



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

Rapport 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

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 substitués (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

PDF

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

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

Table des matières

Sommaire exécutif	4
1. Introduction et méthodologie	9
2. Parcours client	11
2.1 Aperçu	11
2.2 Parcours des clients ayant présenté une demande d'assurance-emploi	13
2.3 Parcours des clients ayant présenté une demande de NAS	16
2.4 Parcours des clients ayant présenté une demande au titre du RPC et de la SV/du SRG	18
2.5 Parcours des clients ayant présenté une demande au titre du PPIRPC	21
3. Attentes	28
3.1 Attentes relatives au parcours client	28
3.2 Réponse aux attentes	29
4. Normes de service	33
5. Modes de prestation de services	36
5.1 Services en personne	36
5.2 Centres d'appels spécialisés	39
5.3 Services en ligne	40
6. Mon dossier Service Canada	42
6.1 Obstacles à l'utilisation de Mon dossier Service Canada	42
6.2 Expériences d'utilisation de MDSC	42
6.3 Perceptions de la sécurité des données de MDSC	44
7. Groupes de clients	46
8. Recommandations pour l'amélioration des services	48
Annexe A : Stratégie de recrutement	53
Annexe B : Guide de discussion	60
Annexe C : Nuages de mots par programme	70

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.

1. Introduction et méthodologie

1.1 Contexte et objectifs

Service Canada est l'organisme chargé de fournir aux Canadiens l'accès aux programmes et aux services du gouvernement fédéral, notamment le Régime de pensions du Canada (RPC), le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC), le régime d'assurance-emploi, la Sécurité de la vieillesse (SV), le Supplément de revenu garanti (SRG) et le numéro d'assurance sociale (NAS).

La prestation de services joue un rôle essentiel dans l'exécution du mandat d'EDSC et contribue à l'atteinte des résultats en matière de politiques et de programmes. La Direction générale de service aux citoyens (DGSC) mène le Sondage sur l'expérience client annuel dans le cadre d'une démarche organisée en vue de recueillir les commentaires des clients, conformément à la [Politique sur les services et le numérique](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui exige une conception et une prestation de services axées sur les clients, accessibles et inclusives (4.2.1.1).

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.

Les résultats du Sondage sur l'expérience client de 2022-2023 seront utilisés aux fins suivantes :

- améliorer la prestation de services et l'accès aux programmes;
- répondre aux besoins en services des clients qui ne cessent d'évoluer;
- mesurer le rendement et les répercussions des changements en matière de services au fil du temps (p. ex., avant, pendant et après la pandémie);
- contribuer à l'évaluation du succès global de la fonction de gestion de l'expérience client et de la prestation de services;
- éclairer les décisions de gestion des services comme le prévoit le cadre de responsabilisation de gestion présenté au Conseil du Trésor.

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 de services et l'utilisation des modes de prestation de services. Ces objectifs de recherche comprennent également l'exploration de la dimension du service liée aux émotions dans le parcours client.

1.2 Méthodologie

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 ont reçu une première décision concernant leur demande durant la période de janvier à mars 2023, qui ont répondu au sondage sur l'expérience client du 6 juin au 26 juillet 2023, et qui ont accepté de participer à une étude de suivi à la fin du sondage. La recherche qualitative visait particulièrement les participants qui répondaient à l'un des critères d'admissibilité suivants : avoir évalué leur satisfaction globale comme étant faible (de 1 à 3 sur l'échelle de 5 points à la question n° 38 du sondage); avoir éprouvé des difficultés à présenter une demande en raison d'obstacles à l'accès au service (question n° 45 du sondage). En raison de la difficulté à recruter

des participants francophones, les critères d’admissibilité ont été assouplis afin d’inclure un petit nombre de personnes ayant exprimé un niveau de satisfaction plus élevé.

Au total, 85 participants ont pris part à la recherche qualitative. Sur ce nombre, 34 personnes ont indiqué qu’elles avaient un handicap durant le processus de sélection.

Tableau 1 Ventilation des groupes de discussion et des entrevues en profondeur

Méthode	Programme	Langue	Nombre de participants
Groupes de discussion	3 x groupes de l’assurance-emploi	Anglais	20
	1 x groupe de l’assurance-emploi	Français	5
	2 x groupes du NAS	Anglais	12
	1 x groupe du PPIRPC	Anglais	11
Entrevues en profondeur	3 x entrevues de l’assurance-emploi	Anglais	3
	4 x entrevues du NAS	Anglais	4
	1 x entrevue du NAS	Français	1
	13 x entrevues du PPIRPC	Anglais	13
	6 x entrevues du RPC	Anglais	6
	8 x entrevues de la SV ou de la SV/du SRG	Anglais	8
	2 x entrevues de la SV ou de la SV/du SRG	Français	2

Les instruments de recherche qualitative sont annexés et le rapport méthodologique détaillé est disponible sous pli séparé.

1.3 Nature des résultats qualitatifs

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 attitudes et comportements du public à l’égard 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. Un sondage quantitatif distinct a été mené et le rapport sur ce sondage doit être consulté afin d’obtenir un portrait complet des connaissances, des attitudes et des perceptions sur le sujet chez les clients de Service Canada qui reçoivent une décision initiale.

Il convient de mentionner que les commentaires cités ont été modifiés à des fins de clarté et de concision.

2. Parcours client

Cette section du rapport commence par un aperçu des associations avec le parcours client menant à une décision initiale qui venaient immédiatement à l'esprit des participants, les principales émotions qu'ils ont ressenties en cours de route et leurs perceptions du niveau d'effort requis pour compléter le parcours. Les constats sont ensuite présentés au regard des étapes de prise de renseignements, présentation de la demande et de suivi¹ de chaque parcours de programme.

2.1 Aperçu

Associations avec le parcours client venant immédiatement à l'esprit des participants

Lorsqu'on leur a demandé quel était le mot qui résumait le mieux leur expérience globale du processus de demande de participation à un programme de Service Canada, la plupart des participants ont eu tendance à utiliser des mots tels que « difficile » et « frustrant ». Ce constat n'est pas étonnant si l'on considère que les participants à la recherche qualitative recrutés étaient ceux qui avaient exprimé une satisfaction moindre ou qui avaient rencontré un obstacle à l'accès au service, comme indiqué dans le sondage. De nombreux participants de l'assurance-emploi et du PPIRPC ont expliqué que leurs émotions négatives étaient dues à des processus confus, à une terminologie peu claire sur le site Web, à l'incapacité d'obtenir des réponses ou des directives claires et à des délais d'attente « absurdes » pour l'obtention d'une décision.

Par ailleurs, la plupart des participants du NAS et certains participants du RPC et de la SV/du SRG ont eu tendance à privilégier des termes tels que « clair » et « facile ». Lorsqu'on leur a demandé quels étaient les facteurs à l'origine de leurs expériences positives, ils ont fait état d'une prestation de services rapide ou opportune, de processus clairs et, dans le cas de services offerts en personne, de représentants de Service Canada amicaux, serviables et empathiques.

Figure 1 : Mots venant immédiatement à l'esprit des participants en ce qui concerne l'expérience globale pour tous les programmes²



¹ Veuillez noter que les constats concernant le mode de prestation de services et le compte Mon dossier Service Canada, qui sont mentionnés dans cette section, sont présentés de façon détaillée dans les sections 5 et 6.

² Une ventilation des mots venant immédiatement à l'esprit des participants en ce qui concerne l'expérience globale par programme est fournie à l'annexe C.

Émotions liées au parcours client venant immédiatement à l'esprit des participants

Le mot « frustration » a été fréquemment utilisé, cette fois pour décrire les émotions ressenties par de nombreux participants au cours de leur parcours client. Les raisons qui sous-tendent la frustration correspondent aux points névralgiques cités pour résumer leur expérience globale : processus confus, retards, etc. En outre, de nombreux participants se sont sentis « anxieux », « effrayés » et « nerveux ». Les sentiments d'anxiété étaient dus à un manque de confiance et de certitude quant à l'issue des demandes et étaient plus marqués chez ceux qui n'avaient pas d'autres sources de revenus ou qui étaient plus dépendants financièrement des programmes. Des sentiments d'impuissance et de déception sont également apparus dans certaines discussions et entretiens.

Le « soulagement » et le « bonheur » étaient les principales émotions positives ressenties par plusieurs demandeurs, la plupart du temps à la fin de leur parcours client, à la suite d'un aboutissement positif de leur demande.

Figure 2 : Principales émotions ressenties au cours du parcours client pour tous les programmes³



Niveau d'effort

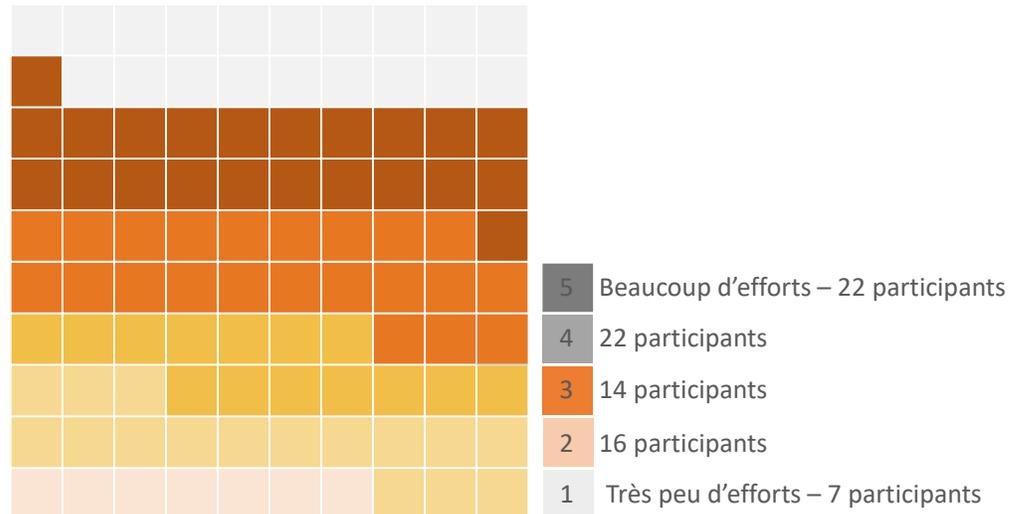
En plus des exercices d'association de mots, les participants ont été invités à évaluer leur niveau d'effort sur une échelle de 1 (très peu d'efforts) à 5 (beaucoup d'efforts). De nombreux demandeurs ont décrit le processus de demande comme exigeant des efforts considérables (figure 3 ci-dessous). De nombreux demandeurs du PPIRPC ont attribué des notes particulièrement négatives à l'effort en raison de diverses difficultés liées à leur état de santé, au formulaire de demande et à l'obtention des documents médicaux nécessaires. Par ailleurs, de nombreux participants du NAS et certains participants du RPC, de la SV/du SRG ont eu tendance à indiquer que remplir et soumettre leur demande leur avait demandé moins d'efforts, décrivant le processus comme étant simple et les étapes à suivre faciles. Les points de vue des participants de l'assurance-emploi étaient mitigés : la plupart d'entre eux ont affirmé que la demande en ligne

³ Une ventilation des principales émotions ressenties par programme est fournie à l'annexe C.

était facile à remplir et à soumettre, mais que d'autres aspects de l'expérience, comme la résolution des problèmes, étaient difficiles et lourds.

Figure 3 : Évaluations qualitatives du niveau d'effort

Les nombres de réponses ont été fournis à titre indicatif uniquement et ne doivent pas être interprétés comme étant représentatifs de la population des clients.



**Les chiffres ci-dessus ne correspondent pas au nombre total de participants qualitatifs en raison de données manquantes*

Au cours des entrevues et des discussions de groupe, les participants ont été invités à raconter leurs expériences au cours des étapes de prise de renseignements, de présentation de la demande et de suivi du parcours client. Les résultats de ces récits sont présentés ci-dessous pour chaque programme, en commençant par le parcours client de l'assurance-emploi, suivi par le parcours client du NAS et en terminant par les parcours client du RPC, de la SV/du SRG et du PPIRPC.

2.2 Parcours des clients ayant présenté une demande d'assurance-emploi

Prise de renseignements

Les gens connaissaient en général le régime d'assurance-emploi parce qu'ils avaient déjà fait des contributions au fil des ans. Plusieurs participants au sondage connaissaient déjà le régime et le processus de présentation d'une demande puisqu'ils avaient déjà eu des expériences auparavant avec l'assurance-emploi.

Plusieurs personnes ont eu des difficultés à faire le rapprochement entre leur situation et les critères d'admissibilité décrits sur le site Web du programme (p. ex. si le participant est admissible à l'assurance-emploi après avoir été congédié, mais il est en train de lancer sa propre entreprise). Quelques participants au sondage ont présenté une demande de prestations en croyant qu'ils étaient admissibles, mais ils ont appris qu'ils ne l'étaient pas. Par exemple :

- Un participant n'avait pas accumulé suffisamment d'heures assurables et ne se rappelait pas avoir vu cette information sur le site Web.
- Un participant se rappelle d'avoir vu sur le site du régime qu'il pouvait faire une demande en tant que proche aidant, mais sa demande a été rejetée pour cette raison. Pour certains participants, le manque de clarté concernant les critères d'admissibilité était encore perceptible même après avoir discuté avec un représentant de Service Canada au téléphone ou en personne dans un bureau. Certains participants pensent que les représentants ne faisaient que reformuler ou tout simplement lire les renseignements inscrits sur le site Web, ce qui a fait en sorte que les participants ont eu l'impression d'avoir perdu leur temps, surtout après avoir attendu aussi longtemps pour parler avec un représentant.

« Il n’y a pas assez d’information pour les cas particuliers. Il y a juste de renseignements généraux sur le site. Mais si on est un cas particulier, on doit chercher de l’information qui n’existe même pas. Il faut appeler Service Canada et passer des heures en attente. Et quand j’ai fini par parler à quelqu’un, il a lu les informations du site Web que je venais de voir. J’ai été PDG pendant dix ans et j’ai cotisé à l’assurance-emploi, au RPC, etc. pendant toutes ces années. À Noël, l’année passée, j’ai été congédié parce que l’entreprise manquait de fonds. J’ai fait ma demande d’assurance-emploi en même temps que lancer ma propre entreprise. C’est vraiment une zone grise. » – Client de l’assurance-emploi

« Bien, j’ai appris plus tard qu’on ne pouvait pas juste démissionner pour aller prendre soin de sa belle-mère malade. On ne peut pas, il faut se trouver un emploi. On ne peut pas démissionner pour cette raison. Quand je suis allé voir, il était écrit “oui, on peut recevoir des prestations d’assurance-emploi si on s’occupe d’une personne âgée ou d’un membre de la famille.” Alors, je me suis dit que c’était correct. Je vais faire ce que je peux pour garder mon travail, je vais travailler à distance. Mais, je n’ai pas eu ces renseignements. Il était juste écrit “vous pouvez présenter une demande si”, alors c’est ce que j’ai fait. Je n’ai même pas pu toucher de prestations finalement. » – Client de l’assurance-emploi

« Je crois qu’il y a beaucoup de renseignements différents et un manque d’uniformité. On n’a aucune idée où l’on se trouve dans tout ça. » – Client de l’assurance-emploi

Présentation d’une demande

La plupart des clients de l’assurance-emploi ayant participé au sondage ont trouvé qu’il était « facile de répondre » aux questions de la demande ou que les questions étaient « très simples ». En général, remplir le formulaire et le soumettre ne demandait pas beaucoup d’efforts.

« J’ai trouvé ça très simple. Il était facile de répondre aux questions. Il ne m’a pas fallu beaucoup de temps. Puis, je me suis fait payer en moins d’une semaine. Donc, j’ai trouvé ça assez facile. » – Client de l’assurance-emploi

« Les questions demandées sont assez simples. Ce n’est pas sorcier. » – Client de l’assurance-emploi

« C’était vraiment facile, c’étaient des questions de base, très simples. » – Client de l’assurance-emploi

Quelques personnes ont souligné des sources d’irritation survenues en remplissant le formulaire de demande d’assurance-emploi :

- Le manque de contrôle sur la production du Relevé d’emploi (RE) – les participants se sont sentis « désemparés » lorsque les employeurs prennent leur temps à fournir un RE ou lorsqu’ils ne le font pas, ce qui peut avoir une influence négative sur le traitement des demandes et l’obtention des prestations.
- Portail de demande en ligne complexe.
- Processus répétitif – un participant inscrit à un programme d’apprentissage pluriannuel devait donner les mêmes renseignements chaque fois qu’il présentait une demande d’assurance-emploi. Service Canada pourrait mettre en place une norme pour n’avoir qu’à fournir l’information une fois.

« Parfois les employeurs ne produisent pas de RE ou ne l’envoient pas. Et parfois... on a l’impression d’avoir été laissé seul. Même si on a eu assez d’heures cumulées, la demande sera refusée et tout ce temps aura été perdu. C’est pourquoi que la situation est terrible, parce qu’elle est injuste. » – Client de l’assurance-emploi

« Chaque fois qu’on appelle, il y a quelqu’un de nouveau et il faut tout lui réexpliquer. Il doit tout revérifier. S’il y avait comme un gestionnaire de cas qui garderait notre dossier et qui s’occuperait de nous, ça serait beaucoup plus logique.

Mais remplir un formulaire en ligne c'est assez simple, il suffit d'inscrire quelques chiffres. Il n'y a rien là. » – Client de l'assurance-emploi

Suivi

La principale source de frustration parmi les participants survenait après la soumission de leur demande et les émotions négatives semblent ressortir dans cette partie du parcours. Plusieurs participants ont indiqué qu'il avait fallu attendre plusieurs semaines, parfois plus, pour que leur demande soit traitée, ce qui les a fait se sentir « effrayés » et « vulnérables ». Ces émotions étaient plus fortement perçues chez les participants qui vivent des difficultés financières et qui sont donc dépendants des prestations d'assurance-emploi afin de payer leurs frais de subsistance.

Les expériences de suivi en ce qui concerne les demandes d'assurance-emploi étaient très négatives ou selon les termes d'un participant, c'était « un cauchemar » en raison :

- des longs temps d'attente pour parler à un représentant de Service Canada, pour recevoir une décision et un reçu de paiement;
- du manque de mise à jour sur l'état de leur demande – les représentants étaient incapables de donner des renseignements sur le moment où la demande sera traitée et lorsqu'ils donnaient une date d'échéance, elle n'était pas respectée. Un participant a dit que le champ de l'état de la demande dans MDSC était trop vague parce qu'il n'indiquait que « En attente » ou « Approuvé », sans aucune autre information;
- de la qualité de services inconstante. Par exemple, un participant a appelé plusieurs fois à propos d'un RE manquant et plusieurs représentants lui ont dit qu'ils ne pouvaient pas l'aider. Finalement, il a joint un représentant qui lui a offert de communiquer avec son employeur directement pour obtenir le RE et le même représentant lui a expliqué différentes façons de faire lorsqu'il manque un RE.

« Les comptes bancaires se vident, non? Quand on commence à atteindre le fond, on ne peut pas payer ses factures, c'est un problème, n'est-ce pas? Après une semaine ou deux, il n'y a aucun versement, on ne voit pas d'argent s'ajouter au compte. Il faut appeler. J'ai été sur une liste d'attente pendant cinq heures. Cinq heures d'attente à 12 h. Et 14 h est dans moins de deux heures et ça se finit là. » – Client de l'assurance-emploi

« Le temps d'attente est long. J'aurais aimé qu'on puisse faire une demande pour être rappelé et pour avoir quelqu'un qui appelle quand mon tour arrive au lieu d'être mis en attente. Parfois, on est en attente pendant deux, trois heures, et on essaie juste d'avoir des réponses. » – Client de l'assurance-emploi

« Ils m'ont dit que ce serait fait d'ici trois semaines ou presque. Ça été plus long. Ils doivent faire les choses plus vites. C'est juste trop long. » – Client de l'assurance-emploi

« J'ai attendu plus de 16 semaines pour recevoir mon paiement, alors j'étais choqué et j'ai ressenti de l'insécurité au sujet des montants que j'ai cotisés pendant tout ce temps, depuis que j'ai commencé à travailler. » – Client de l'assurance-emploi

« J'ai dû demander à ce que ma demande soit acheminée au niveau supérieur 17 fois. La première fois, le délai est d'une semaine, puis il passe à quatre jours, puis à trois et finalement, il faut leur donner 48 heures. Ce qui m'a frustré c'est que chaque fois que j'ai appelé et parlé à quelqu'un, je recevais une réponse différente. Je n'ai jamais entendu la même histoire. C'était tellement frustrant. Il y a même une fois où l'on m'a dit "Votre demande sera traitée d'ici la fin de la semaine." Ils m'ont garanti que c'était fait. Puis les semaines ont passé et rien n'avait été fait. Pourquoi dire que ça allait être terminé? » – Client de l'assurance-emploi

« Ils ne se soucient même pas de faire le point sur l'état de la demande, rien du tout. Pas de courriel, pas de vérification. C'est comme si on n'était pas important. C'est juste... puis être laissé aussi longtemps sans revenu en ayant une famille à nourrir c'est effrayant. Alors, on commence à devenir vraiment inquiet et anxieux. » – Client de l'assurance-emploi

« J'ai fait mes demandes, j'ai envoyé tous les papiers comme je vous l'ai expliqué, mais je n'ai toujours pas de réponse. Je n'ai toujours pas d'argent dans mon compte. Quand je vais sur le site, il n'y a aucune information sur ce qui se passe, il est juste écrit de faire ma demande. Il n'y a aucune information actuelle sur ce qui se passe. Est-ce que la demande est en traitement, ou je ne sais pas, il faut absolument appeler pour obtenir des renseignements. Toujours est-il que c'est long. Finalement, on reçoit une lettre disant qu'il manque quelque chose. Alors on la renvoie, on attend (encore plus de retards), on ne sait toujours pas si c'est bien, s'ils vont tout recevoir, c'est en attente. Et l'attente est longue. » – Client de l'assurance-emploi

« Ils me demandent de contacter mon employeur, et je l'ai contacté plusieurs fois. Je continue de recevoir la même réponse. "Il te faut un RE." Mais ça fait trois ou quatre mois que j'essaie d'avoir un RE. À quel moment est-ce que quelqu'un prend les choses en main? Finalement, après probablement dix appels, quelqu'un me dit "Oui, on peut simplement demander un RE pour vous". Et si ça ne fonctionne pas, nous allons simplement le remplir. » Il y a des gens qui excellaient à leur travail. D'autres qui s'en préoccupaient à peine : "Vous n'avez pas de RE? Dommage. Vous n'avez pas de chance." C'est ce que j'ai réellement vécu. Il n'y avait aucune norme de la qualité des services reçue. » – Client de l'assurance-emploi

En ce qui en est des commentaires positifs, les représentants des centres d'appels spécialisés ont été décrits comme « cordiaux » et « professionnels » par un petit nombre de participants malgré leur frustration en lien avec la situation. Un des participants a dit être reconnaissant de pouvoir accéder aux prestations.

