



Sondage sur la transformation de l'expérience client de l'assurance-emploi – Rapport méthodologique

Préparé par Emploi et Développement social Canada

Nom du fournisseur : Angus Reid Group Inc.

Valeur du contrat : 30 849,00 \$ (taxes incluses)

Date d'attribution du contrat : 22 septembre 2023

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

This report is also available in English on request.





Sondage sur la transformation de l'expérience client de l'assurance-emploi – Rapport méthodologique

Préparé par l'équipe de la Modernisation du versement des prestations de l'assurance-emploi (MVP de l'AE) de Service Canada au sein d'Emploi et Développement social Canada

La reproduction de cette publication est autorisée à des fins personnelles ou publiques non commerciales. Pour toute autre utilisation, une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès d'EDSC. Pour de plus amples renseignements, veuillez envoyer un courriel à l'adresse droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca.

Numéro de catalogue :

SG5-104/2024F-PDF

ISBN :

978-0-660-71368-7

Also available in English under the title: Employment Insurance Client Experience Transformation Survey - Methodology Report

Catalogue Number :

SG5-104/2024E-PDF

ISBN :

978-0-660-71367-0

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Services aux citoyens, 2024.





Table des matières

Table des matières.....	3
I. Résumé.....	4
But et objectifs de la recherche.....	4
Description de la méthodologie.....	4
Application des résultats.....	5
Limites des résultats.....	5
Valeur du contrat de l'étude de recherche sur l'opinion publique.....	5
II. Annexes.....	6
Annexe A : Données.....	6
Annexe B : Méthodologie.....	6
Annexe C : Instruments de recherche.....	7





I. Résumé

But et objectifs de la recherche

Le Programme de modernisation du versement des prestations (MVP) est une transformation à grande échelle conçue pour offrir aux clients une expérience améliorée pour les programmes d'assurance-emploi, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada et d'autres prestations grâce à une plateforme technologique moderne qui simplifie le traitement des prestations, des services numériques axés sur les clients et des capacités de gestion de services améliorées. Le succès de la MVP repose sur les recherches menées auprès des clients de Service Canada, qui permettent de mieux comprendre les irritants suscités par l'expérience client, de valider les hypothèses de conception et de co-créeer et tester des solutions potentielles.

En octobre 2023, une enquête axée sur une approche mixte a été réalisée auprès de personnes qui ont envisagé de participer au régime d'assurance-emploi (AE) au cours des 24 derniers mois ou qui s'y sont intéressées d'une manière ou d'une autre. Le Sondage sur la transformation de l'expérience client visait à mieux comprendre le parcours de l'AE, en mettant l'accent sur l'expérience des personnes vulnérables et mal desservies.

S'appuyant sur les travaux de recherche antérieurs au sein de la MVP, le Sondage sur la transformation de l'expérience client cherchait à explorer l'expérience d'AE de bout en bout, par exemple, la façon dont les personnes sont informées de l'existence de l'AE et de leur admissibilité, les moyens utilisés pour faire une demande de prestations ou pour demander de l'aide et leur avis par rapport à l'expérience globale du service. Le sondage explorait également les obstacles à l'accès dans le cadre de l'expérience client, ce qui a permis aux chercheurs de cerner plusieurs occasions de transformation future.

Ce rapport présente la méthodologie utilisée pour la réalisation du sondage en ligne conçue par l'équipe de MVP de l'AE de Service Canada et la collecte des données a été effectuée par Angus Reid Group (ARG) Inc.

Description de la méthodologie

La collecte des données du Sondage sur la transformation de l'expérience client a été réalisée par Angus Reid Group (ARG) Inc. au moyen d'un sondage en ligne réalisé du 4 au 31 octobre 2023. Au total, 358 personnes ont répondu au sondage.

La sensibilisation initiale par l'intermédiaire de la plateforme en ligne d'Angus Reid a consisté en une enquête par panel nationale en ligne auprès de personnes qui ont envisagé de participer au régime d'AE au cours des 24 derniers mois ou qui s'y sont intéressées d'une manière ou d'une autre, y compris les personnes qui ont présenté une demande d'AE, qui étaient admissibles et qui ne l'étaient pas, et celles qui n'ont pas présenté de demande.

Comme le taux d'incidence était faible après la première campagne de sensibilisation, ARG a mené une série d'actions de sensibilisation supplémentaires afin d'accroître la participation des segments vulnérables de la clientèle. Cet échantillon ciblé supplémentaire comprenait des Autochtones, des personnes en situation de handicap, de nouveaux arrivants et des travailleurs indépendants.





