



Public Services and  
Procurement Canada

Services publics et  
Approvisionnement Canada

# Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #007

## Rapport d'analyse

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

**Nom du fournisseur:** Advanis Inc.

**Numéro du contrat:** EP082-24-0362

**Valeur du contrat:** 44 640,65\$ (avant taxes)

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

**Date de livraison:** 16 février 2024

**Préparé pour:**

Services publics et Approvisionnement Canada

Secteur d'excellence des pensions

Pour de plus amples renseignements concernant ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à l'adresse suivante : [TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

Numéro d'enregistrement: POR 012-23

*This report is also available in English*

Canada

## Table des matières

1.0 Sommaire .....	4
1.1 Contexte et objectifs.....	4
1.2 Principaux constats .....	5
1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large.....	6
1.4 Attestation de neutralité politique .....	6
2.0 Méthodologie .....	6
2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données.....	6
2.2 Questionnaire .....	8
2.3 Suivi des appels.....	8
2.4 Pondération .....	9
3.0 Note aux lecteurs.....	9
4.0 Résultats .....	9
4.1 Profil des répondants (données non pondérées).....	9
4.2 Résultats du Centre des pensions.....	12
4.2.1 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions (données pondérées) .....	12
4.2.2 Satisfaction à l'égard du Centre des pensions (données pondérées) .....	12
4.2.3 Compréhension des informations fournies par le Centre des pensions (données pondérées) ....	13
4.2.5 Options de contact .....	15
4.2.6 Perception des avantages offerts .....	16
4.3 Résultats du Portail en ligne .....	16
4.3.1 Raisons de la visite du Portail en ligne (données pondérées) .....	16
4.3.2 Satisfaction à l'égard du Portail en ligne (données pondérées).....	17
4.3.3 Compréhension des informations fournies par le Portail en ligne (données pondérées) .....	18
4.3.4 Points forts du Portail en ligne et points à améliorer (données pondérées) .....	18
4.3.5 Options de contact .....	20
4.3.6 Perception des avantages offerts .....	20
6.0 Annexes.....	23
Annexe A: Méthodologie .....	23
Annexe B: Envoi des invitations par courriel .....	24
Annexe C: Statistiques sur la collecte de données (Répondants du Centre des pensions) .....	25
Annexe D: Taux de réponse .....	26
Annexe E: Poids.....	26
Annexe F: Notes supplémentaires.....	26

Annexe G: Questionnaire en anglais.....27  
Annexe H: Questionnaire en français .....38

# Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle - #007

## Rapport d'analyse

### Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur: Advanis Inc.

Février 2024

Ce rapport présente les détails méthodologiques et les résultats du ***Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #007***, qui a été mené par Advanis Inc. pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Le sondage a été effectué auprès de 1 808 membres du régime de pension entre le 6 novembre et le 5 décembre 2023.

This report is also available in English under the title: Client Service Feedback Survey – #007.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec SPAC à l'adresse suivante :

[TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

1451 Coldrey Avenue  
Ottawa, Ontario K1Z 7P8  
Canada

**Numéro de catalogue:** P54-3/7-2024F-PDF

**Numéro international standardisé du livre (ISBN):** 978-0-660-69743-7

**Publications connexes (numéro d'enregistrement: POR 012-23):**

Numéro de catalogue: P54-3/7-2024E-PDF

Numéro international standardisé du livre (ISBN): 978-0-660-69742-0

*© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), 2024*

## 1.0 Sommaire

### 1.1 Contexte et objectifs

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) fournit des services de pension au quotidien à partir de deux canaux de services principaux : le Centre des pensions du gouvernement du Canada et le Portail de pension sécurisé pour les employés, pour les membres du régime de retraite de la fonction publique, des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada.

SPAC, par la création d'une culture d'excellence du service à la clientèle, souhaite faire évoluer la prestation de services en fonction de la rétroaction de ses membres. À cette fin, SPAC cherchait à mesurer la satisfaction de ses membres à l'égard des modes de prestation de services du Programme de pension.