« J'étais tout simplement heureux de pouvoir faire une demande d'assurance-emploi. Juste parce qu'il n'y a aucun revenu qui rentre, mais cette option est là. On y met un peu du sien et on peut avoir quelque chose. Quelque chose c'est mieux que rien quand on est sans emploi. » – Client de l'assurance-emploi

2.3 Parcours des clients ayant présenté une demande de NAS

Prise de renseignements

La plupart des participants au sondage ont entendu parler du numéro d'assurance sociale (NAS) par leur cercle social immédiat (p. ex. amis, famille, communauté) notamment en ce qui concerne l'exigence d'obtenir un NAS pour avoir un emploi. Certains se basent seulement sur les renseignements et les expériences de leurs amis qui ont obtenu leur NAS. Alors que d'autres ont recours à des professionnels qui les aident à s'établir au Canada, comme des avocats spécialisés en droit de l'immigration et des travailleurs sociaux afin d'en savoir plus sur le NAS. Les amis et les professionnels étaient la principale source d'information des participants sur la façon de présenter une demande de NAS. Quelques-uns ont consulté le site Web de Service Canada pour savoir comment présenter une demande et pour déterminer quels sont les documents à fournir.

« J'ai juste demandé à mon ami comment déposer une demande [de NAS] parce qu'il en avait fait la demande avant. Alors, il me l'a juste dit. Mon ami m'a dit que c'était vraiment simple, il m'a dit exactement quoi faire. » – Demandeur de NAS

« Plusieurs de mes amis ont fait une demande pendant leur première année [d'université], alors j'ai tout simplement demandé à deux ou trois de mes amis ce que je devrais faire. Ils me l'ont dit. » – Demandeur de NAS

Présentation d'une demande

Tous les demandeurs de NAS ayant participé au sondage ont déposé leur demande en personne dans un Centre Service Canada, et la principale source d'irritation était les longues files d'attente. Plusieurs participants se sont sentis frustrés de devoir attendre bien que ce ne soit pas une surprise; ils avaient entendu dire que les temps d'attente étaient longs et on leur avait conseillé de se présenter tôt. Les longues files d'attente aux Centres Service Canada ont amené certains participants à se demander pourquoi il n'y a pas un système en place pour prendre des rendez-vous.

« J'étais simplement fatigué [d'attendre] parce que je ne peux pas réserver un rendez-vous; je peux seulement me rendre sur place. Je suis allé [à un bureau de Service Canada] à 8 h, c'était vraiment tôt, mais il y avait évidemment beaucoup de gens qui attendaient. Il a fallu attendre une heure pour rentrer et j'ai vu qu'il y [avait] encore une très longue file. » – Demandeur de NAS

« Mon avocat m'a conseillé d'arriver tôt le matin, parce que les files d'attente peuvent être assez longues. » – Demandeur de NAS

Mis à part les longues files d'attente, les participants ont rapporté en général des expériences positives. La plupart des participants ont décrit leur parcours client pour obtenir leur NAS comme « facile », « rapide » et qui nécessite un effort minime. Plusieurs ont qualifié les représentants des Centres Service Canada de « gentils », « professionnels » « patients » et ont dit qu'ils offraient un excellent « service à la clientèle ». Dans le cas des participants qui étaient de nouveaux arrivants et qui ont été informés qu'il fallait avoir un NAS pour travailler, ils se sont sentis soulagés de réussir à obtenir leur NAS.

« C'était vraiment simple, je me suis présenté avec ma carte d'assurance maladie et mon certificat de naissance, mais j'y suis allé très tôt le matin, directement à l'ouverture. Alors, ça l'a été assez rapide comme processus. » – Demandeur de NAS

« Ce n'était pas compliqué. Ils m'ont demandé si j'avais tous les documents. J'ai dit oui. Puis, ils ont pris tous les renseignements, ils ont pris mes documents et les ont photocopiés. Et j'ai reçu mon numéro d'assurance sociale. » – Demandeur de NAS

« Le personnel de Service Canada est vraiment bon. Il y a un excellent service à la clientèle selon moi. Même si j'étais un peu frustré, je tiens à souligner le bon service à la clientèle. » – Demandeur de NAS

Une petite portion des participants n'a pas obtenu son NAS lors de sa première visite dans un Centre Service Canada, ce qui a causé du « stress » et de la « déception ». Le rejet de leur demande s'explique par l'une des raisons suivantes :

- Le fait de ne pas avoir les documents d'identification nécessaire – Un participant ne savait pas qu'il fallait deux documents délivrés par le gouvernement pour confirmer son identité.
- Les problèmes avec la façon dont les noms sont inscrits dans les documents du gouvernement – Un participant a dit qu'il y avait une contradiction dans la façon que le prénom, le deuxième nom et le nom de famille étaient présentés dans les documents délivrés par des organismes canadiens en comparaison aux documents de leur pays d'origine. Ce participant a dû obtenir une nouvelle version du document canadien avant de pouvoir présenter une demande de NAS.

- La demande a été acheminée pour enquête – Les documents d'un participant avaient été approuvés par un avocat, mais sa demande a été soumise à une enquête. Le représentant du Centre Service Canada qui a acheminé la demande n'a pas expliqué pourquoi. Cela a causé la perte de possibilités d'emploi et le participant s'est senti très inquiet.

« Très déçu, les files d'attente sont déjà longues. Je suis arrivé avant 7 h, mais j'étais la 50^e personne dans la file. Quand c'était à mon tour, ils n'ont pas pu travailler sur mon cas parce que je n'avais pas apporté deux documents d'identification du gouvernement. J'ai dû m'en aller et revenir le lendemain. Je pense que s'il y avait cette information en ligne, on pourrait y aller prêt en sachant qu'il faut deux documents d'identification du gouvernement. » – Demandeur de NAS

« Quand j'ai finalement pu voir quelqu'un après avoir attendu pendant deux heures et qu'on m'a dit que je n'avais pas les bons documents, je suis parti et j'ai pleuré. Je me sentais... Je venais tout juste de perdre deux heures et demie de ma vie que je ne récupérerai jamais et je n'ai toujours pas de numéro d'assurance sociale. » – Demandeur de NAS

Suivi

Un seul participant a donné suite à sa demande de NAS. Il s'agit du participant dont la demande avait été acheminée pour enquête. Le participant a fait plusieurs appels de suivi auprès de Service Canada pour trouver la cause du retard et une façon de résoudre le problème; le temps et les efforts accordés au suivi de sa demande ont aggravé son expérience déjà frustrante. Son cas a finalement été résolu après six semaines, mais il est demeuré insatisfait en raison du manque de transparence et du fait de n'avoir reçu aucune explication sur l'enquête. De plus, le participant a signalé une perte de revenu en raison du retard pour recevoir son NAS.

« Ça m'a pris six semaines et beaucoup d'appels téléphoniques différents. Mes émotions étaient très complexes, parce que sans NAS, je ne pouvais pas travailler même si Service Canada a dit que légalement, j'avais le droit de travailler, ce qui est génial. Mais toutes les entreprises chez qui je postulais m'ont dit clairement que sans NAS, elles ne pouvaient pas m'embaucher légalement. Alors d'un côté, il y avait Service Canada qui me disait, de ne pas m'inquiéter, que je pouvais travailler quand même. Mais de l'autre, les employeurs me disent qu'ils sont désolés, mais que je ne peux pas travailler sans NAS. Donc j'ai passé six semaines sans emploi. J'avais deux contrats à prendre, mais sans NAS, ils ont été annulés et j'ai perdu du travail. » – Demandeur de NAS

2.4 Parcours des clients ayant présenté une demande au titre du RPC et de la SV/du SRG

Prise de renseignements

La plupart des bénéficiaires de pensions ayant participé au sondage ont dit qu'ils avaient toujours connu les programmes du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti (SRG). Ils les connaissent parce qu'ils ont contribué au RPC pendant qu'ils travaillaient au Canada, ils ont été informés au sujet de la SV et du SRG par leurs amis ou par les membres de leur famille ou parce qu'ils ont aidé leurs parents auparavant à obtenir la SV ou le SRG. Les prestataires du RPC étaient plus informés à mesure qu'approchait la date de leur retraite tandis que les prestataires de la SV et du SRG étaient souvent conseillés par des amis qui avaient récemment fait une demande au titre de la SV ou qui avaient reçu une lettre d'avis du programme d'assurance-invalidité de leur gouvernement provincial. Seulement quelques prestataires de la SV/du SRG ont consulté les renseignements en ligne du programme pertinent pendant l'étape de recherche d'information, une expérience qui a essentiellement été décrite comme positive.

« Je savais qu'à 65 ans, je prendrais ma retraite et je suis allé me renseigner au bureau. Là-bas, ils m'ont donné les documents, je les ai envoyés et tout s'est bien passé. » – Client du RPC

« C'étaient des renseignements assez courants. Ça me paraît souvent abordé ou au moins fréquemment abordé par les aînés. Je connais beaucoup de personnes plus âgées et les gens savent à un moment donné que c'est offert. » – Client de la SV/du SRG

« Un de mes amis m'a dit d'aller dans un [Centre Service Canada], parce qu'il venait de faire sa demande quelques mois plus tôt. » – Client de la SV/du SRG

« J'ai parlé à quelques personnes et elles m'ont dit que si j'étais en dessous d'un certain seuil de revenu, le gouvernement me donnerait de l'argent en plus. Donc j'ai fait une recherche sur Google, et j'ai trouvé. C'était comme une nécessité, vous savez. Je veux dire, j'avais un certain montant que je recevais chaque mois et je pensais que je me qualifiais pour le service. » – Client de la SV/du SRG

Présentation d'une demande

Les bénéficiaires de pensions ayant participé au sondage ont fait part de sentiments mitigés et de différentes expériences dans le cadre de leur parcours pour présenter une demande au titre du RPC, de la SV ou du SRG. Pour certains, la transition vers la retraite était un processus « effrayant », une « grande décision » à prendre et un moment émotif en raison de différents événements qui se produisent dans leur vie (p. ex. le deuil). Quelques personnes ont aussi ressenti de l'anxiété en raison de la croyance populaire que les prestations sont insuffisantes pour couvrir les frais de subsistance. Au contraire, ceux qui étaient moins dépendants financièrement du RPC ou qui avaient d'autres personnes pour les aider (p. ex. planificateur financier) avaient tendance à voir le processus comme une tâche administrative et semblaient avoir moins de difficultés.

« Au moment [où] j'ai fait ma demande, je devais surmonter beaucoup de choses. Mon épouse venait de mourir, alors c'était une des choses que je voulais vérifier pour être certain d'être correct. J'étais encore émotif après son décès, mais ça n'avait aucun lien avec la demande. » – Client de la SV/du SRG

« Quand mon époux est décédé, j'ai été très chanceuse d'avoir mon planificateur financier. Il m'a dit "laisse-moi m'en occuper", parce que je ne crois pas que j'aurais été émotionnellement capable de le faire. Je crois que ça peut être un processus assez inquiétant, alors j'étais heureuse que mon planificateur financier connaisse tous les processus pour rendre cela plus rapide. » – Cliente du RPC

Plusieurs participants ont utilisé les modes de services en personne et par courrier pour remplir et soumettre leur demande au titre du RPC, de la SV ou du SRG; leur manque d'aisance avec les technologies numériques était la raison donnée pour expliquer leurs choix de modes de service qui étaient autres qu'en ligne. Un participant aurait aimé faire une demande en ligne, mais il est devenu exaspéré parce qu'il était incapable de trouver le lien vers le formulaire en ligne.

Plusieurs personnes ont trouvé le processus de présentation des demandes fastidieux, déroutant, chargé et ont trouvé qu'il demandait des efforts considérables. Tandis que certains ont trouvé les formulaires de demande « compliqués » et que d'autres ont dit que les formulaires étaient « épuisants » en raison de la détérioration de leur état de santé, un participant se demandait pourquoi il fallait fournir des renseignements que le gouvernement avait déjà par l'entremise de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Comme il voulait s'assurer que sa demande sera approuvée et voulait minimiser

le besoin de suivi avec Service Canada, il était inquiet de « faire une erreur » dans sa demande. Certains ont reçu l'aide de leur famille et ont avoué qu'ils n'auraient pas été capables de remplir leur demande en ligne ou de l'envoyer par courrier tout seul. D'autres se sont dits frustrés d'avoir commencé à remplir le formulaire à la maison et d'avoir dû se rendre à un Centre Service Canada pour obtenir de l'aide. Cela dit, certains ont rencontré des représentants de Service Canada qui étaient serviables, gentils et coopératifs, ce qui leur a donné la confiance nécessaire pour finir leur parcours par eux-mêmes.

« Quelqu'un avec un doctorat ou quelque chose du genre, peut remplir le document facilement, mais une personne dans la moyenne, comme moi avec des questions qui étaient... Je n'avais aucune idée de ce qu'elles voulaient dire. » – Client de la SV/du SRG

« J'ai trouvé ce processus vraiment très compliqué et j'étais surpris parce que ce n'était pas la première fois que je faisais une demande en ligne, que j'utilisais Service Canada ou que je faisais en ligne une demande de prestations du RPC. Donc, une fois la décision prise que j'allais le faire maintenant, j'avais déjà cette idée que je ne voulais pas faire d'erreurs parce que je sais que quand on a affaire à ces organisations, si je mets la mauvaise chose ou si je donne la mauvaise information, ça va être un vrai cauchemar d'être en ligne et de devoir attendre pour avoir de l'aide. » – Client du RPC

« J'ai trouvé qu'il y avait beaucoup de questions que je devais rechercher, comme mon revenu et des trucs comme ça, des choses auxquelles le gouvernement avait accès à partir de l'ARC, non? » – Client de la SV/du SRG

Plusieurs participants avaient eu une expérience plus positive à l'étape de la présentation de leur demande. Ils avaient l'impression que les formulaires de demande du RPC, de la SV et du SRG exigeaient des « renseignements de base » et étaient donc « pas trop pire » ou même « facile » à remplir. Trouver la bonne information était la tâche la plus pénible. Ces participants ont fait part de leur confiance à l'idée de présenter une demande, qui était renforcée dans certains cas par l'aide des membres de la famille plus âgés qui avaient rempli les mêmes formulaires auparavant.

« Il faut juste remplir un formulaire en ligne et on nous pose quelques questions. Celles du RPC étaient faciles. » – Client du RPC

« Ce n'était pas trop pire. Je ne me rappelle pas combien... il y avait quelques formulaires, je crois. Il y avait beaucoup de questions, mais je me suis dit que... J'en avais déjà fait un pour mon beau-père quand il avait pris sa retraite pour l'aider à avoir un peu d'argent parce qu'il n'avait rien. Je suis dans le même bateau en fait. Les questions étaient assez simples comme ce que je m'en souvenais. » – Client de la SV/du SRG

Suivi

La plupart des bénéficiaires des pensions ayant participé au sondage n'ont pas fait de suivi de leur demande. Ils se disaient « ça va arriver, quand ça sera prêt » et ils étaient certains qu'ils recevraient les prestations auxquelles ils avaient droit. Ceux qui étaient moins dépendants du RPC ou de la SV n'ont pas passé beaucoup de temps à se questionner sur l'état de leur demande après l'avoir envoyée. Le fait que les prestations ont été reçues dans les délais prévus explique aussi pourquoi si peu de participants ont fait un suivi. Un certain nombre de participants ont fait un suivi en appelant un centre d'appels spécialisé pour plusieurs raisons : n'avoir aucun avis leur donnait l'impression que le processus « traînait pendant des mois » et avoir aucune communication entre le moment où ils ont soumis leur demande et celui où ils ont reçu leur premier paiement. Quelques participants ont ressenti de l'anxiété parce qu'ils étaient incertains si leur demande avait bien été envoyée.

« [La SV] doit être là pour moi [donc] je n'avais pas peur et je n'étais pas inquiet. » – Client de la SV/du SRG

« Je n'ai pas fait de suivi. Il a fallu un mois. Ils m'ont donné mon chèque du mois d'août, mais dans la deuxième semaine d'août. Mais j'ai reçu la lettre de confirmation me disant que ma (demande) de pension avait été acceptée. » – Client du RPC

« Le revenu des pensions [n'est pas] assez élevé pour les personnes âgées. On n'atteint même pas le coût de la vie. » – Client de la SV/du SRG

« Je crois que c'était quelques mois. Je ne comprenais pas pourquoi ils ne répondaient pas. Je me suis dit que peut-être il y avait un problème avec ma demande, parce que je savais que j'étais admissible au moment de l'envoi et ils ne répondaient pas. » – Client de la SV/du SRG

Bien que certains soient heureux une fois que les prestations de retraite étaient reçues, quelques participants sont restés songeurs quant au montant du SRG qu'ils pouvaient recevoir. Ils ont eu l'impression qu'il manquait d'information sur la façon dont les montants étaient calculés et donc, que le processus manquait de transparence.

« Il n'y a aucune façon de voir si ce que je reçois du SRG correspond à ce à quoi j'ai droit. Ce n'était pas très bien expliqué, selon moi. La SV me semblait plutôt claire à mon avis. Mais le montant auquel on a le droit du SRG me semble un peu flou. Il n'y a aucune façon de savoir à quel montant exact on a le droit parce qu'il n'y a pas de calculatrice pour le dire. » – Client de la SV/du SRG

2.5 Parcours des clients ayant présenté une demande au titre du PPIRPC

Prise de renseignements

Plusieurs prestataires du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) ayant participé au sondage avaient présenté une nouvelle demande après que leur première a été refusée. Ainsi, leur expérience et leurs connaissances étaient fondées sur l'expérience vécue. Certains participants ont été mis au courant du programme et « forcés » à y présenter une demande par la compagnie d'assurances de leur lieu de travail. Quelques-uns connaissaient le PPIRPC en raison de leur emploi (p. ex. soins infirmiers) ou parce qu'il leur avait été recommandé par des programmes provinciaux de prestations d'invalidité. En général, la plupart des participants affichaient des sentiments négatifs comme de la nervosité et de l'anxiété dès le début de leur parcours client. Certains étaient hésitants à se lancer en raison de leurs points de vue négatifs. Ils avaient l'impression que les chances d'approbation étaient faibles en raison du rejet de leurs demandes antérieures au PPIRPC ou à d'autres programmes de prestations d'invalidité.

« J'ai été obligé à présenter une demande parce que [la compagnie d'assurances] voulait éviter de payer les prestations en entier. Comme j'étais admissible au PPIRPC, ce que je recevrais du programme serait alors déduit de ce que la compagnie me versait. » – Client du PPIRPC

« À la base, j'ai été forcé à présenter une demande par ma compagnie d'assurances. Je n'avais pas vraiment envie, mais j'étais obligé pour garder mes prestations. La compagnie voulait que je reçoive les prestations du PPIRPC pour ne pas avoir à me payer. » – Client du PPIRPC

« "Avez-vous présenté une demande au PPIRPC?", j'ai répondu "Non, c'est quoi ça?" » – Client du PPIRPC

« La réalité m’a un peu frappé en plein visage. Le gouvernement est une énorme machine. Je me suis senti déshumanisé, comme une partie insignifiante de cette machine qui se fiche de mon histoire personnelle. Ma première demande a été refusée. J’avais une grave blessure au dos depuis une horrible chute il y a des années et des années. Et j’ai attendu et attendu, pendant que ma colonne empirait. Et maintenant, à seulement 44 ans, je ne pourrai plus travailler de toute ma vie. Ma première demande a été refusée parce qu’ils disaient : “Bien, on n’a pas encore essayé toutes les opérations”. C’était vraiment difficile pour moi. Après quelques opérations, ils ont dit : “Bien, on peut en faire plus”. Et j’étais prêt à tout faire, tout ce que les médecins demandaient. Le dernier, mon neurochirurgien, m’a dit : “Ça ne sert à rien de continuer, il n’y a plus aucune chance qu’on puisse améliorer votre état”. Quand je travaillais, j’ai toujours cru que cet argent-là servirait à aider les gens. Et maintenant j’ai vécu ça de l’autre côté, pour être juste ignoré et repoussé. » – Client du PPIRPC

La plupart des participants se basaient sur leurs expériences antérieures, sur l’information fournie par la compagnie d’assurances de leur lieu de travail ou, vu le manque de clarté du site Web du PPIRPC, sur les sites Web de défenseurs des personnes handicapées pour en savoir davantage sur le programme.

« Je pense que ce n’était pas vraiment clair pour moi, les prestations. Dans l’ensemble, les autres articles que j’ai trouvés m’ont expliqué en quelque sorte comment faire exclure les années non travaillées, pour que ces années-là n’aient pas d’incidence négative sur le calcul du montant des prestations du RPC qu’on reçoit à la retraite. Et le site du gouvernement n’offrait pas vraiment d’explications claires à ce sujet. » – Client du PPIRPC

Présentation d’une demande

La plupart des prestataires du PPIRPC ayant participé au sondage ont critiqué l’étape de présentation des demandes dans le parcours client. Ils indiquaient que la préparation et la soumission des demandes nécessitaient beaucoup d’efforts et que l’expérience était accablante pour plusieurs. Les difficultés rencontrées comprenaient les suivantes :

- les « questions embêtantes » qui pouvaient être interprétées de plusieurs façons et les questions dont le langage était difficile à comprendre (« juste beaucoup de charabia »);
- la grande quantité de paperasse et d’information requises;
- les questions « intrusives »;
- la difficulté de mettre des mots sur les effets de leur invalidité;
- les questions qui semblaient moins pertinentes pour les invalidités liées à la santé mentale (davantage axées sur les invalidités physiques);
- les questions non adaptées aux clients dans une situation d’invalidité grave « compliquée »;
- la difficulté à se concentrer aggravée par l’invalidité ou les médicaments, empirant davantage les autres difficultés ci-dessus;
- la frustration ressentie à force de répéter les mêmes informations et le récit de leur cas pour la résolution des problèmes, particulièrement aux étapes de la présentation de demande et du suivi;
- la difficulté à trouver un médecin ou à accéder à des services de soins de santé.