L'échantillon supplémentaire a permis de saisir l'expérience des communautés qui ont été auparavant mal desservies et de créer un canal pour le recrutement d'entretiens qualitatifs. Sur les 358 répondants à l'enquête, 50 % représentaient au moins un segment de clientèle vulnérable ciblé (ou échantillon supplémentaire).

Application des résultats

Les résultats du Sondage sur la transformation de l'expérience client seront utilisés pour éclairer la future stratégie de conception de produits et de services dans le cadre du programme de MVP. Le sondage, qui comptait 358 répondants, a également contribué à orienter l'approche méthodologique de la recherche qualitative (entretiens individuels avec des groupes de clients mal desservis). Les résultats du Sondage sur la transformation de l'expérience client et des activités de recherche qualitative ont mis en évidence des domaines d'optimisation et de transformation pour améliorer l'expérience client de l'AE.

Limites des résultats

Étant donné que la méthodologie du sondage en ligne repose sur un échantillonnage non probabiliste et que les proportions démographiques spécifiques de l'univers du public cible sont inconnues, les données recueillies ne peuvent pas être extrapolées à l'ensemble de la population. Les résultats doivent être considérés comme indicatifs pour aider les chercheurs à comprendre l'expérience de l'AE d'une manière plus qualitative.

Valeur du contrat de l'étude de recherche sur l'opinion publique

Valeur du contrat : 30 849,00 \$ (taxes incluses)

Date d'attribution du contrat : 22 septembre 2023





II. Annexes

Annexe A : Données

Un ensemble complet de données tabulées est disponible dans un fichier .CSV distinct. Afin de préserver la confidentialité des répondants, les catégories démographiques ou de caractéristiques des répondants pour les données dont le total des colonnes ou des lignes est inférieur à 10 répondants sont masquées. Tout tableau contenant des renseignements concernant moins de 10 répondants a été remplacé par un tiret et s'affiche en gris.

Annexe B : Méthodologie

Vous trouverez ci-dessous des détails sur la manière dont Angus Reid Group (ARG) Inc. a abordé le recrutement pour le Sondage sur la transformation de l'expérience client.

- **Panel de participants d'ARG**
 - Angus Reid Group Inc. gère, par l'intermédiaire d'un panel d'experts en études de marché, une communauté de recherche en ligne. L'entreprise emploie un certain nombre de méthodes et des techniques variées pour s'assurer que les participants au sein de la communauté sont authentiques, mobilisés et représentatifs de la population canadienne. Une variété de messages publicitaires et de sources de recrutement (comme les médias sociaux, la publicité numérique, les partenariats avec les médias et certains partenaires affiliés) sont utilisés pour attirer des groupes de personnes à la fois larges et ciblés afin d'atteindre un éventail diversifié de publics. ARG compte parmi ses clients des entreprises commerciales, des organisations à but non lucratif, des établissements universitaires et des organisations non gouvernementales. ARG adhère aux normes les plus strictes en matière d'études de marché afin de garantir une représentativité réelle et une représentation exacte de ce que le Canada, dans toute sa diversité, pense, croit et ressent sur divers sujets. L'ampleur de la communauté en ligne permet à ARG de tirer des échantillons aléatoires représentatifs de la population dans son ensemble.
- **Taille de l'échantillon**
 - Un échantillon total de 358 personnes a participé au Sondage sur la transformation de l'expérience client.
- **Procédures d'échantillonnage**
 - Les répondants au Sondage sur la transformation de l'expérience client ont été sélectionnés en fonction des critères démographiques suivants : (1) Autochtones, (2) personnes en situation de handicap, (3) nouveaux arrivants au Canada depuis moins de cinq ans et (4) travailleurs indépendants. Ces données démographiques ont été recueillies au cours de l'intégration des participants au panel d'ARG et font donc partie de la base de données du panel. Le questionnaire de sélection comportait des critères supplémentaires correspondant aux objectifs de l'étude (par exemple, la participation au régime d'AE au cours des 24 derniers mois).
- **Dates des travaux de recherche sur le terrain**





