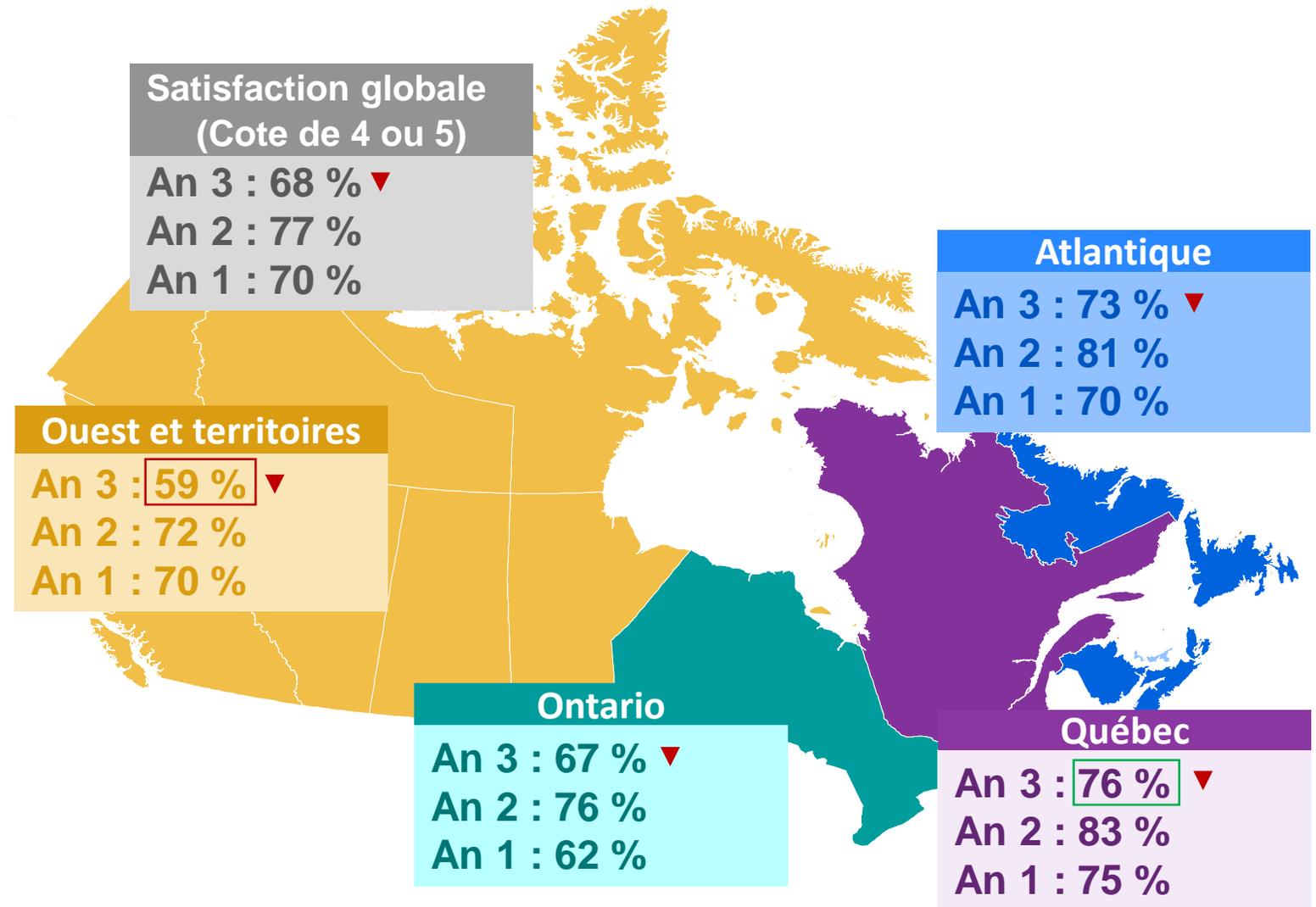
Principales différences selon la région, la complexité du programme, la fréquence des demandes, le nombre d'employés et le secteur d'activité

# Satisfaction globale selon la région (d'activité)

- Les trois quarts (76 %) des organisations ayant présenté une demande et qui exercent leurs activités au Québec affichent le taux de satisfaction le plus élevé à l'égard de l'expérience et ont plus tendance que toutes les autres à être satisfaites. Parmi les organisations exerçant leurs activités au Canada atlantique, plus de sept sur dix (73 %) sont satisfaites, suivies des deux tiers (67 %) de celles de l'Ontario. Parmi les organisations qui exercent leurs activités dans la région de l'Ouest et des territoires, six sur dix (59 %) sont satisfaites, une proportion plus faible que toutes les autres.
- Comparativement à l'an 2, la satisfaction a diminué chez les organisations de toutes les régions.

*Remarque : On a posé aux demandeurs une question sur la province ou le territoire où leur organisation exerce ses activités et où elle réalisera les activités du projet pour nous permettre de mieux comprendre la variation des résultats d'une région à l'autre.*

*Service Canada exerce ses activités dans cinq régions. Toutefois, étant donné que les demandeurs ne savent pas où leurs demandes ont été traitées, il est difficile de mesurer la satisfaction régionale à cet égard.*



Q31. 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 satisfait(e) de l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

Base : tous les répondants

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

## Principales différences selon la région (d'activité) [suite]

- Les demandeurs de la région de l'Ouest et des territoires attribuent des cotes plus faibles au Portail Web des SELSC, au site Web du GC et au soutien reçu par courriel d'un bureau de SC. Ils ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, et ils ont moins tendance à avoir reçu une approbation pour leur demande de financement et à trouver qu'il était facile de naviguer dans la plupart des aspects du site Web du GC. Les demandeurs du Canada atlantique ont plus tendance à trouver qu'il était facile de naviguer dans le site Web du GC et à être satisfaits du soutien reçu par courriel d'un agent du programme (alors que ceux en Ontario ont moins tendance à l'être).
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs de la région de l'Ouest et des territoires ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, sont moins satisfaits du site Web du GC ainsi que du soutien reçu par courriel d'un bureau de SC (les demandeurs du Québec sont également de cet avis), et ils ont également moins tendance à trouver qu'il était facile de naviguer dans la plupart des aspects du site Web du GC. Les demandeurs de l'Ontario, quant à eux, ont moins tendance à être satisfaits du soutien reçu par courriel d'un agent du programme, alors que ceux du Canada atlantique estiment qu'il était plus facile de naviguer dans la plupart des aspects du site Web du GC.

	TOTAL			OUEST ET TERRITOIRES			ONTARIO			QUÉBEC			ATLANTIQUE		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème															
% Oui	26 %▲	22 %	35 %	35 %▲	25 %	34 %	26 %	22 %	45 %	24 %	21 %	30 %	22 %	19 %	26 %
Approbation du financement															
% d'approbation	79 %▼	93 %	90 %	72 %▼	91 %	90 %	81 %▼	95 %	88 %	80 %▼	95 %	91 %	81 %▼	92 %	91 %
Satisfaction à l'égard du mode de service															
Portail Web des SELSC	72 %	76 %	67 %	64 %	73 %	63 %	74 %	75 %	64 %	72 %	80 %	72 %	79 %	82 %	73 %
Site Web du gouvernement du Canada	66 %▼	71 %	66 %	60 %▼	70 %	63 %	68 %	69 %	64 %	66 %	71 %	68 %	70 %	74 %	70 %
Soutien par courriel d'un bureau de SC	68 %	70 %	65 %	60 %▼	66 %	63 %	71 %	69 %	58 %	62 %▼	71 %	66 %	72 %	71 %	76 %
Soutien par courriel d'un agent du programme	77 %	79 %	80 %	79 %	76 %	84 %	71 %▼	79 %	74 %	76 %	76 %	80 %	86 %	87 %	87 %
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	62 %	61 %	61 %	63 %	55 %	59 %	58 %	68 %	59 %	63 %	56 %	53 %	55 %	58 %	77 %
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Comprendre les renseignements sur [programme]	77 %	80 %	76 %	74 %	76 %	76 %	78 %	81 %	72 %	76 %	78 %	75 %	85 %▲	75 %	77 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	80 %▼	84 %	83 %	76 %▼	83 %	82 %	82 %	84 %	82 %	78 %	84 %	84 %	87 %	80 %	85 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 %	81 %	78 %	76 %▼	82 %	80 %	82 %	83 %	76 %	84 %	81 %	76 %	85 %▲	74 %	80 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]	79 %	79 %	78 %	76 %	77 %	77 %	81 %	82 %	77 %	77 %	79 %	79 %	85 %▲	71 %	80 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus devrait prendre	56 %	58 %	-	45 %▼	57 %	-	56 %	57 %	-	63 %	59 %	-	67 %	58 %	-
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	79 %	83 %	-	74 %▼	82 %	-	83 %	82 %	-	80 %	81 %	-	84 %	84 %	-

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

## Principales différences selon la région (d'activité) [suite]

- Les demandeurs dans la région de l'Ouest et des territoires ont moins tendance à trouver qu'il était facile de réaliser plusieurs aspects du processus de demande, et ils ont plus tendance à avoir présenté une demande pour la première fois. Les demandeurs de l'Ontario ont plus tendance à avoir été en contact avec SC 10 fois ou plus au cours du processus et à avoir trouvé qu'il est facile de comprendre et de respecter les exigences de la demande.
- Les demandeurs du Québec ont plus tendance à avoir été en contact avec SC d'une à trois fois au cours du processus (moins nombreux sont ceux qui l'ont été 10 fois ou plus), et ils ont moins tendance à avoir présenté une demande pour la première fois. Les demandeurs du Canada atlantique, quant à eux, ont plus tendance à indiquer qu'ils présentent une demande tous les ans pour le même programme.
- Comparativement à l'an 2, les organisations de la région de l'Ouest et des territoires ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de réaliser tous les aspects du processus de demande. Les organisations de toutes les régions ont moins tendance à avoir été en contact avec SC de nombreuses fois, à l'exception de celles du Canada atlantique, qui ont également moins tendance à avoir présenté une demande pour la première fois.

	TOTAL			OUEST ET TERRITOIRES			ONTARIO			QUÉBEC			ATLANTIQUE		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Comprendre les exigences de la demande	74 %	76 %	73 %	68 %	76 %	70 %	78 %	78 %	71 %	75 %	73 %	75 %	78 %	80 %	76 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]	72 %	74 %	69 %	67 %	73 %	64 %	73 %	75 %	66 %	74 %	72 %	78 %	76 %	75 %	68 %
Répondre aux questions détaillées	70 %	70 %	64 %	67 %	72 %	61 %	72 %	72 %	65 %	69 %	64 %	68 %	75 %	72 %	60 %
Détailler le budget du projet	67 %	67 %	67 %	63 %	68 %	64 %	67 %	68 %	64 %	68 %	66 %	72 %	68 %	64 %	70 %
Se conformer aux exigences de la demande	77 %	80 %	77 %	73 %	79 %	74 %	80 %	81 %	77 %	73 %	77 %	78 %	80 %	84 %	76 %
Contacts avec SC – Nombre total de fois															
De 1 à 3 fois	22 %	19 %	12 %	20 %	15 %	10 %	17 %	16 %	10 %	27 %	24 %	17 %	26 %	20 %	11 %
De 4 à 6 fois	23 %	21 %	19 %	24 %	22 %	16 %	21 %	18 %	15 %	25 %	22 %	24 %	20 %	19 %	23 %
De 7 à 9 fois	9 %	13 %	15 %	9 %	15 %	18 %	10 %	14 %	15 %	8 %	11 %	12 %	7 %	11 %	15 %
10 fois ou plus	23 %	28 %	41 %	25 %	30 %	44 %	31 %	34 %	48 %	16 %	23 %	34 %	19 %	28 %	37 %
Fréquence des demandes															
Première demande	10 %	19 %	13 %	13 %	23 %	13 %	11 %	20 %	12 %	7 %	18 %	14 %	10 %	14 %	13 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	24 %	19 %	20 %	25 %	19 %	20 %	24 %	19 %	22 %	24 %	21 %	17 %	20 %	19 %	18 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	26 %	25 %	26 %	25 %	25 %	29 %	27 %	24 %	26 %	29 %	27 %	24 %	22 %	21 %	24 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	39 %	35 %	41 %	36 %	32 %	38 %	37 %	34 %	39 %	37 %	35 %	43 %	46 %	45 %	46 %

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

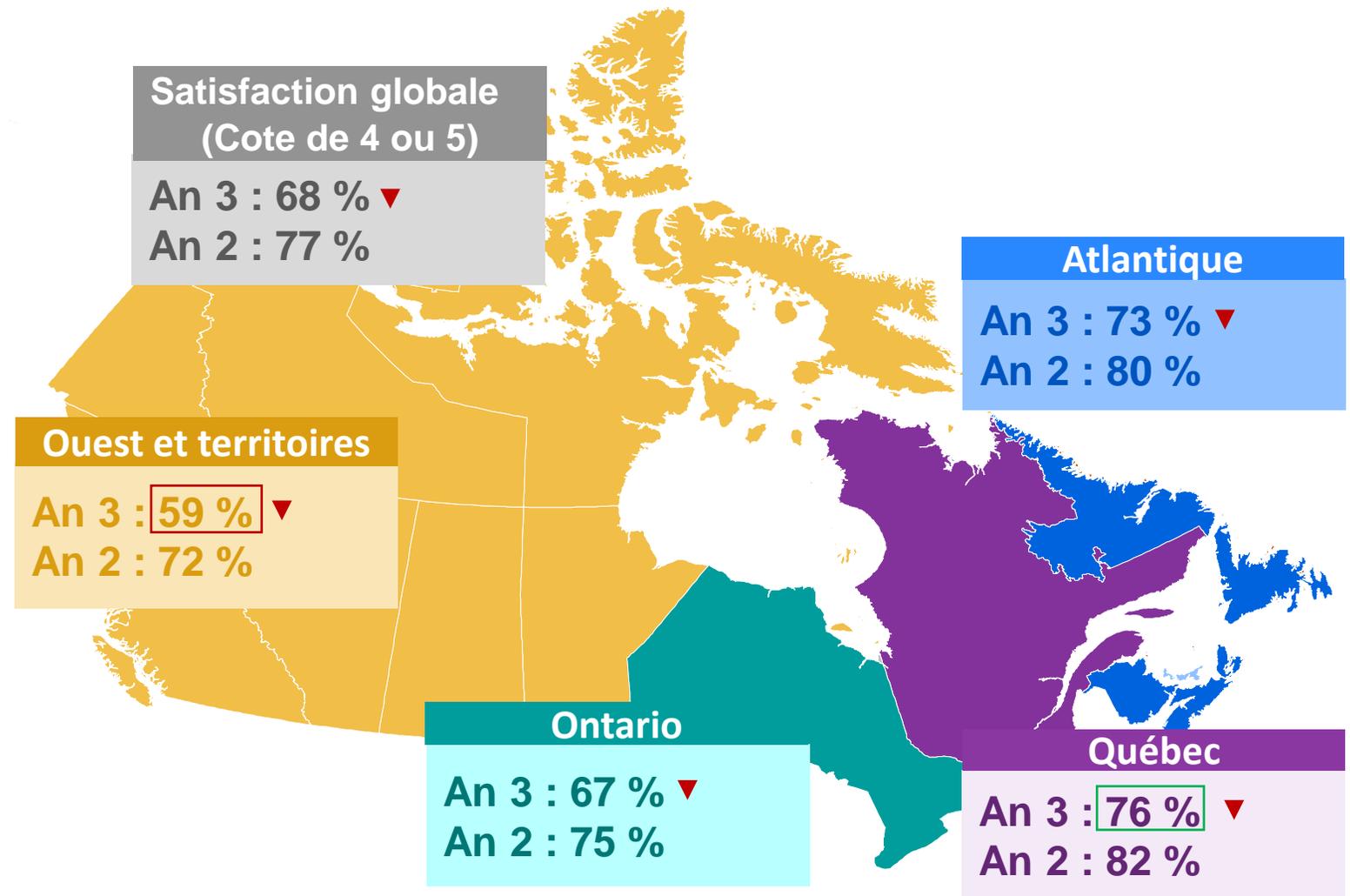
## Principales différences selon la région (d'activité) [suite]

- Les demandeurs du Canada atlantique, et ceux du Québec dans une moindre mesure, ont plus tendance à attribuer des cotes élevées à la plupart des aspects du service, tandis que ceux de la région de l'Ouest et des territoires ont moins tendance à le faire.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs de la région de l'Ouest et des territoires ont moins tendance à attribuer des cotes élevées à presque tous les aspects du service, tandis que ceux du Québec ont moins tendance à être d'avis qu'ils savaient clairement quoi faire en cas de problème, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont eu besoin, et que le temps requis pour présenter la demande était raisonnable.

	TOTAL			OUEST ET TERRITOIRES			ONTARIO			QUÉBEC			ATLANTIQUE		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Écart et variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	75 %	78 %	70 %	70 % ▼	75 %	69 %	75 %	77 %	68 %	79 %	82 %	71 %	79 %	79 %	72 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	65 % ▼	70 %	62 %	58 % ▼	67 %	59 %	66 %	68 %	57 %	67 % ▼	73 %	67 %	70 %	75 %	67 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	64 % ▼	69 %	58 %	51 % ▼	62 %	53 %	62 %	64 %	51 %	77 %	82 %	66 %	70 %	72 %	64 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	67 %	70 %	63 %	59 % ▼	65 %	60 %	67 %	68 %	55 %	70 %	74 %	67 %	73 %	74 %	72 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	65 %	67 %	62 %	57 % ▼	65 %	63 %	64 %	64 %	54 %	71 %	71 %	69 %	71 %	72 %	70 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	63 % ▼	69 %	61 %	55 % ▼	64 %	59 %	65 %	68 %	53 %	64 % ▼	72 %	70 %	67 %	72 %	68 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	78 %	79 %	74 %	70 % ▼	75 %	71 %	79 %	80 %	71 %	81 %	84 %	78 %	81 %	79 %	71 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	91 %	93 %	96 %	88 % ▼	92 %	94 %	93 %	92 %	94 %	90 %	93 %	99 %	95 %	93 %	97 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	81 %	83 %	88 %	76 % ▼	83 %	85 %	83 %	82 %	90 %	80 %	84 %	89 %	87 %	85 %	89 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	73 % ▼	76 %	72 %	64 % ▼	72 %	69 %	70 %	73 %	61 %	80 %	82 %	83 %	78 %	79 %	77 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	90 %	91 %	95 %	87 %	89 %	95 %	91 %	91 %	93 %	90 %	92 %	96 %	95 %	93 %	96 %
Le temps requis était raisonnable	58 % ▼	66 %	56 %	50 % ▼	63 %	54 %	57 %	62 %	52 %	61 % ▼	72 %	59 %	67 %	70 %	65 %

# Satisfaction globale selon la région (réalisation des activités du projet\*)

- On a aussi demandé aux organisations d'indiquer les provinces ou les territoires où elles réaliseraient les activités du projet visé par la demande qu'elles ont présentée.
- Comme à l'an 2, les réponses à la question sont pratiquement identiques à celles de la question portant sur les provinces ou territoires dans lesquels les organisations exercent leurs activités, et les mêmes tendances ont été observées selon les différences dans l'expérience du service par région d'activité, comme indiqué dans les diapositives précédentes.
- Les trois quarts (76 %) des organisations ayant présenté une demande et qui exercent leurs activités au Québec affichent le taux de satisfaction le plus élevé à l'égard de l'expérience et ont plus tendance que toutes les autres à être satisfaites. Parmi les organisations exerçant leurs activités au Canada atlantique, plus de sept sur dix (73 %) sont satisfaites, suivies des deux tiers (67 %) de celles de l'Ontario. Parmi les organisations qui exercent leurs activités dans la région de l'Ouest et des territoires, six sur dix (59 %) sont satisfaites, une proportion plus faible que toutes les autres. La satisfaction globale a diminué dans toutes les régions comparativement à l'an 2.



Q31. 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 satisfait(e) de l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement?

Base : tous les répondants

\* Une question de classification portant sur la région dans laquelle les organisations réalisent les activités du projet a été ajoutée à l'an 2.

# Principales différences selon la complexité du programme

- Aux fins de l'étude, les groupes de complexité de programme respectent les normes de service relatives aux S et C. La complexité des programmes a été définie comme étant faible, modérée et élevée, comme indiqué dans le tableau ci-dessous, et en fonction du temps nécessaire pour procéder à l'examen d'une demande. Emplois d'été Canada n'entre pas dans ces groupes et a fait l'objet d'une analyse distincte. Dans l'ensemble, les demandeurs de programmes de faible complexité ont plus tendance à être satisfaits de leur expérience de service, alors que les demandeurs de programmes de complexité modérée ont moins tendance à l'être. Parmi les demandeurs de programmes de faible complexité, huit sur dix (81 %) sont satisfaits. Ensuite, parmi les demandeurs d'EEC, près de sept sur dix (68 %) sont satisfaits. Finalement, pour ce qui est des demandeurs de programmes de complexité modérée, quatre sur dix (39 %) sont satisfaits.
- Comparativement à l'an 2, le taux de satisfaction a diminué chez les demandeurs d'EEC et chez les demandeurs de programmes de complexité modérée.

## SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

EEC			Faible complexité			Complexité modérée			Complexité élevée		
<b>68 %</b> ▼	79 %	69 %	<b>81 %</b>	78 %	74 %	<b>39 %</b> ▼	63 %	60 %	—	19 %	66 %
An 3 (n = 1 004)	An 2 (n = 865)	An 1 (n = 942)	An 3 (n = 1 563)	An 2 (n = 817)	An 1 (n = 487)	An 3 (n = 474)	An 2 (n = 195)	An 1 (n = 93)	An 3 (S. O.)	An 2 (n = 65)	An 1 (n = 27)*

## NIVEAU DE COMPLEXITÉ DES PROGRAMMES PROGRAMMES COMPRIS

<b>EEC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emplois d'été Canada</li> </ul>
<b>Programmes de faible complexité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonds pour l'accessibilité – subventions</li> <li>Programme Nouveaux Horizons pour les aînés – subventions</li> <li>Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – personnes en situation de handicap (subventions)</li> <li>Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – enfants et familles (subventions)</li> <li>Possibilités en milieu de travail : Suppression des obstacles à l'équité – (contributions)</li> </ul>
<b>Programmes de complexité moyenne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme de préparation des femmes à l'emploi (contributions)</li> <li>Fonds pour l'accessibilité (contributions)</li> <li>Programme d'appui aux initiatives sectorielles (PAIS)</li> <li>Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés (PSPMS)</li> <li>Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – personnes en situation de handicap (contributions)</li> <li>Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – enfants et familles (contributions)</li> <li>Service d'apprentissage</li> <li>Programme de soutien à l'apprentissage des étudiants (PSAE)</li> </ul>
<b>Programmes de complexité élevée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S. O.</li> </ul>

# Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, attribuent des cotes plus faibles à tous les modes de service, et ils ont moins tendance à trouver qu'il était facile de naviguer dans tous les aspects du site Web du GC. Les demandeurs de programmes de faible complexité ont moins tendance à avoir éprouvé un problème, ils ont plus tendance à être satisfaits des services offerts par l'entremise du site Web du GC et du soutien reçu par courriel d'un agent du programme, et ils ont plus tendance à trouver qu'il a été facile de déterminer le temps que chaque phase du processus devait prendre.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs de programmes de complexité modérée ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, attribuent des cotes plus faibles aux services fournis par l'entremise du soutien par courriel d'un bureau de SC et d'un agent du programme, et ils ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de trouver et de comprendre les renseignements sur le programme, d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement et de définir les renseignements qu'ils devaient fournir au moment de présenter une demande.