Quelques participants ont déclaré explicitement que la conception du processus de demande ne tient pas compte des personnes en situation de handicap. En effet, le processus pénible de présentation des demandes a été décrit comme « déshumanisant » et a été perçu comme une épreuve décisive pour déterminer si les personnes ont une invalidité ou non.

« J’étais déçu de voir que le processus n’était pas adapté aux personnes en situation de handicap. Ça rend douloureusement réaliste la blague selon laquelle le processus fait en sorte que les personnes ayant réellement une

invalidité sont incapables de franchir les obstacles pour obtenir de l'aide, et que les personnes qui réussissent à franchir ces obstacles n'ont pas une invalidité jugée suffisante. » – Client du PPIRPC

« Je pense que le plus difficile, c'est de trouver les mots pour expliquer comment on se sent. Certaines personnes sont meilleures pour s'exprimer que d'autres. J'aimerais que ce soit plus axé sur le côté médical de la part des médecins. » – Client du PPIRPC

« Bien, avec mon diagnostic, je trouvais que ce n'était vraiment pas pertinent, et pourtant... Ou juste le fait d'être exclu du côté de la santé mentale, je ne savais pas trop comment répondre aux questions qui m'excluaient... Dans certains cas, elles me concernaient en quelque sorte, mais la formulation visait juste l'invalidité physique. Alors je me disais que ça ne s'appliquait pas à moi vu que mon invalidité n'est pas physique. En gros, il y avait des questions auxquelles je n'ai pas pu répondre, mais j'aurais aimé pouvoir le faire. » – Client du PPIRPC

« C'était énormément de paperasse. Des tonnes et des tonnes et des tonnes. C'était aussi très intrusif, comme si je devais tout déballer sur ma vie. » – Client du PPIRPC

« J'ai été dans une collision frontale traumatisante. Quand on souffre beaucoup, c'est très difficile de se concentrer et de se souvenir des événements. Surtout que ça s'est étalé sur six ans, je pense, avec les quatre demandes. Alors c'est déjà difficile pour moi d'exprimer comment je me sens et les effets que ça a eus sur ma vie. » – Client du PPIRPC

« La paperasse était un problème pour moi parce que mon invalidité me donne justement de la difficulté à remplir des papiers. » – Client du PPIRPC

« Mon handicap est principalement lié à la santé mentale, donc devoir remplir une montagne de documents est extrêmement pénible, et ça m'a pris beaucoup de temps et d'efforts. » – Client du PPIRPC

En raison des difficultés liées à la présentation des demandes, de nombreux prestataires ayant participé au sondage ont dû demander de l'aide et du soutien pour accomplir le processus. Certains ont demandé à des amis de retravailler leurs réponses pour les rendre plus claires, d'autres se sont adressés à des représentants de Service Canada pour obtenir de l'aide, d'autres encore ont dû faire remplir leurs formulaires en tout ou en partie par leur conjoint ou un membre de leur famille. Un participant a même dû faire appel à une entreprise privée afin de présenter sa demande, car il était incapable d'accomplir le processus par lui-même. La plupart des prestataires du PPIRPC ont envoyé leur demande remplie par la poste, pour diverses raisons : plusieurs ont mentionné qu'il était inconfortable de numériser et de téléverser les preuves médicales à l'appui, quelques-uns ont trouvé plus facile d'écrire leurs réponses à la main, et d'autres étaient dépourvus des compétences numériques nécessaires ou d'une connexion Internet fiable.

« Quand j'ai présenté ma demande, j'ai dû demander à ma nièce de m'aider. Parce que c'était difficile pour moi à ce moment-là... et bien, c'est encore le cas. J'ai un fils, et j'étais juste submergée par plein de choses, comme des rendez-vous pour moi et mes deux fils, des trucs du genre. Alors ma nièce m'a aidée avec le processus. » – Client du PPIRPC

« On vit au Yukon et l'Internet ici n'est déjà pas super. C'est absolument impossible de numériser des centaines et des centaines de pages pour nos demandes. Je ne connais à peu près rien aux ordinateurs, j'apprends tout juste à les utiliser. Franchement, j'ai eu mon premier téléphone cellulaire il y a seulement quelques mois. » – Client du PPIRPC

La collecte des documents médicaux nécessaires était une autre source d'irritation majeure pour de nombreux participants. Le ramassage de ces documents était très chronophage pour la plupart des participants, et pour certains, il s'est aussi avéré coûteux en raison des frais imposés. Il y avait des délais de plusieurs semaines pour voir un médecin, et l'un des participants, n'ayant pas de médecin de famille, a dû se rendre dans une autre ville pour recevoir des services de santé et obtenir ses documents médicaux.

« J'ai envoyé mes papiers au médecin, et bien sûr, il faut attendre un bon moment pour qu'il les remplisse parce que certains médecins ne sont pas sur place la plupart du temps. » – Client du PPIRPC

« On dirait que les gens s'attendent à ce qu'on puisse simplement aller voir notre médecin. Juste se présenter sur place. Et je veux dire, j'ai la chance d'avoir un médecin, mais il y a des milliers de personnes ici qui n'en ont pas. Et puis, nos médecins sont complètement surchargés. Alors ce n'est pas facile d'avoir un rendez-vous. » – Client du PPIRPC

« Je ne peux pas conduire à cause de mon état. Alors c'est difficile de me déplacer, et c'est tellement cher de faire remplir des formulaires aux médecins. Ils facturent 250 \$ chaque fois pour remplir un formulaire. En plus, mon médecin était parti. Le plus près que j'ai pu trouver était à plus d'une heure de route, et je ne peux pas conduire. Alors je dois essayer de trouver un moyen de me rendre jusque là-bas. » – Client du PPIRPC

« Pour rassembler l'information, il faut aller à des rendez-vous, recevoir des lettres... En plus que ça coûte cher de faire remplir des documents par un médecin. » – Client du PPIRPC

« Ça prend la participation d'un médecin, et ils sont tellement occupés. On vit dans une région rurale de la Saskatchewan, et on a réussi à prendre un rendez-vous. On a dû nous rendre à 100 km d'ici pour le rencontrer, mais c'est correct aussi parce qu'il nous faut des médecins ici. » – Client du PPIRPC

« Il y avait beaucoup de paperasse et de documents nécessaires de la part de professionnels de la santé auxquels je ne peux pas avoir accès facilement et avec certitude. » – Client du PPIRPC

« Les médecins canadiens sont déjà débordés par les soins aux patients. En leur demandant de remplir tous ces documents, on aggrave la situation. » – Client du PPIRPC

Quelques-uns des participants estimaient s'être fait « niaiser » par divers organismes ou décourager par les médecins et les représentants de Service Canada de présenter une demande au titre du PPIRPC.

- Par exemple, un participant s'est fait demander par la compagnie d'assurances de son travail de présenter une demande, mais au moment de recueillir les renseignements nécessaires, les représentants de Service Canada et son propre médecin lui ont affirmé maintes fois que sa demande ne serait pas approuvée.
- Un autre participant présentait une demande au nom d'un membre de sa famille souffrant d'une invalidité à la suite d'un accident. Il se faisait sans cesse rediriger vers d'autres programmes de prestations d'invalidité, et ne comprenait pas les liens entre les différents programmes de prestations.

« [Ma médecin] ne comprenait pas pourquoi je voulais suivre ce processus, et je lui répétais que c'est ce que ma compagnie d'assurances me disait de faire. Je lui ai finalement envoyé un des messages de la compagnie d'assurances. Je crois que c'était une lettre dans laquelle on me disait que c'était obligatoire, et que si je ne le faisais pas, je perdrais mes prestations. C'est là qu'elle a compris pourquoi je le demandais et qu'elle a accepté d'envoyer les documents. » – Client du PPIRPC

« C'était complètement ridicule toutes les étapes qu'ils m'ont fait faire. Je les ai appelés et je leur ai dit : "Voici les démarches que je suis censé faire". J'avais déjà appelé à un million d'autres places et c'est comme ça que j'ai su que je devais opter pour le PPIRPC. Ils m'ont répondu : "Non, vous devez rappeler à cet endroit pour reparler à ces personnes et vous serez sûrement admissible à un autre programme". Je leur ai assuré : "Non, je ne le suis pas. C'est pour ça que je vous parle". Et ils continuaient juste de dire des choses comme : "Non, vous devez faire ci, vous devez faire ça, vous devez faire toutes ces choses. Vous ne pouvez pas présenter une demande... Oui, vous devez faire ci, ça, et puis ceci et cela". J'ai finalement abandonné et j'ai dit : "Bon d'accord, je vais rappeler à tous ces endroits encore une fois et avec un peu de chance un jour je serai admissible à leurs programmes à eux". » – Client du PPIRPC

Deux participants ont signalé que leurs demandes avaient été perdues. Ils étaient désemparés à l'idée de devoir recommencer le pénible processus de demande, et inquiets au sujet des renseignements personnels égarés.

« J'ai présenté ma demande et ils l'ont perdue, avec tous mes renseignements personnels détaillés. J'ai dû recommencer tout le processus par moi-même. » – Client du PPIRPC

« J'ai trouvé le processus très facile. Mon médecin de famille a imprimé les documents et me les a remis. Ce qui a été plus dérangeant, c'est que la demande m'a pris énormément de temps à remplir et qu'elle a finalement été perdue, alors j'ai dû recommencer. » – Client du PPIRPC

La multitude de difficultés liées au processus de demande actuel appelle à l'établissement d'un processus « très simple » qui offrirait l'option de prendre un rendez-vous virtuel pour obtenir l'aide d'un représentant de Service Canada.

« Pourquoi Service Canada ne pourrait-il pas fournir un système très simple et efficace comme ce qu'on fait en ce moment et qui nous permettrait de rencontrer un représentant par vidéo? On pourrait voir la personne avec qui on parle. Au lieu de juste téléphoner pour nous faire dire : "Veuillez patienter... Il y a 80 personnes à passer avant vous". On pourrait prendre rendez-vous pour deux ou trois jours plus tard, ou une ou deux semaines plus tard, à une heure précise. On remplirait la demande ensemble, sur le moment, puis on l'enverrait et ce serait réglé. » – Client du PPIRPC

En dépit des expériences majoritairement négatives rapportées ci-dessus, deux participants disaient s'être sentis chanceux, appuyés, et « traités aux petits oignons » lors de leurs rencontres en personne avec un représentant de Service Canada. Ces expériences positives s'expliquent par divers facteurs : la capacité à obtenir du soutien grâce au mode de service de leur choix, le dévouement démontré par les représentants en aidant à remplir la demande et en expliquant clairement les prochaines étapes, et la certitude que la demande est remplie adéquatement.

« Ils sont si efficaces, c'est comme s'ils m'attendaient. [Je] leur ai dit ce que je recherchais, les documents du [PPIRPC], et ils ont fait tout le reste du travail. Ils m'ont vraiment aidé, et il restait juste des documents médicaux que je devais faire remplir et signer. » – Client du PPIRPC

« C'est la première fois que je présentais une demande pour obtenir de l'aide, alors je ne savais pas à quoi m'attendre. Mais finalement, j'ai été extrêmement chanceux. L'agente, je ne connais pas son nom, mais elle était vraiment très gentille; sa personnalité et son attitude étaient super sympathiques. J'étais bien content, parce qu'à ce moment-là, après avoir passé tant de temps sans travail, alors que mes finances s'épuisaient et tout, ça faisait du bien d'entendre autant de positivité de la part d'une agente. Je me souviens bien de cette journée-là. J'étais un peu triste et elle a réussi à me remonter le moral. Alors je dois dire que je suis bien reconnaissant. » – Client du PPIRPC

Suivi

De nombreux prestataires du PPIRPC ayant participé au sondage ont dû faire un suivi après avoir présenté leur demande. Certains l'ont fait après avoir reçu de la correspondance de Service Canada concernant des renseignements médicaux manquants. Ces participants ont indiqué que le délai prévu pour l'envoi des renseignements manquants était irréaliste, étant donné la difficulté d'obtenir un rendez-vous avec un médecin. Plusieurs autres participants ont fait un suivi parce que le traitement prenait beaucoup plus de temps que ce à quoi ils s'attendaient. Certains participants trouvaient que la période entre la présentation d'une demande et la réception d'une décision était frustrante et stressante. Ils disaient craindre que leur demande soit refusée et se sentir « à la merci » du processus.

« J'ai dû demander des prolongations en plus, parce qu'il manquait quelque chose de la part de ma médecin. Je suppose qu'elle avait envoyé le mauvais document. Alors j'ai dû prendre un nouveau rendez-vous, et chaque fois, je devais demander une prolongation. On dirait qu'ils pensent que je peux juste me rendre au cabinet de ma médecin demain matin pour aller chercher ce qu'il manque. En réalité, il y a une liste d'attente de trois ou quatre semaines pour pouvoir voir ma médecin. Alors c'était stressant parce que je ne pouvais pas respecter leurs délais sans devoir téléphoner tout le temps. Et même une fois les choses enfin réglées, j'ai dû attendre encore longtemps. Pendant ce temps-là, j'ai la compagnie d'assurances qui menace d'annuler mes prestations. » – Client du PPIRPC

« J'ai reçu de la correspondance au sujet de dossiers médicaux manquants et j'ai dû faire un suivi pour demander une prolongation, car le délai pour envoyer les documents était déraisonnable et ne tenait pas compte des temps d'attente dans les cabinets de médecins. J'ai aussi fait un suivi pour obtenir des précisions sur la lettre que j'ai reçue. » – Client du PPIRPC

« Quand j'ai envoyé ma demande, j'ai attendu longtemps avant d'avoir une réponse. J'étais un peu nerveux parce que je ne savais pas si ma demande serait acceptée ou non, même avec ma blessure au dos qui continue de me rendre la vie difficile. » – Client du PPIRPC

« C'est le temps d'attente qui m'a achevé. » – Client du PPIRPC

« Beaucoup d'urgence et énormément d'attente. » – Client du PPIRPC

Certains ne ressentaient pas le besoin d'effectuer un suivi, parce que leurs expériences positives avec les représentants de Service Canada au moment de présenter une demande leur a donné confiance envers le processus, ou parce qu'ils n'ont pas attendu longtemps avant de recevoir la décision.

« Concernant le PPIRPC en soi, je trouve que ça a été assez rapide. C'était correct. D'après moi, ils ont bien réussi sur ce plan-là, je ne veux pas leur enlever le mérite. » – Client du PPIRPC

Une réponse négative à la demande validait les attentes faibles de certains participants, et amplifiait davantage leur sentiment de dévalorisation et leur anxiété face à la suite des choses. De nombreux participants dont la demande a été refusée ont eu de la difficulté à concilier cette réponse avec leur situation d'incapacité à travailler en raison d'un handicap, d'une maladie ou d'une blessure. Un participant dont la demande a été rejetée a interjeté appel pour qu'on réévalue sa demande, mais il déplorait le fardeau administratif engendré par la répétition du processus une fois de plus, même si l'essentiel de sa demande ne changeait pas.

« J'ai rempli la demande initiale et j'ai griffonné tous les ajouts nécessaires. Et puis [nom caviardé] a tout retapé et retravaillé pour rendre ça beau et clair. J'ai obtenu la première lettre du médecin et plein d'autres renseignements

médicaux, et j'ai tout envoyé par la poste. Puis avec le processus d'appel, j'ai renvoyé à peu près les mêmes documents avec une nouvelle lettre du médecin, et encore un tas d'autres renseignements médicaux. Et maintenant, on répète encore le même processus, avec une troisième lettre du médecin qui, en gros, dit la même chose que la première, pour nous rendre à la dernière étape... qui va être le tribunal. » – Client du PPIRPC

« Je suis encore à l'étape d'essayer de trouver de l'aide. Je me sens complètement perdu et inutile, et je n'arrive pas à obtenir de l'aide. Je vais sûrement perdre ma maison. Je n'ai nulle part où aller, et personne vers qui me tourner. » – Client du PPIRPC

« Une expérience frustrante. La paperasse, le processus, les délais... Tout ça en plus de la pression de mon programme de prestations d'invalidité de longue durée, fourni par mon employeur, qui me pousse à présenter une demande au Régime de pensions du Canada. On m'a obligé à le faire, même si je prévoyais déjà de présenter une demande. Mais le processus est très long, ça a pris plus d'un an avant de recevoir une décision... Ou plutôt, de recevoir une décision de rejet trois fois. Alors chaque fois a pris plus qu'une année. Et puis la frustration de voir sa demande rejetée... Le coup le plus dur a été quand j'ai parlé avec une agente, et qu'il a semblé que mon approbation ou refus dépendrait de ma capacité à travailler à l'accueil au Walmart quatre heures par semaine. On m'a dit que si j'étais capable de travailler un quart de quatre heures au Walmart, je ne serais pas admissible aux prestations du RPC. C'est très décevant. » – Client du PPIRPC

« Quand nos médecins, spécialistes et neurochirurgiens leur ont affirmé qu'on ne peut pas travailler, le rejet d'une demande de prestations à ce stade-ci est dévastateur. » – Client du PPIRPC

3. Attentes

3.1 Attentes relatives au parcours client

De nombreux participants ayant peu ou pas d'expérience avec Service Canada ont eu tendance à avoir des attentes positives, neutres ou « aucune attente du tout » au moment d'entamer leur démarche. Une certaine anxiété s'est manifestée au début du parcours en raison d'un manque de connaissance du processus et, dans certains cas, en raison d'associations négatives sous-jacentes en lien avec le gouvernement en général (c.-à-d. lenteur, bureaucratie, lourdeur). Cela dit, dans la plupart des cas, les participants étaient généralement optimistes et pensaient que leur expérience serait « simple et directe », que le service serait de bonne qualité, que le personnel serait « cordial » et qu'ils obtiendraient le résultat souhaité.

« Je n'avais aucune attente du tout, car je n'avais jamais fait affaire avec Service Canada auparavant. » – Client de la SV/du SRG

« Je suis citoyen canadien et j'ai toujours travaillé; il n'y avait aucune raison pour qu'il y ait des problèmes. » – Client de l'assurance-emploi

« C'est la première fois que je demande toute forme d'aide, alors je ne savais pas à quoi m'attendre. » – Client du PPIRPC

« J'avais peut-être juste des sentiments stéréotypés envers les services du gouvernement, en pensant que j'allais peut-être avoir du mal à m'y retrouver. Mais je n'avais pas de préjugés avant de commencer ma demande. » – Client de l'assurance-emploi

« Puisque c'était le gouvernement, je n'avais pas beaucoup de confiance [...]. Les choses bien faites ne sont pas faites par le gouvernement. » – Client du PPIRPC

Certains, qui avaient déjà eu des interactions avec Service Canada (p. ex., ils avaient présenté une demande d'assurance-emploi dans le passé ou aidé des membres de leur famille à obtenir des prestations de la SV) ou qui avaient des amis qui avaient fait une demande au titre d'un programme offert par Service Canada, avaient des attentes plus réalistes en lien avec le parcours client. Quelques participants s'attendaient à ce que la qualité du service et les délais varient en fonction des situations individuelles et des modes de prestation de services utilisés.

« Je suis originaire d'une région rurale de l'Île-du-Prince-Édouard. La communauté a une grande expérience de l'assurance-emploi, alors j'ai entendu beaucoup d'histoires au fil des ans. Mais c'est toujours le même refrain : on présente une demande d'assurance-emploi, puis on n'a aucune nouvelle pendant deux ou trois semaines. J'ai entendu parler de personnes qui ont été payées des mois après avoir présenté leur demande. » – Client de l'assurance-emploi

« J'avais une petite idée de ce qui m'attendait, parce que [...] mes amis m'ont dit qu'il fallait beaucoup de temps pour obtenir [un NAS]. En plus, je ne savais pas de quels documents j'avais besoin, alors imaginez attendre deux heures pour vous faire dire qu'il manque un document. J'avais donc une mauvaise opinion de Service Canada avant de venir. » – Client du NAS

Pour les clients du PPIRPC, les attentes étaient généralement faibles dès le départ. Beaucoup d'entre eux avaient présenté une demande dans le passé, sans succès, et avaient vécu des expériences de « rejet » liées à d'autres

demandes de prestations d'invalidité. Ceux qui n'avaient pas vécu d'expérience de ce genre avaient entendu parler des difficultés rencontrées par d'autres personnes pour obtenir des prestations du PPIRPC, et la faible probabilité d'être approuvé a été confirmée par les représentants de Service Canada avec lesquels ils se sont entretenus. Ainsi, il y avait un sentiment général de désespoir chez de nombreux clients du PPIRPC. On note une exception à ce sentiment général : l'un des participants a entamé le parcours avec des « attentes élevées » à la suite d'expériences positives avec le régime d'assurance-emploi.