- Le Sondage sur la transformation de l'expérience client a été mené du 4 au 31 octobre 2023.
- **Risque de biais dans la recherche**
 - Ce sondage a utilisé un échantillon de commodité de personnes présentant des caractéristiques très spécifiques (Autochtones, personnes en situation de handicap, nouveaux arrivants et travailleurs indépendants ayant une expérience de l'AE). Parmi les biais d'échantillonnage possibles, il convient de noter le biais de sélection, le biais de non-réponse et l'erreur de base de sondage résultant du choix d'être membre de la communauté de recherche d'ARG. Il existe également un large éventail de biais potentiels non liés à l'échantillonnage, notamment l'erreur de mesure, l'erreur du répondant et divers biais tels que la désirabilité sociale, le rappel, l'acquiescement et l'ordre ou l'ancrage des questions.
- **Procédures de pondération, intervalle de confiance et marge d'erreur**
 - L'échantillon est tiré de la communauté du panel en ligne d'ARG. Étant donné que la recherche était axée sur les personnes ayant envisagé de participer au régime d'AE ou s'y étant intéressée d'une manière ou d'une autre, et qu'elle visait à étudier des sous-groupes spécifiques, les personnes ont été présélectionnées pour s'assurer qu'elles répondaient aux critères de l'étude. Toutefois, en l'absence d'un profil disponible de l'ensemble des clients actuels ou récents de l'AE au Canada, l'étude ne peut pas supposer que l'échantillon obtenu est proportionnellement représentatif, et ne peut donc pas appliquer de pondération ni établir d'intervalle de confiance. Étant donné qu'un échantillon de commodité a été utilisé et qu'il n'est pas garanti qu'il soit représentatif de la population générale, l'intervalle de confiance et la marge d'erreur ne sont pas applicables.
- **Taux de réponse et méthode de calcul**
 - Étant donné que les résultats du Sondage sur la transformation de l'expérience client ne sont pas représentatifs de la population générale ou de la clientèle de l'AE, le taux de réponse et la méthode de calcul ne devraient pas s'appliquer. Le taux d'incidence final de l'étude était de 6 %; certains groupes à faible incidence dans l'étude ont fait baisser le taux d'incidence global.

Annexe C : Instruments de recherche

Le questionnaire du sondage sur la transformation de l'expérience client a été conçu par l'équipe de la MVP, et le sondage a été réalisé en ligne par l'intermédiaire de la plateforme d'enquête d'ARG. Vous trouverez ci-dessous les questions du sondage fournies aux participants au sondage.

Q1

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Travaillez-vous, ou une personne de votre ménage travaille-t-elle, dans l'un des secteurs suivants?

[PN: RANDOMISER]

- Gouvernement





- Banque ou assurance
- Automobile
- Recherche marketing
- Relations publiques ou publicité
- Médias/Journalisme
- Fabrication de produits alimentaires emballés
- Aucune de ces réponses [**EXCLUSIF, ANCRER**]

Q1a

Base : A RÉPONDU GOUVERNEMENT À LA Q1

[CHOIX UNIQUE]

Vous avez indiqué que vous ou une personne de votre ménage travaillez pour le gouvernement. Travaillez-vous, vous ou cette personne, pour Service Canada?

- Oui [**TERMINER**]
- Non

Q2

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Pour lesquelles des marques suivantes avez-vous participé à des recherches ou à des tests au cours des 12 derniers mois?

ROWS [RANDOMISER]

- Service Canada [**PN: TERMINER SI SERVICE CANADA = OUI**]
- Mazda
- McDonald's
- Pour aucune de celles-ci [**ANCRER, EXCLUSIF**]

QUESTION – ORIGINES ETHNIQUES

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Quelles sont vos origines ethniques ou raciales? Êtes-vous d'origine(s) :

(Beaucoup de personnes ont des origines mixtes. Si c'est votre cas, veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes.)

- **Autochtone canadienne**
- **Blanche** (caucasienne) (p. ex. anglaise, française, allemande, polonaise)
- **Noire** (p. ex. africaine, haïtienne, nigériane, jamaïcaine)
- **Asiatique du Sud** (p. ex. indienne, pakistanaise, bangladaise, népalaise)
- **Chinoise, Hongkongaise ou Taïwanaise**
- **Philippine**
- **Autre origine de l'Asie de l'Est** (p. ex. coréenne, japonaise, vietnamienne, singapourienne)

- **Moyen-orientale/Asiatique de l'Ouest** (p. ex. arabe, iranienne, afghane, irakienne)
- **Latino-américaine** (p. ex. mexicaine, colombienne, péruvienne, guatémaltèque)
- Autres (veuillez préciser) : [**ANCRER**]
- Je préfère ne pas le dire [**EXCLUSIF, ANCRER**]





Q3

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Lesquels des services suivants du gouvernement fédéral avez-vous envisagé d'utiliser, demandés ou utilisés au cours des 24 derniers mois?