Les principaux objectifs de cette recherche étaient de :

- Évaluer la satisfaction des membres (du régime de pension) à l'égard du service offert par le Centre des pensions du gouvernement du Canada lors d'appels de service ou de tout service utilisé en ligne par les membres;
- Évaluer la facilité d'utilisation, la compréhension et l'expérience des membres avec les outils et les contenus en ligne du régime de pension;
- Évaluer l'importance que les membres du régime de pension accordent aux différentes applications en ligne et aux futures applications possibles.

L'étude probabiliste a été menée en français et en anglais, en ligne et par téléphone. Au total, 1 808 personnes ont répondu au sondage réalisé entre le 6 novembre et le 5 décembre 2023. Les données ont été pondérées en fonction du groupe de pension des répondants (LPFP, LPRFC, ou LPRGRC), à partir de la population de participants au régime de pension qui ont été en contact avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou qui ont accédé au Portail en ligne entre le 1<sup>er</sup> et le 31 octobre 2023. Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément.

Une première vague de cette étude a été menée entre le 30 mars et le 2 mai 2022, une deuxième entre le 3 août et le 14 septembre 2022, une troisième entre le 15 novembre et le 13 décembre 2022, une quatrième entre le 8 février et le 7 mars 2023, une cinquième entre le 6 juillet et le 14 août 2023 et une sixième entre le 6 septembre et le 12 octobre 2023. Pour chacune de ces six vagues, un rapport a été transmis au SPAC. Ce rapport-ci présente les résultats de la septième vague de l'étude.

Les résultats seront utilisés par SPAC afin d'identifier les possibilités d'améliorations dans sa manière d'offrir des services.

Le coût total de cette recherche était de 44 640,65\$.

## 1.2 Principaux constats

### Répondants du Centre des pensions

La principale raison pour laquelle les répondants ont appelé le Centre des pensions était pour demander des informations générales (41,8 %) et globalement, ils ont trouvé que les informations fournies étaient faciles à comprendre (84,8 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10).

En général, les répondants qui ont contacté le Centre des pensions étaient satisfaits du service reçu (89,0 %). Les aspects de leur interaction qu'ils ont le plus appréciés sont liés au personnel. En effet, ils ont trouvé le personnel courtois (96,4 %), serviable (93,0 %) et bien informé (91,3 %). Ils étaient moins enclins à trouver que le système téléphonique automatisé était facile à naviguer, mais la majorité était tout de même satisfaite (78,8 %).

Lorsqu'interrogés sur l'aspect qu'ils ont le plus apprécié de leur appel au Centre des pensions, les répondants ont surtout mentionné la serviabilité des agents (58,9 %) et leurs compétences relationnelles (41,6 %).

Un meilleur accès aux agents (22,5 %), l'amélioration du système téléphonique (17,0 %), l'accès en ligne (16,6 %) et les connaissances des agents et les informations fournies (15,7 %) sont les aspects qui, selon eux, gagneraient le plus à être améliorés.

Parmi les différentes options de contact en ligne/virtuelles, les répondants du Centre des pensions ont mentionné qu'ils seraient plus susceptibles d'accéder aux informations relatives à leur pension depuis un ordinateur personnel à domicile (78,9 %).

### Répondants du Portail en ligne

La principale raison pour laquelle les répondants ont utilisé le Portail de pension en ligne était pour obtenir une estimation de leur pension (75,5 %) et la majorité de ceux qui ont utilisé le Portail étaient satisfaits du service reçu (71,3 %). Une proportion de 83,6 % a été satisfaite de la facilité de connexion et selon une majorité, les informations fournies sur le Portail étaient faciles à comprendre (61,0 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10). La satisfaction tend à être moins élevée chez les plus jeunes répondants.

La possibilité d'estimer leur pension est l'aspect que les répondants ont le plus apprécié (44,7 %) et 32,9 % d'entre eux ont surtout apprécié la convivialité du site.

En outre, l'accès au relevé de pension ou à d'autres informations connexes est l'élément que les répondants souhaiteraient le plus voir amélioré (22,4 %), suivi de l'information (qualité et quantité) (19,8 %) et de la possibilité de recevoir de l'aide (15,1 %).

Pour ce qui est des options de contact en ligne/virtuelles, les répondants du Portail en ligne seraient plus susceptibles d'accéder aux informations relatives à leur pension à partir d'un ordinateur personnel à domicile (84,5 %).