« Mes attentes étaient extrêmement faibles au départ, et j'ai présenté une demande un peu machinalement, uniquement parce que le programme de prestations d'invalidité de longue durée de mon entreprise m'obligeait à le faire. » – Client du PPIRPC

« Je m'attendais un peu à ce que ma demande soit refusée. Non pas que j'aie demandé des prestations du PPIRPC dans le passé, mais j'ai demandé d'autres prestations pour mon invalidité. À part un prêt étudiant, j'ai eu du mal à faire approuver tout ce qui pouvait être considéré comme une aide financière que je n'aurais pas à rembourser. Pour toutes les prestations de ce genre, il a été difficile de présenter une demande ou d'obtenir une approbation. J'ai donc supposé que ce serait la même chose cette fois-ci. Je pensais qu'ils allaient me juger non admissible. » – Client du PPIRPC

« Je connaissais déjà très bien le PPIRPC, après avoir travaillé plus de 30 ans dans le secteur des soins infirmiers. Au fil des ans, j'ai connu de nombreux résidents qui recevaient des prestations d'invalidité au titre du RPC, et beaucoup de personnes avaient des problèmes avec le RPC sur mon lieu de travail. J'ai travaillé avec un résident pendant plus de six ans. Pendant toute la période où je l'ai connu, il s'est battu avec le PPIRPC. Il était complètement paralysé à la suite d'une fracture du dos et d'un accident vasculaire cérébral, il allait devoir vivre dans un foyer de soins personnels toute sa vie, car il était paralysé, comme je l'ai dit, et il se battait encore après six ans pour obtenir la moindre prestation dans le cadre du programme. Je ne m'attendais pas à ce que ce soit un bon processus. Mon expérience m'a montré que c'était pire que ce à quoi je m'attendais. Je me bats encore avec eux. » – Client du PPIRPC

« Même les employés avec qui je faisais affaire me disaient : “Juste pour que vous le sachiez, il se peut que votre demande soit refusée”. Parce que les gens sont refusés, on m'a donné un pourcentage ridiculement élevé de demandes refusées au titre du PPIRPC et du POSPH, et on m'a dit : “Continuez d'essayer”. C'était déconcertant. Ils m'ont dit cela pour que j'aie des attentes réalistes, ce qui est raisonnable, et je l'apprécie. Mais je me suis dit : “Wow...”. » – Clients du PPIRPC

3.2 Réponse aux attentes

Un petit nombre de participants, en particulier ceux qui avaient présenté une demande pour des programmes de pension, ont été agréablement surpris par la « facilité » avec laquelle leur parcours client s'est déroulé, contrairement à leurs attentes initiales peu optimistes. Ces participants étaient plus enclins à conclure que Service Canada avait dépassé leurs attentes.

« Tout s'est déroulé dans les temps. Je n'ai pas eu à les rappeler et tout le reste. J'ai été surpris que tout se passe aussi bien, pour vous dire la vérité. » – Client de la SV

« Ils ont répondu à mes attentes. J'ai attendu 15 minutes, puis on est venu me chercher. J'ai reçu les documents et je me suis inscrit. Je suis reparti heureux; j'ai tout rempli à la maison. Ensuite, eh bien, j'ai envoyé les documents par la poste. Et

c'est tout, par la suite, j'ai obtenu ma réponse, et j'ai reçu une lettre indiquant que ma demande avait été acceptée. »

– Client du RPC

« [La compagnie d'assurance] m'a parlé du programme, et je suis allé voir mon médecin. J'ai simplement suivi les instructions en ligne, pour savoir ce qu'il fallait faire. Comme je l'ai dit, il y avait beaucoup d'information. Puis, un employé du RPC a communiqué avec moi et m'a aidé pour la dernière partie, car il y avait quelques questions supplémentaires. Nous avons donc clarifié ce point. Ensuite, j'ai reçu quatre mois de paiements rétroactifs à mon dernier jour de travail, j'ai donc été surpris. » – Client du PPIRPC

« C'est clair et simple. J'ai trouvé cela facile. J'ai été surpris. Ils ont dépassé mes attentes. » – Client du PPIRPC

En général, cependant, les participants avaient tendance à indiquer que leurs attentes n'avaient pas été satisfaites. Certains participants avaient tendance à réitérer les difficultés rencontrées dans le parcours client, comme indiqué dans la section 2 précédente. Les problèmes liés au respect des délais ont été soulignés et abordés à plusieurs niveaux : les temps d'attente prolongés pour parler à un représentant de Service Canada en personne ou par téléphone; les longs délais de traitement des demandes pour les clients de l'assurance-emploi et du PPIRPC; et les retards perçus dans la réception des paiements après l'approbation d'une demande. D'autres difficultés ont également été soulevées, telles que la lourdeur du formulaire de demande et le manque de communication ou de mises à jour après la soumission des demandes.

« Ils n'ont pas répondu à mes attentes, car je n'ai aucune trace de la manière dont ils ont fixé le montant des prestations. Ils devraient communiquer avec nous des mois à l'avance, et non quelques semaines avant le transfert de la prestation. »

– Client du RPC

« Je ne peux pas vraiment me croiser les bras et attendre pendant des semaines et des semaines. Et même quand on réussit enfin à joindre quelqu'un au téléphone, après quatre ou cinq heures d'attente, on nous dit : "Nous attendons le retour de la personne chargée de la gestion du dossier, et vous devez attendre quatre ou cinq semaines de plus", et puis plus rien. Il faut juste avoir un peu de considération pour les gens, car la situation est déjà assez difficile, alors il ne faut pas empirer les choses. Et c'est l'argent que nous avons gagné. Ce n'est pas comme si nous prenions quelque chose que nous n'avions pas mérité. Je paie des impôts, je cotise à tous les programmes pour m'assurer que si je tombe, j'ai quelque chose sur quoi m'appuyer. Si ce n'est pas le cas, à quoi bon faire tout cela? » – Client de l'assurance-emploi

« Ils n'ont pas du tout répondu à mes attentes. Ils nous laissent attendre si longtemps sans argent pour payer quoi que ce soit, et pendant ce temps-là, nous nous inquiétons. Qu'ils aient l'intention de me payer ou non, ils auraient dû me le faire savoir plus tôt. » – Client de l'assurance-emploi

« C'était juste la période d'attente et la frustration ressentie avant d'arriver au but. Et on ne sait pas quoi faire. On n'a pas d'argent, on est dans le besoin et à leur merci. Alors quand la demande est finalement traitée, c'est bien sûr un succès. Mais le temps d'attente pour en arriver là, la période d'attente, ça me paraît très long. » – Client de l'assurance-emploi

« J'étais très en colère, j'ai ressenti du stress... et de l'anxiété, pendant toute la période où je ne recevais pas de salaire. Je n'avais pas touché de salaire depuis deux mois, et les factures s'accumulaient. » – Client de l'assurance-emploi

« Attendre 14 mois pour une demande est ridicule. Il devrait y avoir un délai à respecter, je dirais un minimum de trois mois, disons qu'un délai de six mois serait difficile. Mais un délai de 14 mois pour prendre une décision me semble ridicule. » – Client du PPIRPC

L'issue des demandes semble également avoir influencé la satisfaction des participants par rapport à leurs attentes. Les participants ayant obtenu un résultat positif estimaient que leurs attentes avaient été satisfaites. Les clients du NAS, qui en général ont reçu leur NAS immédiatement, sont parmi les plus susceptibles de dire que leurs attentes ont été satisfaites.

« J'ai eu de la chance. J'étais satisfait, parce qu'à ce moment-là, vous savez, j'étais au chômage depuis si longtemps et mes finances avaient diminué, alors ça m'a fait du bien d'entendre du positif de la part d'un représentant, vous savez, qui était vraiment bon. » – Client du PPIRPC

Sans surprise, l'inverse était vrai pour ceux qui ont reçu un résultat négatif. Ces participants se sont sentis « rejetés » et « abandonnés » en période de besoin. Certains clients du PPIRPC et quelques clients de l'assurance-emploi ont ressenti une colère palpable face à leur incapacité d'accéder aux prestations après avoir cotisé pendant des années à ces programmes. Autrement dit, ils pensaient avoir droit aux prestations. Les clients du PPIRPC ont eu du mal à concilier un résultat négatif avec leur expérience vécue, étayée par des conseils médicaux, de l'incapacité de travailler.

« Ne pas avoir le soutien du gouvernement alors que j'ai travaillé toute ma vie et qu'on m'a prélevé d'énormes montants en impôts – j'étais un homme de métier, alors j'ai payé une tonne d'impôts pour soutenir des programmes comme celui-ci. Quand je travaillais, j'ai toujours pensé que cet argent allait aider les gens. Maintenant, je vis cette expérience en me trouvant de l'autre côté, et je me sens ignoré et repoussé. » – Client du PPIRPC

« Ma demande a été refusée la première fois parce que j'attendais une chirurgie, mais j'étais la principale pourvoyeuse, c'est moi qui avais le gros emploi. Nous vivions dans le nord-est de l'Ontario, et c'était durant la pandémie. Mon mari travaillait dans les TI pour de petites entreprises. Eh bien, toutes les petites entreprises ont fermé, alors il ne gagnait pas d'argent. Je ne pouvais plus travailler et j'attendais toujours une chirurgie. Ma demande a été refusée la première fois. Et puis... 12 mois après l'opération, j'ai refait une demande et j'ai obtenu les prestations, mais entretemps, nous avons dû vendre notre maison et nos acres, et acheter comptant une propriété à rénover dans une ville perdue de la Saskatchewan, parce que c'est tout ce que nous pouvions nous permettre. Cela a détruit notre vie. » – Cliente du PPIRPC

« Ça fait maintenant trois fois que je présente une demande. Chaque fois, ils me répondent qu'ils ne voient pas pourquoi je ne serais pas capable de travailler, même si mes tomodensitogrammes et les informations fournies par mon spécialiste indiquent que je suis incapable de travailler. C'est assez grave pour que mon permis de conduire m'ait été retiré, et je ne peux pas du tout sortir de chez moi. Quand nous appelons pour poser des questions, ils devraient pouvoir nous parler, nous expliquer ce qui se passe, ce dont ils ont besoin, ce dont ils ne sont pas satisfaits, parce que c'est ridicule. Les médecins savent de quoi ils parlent. J'ai des tomodensitogrammes et des preuves qui confirment que je suis incapable de travailler. [...] Il est ridicule que le gouvernement refuse ma demande. » – Client du PPIRPC

« Je pense qu'ils n'ont pas été à la hauteur parce que, comme beaucoup d'entre vous l'ont vécu, on vous dit que... Vos médecins vous disent une chose, et le gouvernement vous dit : "Eh bien, vous pouvez encore travailler". Mais vos médecins et vos thérapeutes vous disent tous : "Vous ne devriez pas, car cela pourrait vous causer du tort". Alors, que sommes-nous censés faire? » – Client du PPIRPC

« Le fait que ma demande ait été rejetée lors de mes deux dernières tentatives est tout simplement ridicule. Je n'ai pas travaillé depuis plus d'un an, je vais sans doute perdre ma maison dans six mois, mais selon le RPC, mon état n'est pas suffisamment grave ou prolongé pour que je sois admissible. » – Client du PPIRPC

4. Normes de service

Afin de connaître les attentes et les priorités des participants en ce qui concerne les normes de service, la description suivante leur a été présentée lors des groupes de discussion et des entrevues :

Une « norme de service » précise les exigences que doit respecter le fournisseur de services. La norme peut fournir des définitions, des indicateurs de la qualité du service et de son niveau, ou préciser une période de prestation. Le mandat officiel de Service Canada en matière de normes de service⁴ est le suivant : « Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du gouvernement exacts et de grande qualité qui répondent à leurs besoins. »

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 estimaient que la description qui leur a été donnée correspondait à leurs attentes en matière de service à la clientèle, ce qui confirme l'importance du respect des délais et des services de grande qualité.

« Ils devraient avoir des normes élevées. Il s'agit des éléments de base sur lesquels ils doivent se concentrer. » – Client du NAS

« Les normes définissent les attentes et la reddition de comptes. Donc si vous ne faites pas... Si vous ne le dites pas, vous ne le ferez pas. Et si vous le dites et que vous ne le faites pas, alors il y a peut-être un certain niveau de responsabilisation. » – Client du PPIRPC

« De l'information exacte et de grande qualité en temps opportun, ce sont des objectifs auxquels il est raisonnable de s'attendre. » – Client de l'assurance-emploi

« La réponse à nos besoins est l'élément clé à prendre en compte. » – Client du PPIRPC

On a également demandé aux participants ce qu'ils ajouteraient à l'énoncé sur les normes de service qui leur a été lu. Voici les autres attributs de service ayant été suggérés :

- Cohérence : les participants doivent s'attendre à une expérience de service cohérente (informations, interactions, etc.) d'une fois à l'autre et d'un programme à l'autre.
- Accessibilité : il faut veiller à ce que des modes de prestation numériques et non numériques soient offerts.
- Empathie, respect, dignité et confiance : ces qualités sont particulièrement appréciées par les clients du PPIRPC, notamment en ce qui concerne l'approche adoptée par les représentants de Service Canada.
- Efficacité, rationalisation et commodité : certaines personnes pensent qu'une prestation de services plus efficace, par exemple grâce à la numérisation, favoriserait également l'accès aux services et aux prestations en temps opportun.
- Clarté, ouverture, transparence et responsabilité.

⁴ L'énoncé « Les clients reçoivent en temps opportun de l'information et des services du gouvernement exacts et de grande qualité qui répondent à leurs besoins » figure dans des documents officiels du gouvernement du Canada, comme la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* (L.C. 2005, ch. 34) et le Rapport sur les résultats ministériels annuel d'EDSC.

- Convivialité, simplification et personnalisation.
- Fiabilité et stabilité.
- Personnel courtois, serviable et professionnel.

« La cohérence. Je ne veux pas être épaté un jour et déçu le lendemain. » – Client du RPC

« Ils devraient peut-être essayer de comprendre un peu plus ce que les gens traversent et la condition qu'ils ont ou qui les a menés à ce point. » – Client du PPIRPC

« Je pense qu'il est inutile de dire que vous avez une norme si cette norme ne consiste pas à traiter les secteurs les plus vulnérables de votre pays avec respect et dignité. [...] Vivre avec un handicap est déjà assez difficile et stigmatisant, et le gouvernement ne fait que renforcer cette stigmatisation. » – Client du PPIRPC

« L'objectif est toujours d'améliorer le service à la clientèle. Il est important que les gens se sentent plus à l'aise et écoutés. C'est donc une bonne chose d'avoir des normes. Tout le monde devrait avoir des normes. » – Client du PPIRPC

« Ils devraient être conscients du fait que beaucoup de gens sont essentiellement ordinophobes et ne sont pas vraiment capables de gérer des problèmes techniques. » – Client de la SV/du SRG

« Les ordinateurs sont la solution. Ce sont les outils les plus rapides. Donc, vous savez, il faut intégrer la technologie informatique dans le processus visant à obtenir des résultats plus rapides et de meilleure qualité. Le gouvernement compte encore sur le courrier et les appels téléphoniques, et c'est peut-être quelque chose qu'il faut changer. » – Client de la SV/du SRG

Un petit nombre de participants estimait que l'énoncé présenté était trop vague et ouvert à l'interprétation – par exemple, la définition de « opportun » peut varier selon les circonstances.

« C'est un énoncé très fade. Et tout le monde prend tout avec un grain de sel. Un délai de 10 semaines est opportun dans certains cas, mais pas si opportun dans d'autres. » – Client de l'assurance-emploi

Enfin, beaucoup ont souligné l'importance de respecter les normes de service et de mettre en place des mesures du rendement.

« C'est une chose de mettre les normes par écrit, mais [est-ce qu'ils] vérifient s'ils font ou non leur travail? » – Client de l'assurance-emploi

« La façon dont ils y parviennent est une tout autre question. Je dirais que ces trois éléments [respect des délais, exactitude et grande qualité] sont valables. On peut dire n'importe quoi, mais c'est le résultat net qui compte. » – Client de la SV/du SRG

« N'importe quel responsable des relations publiques peut dire "Oh, nous avons cette norme d'excellence" [...], mais si vous ne respectez pas ces normes de façon constante et régulière [...], ce ne sont que de belles paroles, et c'est facile à dire. L'action, c'est ce qui se passe concrètement, c'est ce dont nous avons besoin. Sinon, ce ne sont que des paroles en l'air. » – Client du PPIRPC

5. Modes de prestation de services

La détermination du mode de prestation et du moment au cours duquel il est utilisé durant le parcours du client était influencée par les facteurs suivants :

- l'âge, facteur en partie lié à l'accès aux technologies numériques et à l'aisance dans leur utilisation – Les participants plus âgés étaient moins susceptibles d'utiliser les modes de prestation de services en ligne. Les participants plus jeunes, eux, se sentaient très à l'aise de les utiliser pour rechercher des renseignements sur les sites Web des programmes, présenter une demande par le portail de l'assurance-emploi et vérifier l'état d'avancement de leur demande dans Mon dossier Service Canada (MDSC).
- l'étape dans le parcours du client – Durant les étapes de la prise de renseignements et de la présentation de la demande, la plupart des participants avaient tendance à utiliser différents modes de prestation (services en ligne, en personne et par la poste), mais ils utilisaient surtout le service téléphonique à l'étape du suivi.
- la connaissance des programmes du gouvernement du Canada en général – Les participants qui connaissaient moins bien les programmes se sentaient plus à l'aise lorsqu'ils utilisaient des modes de prestation leur permettant de parler directement à un représentant de Service Canada.
- le fait de connaître certains programmes de Service Canada ou d'avoir utilisé le mode de prestation choisi dans le passé – Les clients qui ont eu recours plus d'une fois au régime d'assurance-emploi et au Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC), par exemple, se sont tournés vers les modes de prestation qu'ils avaient utilisés dans le passé.
- la confiance (ou le manque de confiance) en sa capacité à suivre le processus de demande par ses propres moyens – Les participants ayant un faible niveau de confiance ont recouru à plus d'un mode de prestation pour présenter leur demande (par exemple, ils commençaient le processus avec l'objectif d'envoyer une demande par la poste, puis ils se rendaient dans un Centre Service Canada pour obtenir de l'aide afin de terminer le processus).
- le besoin de commodité et de rapidité – Pour les participants à l'aise avec les technologies numériques, les modes de prestation en ligne permettaient de répondre à ce besoin. Pour les participants moins à l'aise avec ces technologies, les demandes par la poste étaient considérées comme plus pratiques, en particulier pour ceux qui ne vivaient pas à proximité d'un Centre Service Canada.

5.1 Services en personne

Tous les participants au sondage qui ont présenté une demande de numéro d'assurance sociale (NAS) l'ont fait en personne, sur les conseils d'amis ou de professionnels qui les aidaient à s'établir au Canada. Ils se sont fait dire qu'ils obtiendraient leur NAS plus rapidement s'ils présentaient leur demande en personne, et qu'il y avait un délai d'attente pour les demandes en ligne. Ils croyaient également que leurs chances d'obtenir un NAS étaient plus grandes s'ils s'adressaient à un représentant de Service Canada en personne que s'ils faisaient une demande en ligne. Peu d'entre eux étaient au courant qu'il est possible de présenter une demande en ligne. Quelques clients de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti (SRG) et clients du PPIRPC ont également recouru au service en personne parce qu'ils préféraient parler à un représentant de Service Canada pour les raisons suivantes : il était plus facile pour eux de se rendre dans un Centre Service Canada; ils n'avaient pas accès à Internet ou ne possédaient pas de compétences informatiques; ou ils avaient besoin d'une aide supplémentaire pour présenter leur demande.

« Personnellement, j'ai préféré me rendre sur place et parler à quelqu'un en personne. Je sais que ce document qu'on reçoit est très important. C'est pourquoi je préfère me rendre sur place, remettre moi-même les documents, discuter avec un agent et, je l'espère, repartir avec l'information exacte que je cherchais. » – Client du NAS

« Je me trouve à deux pas du bureau de Service Canada. Je suis en ville la plupart du temps [...], alors je me suis dit que j'arrêteraient en passant. » – Client du PPIRPC

« C'est le service en personne, prendre le temps de poser les questions en personne. C'est une question de confiance. Je me méfie beaucoup de ce qui se passe en ligne ou des appels téléphoniques. » – Client de la SV/du SRG

« Je ne connais à peu près rien aux ordinateurs, j'apprends tout juste à les utiliser. J'ai eu mon premier téléphone cellulaire il y a seulement quelques mois. » – Client du PPIRPC

« J'utilise toujours le service en personne. Je n'ai ni Internet ni téléphone portable. » – Client du RPC

Le principal problème rencontré par les clients qui ont présenté une demande de NAS était les longues files d'attente dans les Centres Service Canada. Ce n'était pas une surprise pour eux, car nombre d'entre eux avaient entendu dire par leurs amis que les temps d'attente pouvaient être longs. Les temps d'attente étaient moins problématiques pour les clients de la SV/du SRG et du PPIRPC. Certains d'entre eux pensaient plutôt que la baisse du niveau de service était due aux mesures sanitaires prises dans les bureaux pendant la pandémie de COVID-19.

« J'étais tellement fatigué [d'attendre]. Je ne peux pas prendre de rendez-vous à l'avance, et cet endroit est le seul où je peux me rendre à pied. Je suis allé [à un bureau de Service Canada] le matin, à 8 heures, ce qui est très tôt, mais il y avait visiblement beaucoup de gens qui attendaient. Il m'a fallu une heure pour entrer et, là encore, j'ai trouvé qu'il y avait une très longue file d'attente. » – Client du NAS

« Je me suis rendu au bureau de Service Canada à Moncton, et c'est là que je m'attendais à aller. Je n'ai pas Internet ou ce genre de choses. Il y avait un bureau, une réceptionniste et on m'a dit qu'on n'y aidait personne. Il y avait des ordinateurs allumés, mais leur accès était interdit; personne ne pouvait les utiliser. C'était pendant la pandémie de COVID, et le bureau était fermé. Donc, en me rendant là-bas, j'ai fait un déplacement de 50 kilomètres pour rien. » – Client de la SV/du SRG

En ce qui concerne les rencontres positives, les participants au sondage ont décrit les représentants des Centres Service Canada comme étant « gentils », « professionnels » et « patients », et ont indiqué qu'ils fournissaient un excellent « service à la clientèle ». Bien que presque tous les clients qui ont présenté une demande de NAS aient apprécié la politesse et la rigueur des représentants de Service Canada, l'un d'entre eux a fait remarquer que leur amabilité contribuait en partie à allonger les temps d'attente. Il y a eu quelques cas où des clients ont rencontré des représentants qui ne les ont pas aidés à obtenir des renseignements sur les programmes et à remplir leur demande.