- [PN: RANDOMISER]
- Régime de pensions du Canada (RPC) ou Sécurité de la vieillesse (SV)
- Allocation canadienne pour enfants (ACE)
- Services de passeport
- Services d'immigration ou de citoyenneté
- Services d'Anciens Combattants Canada (ACC)
- Prestations et congés d'assurance-emploi (AE) (c.-à-d. prestations régulières, congé de maladie, congé de maternité/parental, congé pour proches aidants, congé de compassion prestations pour pêcheurs, etc.) [DOIT SÉLECTIONNER, SINON TERMINER]
- Prestations internationales (en ayant vécu ou vivant à l'étranger)
- Programmes d'aide fédéraux ou provinciaux aux personnes ayant un handicap
- Services aux Autochtones Canada (SAC)
- Aucune de ces réponses [EXCLUSIF, ANCRER PN: TERMINER]

Q4

Base : SI Assurance-Emploi (AE) a été sélectionné à la Q3

[CHOIX UNIQUE]

En excluant les vacances, y a-t-il eu au cours des 24 derniers mois une période de 7 jours durant laquelle vous n'avez pas travaillé?

- Oui
- Non [PN: TERMINER]

Q5

Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

À quand remonte la dernière fois où vous avez traité, pour une raison ou une autre, avec le programme d'assurance-emploi (AE)?

- Il y a de 1 à 5 mois
- Il y a de 6 à 12 mois
- Il y a de 13 à 23 mois
- Il y a plus de 2 ans [PN: TERMINER]

Q6

Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

Quelle est votre situation d'emploi actuelle?

[RANDOMISER]

- Employé(e) à temps plein





- Employé(e) à temps partiel
- Sans emploi
- En congé autorisé
- Travailleur(se) autonome (c.-à-d. pigiste ou propriétaire indépendant(e) d'entreprise inscrit(e) comme travailleur(se) autonome et/ou ayant demandé des prestations dans les 12 derniers mois)
- Travailleur(se) hybride (p. étudiant(e) avec un emploi à temps partiel)
- Étudiant(e)
- Retraité(e)
- Autre [**ANCRER**]

Q7

Base : **TOTAL**

[**CHOIX UNIQUE**]

Quel est votre revenu annuel personnel-avant impôt?

[**NOTE DE L'ÉCHANTILLON: Orienté vers le faible-revenu; 65% moins de \$54K, 25% entre \$54 - \$100K, 10% au-dessus \$100K**]

- Moins de 20 000 \$
- De 20 000 à 39 999 \$
- De 40 000 à 53 999 \$
- De 54 000 à 79 999 \$
- De 80 000 à 99 999 \$
- De 100 000 à 149 999 \$
- 150 000 \$ ou plus

Q7 - CLASSIFICATION

Base : **TOTAL**

[**CHOIX UNIQUE CACHÉ**]

- Moins de 54 K [**PN: CLASSER 1,2,3 À LA Q7**]
- De 54 K à 100 K [**PN: CLASSER 4 AND 5 À LA Q7**]
- 100K+ [**PN: CLASSER 6 ET 7 À LA Q7**]

Q8

Base : **TOTAL**

[**CHOIX UNIQUE**]

Quand êtes-vous venu(e) vous installer au Canada?

- Il y a de 0 à 4 ans
- Il y a de 5 à 10 ans
- Il y a de 10 ans ou plus
- J'ai toujours vécu au Canada.

Q9

Base : **TOTAL**

[**CHOIX UNIQUE**]





Vous identifiez-vous comme étant une personne vivant avec un handicap? (c.-à-d. déficience physique, sensorielle ou motrice, permanente ou épisodique)

- Oui, je vis avec un handicap physique
- Oui, je vis avec un handicap sensoriel.
- Oui, je vis avec un handicap moteur
- Oui, je vis avec une combinaison de handicaps.
- Non, je ne m'identifie pas comme étant une personne vivant avec un handicap

ÉCHANTILLON SUPPLÉMENTAIRE DOIT ÊTRE ADMISSIBLE À L'UN DES CRITÈRES SUIVANTS, SINON TERMINER:

AUTOCHTONE CANADIENNE: QUESTION – ORIGINES ETHNIQUES = CODE 1

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP: Q9 = CODES 1,2,3 OU 4

NOUVEAUX ARRIVANTS: Q8 = CODE 1

TRAVILLEURS INDÉPENDENTS: Q6 = CODE 6

BOOSTFLAG

Base : **SAMPLEFLAG = 2**

[CHOIX MULTIPLES CACHÉS]

AUTOCHTONE CANADIENNE: ORIGINES ETHNIQUES = CODE 1

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP: Q9 = CODES 1,2,3 OR 4

NOUVEAUX ARRIVANTS: Q8 = CODE 1

TRAVILLEURS INDÉPENDENTS: Q6 = CODE 6

Aucune de ces réponses

QUESTION - VIDÉO

Base : **TOTAL**

[CHOIX UNIQUE]

Dans cette étude, nous aimerions faire quelque chose d'un peu différent!