	TOTAL			EEC			FAIBLE			MODÉRÉE			ÉLEVÉE		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème															
% Oui	26 %▲	22 %	35 %	26 %▲	20 %	35 %	23 %▼	28 %	30 %	38 %▲	25 %	31 %	–	52 %	31 %
Satisfaction à l'égard du mode de service															
Site Web du gouvernement du Canada	66 %▼	71 %	66 %	67 %	71 %	65 %	72 %	71 %	71 %	53 %	61 %	50 %	–	45 %	58 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	68 %	70 %	65 %	70 %	71 %	64 %	71 %	71 %	71 %	36 %▼	56 %	58 %	–	24 %	42 %
Soutien par courriel d'un agent du programme	77 %	79 %	80 %	79 %	80 %	80 %	81 %	78 %	82 %	54 %▼	84 %	82 %	–	30 %	57 %
Portail Web des SELSC	72 %	76 %	67 %	73 %	77 %	66 %	74 %	71 %	70 %	59 %	68 %	76 %	–	44 %	69 %
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	62 %	61 %		62 %	59 %		70 %	65 %		41 %	59 %		–	33 %	63 %
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Trouver des renseignements généraux concernant [programme]	82 %	82 %	82 %	83 %	83 %	82 %	83 %	79 %	86 %	70 %▼	81 %	87 %	–	49 %	43 %
Comprendre les renseignements sur le programme	77 %	80 %	76 %	77 %	81 %	76 %	79 %	78 %	80 %	68 %▼	81 %	58 %	–	62 %	43 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	80 %▼	84 %	83 %	80 %▼	87 %	83 %	83 %▲	77 %	84 %	77 %▼	88 %	69 %	–	57 %	57 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 %	81 %	78 %	81 %	82 %	77 %	78 %	79 %	83 %	74 %	80 %	72 %	–	67 %	64 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]	79 %	79 %	78 %	80 %	80 %	79 %	78 %	75 %	79 %	70 %▼	84 %	68 %	–	51 %	43 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	79 %	83 %	–	79 %▼	84 %	–	80 %	79 %	–	73 %	81 %	–	–	51 %	–
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	56 %	58 %	–	55 %	59 %	–	68 %▲	57 %	–	43 %	41 %	–	–	19 %	–

## Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont moins tendance à trouver qu'il a été facile de réaliser tous les aspects du processus de demande, et ils attribuent des cotes plus faibles à pratiquement tous les aspects du service. Même si les demandeurs de programmes de faible complexité ont également eu plus de difficulté avec la plupart des aspects du processus de demande, dans l'ensemble, ils ont plus tendance à attribuer des cotes élevées à plusieurs aspects du service.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs de programmes de complexité modérée attribuent des cotes plus faibles à tous les aspects du service, et ils ont moins tendance à estimer qu'il a été facile de comprendre les exigences de la demande, de réunir les renseignements nécessaires, de répondre aux questions détaillées et de se conformer aux exigences de la demande. Les demandeurs de programmes de faible complexité ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de détailler le calendrier du projet, et ils sont d'avis que les étapes et l'échéancier étaient clairs, qu'ils n'ont eu besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois et que le temps requis était raisonnable. Comparativement à l'an 2, des variations presque identiques ont été observées chez les demandeurs d'EEC dans l'ensemble.

	TOTAL			EEC			FAIBLE			MODÉRÉE			ÉLEVÉE		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Comprendre les exigences de la demande	74 %	76 %	73 %	75 %	79 %	73 %	73 %	69 %	71 %	59 % ▼	69 %	63 %	–	45 %	56 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [voir Q1]	72 %	74 %	69 %	74 % ▼	78 %	70 %	66 %	64 %	64 %	51 % ▼	62 %	57 %	–	46 %	53 %
Répondre aux questions détaillées	70 %	70 %	64 %	71 %	72 %	64 %	65 %	67 %	62 %	59 % ▼	71 %	55 %	–	49 %	53 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	67 %	69 %	71 %	68 %	59 %	59 %	62 %	43 %	44 %	44 %	–	46 %	41 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	75 %	77 %	78 %	76 %	71 % ▲	65 %	71 %	56 %	58 %	63 %	–	48 %	50 %
Se conformer aux exigences de la demande	77 % ▼	80 %	77 %	78 % ▼	83 %	79 %	73 %	72 %	70 %	58 % ▼	76 %	57 %	–	46 %	59 %
Écart ou variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5 par rapport au total)															
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	75 %	78 %	70 %	77 %	80 %	69 %	75 %	74 %	75 %	56 % ▼	77 %	64 %	–	40 %	50 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	65 % ▼	70 %	62 %	65 % ▼	71 %	61 %	73 %	71 %	70 %	44 % ▼	62 %	66 %	–	26 %	53 %
Tout au long du processus, on savait clairement ce qui allait se passer ensuite et quand cela allait se produire	64 % ▼	69 %	58 %	65 % ▼	71 %	57 %	75 %	69 %	67 %	37 % ▼	46 %	49 %	–	20 %	56 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	67 %	70 %	63 %	68 %	71 %	62 %	72 %	71 %	71 %	42 % ▼	53 %	50 %	–	23 %	50 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	65 %	67 %	62 %	66 %	67 %	62 %	74 %	70 %	67 %	43 %	51 %	51 %	–	31 %	47 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	63 % ▼	69 %	61 %	64 % ▼	70 %	61 %	71 %	71 %	68 %	40 % ▼	62 %	65 %	–	23 %	50 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	78 %	79 %	74 %	79 %	82 %	74 %	77 %	75 %	74 %	52 % ▼	62 %	66 %	–	32 %	59 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	73 %	76 %	72 %	73 %	77 %	71 %	79 %	76 %	76 %	49 % ▼	63 %	64 %	–	34 %	53 %
Le temps requis était raisonnable	58 % ▼	66 %	56 %	58 % ▼	68 %	56 %	74 %	66 %	61 %	34 % ▼	44 %	53 %	–	22 %	25 %

Les cinq principaux facteurs de satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

## Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont plus tendance à avoir été en contact avec SC 10 fois ou plus, tandis que les demandeurs de programmes de faible complexité ont moins tendance à l'avoir été. Les demandeurs de programmes de complexité faible et modérée ont aussi plus tendance à indiquer qu'il s'agissait de leur première demande, ou qu'ils ont présenté une demande de programme de faible complexité une ou deux fois auparavant. Les demandeurs d'EEC ont plus tendance à indiquer qu'ils présentent une demande tous les ans pour le même programme et qu'ils obtiennent l'approbation pour le financement, tandis que cela n'a pas tendance à être le cas pour les demandeurs de programmes de complexité modérée. Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont plus tendance à avoir présenté une demande pour un autre programme de subventions et de contributions au cours des cinq dernières années, alors que c'était moins le cas pour les demandeurs de programmes de faible complexité et d'EEC.
- Comparativement à l'an 2, des variations presque identiques ont été observées chez les demandeurs d'EEC dans l'ensemble. Les demandeurs d'EEC et de programmes de complexité faible et modérée ont tous moins tendance à avoir été en contact avec SC 10 fois ou plus et à avoir obtenu l'approbation pour le financement. Les demandeurs de programmes de complexité modérée ont aussi plus tendance à indiquer qu'il s'agissait de la première demande de leur organisation au programme, tandis que cela n'a pas tendance à être le cas pour les autres groupes de demandeurs.

	TOTAL			EEC			FAIBLE			MODÉRÉE			ÉLEVÉE		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Nombre total de contacts avec SC															
De 1 à 3 fois	22 %▲	19 %	12 %	22 %▲	18 %	12 %	26 %▲	21 %	17 %	13 %	10 %	9 %	-	9 %	7 %
De 4 à 6 fois	23 %	21 %	19 %	24 %	21 %	19 %	23 %	20 %	23 %	13 %	9 %	9 %	-	22 %	3 %
De 7 à 9 fois	9 %▼	13 %	15 %	9 %▼	13 %	15 %	10 %	14 %	16 %	11 %▲	5 %	4 %	-	8 %	6 %
10 fois ou plus	23 %▼	28 %	41 %	23 %▼	29 %	42 %	18 %▼	23 %	29 %	35 %▼	54 %	60 %	-	38 %	65 %
Fréquence des demandes															
Première demande	10 %▼	19 %	13 %	6 %▼	8 %	10 %	26 %▼	51 %	29 %	52 %▲	34 %	42 %	-	79 %	38 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	24 %▼	19 %	20 %	23 %▲	17 %	17 %	35 %▲	26 %	36 %	22 %	26 %	26 %	-	15 %	22 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	26 %	25 %	26 %	27 %	28 %	26 %	26 %▲	16 %	25 %	16 %▼	26 %	20 %	-	0 %	19 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	39 %▲	35 %	41 %	44 %	46 %	46 %	10 %▲	5 %	8 %	2 %▼	11 %	9 %	-	0 %	16 %
Approbation du financement															
% d'approbation	79 %▼	93 %	90 %	83 %▼	97 %	92 %	77 %▼	86 %	79 %	10 %▼	89 %	79 %	-	13 %	75 %
Demandeurs ayant présenté une demande à un autre programme de subventions et de contributions au cours des cinq dernières années															
% Oui	39 %	42 %	-	29 %▼	54 %	-	33 %	33 %	-	66 %	72 %	-	-	63 %	-

Nettement supérieur/inférieur au total ▲▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon la fréquence des demandes

- Les demandeurs ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant pour le programme ont plus tendance à être satisfaits à l'égard de l'expérience, tandis que ceux qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont moins tendance à l'être. Les trois quarts (75 %) des demandeurs ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant sont satisfaits. Ensuite, parmi les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois, près de sept sur dix (69 %) sont satisfaits. Finalement, sont également satisfaits les deux tiers (66 %) des demandeurs qui présentent une demande tous les ans pour le même programme ainsi que les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant (65 %). Le taux de satisfaction a diminué chez les demandeurs qui présentent une demande tous les ans ou qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant.
- Les demandeurs ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant ont moins tendance à avoir éprouvé un problème, et ils sont plus satisfaits des services offerts par l'entremise du site Web du GC et du soutien par courriel d'un bureau de SC ou d'un agent du programme. Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois et les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont moins tendance à avoir reçu l'approbation pour le financement, tandis que ceux qui présentent une demande tous les ans ont plus tendance à la recevoir. Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois sont également moins satisfaits des services offerts par l'entremise du soutien par courriel d'un bureau de SC, et ceux qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant sont moins satisfaits des services du Portail Web des SELSC. Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ou ceux qui présentent une demande tous les ans ont plus tendance à avoir éprouvé un problème. Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois et ceux qui présentent une demande tous les ans sont moins satisfaits des services offerts par l'entremise du soutien par courriel d'un bureau de SC, et les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant sont moins satisfaits du site Web du GC et du Portail Web des SELSC. Comparativement à l'an 2, tous les groupes de demandeurs ont moins tendance à avoir reçu l'approbation pour le financement.

## SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

Première demande			Une ou deux fois auparavant			Plusieurs fois auparavant			Tous les ans		
<b>69 %</b>	69 %	68 %	<b>65 %</b> ▼	79 %	69 %	<b>75 %</b>	77 %	71 %	<b>66 %</b> ▼	81 %	70 %
An 3 (n = 709)	An 2 (n = 649)	An 1 (n = 256)	An 3 (n = 877)	An 2 (n = 393)	An 1 (n = 378)	An 3 (n = 760)	An 2 (n = 404)	An 1 (n = 404)	An 3 (n = 603)	An 2 (n = 454)	An 1 (n = 497)

	TOTAL			PREMIÈRE DEMANDE			UNE OU DEUX FOIS AUPARAVANT			PLUSIEURS FOIS AUPARAVANT			TOUS LES ANS		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème															
% Oui	<b>26 %</b> ▲	22 %	35 %	<b>29 %</b>	33 %	31 %	<b>29 %</b> ▲	21 %	34 %	<b>21 %</b>	20 %	33 %	<b>27 %</b> ▲	20 %	37 %
Approbation du financement															
% d'approbation	<b>79 %</b> ▼	93 %	90 %	<b>64 %</b> ▼	83 %	82 %	<b>74 %</b> ▼	92 %	87 %	<b>80 %</b> ▼	96 %	93 %	<b>86 %</b> ▼	97 %	92 %
Satisfaction à l'égard du mode de service															
Site Web du gouvernement du Canada	<b>66 %</b> ▼	71 %	66 %	<b>66 %</b>	66 %	62 %	<b>63 %</b> ▼	73 %	66 %	<b>72 %</b>	70 %	62 %	<b>65 %</b>	72 %	69 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	<b>68 %</b>	70 %	65 %	<b>60 %</b> ▼	66 %	63 %	<b>68 %</b>	67 %	64 %	<b>73 %</b>	69 %	66 %	<b>68 %</b> ▼	75 %	66 %
Soutien par courriel d'un agent du programme	<b>77 %</b>	79 %	80 %	<b>73 %</b>	67 %	76 %	<b>77 %</b>	84 %	80 %	<b>85 %</b>	79 %	85 %	<b>73 %</b>	82 %	79 %
Portail Web des SELSC	<b>72 %</b>	76 %	67 %	<b>69 %</b>	65 %	63 %	<b>65 %</b> ▼	84 %	64 %	<b>71 %</b>	75 %	69 %	<b>77 %</b>	77 %	67 %

# Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les demandeurs ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant pour le même programme ont plus tendance à estimer qu'il était facile de naviguer dans presque tous les aspects du site Web du GC et de comprendre les exigences de la demande, de remplir le document sur le budget et de détailler le calendrier du projet. Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois et ceux qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont moins tendance à estimer qu'il était facile de naviguer dans la plupart des sections du site Web du GC, et qu'il était facile de réaliser tous les aspects du processus de demande sont difficiles à comprendre.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont moins tendance à dire qu'il était facile de réaliser presque tous les aspects du processus de demande. Les demandeurs ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant ont plus tendance à estimer qu'il a été facile de déterminer les étapes pour présenter la demande ou pour détailler le calendrier du projet (les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois sont du même avis).

	TOTAL			PREMIÈRE DEMANDE			UNE OU DEUX FOIS AUPARAVANT			PLUSIEURS FOIS AUPARAVANT			TOUS LES ANS		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Trouver des renseignements généraux concernant [programme]	82 %	82 %	82 %	74 %	72 %	76 %	78 %	80 %	84 %	88 %	82 %	79 %	83 %	88 %	84 %
Comprendre les renseignements sur le programme	77 %	80 %	76 %	67 %	72 %	66 %	68 %	77 %	77 %	83 %	81 %	74 %	82 %	85 %	80 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement	80 %	84 %	83 %	77 %	73 %	75 %	73 %	85 %	82 %	82 %	83 %	82 %	84 %	91 %	87 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 %	81 %	78 %	71 %	75 %	70 %	77 %	81 %	78 %	86 %	77 %	77 %	82 %	87 %	80 %
Savoir quels renseignements doivent être présentés avec la demande pour [programme]	79 %	79 %	78 %	72 %	71 %	69 %	76 %	77 %	79 %	83 %	78 %	75 %	81 %	84 %	83 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	56 %	58 %	–	54 %	49 %	–	48 %	55 %	–	62 %	56 %	–	57 %	65 %	–
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	79 %	83 %	–	75 %	74 %	–	72 %	83 %	–	87 %	83 %	–	80 %	87 %	–
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Comprendre les exigences de la demande	74 %	76 %	73 %	69 %	64 %	60 %	66 %	74 %	76 %	79 %	78 %	72 %	79 %	83 %	76 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]	72 %	74 %	69 %	63 %	62 %	59 %	65 %	76 %	66 %	78 %	76 %	69 %	76 %	80 %	73 %
Répondre aux questions détaillées	70 %	70 %	64 %	66 %	63 %	56 %	65 %	69 %	64 %	73 %	72 %	63 %	74 %	74 %	67 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	67 %	62 %	56 %	59 %	58 %	67 %	65 %	72 %	69 %	68 %	71 %	72 %	70 %
Détailler le calendrier du projet	75 %	75 %	75 %	69 %	60 %	67 %	66 %	75 %	74 %	83 %	76 %	73 %	78 %	81 %	80 %
Se conformer aux exigences de la demande	77 %	80 %	77 %	73 %	69 %	69 %	72 %	81 %	77 %	80 %	80 %	77 %	80 %	85 %	80 %

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois et ceux qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont moins tendance à attribuer des cotes élevées à presque tous les aspects du service, tandis que les demandeurs ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant ont plus tendance à être d'avis qu'ils ont réalisé toutes les étapes sans difficulté, que ce qu'il fallait faire en cas de problème était clair, que les étapes et l'échéancier étaient clairs, que les problèmes seraient facilement résolus, que l'information obtenue était cohérente et que le temps requis était raisonnable.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont moins tendance à attribuer des cotes élevées à la plupart des aspects du service. Pour ce qui est des demandeurs qui présentent une demande tous les ans, des variations presque identiques ont été observées dans l'ensemble.

	TOTAL			PREMIÈRE DEMANDE			UNE OU DEUX FOIS AUPARAVANT			PLUSIEURS FOIS AUPARAVANT			TOUS LES ANS		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Écart et variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande pour [programme]	75 %	78 %	70 %	69 %	68 %	70 %	69 %	77 %	70 %	79 %	78 %	69 %	79 %	83 %	70 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	65 %	70 %	62 %	64 %	62 %	63 %	60 %	71 %	59 %	70 %	70 %	66 %	65 %	74 %	59 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	64 %	69 %	58 %	60 %	59 %	48 %	59 %	67 %	58 %	69 %	69 %	59 %	66 %	77 %	61 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	67 %	70 %	63 %	63 %	63 %	57 %	61 %	72 %	66 %	72 %	71 %	66 %	69 %	73 %	61 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	65 %	67 %	62 %	61 %	61 %	55 %	62 %	69 %	60 %	66 %	66 %	67 %	68 %	70 %	62 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	63 %	69 %	61 %	62 %	64 %	60 %	58 %	68 %	57 %	67 %	68 %	64 %	65 %	73 %	62 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	78 %	79 %	74 %	69 %	69 %	68 %	71 %	79 %	74 %	80 %	80 %	75 %	83 %	85 %	74 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	91 %	93 %	96 %	91 %	92 %	95 %	88 %	92 %	94 %	91 %	92 %	98 %	94 %	95 %	96 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	81 %	83 %	88 %	77 %	78 %	86 %	76 %	82 %	90 %	83 %	85 %	87 %	84 %	86 %	88 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	73 %	76 %	72 %	69 %	67 %	69 %	69 %	75 %	70 %	77 %	76 %	73 %	74 %	82 %	72 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	90 %	91 %	95 %	90 %	87 %	92 %	88 %	91 %	96 %	90 %	90 %	95 %	93 %	94 %	94 %
Le temps requis était raisonnable	58 %	66 %	56 %	58 %	60 %	58 %	56 %	65 %	64 %	63 %	66 %	52 %	57 %	71 %	55 %

Les cinq principaux facteurs de satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois ont plus tendance à indiquer que leur organisation compte entre 10 et 19 employés (ou qu'elle ne compte aucun employé) ainsi qu'un à quatre bénévoles, et ils ont plus tendance à avoir été en contact avec SC 10 fois ou plus durant le processus. Les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ont plus tendance à indiquer qu'ils ont entre un et quatre employés et qu'ils n'ont aucun bénévole, tandis que les demandeurs qui présentent une demande tous les ans ont plus tendance à indiquer que leur organisation compte au moins 50 employés et bénévoles. Les demandeurs ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant ont plus tendance à avoir contacté SC de une à trois fois.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ou plusieurs fois auparavant ont plus tendance à avoir été en contact moins souvent avec SC (une à trois fois), tandis que les demandeurs qui présentent une demande tous les ans ont plus tendance à avoir contacté SC de quatre à six fois. Les demandeurs qui ont présenté une demande pour la première fois, et dans une moindre mesure, les demandeurs qui ont présenté une demande une ou deux fois auparavant ou plusieurs fois auparavant, ont plus tendance à indiquer qu'ils ont de nombreux employés. Tous les groupes de demandeurs ont plus tendance à indiquer que leur organisation ne compte aucun bénévole.

	TOTAL			PREMIÈRE DEMANDE			UNE OU DEUX FOIS AUPARAVANT			PLUSIEURS FOIS AUPARAVANT			TOUS LES ANS		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Nombre total de contacts avec SC															
De 1 à 3 fois	22 %▲	19 %	12 %	16 %	17 %	13 %	22 %▲	14 %	13 %	26 %▲	19 %	13 %	22 %	22 %	11 %
De 4 à 6 fois	23 %	21 %	19 %	16 %	19 %	16 %	22 %	26 %	16 %	24 %	20 %	17 %	25 %▲	19 %	22 %
De 7 à 9 fois	9 %▼	13 %	15 %	11 %	11 %	15 %	10 %	11 %	18 %	9 %	14 %	16 %	8 %▼	13 %	14 %
10 fois ou plus	23 %▼	28 %	41 %	27 %	27 %	39 %	25 %	29 %	42 %	19 %▼	29 %	42 %	25 %	29 %	41 %
Nombre d'employés															
Aucun	8 %▼	12 %	10 %	11 %▼	24 %	16 %	8 %▼	17 %	13 %	7 %	10 %	10 %	8 %▲	4 %	8 %
1 à 4	26 %	28 %	31 %	29 %	36 %	37 %	30 %	33 %	32 %	24 %	24 %	31 %	24 %	24 %	30 %
5 à 9	20 %	19 %	18 %	16 %	13 %	19 %	18 %	20 %	16 %	23 %▲	18 %	19 %	20 %	22 %	16 %
10 à 19	16 %	15 %	17 %	21 %▲	8 %	16 %	18 %▲	10 %	17 %	15 %	18 %	18 %	15 %▼	20 %	16 %
20 à 49	15 %	14 %	13 %	12 %▲	8 %	7 %	14 %	12 %	12 %	16 %	15 %	11 %	14 %	16 %	16 %
50 ou plus	15 %▲	12 %	11 %	10 %	10 %	6 %	11 %	9 %	9 %	15 %	15 %	11 %	19 %	13 %	13 %
Nombre de bénévoles															
Aucun	26 %▲	14 %	19 %	27 %▲	13 %	27 %	38 %▲	13 %	24 %	25 %▲	17 %	20 %	20 %▲	14 %	13 %
1 à 4	14 %	16 %	13 %	17 %▼	21 %	21 %	16 %	18 %	13 %	12 %	16 %	14 %	13 %	14 %	10 %
5 à 9	13 %	15 %	15 %	15 %	13 %	15 %	13 %▼	18 %	16 %	12 %	13 %	13 %	15 %	16 %	16 %
10 à 19	15 %▼	18 %	20 %	13 %▼	19 %	13 %	11 %▼	20 %	20 %	17 %	14 %	18 %	16 %	19 %	23 %
20 à 49	14 %	16 %	13 %	13 %▼	18 %	10 %	12 %	16 %	11 %	15 %	14 %	13 %	14 %	16 %	15 %
50 ou plus	16 %	18 %	19 %	12 %	13 %	13 %	8 %▼	14 %	15 %	17 %▼	25 %	21 %	21 %	19 %	21 %

Nettement supérieur/inférieur au total ▲▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon le nombre d'employés

- Les demandeurs qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à être satisfaits de leur expérience de service, tandis que les demandeurs qui comptent 50 employés ou plus ont moins tendance à l'être. Le trois quarts (76 %) des organisations qui ne comptent aucun employé sont satisfaits. Ensuite, parmi les demandeurs qui comptent entre un et neuf employés (69 %) ou entre 10 et 49 employés (68 %), près de sept sur dix sont satisfaits. Finalement, parmi les demandeurs qui comptent 50 employés ou plus, un peu plus de six sur dix (63 %) sont satisfaits. Comparativement à l'an 2, le taux de satisfaction a diminué chez les organisations qui comptent au moins un employé.
- Les organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à avoir éprouvé un problème, mais elles ont également plus tendance à attribuer des cotes élevées au soutien reçu par courriel d'un agent du programme et d'un bureau de SC ainsi qu'au soutien téléphonique fourni par un bureau de SC. Les demandeurs qui comptent entre un et neuf employés sont moins satisfaits de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada, tandis que ceux qui comptent 50 employés ou plus sont moins satisfaits du service postal.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs qui ne comptent aucun employé (ainsi que les demandeurs qui comptent entre un et neuf employés) sont plus satisfaits du soutien reçu par courriel et par téléphone d'un bureau de SC et du service postal, tandis que ceux qui comptent entre un et neuf employés ou 50 employés ou plus sont moins satisfaits du site Web du GC et du service téléphonique. Comparativement à l'an 2, tous les groupes de demandeurs ont moins tendance à avoir reçu l'approbation pour le financement.

## SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)

AUCUN			1 à 9			10 à 49			50 ou plus		
<b>76 %</b>	77 %	74 %	<b>69 %</b> ▼	79 %	71 %	<b>68 %</b> ▼	77 %	70 %	<b>63 %</b> ▼	73 %	59 %
An 3 (n = 510)	An 2 (n = 297)	An 1 (n = 245)	An 3 (n = 1 282)	An 2 (n = 855)	An 1 (n = 722)	An 3 (n = 802)	An 2 (n = 498)	An 1 (n = 401)	An 3 (n = 434)	An 2 (n = 278)	An 1 (n = 173)

	TOTAL			AUCUN			1 à 9			10 à 49			50 ou plus		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
J'ai éprouvé un problème															
% Oui	<b>26 %</b> ▲	22 %	35 %	<b>33 %</b>	30 %	33 %	<b>27 %</b> ▲	21 %	33 %	<b>22 %</b>	22 %	35 %	<b>29 %</b> ▲	21 %	43 %
Approbation du financement															
% d'approbation	<b>79 %</b> ▼	93 %	90 %	<b>81 %</b> ▼	88 %	90 %	<b>79 %</b> ▼	94 %	90 %	<b>80 %</b> ▼	94 %	90 %	<b>77 %</b> ▼	95 %	90 %
Satisfaction à l'égard du mode de service															
Soutien par courriel d'un agent du programme	<b>77 %</b>	79 %	80 %	<b>86 %</b>	78 %	78 %	<b>77 %</b>	78 %	80 %	<b>79 %</b>	80 %	85 %	<b>71 %</b>	79 %	75 %
Portail Web des SELSC	<b>72 %</b>	76 %	67 %	<b>80 %</b>	73 %	68 %	<b>72 %</b>	77 %	66 %	<b>73 %</b>	78 %	68 %	<b>69 %</b>	69 %	63 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	<b>68 %</b>	70 %	65 %	<b>78 %</b> ▲	71 %	80 %	<b>68 %</b>	70 %	66 %	<b>67 %</b>	69 %	61 %	<b>64 %</b>	70 %	56 %
Site Web du gouvernement du Canada	<b>66 %</b> ▼	71 %	66 %	<b>68 %</b>	66 %	68 %	<b>66 %</b> ▼	72 %	65 %	<b>68 %</b>	70 %	65 %	<b>64 %</b> ▼	73 %	64 %
Service postal	<b>65 %</b>	58 %	63 %	<b>80 %</b> ▲	56 %	73 %	<b>71 %</b> ▲	53 %	63 %	<b>68 %</b>	71 %	49 %	<b>33 %</b>	67 %	73 %
Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada	<b>62 %</b>	61 %	61 %	<b>83 %</b> ▲	65 %	75 %	<b>58 %</b>	62 %	66 %	<b>61 %</b>	58 %	55 %	<b>62 %</b>	59 %	46 %
Ligne téléphonique 1 800 O-Canada	<b>42 %</b>	48 %	49 %	<b>44 %</b>	49 %	52 %	<b>23 %</b>	34 %	57 %	<b>52 %</b>	73 %	46 %	<b>100 %</b>	59 %	22 %

# Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les demandeurs qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à avoir été en contact avec SC d'une à trois fois, et ils sont d'avis qu'il a été facile de déterminer le temps que chaque phase devrait prendre. Toutefois, ils ont moins tendance à trouver qu'il a été facile de réunir les renseignements nécessaires, de remplir le document sur le budget et de se conformer aux exigences du processus de demande. Les organisations qui compte 50 employés ou plus ont plus tendance à avoir été en contact avec SC 10 fois ou plus et à être d'avis qu'il a été facile d'établir leur admissibilité au financement (mais elles ont moins tendance à trouver qu'il a été facile de remplir le document sur le budget), tandis que les organisations qui compte entre 10 et 49 employés ont moins tendance à trouver qu'il est facile de comprendre les renseignements sur le programme.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs de tous les groupes ont moins tendance à avoir été en contact avec SC de nombreuses fois (sept à neuf fois ou 10 fois ou plus). Les demandeurs qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à être d'avis qu'il a été facile de déterminer le temps que chaque phase devrait prendre, tandis que ceux qui comptent entre un et neuf employés ont moins tendance à être d'avis qu'il a été facile de se conformer aux exigences du processus de demande et d'établir l'admissibilité de leur organisation au financement. Les organisations qui comptent entre 10 et 49 employés ont moins tendance à être d'avis qu'il a été facile de comprendre les renseignements sur le programme, d'établir leur admissibilité au financement et de déterminer les étapes de la demande de financement, tandis que les organisations qui comptent 50 employés ou plus ont moins tendance à trouver qu'il a été facile de remplir le document sur le budget.

	TOTAL			AUCUN			1 à 9			10 à 49			50 ou plus		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Nombre total de contacts avec SC															
De 1 à 3 fois	22 %▲	19 %	12 %	38 %▲	25 %	14 %	22 %	19 %	13 %	23 %	19 %	10 %	15 %	11 %	12 %
De 4 à 6 fois	23 %	21 %	19 %	18 %	22 %	30 %	26 %▲	21 %	19 %	22 %	21 %	17 %	20 %	18 %	16 %
De 7 à 9 fois	9 %▼	13 %	15 %	10 %▼	15 %	14 %	9 %▼	12 %	14 %	10 %	11 %	18 %	8 %▼	15 %	15 %
10 fois ou plus	23 %▼	28 %	41 %	13 %▼	20 %	28 %	23 %▼	28 %	41 %	22 %▼	30 %	45 %	33 %	33 %	45 %
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Trouver des renseignements généraux sur le [programme]	82 %	82 %	82 %	76 %	79 %	80 %	83 %	83 %	82 %	79 %	80 %	80 %	86 %	84 %	88 %
Comprendre les renseignements sur [programme]	77 %	80 %	76 %	78 %	74 %	74 %	78 %	81 %	78 %	72 %▼	80 %	76 %	82 %	82 %	70 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [programme]	80 %▼	84 %	83 %	77 %	76 %	89 %	80 %▼	85 %	84 %	78 %▼	85 %	83 %	86 %	88 %	79 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	81 %	81 %	78 %	78 %	75 %	80 %	83 %	80 %	77 %	77 %▼	84 %	77 %	80 %	83 %	77 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	56 %	58 %	–	71 %▲	49 %	–	55 %	58 %	–	52 %	59 %	–	57 %	64 %	–
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	79 %	83 %	–	77 %	80 %	–	77 %	81 %	–	79 %	82 %	–	84 %	90 %	–
Facilité du processus de demande (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Comprendre les exigences de la demande	74 %	76 %	73 %	73 %	69 %	71 %	76 %	77 %	75 %	71 %	76 %	72 %	77 %	82 %	66 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant [programme]	72 %	74 %	69 %	66 %	65 %	61 %	74 %	77 %	69 %	73 %	76 %	73 %	68 %	72 %	65 %
Répondre aux questions détaillées	70 %	70 %	64 %	66 %	62 %	61 %	70 %	71 %	66 %	71 %	72 %	64 %	70 %	73 %	60 %
Remplir le document sur le budget	67 %	67 %	67 %	61 %	57 %	64 %	67 %	67 %	67 %	70 %	70 %	70 %	62 %▼	72 %	64 %
Se conformer aux exigences de la demande	77 %▼	80 %	77 %	72 %	73 %	72 %	77 %▼	81 %	78 %	77 %	79 %	78 %	79 %	83 %	77 %

Nettement supérieur/inférieur au total ▲▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à exercer leurs activités dans le secteur sans but lucratif, à indiquer qu'il s'agissait de leur première demande et qu'une équipe de bénévoles s'occupe de remplir la demande de financement, tandis que les organisations qui comptent 50 employés ou plus ont plus tendance à exercer leurs activités dans le secteur public, à présenter une demande tous les ans pour le même programme et à indiquer qu'une équipe d'employés ou un rédacteur interne de propositions s'occupe de remplir la demande. Les organisations qui comptent entre 10 et 49 employés ont également une équipe d'employés qui s'occupe de remplir la demande de financement. Les organisations qui comptent entre un et neuf employés ont plus tendance à être les seules responsables de la demande, ou à indiquer qu'une équipe composée d'employés et de bénévoles s'occupe de la remplir.
- Comparativement à l'an 2, les organisations de tous les groupes ont plus tendance à indiquer qu'elles sont les seules responsables de la demande de financement, et dans une moindre mesure, qu'il s'agissait de leur première demande (à l'exception des organisations qui comptent entre 10 et 49 employés). Les organisations qui comptent entre 1 et 49 employés ont plus tendance à exercer leurs activités dans le secteur public.

	TOTAL			AUCUN			1 à 9			10 à 49			50 ou plus		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Fréquence des demandes															
Première demande	10 %▼	19 %	13 %	14 %▲	39 %	20 %	10 %▼	20 %	15 %	11 %	11 %	10 %	7 %▼	16 %	7 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	24 %▼	19 %	20 %	25 %	26 %	25 %	25 %▲	21 %	20 %	25 %▲	15 %	19 %	17 %	13 %	16 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	26 %	25 %	26 %	23 %	21 %	24 %	27 %▲	22 %	26 %	27 %	29 %	26 %	26 %	31 %	26 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	39 %▲	35 %	41 %	37 %▲	13 %	32 %	37 %	35 %	39 %	36 %▼	45 %	45 %	48 %▲	37 %	50 %
Rôle quant à la demande															
Je suis seul(e) responsable	71 %▲	62 %	-	68 %▲	49 %	-	77 %▲	67 %	-	72 %▲	64 %	-	57 %▲	49 %	-
Une équipe d'employés s'occupe de remplir la demande de financement	17 %▼	20 %	-	3 %	3 %	-	11 %▼	15 %	-	21 %▼	26 %	-	36 %	41 %	-
Un rédacteur interne spécialisé dans la rédaction de propositions remplit la demande de financement	1 %	2 %	-	1 %	2 %	-	1 %	2 %	-	1 %	3 %	-	4 %	3 %	-
Une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	4 %	5 %	-	1 %	2 %	-	6 %	7 %	-	2 %	3 %	-	1 %	2 %	-
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	4 %▼	9 %	-	26 %▼	40 %	-	4 %▼	7 %	-	1 %	1 %	-	0 %	0 %	-
Secteur															
Sans but lucratif (REGR.)	70 %▼	83 %	77 %	95 %	96 %	94 %	73 %▼	86 %	82 %	59 %▼	77 %	69 %	71 %	72 %	67 %
Secteur public (REGR.)	16 %	15 %	14 %	11 %	10 %	10 %	13 %	11 %	9 %	15 %	18 %	17 %	27 %	25 %	34 %
Secteur privé (REGR.)	27 %▲	14 %	19 %	13 %	10 %	12 %	28 %▲	15 %	20 %	38 %▲	16 %	23 %	12 %	12 %	13 %

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à attribuer des cotes élevées à la plupart des aspects du service, tandis que celles qui comptent 50 employés ou plus ont moins tendance à être d'avis qu'elles ont reçu de l'information cohérente et qu'elles ont été servies en français ou en anglais, selon leur choix.
- Comparativement à l'an 2, les organisations qui ne comptent aucun employé ont plus tendance à être d'avis qu'elles n'ont eu besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois et que le temps requis pour remplir la demande était raisonnable (tandis que tous les autres groupes ont moins tendance à être du même avis). Les organisations qui comptent entre un et neuf employés attribuent des cotes plus faibles à la plupart des aspects du service, tandis que celles qui comptent entre 10 et 49 employés ont moins tendance à être d'avis que les étapes et l'échéancier étaient clairs, qu'il a été facile dans l'ensemble de présenter leur demande et que leurs renseignements personnels étaient protégés. Les organisations qui comptent 50 employés et plus ont moins tendance à être d'avis qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'elles en ont eu besoin et qu'elles ont été servies en français ou en anglais, selon leur choix.

	TOTAL			AUCUN			1 à 9			10 à 49			50 ou plus		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Écarts ou variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)															
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande pour [programme]	75 %	78 %	70 %	75 %	73 %	69 %	75 %▼	79 %	70 %	76 %	79 %	70 %	75 %	76 %	65 %
En cas de problème ou de question, ce qu'il fallait faire était clair	65 %▼	70 %	62 %	74 %	72 %	70 %	62 %▼	71 %	62 %	66 %	68 %	61 %	65 %	70 %	53 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	64 %▼	69 %	58 %	72 %	71 %	61 %	63 %▼	69 %	59 %	65 %▼	71 %	59 %	63 %	67 %	51 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	67 %	70 %	63 %	75 %	68 %	73 %	66 %▼	72 %	64 %	67 %	69 %	59 %	66 %	70 %	58 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	65 %	67 %	62 %	76 %▲	69 %	70 %	64 %▼	69 %	63 %	65 %	64 %	60 %	63 %	67 %	56 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	63 %▼	69 %	61 %	73 %	68 %	63 %	61 %▼	69 %	62 %	65 %	70 %	63 %	60 %▼	70 %	52 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour [programme]	78 %	79 %	74 %	78 %	70 %	73 %	78 %	80 %	75 %	77 %▼	83 %	73 %	78 %	80 %	68 %
J'étais convaincu(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	81 %	83 %	88 %	88 %	86 %	93 %	79 %	81 %	87 %	80 %▼	86 %	88 %	84 %	85 %	89 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	73 %	76 %	72 %	82 %	74 %	78 %	73 %▼	77 %	70 %	73 %	77 %	74 %	67 %	74 %	65 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	90 %	91 %	95 %	92 %	94 %	95 %	89 %	91 %	95 %	90 %	91 %	94 %	92 %	90 %	95 %
Le temps requis était raisonnable	58 %▼	66 %	56 %	71 %▲	63 %	62 %	56 %▼	66 %	57 %	59 %▼	68 %	56 %	56 %▼	64 %	48 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	91 %	93 %	96 %	96 %	94 %	98 %	91 %	92 %	96 %	93 %	93 %	95 %	88 %▼	93 %	94 %

Les cinq principaux facteurs de satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon le secteur

- Dans l'ensemble, le taux de satisfaction des organisations qui ont présenté une demande est constant dans tous les secteurs d'activité, mais des différences notables sont observées d'un aspect du service à l'autre, en particulier parmi les organisations du secteur privé. Parmi les organisations des secteurs sans but lucratif et public, sept sur dix (70 %) sont satisfaites, suivies de près par le deux tiers des organisations du secteur privé (66 %). Comparativement à l'an 2, le taux de satisfaction a diminué chez les organisations des secteurs sans but lucratif et privé.
- Les organisations du secteur privé ont moins tendance à avoir reçu l'approbation pour le financement et à trouver qu'il était facile de naviguer dans tous les aspects du site Web du GC, tandis que les organisations du secteur public ont moins tendance à trouver qu'il a été facile d'établir leur admissibilité au financement ou de déterminer le temps que chaque phase devrait prendre. Les organisations sans but lucratif ont plus tendance à trouver qu'il est facile de comprendre les renseignements sur le programme.
- Comparativement à l'an 2, les organisations sans but lucratif ont moins tendance à trouver qu'il a été facile d'établir leur admissibilité au financement. Les organisations publiques sont du même avis, et elles ont également moins tendance à trouver qu'il a été facile de déterminer le temps que chaque phase devrait prendre. Les organisations qui exercent leurs activités dans le secteur privé ont moins tendance à trouver qu'il a été facile de déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour le programme.

SATISFACTION GLOBALE (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)								
SANS BUT LUCRATIF			PUBLIC			PRIVÉ		
<b>70 %</b> ▼	78 %	70 %	<b>70 %</b> ▼	76 %	66 %	<b>66 %</b> ▼	76 %	67 %
An 3 (n = 2 442)	An 2 (n = 1 641)	An 1 (n = 1 268)	An 3 (n = 518)	An 2 (n = 296)	An 1 (n = 220)	An 3 (n = 583)	An 2 (n = 265)	An 1 (n = 251)

	TOTAL			SANS BUT LUCRATIF			PUBLIC			PRIVÉ		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Approbation du financement												
% d'approbation	<b>79 %</b> ▼	93 %	90 %	<b>81 %</b> ▼	93 %	91 %	<b>78 %</b> ▼	91 %	88 %	<b>73 %</b> ▼	91 %	86 %
Facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)												
Trouver des renseignements généraux sur le [programme]	<b>82 %</b>	82 %	82 %	<b>83 %</b>	81 %	83 %	<b>78 %</b>	78 %	77 %	<b>74 %</b>	76 %	78 %
Comprendre les renseignements sur [programme]	<b>77 %</b>	80 %	76 %	<b>80 %</b>	80 %	77 %	<b>75 %</b>	82 %	65 %	<b>65 %</b>	74 %	73 %
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [programme]	<b>80 %</b> ▼	84 %	83 %	<b>82 %</b> ▼	86 %	85 %	<b>70 %</b> ▼	79 %	74 %	<b>73 %</b>	73 %	76 %
Déterminer les étapes de la demande de financement	<b>81 %</b>	81 %	78 %	<b>81 %</b>	82 %	79 %	<b>79 %</b>	80 %	70 %	<b>74 %</b>	76 %	70 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	<b>56 %</b>	58 %	–	<b>57 %</b>	58 %	–	<b>49 %</b> ▼	62 %	–	<b>49 %</b>	51 %	–
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour [programme]	<b>79 %</b>	83 %	–	<b>80 %</b>	82 %	–	<b>83 %</b>	83 %	–	<b>72 %</b> ▼	81 %	–

Nettement supérieur/inférieur au total    Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Principales différences selon le secteur (suite)

- Les organisations du secteur privé ont moins tendance à être d'avis qu'il a été facile de réaliser presque tous les aspects du processus de demande, ont plus tendance à indiquer qu'il s'agissait de leur première demande ou qu'elles ont présenté une demande une ou deux fois auparavant, et qu'elles sont les seules responsables de la demande. Les organisations des secteurs sans but lucratif et public ont plus tendance à présenter une demande tous les ans pour le même programme. Les organisations du secteur public ont moins tendance à trouver qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'elles en ont eu besoin.
- Comparativement à l'an 2, les organisations de tous les secteurs ont moins tendance à indiquer qu'il s'agissait de leur première demande. Les organisations sans but lucratif ont moins tendance à être d'avis que les étapes et l'échéancier étaient clairs, qu'il a été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'elles en ont eu besoin (les organisations du secteur public sont également de cet avis) et que le temps requis était raisonnable. Elles ont plus tendance à indiquer qu'elles présentent une demande tous les ans pour le même programme. Les organisations du secteur public ont moins tendance à être convaincues que les problèmes seraient facilement résolus et à être d'avis qu'elles ont reçu de l'information cohérente, tandis que les organisations du secteur privé ont moins tendance à être d'avis que dans l'ensemble, il a été facile de présenter leur demande.

	TOTAL			SANS BUT LUCRATIF			PUBLIC			PRIVÉ		
	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1	An 3	An 2	An 1
Écarts ou variations les plus importants en ce qui concerne les caractéristiques de service (% ayant attribué une cote de 4 ou 5)												
Je suis parvenu(e) à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande	75 %	78 %	70 %	76 %	78 %	70 %	76 %	79 %	57 %	70 %	75 %	68 %
Durant le processus, les étapes suivantes et l'échéancier étaient clairement indiqués	64 %▼	69 %	58 %	65 %▼	70 %	58 %	67 %	73 %	54 %	60 %	65 %	57 %
J'étais convaincu(e) que les problèmes et difficultés seraient facilement résolus	67 %	70 %	63 %	69 %	70 %	63 %	66 %▼	73 %	60 %	62 %	62 %	54 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin	63 %▼	69 %	61 %	65 %▼	70 %	63 %	57 %▼	73 %	60 %	61 %	62 %	54 %
Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande	78 %	79 %	74 %	78 %	79 %	75 %	78 %	81 %	66 %	72 %▼	79 %	69 %
L'information que j'ai obtenue était cohérente	73 %	76 %	72 %	75 %	77 %	72 %	69 %▼	80 %	74 %	68 %	71 %	65 %
Le temps requis était raisonnable	58 %▼	66 %	56 %	58 %▼	67 %	56 %	61 %	67 %	55 %	57 %	60 %	57 %
Fréquence des demandes												
Première demande	10 %▼	19 %	13 %	10 %▼	20 %	11 %	10 %▼	17 %	11 %	13 %▼	22 %	23 %
Demande faite une ou deux fois auparavant	24 %▼	19 %	20 %	19 %	19 %	17 %	15 %	15 %	14 %	37 %▲	27 %	30 %
Demande faite plusieurs fois auparavant	26 %	25 %	26 %	28 %	25 %	27 %	30 %	24 %	28 %	21 %	19 %	25 %
Demande faite pour le même programme tous les ans	39 %▲	35 %	41 %	42 %▲	35 %	45 %	43 %	41 %	46 %	28 %	32 %	22 %
Rôle quant à la demande												
Je suis seul(e) responsable	71 %▲	62 %	-	68 %▲	58 %	-	71 %	67 %	-	81 %	76 %	-
Une équipe d'employés s'occupe de remplir la demande de financement	17 %▼	20 %	-	18 %	21 %	-	21 %	22 %	-	13 %	15 %	-
Une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	4 %	5 %	-	4 %	5 %	-	2 %	3 %	-	1 %	3 %	-
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	4 %▼	9 %	-	6 %▼	10 %	-	3 %	3 %	-	2 %	4 %	-

Les cinq principaux facteurs de satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# Résultats qualitatifs :

## Mesure dans laquelle les organisations se sentaient outillées pour présenter une demande

- De nombreux demandeurs se sentaient bien outillés pour présenter la demande de S et C, surtout parce que la plupart avaient déjà présenté des demandes auparavant et pouvaient donc s'appuyer sur leurs connaissances personnelles.
- Les demandeurs de grandes organisations ont tendance à être d'avis que le processus de demande avantage les organisations comme la leur, car celles-ci disposent de plus de ressources et de personnel spécialisé. Certaines grandes organisations ont indiqué avoir aidé de petites organisations à réaliser le processus.
- Certains demandeurs de petites organisations sont d'avis que le processus avantage les grandes organisations en raison de l'expérience de ces dernières, mais ce ne sont pas tous les demandeurs qui sont du même avis. Au contraire, d'autres demandeurs de petites organisations sont d'avis que le processus de demande est simple et ont souligné qu'ils étaient responsables d'en apprendre plus sur le processus.
- Lorsqu'on a posé une question aux demandeurs sur l'inclusivité et la prise en considération des différentes situations des demandeurs, ils ont soulevé quelques obstacles à l'inclusivité et à l'accessibilité.