« Lorsque je suis arrivé avec ma femme, je me suis dirigé vers un agent et je lui ai dit pourquoi j'étais là. Je ne savais pas ce dont j'avais besoin. Il fallait que je remplisse des formulaires pour recevoir une pension d'invalidité du Canada. Un agent m'a posé une question sur mon invalidité de longue durée. Une fois qu'il a compris ma situation, il a pris les formulaires, me les a remis et m'a dit qu'il fallait que j'aille chez le médecin pour que ce dernier les remplisse. [...] Tout s'est bien passé, et l'agent semblait vraiment s'assurer de faire tout le nécessaire [...] pour m'aider. » – Client du PPIRPC

« C'était simple pour moi, à cause de ce stéréotype véhiculé au sujet des Canadiens, c'est-à-dire qu'ils sont toujours désolés et qu'ils sont très calmes et compréhensifs. C'est tout à fait vrai lorsqu'on présente une demande de NAS; l'agent a vraiment essayé de m'aider et de m'accompagner tout au long du processus. Les agents ont toutefois tendance à oublier qu'il y a beaucoup de gens qui attendent pendant qu'ils continuent d'essayer d'être très serviables et qu'ils posent les mêmes questions, encore et encore. Pendant ce temps, les files d'attente s'allongent, et les gens s'impatientent à l'autre bout. C'est donc une bonne chose qu'ils soient vraiment compréhensifs, mais ils perdent aussi du temps à s'excuser, ce qui ne fait qu'allonger les files d'attente. » – Client du NAS

« Quelqu'un m'a dit de présenter une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et c'est ce que j'ai essayé de faire. Je me suis rendu dans un bureau de Service Canada et j'ai demandé que quelqu'un m'aide. On m'a remis un bout de papier sur lequel figurait une adresse courriel. J'ai expliqué que je n'avais pas d'ordinateur et on m'a simplement dit de m'en aller. » – Client du PPIRPC

Quelques participants qui vivent dans des régions éloignées ont fait état des difficultés éprouvées pour accéder aux services en personne, qui constituaient leur mode de prestation préféré. En raison de leur éloignement, ils se sentaient moins bien servis que ceux qui vivent dans les villes.

« Il me semble que nous sommes nombreux à vivre dans des régions éloignées. Aucun soutien n'est offert sauf si l'on vit dans une grande ville. » – Client du PPIRPC

« Nous vivions dans le nord de l'Ontario à ce moment-là, et le centre le plus proche se trouvait à deux heures de route. » – Client du PPIRPC

5.2 Centres d'appels spécialisés

La raison la plus fréquente pour laquelle les participants ont communiqué avec un centre d'appel spécialisé était pour connaître l'état d'avancement de leur demande. Quelques participants ont appelé pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes ou de l'aide pour remplir leur demande.

Le temps d'attente est le problème le plus souvent rencontré par les participants qui ont communiqué avec les centres d'appels spécialisés. Plusieurs participants ont dit avoir été mis en attente pendant des heures ou avoir été incapables de joindre un représentant de Service Canada. On suppose que le nombre d'appels était élevé. Les participants qui travaillaient le jour étaient d'avis que les heures d'ouverture des centres d'appels n'étaient pas pratiques. Très peu d'entre eux ont utilisé le service de rappel, qui, selon eux, n'est pas beaucoup mieux que d'appeler et d'attendre. Deux participants ont manqué le rappel ou ont affirmé qu'ils n'avaient pas été rappelés du tout.

« Quand j'ai appelé pour qu'ils me guident sur le site Web, j'ai été mis en attente pendant peut-être une heure, une heure et demie. Puis, j'ai fini par entendre un message disant de rappeler une autre fois, parce que tout le monde était trop occupé. » – Client de l'assurance-emploi

« J'ai passé des heures en attente, puis j'ai réussi à obtenir la communication. Ensuite, soit la communication était coupée de mon côté ou du leur, soit je me retrouvais à attendre encore deux heures, puis, soudainement, on me disait que les bureaux étaient fermés pour la journée. Au revoir. Cela a été donc très difficile. » – Client du PPIRPC

Plusieurs participants ont indiqué qu'une fois qu'ils ont été mis en contact avec un représentant de Service Canada, ils ont été insatisfaits du service reçu. Certains étaient mécontents en raison du peu d'information qu'ils ont obtenu sur l'état d'avancement de leur demande ou, pire encore, parce qu'ils ont été informés que le traitement de leur demande n'avait pas commencé. D'autres participants ont trouvé les services peu utiles, car les représentants répétaient les renseignements figurant sur les sites Web des programmes ou leur disaient de « faire de leur mieux » pour remplir le formulaire de demande.

« J'ai présenté une demande et je n'ai eu aucune réponse pendant quatre semaines. J'ai donc téléphoné sans cesse pour demander si quelqu'un pouvait me donner une réponse. On m'a répondu : "Nous aimerions bien vous aider, mais personne n'a commencé à traiter votre demande de notre côté". Et ils n'arrêtaient pas de répéter la même chose. Lorsqu'on m'a finalement rappelé, j'avais déjà retrouvé un emploi. » – Client de l'assurance-emploi

« J'ai dû téléphoner à trois reprises. Peut-être plus. La première fois que j'ai téléphoné, on m'a dit qu'aucune décision n'avait été rendue et qu'on examinait encore mon dossier. Par la suite, on m'a répété qu'on examinait encore mon dossier et, un ou deux mois plus tard, j'ai téléphoné à nouveau. » – Client du PPIRPC

« J'ai téléphoné pour dire que certaines de ces questions n'avaient rien à voir avec ma situation ni avec les problèmes que je devais surmonter, en tant que personne atteinte d'un cancer du cerveau. La femme qui a répondu s'est dite très désolée et m'a simplement dit : "Eh bien, faites de votre mieux". Je me suis dit que ce n'était pas très utile. – Client du PPIRPC

Un petit nombre de participants ont qualifié les représentants du centre d'appel de « cordiaux » et de « professionnels », malgré les frustrations et les difficultés rencontrées concernant leur demande. Dans certains cas, les

représentants ont rassuré les participants, leur ont fourni plus de renseignements sur le processus ou se sont engagés à résoudre les problèmes qui retardaient la prise d'une décision concernant leur demande.

« Les deux personnes à qui j'ai finalement parlé à Service Canada ont été tout à fait merveilleuses et professionnelles. J'ai vraiment apprécié cela. » – Client de la SV/du SRG

« J'ai fait les démarches moi-même. J'ai eu des problèmes, mais c'était au sujet du Régime de pensions du Canada. Alors je les ai appelés et ils m'ont donné des renseignements; ils m'ont aidé à l'obtenir en ligne sur l'ordinateur. Ils m'ont beaucoup aidé. » – Client de la SV/du SRG

« Je n'ai pas reçu mon versement à l'âge de 65 ans. J'ai donc attendu un mois de plus, puis j'ai appelé Service Canada, au numéro sans frais qu'ils m'ont fourni. Une agente m'a mis en attente et est allée se renseigner. Lorsqu'elle est revenue, elle m'a dit que ma demande n'était pas en attente de traitement et qu'en fait, ils n'avaient pas ma demande du tout. L'agente m'a dit de m'en remettre à elle et qu'elle réglerait tout cela, puis elle a poursuivi en posant quelques questions. Le mois suivant, j'ai reçu mon chèque. » – Client de la SV/du SRG

5.3 Services en ligne

Les participants qui ont consulté les sites Web des programmes pour obtenir de plus amples renseignements se sont dits partagés en ce qui concerne leur expérience. Certains étaient d'avis que les sites Web étaient faciles à trouver et qu'ils fournissaient des renseignements clairs sur les étapes à suivre pour présenter une demande, et ils ont indiqué n'avoir éprouvé aucune difficulté à naviguer sur les sites.

« J'ai fait une recherche sur Google et je suis arrivé au bon endroit [...] on y lisait "suppléments de revenu". [...] Je l'ai ouvert et tout y était expliqué; on me disait ce à quoi je pouvais m'attendre et si j'étais dans la bonne tranche de revenus. Une fois sur le site, celui-ci m'a donc été très utile. C'était assez facile. » – Client de la SV/du SRG

En revanche, d'autres participants ont décrit des difficultés telles que le fait de devoir concilier les renseignements généraux sur l'admissibilité fournis sur les sites Web avec leur propre situation (par exemple, lorsqu'une personne qui vient d'être licenciée, mais qui est en train de créer sa propre entreprise, veut déterminer si elle sera admissible à l'assurance-emploi); la façon verbeuse d'expliquer l'admissibilité et les renseignements requis pour présenter une demande (par exemple, les pièces d'identité exigées pour les demandes de NAS); et le manque de clarté quant à la façon de présenter une demande en ligne.

« Ce que j'aimerais voir sur le site Web, c'est une simple liste en six points : voilà ce qu'il faut avoir en main, l'original, et pas une photocopie. C'est tout, et c'est suffisant. Mais il y a toujours de longs paragraphes, et personne n'est prêt à lire un long paragraphe de nos jours. Cela devient tout simplement trop compliqué. » – Client du NAS

« Le site Web contient beaucoup trop de choses, et il est trop difficile pour les gens de s'y retrouver. Il ne faut pas oublier que beaucoup de personnes, notamment celles qui présentent une demande de prestations d'invalidité, sont aux prises avec des problèmes de santé mentale et des douleurs, qu'elles prennent des médicaments et qu'elles souffrent d'insomnie. Et les gens, à moins qu'ils n'aient quelqu'un pour les aider, n'ont pas la concentration nécessaire pour lire tout cela. » – Client du PPIRPC

Le mode de prestation préféré des clients de l'assurance-emploi était le service en ligne. Aucun de ces clients n'a indiqué avoir utilisé les postes d'accès de service aux citoyens (PASC) dans les Centres Service Canada. Certains ont eu de la

difficulté à utiliser le portail de demande en ligne, invoquant un langage qui porte à confusion, un trop grand nombre de pages Web et l'inconvénient de devoir utiliser AppliWeb – l'outil en ligne que les prestataires d'assurance-emploi utilisent pour soumettre leurs demandes sur Internet –, puis Mon dossier Service Canada pour vérifier l'état d'avancement de leur demande.

« J'habite dans une grande ville. Les files d'attente peuvent être assez longues. Donc, soit je reste à la maison et je présente ma demande en ligne, soit on me met en attente pendant une heure ou je me rends dans un Centre Service Canada offrant des services de passeport et tout le reste [...] et l'attente peut durer jusqu'à trois heures. Pour moi, c'était mieux de faire les démarches en ligne que de faire la file. » – Client de l'assurance-emploi

« Je dois d'abord me rendre sur un site Web où on me demande d'ouvrir une session, mais le site ne se souvient plus de mon mot de passe. Ensuite, je demande un mot de passe, je l'obtiens et je peux enfin ouvrir une session. Je dois ensuite cliquer sur un bouton de confirmation, puis lire autre chose et accepter les modalités et les services. Puis, je dois aller sur un autre site Web. » – Client de l'assurance-emploi

« Quelle langue voulez-vous utiliser? Il faut alors cliquer sur un autre bouton qui affiche ensuite plus de modalités. Puis, il faut encore cliquer sur un autre bouton qui me demande de décrire ma situation actuelle. Et aucune d'elles n'est exacte et il faut alors..., le problème c'est que ce n'est pas conçu de manière à décrire la marche à suivre; ça ressemble plutôt à un processus de collecte de données qui a peut-être été mis en place par 40 personnes différentes qui ne travaillaient manifestement pas ensemble. » – Client de l'assurance-emploi

6. Mon dossier Service Canada

6.1 Obstacles à l'utilisation de Mon dossier Service Canada

Les clients du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou du Supplément de revenu garanti (SRG) n'avaient pas tendance à utiliser Mon dossier Service Canada (MDSC) pour remplir et soumettre leurs demandes. De nombreux clients de la SV, du RPC ou PPIRPC n'avaient pas accès à un ordinateur ou à Internet. Pour un certain nombre de raisons, ils étaient plus à l'aise et confiants d'utiliser le mode de prestation par la poste ou de se présenter en personne pour obtenir des services.

- Bon nombre d'entre eux ont déclaré qu'ils n'étaient « pas doués en informatique ».
- Beaucoup trouvaient qu'il était plus facile d'envoyer des documents médicaux par la poste.
- Certains participants ont estimé qu'il était plus facile de s'exprimer en se servant de papier et d'un stylo, ou faisaient davantage confiance à leur écriture qu'à leurs compétences en dactylographie ou à l'interaction avec une plateforme numérique.
- Quelques personnes tendaient à considérer la poste comme un moyen plus sûr.
- Quelques participants ont dit avoir des difficultés à s'asseoir devant un ordinateur en raison de leur santé.

« Au mieux, je tape à un doigt. J'ai des amis qui peuvent m'aider à utiliser l'ordinateur, et ma belle-fille est très douée en informatique et pour ce genre de choses. Moi, je ne suis pas très à l'aise avec cela. Alors, quand j'ai compris que je pouvais simplement imprimer le formulaire et le remplir à la main, je me suis dit que c'était ce que j'allais faire. Je suis un peu de la vieille école » – Client du PPIRPC

« J'ai pensé qu'il serait plus sécuritaire de soumettre ma demande par courrier parce que j'ai également payé le timbre supplémentaire pour être sûr que le formulaire arriverait à temps et en toute sécurité, et je ne voulais pas que tous les renseignements qui figurent dans ma demande se trouvent sur le site Web du gouvernement pour des raisons de confidentialité. » – Client du PPIRPC

« C'est simplement parce que nous avons les documents du médecin, ceux que ma femme avait remplis. C'était plus facile pour nous de remplir le formulaire à la main qu'en ligne. C'était la bonne vieille méthode. Nous pouvons voir le formulaire et le réviser, nous pouvons voir nos erreurs et apporter des modifications. » – Client du PPIRPC

« Je ne fais pas vraiment confiance aux ordinateurs, parce que quand vous essayez d'envoyer un message à quelqu'un, les mots qui apparaissent ne sont pas les mêmes que ceux que vous avez tapés lors de l'envoi. C'est comme lorsque le téléphone change les mots bizarres. Qu'est-ce qui s'est passé hier? Ah, je dois encore tout retaper. Si le téléphone envoie un texte différent de celui que j'ai tapé, je dois recommencer et préciser que ce n'est pas moi qui ai tapé cela, mais le téléphone. C'est pour ça que je fais confiance à ce que j'écris à la main. Pour ce qui est de l'application mobile, je préfère envoyer ma demande par la poste, surtout si c'est pour le gouvernement. Je veux éviter les confusions, surtout que je ne comprends pas les ordinateurs. Je pourrais me tromper et tout bousiller. » – Client de la SV/du SRG

6.2 Expériences d'utilisation de MDSC

Quelques participants au sondage disent avoir soumis leur demande au titre de la SV, du SRG et du PPIRPC en ligne par l'entremise de MDSC. Les points forts de l'utilisation de MDSC étaient la commodité, la rapidité et la possibilité d'éviter les problèmes découlant d'une écriture illisible. Ces participants ont déclaré qu'ils choisissaient de plus en plus des

modes de prestation de services en ligne pour d'autres éléments de leur vie. Cela dit, quelques participants ont estimé qu'ils n'avaient d'autre choix que de faire leur demande en ligne. Comme ils habitent dans une zone rurale, il n'était pas possible pour eux de présenter leur demande en personne ou ils n'étaient pas au courant qu'il pouvait se prévaloir du mode de services en personne.

« J'essaie de tout faire en ligne désormais. Surtout les documents que je dois signer. J'ai eu une demande de la compagnie d'assurance et je devais signer un document, alors j'ai juste eu à utiliser DocuSign, et ça a bien été. C'est plus rapide et, quand vous écrivez, la façon dont vous écrivez parfois, vous pouvez avoir tort même quand vous avez raison, parce que quelqu'un pourrait dire "oh, je n'arrive pas à lire ça". En ligne, si vous ajoutez quelque chose ou tapez un numéro ou une adresse, c'est lisible, et vous ne pouvez pas vous tromper. » – Client de la SV/du SRG

« J'ai du mal avec l'écriture manuscrite [lisibilité], à écrire dans de petits espaces et à formuler comme il faut mes phrases. Il est donc plus facile pour moi de taper le texte et de le modifier pour m'assurer que tout est clair. J'aime la technologie. C'est pourquoi je trouve généralement plus facile d'utiliser la technologie » – Client du PPIRPC

« J'ai trouvé facile de remplir le formulaire de demande en ligne, comme j'ai dit. Je sais assez bien utiliser un ordinateur. Puis, je sais que je devais envoyer certains documents en format papier par la poste. Je pouvais donc les numériser et les envoyer au moment approprié, car je possède un numériseur. Toutefois, je me souviens que pour certains formulaires, on nous disait : "Non, nous avons besoin du formulaire signé par votre médecin", et nous ne pouvions alors pas transmettre une photocopie, une photo ou quelque chose de ce genre. C'est pourquoi j'ai choisi de mélanger les options. » – Client du PPIRPC

« J'ai simplement utilisé le site Web pour tout remplir. Aucun service n'était disponible; il n'y avait que le site Web. Il n'y a pas de bureaux gouvernementaux là où nous étions, parce qu'il s'agit d'une région éloignée. » – Client du PPIRPC

Les participants au sondage ont signalé peu de problèmes rencontrés au moment de s'inscrire ou de se connecter à MDSC. La plupart d'entre eux semblent détenir leur compte depuis plusieurs années. Seul un petit nombre de participants a mentionné des expériences négatives au moment de s'inscrire à MDSC. Ces participants avaient opté pour l'envoi d'un code par courrier, ce qu'ils considéraient comme une étape supplémentaire inutile. L'un d'eux a même qualifié le processus d'inscription de cauchemardesque.

« Il faut aussi avoir un code. C'est un cauchemar. Je dois me connecter à mon compte, mais il y a tellement d'étapes à franchir que je ne pense pas pouvoir y accéder. C'est un cauchemar de tout recommencer, alors j'ignore tout ça pour l'instant et j'espère que mon problème disparaîtra. » – Client du PPIRPC

En ce qui concerne la connexion à MDSC, certains participants ont utilisé le service CléGC par habitude et étaient réticents, pour des raisons de sécurité, à utiliser leur banque pour se connecter, car ils devaient alors fournir leurs données bancaires sur un site Web non bancaire. D'autres ont trouvé l'option de connexion par l'entremise de la banque plus pratique et plus sûre compte tenu de la grande confiance qu'ils accordent à leur établissement bancaire. Ils avaient également utilisé le service bancaire auparavant pour accéder à d'autres comptes gouvernementaux (p. ex. Mon Dossier de l'ARC). Certains clients de l'assurance-emploi ont souligné que la première étape, qui consiste à attendre un code pour le service CléGC, ajoutait un délai inutile pour la vérification de l'état de leur demande, espérant qu'elle serait traitée dans les plus brefs délais.

« J'ai eu un très bon service auprès de ma banque et d'Interac auparavant, alors je me suis dit que j'allais utiliser cette option pour me connecter, parce que mon compte MDSC contient les NAS et ce genre de renseignements, et il est

probablement préférable d'utiliser la vérification par Interac parce que ma banque utilise des alertes en cas de fraude et différents moyens pour me protéger. » – Client de l'assurance-emploi

« Nous attendions tous de l'argent. Si je n'avais pas de compte et que j'étais congédié, je devais en créer un. Dans mon cas, je ne pense pas que l'option de la banque existait. J'étais avec la coopérative d'épargne et de crédit. Je ne crois pas que celle-ci figurait dans la liste. J'ai donc utilisé l'autre méthode, qui passait par la poste. J'accuse déjà un retard. Ce n'est jamais agréable d'être sans travail ou quelque chose du genre. Voilà que maintenant, nous devons attendre de trois à cinq jours, selon le jour où l'envoi a été fait. » – Client de l'assurance-emploi

La plupart des participants ont utilisé MDSC pour vérifier l'état de progression de leur demande. Beaucoup ont été déçus par les termes vagues utilisés et les messages « En attente » ou « En cours », ce qui les a amenés à communiquer avec un agent des centres d'appels spécialisés ou à se rendre dans un Centre Service Canada pour obtenir des détails.

« Les options sont “ En attente ” ou “ Approuvé ”, mais qu'est-ce que ça veut dire “ En attente ”? Même les personnes à qui vous téléphonez l'ignorent. » – Client de l'assurance-emploi

« Je sais que je peux aller voir en ligne; je vois que l'état est toujours en cours. Je voulais juste parler à quelqu'un au sujet du processus. » – Client du PPIRPC

Le petit nombre de participants qui ont tenté d'utiliser MDSC pour soumettre leur demande a mis en lumière des points problématiques, comme la confusion quant à l'endroit où cliquer pour commencer une demande et l'impossibilité de sauvegarder les renseignements fournis à mesure qu'ils remplissaient le formulaire.

« Si ma mémoire est bonne, et la mémoire est une des raisons pour lesquelles j'en suis arrivé là, mais si je me souviens bien, en ligne, vous ne pouviez pas sauvegarder votre formulaire. J'ai donc dû tout faire d'un seul coup. J'ai un TDAH et des problèmes de mémoire, et c'était difficile de ce point de vue. Ça aurait été bien de pouvoir enregistrer ma progression et revenir là où je m'étais arrêté. » – Client du PPIRPC

Une fois les demandes traitées, quelques clients de la SV/du SRG ont été déçus par le manque de renseignements sur MDSC expliquant le calcul du montant des versements.

« Je n'ai pas reçu beaucoup d'informations. Comme j'ai dit, vous ne pouvez pas savoir le montant auquel vous avez droit, et il n'y a donc aucun moyen de vérifier ce montant. Je n'ai accès qu'à un message d'une ligne indiquant que mes renseignements ont été reçus le 19 février, et c'est à peu près tout. » – Client de la SV/du SRG

6.3 Perceptions de la sécurité des données de MDSC

Les participants qui ont utilisé MDSC sont en général convaincus que Service Canada fait de son mieux pour protéger leurs renseignements personnels. Quelques mentions ont été faites concernant des violations de sécurité dans certains ministères fédéraux (p. ex. la cyberattaque de Mon Dossier de l'ARC), mais les participants ne semblent pas réticents à utiliser MDSC. Plutôt, les participants se sont résignés aux violations de sécurité qui perturbent les entreprises privées et les organismes publics.