Nous trouvons que le fait d'entendre les répondants expliquer leur réponse directement de vive voix nous aide à mieux comprendre leurs points de vue. Si cela vous intéresse, nous vous demanderons d'enregistrer votre réponse en vidéo à une question posée plus tard dans ce sondage. Pour vous remercier de nous faire part de ce que vous pensez, vous recevrez **500 points Forum Angus Reid**. Vos points seront automatiquement portés à votre compte dans les 10 jours ouvrables si votre vidéo est claire et répond à notre question.

Veillez vous assurer que votre caméra et votre micro sont bien réglés afin que nous puissions comprendre clairement votre réponse à la question!

Avant de commencer, nous devons obtenir votre consentement sur plusieurs points. En participant à ce sondage, et à de futurs sondages avec nous, vous confirmez et acceptez que :

(1) vous avez 18 ans ou plus;

(2) toutes les idées, images et vidéos ou tous les enregistrements sonores (les « réponses ») que vous partagez avec nous dans le cadre du sondage pourraient être utilisés pour la recherche, le marketing et à d'autres fins, sans aucune autre obligation envers vous ou rémunération;





- (3) tous les droits, titres et intérêts relatifs à la propriété intellectuelle des réponses sont cédés au client final; et
- (4) par la présente, vous nous déchargez de toute revendication relative à une telle utilisation de vos réponses, de votre nom et/ou de votre image.

Oui, j'y consens

Non, je préfère saisir ma réponse

[PN: LES RÉPONDANTS DOIVENT RÉPONDRE À TOUTES LES QUESTIONS OUVERTES AUXQUELLES ILS SONT ADMISSIBLES. SI OUI À LA QUESTION - VIDÉO, DEMANDEZ AU RÉPONDENT DE RÉPONDRE À UNE QUESTION OUVERTE PAR VIDÉO Q18/Q21A/Q26/Q28. LEAST FILL ON BOOSTFLAG]

[TEXT DE L'INSTRUCTION VIDÉO À MONTRER SUR LA PAGE QUESTION OUVERTE SUR LA VIDÉO]

Pour enregistrer :

1. Cliquez sur « Enregistrer la vidéo » et assurez-vous que votre caméra est prête à enregistrer.
2. Commencez l'enregistrement en cliquant sur le bouton blanc en dessous de l'image vidéo.
3. Cliquez le bouton blanc quand vous avez terminé et sélectionner « Utiliser la vidéo ».

Q10

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Plus tôt, vous avez indiqué avoir envisagé d'utiliser, demandé ou utilisé des services de l'assurance-emploi (AE) au cours des 24 derniers mois. Il existe divers types de prestations d'AE que les gens peuvent demander, en fonction de leurs besoins (c.-à-d. prestations régulières, congé de maladie, congé parental, congé pour proches aidants ou congé de compassion pour proches aidants, prestations pour pêcheurs, etc.) Laquelle des raisons suivantes vous fait-elle envisager d'utiliser, demander ou utiliser des services du programme d'assurance-emploi (AE)?

[PN: RANDOMISER]

- J'ai été mis(e) à pied pour cause de manque de travail, licenciement collectif, ou congédié(e) sans motif.
- Je quitte mon emploi pour prendre ma retraite, pour des raisons de santé ou pour accompagner un(e) conjoint(e) ou une personne à charge.
- Mon emploi saisonnier, temporaire ou à temps partiel est arrivé à son terme.
- J'ai été dans l'incapacité de travailler pour cause de maladie, de blessure ou de quarantaine.
- J'ai été enceinte, j'ai accouché, j'ai adopté un enfant ou me suis occupé d'un nouveau-né.
- Je me suis absenté(e) du travail pour m'occuper d'une personne gravement malade ou blessée, ou de quelqu'un nécessitant des soins de fin de vie.
- Autre (veuillez préciser) **[ANCRER]**
- J'ai été sans travail pendant une période, mais je n'ai pas envisagé de demander des prestations d'AE. **[EXCLUSIF, ANCRER]**

Q11

Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]





Pensez à vos plus récentes prestations. Dans quelle situation étiez-vous/êtes-vous concernant vos prestations d'AE?