*« Nous présentons nos propres demandes au bureau... Les employés ont de l'expertise... C'est certain que ça aide d'avoir présenté des demandes auparavant. C'est plus facile de savoir en quelque sorte les renseignements qui seront nécessaires. Il est donc possible de rassembler les renseignements plus tôt, ou de les extraire de toutes les demandes. »*

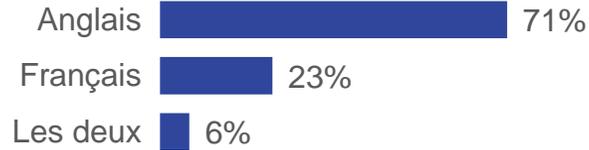
*« Je vous dirais, pour ma part, c'est la première fois que je faisais une demande de subvention. Je me suis enfargé un peu, beaucoup; j'ai trébuché beaucoup au début. Après des discussions avec quelqu'un du programme de Nouveaux Horizons, ça m'a permis d'avoir des éclaircissements. »*

**PROFIL  
DÉMOGRAPHIQUE  
DES RÉPONDANTS  
AU SONDAGE**

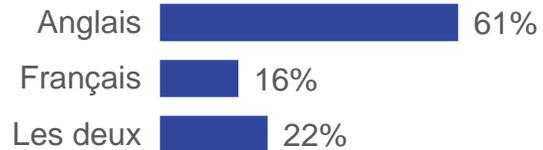
**16**

# Profil démographique des répondants au sondage

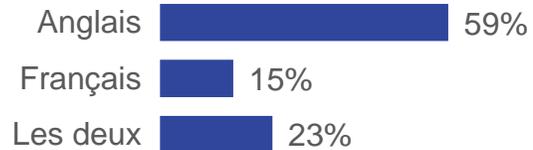
## LANGUE DANS LAQUELLE L'ORGANISATION PRÉFÈRE RECEVOIR LE SERVICE (Q42)



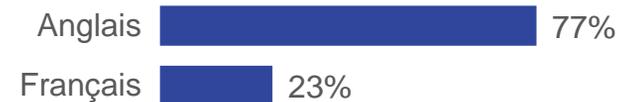
## LANGUE DANS LAQUELLE L'ORGANISATION FOURNIT DES SERVICES (Q42)



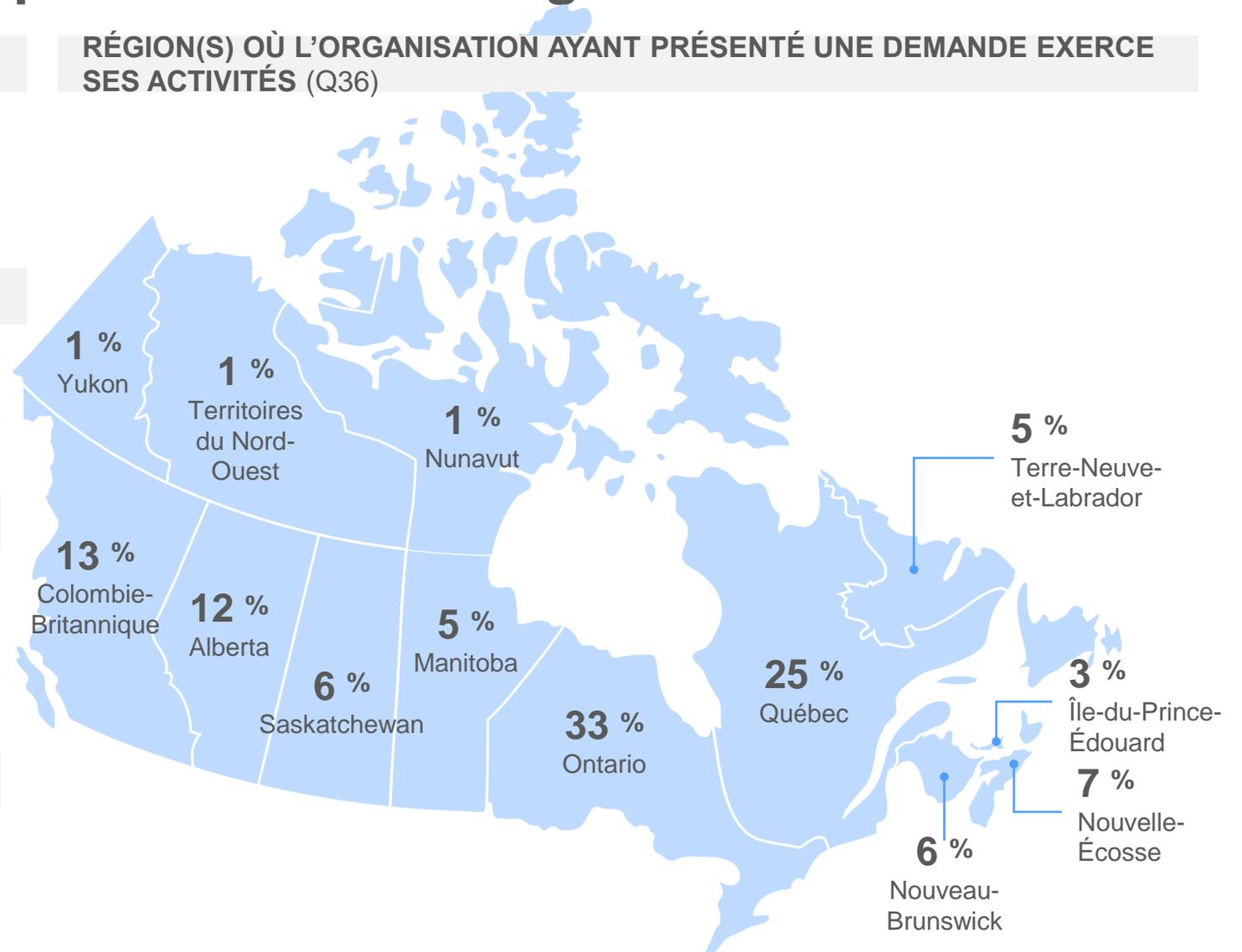
## LANGUE PARLÉE PAR LA CLIENTÈLE (Q42)



## % DE SONDAGES REMPLIS SELON LA LANGUE

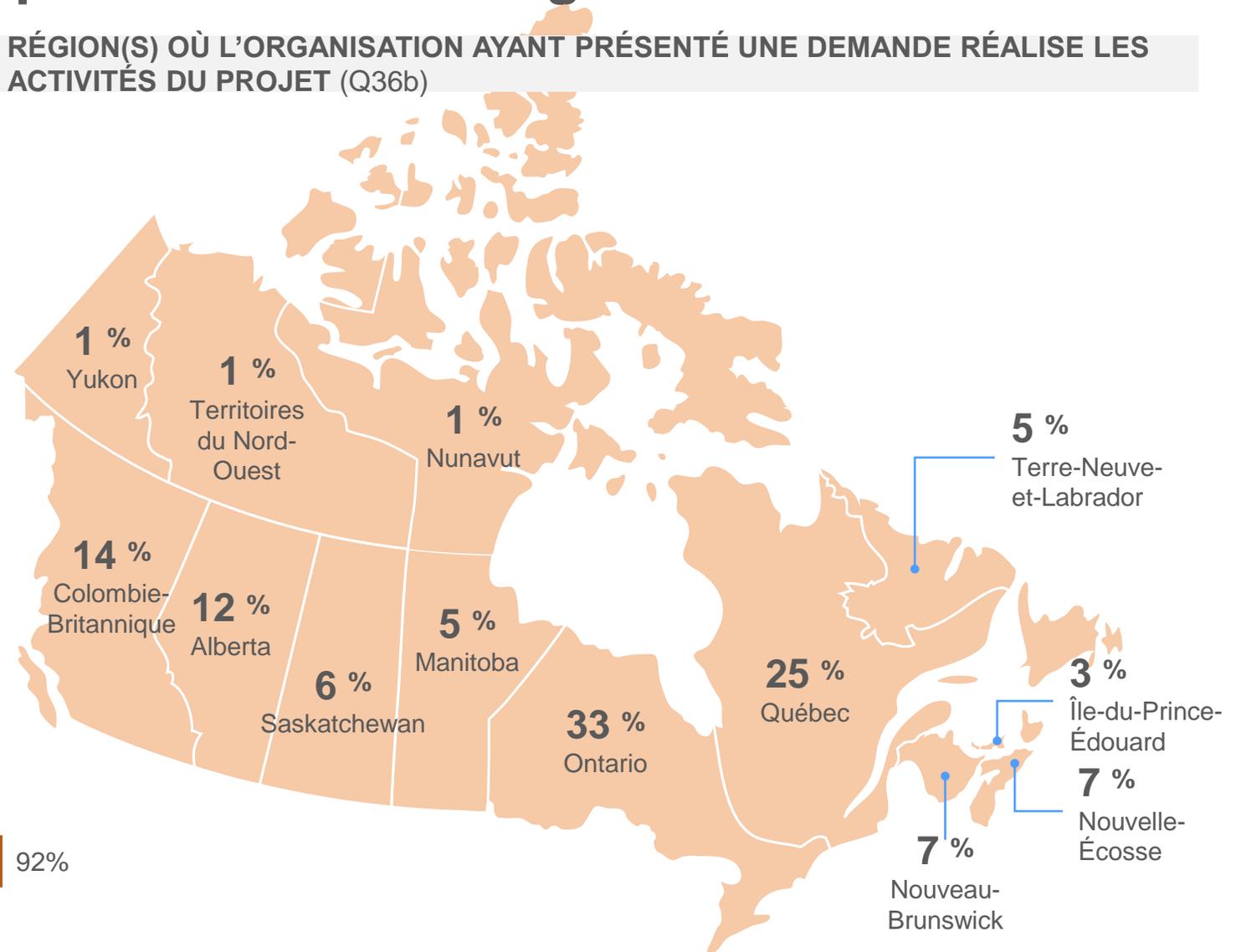


## RÉGION(S) OÙ L'ORGANISATION AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE EXERCE SES ACTIVITÉS (Q36)

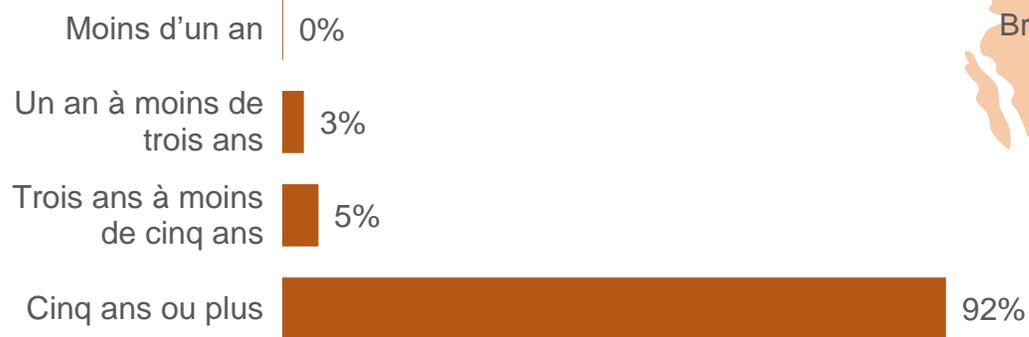


# Profil démographique des répondants au sondage

RÉGION(S) OÙ L'ORGANISATION AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE RÉALISE LES ACTIVITÉS DU PROJET (Q36b)



## ANNÉES EN ACTIVITÉ (Q38d)



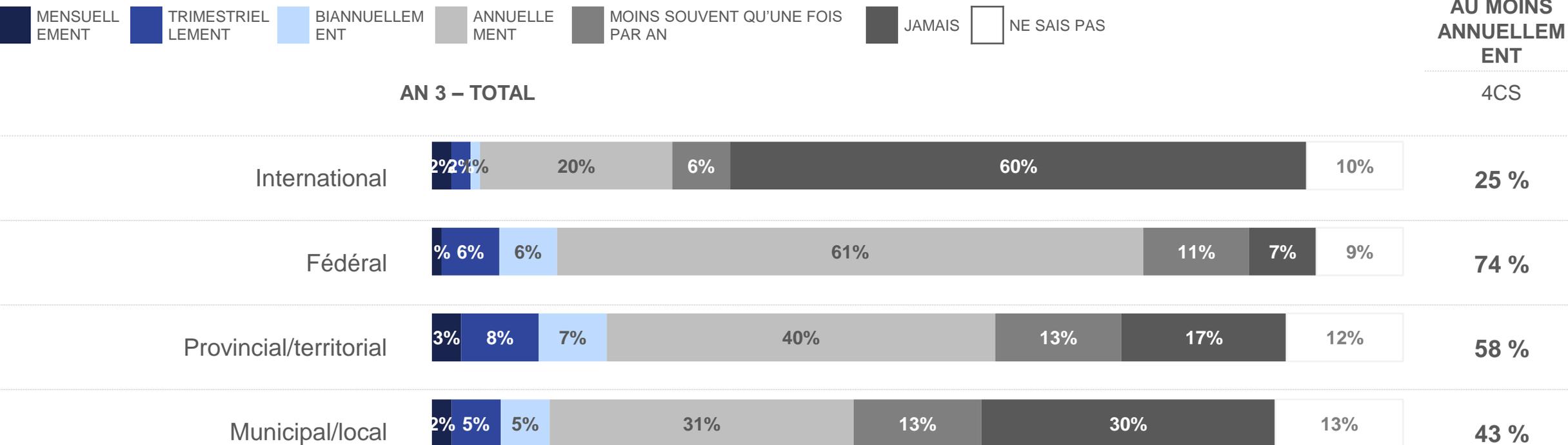
# Nombre de demandes à d'autres programmes de financement au cours des cinq dernières années

À quelle fréquence votre organisation demande-t-elle un financement international, fédéral, provincial, territorial, municipal ou local de quelque nature que ce soit?

**AU MOINS ANNUELLEMENT**

4CS

**AN 3 – TOTAL**



\* Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées

Q38c. En pensant aux cinq dernières années, à quelle fréquence votre organisation demande-t-elle un financement international, fédéral, provincial, territorial, municipal ou local de quelque nature que ce soit?  
Base : tous les demandeurs (n = 1 942)

# Qui remplit la demande?

Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement?

	TOTAL	FA	PNHA	EEC	PPDS	SA	PMTSOE	PSAE	PPFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf FA, PNHA, EEC
Base : tous les répondants (n =)	<b>3 041</b>	<b>300</b>	<b>1 296</b>	<b>1 004</b>	<b>214</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>116</b>	<b>441</b>
Je suis seul(e) responsable de remplir la demande de financement	<b>71 %</b>	56 %	46 %	76 %	45 %	18 %	32 %	33 %	29 %	–	37 %	39 %
Une équipe d'employés s'occupe de remplir la demande de financement	<b>17 %</b>	24 %	15 %	16 %	37 %	64 %	50 %	46 %	53 %	67 %	47 %	43 %
Un rédacteur interne spécialisé dans la rédaction de propositions remplit la demande de financement	<b>1 %</b>	4 %	3 %	1 %	2 %	18 %	5 %	–	4 %	–	3 %	3 %
Une équipe composée d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	<b>4 %</b>	6 %	9 %	3 %	8 %	–	9 %	8 %	8 %	33 %	6 %	8 %
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	<b>4 %</b>	6 %	23 %	3 %	5 %	–	5 %	–	–	–	2 %	3 %
Nous embauchons un ou plusieurs consultants pour remplir la demande de financement	<b>1 %</b>	2 %	2 %	1 %	1 %	–	–	4 %	6 %	–	3 %	2 %
Je ne participe pas personnellement au processus, même si je le supervise ou que j'en ai connaissance	<b>1 %</b>	2 %	1 %	1 %	1 %	–	–	8 %	–	–	2 %	2 %

Q37. Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement? Veuillez sélectionner une seule réponse.

Base : tous les répondants (n = 1 942)

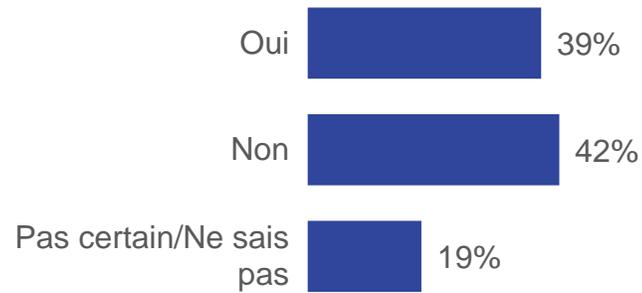
  Nettement supérieur/inférieur au total

\* Échantillonnage de petite taille \*\*  
Échantillonnage de très petite taille

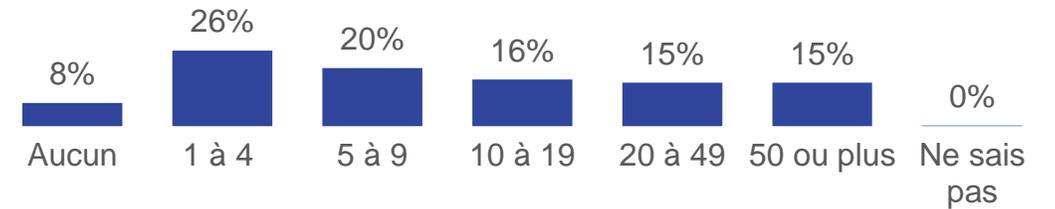


# Profil démographique

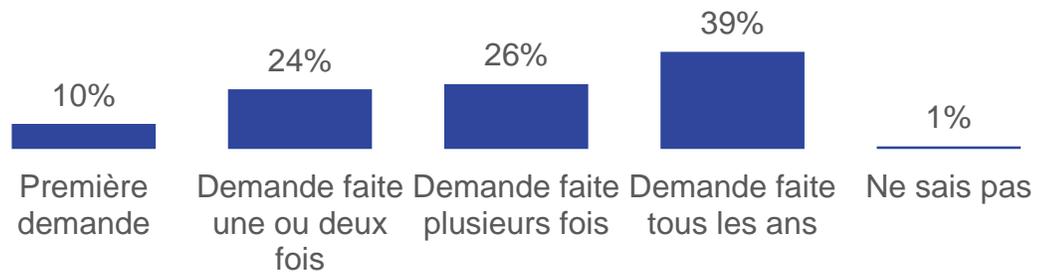
## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES (Q38b)



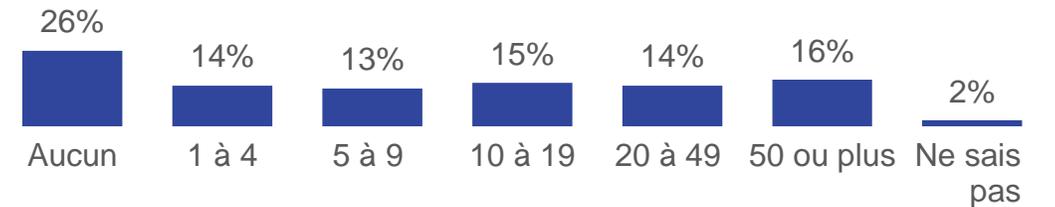
## NOMBRE D'EMPLOYÉS QUI TRAVAILLENT POUR L'ORGANISATION (Q40)



## FRÉQUENCE DES DEMANDES (Q38)



## NOMBRE DE BÉNÉVOLES QUI TRAVAILLENT POUR L'ORGANISATION (Q41)



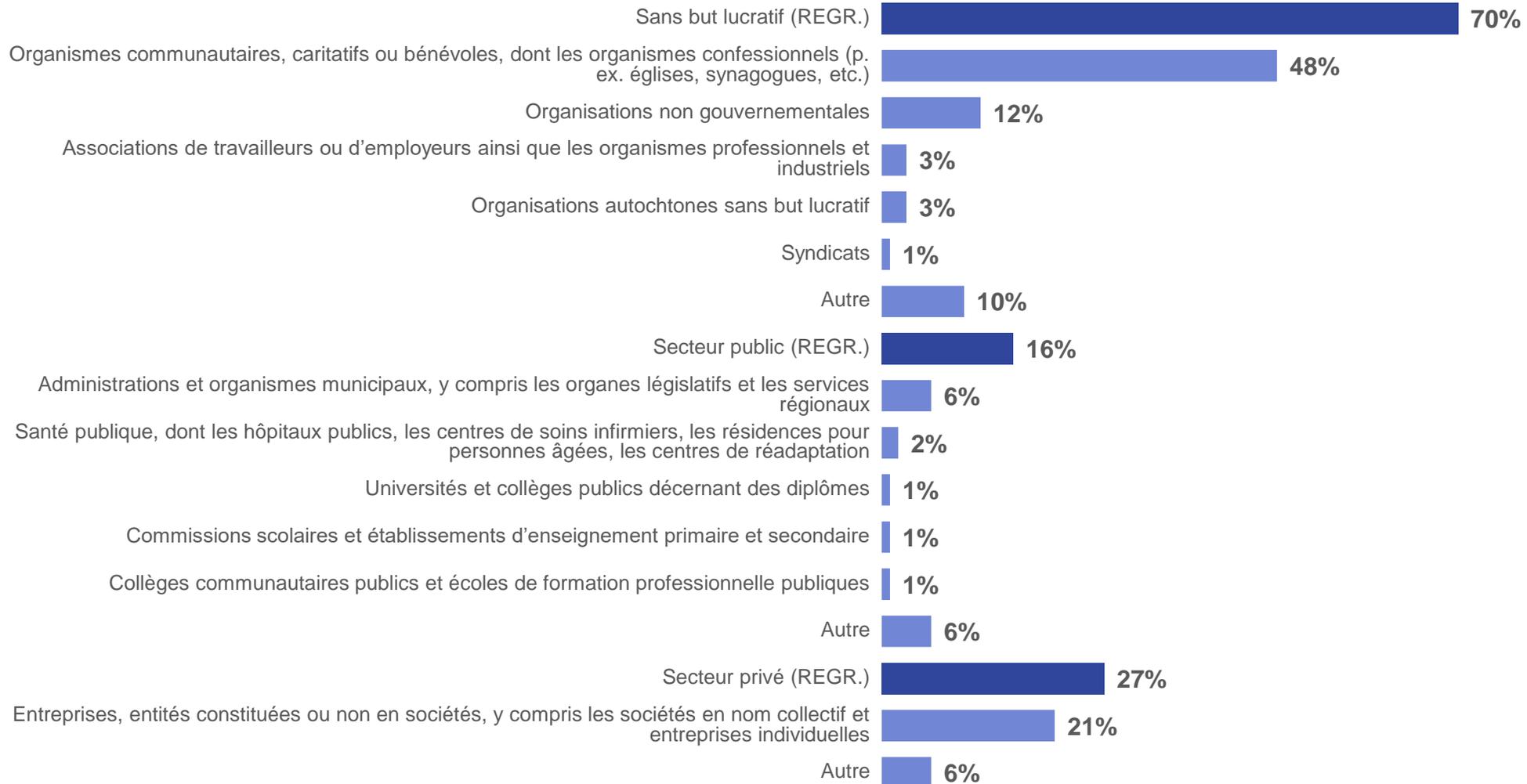
# DEMANDEURS AYANT PRÉSENTÉ PLUSIEURS DEMANDES