« Je travaille pour [nom d'une banque]. J'ai connu des gens qui avaient été victimes d'un piratage ou d'une fraude et à qui l'on était toujours prêt à rendre l'argent. Je ne m'inquiète pas de ce genre de choses. Si une telle situation doit se

produire, elle se produira, que vous vous connectiez à Service Canada ou que vous achetiez des produits en ligne. Je magasine en ligne, alors je ferai confiance à Mon dossier Service Canada. » – Client de l'assurance-emploi

« Ce devrait être sécuritaire, car le site appartient au gouvernement, n'est-ce pas? Toutefois, [...] ça ne prouve pas à 100 % que personne ne peut y accéder, parce qu'il se produit tellement de cyberattaques dans le monde en ce moment. » – Client de l'assurance-emploi

« Je ne serais pas surpris [...] de constater un accès non autorisé à mon compte ou qu'un de mes renseignements fasse l'objet d'une fuite, d'un partage ou d'un piratage. Ce n'est toutefois pas suffisant pour m'empêcher d'utiliser le service. Je suis assez confiant, je pense, pour l'utiliser. [...] Les gens sont super créatifs et piratent des choses tout le temps. » – Client de l'assurance-emploi

« Je fais confiance au gouvernement et aux banques parce qu'il est dans leur intérêt de fournir des systèmes sécurisés. Ils ont autant à perdre que moi. Je crois donc que le gouvernement est aussi sécuritaire qu'il le peut. Je sais que de grandes entreprises ont été piratées, mais je fais tout de même confiance aux personnes avec qui je traite. » – Client de la SV/du SRG

Les attitudes des participants au sondage à l'égard du système d'authentification multifacteur de MDSC sont mitigées. D'une part, ce système a eu l'effet escompté, suscitant une plus grande confiance envers Service Canada, qui prend des mesures supplémentaires pour garantir la sécurité des renseignements personnels. D'autre part, quelques participants ont trouvé cette étape dérangement. Dans un cas extrême, un participant a indiqué qu'il avait dû appeler son fournisseur de services de télécommunication pour faire retirer son numéro de téléphone de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus afin de recevoir un code d'authentification.

« Je dois utiliser [le système d'authentification multifacteur] chaque fois que je me connecte. C'est parfois dérangement quand on essaie d'accéder rapidement au site. C'est un peu agaçant, mais c'est plus sécuritaire. » – Client de l'assurance-emploi

« Je roule des yeux parfois, mais je me dis que personne d'autre n'a mon téléphone, alors ça augmente ma confiance envers cette étape supplémentaire d'authentification. » – Client de l'assurance-emploi

« En ce qui concerne l'ensemble des vérifications par téléphone, j'ai dû aller [...] dans mon compte pour désactiver l'inscription à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour obtenir le code qui me permettrait de me connecter à mon compte. Je dois ensuite retourner dans mon compte TELUS et activer de nouveau le contrôle des appels, sinon je reçois constamment des appels indésirables. J'ai déjà saisi mon mot de passe. J'ai tout fait. Pourquoi utilisent-ils cette méthode de connexion incroyablement alambiquée? » – Client de la SV/du SRG

7. Groupes de clients

Cette section résume l'expérience de trois groupes de clients, soit les clients en situation de handicap, les clients peu versés en informatique et les clients freinés par une barrière linguistique.

Tous les participants qui ont déposé une demande auprès du PPIRPC ont indiqué qu'ils étaient en situation de handicap. La recherche a révélé de nombreux problèmes auxquels se sont heurtés les clients du PPIRPC qui sont en situation de handicap. La longueur du formulaire de demande et le style des questions ont été perçus comme pénibles par les personnes qui prennent des médicaments, dont les mouvements des mains sont limités et qui souffrent de troubles mentaux nuisant à leur concentration. Ces difficultés ont à leur tour entravé la capacité des participants à remplir leur demande sans l'aide d'un membre de leur famille. Les participants souffrant d'un trouble de santé mentale ont souligné que le formulaire de demande et le programme dans son ensemble semblaient définir l'invalidité très étroitement, c'est-à-dire en se concentrant sur les handicaps physiques. Enfin, après un processus long et difficile, certains clients ont trouvé traumatisant le refus de leur demande de prestations.

« Le problème, c'est toutes ces formalités administratives à remplir. C'était un peu plus difficile pour moi parce que je ne pouvais pas bouger mes mains et je me fatiguais très facilement. Je n'avais pas beaucoup d'énergie [...] pour remplir tous les documents. » – Client du PPIRPC

« Ma sœur est alitée, car elle est paralysée. Si elle avait pu le faire elle-même sur le plan cognitif, Internet aurait été la solution idéale pour elle, puisqu'elle est confinée dans un lit. Elle ne pourrait même pas manœuvrer un fauteuil roulant si elle en avait un. [...] Il faut trouver des solutions pour les personnes alitées. Si ma sœur n'avait pas pu compter sur moi pour l'aider, je ne sais pas ce qu'elle aurait fait, parce qu'elle n'aurait pas eu d'autre choix. [...] Si ma sœur n'avait pas eu un défenseur, rien de tout cela n'aurait été fait. Elle n'est pas capable de le faire toute seule. » – Client du PPIRPC

« Je pense que ce qu'il faut améliorer, c'est de ne pas avoir une définition aussi étroite de ce qu'est une invalidité. Je pense aussi qu'ils doivent comprendre que même pour l'invalidité permanente, il y a en a de tous les types et de tous les degrés de gravité. Je ne pense pas que je devrais recevoir les mêmes prestations que quelqu'un qui ne peut pas parler, qui ne peut pas marcher, qui est essentiellement coincé dans un fauteuil roulant et qui a besoin de soins 24 heures sur 24. Je n'ai pas besoin d'autant d'aide, mais cela ne veut pas dire que je n'ai pas besoin d'aide. Alors, il ne fait pas s'imaginer que c'est tout l'un ou tout l'autre. Soit votre invalidité est très grave et vous recevez toute l'aide de vous avec besoin, soit votre invalidité a des répercussions sur votre vie et vous empêche de vous payer certaines choses, mais vous devez payer de votre poche vos soins de santé et c'est de l'argent qui n'est pas destiné à votre retraite. Ils ne prennent pas en compte les répercussions d'une invalidité dans l'ensemble » – Client du PPIRPC

« [Pourquoi devons-nous] discuter avec le gouvernement pour les convaincre que nous méritons [des prestations]? C'est angoissant. Vous devez revivre tous ces traumatismes et exposer tout ce qui ne va pas chez vous pour que quelqu'un puisse juger si oui ou non vous êtes assez handicapé ou méritez assez cette aide financière minime. » – Client du PPIRPC

L'étude a également permis de recueillir les expériences de quelques participants en situation de handicap qui ont présenté une demande de prestations au titre du régime d'assurance-emploi et des programmes de pensions. Comme dans le cas des participants en situation de handicap qui ont présenté une demande de prestations au titre du PPIRPC, deux participants ont déclaré avoir fait appel à un membre de leur famille ou à leur gestionnaire de cas pour les aider à remplir leur demande de prestations de la SV et du SRG. Ils ont estimé que les questions étaient complexes, et un participant a admis qu'en raison de son handicap, il a eu besoin d'une aide considérable. D'autres participants ont eu

tendance à se concentrer davantage sur le fait qu'ils étaient peu versés en informatique que sur les défis liés à leur handicap.

« Mon mari était là, il m'aidait. J'ai des lésions cérébrales et j'ai besoin d'aide pour tout. » – Cliente de la SV/du SRG

« J'avais un gestionnaire de cas de l'Association canadienne pour la santé mentale. Et il a fait de son mieux. Si vous avez un doctorat ou quelque chose comme ça, vous pouvez remplir la demande facilement, mais pour le commun des mortels, comme moi, certaines des questions étaient, je n'avais aucune idée de ce que ça voulait dire. » – Client de la SV/du SRG

Pour le groupe de clients peu versés en informatique, l'étude a souligné l'importance de continuer à proposer des modes de prestation de services non numériques. La possibilité d'envoyer les demandes par courrier et de parler à un représentant de Service Canada en personne ou par téléphone était importante pour de nombreux participants plus âgés. Ils se méfiaient d'Internet et plusieurs d'entre eux n'avaient pas d'ordinateur ou n'avaient pas les moyens de s'en procurer un, et certains n'avaient pas de connexion Internet. D'autres participants plus âgés vivant dans une zone rurale ont déclaré qu'ils se tournaient de plus en plus vers les modes de prestation de services numériques, estimant qu'il s'agissait de la seule option possible. La clé pour eux était de simplifier l'expérience en ligne.

« En ligne, c'est juste pour les plus jeunes qui sont plus versés que moi. Pour les personnes plus âgées qui ne connaissent pas grand-chose à l'informatique, je pense que les représentants [des Centres Service Canada] sont vraiment bons. » – Client de la SV/du SRG

« Je pense que l'option en personne est de plus en plus importante, pas de moins en moins. Cela est dû au manque de confiance dans Internet qui ne cesse de s'aggraver. Bien sûr, maintenant qu'ils pensent à l'IA, il n'y a rien de pire pour la confiance. » – Client de la SV/du SRG

Enfin, les participants dont le français ou l'anglais n'est pas la langue maternelle ou les nouveaux arrivants moins familiers avec les programmes ont fortement apprécié la possibilité de parler à un représentant de Service Canada en personne ou par téléphone.

« Parce que, naturellement, l'anglais n'est pas ma première langue, il m'arrive de faire des erreurs sur le site Web. Je ne savais pas vraiment ce que cela signifiait, et c'est la raison pour laquelle j'ai dû leur téléphoner et leur dire : "D'accord. Qu'est-ce que cela signifie au juste?" » – Client de l'assurance-emploi

8. Recommandations pour l'amélioration des services

Les participants au sondage ont formulé de nombreuses recommandations d'amélioration des services, qui peuvent être regroupées sous les thèmes suivants :

- respect des délais;
- amélioration de l'expérience en ligne;
- équité, diversité et inclusion;
- formation et autonomisation du personnel;
- transparence du processus;
- démarche de prestation de services proactive.

Respect des délais

- Des délais plus courts pour le traitement de la demande, la réception d'une décision et le traitement des paiements. Ce point a été souligné par ceux qui ont attendu des semaines ou des mois avant d'obtenir une décision.
- Augmentation du nombre de représentants de Service Canada afin de réduire les temps d'attente dans les centres d'appels spécialisés et les Centres Service Canada.
- Mise en place d'un système de prise de rendez-vous en personne.
- Mise en place d'une option de rappel avec une heure et une date préétablies pour les modes de prestation par téléphone.
- Réduction de la longueur du formulaire de demande du PPIRPC.

« Des améliorations au centre d'appel et plus de personnes, car je sais que chaque fois que j'appelle, le temps d'attente est d'une demi-heure, parfois d'une heure. » – Client de la SV/du SRG

« Le respect des délais est important, ce qui implique soit d'embaucher plus de personnel, soit d'être plus efficace. Il faut simplifier le processus de la manière la plus efficace possible. » – Client du PPIRPC

« Le gouvernement doit trouver un moyen d'accélérer ce processus et de déposer de l'argent dans les comptes bancaires des gens. Ultimement, c'est ce qui compte. Et tout ce temps perdu au téléphone, c'est... les gens ont des choses à faire. Je sais que le gouvernement veut probablement être plus efficace, mais ce qu'il doit trouver c'est un moyen d'être plus rapide. » – Client de l'assurance-emploi

Amélioration de l'expérience en ligne

- Simplification du langage, utilisation de davantage de puces, de listes de vérification et d'organigrammes pour présenter les informations sur les sites Web des programmes.
- Une fonction de clavardage en ligne « alimentée par des humains » a été accueillie favorablement par les participants qui ont fait l'expérience de ce type de soutien sur d'autres sites Web.
- Des informations plus détaillées et actualisées sur l'état d'avancement des demandes réduiraient l'anxiété et la frustration : une barre de progression indiquant l'état d'avancement des demandes; des avis indiquant si des documents sont manquants et nécessitent un suivi; la date estimée de réception d'une décision; le mode de calcul du montant des prestations; et la date à laquelle ils peuvent s'attendre à ce que les prestations soient déposées sur leur compte bancaire.

- Envoi de liens électroniques aux médecins pour qu'ils soumettent la documentation à l'appui des demandes au titre du PPIRPC.
- Réduction du nombre de portails dans les programmes des ministères du gouvernement fédéral. Un compte unique du gouvernement du Canada permettrait de ne plus confondre MDSC avec Mon Dossier de l'ARC, le dossier d'IRCC, CléGC, AppliWeb, etc.
- Utilisation de systèmes d'applications faciles, par exemple des PDF à remplir.
- Une section « Foire aux questions » plus intuitive et plus accessible qui pourrait réduire la nécessité d'appeler pour obtenir des éclaircissements et, par conséquent, réduire le va-et-vient d'un mode de prestation à l'autre.
- Proposer des Webinaires et des appels Zoom individuels au sujet du programme et du processus de demande et du soutien individuel pour les demandes.

« J'ai vu certaines personnes passer la liste de vérification en cochant les éléments qu'elles ont rassemblés : j'ai mon passeport, j'ai tel document requis, puis tel autre document requis. Ils pourraient ajouter une option de liste de vérification étape par étape sur leur site Web, ce qui faciliterait les choses, de sorte que personne n'aurait à appeler, ou que personne n'oublierait quoi que ce soit. » – Client du NAS

« Si je suis sur le [clavardage en ligne] et que je tape quelque chose, je m'attends à recevoir une vraie réponse. Peut-être qu'il y a une personne en chair et en os de l'autre côté qui s'en charge ou que leur IA s'améliore. Cela n'a pas d'importance pour moi. Mais le clavardage ne devrait pas se contenter d'afficher une nouvelle page Web à lire. Pas une liste de pages Web sur lesquelles je pourrais faire mes propres recherches. » – Client de l'assurance-emploi

« Lorsque j'ai divorcé, il existait un site Web appelé Cleo, conçu pour les femmes et les affaires du tribunal de la famille. On y trouvait un excellent organigramme qui présentait votre situation et les étapes à suivre selon votre situation, puis les étapes à suivre ensuite. Voici les liens vers les formulaires gouvernementaux à remplir. Voici à qui vous adresser si vous avez besoin d'aide pour remplir un formulaire. Il touchait tous les niveaux de tout, et il s'agissait d'un site externe. Ce serait bien que le gouvernement fasse quelque chose comme ça. » – Cliente du PPIRPC

« Il pourrait montrer toutes les différentes chronologies des étapes, je suppose. Et même si le dossier en est à l'étape de l'examen et que cette étape prend généralement de trois à quatre semaines, ou peu importe ce que c'est, alors au moins, si vous attendez plus longtemps que ce qui est prévu à l'étape de l'examen, alors c'est peut-être un indicateur qu'il faut appeler. Et puis, au fur et à mesure que la demande progresse dans les différentes étapes, on pourrait peut-être voir la barre bouger. » – Client du PPIRPC

« Des FAQ. Peut-être quelque chose qu'il est plus facile de trouver en ligne plutôt que d'attendre un appel téléphonique. Mais cela n'est arrivé que quelques fois que j'ai dû appeler parce que je n'avais pas trouvé la réponse là où je pensais qu'elle se trouverait. » – Client de la SV/du SRG

« Le régime enregistré d'épargne-invalidité organisait des Webinaires auxquels vous pouviez participer et qui consistaient en une séance d'information. J'ai trouvé cela intéressant. [Service Canada] pourrait organiser un Webinaire, par exemple un Webinaire mensuel à différents moments de la journée [au sujet du PPIRPC]. [...] On ne sait pas ce qu'on ne sait pas, alors on ne sait pas si l'on a une question à poser. Ainsi, le simple fait d'avoir quelqu'un qui présente les informations d'une manière facile à comprendre vous oriente dans différentes directions. Et si vous avez des questions, vous savez, il y a généralement une séance de questions et réponses à la fin. Si vous avez des questions, vous pouvez rester et les poser, mais les poser tout de suite. » – Client du PPIRPC

« Cela aurait été plus facile si, lorsque je soumettais mon formulaire, ma médecin recevait un courriel avec un lien ou quelque chose comme ça. [...] Ma médecin est très occupée et lorsque je lui ai laissé les formulaires et qu'elle les a finalement remplis, je pense que les formulaires ont été, je suppose, je ne sais pas, mélangés à mon dossier ou à sa pile de mille choses à faire. Ainsi, ce sont les mauvais formulaires qui ont été soumis ou elle m'a renvoyé chez moi avec les mauvais formulaires. J'ai donc dû réimprimer les formulaires, prendre un autre rendez-vous et retourner lui expliquer qu'il s'agissait des mauvais formulaires. Et j'ai dû attendre qu'elle les remplisse. Je pense aussi qu'à ce moment-là, elle avait elle-même des problèmes de santé. Je crois qu'il s'agissait du syndrome du canal carpien, selon moi elle avait ce syndrome aux deux mains à force de remplir des formulaires. Il a donc fallu un certain temps pour qu'elle me revienne à ce sujet. C'est pourquoi ce serait donc presque plus facile s'il existait un moyen automatisé qui simplifierait les choses. » – Client du PPIRPC

Équité, diversité et inclusion

- Donner de la formation à l'empathie et à la sensibilité destinée aux représentants de Service Canada, en particulier en ce qui concerne les clients en situation de handicap et ceux ayant subi un traumatisme.
- Concevoir des formulaires de demande qui tiennent compte de la situation des clients en situation de handicap et reconnaissent le large éventail des handicaps, notamment les handicaps invisibles. Il s'agit notamment de faire en sorte que la demande au titre du PPIRPC soit moins axée sur le handicap physique, de veiller à ce qu'il y ait une fonction permettant d'enregistrer les données consignées dans le formulaire sur les portails en ligne, des options de synthèse de la parole en texte, la possibilité d'un soutien textuel (p. ex. une fonctionnalité de clavardage en ligne), car les appels peuvent être anxiogènes, des rencontres en personne avec des pauses planifiées, un soutien individuel personnalisé pour les clients en situation de handicap, la possibilité de prendre rendez-vous avec un représentant de Service Canada pour obtenir du soutien.
- Diffuser des renseignements sur les programmes aux nouveaux arrivants au point d'entrée au Canada.
- Utiliser un langage clair et simple et offrir les services en plusieurs langues pour répondre aux besoins des personnes moins à l'aise en français et en anglais.
- Avoir un nombre plus important de représentants de Service Canada qui se rendent dans les communautés rurales pour offrir des services en personne.

« Certains services provinciaux envoient des représentants sur l'île une fois par mois ou quelque chose comme ça. Cela pourrait être une solution pour les petites communautés, des représentants se rendraient dans un centre communautaire ou un endroit de ce genre, et les gens pourraient prendre rendez-vous à l'avance pour parler à un représentant de Service Canada. » – Client de la SV/du SRG

« Si j'avais pu rencontrer quelqu'un en personne, n'est-ce pas, si j'avais pu envoyer un message texte à quelqu'un, ça aurait été bien. Le fait de parler au téléphone provoque chez moi de l'anxiété, c'est pourquoi il est peu probable que je téléphone à quelqu'un pour lui demander de m'aider à remplir ces papiers. D'un autre côté, si j'avais su qu'il existait des services mobiles où j'aurais pu rencontrer quelqu'un qui aurait passé en revue ces formulaires avec moi, en organisant peut-être plusieurs séances pour les remplir afin qu'on puisse y intégrer des pauses, j'aurais beaucoup aimé le savoir. » – Client du PPIRPC

« Le fait qu'un professionnel du PPIRPC puisse aider les gens à remplir leur demande par l'entremise du clavardage ou d'un appel vidéo simplifierait le processus et maintiendrait le contact humain. C'est décourageant de se sentir considéré comme un simple numéro. » – Client du PPIRPC

Formation et autonomisation du personnel

- Formation permettant d'assurer la cohérence de la prestation des services entre les représentants de Service Canada afin de réduire le va-et-vient d'un mode de prestation de services à l'autre lorsque les clients interagissent avec un mode et sont ensuite orientés vers un autre, ou lorsqu'ils doivent interagir plusieurs fois pour obtenir une solution au même problème.
- Autonomiser les représentants de Service Canada de sorte qu'ils donnent des renseignements moins génériques et plus adaptés à la situation de chacun.

« Je n'avais pas besoin de plus de soutien à la clientèle, ni de plus d'assistance téléphonique, j'avais besoin d'un meilleur soutien à la clientèle et d'une meilleure assistance téléphonique. J'avais besoin de personnes qui comprenaient ce dont elles parlaient et qui saisissaient toute la portée de ma situation. » – Client de l'assurance-emploi

Transparence du processus

- Une calculatrice ou des explications plus détaillées permettant aux clients de la SV/du SRG de vérifier qu'ils reçoivent le montant total auquel ils ont droit.
- Comme indiqué précédemment dans les améliorations apportées à l'expérience en ligne, des renseignements plus détaillés et plus récents sur l'état d'avancement de la demande contribueraient à réduire l'anxiété et la frustration.

Prestation proactive des services

- Envoyer de manière proactive des renseignements sur la SV/le SRG avant que les personnes n'atteignent l'âge de 65 ans.
- Ajout d'une étape dans le parcours qui incite les prestataires de l'assurance-emploi à rectifier une situation de relevé d'emploi manquant.

« Pourquoi le gouvernement ne pourrait-il pas, disons avant Noël, saisir quelque chose comme le nombre de personnes qui auront 65 ans au cours de l'année et obtenir les noms de ces dernières, puis commencer à leur envoyer les formulaires par la poste et les informer à l'avance [de] remplir ces formulaires? » – Client de la SV/du SRG

« Recevoir une lettre, sans aucun avertissement, vous informant que votre demande de prestations d'assurance-emploi a été refusée en raison d'un relevé d'emploi manquant ou que vous n'avez pas fourni. Si l'une de ces étapes a pris du retard ou n'existe plus? Quelle sera la deuxième étape ou quelles seront les étapes ultérieures? » – Client de l'assurance-emploi

Annexe A : Stratégie de recrutement

1. Introduction

Bonjour, **[NOM DU PARTICIPANT]**

Je m'appelle _____ et je communique avec vous au nom d'Ipsos, une société nationale d'études de marché.