- Je n'ai jamais demandé de prestations d'AE. **(PN: S'il est sélectionné, répondez seulement aux questions jusqu'à la Q18, puis passez à la Q28)**
- J'ai demandé des prestations d'AE et j'attends l'acceptation.
- J'ai demandé des prestations d'AE, mais elles m'ont été refusées.
- J'ai reçu l'acceptation pour toucher des prestations d'AE, mais je n'ai encore reçu aucun versement.
- Je touche actuellement des prestations d'AE.
- J'ai déjà touché des prestations d'AE, mais ce n'est plus le cas actuellement.
- Autre (veuillez préciser) **[ANCRER]**

Q12

Base : A RÉPONDU CODE 1 À LA Q11

[CHOIX MULTIPLES]

Pour quelles raisons avez-vous décidé de ne pas demander de prestations d'AE? Veuillez sélectionner toutes les réponses applicables.

[PN: RANDOMISER]

- J'ai présumé que je n'étais pas admissible ou que je n'aurais pas d'acceptation.
- J'ai trouvé le processus de demande déconcertant.
- J'ai trouvé que le processus de demande prenait trop de temps.
- J'ai été incapable de trouver l'aide dont j'avais besoin du service à la clientèle pour remplir ma demande.
- Le service à la clientèle que j'ai reçu ne m'a pas aidé(e).
- J'ai eu un autre revenu venant d'ailleurs (p. ex. de mon employeur)
- Je ne me sens pas à l'aise de faire des démarches auprès des administrations ou agents du gouvernement.
- Un membre de ma famille, un ami ou un collègue m'a dit que je n'étais pas admissible pour une demande de prestations.
- Autre, veuillez préciser **[ANCRER]**

Q13

Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

En pensant à votre/vos expérience(s) personnelle(s) concernant l'assurance-emploi (AE), peu importe votre situation en matière de prestations (c.-à-d. prestations non demandées, demandées, décision en attente, prestations reçues, etc.). Cliquez sur la photo qui correspond le mieux à ce que vous ressentez à ce propos de manière générale.

[PN: RANDOMISER]

- Q13 – Image 1
- Q13 – Image 2
- Q13 – Image 3
- Q13 – Image 4
- Q13 – Image 5





- Q13 – Image 6

Q14

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Vous avez choisi cette image pour représenter votre expérience avec les prestations d'AE.

[INSÉRER UNE IMAGE]

Quelles trois émotions associez-vous avec cette image et votre expérience?

[PN: AFFICHER PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE]

- Acceptée
- Craintif(ve)
- Seul(e)
- Fâché(e)
- Reconnaissant(e)
- Sûr(e) de soi
- Confus(e)
- Gêné(e)
- Triste
- Soutenu(e)
- Respecté(e)
- Autre (veuillez préciser) [PN: ANCRER]

Q15

Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

Connaissez-vous les prestations d'assurance-emploi (AE) avant d'avoir eu besoin d'en demander?

- Oui
- Non

Q16

Base : TOTAL

[QUESTION DE CLASSEMENT]

Vous trouverez ci-dessous une liste de questions que se posent les gens avant de faire une demande de prestations d'AE. Veuillez classer chacune selon l'importance qu'elle a pour vous, 1 représentant la plus importante et 8, la moins importante.

[PN: RANDOMISER]

- Quel montant de prestations (\$) vais-je recevoir?
- Quand recevrai-je les prestations?
- Pendant combien de temps pourrai-je bénéficier de l'AE?
- Quelle aide recevrai-je de mon employeur?
- Combien de temps dure le processus de demande?
- Est-il facile de trouver des renseignements sur mon admissibilité?
- Sera-t-il facile de réunir les renseignements et documents exigés pour présenter ma demande?





- Sera-t-il difficile de satisfaire aux exigences relatives à la demande pour pouvoir recevoir des prestations sur une base régulière?
- Ne s'applique pas à moi [PN: EXCLUSIF, ANCRER]

Q17

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Avant de présenter la demande, comment avez-vous déterminé si vous étiez admissible ou non aux prestations d'AE? Veuillez sélectionner toutes les réponses applicables.

[PN: RANDOMISER]

- J'ai consulté les informations fournies par **mon employeur et/ou les syndicats**.
- J'ai utilisé un moteur de recherche qui m'a amené vers un **site Web non gouvernemental**.
- J'ai utilisé un moteur de recherche qui m'a amené vers le **site Web du gouvernement fédéral (c.-à-d. Canada.ca)**.
- J'ai téléphoné à **un centre d'appels de Service Canada**.
- Je me suis rendu(e) en personne dans **un centre de Service Canada**.
- J'ai consulté **ma famille, mes amis, des groupes communautaires et/ou des forums en ligne**.
- J'ai consulté **les médias sociaux**.
- Autre (veuillez préciser) [ANCRER]
- Je n'ai pas cherché d'informations et j'ai directement rempli ma demande. [EXCLUSIF, ANCRER]

Q18

Base : CODES 1,2,3,4,5, OU 6 À LA Q17

[QUESTION OUVERTE – TEXTE OU VIDÉO]

Pouvez-vous décrire votre expérience de recherche d'informations sur l'AE dans ces différentes sources? Par exemple, dans quelle mesure les renseignements trouvés étaient-ils utiles et précis? Avez-vous vécu des frustrations? Avez-vous compris ce qu'il vous fallait faire à l'étape suivante?