# 17

Perception sur le changement dans la qualité du service reçu

# Profil démographique

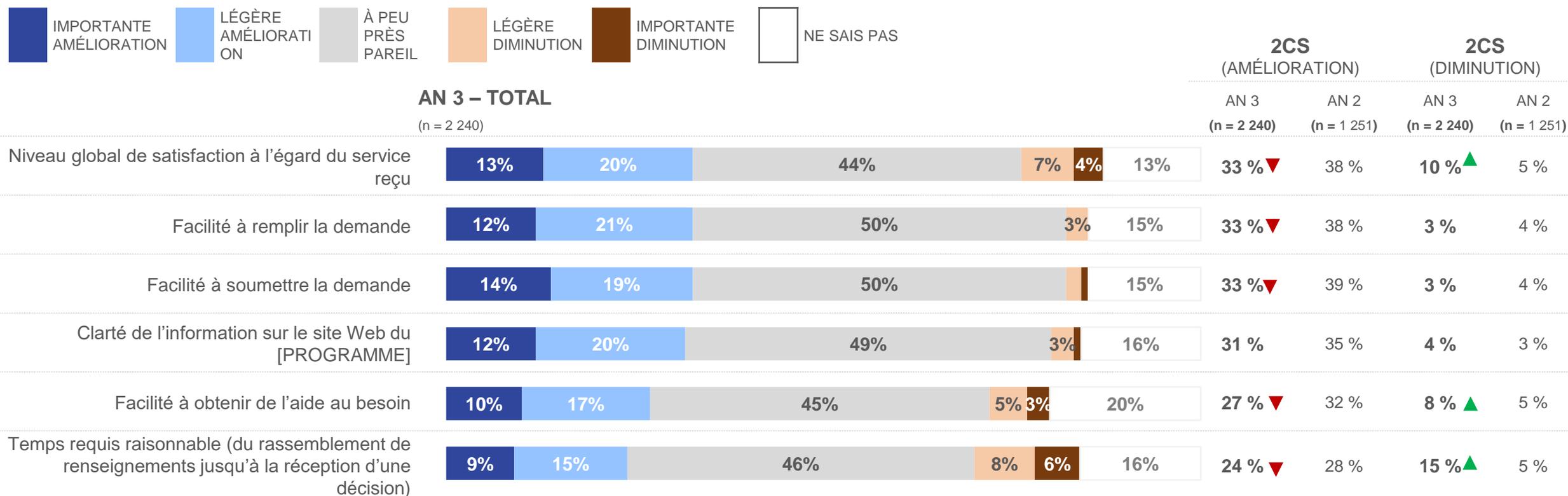
## SECTEUR (Q39)



# Changement dans la qualité du service reçu (demandeurs ayant présenté plusieurs demandes)

- Parmi les demandeurs ayant présenté une demande pour le même programme auparavant, environ un sur trois indique que son expérience s'est améliorée d'une façon ou d'une autre. Les cotes les plus élevées sont attribuées à la satisfaction générale à l'égard du service reçu, à l'amélioration de la facilité de remplir la demande et la facilité de présenter la demande (33 % pour les trois). Un nombre peu élevé de demandeurs ayant présenté plusieurs demandes affirment que la qualité du service reçu a diminué, et presque la moitié d'entre eux estiment qu'elle est restée la même.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs ayant présenté plusieurs demandes sont moins nombreux à indiquer que leur expérience s'est améliorée d'une façon ou d'une autre : un plus grand nombre d'entre eux estiment que leur satisfaction générale a diminué à l'égard du service reçu, de la facilité à obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont besoin et du temps requis pour présenter l'ensemble de la demande.

Pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?



\* Les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas présentées

180 Q44a. En comparant le service que vous avez reçu pour [INSÉRER LE PROGRAMME] dans le passé avec votre expérience la plus récente, pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

Base : demandeurs ayant présenté plusieurs demandes (n = 2 240)

▲ ▼ Nettement supérieur/inférieur à l'an 2



# Changement dans la qualité du service reçu selon le programme (demandeurs ayant présenté plusieurs demandes)

- Les demandeurs du PNHA ont plus tendance à indiquer que leur expérience s'est améliorée d'une façon ou d'une autre, tandis que les demandeurs de tous les autres programmes (à l'exception de ceux du FA, du PNHA et d'EEC) ont moins tendance à être d'avis que leur satisfaction à l'égard du service reçu s'est améliorée.
- Comparativement à l'an 2, les demandeurs d'EEC et du PPDS ont moins tendance à estimer que le service reçu s'est amélioré (ce qui est représentatif des tendances générales), tandis que les demandeurs du PNHA attribuent des cotes élevées à presque tous les aspects du service.

Pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

	2CS (% AYANT ATTRIBUÉ UNE COTE DE 4 OU 5)																		
	TOTAL		FA		PNHA		EEC		PPDS		SA	PMTSO	PSAE	PPFE	PSPMS	PAIS	Tous sauf FA, PNHA, EEC		
	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 2	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 3	An 2	
Base : demandeurs ayant présenté une demande auparavant – n =	2 240	1 251	121	40	1 025	261	938	785	86	12	2	3	6	6	1	52	156	165	
Niveau global de satisfaction à l'égard du service reçu	33 %▼	38 %	37 %	38 %	44 %▲	34 %	32 %▼	38 %	24 %▼	84 %	50 %	67 %	50 %	17 %	–	21 %	24 %▼	36 %	
Facilité à remplir la demande	33 %▼	38 %	28 %	35 %	38 %▲	29 %	32 %▼	40 %	27 %▼	73 %	–	33 %	33 %	–	100 %	35 %	30 %	36 %	
Facilité à soumettre la demande	33 %▼	39 %	31 %	40 %	39 %▲	28 %	32 %▼	41 %	27 %▼	73 %	–	33 %	67 %	–	–	29 %	28 %▼	40 %	
Clarté de l'information sur le site Web du [PROGRAMME]	31 %	35 %	31 %	28 %	41 %	36 %	31 %▼	35 %	26 %▼	56 %	–	33 %	67 %	17 %	–	27 %	27 %	30 %	
Facilité à obtenir de l'aide au besoin	27 %▼	32 %	25 %	25 %	39 %▲	30 %	26 %▼	32 %	28 %▼	75 %	–	33 %	33 %	33 %	–	19 %	25 %▼	34 %	
Temps requis raisonnable (du rassemblement de renseignements jusqu'à la réception d'une décision)	24 %▼	28 %	27 %	18 %	35 %▲	26 %	24 %▼	29 %	23 %▼	56 %	–	–	33 %	–	–	17 %	20 %	25 %	

Q44a. En comparant le service que vous avez reçu pour [INSÉRER LE PROGRAMME] dans le passé avec votre expérience la plus récente, pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

Base : demandeurs ayant présenté plusieurs demandes (n = 2 240)

\* Échantillonnage de petite taille \*\*  
Échantillonnage de très petite taille

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur/inférieur à l'an 2

# RÉSULTATS QUALITATIFS DÉTAILLÉS

**CAPACITÉ DE  
L'ORGANISATION  
À RÉALISER LE  
PROCESSUS DE  
DEMANDE**

**18**

# Mesure dans laquelle les organisations se sentaient outillées pour présenter une demande

**De nombreux demandeurs estiment que leur organisation était bien outillée pour présenter la demande.**

- Tous les demandeurs qui ont fait partie de l'enquête sont les principaux rédacteurs de la demande de subventions et de contributions. Pour certains demandeurs, leur seule responsabilité est de remplir les demandes, alors que pour d'autres, surtout pour les demandeurs de petites organisations, remplir les demandes est seulement un de leurs nombreux rôles.
- Beaucoup de demandeurs indiquent avoir déjà rempli des demandes de financement auparavant, ce qui signifie qu'ils étaient à l'aise avec le processus. Certains ont même recueilli des renseignements avant de remplir la demande, car ils savaient lesquels seraient nécessaires.
- Les demandeurs ont donc tendance à s'être appuyés sur leur expertise, sur d'autres ressources internes, comme les agents de programme qui connaissent bien les programmes, et sur des membres de conseil qui ont déjà présenté des demandes. Aucun demandeur n'a eu recours à un rédacteur externe de demandes de subventions. .
- En plus de l'importance des connaissances, les demandeurs précisent également que la personne qui remplit les demandes doit être minutieuse : elle doit rédiger les textes en fonction des objectifs de la demande.



*« Nous présentons nos propres demandes au bureau... Les employés ont de l'expertise... C'est certain que ça aide d'avoir présenté des demandes auparavant. C'est plus facile de savoir en quelque sorte quels renseignements seront nécessaires. Ainsi, il est possible de rassembler presque tous les renseignements plus tôt, ou de les extraire de toutes les demandes. »*

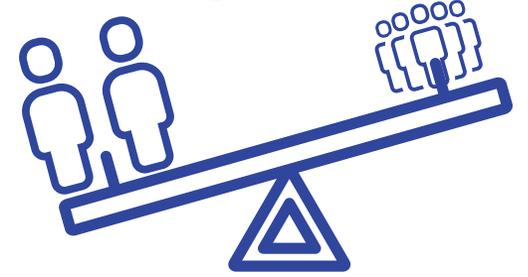
*« Chez nous, c'est moi qui fais les demandes, donc j'ai beaucoup plus d'expérience, mais je dois avouer que quand je ne suis pas dispo ou que je ne peux pas le faire, ça devient un peu plus compliqué pour les autres, parce qu'ils ne sont pas forcément habitués là-dedans. »*

*« C'est moi qui m'en occupe... mais parce que nous sommes une organisation sans but lucratif, j'ai un conseil pour m'épauler. Certaines personnes peuvent donc me réviser et me donner un coup de main. »*

*« J'ai beaucoup d'expérience avec les demandes de subventions, car elles représentent une grande partie de mon rôle. C'est pourquoi je crois n'avoir eu besoin de rien... Je dirais qu'il m'a fallu quelques jours pour la remplir, surtout parce que je voulais que mon équipe et que le conseil de direction la passe en revue pour que nous l'approuvions tous. »*

# Mesure dans laquelle les organisations se sentaient outillées pour présenter une demande (suite)

Certains demandeurs étaient d'avis que le processus de demande favorise les grandes organisations.



Il est intéressant de noter que ce sont les demandeurs des grandes organisations qui ont tendance à signaler que le processus les favorisait comparativement à ceux des petites organisations. Voici pourquoi :

- Les grandes organisations disposent de plus de ressources et de personnel, ce qui leur permet de remplir les demandes en temps opportun.
- Les grandes organisations ont de l'expertise dans la soumission de telles demandes, car elles en ont déjà rempli et elles disposent d'équipes qui comprennent la recherche, les politiques, le renforcement des capacités, l'établissement de budgets, etc.

Les demandeurs des grandes organisations sympathisent avec ceux des petites organisations, car ils se doutent que ces dernières ont d'excellentes idées, mais qu'en raison du manque de temps, de personnel ou d'expertise, elles ne peuvent répondre efficacement et en temps opportun.

Certains demandeurs sympathisent également avec les nouvelles organisations qui risquent de manquer d'expertise et de connaissances pour remplir les demandes de subventions et de contributions et qui se trouvent donc dans une position désavantageuse pour répondre aux occasions de financement.



« Notre organisation compte plus de 100 personnes... Nous avons donc un bon mélange de gens qui comprennent bien la recherche et les politiques, et d'autres qui comprennent le renforcement des capacités. Cela dit, ce ne sont pas toutes les organisations qui sont structurées ainsi. Donc c'est peut-être un peu plus difficile... pour les petites organisations... »

« On a de l'expérience, mais notre capacité est très limitée. Parce que si je peux l'appeler un petit organisme, même si c'est un organisme qui existe longtemps [le manque de personnel, de ressources] diminue notre chance de succès, ce qui nous empêche d'avoir les ressources nécessaires pour l'année suivante, etc. »

« Ce sera difficile sans encadrement. Il faut beaucoup de temps pour que les mentors et les coachs puissent comprendre les questions et ce qui est exigé [dans la demande de subventions et contributions...] Ce serait donc difficile pour les petites organisations ou les organisations de base de naviguer dans la demande et parfois même d'en soumettre une. »

# Mesure dans laquelle les organisations se sentaient outillées pour présenter une demande (suite)

## Les points de vue des petites organisations étaient plus variés.

- D'un côté, certains demandeurs de petites organisations sont d'avis que le processus de demande est « intuitif » et « simple ». Ils estimaient avoir les ressources et les capacités nécessaires pour le réaliser de façon efficace.
- De plus, les demandeurs estiment qu'il relève de leur responsabilité d'en apprendre plus sur le processus, et ils se sont sentis bien soutenus par les renseignements fournis sur les sites Web des programmes et pendant les webinaires.
- D'un autre côté, d'autres demandeurs de petites organisations indiquent avoir peu confiance en leur aptitude à réaliser le processus en raison de facteurs liés à la capacité organisationnelle. Voici quelques exemples :
  - Manque de connaissances en rédaction de demandes de financement
  - Contraintes de temps en raison des nombreux rôles à assumer
  - Savoir-faire technologique limité
  - Connaissance limitée en établissement de budgets
  - Obstacles en matière de relève, c.-à-d. les connaissances en rédaction de demandes de financement sont perdues lorsqu'une personne qui a acquis l'expertise connexe passe à autre chose
- Par conséquent, ces demandeurs sont d'avis que le processus a tendance à être plus facile pour les grandes organisations.



*« J'aime beaucoup les webinaires et les séances d'information... Ces dernières sont très réussies, et il est évident qu'on essaie vraiment de nous aider à présenter la demande. »*

*« C'est très lourd... Nous sommes une organisation caritative sans but lucratif, et par conséquent, nous n'avons qu'un nombre limité d'employés... donc nous devons tout simplifier. Nous devons aller droit au but... Le formulaire est exigeant et difficile à remplir... »*

*« Je vous dirais, pour ma part, c'est la première fois que je faisais une demande de subvention. Je me suis enfié un peu, beaucoup; j'ai trébuché beaucoup au début. Après des discussions avec quelqu'un du programme de Nouveaux Horizons, ça m'a permis d'avoir des éclaircissements. »*

# Inclusivité du processus de demande

Lorsqu'on a posé une question aux demandeurs sur l'inclusivité et la prise en considération des différentes situations des demandeurs, ils ont soulevé quelques obstacles à l'inclusivité et à l'accessibilité.

- En général, les questions sont perçues comme étant justes et exemptes de préjugés précis (c'est l'avis de personnes qui sont membres de groupes visés par l'équité). De plus, l'utilisation de langage clair et simple a permis aux demandeurs de comprendre facilement les questions de la demande.
- Certains demandeurs ont également ressenti un sentiment d'inclusion en raison des nombreuses questions qui permettent de savoir si leur organisation est dirigée par des membres visés par l'équité.
- Il serait possible d'améliorer l'inclusivité et l'accessibilité du processus de demande si plus de webinaires servant à guider les demandeurs dans la rédaction des demandes étaient créés et si une personne était disposée à répondre aux questions. On a également suggéré de tenir des séances de mentorat personnalisées pour différents groupes, notamment des organisations autochtones.
- Quelques répondants francophones qui travaillent dans des régions de langue officielle minoritaire font remarquer qu'ils ont eu du mal à recevoir du service de qualité en français.



« Si je me fie à mon expérience, je dirais que le processus est inclusif. Je trouve que le langage utilisé est simple. »

« Je trouve le processus très inclusif. J'aime beaucoup la façon dont tout est conçu. Le formulaire comporte beaucoup de questions permettant de savoir si l'organisation est dirigée par des membres visés par l'équité, ce qui est notre cas. Nous concentrons nos efforts sur notre communauté. Nous sommes des aînés queers et transgenres, et nous travaillons pour les aînés queers et transgenres. Je pense que cela ressort bien des questions qui nous sont posées. J'ai donc un sentiment d'inclusion à l'égard du processus. »

« Donc, je vois qu'il y a une limite là-dessus. C'est bien quand ils nous répondent dans notre langue, ce qui n'est malheureusement pas toujours le cas, mais je dirais, c'est un peu ça, le défi. »



**POINTS  
ESSENTIELS EN  
LIEN AVEC LE  
PROCESSUS DE  
DEMANDE**

**19**

# Points essentiels : Ce qui a impressionné les demandeurs

Lorsqu'on a demandé aux demandeurs de réfléchir au processus de demande dans sa totalité, ils ont souligné un certain nombre d'aspects qui les ont impressionnés.



- **Notifications** : Les demandeurs ont bien aimé les notifications envoyées par courriel portant sur les offres et les possibilités de financement à venir. Elles les incitaient à présenter leur demande et elles les gardaient informés.
- **Communication des programmes** : Quelques demandeurs sont reconnaissants de la communication envoyée par les programmes les encourageant à remplir une demande. Grâce à elle, ils se sentaient plus de confiance, ce qui les a davantage motivés à soumettre leur demande.
- **Processus simple et intuitif** : Les demandeurs ayant déjà présenté des demandes de subventions et de contributions trouvent que le processus est simple et prévisible. En d'autres mots, le processus ressemble à ceux d'avant. Les demandeurs indiquent que la simplicité du processus est une agréable surprise, car les gens s'attendent souvent à ce que les interactions avec le gouvernement traînent et soient nombreuses.
- **Existence des subventions** : Les demandeurs sont grandement reconnaissants que le gouvernement offre les subventions et contributions. De plus, des demandeurs de petites organisations qui ont présenté une demande pour la première fois ont été agréablement surpris de voir que certains programmes gouvernementaux soutiennent le type de communautés et d'activités qu'ils appuient.
- **Passage au numérique** : Le passage à des formulaires en ligne et au portail en ligne a été vu comme un changement positif par de nombreux demandeurs.
- **Formulaires condensés** : Quelques demandeurs estiment que les formulaires étaient moins répétitifs, plus courts et plus simples comparativement à ceux des années passées.
- **Assistance d'un agent de Service Canada** : Un demandeur du Québec est ravi du soutien offert par un agent concernant sa demande.

## Dans leurs propres mots | Ce qui a impressionné les demandeurs

“

« Je trouve que la communication concernant les subventions offertes est bonne. La semaine passée, j'ai reçu un message qui indiquait que la subvention du programme Nouveaux Horizons serait de nouveau offerte le 1<sup>er</sup> août, c'est-à-dire aujourd'hui. Le message a été envoyé en temps opportun et nous a permis de nous préparer et de tenir une discussion de conseil pour savoir si nous allions présenter une demande cette année. Mais ça ne s'est pas fait du genre "Oh, voici la subvention, elle commence aujourd'hui." Nous avons eu au moins une ou deux semaines pour nous préparer, ou du moins pour réfléchir au financement pour lequel nous souhaitons présenter une demande. Et maintenant, le processus est commencé, et nous avons jusqu'à septembre pour présenter la demande. Je suis donc d'avis que la communication est faite en temps opportun et qu'elle est très bonne. »

“

« Ce qui m'a impressionné, c'est qu'un programme était bel et bien offert. On nous offre du financement pour quelque chose comme ça... On nous offre du soutien pour le type d'activités que réalise notre organisation. Ça m'a beaucoup étonné que Nouveaux Horizons soit là. De plus, cela donne une idée de ce que l'on veut que nous fassions avec l'argent pour les aînés. »

“

« Ce qui m'a impressionné est la simplicité de la demande en ligne, car je me souviens du temps où on devait l'écrire à la main, vous savez? »

“

« Avant [que ce soit entièrement en ligne], il fallait que je me déplace au bureau de poste pour envoyer sous scellé. Ça a beaucoup aidé. En général, je dirais que c'est très positif. Ça a apporté beaucoup de rapidité dans la demande... »

“

« Emplois d'été Canada était relativement simple. Je n'ai donc pas vraiment eu d'autres interactions avec qui que ce soit outre que pour remplir et soumettre la demande. Pour le PAIS, le processus était très bien, et nous pouvions consulter une personne qui travaille à EDSC et qui pouvait nous donner des explications lorsque certains aspects étaient ambigus. Cela dit, parce que nous avons déjà reçu du financement du PAIS, nous connaissions très bien le processus, et nous savions quelles personnes-ressources contacter. J'ai trouvé que ces dernières étaient à l'écoute. Par conséquent, je dirais que quand j'ai eu des questions, j'ai eu une expérience positive quant au processus. »

# Points essentiels : Ce qui a frustré les demandeurs

Comme pour les autres enquêtes sur l'expérience client concernant les demandes de subventions et de contributions, les demandeurs ont tendance à s'exprimer davantage sur les aspects négatifs que les aspects positifs de leur expérience. C'est surtout le cas des demandeurs ayant attribué des cotes de satisfaction générale faibles dans l'enquête quantitative. Les mêmes frustrations ont tendance à revenir chez tous les demandeurs de différents programmes. En voici quelques-unes.

- **Délai de notification de la décision de financement** : Le délai de notification est une source importante et commune de frustration. Certains demandeurs ont indiqué avoir attendu de 6 à 12 mois avant d'obtenir une réponse. Par conséquent, les organisations ne savaient plus à quoi s'en tenir et ne pouvaient pas prendre de décisions en matière de planification et de dotation. Le délai est une frustration que partagent les demandeurs de tous les programmes, certes, mais il est la source principale de frustration des demandeurs du Programme d'appui aux initiatives sectorielles et du Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés.
- **Demande de financement refusée** : Se voir refuser une demande de financement est un autre élément principal qui a donné mauvaise impression aux demandeurs. Quelques-uns d'entre eux étaient très surpris que leur demande ait été refusée, étant donné leurs nombreuses années d'expérience dans l'exécution de programmes. De plus, le manque de détails ou d'explications quant au refus de la demande ainsi que le manque de transparence perçu des critères de notation ont augmenté la frustration des demandeurs. Quelques demandeurs du Programme de partenariats pour le développement social et du Programme d'appui aux initiatives sectorielles ont attribué des cotes particulièrement faibles.
- **Quantité de détails requis** : Certains demandeurs sont d'avis que les détails requis dans les demandes sont excessifs et souvent répétitifs, ce qui rend le processus considérablement long pour les petites organisations disposant de peu de ressources. D'autres encore se sentent frustrés de devoir trouver différentes façons d'exprimer un même point. Les commentaires les plus négatifs ont tendance à être émis (non exclusivement) par les demandeurs du Programme de partenariats pour le développement social et du Programme de préparation des femmes à l'emploi.
- **Délai de réponse serré après la réception d'une décision** : Le délai de réponse souvent serré après la réception d'une décision a rendu difficiles pour les organisations de planifier et de commencer le projet. Le délai a entraîné des perturbations aux opérations (y compris à la dotation et à la planification de programme) et a entravé leur capacité à planifier d'autres activités ou à obtenir des fonds d'autres sources. De plus, un demandeur a mentionné le manque de souplesse quant à la révision des coûts (l'inflation a eu une incidence sur les soumissions initiales du projet).