[À UTILISER EN COLOMBIE-BRITANNIQUE, EN ALBERTA, EN SASKATCHEWAN, AU MANITOBA ET EN ONTARIO]

Would you prefer to continue in English or French? **[CONTINUER DANS LA LANGUE CHOISIE OU ORGANISER UN RAPPEL DANS L'AUTRE LANGUE]**

[À UTILISER AU QUÉBEC ET AU CANADA ATLANTIQUE]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[CONTINUER DANS LA LANGUE CHOISIE OU ORGANISER UN RAPPEL DANS L'AUTRE LANGUE]**

Je vous rassure tout de suite : nous n'essayons pas de vous vendre ou de commercialiser quoi que ce soit. Nous faisons suite au sondage que vous avez récemment rempli concernant votre expérience de service avec le gouvernement du Canada, en particulier Emploi et Développement social Canada – également appelé Service Canada –, car vous avez indiqué dans ce sondage que vous étiez disposé à être joint de nouveau pour d'autres études.

Afin de déterminer si vous remplissez les conditions, je vous décrirai l'étude et vous poserai quelques questions, ce qui devrait prendre de 5 à 10 minutes. Puis-je continuer?

Oui – **POURSUIVRE**

Non – **FIXER UNE HEURE POUR UN RAPPEL**

FURNIR DES COORDONNÉES SEULEMENT AUX PERSONNES QUI SOUHAITENT VALIDER LA LÉGITIMITÉ DE L'ÉTUDE, ET PAS À CELLES QUI MANIFESTENT LEUR INTÉRÊT.

À L'INTENTION DES PARTICIPANTS ANGLOPHONES : If you wish to verify the validity of this study, please contact Gabriel Ready, Gabriel.Ready@servicecanada.gc.ca **NE PROPOSER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE QUE SI L'ACCESSIBILITÉ EST UN ENJEU** 613-981-5162.

À L'INTENTION DES PARTICIPANTS FRANCOPHONES : Si vous souhaitez vérifier la validité de cette étude, communiquez avec Patrick Venier, à Patrick.Venier@servicecanada.gc.ca **NE PROPOSER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE QUE SI L'ACCESSIBILITÉ EST UN ENJEU** ou au 343-572-5338.

INTRODUCTION – LIRE POUR L'AE ET LE NAS (GROUPES DE DISCUSSION SEULEMENT)

Nous nous préparons à mener une série de discussions pour le gouvernement du Canada, en particulier pour Emploi et Développement social Canada, et nous vous appelons pour vous demander si vous souhaitez toujours participer.

Les discussions porteront sur l'efficacité du processus de demande d'un programme du gouvernement fédéral.

Elles se dérouleront sur une plateforme de groupe de discussion en ligne qui permet les entretiens audio et vidéo. La plateforme fonctionne mieux sur un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau.

Votre participation est volontaire, et si vous acceptez de participer, votre identité restera anonyme. En effet, votre participation à l'étude est totalement confidentielle.

En guise de remerciement pour votre participation, nous aimerions vous offrir un montant de **100 \$** pour votre temps. La discussion en groupe dure environ 90 minutes.

Accepteriez-vous de participer à cette discussion en ligne à partir de votre domicile, laquelle se tiendra le [INSÉREZ LA DATE DU TABLEAU] sur une plateforme en ligne de vidéoconférence appelée Recollective?

Oui

Non – **REMERCIER LE PARTICIPANT ET CLORE L'ENTRETIEN**

INTRODUCTION – LIRE POUR LE RPC, LE PPIRPC OU LA SV/LE SRG (ENTRETIENS APPROFONDIS SEULEMENT)

Nous nous préparons à mener une série de discussions au nom du gouvernement du Canada, en particulier pour Emploi et Développement social Canada, et nous vous appelons pour vous demander si vous souhaitez toujours participer.

Les discussions porteront sur l'efficacité du processus de demande d'un programme du gouvernement fédéral. L'entretien se déroulera sur MS Teams, qui est une plateforme de vidéoconférence en ligne, ou par téléphone au moyen de la téléconférence. Cet entretien durera environ 60 minutes. En guise de remerciement pour votre participation, nous aimerions vous offrir un montant de **85 \$** pour votre temps.

Votre participation est volontaire, et si vous acceptez de participer, votre identité restera anonyme. En effet, votre participation à l'étude est totalement confidentielle.

Accepteriez-vous de participer à un entretien qui pourrait être organisé à la date de votre choix, en septembre ou en octobre?

Oui

Non – **REMERCIER LE PARTICIPANT ET CLORE L'ENTRETIEN**

2. Évaluation préliminaire standard

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions pour déterminer si vous avez le profil que nous cherchons.

1. Vous identifiez-vous comme... **[LIRE LA LISTE]**
 - un homme
 - une femme
 - une personne non binaire
 - une personne bispirituelle
 - Je préfère qu'on m'identifie comme _____ **(CONSIGNER)**.
 - Je préfère ne pas répondre

2. Vous identifiez-vous comme une personne en situation de handicap?
 - Oui – POSER LA QUESTION 3
 - Non – PASSER À LA QUESTION 4

3. Quel type de handicap avez-vous?

- Incapacité auditive
 - Incapacité visuelle
 - Trouble de communication
 - Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)
 - Cognitif (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire)
 - Lié à la santé mentale
 - Autre (précisez)
4. Est-ce que vous ou un membre de votre foyer travaillez pour l'un des secteurs suivants : **[LIRE LA LISTE]**
- Une agence de publicité
 - Une société d'études de marché
 - Les médias, comme la télévision, la radio ou un journal
 - Un ministère ou un organisme gouvernemental provincial, fédéral ou municipal
 - Service Canada ou un autre programme de prestation de services du gouvernement fédéral

SI LA RÉPONSE À UNE DES QUESTIONS EST « OUI », REMERCIER LE PARTICIPANT ET CLORE L'ENTRETIEN.

5. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un groupe d'étude de marché?

- Oui
- Non

UN MAXIMUM DE TROIS RECRUES PAR GROUPE PEUT RÉPONDRE « OUI »

SI LA RÉPONSE À LA QUESTION 5 EST « OUI », POSER LES QUESTIONS 6 ET 7; SINON, PASSER À LA QUESTION 8

6. À combien de groupes d'étude avez-vous participé depuis cinq ans? **[CONSIGNER]** _____

CLORE L'ENTRETIEN SI LA RÉPONSE EXCÈDE 5.

7. Avez-vous participé à un groupe de discussion ou à un groupe d'étude de marché dans les six derniers mois?

- Oui
- Non

SI « OUI », REMERCIER LE PARTICIPANT ET CLORE L'ENTRETIEN

3. Évaluation préliminaire propre à l'étude

8. À quel programme du gouvernement fédéral avez-vous récemment présenté une demande par l'entremise d'Emploi et Développement social Canada ou de Service Canada? Mentionnez tout ce qui s'applique.

Assurance-emploi

Régime de pensions du Canada – **POSER LA QUESTION 9**

Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – **POSER LA QUESTION 9**

Sécurité de la vieillesse
 Supplément de revenu garanti
 Numéro d'assurance sociale
 Ne sait pas/refuse de répondre – CLORE L'ENTRETIEN
 Aucune de ces réponses – CLORE L'ENTRETIEN

POSER LA QUESTION SUIVANTE AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA » OU « PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA » À LA QUESTION 8; POUR LES AUTRES, PASSER À LA QUESTION 11.

9. Je vais vous lire une définition des programmes du Régime de pensions du Canada et des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Pourriez-vous me confirmer à quel programme vous avez eu recours?

Régime de pensions du Canada – qui s'adresse aux Canadiens admissibles de 60 ans et plus et qui remplace une partie du revenu au moment de la retraite.

Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – qui vise à remplacer partiellement le revenu d'un cotisant admissible au Régime de pensions du Canada de moins de 65 ans souffrant d'une invalidité grave et prolongée.

POSER LA QUESTION SUIVANTE AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA » OU « PRESTATIONS D'INVALIDITÉ DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA » À LA QUESTION 8; POUR LES AUTRES, PASSER À LA QUESTION 11.

10. Pouvez-vous me confirmer votre âge?

VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE LES PERSONNES RETENUES POUR LES ENTRETIENS SUR LE RPC SONT DES RETRAITÉS ÂGÉS DE 60 ANS OU PLUS. VEUILLEZ INCLURE UNE BONNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS QUI DÉCLARENT QU'ILS SONT EN SITUATION DE HANDICAP À LA Q2 DANS L'ENSEMBLE DES PROGRAMMES DU RPC, DE LA SV/DU SRG ET DU PPIRPC.

11. Lorsque vous avez présenté votre demande au titre du [PROGRAMME], avez-vous communiqué avec Service Canada par l'une des méthodes suivantes...?

	<p>J'ai appelé l'un des centres d'appels du gouvernement du Canada (p. ex., la ligne 1 800 O-Canada, un centre d'appels du programme spécialisé, numéro d'appels du Centre d'appui de Service Canada)</p>	<p>J'ai rempli un formulaire de demande de service en ligne pour qu'un représentant de Service Canada me rappelle (eService Canada)</p>	<p>Je me suis rendu dans un bureau du gouvernement (p. ex., Service Canada)</p>
--	--	--	--

Assurance-emploi (AE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Régime de pensions du Canada (RPC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Régime de pensions du Canada – Prestations d'invalidité (PPIRPC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmes de la Sécurité de la vieillesse (SV) et/ou du Supplément de revenu garanti (SRG)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numéro d'assurance sociale (NAS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Communication/capacité à communiquer

12. Si vous disposiez soudainement d'un million de dollars, qu'en feriez-vous?

[LE BUT DE CETTE QUESTION EST DE TESTER LA CAPACITÉ DU RÉPONDANT À S'EXPRIMER.]

[INTERVIEWEUR : UTILISEZ CETTE QUESTION POUR VÉRIFIER LA MESURE DANS LAQUELLE LE RÉPONDANT S'EXPRIME AVEC AISANCE. SI LE RÉPONDANT A DU MAL À S'EXPRIMER OU S'IL EST PEU COMMUNICATIF, OU S'IL A BEAUCOUP DE DIFFICULTÉS À COMMUNIQUER EN FRANÇAIS, REMERCIEZ-LE ET METTEZ FIN À L'ENTRETIEN.]

13. **POSER LA QUESTION SUIVANTE UNIQUEMENT SI LE RÉPONDANT A ÉTÉ RETENU POUR LES GROUPES DE DISCUSSION SUR L'AE/LE NAS** Êtes-vous en mesure d'utiliser un ordinateur pour vous connecter à une plateforme de groupe de discussion en ligne sans aide?

- Oui
- Non - **REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN AUX GROUPES DE DISCUSSION.**

[INVITATION DESTINÉE AUX PARTICIPANTS PRÉSÉLECTIONNÉS]

Merveilleux, vous avez le profil pour participer à l'une de nos séances de discussion.

[MESSAGE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE]

Êtes-vous disponible le **[DATE ET HEURE]** pour participer à une discussion à l'aide d'un ordinateur dans un environnement sûr et calme où personne ne pourra vous entendre?

- Oui - **CONTINUER ET RÉSERVER UNE SÉANCE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE.**
- Non

Vous devrez avoir accès à un ordinateur dans un environnement sûr et calme où personne ne pourra vous entendre. Veuillez noter que vous ne pourrez pas participer à la séance à l'aide d'une tablette ou d'un téléphone intelligent; vous devrez avoir accès à un ordinateur portable ou de bureau.

La discussion durera environ 90 minutes, et les personnes retenues qui y participent recevront un paiement à titre gracieux de **100 \$** en guise de reconnaissance pour leur temps.

Nous vous réservons ce temps de discussion. C'est pourquoi si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez être présent, nous vous demandons de nous téléphoner au XXX-XXXX.

La séance du groupe de discussion sera enregistrée. Cet enregistrement a pour but de nous aider dans la rédaction de notre rapport.

Acceptez-vous d'être enregistré uniquement à des fins de recherche et de production de rapport?

Oui

Non - LIRE AU RÉPONDANT LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSOUS ET LUI POSER UNE NOUVELLE FOIS LA QUESTION.

Il est nécessaire, pour le processus de recherche, qu'Ipsos enregistre la séance, car les chercheurs ont besoin de ces renseignements pour rédiger leur rapport. Les enregistrements seront détruits après la remise du rapport définitif. Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous d'être enregistré?

Oui

Non - REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À LA DISCUSSION.

Des membres du personnel du gouvernement du Canada, qui a parrainé cette recherche, ainsi que des membres du personnel d'Ipsos pourraient également observer le groupe de discussion. Ils sont simplement là pour avoir un premier aperçu de la recherche. Il s'agit de la procédure habituelle pour les groupes de discussion.

À titre indicatif, la politique de confidentialité d'Ipsos est disponible à l'adresse

<https://www.ipsos.com/fr-ca/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

Nous communiquerons avec vous un peu avant la date des séances pour vous confirmer le moment où elles auront lieu. Nous vous appellerons ou nous vous enverrons un courriel contenant ces renseignements. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

[MESSAGE POUR LES RÉUNIONS SUR MS TEAMS OU LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES APPROFONDIES]

Préféreriez-vous participer à une réunion en ligne sur MS Teams en ligne ou par téléphone?

LIRE POUR LES ENTRETIENS SUR MS TEAMS

Vous devrez avoir accès à un ordinateur portable ou de bureau dans un environnement sûr et calme où personne ne pourra vous entendre.

LIRE POUR LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES

Vous devrez avoir accès à un téléphone dans un environnement sûr et calme où personne ne pourra vous entendre.

LIRE À TOUS LES PARTICIPANTS À L'ENTRETIEN

La discussion durera environ 60 minutes, et les personnes retenues qui y participent recevront un paiement à titre gracieux de **100 \$** en guise de reconnaissance pour leur temps.

Nous vous réservons ce temps de discussion. C'est pourquoi si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez être présent, nous vous demandons de nous téléphoner au XXX-XXXX.

La séance téléphonique sera enregistrée. Cet enregistrement a pour but de nous aider dans la rédaction de notre rapport.

Acceptez-vous d'être enregistré uniquement à des fins de recherche et de rapport?

Oui

Non - LIRE AU RÉPONDANT LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSOUS ET LUI POSER UNE NOUVELLE FOIS LA QUESTION.

Il est nécessaire, pour le processus de recherche, qu'Ipsos enregistre la séance, car les chercheurs ont besoin de ces renseignements pour rédiger leur rapport. Les enregistrements seront détruits après la remise du rapport définitif. Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous d'être enregistré?

Oui

Non - REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À LA DISCUSSION.

Des membres du personnel du gouvernement du Canada, qui a parrainé cette recherche, ainsi que des membres du personnel d'Ipsos pourraient également observer l'entrevue. Ils sont simplement là pour avoir un premier aperçu de la recherche. Il s'agit de la procédure de recherche habituelle.

À titre indicatif, la politique de confidentialité d'Ipsos est disponible à l'adresse

<https://www.ipsos.com/fr-ca/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>

Nous communiquerons avec vous un peu avant la date de la séance afin de confirmer le moment qui vous convient le mieux. Nous vous appellerons ou nous vous enverrons un courriel pour organiser cet entretien. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

Annexe B : Guide de discussion

RÉPARTITION DES SÉANCES

	Groupes de discussion	Entretiens
Mot de bienvenue et présentation	10 minutes	5 minutes
Section 1 : Associations au premier plan et parcours émotionnel	10 minutes	5 minutes
Section 2 : Attentes et avant la présentation de la demande	10 minutes	10 minutes
Section 3 : Pendant la présentation de la demande	20 minutes	15 minutes
Section 4 : Après la présentation de la demande	5 minutes	5 minutes
Section 5 : Mon dossier Service Canada	10 minutes	5 minutes
Section 6 : Attentes et normes de service	10 minutes	5 minutes
Section 7 : Amélioration des services	10 minutes	5 minutes
Synthèse et dernières questions	5 minutes	5 minutes
DURÉE TOTALE DE LA SÉANCE	90 minutes	60 minutes

ORDRE DU JOUR DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE

MOT DE BIENVENUE DU MODÉRATEUR

(10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION / 5 MINUTES D'ENTRETIEN AVEC LES PERSONNES NON-AUTOCHTONES)

- Mot de bienvenue et remerciements adressés aux participants pour leur présence, rappel de la durée prévue de la séance (60 minutes pour les entretiens, 90 minutes pour les groupes de discussion)
- Reconnaissance du territoire pour les groupes de discussion : Je voudrais commencer notre réunion d'aujourd'hui par une reconnaissance du territoire. J'aimerais/nous aimerions commencer par reconnaître le territoire sur lequel nous nous réunissons et lui témoigner notre respect. Nous commençons notre réunion par cette déclaration par laquelle nous témoignons notre respect aux peuples autochtones, tout en reconnaissant le passé colonial du Canada. Bien qu'il ne s'agisse que d'un petit geste, nous espérons que tous les actes de gentillesse, de compassion, de respect et de compréhension se rejoignent et témoignent de notre engagement en faveur de la réconciliation. Je reconnais respectueusement que le territoire depuis lequel je me joins à vous est le territoire traditionnel non cédé de la Première Nation K'ómoks, les gardiens traditionnels de ce territoire. [Remarque : mettre à jour si nécessaire, la déclaration sera différente pour l'animation en français]
- Ipsos - société d'études de marché et tierce partie neutre
- Le modérateur doit se présenter par son nom complet.
- Le rôle du modérateur est de poser des questions, de chronométrer, d'être objectif et de ne pas avoir d'intérêts directs.
- Participation anonyme - les remarques ne sont pas attribuées et la protection de votre vie privée sera assurée; les résultats sont confidentiels et présentés sous forme agrégée.
- Les enregistrements audio sont destinés uniquement à la rédaction de rapports; des observateurs peuvent écouter l'entrevue téléphonique et prendre leurs propres notes. [Aucun observateur ne sera présent pendant les entretiens avec les Autochtones.] Les enregistrements seront détruits après 12 mois.
- Règles d'engagement pour les participants - on n'attend pas d'eux qu'ils soient des experts, ils doivent parler ouvertement et franchement de leurs opinions, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- Dialogue ouvert et respectueux, il n'est pas nécessaire d'être tous d'accord.
- Expliquer le fonctionnement de la plateforme. Considérations techniques – en général, les problèmes peuvent être résolus en appuyant sur le bouton « Actualiser » ou en se déconnectant et en se reconnectant à la plateforme en ligne.

- Cette séance est conçue pour être aussi accessible et inclusive que possible. Vous pouvez accéder à la partie en ligne par l'intermédiaire de votre navigateur Web à l'aide de composants HTML standard. Au besoin, l'interface peut être facilement agrandie à l'aide des commandes de zoom par défaut de votre navigateur. Ipsos dispose d'une assistance technique en direct disponible dans l'ensemble du groupe si vous rencontrez des problèmes.
- **AU BESOIN, EN VOUS BASANT SUR LA QUESTION DE SÉLECTION :** Avant de commencer la discussion, nous voulons savoir si vous pouvez y participer pleinement. Pourriez-vous confirmer que tout est en place pour que vous puissiez participer pleinement?

Au programme de la discussion d'aujourd'hui

- Nous nous adressons à des clients qui se trouvent actuellement dans le processus de présentation d'une demande au titre d'un programme par l'intermédiaire de Service Canada ou qui l'ont récemment suivi. Nous souhaitons...
- déterminer vos besoins et vos attentes concernant certains aspects de la prestation de services;
- comprendre les différents aspects du service qui sont importants à vos yeux et qui suscitent votre satisfaction à l'égard du service;
- cerner les changements potentiels à apporter à la prestation de services afin d'améliorer votre expérience.

Pour les entretiens avec les Autochtones

- Pour cet entretien, j'aimerais vous donner la parole pour que vous puissiez également vous présenter et m'indiquer ce que vous pensez qu'il est important que je comprenne dans votre contexte.
- Nom, contexte familial, lien avec la communauté ou allié.
- Tout autre renseignement dont vous souhaiteriez me faire part à propos de vous, de votre identité ou de votre expérience avant que nous ne commencions.

Veillez noter que les questions pour les groupes de discussion prévoient des réponses fermées pour la plateforme ou des questions ouvertes pour les discussions de groupe. Pour les entrevues approfondies, toutes les questions seront ouvertes et les modérateurs liront les réponses possibles à haute voix.

SECTION 1 : ASSOCIATIONS AU PREMIER PLAN ET PARCOURS ÉMOTIONNEL (10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTRETIENS)

Vous avez été invité à participer à cette discussion sur votre expérience récente avec Service Canada lors de la présentation de votre demande au titre du [PROGRAMME].

Question 1 Quel est le mot qui décrit ou résume le mieux votre expérience globale de la présentation de votre demande au titre du [PROGRAMME]? ENTRÉE DACTYLOGRAPHIÉE POUR LES GROUPES

Question 2 Dans quelle mesure le processus global de présentation d'une demande au titre du [PROGRAMME] a-t-il été facile ou difficile? ENTRÉE DACTYLOGRAPHIÉE POUR LES GROUPES

Discussion

- Aidez-moi à comprendre vos réponses.
- Que s'est-il passé pour que vous ressentiez cela?
- Qu'est-ce qui a rendu l'expérience globale facile/difficile?

Question 3 Quelles émotions ou quels sentiments avez-vous ressentis tout au long du processus de présentation de votre demande au titre du [PROGRAMME]?

Discussion

- Décrivez-moi les différentes émotions que vous avez ressenties avant de présenter votre demande, au moment où vous avez présenté votre demande et après avoir présenté votre demande au titre du [PROGRAMME].

- Qu'est-ce qui vous a fait ressentir ces émotions?

SECTION 2 : ATTENTES ET AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE (10 MINUTES)

Merci de m'avoir fait part de votre expérience jusqu'à présent. J'aimerais passer en revue chaque étape du processus de présentation d'une demande au titre du [PROGRAMME] dans les moindres détails.