### 1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large

Comme la population cible ne comprend que les répondants ayant récemment appelé le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne au cours d'une période donnée, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ni à l'ensemble de la population.

### 1.4 Attestation de neutralité politique

#### **Attestation de neutralité politique**

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Advanis, l'entière conformité des produits livrables aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé: 

Nicolas Toutant, vice-président, Recherche et évaluation

## 2.0 Méthodologie

### 2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données

La population cible pour cette étude était composée à la fois de membres retraités et de membres actifs du régime de pension, plus spécifiquement:

- Les employés actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), incluant les employés actifs et les membres retraités des sociétés de la Couronne.
- Les officiers actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada (LPRGRC).
- Les membres des forces régulières, les réservistes et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes (LPRFC).

Ce sondage a été envoyé aux membres de la population cible qui avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou visité le Portail de pension sécurisé en ligne pour les employés. Pour joindre cette population, Advanis a utilisé une approche multimodale. Les répondants potentiels qui avaient récemment utilisé le Portail ont été invités par courriel à répondre au sondage. Les répondants potentiels qui avaient récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités par courriel à répondre au sondage en ligne et certains ont été invités à participer à un sondage téléphonique via une méthode d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).

SPAC a envoyé deux échantillons différents. Le premier contenait une liste de membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et ayant accepté d'être contactés; il contenait des informations permettant de les joindre par téléphone et par courriel. Le second contenait une liste de membres actifs ayant récemment visité le Portail en ligne et possédant une adresse courriel du gouvernement du Canada, et contenait des informations permettant de les joindre uniquement par courriel. Pour des raisons de confidentialité, les membres n'ayant fourni qu'une adresse courriel personnelle ont été retirés de la liste du Portail en ligne. Seules les personnes disposant d'une adresse courriel institutionnelle au sein du gouvernement du Canada ont été conservées dans l'échantillon.

La collecte de données a commencé le 6 novembre 2023 et a pris fin le 5 décembre 2023. Un prétest a eu lieu par téléphone le 6 novembre 2023. Les normes du gouvernement du Canada en matière de prétest ont été respectées, les prétests ayant été effectués en anglais et en français. Au total, 31 questionnaires ont été complétés lors du prétest. Les données du prétest ont été retenues pour l'analyse.

Des invitations par courriel ont été envoyées aux répondants potentiels du Portail en ligne et à ceux du Centre des pensions qui n'avaient pas répondu au sondage par téléphone et qui n'avaient pas indiqué leur refus de participer. Au total, 4 437 membres ont été invités à participer à l'étude par courriel. Du 21 novembre au 5 décembre 2023, 1 500 répondants potentiels du Portail en ligne et 2 937 répondants potentiels du Centre des pensions ont été invités. Jusqu'à deux courriels de rappel ont été envoyés à ceux qui n'avaient pas encore répondu au sondage et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer.

**Tableau 1: Nombre d'invitations initiales envoyées**

Identifiant du message	Objet	Total envoyé
1	Invitation (ANG) (Portail en ligne)	1 140
2	Invitation (FR) (Portail en ligne)	360
3	Invitation (ANG) (Centre des pensions)	2 294
4	Invitation (FR) (Centre des pensions)	643
<b>Total</b>		<b>4 437</b>

La collecte de données par téléphone a eu lieu du 6 au 17 novembre 2023. Au total, 3 644 membres ont été appelés. Parmi ceux-ci, 215 avaient soit un numéro qui n'était plus en service ou un mauvais numéro, ou n'ont pu être joints à cause d'un problème lié à leur numéro de téléphone. Il est à noter que 514 ont accepté de participer au sondage, mais que 13 n'étaient pas admissibles.



Au total, 1 808 personnes ont participé au *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #007*. De ce nombre, 1 343 provenaient du fichier d'échantillons des répondants potentiels du Centre des pensions et 465 provenaient du fichier d'échantillons des répondants potentiels du Portail en ligne. Tous les répondants invités à partir du fichier d'échantillons du Portail en ligne ont répondu au sondage en ligne. Au total, 501 membres invités en tant que répondants du Centre des pensions ont répondu au sondage par téléphone et 842 ont répondu au sondage en ligne.