## Dans leurs propres mots | Ce qui a frustré les demandeurs

“

« Les délais sont un peu longs. Entre le moment où l'on présente la demande et où l'on reçoit la notification de décision, il s'écoule environ six mois. C'est relativement long. Beaucoup de choses peuvent se produire durant ces six mois... Trois mois seraient super... Surtout avec les emplois d'été, car de toute évidence, nous embauchons des jeunes. Bref, c'est difficile d'embaucher quelqu'un pour le mois de mai comme nous l'espérons lorsque nous recevons seulement la décision à la toute fin du mois d'avril. »

“

« Je vous dirais, la seule chose que j'ai trouvée frustrante au début, c'est de comprendre le formulaire. C'était un petit peu [ça] quand [on] va en appel d'offres, il faut comprendre le devis. En fin de compte, c'est de comprendre le devis du programme, puis de s'y plier et d'être conforme au programme, tout simplement. »

“

« Nous sommes en contact avec de nombreuses organisations sans but lucratif très similaires à la nôtre et œuvrant dans divers secteurs, et il y a beaucoup de frustration quant au délai nécessaire pour nous faire savoir si notre demande est acceptée ou non. Parmi les trois demandes que j'ai soumises, j'ai attendu plus d'un an pour la première, et un an et quart pour les deux autres. Et c'est très difficile pour des organisations comme la nôtre ainsi que pour les consortiums et les partenariats que veut EDSC. C'est difficile d'attendre un an et trois mois avant de savoir si son programme va de l'avant ou non... Notre organisation entière est en pause... Est-ce qu'on embauche? Est-ce qu'on licencie des gens? Est-ce qu'on commence à planifier pour aller de l'avant? Devons-nous dissoudre notre activité? »

“

« Répondre à des questions similaires 10 fois de différentes façons est très frustrant. De plus, certaines questions ne sont pas trop claires. Cela aussi rend l'expérience pas très positive en quelque sorte. »

“

« Je pense que la transparence de la notation est quelque chose dont j'ai pris conscience. Je trouve que la demande n'a pas été claire sur le fait que si on a présenté une demande auparavant et qu'on a reçu le financement, ce n'était pas évalué de façon positive. Je n'ai rien vu à ce sujet dans la demande, alors c'était toute une surprise. »

“

« On n'avait jamais eu de réponse pourquoi on avait été refusés à deux reprises. Alors, en bout de ligne, j'ai dû essayer d'imaginer, avec la municipalité, un plan d'action qui nous permettrait d'avoir de meilleures chances. »

**RÉSULTATS  
DÉTAILLÉS  
SUR LE  
PARCOURS DE  
DEMANDE**

**20**

# Accroître la sensibilisation aux subventions et aux contributions

**Dans l'ensemble, EDSC a été perçu par beaucoup comme faisant un excellent travail pour ce qui est de faire connaître les différents programmes de financement disponibles.**

- Certains demandeurs sont d'avis que l'obtention de subventions et de contributions est très concurrentielle et que les programmes sont souvent surutilisés. Ces demandeurs concluent donc que les possibilités de financement liées aux subventions et aux contributions offertes par EDSC sont bien connues.
- Une fois qu'un demandeur a demandé ou reçu du financement, il reçoit des alertes au sujet des cycles de financement subséquents. C'est la façon typique pour les demandeurs de connaître les dernières possibilités de demandes liées aux programmes. Une autre façon courante est le bouche-à-oreille. Certains demandeurs sont informés des possibilités par le bureau de leur député.
- Les demandeurs ayant un compte des services en ligne des subventions et contributions (SELSC) déclarent avoir reçu des notifications lorsque de nouveaux programmes ou de nouvelles demandes deviennent disponibles. Cette fonction est grandement appréciée, car elle sert de rappel aux demandeurs et leur indique l'échéance pour remplir et soumettre une demande.
- Un petit nombre d'organisations – de diverses tailles, tant celles qui ont reçu du financement que celles qui n'en ont pas reçu – trouvent plus difficile de se renseigner sur les nouvelles subventions et demandes. Elles sentent le besoin de consulter fréquemment les SELSC, les médias sociaux d'EDSC ou les sites Web des programmes pour se tenir au courant, à défaut de recevoir directement des notifications.
- En outre, certains demandeurs pensent que les organisations doivent être proactives en ce qui a trait aux possibilités de financement qui peuvent profiter à leur collectivité, et qu'il leur incombe de prendre des mesures pour les connaître. Dans le cadre de leurs efforts visant à faire preuve de proactivité, certaines organisations font parfois des recherches dans Google en utilisant des mots clés pour voir s'il y a de nouvelles subventions qui sont offertes et dont elles ne sont pas encore au courant. D'autres s'abonnent à des listes qui leur permettent de recevoir des notifications sur les subventions pertinentes.



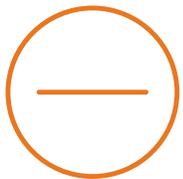
# Accroître la sensibilisation – Nuances propres aux programmes

L'analyse des sous-groupes révèle des nuances en fonction des demandeurs de certains programmes. Ces différences ne sont pas aussi prononcées pour les programmes qui ne sont pas mentionnés.



## POINTS POSITIFS

- Le programme **Emplois d'été Canada**, en particulier, est considéré comme étant bien annoncé et bien connu. Il est ainsi bien mis en évidence et facilement accessible.



## POINTS NÉGATIFS

- Certains demandeurs sont d'avis que la sensibilisation à l'existence des programmes suivants et la communication des possibilités de financement à venir aux organisations laissent à désirer. Les demandeurs doivent plutôt se fier à leurs propres recherches ou au bouche-à-oreille.
  - **Programme de partenariats pour le développement social (volets personnes en situation de handicap et jeunes)**
  - **Service d'apprentissage**
  - **Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés**
  - **Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi**

## Dans leurs propres mots | Accroître la sensibilisation



« Nous savons qu'ils existent. Emplois d'été Canada est très bien annoncé. Presque tout le monde connaît ce programme. Le volet de mobilisation des connaissances pour ce programme est donc très bien fait. Le programme est très visible et présent. Pour ce qui est du PAIS, nous savons qu'il existe, car depuis un bon moment, nous soumettons des demandes dans le cadre du programme et nous recevons du financement. Nous recevons tout simplement les alertes, nous sommes avisés et nous pouvons présenter une demande... Nous ne faisons que configurer une alerte. Les alertes peuvent aussi provenir d'EDSC... Je pense que le Ministère fait du bon travail. Il donne également beaucoup de temps pour présenter une demande. Donc, une fois que le programme est publié, qu'il est annoncé et que les gens sont avisés qu'il est disponible, je crois qu'il y a plusieurs jours – je dirais même au moins un mois, sinon deux ou plus, pour créer une demande en quelque sorte. »



« C'était difficile. J'estime que le Ministère avait l'habitude de mieux diffuser les bulletins ou l'information auprès des fournisseurs de services avant le lancement du PPDS. Il nous informait par exemple que le programme serait bientôt disponible pour que nous puissions nous préparer, puis nous envoyait un courriel à ce sujet. La situation inverse s'est produite. Par conséquent, nous devons maintenant consulter les SELSC, car les appels de propositions y sont publiés. Donc, au lieu d'attendre de recevoir l'information, nous devons aller vérifier tous les jours. Nous configurons nous-mêmes des événements sur les activités. Ainsi, si le programme est publié dans un communiqué de presse ou sur le site Web du Ministère, nous le savons... Nous configurons donc des alertes sur les activités d'EDSC et les appels de propositions en utilisant des mots différents. »



« Je viens de découvrir le Programme de préparation des femmes à l'emploi en allant en ligne et en vérifiant tout simplement. C'est ce que je fais tout le temps. J'aimerais qu'il y ait une sorte de système d'alerte auquel on pourrait s'inscrire pour recevoir régulièrement des envois et qui permettrait de nous tenir au courant, par exemple, si l'on est intéressé par les projets d'EDSC, en tant qu'organisation, et que l'on cherche du financement pour certaines initiatives. Je ne demande pas que le Ministère abandonne sa façon de faire, qu'il continue. Je pense toutefois qu'il serait utile d'avoir la possibilité de s'inscrire. Il suffirait alors de figurer sur une liste pour recevoir les courriels. »

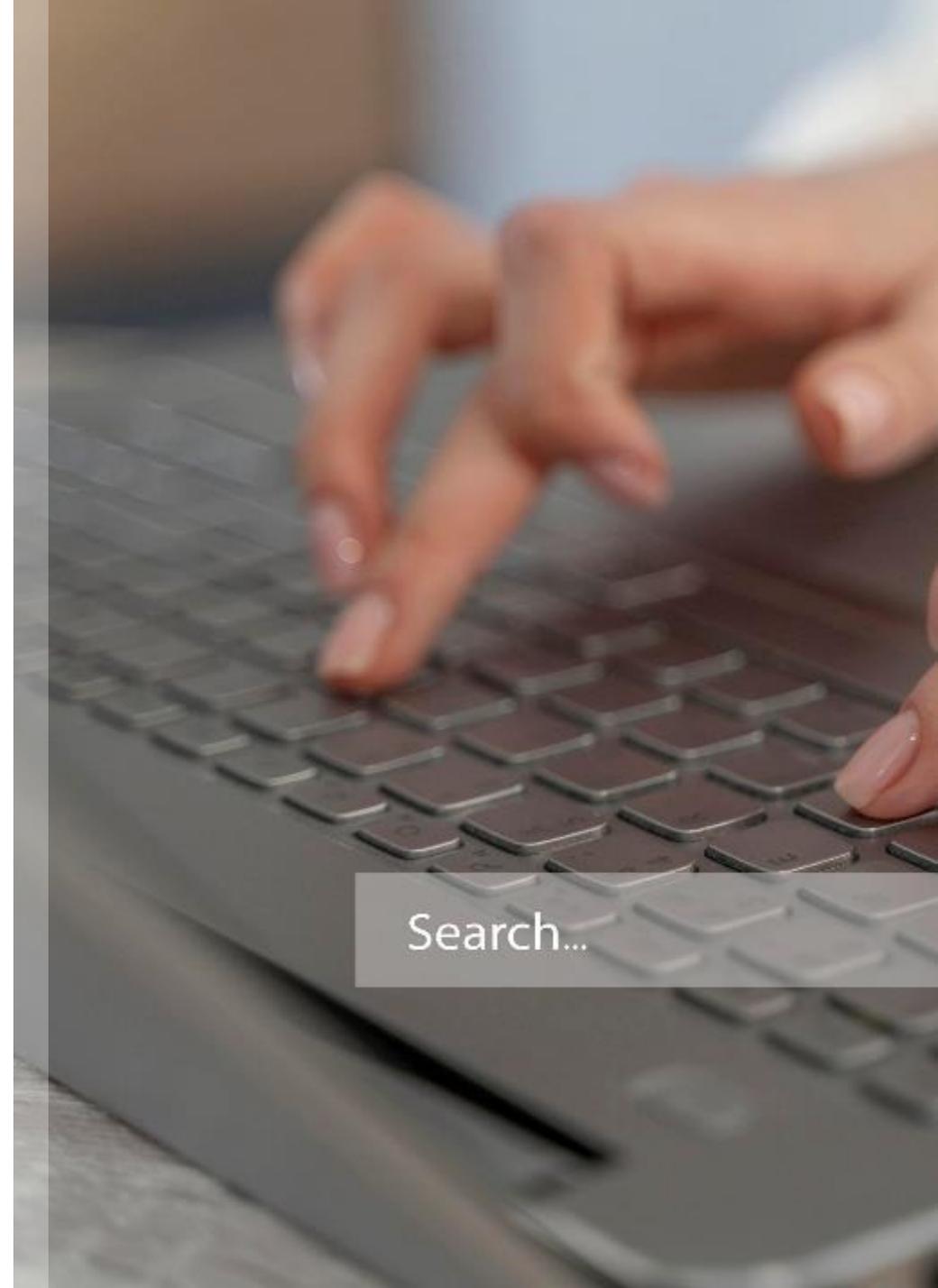
# Sites Web des programmes

**Les sites Web des programmes ont été la principale source de soutien utilisée par les demandeurs et leurs commentaires sur les sites Web et les documents d'appui ont été majoritairement positifs.**

La navigation sur les sites Web a été décrite comme étant fluide et simple, et les renseignements affichés sont faciles à comprendre et assez intuitifs. Cela s'explique en partie par une bonne connaissance liée à l'utilisation des sites dans le cadre de demandes antérieures. Les demandeurs trouvent les sites Web complets et informatifs, et les sections de la FAQ très utiles.

Toutefois, quelques irritants ont été relevés :

- Des renseignements sont inexacts ou manquants. Par exemple, un demandeur a remarqué des renseignements contradictoires entre le guide du demandeur, l'AP sur le site Web et le formulaire de demande. Cela a créé de la confusion et a donné lieu à une tendance à vérifier très attentivement les renseignements;
- Des acronymes ont été utilisés de façon excessive et sans explication sur certains sites Web des programmes. Du temps a alors dû être consacré à la recherche de leur signification. Il a été suggéré d'indiquer clairement la signification des acronymes sur le site Web et dans les lignes directrices;
- Quelques demandeurs qui ont eu besoin de précisions après avoir examiné le site Web ont soumis leurs questions par l'intermédiaire du site Web. Les réponses qu'ils ont reçues n'ont pas été utiles, car elles ne portaient pas précisément sur leurs questions; elles répétaient plutôt les renseignements contenus dans le site Web.





# Séances d'information sur les programmes

**Les séances d'information sur les programmes ont été appréciées, mais les avis sont partagés quant à leur valeur perçue.**

La principale critique porte sur le fait que les séances reprennent principalement des renseignements déjà présentés sur le site Web. C'est la première raison invoquée pour ne pas participer aux séances; la deuxième étant le fait de découvrir trop tard la tenue d'une séance.

Néanmoins, de nombreux demandeurs apprécient la possibilité d'assister aux séances, surtout lorsqu'elles comportent un volet interactif de questions et de réponses. Certains profitent de la possibilité de poser des questions de clarification, tandis que d'autres la voient comme une occasion de faire de la veille concurrentielle. Ces derniers hésitent à poser des questions, car ils ne veulent pas divulguer leur stratégie de soumission aux autres.

Parmi les demandeurs qui ont assisté aux séances, certains nous ont fait part d'expériences négatives :

- Un demandeur n'a pas reçu de réponse à une question qu'il avait posée pendant la période de questions et de réponses et il était frustré de ne pas avoir eu la possibilité de poser des questions propres à son idée de projet;
- Dans un autre cas, l'organisation n'a pas inclus d'ententes de partenariat écrites dans sa demande en raison des renseignements communiqués lors de la séance. Elle a été informée par la suite que sa demande s'était vu attribuer une note plus faible en raison de l'absence de telles ententes.

# Dans leurs propres mots | Sites Web et séances d'information sur les programmes



« Nous avons bien sûr consulté les sites Web ainsi que la foire aux questions (FAQ). Je pense que ces ressources sont bien faites. Pour ce qui est des critères d'admissibilité, de ce qui est recherché, je n'ai pas trouvé que c'était confus... Je pense que le tout était conçu de façon claire et que des renseignements supplémentaires n'étaient pas souvent nécessaires. Les FAQ sont généralement très utiles. Ce que j'ai vu le Ministère faire dans le passé, c'est qu'il organise également des séances "Demandez-moi n'importe quoi" auxquelles les gens qui souhaitent présenter une demande peuvent assister et poser des questions au personnel d'EDSC qui est affecté à ces activités. »

« Oui, pour le site Web, c'est pas mal complet, puis il y a toujours un guide dans les deux langues. »



« Ces activités préalables à l'appel ne font que passer en revue le contenu accessible en ligne. On a arrêté d'y assister parce que l'on ne peut pas poser de questions sur son propre projet. On ne peut même pas demander si ce que l'on propose est une bonne idée... Souvent, au cours de ces séances, on demande au personnel des clarifications pour certains renseignements qui portent à confusion. Il prend une éternité pour donner une réponse. Et tout d'un coup, il ne reste que 30 jours pour présenter une demande. »

« Moi, je pense que les sites sont quand même bien montés, même s'ils ne sont pas en appel de projets, l'information de base est quand même là, on sait ce que ça va demander, on sait quelle clientèle est visée. À ce niveau-là, il n'y a pas particulièrement d'enjeux. »



« Je pense qu'elles sont utiles. J'assiste à chacune d'entre elles. Je ne sais pas s'ils mettent toujours en évidence certains éléments importants... Prenons par exemple la séance sur le Programme de solutions pour la main-d'œuvre sectorielle à laquelle nous avons été invités, je ne me rappelle pas qu'ils aient dit, à quelque moment que ce soit, que nous devons envoyer notre demande par courriel. Ce renseignement n'a jamais été mentionné. Ça aurait été bien de l'avoir fait. Habituellement, ils ne disent rien qui soit différent du guide du demandeur. Les renseignements s'y limitent en général... Maintenant, le personnel en parle parfois pour savoir s'il y a des questions. C'est formidable qu'il le fasse. Le fait de pouvoir poser des questions est très profitable. Toutefois, dès que l'on pose une question, tous les demandeurs en concurrence connaissent notre stratégie. »

# Formulaires de demande – Points positifs

Les expériences passées en matière de présentation de demandes de financement se sont traduites par un niveau élevé d'aisance avec les formulaires de demande à remplir. Ces derniers ont été décrits comme étant « standard » ou « typiques » par rapport à ceux que les demandeurs ont l'habitude de remplir. En outre, la clarté des instructions a été appréciée.



Pour remplir la demande, les demandeurs ont pris entre une demi-journée et plusieurs jours, selon des facteurs comme l'expérience passée en matière de présentation de demandes de subventions ou de contributions, le nombre de personnes consultées par le rédacteur principal, la nécessité d'obtenir des approbations au sein de l'organisation et le temps nécessaire pour obtenir des devis externes. En outre, les demandeurs cherchent à différencier leurs projets de ceux des autres candidats, ce qui nécessite de l'attention supplémentaire, et donc du temps, pour formuler les réponses.

Les demandeurs qui présentent des demandes de financement important ont tendance à croire que la longueur du formulaire de demande est proportionnelle au montant du financement demandé. Ils comprennent que le formulaire de demande sert à la reddition de comptes au public et veulent montrer la valeur que leur travail apporterait s'ils recevaient le financement. Par conséquent, ils n'ont pas l'impression que le formulaire de demande est excessivement long.

Plusieurs demandeurs estiment que les questions détaillées les ont aidés à réfléchir à la façon dont leur programme se concrétiserait, ce qui les a amenés à avoir de meilleures idées et, au bout du compte, de meilleurs programmes. Par exemple, le fait de remplir les champs sur les tâches, les responsabilités et les compétences dans le formulaire de demande d'Emplois d'été Canada a permis d'offrir une expérience de travail concrète plus enrichissante.



*« Le plus important, c'est que les attentes étaient très claires. J'ai vraiment apprécié le fait qu'il y ait, dans les deux cas, un formulaire de demande et un formulaire budgétaire très précis à remplir. »*

*Je pense que, compte tenu des montants d'argent demandés, il est compréhensible que les demandes de 10 ou 20 millions de dollars soient beaucoup plus détaillées que celles d'un montant très inférieur. »*

*« Moi, je vous dirais que ça ne me pose pas particulièrement problème parce que, depuis plusieurs années, je vois les programmes, je suis habitué à le faire, et puis tout ça. Je m'excuse, mais c'est un peu ma job. »*

# Formulaires de demande – Points négatifs

## La répétitivité des questions et la complexité des formulaires budgétaires ont été les principaux problèmes rencontrés par certains demandeurs.

Certaines questions du formulaire de demande ont été considérées comme très semblables ou répétitives : la même question est parfois posée, mais formulée de façons différentes. Cela a créé une certaine ambiguïté et semé le doute chez certains demandeurs quant à l'objectif des questions semblables. Quelques demandeurs estiment que le guide du demandeur qu'ils ont consulté n'a pas fourni de précisions supplémentaires sur le type de renseignements requis pour chaque question.

Par conséquent, certains demandeurs ont trouvé difficile de répondre aux questions figurant dans le formulaire de demande sans répéter les mêmes points. D'autres ont répété les mêmes points par crainte de voir leur demande refusée s'ils ne les mentionnaient pas dans la réponse à une question donnée. La nature répétitive de certaines questions a irrité un petit nombre de demandeurs; remplir le formulaire a semblé alors très long et, par conséquent, très chronophage.

Plusieurs demandeurs considèrent que les formulaires budgétaires sont complexes, contraignants, extrêmement détaillés, chronophages et généralement difficiles à remplir. Certains d'entre eux trouvent qu'ils comprennent des termes financiers peu connus, des calculs complexes, des définitions ambiguës ou vagues sujettes à interprétation (p. ex. « sensibilisation promotionnelle » et « matériel et fournitures »).

Dans un petit nombre de cas, les limites de caractères ont été une source de frustration. Les demandeurs ont eu du mal à saisir l'essence de leur message sans omettre des détails importants. Quelques-uns d'entre eux qui n'ont pas reçu de financement ont eu l'impression que cette limite était en cause, car ils ont supposé que les personnes qui évaluent les demandes n'ont peut-être pas eu une idée complète du message qu'ils ont tenté de communiquer.



« Les sections ne s'excluent pas toujours mutuellement. Une section peut porter sur les produits livrables, une autre sur l'évaluation et une autre encore sur les résultats. Je trouve que même avec la description et le guide du demandeur, certaines sections semblent similaires et visent à savoir quels sont en fait nos extrants et nos résultats, et comment nous allons évaluer le tout. »

« L'une des choses qui me troublent, c'est qu'il y a par exemple une question au sujet de l'organisation ou de la nécessité du programme en particulier. On présente alors nos arguments et on répond à tous les points. La prochaine question peut porter sur autre chose, mais d'un coup, on doute de certains points que l'on a mentionnés à la réponse précédente. Devrait-on les préciser ici aussi? Ensuite, à la question suivante, on ne veut pas donner une réponse distincte parce que l'on ignore si c'est la même personne qui examine les réponses 1, 2 et 3... »

« C'est beaucoup de temps pour une petite organisation, et le budget est très compliqué, de même que les taux et les critères. Nous devons consulter les différents sites Web pour connaître les taux de tous les éléments. Je pense qu'il y a des exemples de budgets plus simples. Les conseils des arts en ont un qui calcule tout le matériel très facilement. »

# Formulaires de demande – Nuances propres aux programmes

L'analyse des sous-groupes révèle des nuances en fonction des demandeurs de certains programmes. Ces différences ne sont pas aussi prononcées pour les programmes qui ne sont pas mentionnés.

## Emplois d'été Canada

- La demande a été décrite comme ayant été améliorée par rapport aux années précédentes sur le plan de la clarté, de la longueur et de la complexité.
- La liste des types d'emploi avec les codes et les titres de poste, dans un menu déroulant, ne correspondait pas toujours aux besoins du demandeur, ce qui posait des difficultés pour l'annonce du poste.
- Le financement limité et l'échéancier du programme représentent des obstacles pour les organisations qui souhaitent embaucher des personnes en situation de handicap.

## Nouveaux Horizons

- La demande a été décrite comme étant facile, simple et intuitive par plusieurs et plus courte que celle des années précédentes.
- Les exemples fournis dans les documents d'orientation ont été appréciés (p. ex. les lettres de recommandation)

## Programme de partenariats pour le développement social

- Les formulaires ont été complexes et longs à remplir, et certaines questions ont été décrites comme étant ambiguës.
- Un demandeur a également dû rechercher des termes qu'il avait vus dans la demande et qu'il ne connaissait pas.

## Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi

- La demande a été décrite comme étant plus laborieuse du point de vue de la longueur et des détails requis comparativement à d'autres demandes de subventions d'EDSC.
- Des difficultés ont été attribuées au fait qu'il s'agit d'une subvention importante et d'un programme pilote.