[PN: APRÈS Q18, TOUTE PERSONNE AYANT SÉLECTIONNÉ CODE À LA Q11, DOIT PASSER À LA Q28]

Q19

Base: TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

Avant de faire une demande d'AE, saviez-vous quel montant vous recevriez si celle-ci était acceptée?

- Oui
- Non

Q20

Base: TOTAL

[MULTI SELECT]

De quelle façon avez-vous rempli votre demande?

[PN: RANDOMISER]

- Sur téléphone ou tablette
- Sur ordinateur personnel





- En personne dans un centre de Service Canada
- Par courrier
- Par télécopie
- Aucune de ces réponses [PN: EXCLUSIF, ANCRER]

Q21

Base : TOTAL

[MULTI SELECT]

Laquelle des étapes suivantes du processus de demande s'est-elle avérée particulièrement frustrante pour vous?

[PN: RANDOMISER]

- Remplir la demande
- Fournir les documents exigés
- Remplir un rapport toutes les deux semaines de prestations
- Mettre à jour mes renseignements personnels
- Aucune de ces réponses

Q21A

Base : N' A PAS RÉPONDU AUCUNE DE CES RÉPONSES À LA Q21

[QUESTION OUVERTE – TEXTE OU VIDÉO]

Vous avez sélectionné [RÉPONSE À LA Q21] comme une étape particulièrement frustrante dans le processus de demande. Pouvez-vous préciser le motif de frustration?

Q22

Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

Avez-vous rempli votre demande d'un seul trait ou vous êtes-vous arrêté(e) à un moment ou un autre? Veuillez sélectionner l'option qui s'applique à vous.

- J'ai rempli la demande d'un seul trait.
- Je me suis arrêté(e) en cours de demande, j'ai sauvegardé ma demande, puis y suis retourné(e) plus tard.
- Je me suis arrêté(e) en cours de demande, j'ai annulé ma demande, avant d'en commencer une nouvelle.
- Je ne me rappelle pas.

Q23

Base : A RÉPONDU CODE 2 OU 3 À LA Q22

[CHOIX MULTIPLES]

Pourquoi vous êtes-vous arrêté(e) en cours de demande, en sauvegardant ou annulant celle-ci?

[PN: RANDOMISER]

- Le formulaire de demande était trop long à remplir d'un seul trait.
- J'ai trouvé le processus de demande déconcertant.
- Je me suis senti(e) dépassé(e) par la quantité de renseignements.
- Je n'avais pas en ma possession tous les documents nécessaires pour présenter ma demande.
- J'ai communiqué avec Service Canada, car j'avais besoin d'aide.





- J'ai eu des problèmes d'ordre technologique pendant le processus de demande.
- Je devais fournir mon Relevé d'emploi (RE), mais mon employeur ne l'a pas émis.
- Autre (veuillez préciser) **[ANCRER]**

Q24

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Après avoir présenté votre demande, avez-vous connu l'un ou l'autre des problèmes suivants? Veuillez sélectionner toutes les réponses applicables.

[PN: RANDOMISER]

- Je n'ai reçu aucune nouvelle de Service Canada.
- J'ai reçu des informations peu claires de Service Canada.
- J'ignorais comment faire le suivi du traitement de ma demande.
- Le versement de mes prestations a été retardé.
- Je ne savais pas quand mes prestations me seraient versées une fois ma demande présentée.
- Il m'a fallu fournir des renseignements supplémentaires, et j'ai eu du mal à comprendre ce que je devais faire.
- La période d'attente entre la présentation de ma demande et la décision quant aux prestations a été plus longue que je pensais.
- Remplir le rapport toutes les deux semaines était tout sauf simple.
- Je n'ai pas reçu mon code d'accès à 4 chiffres par courrier, et je n'ai donc pas pu soumettre mon rapport- toutes les deux semaines.
- Soumettre ma déclaration d'impôt s'est avéré compliqué.
- Autre (veuillez préciser) **[ANCRER]**
- Aucune de ces réponses **[EXCLUSIF, ANCRER]**

Q25

Base : TOTAL

[CHOIX MULTIPLES]

Si vous avez eu besoin d'aide pour faire votre demande, comment avez-vous communiqué avec Service Canada?