Toutefois, dans le questionnaire, on a d'abord demandé aux répondants s'ils avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou utilisé le Portail en ligne des employés. Cela a permis de confirmer s'ils devaient répondre au sondage en tant que membres ayant appelé le Centre des pensions ou en tant que membres ayant utilisé le Portail en ligne. Ainsi, quelques personnes ont répondu au sondage sur le Portail en ligne même si elles avaient été invitées à répondre en tant que membres du Centre des pensions, et vice versa, car il était probable qu'elles avaient accédé aux deux services récemment. Nous avons donc obtenu 1 335 répondants du Centre des pensions et 473 répondants du Portail en ligne.

## 2.2 Questionnaire

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #007* a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis en français et en anglais. Une version électronique du sondage a été remise à SPAC pour fins de révision à différentes étapes. La version finale du questionnaire a été créée, dans les deux langues officielles, pour les versions téléphonique et web, puis envoyée à SPAC pour approbation.

Le questionnaire était le même que celui utilisé lors de la sixième vague, à l'exception d'un changement de formulation aux questions D1 et Q6 afin d'apporter plus de clarté aux répondants. La durée moyenne du sondage était de 4 minutes et 45 secondes pour la version en ligne et de 9 minutes pour la version téléphonique.

## 2.3 Suivi des appels

La collecte de données a débuté après que le questionnaire eut été validé et testé.

L'horaire de travail des intervieweurs s'étendait de 16h00 à 21h00 du lundi au vendredi et de 10h00 à 18h00 le samedi et le dimanche. Occasionnellement, les entrevues débutaient plus tôt pour répondre à la demande des répondants (gestion de rendez-vous).

Pour les rendez-vous de rappel, les appels étaient distribués à différentes heures de jour et de fin de semaine.

## 2.4 Pondération

Les données ont été pondérées en fonction du régime de pension des répondants (LPFP, LPRFC ou LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir d'une liste fournie par SPAC. Cette liste contenait tous les membres ayant contacté le Centre des pensions ou ayant utilisé le Portail en ligne entre le 1<sup>er</sup> et le 31 octobre 2023 et qui avaient consenti à participer.

## 3.0 Note aux lecteurs

Les répondants ont répondu au sondage en fonction de leur expérience avec le Centre des pensions ou le Portail en ligne. La section du présent rapport consacrée aux résultats du sondage est donc divisée en deux sous-sections. La section relative aux répondants du Centre des pensions présente les résultats du sondage pour ceux qui ont récemment appelé le Centre des pensions. La section portant sur les répondants du Portail en ligne présente les résultats pour ceux qui ont récemment visité le Portail sécurisé des employés du Programme des pensions.

Tous les résultats du sondage sont présentés en excluant les réponses "Ne sait pas" de la base de réponses valides.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit que le total des pourcentages présentés dans les tableaux et graphiques peut ne pas correspondre exactement à 100,0 % en raison des arrondissements.

## 4.0 Résultats

### 4.1 Profil des répondants (données non pondérées)

Ce sont 73,8 % des répondants qui avaient récemment appelé le Centre des pensions. Les autres avaient récemment visité le Portail en ligne (26,2 %).

**Tableau 2: Type de répondant**

Type	Nombre	%
Centre des pensions	1 335	73,8 %
Portail en ligne	473	26,2 %
<b>Total</b>	<b>1 808</b>	<b>100,0 %</b>

Données non pondérées – Q1: Laquelle de ces actions avez-vous faites le plus récemment? Avez-vous appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou utilisé le portail de pension en ligne des employés?

La majorité des répondants du Centre des pensions étaient des membres de la LPFP (86,6 %), 9,4 % étaient des membres de la LPRFC et les autres étaient des membres de la LPRGRC (4,0 %). Parmi les répondants du Portail en ligne, la grande majorité étaient des membres de la LPFP (90,9 %), tandis que 5,5 % étaient membres de la LPRFC et 3,6 % de la LPRGRC.