Question 4 Commençons par le moment qui a précédé la présentation de votre demande au titre du [PROGRAMME] ou celui où vous ne connaissiez même pas le [PROGRAMME]. Quelles ont été vos impressions, s'il y a lieu, à l'égard de Service Canada et à la qualité des services que le personnel a fournis?

Discussion

- Qu'est-ce qui a motivé ces impressions? QUESTION DONT L'OBJECTIF EST DE COMPRENDRE SI CES IMPRESSIONS SONT FONDÉES SUR DES EXPÉRIENCES PASSÉES, SUR LE SENTIMENT GÉNÉRAL DE TRAITER AVEC LE « GOUVERNEMENT » OU SUR CE QUE LE RÉPONDANT A ENTENDU.

Question écrite – fermée

Question 5 Comment avez-vous appris l'existence du programme? Avez-vous utilisé l'une des sources suivantes pour trouver des renseignements sur le [PROGRAMME] **avant** de présenter votre demande?

Cochez toutes les options de service que vous avez utilisées avant de présenter votre demande. **[CHOIX MULTIPLES - SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT]**

- Consulter le site Web en ligne du gouvernement
- Parler à un représentant du gouvernement au téléphone (p. ex., ligne 1 800 O-Canada ou un centre d'appel du programme)
- Se rendre dans un bureau du gouvernement (p. ex., Service Canada)
- Communiquer par courrier avec le gouvernement
- **eService Canada** (il s'agit d'un service de rappel grâce auquel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables après que vous avez rempli un formulaire de demande de service en ligne).
- **Le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada** (il s'agit d'un numéro de téléphone qui vous a été fourni par un organisme ou une personne de votre communauté. Le Centre d'appui est destiné aux personnes qui ne peuvent pas accéder aux services en ligne.) Si oui, poser la question suivante : Où avez-vous appris l'existence du numéro de téléphone du centre d'appui (ce numéro n'est pas largement diffusé et nous souhaitons comprendre comment les gens l'obtiennent, car il s'agit d'une ligne spécialisée)?
- Aiguillé par un organisme communautaire, par exemple un organisme sans but lucratif.
- **Autre (veuillez préciser)** _____

Discussion

- Qu'est-ce qui a été facile avec les options de service que vous avez utilisées pour trouver ou obtenir des renseignements sur le [PROGRAMME]? Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Quelles ont été les difficultés rencontrées avec l'option de service que vous avez utilisée pour trouver ou obtenir des renseignements?
- Qu'est-ce que Service Canada aurait pu mieux faire pour améliorer votre expérience de recherche ou d'obtention de renseignements sur le [PROGRAMME]? Quels changements pourraient être apportés pour qu'il vous soit plus facile de trouver ou d'obtenir des renseignements?
- Pour ceux qui ont été aiguillés par un organisme communautaire comme un organisme à but non lucratif, pouvez-vous me dire de quel organisme il s'agit? Outre le fait de vous aiguiller, vous ont-ils soutenu d'une autre manière? Dans quelle mesure cela a-t-il été utile, dans la mesure où cela l'a été?

Question 6 : Votre famille, vos amis ou d'autres personnes de votre entourage, ou encore une organisation communautaire, vous ont-ils fourni des renseignements sur le [PROGRAMME] **avant que** vous ne présentiez votre demande?

Discussion :

- Vers qui vous êtes-vous tourné et pourquoi?
- Qu'a fait cette personne ou ce groupe pour vous?

Question 7 : Vous connaissez maintenant le [PROGRAMME], certains d'entre vous se sont renseignés à ce sujet. Toujours concernant ce qui se passait avant que vous ne commenciez la demande pour le [PROGRAMME], quelles attentes, le cas échéant, aviez-vous à cette étape?

Discussion :

- Vous attendiez-vous à ce que la qualité du service soit élevée ou faible? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Combien de temps pensiez-vous que le processus allait durer?
- Aviez-vous eu une idée de l'ampleur des efforts que vous auriez à fournir à cette étape?
- À cette étape, dans quelle mesure étiez-vous convaincu que Service Canada répondrait à vos attentes?

**SECTION 3 : PENDANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE
(10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/10 MINUTES POUR LES ENTRETIENS)**

Question écrite – fermée

Question 8. En ce qui concerne le processus pour remplir et soumettre la demande, quelle est l'ampleur des efforts que vous avez fournis? Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à très peu d'efforts et 5 à beaucoup d'efforts. **[VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]**

- 1 – Très peu d'efforts
2
3
4
5 – Beaucoup d'efforts

Discussion :

- Y a-t-il des éléments en particulier qui ont demandé plus d'efforts que prévu?
- Qu'est-ce qui aurait pu faciliter le processus?

Question écrite – fermée

Pour mes prochaines questions, je souhaite savoir a) comment vous avez rempli la demande et b) comment vous l'avez soumise.

Question 9a. Avez-vous rempli votre demande en ligne, en personne, par courrier, ou avez-vous utilisé plusieurs moyens à la fois? Je veux que vous vous concentriez sur le processus pour remplir la demande, et non sur la manière dont vous l'avez soumise pour l'instant. **[VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]**

En ligne

En personne

Une combinaison de services en ligne, par courrier et en personne

Par courrier

Question 9b. Avez-vous soumis votre candidature en ligne, en personne, par courrier ou en utilisant plusieurs moyens à la fois? **[VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]**

En ligne

En personne

Une combinaison de services en ligne, par courrier et en personne

Par courrier

Question écrite – fermée

Question 9c. Avez-vous utilisé l'une des sources suivantes pour obtenir de l'aide pour remplir et soumettre votre demande? **[VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]**

Soutien téléphonique d'un centre d'appels spécialisé du [INSÉRER LE PROGRAMME]

Soutien téléphonique de 1 800 O-Canada

Soutien de **eService Canada** (il s'agit d'un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne).

Soutien téléphonique du Centre de soutien téléphonique de proximité

Soutien téléphonique de Service Canada

Soutien en personne de Service Canada

Soutien par téléphone ou en personne de la part d'un organisme communautaire ou d'un autre type d'organisme

Soutien par téléphone ou en personne de la part d'un membre de la famille, d'un ami ou d'une autre connaissance

J'ai déposé ma demande sans obtenir aucun soutien

Discussion :

- Aidez-moi à comprendre pourquoi vous avez choisi d'utiliser ces méthodes.
- Quels étaient les avantages de la méthode que vous avez choisie?
- Quelles ont été les difficultés rencontrées avec l'option de service que vous avez choisie pour remplir et soumettre la demande?
- Dans quelle mesure le soutien que vous avez reçu a-t-il été utile?
- Vous avez mentionné que vous vous êtes tourné vers des organismes, votre famille ou vos amis. Vers qui vous êtes-vous tourné et pourquoi? Préférez-vous vous adresser à eux plutôt qu'à des sources gouvernementales? Pourquoi?

Question 10. Quels changements pourraient être apportés spécifiquement au processus de demande en ligne pour l'améliorer ou vous simplifier la tâche?

- Y a-t-il des options de service qui ne sont pas offertes à l'heure actuelle auxquelles vous aimeriez avoir recours pour vous aider à présenter une demande?

Question écrite – fermée

Question 11. Maintenant, en ce qui concerne le processus de demande, veuillez me dire QUEL énoncé décrit le mieux votre expérience. **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et clairement expliquées.
- b) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient assez simples et clairement expliquées.
- c) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient difficiles et n'étaient pas clairement expliquées.

Questions de discussion

Question 12. En ce qui concerne l'énoncé que vous avez choisi à la question précédente, **veuillez m'expliquer votre réponse.**

Question 13. Comment vous êtes-vous senti lorsque vous avez rempli votre demande? Qu'est-ce qui vous a fait ressentir ces émotions? SI NÉCESSAIRE, SONDEZ : Avez-vous ressenti... du soulagement, de l'anxiété, de la joie, de la frustration, du stress, de la colère?

Pour rappel, voici à nouveau les options **[AFFICHER LES OPTIONS À L'ÉCRAN]**.

- a) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et clairement expliquées.
- b) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient assez simples et clairement expliquées.
- c) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient difficiles et n'étaient pas clairement expliquées.

Discussion :

- Y avait-il une ou plusieurs étapes en particulier qui n'étaient pas claires ou qui étaient plus difficiles?
- Avez-vous demandé de l'aide (en personne), cherché de l'aide (en ligne), appelé le 1 800 O-Canada, communiqué avec le centre d'appels spécialisé du programme?
- Avez-vous rencontré des problèmes lors de l'utilisation de l'un de ces modes de prestation de services?
- Que s'est-il passé lorsque vous avez eu besoin d'aide? Avez-vous eu de la difficulté à obtenir de l'aide lorsque vous en avez eu besoin?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Si vous avez reçu de l'aide de la part de Service Canada, est-ce cela qui vous a facilité la tâche? Qu'est-ce qui vous aurait permis de terminer facilement le processus par vous-même?
- QUEL CHANGEMENT aurait simplifié le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande?

Question écrite – fermée

Question 14. En ce qui concerne le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande, lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience? Veuillez me dire lequel vous avez choisi et m'expliquer votre réponse. **[CHOIX UNIQUE – VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]**

- a) Obtenir du soutien en temps réel par clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada
- b) Que la navigation en ligne soit plus simple
- c) Que le soutien téléphonique soit accessible plus rapidement
- d) Autre

Discussion :

- DEMANDER POUR CHAQUE OPTION CHOISIE : Pour ceux d'entre vous qui ont choisi X, veuillez m'expliquer votre réponse. Pour ceux qui ont répondu « Autre », veuillez me dire ce que vous avez mentionné et comment cela améliorerait votre expérience.
- Que peut faire Service Canada pour améliorer votre expérience lorsque vous remplissez et présentez une demande? Quels changements pourraient être apportés pour vous simplifier la tâche?

**SECTION 4 : APRÈS LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE
(5 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTRETIENS)**

Dans la prochaine série de questions, nous aimerions savoir ce que vous avez fait **après** avoir présenté votre demande, mais avant de recevoir une décision.

Question écrite – fermée

Question 15. Après avoir présenté votre demande, avez-vous fait un suivi avant de recevoir une décision? Par exemple, avez-vous effectué un suivi pour connaître l'état d'avancement de votre demande ou pour changer votre adresse?

Oui
Non

DEMANDER SI OUI À LA Q15

Question 16. Pour faire le suivi de votre demande au [PROGRAMME], quelle méthode avez-vous utilisée? **[CHOIX MULTIPLE – SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

- Me connecter à Mon dossier Service Canada (MDSC)
- Communiquer avec le centre d'appels
- Me rendre en personne dans un bureau de Service Canada
- Autre (veuillez préciser) _____
- Aucune de ces réponses – Je n'ai pas fait de suivi de ma demande

Discussion :

- Pourquoi avez-vous fait un suivi? La nécessité d'un suivi aurait-elle pu être évitée? Dans l'affirmative, comment aurait-on pu l'éviter?
- En ce qui concerne votre expérience du processus de demande, y a-t-il quoi que ce soit que vous avez trouvé particulièrement frustrant?
- Quels changements pourraient être apportés pour simplifier le suivi avant de recevoir une décision?
- Si vous avez utilisé MDSC pour faire le suivi de votre demande, est-ce que cela a bien fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné avec MDSC?
- Si vous n'avez pas encore utilisé MDSC, savez-vous que vous en avez la possibilité? Si non, est-ce que ce serait intéressant pour vous?
- Quels sont les émotions ou les sentiments que vous avez éprouvés à ce stade?

**SECTION 5 : MON DOSSIER SERVICE CANADA
(10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTRETIENS)**

SAUTER CETTE SECTION POUR LES DEMANDANDEURS DU NAS

J'aimerais en savoir plus sur votre expérience avec Mon dossier Service Canada (MDSC). MDSC peut être utilisé pour bien des choses. Par exemple :

[Groupe des clients de l'assurance-emploi/Entrevues en profondeur]

Pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement en ligne, les clients peuvent créer un compte Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

[Groupe des clients d'un programme de prestations de retraite/Entrevues en profondeur]

Pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement en ligne, les clients peuvent créer un compte Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

Pour présenter une demande de prestations au Régime de pensions du Canada (RPC) en ligne ou vérifier l'état d'une demande, les clients peuvent créer un compte Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

[Groupe des clients du PPIRPC/Entrevues en profondeur]

Pour présenter une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada en ligne ou vérifier l'état d'une demande, les clients peuvent créer un compte Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

Question écrite – fermée

Question 17. Vous êtes-vous inscrit à Mon dossier Service Canada? **[CHOIX UNIQUE – VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]**

- Oui, j'ai bien reçu un code d'accès personnel par la poste et je me suis inscrit à Mon dossier Service Canada.
- Oui, je me suis inscrit avec succès à Mon dossier Service Canada à l'aide du Service de vérification *Interac^{MD}*.
- J'ai tenté de m'inscrire à MDSC, mais je n'ai pas terminé le processus.
- Non, je n'ai pas essayé de m'inscrire à Mon dossier Service Canada.

Discussion :

- SI OUI... Comment décririez-vous le processus d'inscription? Facile ou difficile? Pourquoi? Les informations sur la façon de s'inscrire sur Canada.ca étaient-elles claires et faciles à comprendre?
- Si vous avez tenté d'effectuer l'inscription et que vous ne l'avez pas terminée, pourquoi? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?
- SI NON... Pourquoi ne vous êtes-vous pas inscrit à MDSC? Quelles sont les raisons?

Questions de discussion

Question 18. [Repérabilité]

Lors de l'inscription à MDSC, les informations sur la façon de s'inscrire ont-elles été faciles à trouver sur Canada.ca?

- SI NON... Pourquoi? Qu'est-ce qui a rendu les choses difficiles? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré pour le rendre plus facile à trouver?

Question écrite – fermée

Question 19. [Connaissance spontanée du Service de vérification *Interac*^{MD}]

Connaissez-vous le Service de vérification *Interac*^{MD}? [CHOIX UNIQUE – VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE]

- a. Oui, très bien
- b. Un peu
- c. Non

Discussion :

- Pour ceux d'entre vous qui connaissent le Service de vérification *Interac*^{MD}, comment comprenez-vous son fonctionnement? Quels sont les avantages du Service de vérification *Interac*^{MD}?

Questions de discussion

Question 20. Depuis mai 2021, les clients ont le choix entre s'inscrire à MDSC en temps réel en utilisant le Service de vérification *Interac*^{MD} ou attendre 5 à 10 jours ouvrables pour recevoir un code d'accès personnel par courrier. Le Service de vérification *Interac*^{MD} est un processus alternatif de vérification de l'identité qui vous permet de vous enregistrer en temps réel en utilisant vos informations bancaires en ligne.

Pour ceux d'entre vous qui ont attendu 5 à 10 jours pour recevoir un code d'accès personnel pour s'inscrire, auriez-vous préféré utiliser Service de vérification *Interac*^{MD} et ainsi vous inscrire en temps réel? Veuillez m'expliquer votre réponse.

Sonder :

- Avez-vous confiance que le processus d'inscription en ligne du Service de vérification *Interac*^{MD} est sécuritaire? Pourquoi?

Question écrite – fermée

Question 21. En ce qui concerne MDSC en général, en vous y inscrivant ou en l'utilisant, avez-vous confiance dans les mesures de sécurité mises en place pour protéger vos renseignements personnels et empêcher tout accès non autorisé à votre dossier? [SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE – CHOIX UNIQUE]

- a. Oui
- b. Non

Discussion :

- SI OUI... Comment décririez-vous votre expérience (votre niveau de confiance)? Si oui, qu'est-ce qui vous inspire confiance?

- SI NON... Qu'est-ce qui peut être amélioré? Quelles mesures de sécurité supplémentaires souhaiteriez-vous voir mises en place?
- Pour une sécurité accrue, MDSC utilise l'authentification multifacteur qui vous permet de valider votre accès à votre compte (**si les clients posent des questions à propos de l'authentification multifacteur** : vous fournissez votre numéro de téléphone et recevez un code de sécurité par message texte ou vocal, recevez un code de sécurité par le biais d'une application d'authentification, ou entrez une combinaison de valeurs de votre grille de codes d'accès unique). Croyez-vous que cette approche permet de protéger vos renseignements personnels?

Question écrite – fermée

Question 22. [Ouverture de session] Avez-vous ouvert une session dans Mon dossier Service Canada? [**CHOIX UNIQUE – VEUILLEZ CHOISIR UNE SEULE RÉPONSE**]

- e. Oui, j'ai ouvert une session avec cléGC
- f. Oui, j'ai ouvert une session avec mes renseignements bancaires
- g. Oui, j'ai ouvert une session avec mon identifiant numérique provincial (Alberta et Colombie-Britannique seulement)
- h. Non, j'ai tenté d'ouvrir une session dans MDSC avec cléGC, mais je n'ai pas terminé le processus
- i. Non, j'ai tenté d'ouvrir une session dans MDSC avec mes renseignements bancaires, mais je n'ai pas terminé le processus
- j. Non, j'ai tenté d'ouvrir une session dans MDSC avec mon identifiant numérique provincial, mais je n'ai pas terminé le processus

Discussion :

- Si OUI... Comment décririez-vous le processus d'ouverture de session? Facile ou difficile? Pourquoi?
- Si vous avez tenté d'ouvrir une session et que vous n'avez pas pu le faire, pourquoi? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

SECTION 6 : ATTENTES

(10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTRETIENS)

Merci de m'avoir parlé de votre parcours.

Question 23. En résumé, Service Canada a-t-il répondu à vos attentes, les a-t-il dépassées ou n'a-t-il pas répondu à vos attentes? De quelle manière?

Discussion :

- Si Service Canada a dépassé vos attentes ou n'y a pas répondu, qu'avez-vous ressenti?
- Comment Service Canada aurait-il pu mieux gérer vos attentes?

AFFICHAGE DE LA DÉFINITION

Une « norme de service » précise les exigences que doit respecter le fournisseur de services. La norme peut fournir des définitions, des indicateurs de la qualité du service et de son niveau, ou préciser une période de prestation. Le mandat officiel de Service Canada en matière de normes de service est le suivant : « Les clients reçoivent en temps opportun des renseignements et des services gouvernementaux exacts et de grande qualité qui répondent à leurs besoins. »

Question 24. Qu'est-ce qui est important pour vous et qu'est-ce qui ne l'est pas? Quels changements apporteriez-vous à la norme de service de Service Canada?

Question 25. Pensez-vous qu'il est important que le gouvernement ait des normes de service? Quelle en est l'importance? Pourquoi? **Outre la rapidité du service et le respect des délais, quelles autres normes de service aimeriez-vous voir?** Pourquoi est-ce important?

**SECTION 6 : AMÉLIORATION DES SERVICES
(5 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTRETIENS)**

Avant de conclure notre séance d'aujourd'hui, j'aimerais prendre le temps de comprendre comment votre expérience de service pourrait être améliorée.

Question 26. En ce qui concerne votre expérience globale du service, quelles améliorations auraient pu être apportées?

Discussion :

- Qu'est-ce qui aurait mieux fonctionné pour vous (à part le fait de recevoir des prestations plus rapidement)?
- Votre recommandation faciliterait-elle l'expérience?
- Votre recommandation vous aiderait-elle à franchir les étapes plus facilement?
- Votre recommandation vous donnerait-elle une plus grande assurance que vous suivez les bonnes étapes?

Question 27. À votre avis, dans quelle mesure le processus de demande à [PROGRAMME] est-il inclusif ou accessible?

Discussion :

- Avez-vous rencontré des obstacles liés à l'inclusion ou à l'accessibilité?
- AU BESOIN : Il arrive que des personnes se heurtent à des obstacles pour accéder aux services et programmes gouvernementaux. Un obstacle comprend tout élément, soit-il matériel, architectural, technologique ou comportemental, lié à l'information ou aux communications ou résultant d'une politique ou d'une pratique, qui entrave la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une incapacité, qu'il s'agisse d'une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou d'une limitation fonctionnelle.
- Qu'est-ce qui aurait rendu le service de meilleure qualité, plus inclusif et plus accessible?

QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Formulaire trop long ou trop compliqué;
- Difficulté à trouver de l'information ou à naviguer sur le site Web;
- Incertitude quant au format de fichier acceptable pour soumettre les documents;
- Pas d'accès à un ordinateur personnel;
- Pas d'accès à Internet;
- Pas de téléphone intelligent;
- Ne pas habiter à proximité d'un bureau de Service Canada; ne pas pouvoir se rendre à un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture;
- Avoir un handicap;
- Besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada (ami, membre de la famille, aidant).

**SYNTHÈSE ET DERNIÈRES QUESTIONS
(5 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTRETIENS)**

Le modérateur vérifiera en coulisse pour les dernières questions

Synthèse et remerciements

Annexe C : Nuages de mots par programme

Les participants ont été invités à indiquer le mot qui résume le mieux leur expérience globale et l'émotion ou le sentiment clé qu'ils ont ressenti lorsqu'ils ont présenté une demande. Les mots clés relatifs à l'expérience globale mentionnés par les participants à chaque programme sont présentés ci-dessous (figures 4 à 7).

Figure 4 : Mots clés du parcours des clients ayant présenté une demande d'assurance-emploi



Figure 5 : Mots clés du parcours des clients qui ont présenté une demande de numéro d'assurance sociale



Figure 6 : Mots clés du parcours des clients ayant présenté une demande de prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse/du Supplément de revenu garanti



Figure 7 : Mots clés du parcours des clients ayant présenté une demande de PPIRPC



Comme indiqué plus haut, les participants ont été invités à indiquer les émotions ou sentiments clés qu'ils ont ressentis tout au long du processus de demande. Ces émotions ou sentiments sont présentés par programme (figures 8 à 11).

Figure 8 : Principales émotions ressenties pendant le parcours des clients ayant présenté une demande d'assurance-emploi



Figure 9 : Principales émotions ressenties pendant le parcours des clients ayant présenté une demande de NAS



Figure 10 : Principales émotions ressenties pendant le parcours des clients ayant présenté une demande de prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse/du Supplément de revenu garanti



Figure 11 : Principales émotions ressenties pendant le parcours des clients ayant présenté une demande de PPIRPC

