



# Recherche qualitative 2022-2023 portant sur l'expérience client de Service Canada

## Sommaire exécutif sur les résultats qualitatifs

### Préparé pour Emploi et Développement social Canada (EDSC)

**Fournisseur** : Ipsos Limited Partnership

**Numéro du contrat** : CW2303967 (G9292-23-3716)

**Valeur du contrat** : Valeur de la recherche quantitative et qualitative = 299 851,15 \$ (TVH comprise); valeur de la recherche qualitative = 87 428,10 \$ (TVH comprise)

**Date d'attribution** : 5 mai 2023

**Date de livraison** : 18 décembre 2023

**Numéro d'enregistrement** : POR 006-23

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Emploi et Développement social Canada à l'adresse suivante : [nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca](mailto:nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca)

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une recherche qualitative réalisée afin d'examiner l'expérience client des participants qui ont signalé des problèmes liés à la prestation de services ou qui n'étaient pas satisfaits de leur expérience globale. Le travail de terrain a été effectué du 21 septembre au 6 novembre 2023.

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

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

**PDF**

## Attestation de neutralité politique

J'atteste, par la présente, à titre d'agent principal d'Ipsos, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et dans 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "M. Colledge". The signature is stylized and cursive.

Mike Colledge

Président

Ipsos Public Affairs

# Sommaire exécutif

## Contexte, objectifs et méthodologie

Le Sondage sur l'expérience client de 2022-2023 est la sixième itération d'un projet lancé en 2017. Le projet de sondage sur l'expérience client est une étude de suivi bien établie qui fournit des « mesures de perception » adaptées à l'écosystème de l'expérience client de Service Canada et qui comprend une phase qualitative de recherche sur l'expérience client. La phase de recherche qualitative avait comme objectifs de recherche d'explorer les préférences en ce qui concerne les modes de prestation de services, les obstacles et les possibilités d'amélioration de la prestation des services. Ces objectifs de recherche comprennent également l'exploration de la dimension du service liée aux émotions dans le parcours client.

Des entrevues en profondeur (37) et des groupes de discussion en ligne (7) ont été tenus du 21 septembre au 6 novembre 2023. Les participants étaient des clients de Service Canada qui avaient reçu une première décision concernant leur demande durant la période de janvier à mars 2023, et qui avaient répondu au sondage sur l'expérience client, volet quantitatif de la recherche sur l'expérience client, du 6 juin au 26 juillet 2023, en répondant à l'un des critères de sélection suivants : avoir évalué leur satisfaction globale comme étant faible; avoir éprouvé des difficultés à présenter une demande en raison d'obstacles à l'accès au service.

Les constats présentés dans ce rapport sont de nature qualitative. La valeur de la recherche qualitative réside dans le fait qu'elle permet d'explorer en profondeur des facteurs qui définissent les connaissances, les attitudes et les comportements du public vis-à-vis de certaines questions. Au moment d'interpréter les constats, il faut garder en tête que l'on ne vise jamais à produire des résultats qui sont représentatifs sur le plan statistique de l'ensemble des clients de Service Canada.

## Principaux constats

### Parcours client

Lorsqu'on leur a demandé quel était le mot qui résumait le mieux leur expérience du processus de demande de participation aux programmes de Service Canada, la plupart des participants ont eu tendance à utiliser des mots négatifs tels que « difficile » et « frustrant ». Le mot « frustration » a été fréquemment utilisé pour décrire les émotions ressenties par les participants au cours de leur parcours client. Beaucoup ont ensuite décrit le processus de demande comme étant difficile et exigeant des efforts considérables.

Certains participants ont utilisé des termes positifs tels que « clair » et « facile ». Le « soulagement » et le « bonheur » étaient les principales émotions positives ressenties par plusieurs participants, la plupart du temps à la fin de leur parcours client, à la suite d'un aboutissement positif de leur demande.

### Faits saillants du parcours des clients ayant présenté une demande d'assurance-emploi

- Les participants connaissaient généralement le régime d'assurance-emploi pour y avoir cotisé au fil des ans.
- La plupart des participants ont trouvé qu'il était « facile » de répondre aux questions et que ces dernières étaient « très claires » et que, dans l'ensemble, le processus de demande n'a pas demandé beaucoup d'efforts.
- La principale source de frustration des participants de l'assurance-emploi est apparue *après* la soumission de leur demande. Plusieurs d'entre eux ont indiqué que le traitement de leur demande avait pris plusieurs semaines ou plus, ce qui leur a donné un sentiment de « peur » et de « vulnérabilité ».