[RANDOMISER]

- Par courrier
- En personne (c.-à-d. un centre de Service Canada).
- Par téléphone (c.-à-d. un centre d'appels)
- En ligne, par courriel ou clavardage
- Autre (veuillez préciser) **[ANCRER]**
- Je n'ai pas eu besoin d'aide pour faire ma demande **[EXCLUSIF, ANCRER]**

Q26

Base : TOTAL

[QUESTION OUVERTE – TEXTE OU VIDÉO]

Pensez à votre expérience de recherche d'aide auprès de Service Canada dans votre démarche d'assurance-emploi. **Qu'est-ce qui vous a marqué(e) le plus?** Par exemple, y a-t-il eu une interaction particulièrement utile ou inutile? Avez-vous pu résoudre les problèmes que vous avez rencontrés?





Q27

Base : **TOTAL**

[**CHOIX UNIQUE**]

Dans l'ensemble, quelle image en particulier représente le mieux votre plus récente expérience avec l'assurance-emploi?

[PN: RANDOMISER]

- Q27 – Image 1
- Q27 – Image 2
- Q27 – Image 3

Q28

Base : **TOTAL**

[**QUESTION OUVERTE – TEXTE OU VIDÉO**]

Peu importe où que vous vous trouviez dans la démarche d'assurance-emploi, de la demande au versement de prestations, y a-t-il une chose qui pourrait être **modifiée ou améliorée** dans le processus et quelle forme aimeriez-vous que prenne ce changement?

Q29

Base : **TOTAL**

[**CHOIX UNIQUE**]

Nous cherchons des participants voulant nous parler plus en détail de **leur expérience avec l'AE**. Nous souhaitons recruter des personnes pour participer à **une entrevue de 60 minutes** qui aura lieu entre le **mardi 10 octobre et le vendredi 27 octobre 2023**.

Seriez-vous intéressé(e) à participer à cette **entrevue de 60 minutes**?

- Oui, j'aimerais y participer!
- Oui, j'aimerais y participer, mais les dates mentionnées ci-dessus ne me conviennent pas. Veuillez me tenir informé(e) d'autres possibilités à venir!
- Non, je ne souhaite pas y participer.

Q29a

Base : **A RÉPONDU OUI, J'AIMERAIS Y PARTICIPER À LA Q29**

[**CHOIX UNIQUE**]

Nous souhaitons confirmer vos coordonnées afin de pouvoir communiquer avec vous pour fixer l'heure et la date de l'entrevue.

- Nom et prénom :
- Numéro de téléphone :
- Adresse de courriel :
- J'ai changé d'avis et je ne souhaite plus participer [**EXCLUSIF**]

Q30

Base : **SI OUI À LA Q29 ET N'A PAS RÉPONDU « J'AI CHANGÉ D'AVIS... » À LA Q29a**

[**CHOIX UNIQUE**]





Avez-vous accès à un ordinateur portable ou de bureau équipé d'une webcam à partir de laquelle réaliser l'entrevue?

- Oui
- Non

Q31

Base : SI OUI À LA Q30

[CHOIX UNIQUE]

Avez-vous accès à une connexion Internet haute vitesse stable?

- Oui
- Non

Q32

Base : SI OUI À LA Q29 ET N'A PAS RÉPONDU « J'AI CHANGÉ D'AVIS... » À LA Q29a

[CHOIX UNIQUE]

Avez-vous accès à un téléphone à partir duquel réaliser l'entrevue?

- Oui
- Non

Q32a

Base : SI OUI À LA Q29 ET N'A PAS RÉPONDU « J'AI CHANGÉ D'AVIS... » À LA Q29a

[CHOIX MULTIPLES]-

Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à une entrevue. Les entrevues auront lieu du lundi au vendredi entre le 10 et le 27 octobre. À quel(s) moment(s) de la journée pouvez-vous être disponible?

[Colonnes]

Matin

Après-midi

Soirée

Aucun de ces choix [EXCLUSIF]

Q33

Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

Avez-vous besoin de technologie d'assistance pour vous aider à accéder à Internet et utiliser les appareils numériques (c.-à-d. lecteurs d'écran, loupes d'écran et navigation alternative)?

- Oui (veuillez préciser)
- Non

Q34





Base : TOTAL

[CHOIX UNIQUE]

Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise dans l'utilisation des appareils et plateformes numériques (p. ex. les téléphones intelligents, ordinateurs portables, sites Web, applications)?

- Très à l'aise
- Plus ou moins à l'aise
- Ni à l'aise ni mal à l'aise
- Plutôt mal à l'aise
- Très mal à l'aise