# Remplir les formulaires de demande

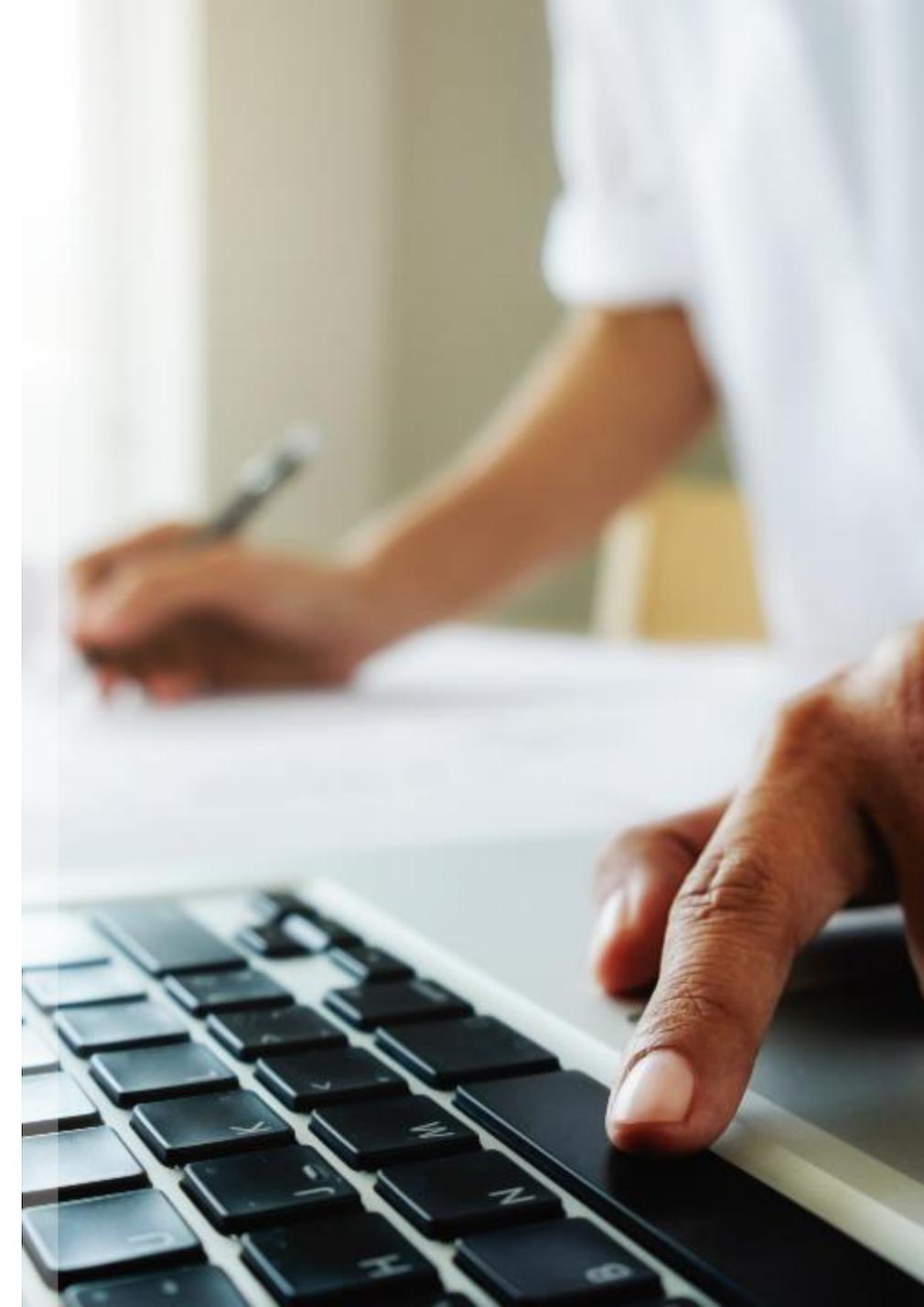
**La majorité des demandeurs ont choisi de remplir les formulaires de demande en ligne – par l’entremise des SELSC ou du site Web du programme. Ils travaillent de préférence sur une ébauche de la demande dans un document Word, ou un document partagé si une équipe est impliquée, avant de soumettre les réponses finales.**

Les fichiers PDF à remplir sont généralement le mode que les demandeurs apprécient le moins. Ils ne sont pas considérés comme étant conviviaux, car les demandeurs ont eu de la difficulté à insérer les réponses dans les cases, et ont trouvé laborieux de joindre des pages supplémentaires pour les réponses et de les faire correspondre à la demande principale, ou ils n’avaient pas le bon lecteur PDF. La transition du format PDF aux modes en ligne a été une amélioration bienvenue pour ce qui est des demandes.

Cela dit, quelques demandeurs considèrent les PDF comme pratiques parce qu’ils les connaissent bien. Un autre avantage des fichiers PDF mis en évidence est la possibilité de voir toutes les questions avant de commencer. Les demandeurs peuvent ainsi mieux planifier leurs réponses et recueillir les documents nécessaires.

Il est courant pour les demandeurs d’utiliser des réponses qu’ils ont fournies dans des demandes antérieures comme base pour les nouvelles demandes. Les documents Word ou les documents Google partagés sont considérés comme plus propices à la rédaction et à la révision des réponses, ainsi qu’à la collaboration dans le cas des documents Google. Ces formats permettent également de pallier l’incapacité d’enregistrer les progrès réalisés sur les formulaires en ligne, problème qu’un petit nombre de demandeurs ont connu. Copier-coller les réponses dans les formulaires de demande est aussi courant.

Les limites liées au compte de mots suscitent des commentaires positifs et négatifs. Certains les apprécient, car elles donnent une idée de la longueur de la réponse, tandis que d’autres les trouvent frustrantes, car il peut être difficile de condenser tous les points.



# Remplir les formulaires de demande – Expérience liée aux SELSC

Selon l'étude, les communications d'EDSC incitant les demandeurs à utiliser les SELSC produisent l'effet escompté dans certains cas. Tout comme lors de l'enquête sur l'expérience client des subventions et des contributions qui a été effectuée les années précédentes, la création d'un compte des SELSC a été la principale difficulté rencontrée. L'expérience d'utilisation des SELSC est en grande partie positive.



Certains demandeurs se sont inscrits aux SELSC parce que les PDF sont compliqués à remplir. D'autres ont eu l'impression que les SELSC étaient leur seule option pour présenter une demande. D'autres encore ont reçu une lettre ou un courriel les incitant à utiliser les SELSC, et ont décidé de l'essayer.

La création d'un compte des SELSC est ressortie comme un irritant commun, car elle comporte de nombreuses étapes, est généralement compliquée et prend du temps, et oblige les demandeurs à obtenir d'abord un numéro de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Certaines petites organisations ont également indiqué qu'elle exige un certain « savoir-faire technologique » qu'elles ne possèdent pas nécessairement.

Quelques demandeurs ont fait remarquer que l'ouverture de session dans les SELSC est également quelque peu complexe, car elle comporte de multiples étapes.

Certains ont été découragés par le fait que le compte des SELSC de l'organisation est leur compte personnel, plutôt qu'un compte distinct. Cette façon de faire n'est pas « logique » pour les demandeurs, car ils souhaitent garder leurs comptes personnels distincts d'un compte de travail; en partie en raison de préoccupations liées à la confidentialité, mais aussi pour des raisons de convivialité. En fin de compte, on a jugé que les avantages potentiels des SELSC l'emportent sur cette préoccupation. Quelques demandeurs ont également exprimé des préoccupations au sujet de problèmes éventuels en matière de planification de la relève, étant donné que le compte des SELSC est lié à eux personnellement, plutôt qu'à leur organisation.



Une fois qu'ils ont utilisé le portail des SELSC, les demandeurs ont souligné surtout des points positifs. Le système :

- est convivial du point de vue de la facilité de navigation;
- permet d'enregistrer les progrès et de les passer en revue avant la soumission;
- comporte des limites liées au compte de mots qui offrent une certaine flexibilité;
- héberge de façon pratique les demandes antérieures, en cours et à venir au même endroit.

Seulement une poignée de demandeurs ont rencontré des problèmes techniques. Ces derniers étaient mineurs (p. ex. incapacité de joindre un document, dépassement du temps et échec d'enregistrement de la réponse) et ont été résolus lorsque les demandeurs ont demandé de l'aide par courriel.

L'absence de formatage dans les champs de texte des SELSC a été un irritant mineur dans le contexte de la formulation des réponses ou, s'il y a lieu, de la révision de la demande à des fins administratives à une date ultérieure. Pour contourner ce problème, les demandeurs ont travaillé dans une copie Word finale de la demande et l'ont enregistrée.

# Dans leurs propres mots | Expérience liée aux SELSC

“

« Ma vie personnelle et ma vie professionnelle sont deux choses distinctes, alors je n'apprécie pas que les SELSC les relient. Pourquoi aurais-je besoin de lier mes renseignements personnels à une entreprise pour laquelle je travaille? Pour moi, cela n'a aucun sens. Le compte devrait simplement être fondé sur mes renseignements liés au travail. »

“

« Cela m'évite d'avoir à télécharger des formulaires, à chercher où je les ai enregistrés et s'ils peuvent ou non être remplis à l'écran. S'ils ne peuvent pas être remplis à l'écran, je dois les imprimer. Parfois, le lecteur PDF ne fonctionne pas, alors je dois remplir le formulaire à la main, le numériser, puis trouver le fichier numérisé. Je dois ensuite l'envoyer par courriel et m'assurer que toutes les pièces nécessaires sont jointes. Les SELSC permettent d'éviter tout cela. »

“

« Depuis que le processus de demande est en ligne, je trouve que c'est beaucoup plus simple, parce qu'avant, c'était beaucoup plus complexe à comprendre, puis beaucoup plus complexe à utiliser. »

“

« J'estime que les SELSC représentent une énorme amélioration par rapport aux formulaires papier. Ils sont très faciles à utiliser, c'est certain. Les SELSC sont l'un des éléments au sujet desquels j'ai des commentaires positifs. Les données y sont très bien enregistrées. L'ouverture de session est facile. La présentation est très claire. »

“

« Oui, j'ai utilisé les SELSC. Essentiellement, je crée la demande dans Word. Ensuite, je copie et colle les renseignements dans les SELSC parce que la session peut parfois expirer. C'est aussi très utile parce que le formatage est un peu bizarre dans les SELSC : une fois que vous les avez enregistrés, il peut arriver que les renseignements changent de taille, soient longs, ou qu'il n'y ait pas de puces, par exemple. Ce qui arrive souvent aussi, c'est que si un projet a été retenu, on nous demande un document Word sur le projet. Alors, c'est pratique d'avoir une copie de sauvegarde. Voici par exemple la demande telle qu'elle devrait être présentée, tout est bien mis en page... on y voit même les puces. »

“

« On utilise les SELSC depuis leur lancement. La demande papier est un formulaire en format PDF. Lorsque l'on remplit un champ tout petit, on doit remplir des documents supplémentaires, puis les envoyer par la poste ou les numériser pour les envoyer par courriel. Il est donc beaucoup plus facile d'aller dans les SELSC et de taper les réponses... On a envisagé d'utiliser un fichier PDF à remplir. Les formulaires ne semblent toutefois pas avoir été mis à jour. Par conséquent, une fois que l'on atteint le nombre maximal de mots, on doit joindre un document distinct. La tâche devient laborieuse... Donc, à un moment donné, on a envisagé cette option, mais on a trouvé que les SELSC sont supérieurs. »

“

« Avec le portail, on est sûrs et certains que téléverser des documents et puis valider chaque étape. On a une petite coche verte sur le site qui vous dit que vous avez bien répondu à la question, vous avez mis tout ce qu'il fallait. Donc, SELSC, moi, je n'utilise que ça. »

# Remplir les formulaires de demande – Obstacles à l'utilisation des SELSC

**On pourrait parvenir à une utilisation plus importante des SELSC en faisant mieux connaître ceux-ci et leurs avantages potentiels et en simplifiant les étapes de création d'un compte et d'ouverture d'une session.**

Plusieurs demandeurs n'étaient tout simplement pas au courant de l'existence des SELSC et ont donc opté pour d'autres méthodes de demande.

Un nombre important de demandeurs avaient exploré ou entamé le processus de création d'un compte, mais avaient été refroidis ou frustrés par celui-ci.

Plus précisément, la nécessité d'obtenir un numéro de l'ARC au préalable a ajouté une étape supplémentaire qui a amplifié les perceptions quant à la longueur et à la complexité du processus. Les demandeurs ont soulevé des questions sur les raisons pour lesquelles leurs renseignements personnels (comme le numéro d'assurance sociale) étaient nécessaires pour créer un compte dans le but de présenter une demande de subvention pour leur organisation. Certains ont demandé pourquoi il était nécessaire de mettre en place une méthode aussi sécurisée pour les demandes de financement qui, par le passé, étaient simplement envoyées par la poste ou par courriel. La perspective de devoir créer et mémoriser un autre ensemble d'identifiants d'ouverture de session a été soulignée par quelques-uns.

Les obstacles sont plus prononcés dans le cas des petites organisations qui n'estiment pas disposer des ressources adéquates pour s'acquitter de cette tâche; celles qui considèrent être peu axées sur les technologies n'ont pas confiance en leur capacité de créer efficacement un compte; et les nouveaux employés des organisations ou ceux qui occupent un poste de bénévole estiment qu'ils n'ont pas accès à certains renseignements propres à l'organisation qu'exige la création d'un compte des SELSC.

De plus, ces demandeurs connaissaient d'autres méthodes de présentation de demande, ont exprimé de la satisfaction à leur égard et n'ont donc pas ressenti le besoin d'investir du temps et des efforts dans la création d'un compte des SELSC. Autrement dit, ils ne voient pas exactement quels sont les avantages supplémentaires qu'apporterait un compte des SELSC. Certains ont également supposé que l'utilisation des SELSC représenterait plus de travail par rapport à leur méthode actuelle, surtout au début puisqu'ils ne connaissent pas les SELSC.

L'intérêt pour l'utilisation des SELSC dans l'avenir a été au mieux mitigé, surtout chez les petites organisations ou celles qui sont peu axées sur les technologies. Pour que ces demandeurs envisagent de sauter le pas, il faudrait les convaincre des avantages des SELSC et réduire considérablement les obstacles à la création d'un compte.



*« J'ai essayé de me connecter puis d'avoir un numéro, de faire authentifier et tout le processus, mais ça ne marche pas. Je n'ai jamais pu me connecter. Le processus de connexion ne fonctionne pas dans mon cas. C'est peut-être moi qui fais une bêtise. Peut-être que le portail m'apporterait des avantages que je ne connais pas. »*

# Soutien pour remplir la demande

**De nombreux utilisateurs ont été satisfaits du niveau d'orientation offert par le guide du demandeur et n'ont pas eu besoin de recourir à des ressources supplémentaires. Cela dit, une minorité de demandeurs ont éprouvé certaines difficultés.**

Quelques demandeurs ont trouvé le guide en ligne inutile, car il fournissait des explications longues et complexes qui étaient déroutantes, difficiles à absorber et parfois ambiguës. Certains demandeurs ne savaient donc pas s'ils interprétaient l'information correctement.

Un petit nombre a communiqué par courriel pour obtenir du soutien (p. ex. pour obtenir des précisions sur une question particulière de la demande ou sur des problèmes techniques). La plupart étaient d'avis que les réponses étaient données rapidement, mais qu'elles n'étaient pas toujours utiles. Quelques-uns ont eu de la difficulté à expliquer leur question par écrit, ce qui a donné lieu à de nombreux échanges de courriels contenant des précisions. D'autres ont estimé qu'il était difficile de suivre les directives écrites de soutien technique (bien qu'ils aient pu le faire et régler le problème).

Les demandeurs sont divisés sur la question de savoir de quelle façon ils préfèrent obtenir des réponses à leurs questions. Certains sont satisfaits de l'utilisation des courriels et préfèrent cette méthode, car ils la connaissent bien, elle est facile et pratique pour eux. D'autres expliquent qu'ils auraient aimé avoir la possibilité de parler directement à quelqu'un au téléphone afin d'éviter les échanges de courriels et d'obtenir leur réponse directement. Certains demandeurs ont laissé entendre qu'il serait utile pour EDSC de mettre à la disposition des demandeurs de l'encadrement et du soutien technique par téléphone.

Une poignée de demandeurs ont cherché de l'information sur les organisations dont la demande de subvention avait été approuvée par le passé, pour avoir une idée de leurs programmes et pour savoir s'ils pouvaient en apprendre quelque chose pour les aider à étayer leur propre demande.

«

« Je trouve que je consulte souvent le guide et les critères sur le site Web pour m'assurer de tout suivre correctement. »

«

« Je dirais que pour Emplois d'été Canada, ce qui est le fun parce qu'on peut aller consulter sur internet, ils nous offrent deux ou trois webinaires, puis là, il y a quelqu'un qui nous explique en direct les renseignements à répondre, comment les répondre, puis quel pointage ça vaut. Je trouve ça très positif et efficace. »

«

« Ce serait bien de pouvoir parler à quelqu'un pendant que nous remplissons la demande, par exemple pour certaines questions. On pourrait alors lui demander ce que signifie la prestation d'un service ou une question en particulier, histoire d'avoir un peu d'encadrement. »

# Rapidité de réception d'une décision

**Les retards dans la réception d'une décision de financement ont été un irritant courant et important chez les demandeurs, et une source de frustration pour bon nombre d'entre eux.**

Certains ont déclaré avoir attendu de 6 à 12 mois, voire plus dans certains cas, avant de recevoir une décision de financement. Bien que quelques-uns aient attribué les longs délais d'attente à la COVID-19, bon nombre ont estimé que des délais aussi longs étaient déraisonnables et rendaient le travail difficile.

Le fait d'avoir à attendre pendant une période prolongée a plongé de nombreuses organisations dans le doute et créé un sentiment d'incertitude. Celles-ci ont parfois été incapables de planifier des budgets, des programmes ou des ressources (y compris le maintien en poste du personnel) tant qu'elles ne savaient pas si elles allaient recevoir du financement ou non et, le cas échéant, le montant du financement.

Les retards dans le traitement des demandes ont également eu une incidence directe sur l'exécution des programmes chez les organisations ayant reçu du financement, car certaines ont fait remarquer qu'il y avait peu de flexibilité pour prolonger les programmes une fois que la subvention a été reçue, ce qui a donné lieu à des programmes condensés. Les demandeurs estiment qu'ils avaient besoin de 4 à 12 semaines entre la réception de l'approbation et le début du programme pour mettre en œuvre efficacement leur programme.

Le manque de communication quant au moment où les décisions seront prises et les délais très vagues ont exacerbé les perceptions négatives et entravé davantage la capacité des demandeurs à planifier quoi que ce soit. Certains ont reçu des avis de retard, mais la date de décision cible révisée qu'on leur a donnée a été souvent non respectée ou vague. À propos des SELSC, les demandeurs ont fait remarquer que les avis mentionnent seulement que la demande est en cours d'évaluation et qu'aucun renseignement précis n'est fourni quant au moment où ils peuvent s'attendre à recevoir une réponse.

Les situations où la demande était à l'étude pendant une période prolongée ont créé à la fois de l'espoir et de la frustration chez les demandeurs, et les ont laissés dans l'incertitude. Peu d'entre eux ont communiqué de façon proactive pour obtenir des nouvelles sur leur demande, car ils ont supposé qu'ils ne recevraient pas une réponse satisfaisante ou, dans un petit nombre de cas, ils craignaient que cette démarche ait des répercussions négatives sur leur demande.

Parmi les demandeurs qui ont finalement appris qu'ils ne recevraient pas de financement, la décision retardée leur a aussi posé des difficultés, et ils ont parfois dû déterminer à la hâte les prochaines étapes. Certains s'attendaient à recevoir la subvention et consacraient donc des ressources au programme, mais n'avaient pas prévu d'autres sources de financement.



## Dans leurs propres mots | Rapidité de la réception d'une décision



« Je constate parfois qu'avec EDSC, malgré les retards, la date de fin du projet n'est pas souvent repoussée, elle doit tout de même être dans le même exercice financier. Souvent, le calendrier du projet est condensé et réduit, et il n'y a habituellement pas beaucoup de flexibilité dans les catégories de financement... Il faudrait donc avoir la flexibilité nécessaire pour tenir ces conversations avec l'agent de programme et peut-être une certaine flexibilité dans les catégories. Il serait toujours bon de se soumettre à l'approbation préalable et tout le reste, mais il serait aussi vraiment utile de savoir que les choses peuvent changer. »



« Dans mon cas, le délai n'a pas du tout été respecté. J'avais déposé ma demande le 4 décembre et j'ai reçu un courriel officiel d'Emplois d'été Canada en juillet. Pour des emplois étudiants qui débutent autour du 24 juin, juillet est vraiment irresponsable comme délai de réponse, car je n'ai pas pu commencer le processus d'embauche au bon moment. »



« Nous n'avons pas eu de nouvelles avant le début des programmes. Nous avons donc vraiment été touchés sur le plan opérationnel... Nous avons réalisé beaucoup de travail préparatoire, et tout un comité travaillait en parallèle. Le comité a donc déployé beaucoup d'efforts pour que nous soyons prêts, et en fin de compte, nous avons reçu une réponse négative cette année-là. [...] Beaucoup de ressources ont été mises de côté en prévision. Il serait donc beaucoup plus efficace de connaître la décision à l'avance. »



« Les délais, oui. C'est très long d'avoir une réponse. Tu sais, quand on demande en septembre pour mars suivant, moi, à mon avis, c'est très long, puis le délai pour préparer, c'est trop court. Il y a une espèce de déséquilibre dans le temps. D'un côté c'est trop court, puis trop long de l'autre côté. »



« La réponse a pris beaucoup de temps... On m'a dit qu'on ne pouvait pas me donner de nouvelles. Il y a eu quelques courriels. On m'en a envoyé un indiquant que je recevrais une réponse d'ici telle date, puis un autre expliquant que le processus prenait plus de temps que prévu... Un mois et demi s'est ensuite écoulé... En fin de compte, ça a pris neuf mois... Par conséquent, notre organisation suspend ce type de programme parce que nous ne sommes pas financés pour le mettre en œuvre et nous devons trouver des initiatives qui correspondent à notre financement désigné. Cela limite donc notre capacité à offrir le programme et le service en question à la collectivité parce que nous ne sommes pas financés à cette fin. »



## Rapidité de réception d'une décision – Nuances propres aux programmes

L'analyse des sous-groupes révèle des nuances en fonction des demandeurs de certains programmes. Ces différences ne sont pas aussi prononcées pour les programmes qui ne sont pas mentionnés.

Certains demandeurs d'**Emplois d'été Canada** qui ont présenté une demande en janvier-février n'ont reçu leur décision qu'en juillet. Cela va à l'encontre de l'objectif du programme qui est de permettre aux organisations d'embaucher des étudiants pour la saison estivale.

Certains demandeurs du **Programme d'appui aux initiatives sectorielles** et du **Programme de sensibilisation et de préparation aux métiers spécialisés** ont reçu une décision très tardivement : un demandeur a dû attendre un an et demi, et d'autres sont toujours en attente d'une réponse.

# Exigences en matière de rapports pour les organisations ayant obtenu un financement

Les demandeurs ayant reçu du financement ont tendance à trouver que l'expérience de présentation des rapports à l'aide des SELSC est positive parce que le portail offre un endroit centralisé pour soumettre des commentaires, fournir des renseignements et téléverser des documents.