### **Faits saillants du parcours des clients ayant présenté une demande de numéro d'assurance sociale (NAS)**

- Les participants ont généralement été informés par leur entourage de l'importance d'obtenir un NAS pour décrocher un emploi. Certains ont eu tendance à s'en remettre uniquement à leurs amis et à leur famille en apprenant l'existence du programme de NAS.
- Tous les participants au programme de NAS ont présenté leur demande en personne dans un Centre Service Canada, et la principale difficulté rencontrée a été les longues files d'attente.
- Comme les participants qui étaient de nouveaux arrivants avaient été informés de la nécessité d'obtenir un NAS pour décrocher un emploi, ils se sont sentis soulagés lorsqu'ils ont réussi à obtenir leur NAS.
- Un petit nombre de participants n'ont pas réussi à obtenir leur NAS lors de leur première visite dans un Centre Service Canada, ce qui a entraîné des sentiments de « stress » et de « déception ».

### **Faits saillants du parcours des clients ayant présenté une demande au titre du Régime de pensions du Canada (RPC) ou du Programme de la sécurité de la vieillesse (SV)/du Supplément de revenu garanti (SRG)**

- Les participants connaissent très bien ces programmes pour les raisons suivantes : ils ont cotisé au RPC tout au long de leur vie professionnelle au Canada; ils ont été informés par des amis plus âgés ou des membres de leur famille au sujet de la SV/du SRG; ils ont aidé leurs parents âgés à obtenir des prestations de la SV ou du SRG dans le passé.
- Les participants ont fait part d'émotions et d'expériences mitigées tout au long de leur parcours de demande de prestations du RPC et de la SV/du SRG. Ceux qui étaient moins dépendants financièrement du RPC ou qui bénéficiaient de l'aide d'autres personnes (p. ex. un planificateur financier) avaient tendance à considérer l'ensemble du processus comme une tâche administrative et semblaient éprouver moins de difficultés.
- Pour d'autres, la transition vers la retraite était un processus « effrayant ». Plusieurs demandeurs ont trouvé le processus de demande lourd, déroutant, compliqué et exigeant des efforts considérables.
- Bien qu'ils se soient sentis heureux au moment de recevoir leurs prestations, un petit nombre de participants se sont demandé s'ils recevaient le montant de SRG auquel ils avaient droit.

### **Faits saillants du parcours des clients ayant présenté une demande au titre du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)**

- Les participants ont généralement éprouvé des sentiments négatifs, comme la nervosité et l'anxiété, au début de leur parcours client dans le cadre du PPIRPC. Certains ont été « forcés » de présenter une demande par la compagnie d'assurance de leur employeur, et plusieurs ont présenté une nouvelle demande après s'être vu refuser des prestations dans le cadre d'une demande précédente.
- Comparativement aux expériences des participants ayant présenté une demande au titre d'autres programmes, les participants du PPIRPC ont été les plus négatifs à l'égard du processus de demande et ont indiqué que la demande leur avait demandé beaucoup d'efforts. Ils ont éprouvé des difficultés à répondre aux questions du formulaire de demande et ont dû obtenir de l'aide auprès d'autres personnes.
- L'autre difficulté majeure rencontrée par les participants du PPIRPC a été de rassembler tous les documents médicaux nécessaires. Cette tâche a été exceptionnellement longue et coûteuse pour les participants.
- Contrairement aux expériences majoritairement négatives décrites ci-dessus, quelques participants ont déclaré s'être sentis soutenus, chanceux et « traités comme des rois » par un représentant des services en personne de Service Canada.

## Attentes

De nombreux participants ayant peu ou pas d'expérience avec Service Canada ont eu tendance à avoir des attentes positives ou neutres au moment d'entamer leur démarche. D'autres, qui avaient déjà eu des interactions avec Service Canada ou qui avaient des amis qui avaient fait une demande au titre d'un programme offert par Service Canada, avaient des attentes plus réalistes.

Pour évaluer si leurs attentes ont été satisfaites, les participants ont eu tendance à se concentrer sur deux aspects : la rapidité de la décision et l'issue de la demande. Les participants dont les demandes ont été traitées dans un délai qu'ils ont jugé déraisonnable et qui comptaient sur les prestations pour couvrir leurs frais de subsistance ont estimé que leurs attentes n'avaient pas été satisfaites. Les participants qui ont reçu une réponse négative, en particulier les participants du régime d'assurance-emploi et du PPIRPC, se sont sentis « rejetés » et « abandonnés » à un moment où ils en avaient besoin.

## Normes de service

Les participants ont largement reconnu l'importance pour Service Canada d'avoir des normes de service, à la fois pour répondre à une ambition et pour rendre des comptes. Les participants ont confirmé que la rapidité d'exécution et la haute qualité des services étaient des normes de service importantes.

D'autres normes de service ont été suggérées, notamment : la cohérence; l'accessibilité; l'empathie, le respect et la dignité; et l'efficacité.

## Modes de prestation de services

### Services en personne

- Tous les clients ayant présenté une demande de NAS et certains demandeurs de la SV/du SRG préféraient les services en personne. Les participants ayant présenté une demande de NAS pensaient que leurs chances de réussite étaient plus grandes en se rendant en personne dans un bureau, tandis que certains participants de la SV/du SRG ont déclaré qu'il était plus pratique d'obtenir de l'aide en discutant de vive voix avec un représentant de Service Canada.
- Les principales difficultés rencontrées étaient les longues files d'attente et l'impression d'une réduction des niveaux de service lorsque les mesures liées à la pandémie de COVID-19 étaient encore en place.
- En termes d'interactions positives, les participants ont décrit les représentants des Centres Service Canada comme étant « gentils », « professionnels », « patients » et dotés d'un important « souci du service à la clientèle ».

### Centre d'appels spécialisé

- Le suivi de l'état d'une demande est la raison la plus fréquente pour laquelle les participants ont contacté un centre d'appels spécialisé.
- Le temps d'attente était le point névralgique le plus courant pour les participants, alors que très peu d'entre eux avaient utilisé le service de rappel. Une fois mis en contact avec un représentant de Service Canada, plusieurs participants se sont montrés insatisfaits du service reçu. Ils n'ont pas reçu de renseignements détaillés sur l'état d'avancement de leur demande et n'ont pas reçu de conseils personnalisés sur la marche à suivre.

- Il y a eu quelques interactions positives au cours desquelles les représentants ont pu rassurer les participants en leur fournissant davantage de renseignements sur le processus ou en s'engageant à résoudre les problèmes qui retardaient le traitement des demandes.

### **En ligne**

- Les participants qui ont consulté Canada.ca afin d'obtenir de plus amples renseignements ont fait part d'expériences mitigées. Certains ont estimé que le site Web du programme était facile à trouver et fournissait des informations claires. D'autres se sont heurtés à des renseignements trop généraux, à une trop grande quantité de texte et à un manque de clarté quant à la manière de présenter une demande.
- La plupart des participants du régime d'assurance-emploi n'ont pas rencontré de problèmes avec le portail de demande en ligne.

## **Mon dossier Service Canada (MDSC)**

Les participants du PPIRPC et de la SV/du SRG avaient tendance à ne pas utiliser MDSC pour remplir et soumettre leur demande. Ils étaient plus âgés, n'étaient pas doués en informatique et trouvaient plus facile d'avoir recours aux services par courrier et en personne.

Les participants ont signalé peu de difficultés à s'inscrire à MDSC ou à ouvrir une session dans le portail. La plupart d'entre eux semblaient avoir ouvert un compte plusieurs années avant la présentation de leur dernière demande. Nombre d'entre eux ont été déçus par les champs relatifs à l'état de la demande ou du dossier, car les renseignements qui y étaient fournis étaient vagues. Notamment, l'apparition de messages tels que « statut en attente » ou « en cours » les a amenés à contacter un centre d'appels spécialisé afin d'obtenir des renseignements plus précis.

Les participants qui ont utilisé MDSC sont généralement convaincus que Service Canada fait de son mieux pour protéger leurs renseignements personnels. Ils ont adopté une attitude de résignation face aux atteintes à la sécurité qui se produisent et qui touchent tant les organisations privées que publiques, mais cela ne les a pas empêchés d'utiliser les services en ligne.

## **Groupes de clients**

Les participants en situation du handicap avaient pour la plupart présenté une demande au titre du PPIRPC. L'étude a mis en évidence de nombreuses difficultés rencontrées par les participants durant le processus de demande au titre du PPIRPC. La longueur du formulaire de demande et l'étendue des questions ont été perçues comme étant accablantes, en particulier pour les personnes prenant des médicaments ou dont les mouvements des mains sont restreints, ou pour celles ayant un trouble de santé mentale qui nuit à la concentration. Les participants ayant un trouble de santé mentale estimaient que le formulaire de demande du PPIRPC et le programme dans son ensemble définissaient l'invalidité de manière trop étroite.

Qui plus est, l'étude a souligné l'importance de continuer à offrir des services par voie non numérique aux clients peu versés en informatique. La possibilité d'envoyer une demande par la poste ou de parler à un représentant de Service Canada en personne ou par téléphone était importante pour de nombreux demandeurs plus âgés qui avaient tendance à être peu versés en informatique.

Pour les participants dont le français ou l'anglais n'est pas la langue maternelle ou pour les nouveaux arrivants peu au fait des programmes, la possibilité de parler à un représentant de Service Canada par téléphone ou en personne était très appréciée.

## **Recommandations pour l'amélioration des services**

Les participants ont formulé de nombreuses recommandations pour l'amélioration des services, regroupées sous les thèmes suivants :

- résolution des problèmes de délais;
- amélioration de l'expérience en ligne;
- équité, diversité et inclusion;
- formation et autonomisation du personnel;
- transparence du processus;
- approche proactive à l'égard de la prestation de services.