La collecte de renseignements sur la race et l'orientation sexuelle des clients a suscité une légère appréhension. Un petit nombre de demandeurs estiment que la collecte de ces renseignements est gênante et intrusive, ce qui a donné lieu à la soumission de données estimatives.

Le manque de flexibilité des agents de programme est ressorti au cours de quelques entrevues. Un demandeur a décrit le financement comme une « camisole de force » et a mentionné qu'il est difficile pour les organisations ayant obtenu un financement de s'écarter des activités ou des budgets prévus, si le contexte change. Parmi les exemples où une flexibilité aurait été bienvenue, mentionnons l'augmentation des coûts à la lumière des pressions inflationnistes et le désir de se tourner vers du matériel différent selon ce qui fonctionne bien pendant la mise en œuvre du programme.



*« Dans le cadre d'Emplois d'été Canada, c'était assez simple. On avait un rapport par employé à fournir. Puis, encore une fois, avec les plateformes en ligne, ça se fait très bien. »*



**AMÉLIORATIONS  
FUTURES ET  
EXPÉRIENCE  
IDÉALE**

**21**

# Parcours idéal et possibilités d'amélioration

On a demandé aux demandeurs de décrire le parcours idéal pour présenter une demande. Ils ont formulé de nombreuses suggestions sur la façon de mieux les aider et de simplifier le processus.



## ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION

- Continuer d'envoyer des notifications aux anciens demandeurs, y compris des notifications des dates à venir.
- Offrir l'occasion de s'abonner en fonction du sujet ou de la population cible. Idéalement, les possibilités de financement devraient comprendre celles de l'ensemble des ministères et organismes fédéraux.
- Utiliser les médias sociaux pour joindre un plus grand nombre d'organisations.



## SOUTIEN À LA PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

- Maintenir le niveau de détail fourni actuellement sur les sites Web du programme.
- Ajouter une minuterie indiquant le début du programme et les dates limites à respecter.
- Ajouter d'autres exemples de réponses optimales dans le guide du demandeur.
- Offrir plusieurs séances d'information portant sur des sujets qui vont au-delà des aspects techniques de la demande – par exemple, plus de renseignements sur l'objectif du programme, plus de détails sur les questions importantes de la demande.
- Prévoir une période de questions et de réponses pour toutes les séances d'information, y compris la possibilité de poser des questions délicates en privé.
- Faire preuve de plus de transparence dans le processus de notation – par exemple, indiquer l'arbre décisionnel.
- Offrir de l'encadrement, du mentorat et du soutien individuel aux organisations dont la capacité est moindre, surtout en ce qui a trait aux formulaires budgétaires.
- Désigner une personne-ressource avec laquelle les demandeurs peuvent communiquer par téléphone ou par courriel pour poser des questions sur leur demande.

# Parcours idéal et possibilités d'amélioration (suite)



## FORMULAIRE DE DEMANDE

- Réduire le nombre de questions et fournir plus de précisions sur les réponses attendues dans chaque champ afin de réduire la redondance perçue des questions.
- Envisager des questions fermées avec des listes déroulantes intuitives.
- Simplifier les formulaires budgétaires, envisager des formules qui permettent des calculs automatiques et fournir plus d'aide et de conseils.



## PÉRIODE DE PRÉSENTATION DES DEMANDES

- Le délai de quatre à six semaines pour présenter une demande est suffisant; l'important est d'informer les demandeurs du début de la période de demande.
- Il n'y a pas de période optimale dans l'année pour les demandes, mais les petites organisations ont encore moins de ressources durant les vacances d'été.



## MÉTHODES POUR REMPLIR ET SOUMETTRE UNE DEMANDE

- Conserver plusieurs options pour la présentation des demandes est important du point de vue de l'inclusivité, notamment pour les groupes d'aînés qui demandent du financement dans le cadre du programme Nouveaux Horizons.
- Créer une option permettant de télécharger la demande en format Word modifiable.
- Accroître la sensibilisation aux avantages d'un compte des SELSC.
- Simplifier le processus de création d'un compte des SELSC.
- Créer des comptes des SELSC organisationnels qui ne sont pas liés aux renseignements personnels des particuliers.
- Ajouter des outils de formatage pour ceux qui choisissent de taper directement dans le portail des SELSC.
- Préremplir les réponses dans les SELSC selon le profil organisationnel figurant dans le système ou provenant de demandes antérieures.
- Offrir la possibilité de téléverser la demande remplie dans les SELSC plutôt que d'avoir à copier-coller les réponses.

# Parcours idéal et possibilités d'amélioration (suite)



## RÉCEPTION D'UNE DÉCISION

- Un délai de deux à trois mois est raisonnable pour la réception d'une décision.
- Dans le cas d'Emplois d'été Canada, les demandeurs souhaitent qu'une décision soit prise avant mars afin qu'ils aient suffisamment de temps pour embaucher des candidats pour la saison.
- Aviser de façon proactive les demandeurs des retards et fournir (et respecter) de nouveaux délais clairs.



## RAPPORT ET GESTION DES ORGANISATIONS AYANT OBTENU UN FINANCEMENT

- Accroître la sensibilisation et le soutien relatifs à la collecte de données sur l'analyse comparative entre les sexes plus.
- Accroître la flexibilité dans les échéanciers des projets et permettre l'adaptation des activités et du budget en fonction des besoins changeants ou émergents.

# Pratiques exemplaires provenant d'autres expériences de demande

Les programmes de subventions et de contributions d'EDSC sont généralement considérés comme comparables à ceux des autres organismes de financement.

Lorsque les demandeurs ont été invités à donner des exemples de pratiques exemplaires provenant d'autres programmes de subvention, quelques-uns ont mentionné les suivants.

- La **Fondation Trillium de l'Ontario** s'est vu attribuer le mérite d'avoir offert du soutien sous forme d'encadrement et d'ateliers de rédaction de demandes de subvention, ce qui a rendu ses subventions plus accessibles à divers demandeurs autres que les anciens demandeurs qui avaient beaucoup d'expérience dans la rédaction des demandes. Elle a également été décrite comme ayant des demandes simples pour lesquelles des réponses succinctes étaient attendues, ainsi que des exigences budgétaires simples.
- La **plateforme Rehausser vos Compétences lancée par Palette** a été décrite comme ayant un délai de traitement de dix semaines, de multiples appels, un forum en ligne, un processus de demande simple qui consiste à répondre à quelques questions dans un portail convivial et à téléverser un plan de projet et un budget élémentaire en format Excel.
- Dans un programme du **gouvernement de l'Alberta**, des entrevues individuelles sont prévues avec les demandeurs avant que ceux-ci ne présentent leur demande. Ce processus a été décrit comme étant une superbe expérience, qui permet au demandeur de se faire une idée de ce qui est attendu dans la demande et d'établir les attentes à l'égard des résultats.
- Le **gouvernement de la Colombie-Britannique** a un programme de financement pour de petits montants. Il suffit de remplir un court questionnaire en ligne qui comprend uniquement des questions fermées.
- **Patrimoine canadien** a été décrit comme un ministère flexible en matière de financement, qui offre aux bénéficiaires la possibilité d'apporter des changements aux échéanciers des projets et aux catégories de financement lorsqu'ils le jugent nécessaire.



## Dans leurs propres mots | Pratiques exemplaires provenant d'autres expériences de demande



« La plateforme Rehausser vos Compétences, lancée par Palette, est très bien. Pour ce qui est du délai de 10 semaines, ça vous dit dès le départ qu'il s'agit de la durée du processus. La période pour présenter une demande est plus courte. Je crois qu'elle est seulement d'un mois, mais plusieurs appels sont lancés aussi. Le forum en ligne est très utile et convivial. Tout peut se faire dans le portail. Ensuite, il suffit de téléverser un plan de projet et un budget en format Excel, tout simplement. Donc, il n'y a rien de très laborieux. La plateforme a également un processus intéressant pour l'évaluation des propositions : l'évaluation se fait en partie à Toronto avec l'équipe, mais aussi avec le comité consultatif de l'industrie pour les différents secteurs qui a été mis sur pied. L'équipe veut donc s'assurer que le projet correspond aux besoins réels du marché du travail, et non à ceux d'une organisation qui veut simplement obtenir du financement dans le cadre du programme. Je mentionne ce processus uniquement parce qu'il me semble un peu différent de celui des autres demandes de subvention qui sont semblables au PAIS. »



« Il y a un programme intéressant en ce moment. L'Alberta le propose et des possibilités de financement sont offertes. Ce n'est pas un simple appel de propositions. L'équipe du programme a expliqué que normalement, ça l'est, mais qu'elle essaie de faire les choses un peu différemment cette année, c'est-à-dire qu'elle parle aux gens des projets avant qu'ils ne présentent une demande. Elle dit que le programme comprend un peu plus de ceci, et qu'en revanche, cela ne fonctionnera pas. Elle explique qu'elle ne veut pas voir telle chose, mais telle autre chose. L'expérience a été superbe. Le financement n'est pas garanti, mais on nous donne une très bonne idée de ce que nous pouvons attendre de notre projet. On connaît le montant. Alors, nous présentons une demande, tout simplement. Nous ne savons pas ce qui se passe en coulisses. »



« Les demandes de la Fondation Trilium de l'Ontario sont très simples : «Voici la question. Répondez en 300 mots.» Nous devons alors être brefs. Si nous ne pouvons pas donner une réponse brève, nous pouvons appeler un conseiller et lui demander comment rendre notre énoncé de mission de 300 pages en 300 mots. Il nous aide à cet égard. Le budget aussi est vraiment très simple. Il y a les coûts directs liés au personnel. Ensuite, il y a les coûts directs non liés au personnel, comme les produits consommables. Cette catégorie sert si vous dirigez des groupes et que vous voulez les nourrir ou leur donner des cartes-cadeaux. Il y a enfin les capitaux. Je pense que c'est tout. C'est très simple. »

# INCIDENCE D'UN FINANCEMENT

# 22

# Incidence de la réception d'un financement

Dans l'ensemble, les répercussions les plus positives et importantes se sont fait sentir sur les collectivités qui ont pu recevoir des organisations, les services et le soutien dont ils avaient besoin.

Grâce à ce financement supplémentaire, les organisations ont pu améliorer ou diversifier leurs activités, élaborer de nouveaux programmes, joindre un public élargi et changer considérablement les choses dans leur domaine de travail. Elles ont également pu planifier les initiatives, mais aussi gérer le budget et les ressources de façon efficace.

Le financement a permis aux organisations de s'attaquer aux problèmes sociaux, de fournir un soutien, d'avoir une incidence positive sur la vie des personnes ou des groupes, et de remplir leur mandat.

Le fait de recevoir du financement a atténué le stress et l'anxiété liés à la capacité des demandeurs à obtenir des ressources pour les programmes, et à planifier et à mettre en œuvre ces derniers, en particulier dans les petites organisations où les ressources financières et humaines sont les plus limitées.

## NUANCES PROPRES AUX PROGRAMMES

L'analyse des sous-groupes révèle des nuances en fonction des demandeurs de certains programmes. Ces différences ne sont pas aussi prononcées pour les programmes qui ne sont pas mentionnés.

- **Programme pilote de préparation des femmes à l'emploi et Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité** – Ces programmes ont aidé à changer les perceptions des employeurs au sujet de l'embauche dans les collectivités ayant accès aux services de ces organisations.
- **Emplois d'été Canada** – Les petites organisations ont pu accroître grandement leur capacité d'offrir des services à la collectivité grâce à la présence d'un ou de plusieurs étudiants durant l'été au sein de leur équipe. D'autres organisations axées sur les jeunes ont pu assurer une continuité d'emploi.



## Dans leurs propres mots | Incidence de la réception d'un financement

« Oh, le financement nous a très très bien aidés. Nous avons été en mesure d'offrir beaucoup de programmes très positifs aux aînés... C'est très encourageant de voir les répercussions positives du programme. »

« La réception de fonds a toujours une incidence sur les demandeurs... Les répercussions sont importantes pour eux, car ils obtiennent le service et l'aide dont ils ont besoin – et qu'ils demandent. »

« Ça l'a fait beaucoup, beaucoup de choses. On peut donner des cours gratuits en étant membre. Allez chercher un cours gratuit de tricot, moi, je n'en connais pas de bien, bien, des magasins qui vont offrir ça gratuitement, mais nous autres, c'est gratuit. Ça, ça l'a fait un gros, gros impact. »

« Nous avons pu offrir deux programmes en même temps : un programme de camp d'été pour les enfants sourds et malentendants, et un programme consistant à embaucher des jeunes sourds et malentendants et à les former pour qu'ils deviennent aptes à l'emploi. »

« Dans notre cas à nous, par exemple, ça permet de sortir les aînés de l'isolement, et ça leur permet aussi de créer des connexions. Par exemple, quand on allait au musée, il y a des aînés qui ont fait connaissance entre eux et qui ont gardé ces relations-là même après, et ils peuvent se rendre visite, prendre du thé ensemble, discuter... »

« Je travaille seule. Ce n'est pas facile d'accomplir tout le travail en une journée... Le fait d'avoir une personne qui peut s'occuper de certaines tâches pendant l'été est d'une grande aide parce que j'aime maintenir un niveau élevé de service à la clientèle. Il arrive souvent que des travailleurs sociaux ou des patients communiquent par courriel ou par téléphone pour poser des questions dont les réponses se trouvent sur notre site Web, ou dans notre livre ou notre manuel des lignes directrices. Grâce à mon étudiante l'été, je peux leur donner de l'attention et de l'orientation. Je peux lui déléguer la tâche de leur répondre. Ça allège ma charge de travail. Le simple fait d'avoir ce coup de main atténue également mon stress. »

# Incidence de l'absence d'un financement

**Dans la plupart des cas, les demandes de financement non approuvées ont eu pour effet que les programmes ou les activités n'ont pas eu lieu ou ont été exécutés avec une capacité réduite. Par conséquent, les collectivités ayant accès aux services des organisations concernées n'ont pas pu recevoir le soutien dont elles avaient besoin.**

Certaines petites organisations n'ont pas été en mesure de garder tout le monde au sein de leur personnel, ce qui les a obligées à congédier certains employés et à perdre ainsi l'avantage de la continuité et de l'expérience.

Plusieurs demandeurs ont exploré d'autres sources de financement pour la même activité, et ont notamment présenté d'autres demandes de subventions, communiqué avec des partenaires internationaux (s'ils le pouvaient) et collaboré avec le secteur privé. Cela dit, les demandeurs sont toujours à l'affût de fonds provenant de diverses organisations.

Parmi ceux qui ne savaient pas s'ils allaient recevoir du financement, le fait de ne pas le savoir pendant une période prolongée a créé un sentiment d'incertitude. Pendant la période d'attente, ils étaient limités dans leur capacité de planifier les embauches, les budgets et les programmes.

“

« C'est une situation vraiment difficile... Depuis plus de deux ans, nous essayons de trouver des façons de reconstituer ce financement et de chercher d'autres fonds. Je dirais que la situation a sans aucun doute mené au renforcement de la collaboration et des partenariats avec le secteur privé, parce que le gouvernement n'avait pas les ressources nécessaires pour appuyer ce travail en particulier. »

“

« C'est une situation difficile... Nous avons des membres et des clients qui cherchent vraiment à participer au programme pour certains de leurs employés. Nous ne pouvons cependant pas l'offrir parce que nous n'avons pas le financement nécessaire, nous sommes toujours en attente. »

“

« Je vais manquer de staff cet été. Je devrai fermer 1 jour par semaine et fermer pendant 2 semaines pour les vacances. Ça a de très grosses répercussions, autant à court terme, qu'à moyen terme. »

**INTÉRÊT POUR  
LES FUTURES  
POSSIBILITÉS DE  
FINANCEMENT  
D'EDSC**

**23**

# Intérêt pour les futures possibilités de financement

**Le financement est essentiel pour les organisations, car celles-ci ont grandement besoin d'aide financière pour s'acquitter de leur mission.**

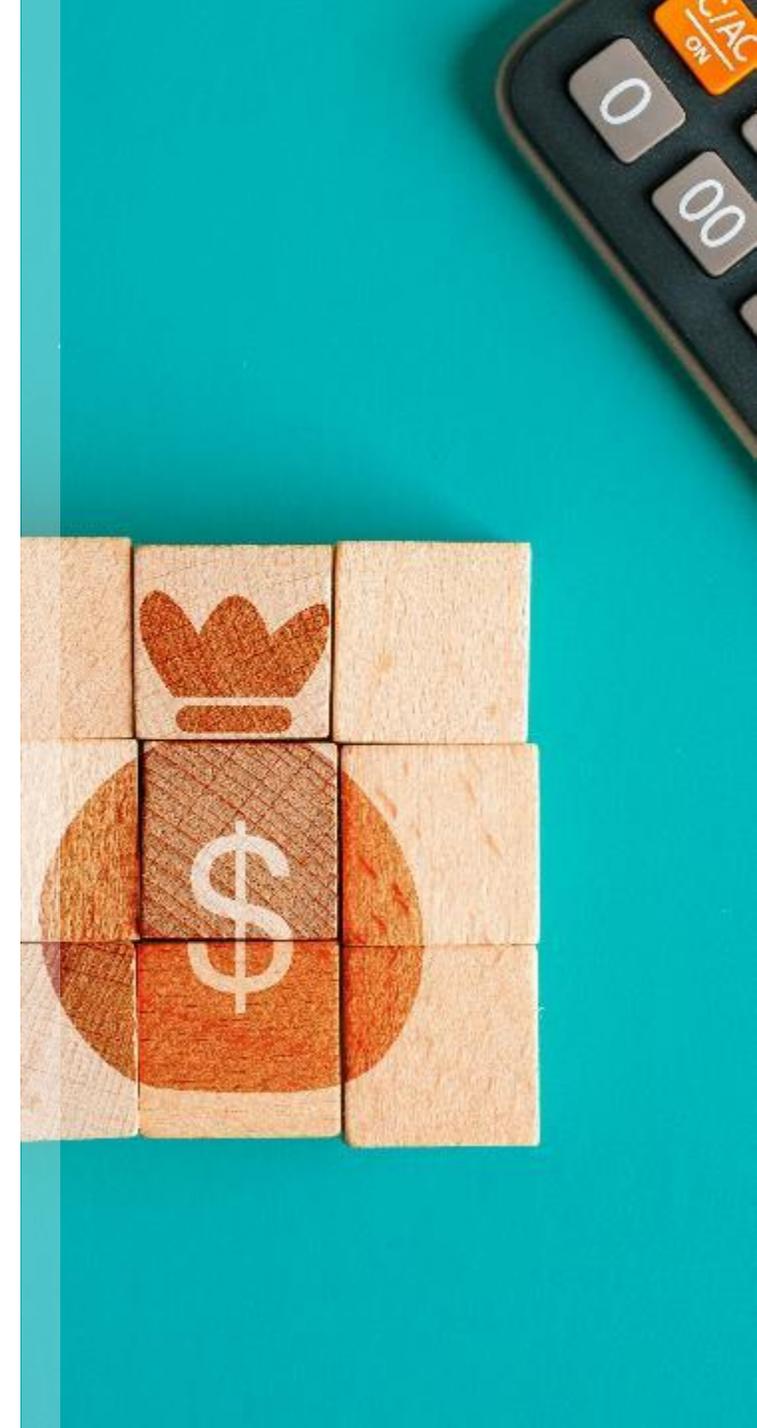
La plupart des organisations, que leurs anciennes demandes aient été acceptées ou rejetées, ont déclaré qu'elles demanderaient certainement des subventions et des contributions d'EDSC de nouveau. Recevoir un financement d'EDSC les aiderait à mieux offrir des services à leurs collectivités et à continuer d'élaborer et d'exécuter des programmes qui correspondent à leur mission et à leurs valeurs. Comme l'a dit un demandeur : « Les affaires font en sorte qu'il n'est jamais envisageable de ne pas présenter de demande. »

Pour décider s'il y a lieu de demander un financement dans l'avenir, les organisations ont principalement considéré le fait de déterminer si un programme est nécessaire et si elles ont la capacité de le mettre en œuvre.

Parmi les demandeurs qui n'ont pas reçu de financement, certains ont prévu d'être plus proactifs à l'avenir (c.-à-d. d'établir des relations avec leur député), d'être plus sélectifs quant au financement demandé (c.-à-d. de se concentrer sur les financements qu'ils estiment avoir les meilleures chances d'obtenir) et de mieux gérer leurs propres attentes ou celles de leur organisation en ne comptant pas sur le financement, même s'ils en ont fait la demande.

Seuls quelques demandeurs ont été dissuadés de présenter des demandes dans l'avenir. Dans un cas, un demandeur qui n'a pas reçu de financement s'est senti lésé par le processus et découragé de présenter d'autres demandes. Il s'est senti frustré d'avoir dû se démener et passer beaucoup de temps dans un délai relativement court à remplir une demande détaillée, pour ensuite attendre plus d'un an pour obtenir une réponse.

Un autre demandeur a dit que son organisation demeure ouverte au financement gouvernemental, mais qu'elle délaissera la recherche active de ce financement. Il a mentionné que ce processus était risqué et difficile parce qu'il faut beaucoup d'énergie pour présenter une demande, que la concurrence est rude et que l'utilisation des fonds est restrictive.



## Dans leurs propres mots | Intérêt pour les futures possibilités de financement

“

« Je vais continuer de le faire. Si le financement convient à ma collectivité, je ferai des pieds et des mains pour présenter une demande. Absolument. Je n'arrêterai pas de présenter des demandes. Nous devons soutenir notre communauté et je ferai tout ce qu'il faut. »

“

« Oui. Oui, nous allons sans aucun doute présenter une demande dans l'avenir. Nous serions absolument ravis de continuer avec les postes du programme Nouveaux Horizons et les emplois d'été pour étudiants. »

“

« J'ai l'intention de présenter une demande chaque année et de croiser les doigts pour obtenir du financement. »

“

« Je présenterai une demande au cours des prochaines années. Mais je vous dirais que l'année prochaine, j'établirai des relations beaucoup plus étroites avec le député responsable de ma région... Compte tenu de l'expérience que j'ai vécue cette année, je ne prends aucun risque. Je vais donc être plus proactif l'année prochaine... Je tiendrai compte du travail, c'est-à-dire si j'ai réellement du travail à offrir, mais aussi de la quantité de travail nécessaire pour que je supervise la personne. Je verrai également si je sens que j'ai vraiment besoin de la bonne personne pour réaliser le travail... parce que cette tâche me demande beaucoup d'efforts aussi. »

“

« Et je souhaite que ça continue, parce que c'est le meilleur moyen pour aider aux organismes sans but lucratif à sortir de l'isolement les personnes, à les sociabiliser et à leur faire connaître des beautés dans la vie. »

“

« Nous sommes mécontents... Nous passons des heures. En raison du court délai, je suis debout jusqu'à minuit pour rédiger la demande. Nous n'allons donc plus nous stresser. C'est dommage. Ils vont perdre des programmes de qualité... C'est irrespectueux. Nous avons 30 jours. Ils pensent que nous n'avons rien d'autre à faire, mais nous devons aussi accomplir notre propre travail. La demande est si détaillée qu'il faut tout vérifier et revérifier. Il y a tellement de pièces jointes, les états financiers vérifiés et le rapport annuel. Ce sont donc de nombreuses pièces à rassembler. Nous finissons par être épuisés... On nous manque de respect par la suite : aucune nouvelle pendant 13 mois. Ce processus ne vaut pas la peine... Nous ne le suivrons qu'au cas par cas. »