**Tableau 3: Régime de pension**

Régime de pension	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	1 335	473
LPFP	86,6 %	90,9 %
LPRGRC	9,4 %	5,5 %
LPRFC	4,0 %	3,6 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Données non pondérées – valeur d'échantillon

Les répondants du Centre des pensions étaient toujours employés actifs dans une proportion de 71,8 %, tandis que 28,2 % étaient retraités ou avaient un autre statut (y compris les survivants et les non-retraités, mais ne travaillant pas actuellement pour le gouvernement du Canada). La grande majorité des répondants du Portail en ligne étaient des employés actifs (95,6 %).

**Tableau 4: Statut**

Statut	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	1 335	473
Actif (actuellement employé)	71,8 %	95,6 %
Non-actif (retraité) et autres	28,2 %	4,4 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Données non pondérées - D1 : En date d'aujourd'hui, quel est votre statut au Centre des pensions du gouvernement du Canada?

Plus de la moitié (52,0 %) des répondants du Centre des pensions ayant accepté de dévoiler leur âge avaient entre 40 et 59 ans, tandis que 19,6 % étaient âgés de moins de 40 ans et 28,4 % avaient 60 ans ou plus. Parmi les répondants du Portail en ligne, 67,9 % avaient entre 40 et 59 ans, 14,5 % avaient moins de 40 ans et 17,5 % avaient 60 ans ou plus.

**Tableau 5: Âge**

Âge	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	1 314	468
Moins de 40 ans	19,6 %	14,5 %
40 à 59 ans	52,0 %	67,9 %
60 ans ou plus	28,4 %	17,5 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Données non pondérées - D2: Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

Ce sont 64,6 % des répondants du Centre des pensions qui n'appartenaient pas à une minorité visible, ne vivaient pas avec un handicap, ne s'identifiaient pas à la communauté LGBTQ2+ ou n'étaient pas autochtones. C'était également le cas pour 63,2 % des répondants du Portail en ligne.

**Tableau 6: Groupes de population**

Groupes de population *	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	1 335	473
Aucun	64,6 %	63,2 %
Membres d'une minorité visible	14,0 %	12,9 %
Personnes avec un handicap	8,5 %	7,4 %
Autochtones	3,9 %	3,6 %
LGBTQ2+	2,7 %	4,4 %
Préfère ne pas répondre	9,0 %	11,0 %

Données non pondérées -D3: Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

\* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les répondants du Centre des pensions ayant accepté de dévoiler leur genre, 56,3 % étaient des femmes et 43,5 % des hommes. Parmi les répondants du Portail en ligne, 56,9 % étaient des femmes et 42,9 %, des hommes.

**Tableau 7: Genre**

Genre	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	1 289	455
Homme	43,5 %	42,9 %
Femme	56,3 %	56,9 %
Non-Binaire	0,2 %	0,2 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Données non pondérées -D4: Veuillez identifier votre genre.

## 4.2 Résultats du Centre des pensions

### 4.2.1 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions (données pondérées)

Les principaux motifs d'appel au Centre des pensions étaient une demande d'informations générales sur les pensions, de formulaires ou de documentation (41,8 %), une demande d'estimation de rachat (27,5 %), une demande d'information sur le paiement de leur pension ou l'obtention d'une estimation de leur pension (24,9 %).

**Tableau 8: Raisons pour avoir appelé le Centre des pensions**

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?*	Centre des pensions (%)
<b>n =</b>	1 335
Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation	41,8 %
Demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service	27,5 %
Versement de pension / Demander une estimation de ma pension	24,9 %
En raison d'événements de la vie (inscription, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès)	12,9 %
Mettre à jour mon profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.)	12,3 %
Obtenir une mise à jour du statut d'un paiement de transfert (valeur de transfert, accord de transfert de pensions)	9,5 %
Assurance médicale/couverture/paiement/bénéfices	2,2 %
Autre	5,7 %

Q2a: Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

\* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

### 4.2.2 Satisfaction à l'égard du Centre des pensions (données pondérées)

Dans l'ensemble, la plupart des répondants du Centre des pensions se sont déclarés satisfaits du service reçu (89,0 %). Plus précisément, 62,1 % se sont déclarés très satisfaits et 26,9 % satisfaits.

**Tableau 9: Satisfaction à l'égard du service reçu**

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Centre des pensions (%)
<b>n =</b>	1 335
NET Satisfaits	89,0 %
NET Insatisfaits	6,2 %
Très satisfait(e)	62,1 %
Plutôt satisfait(e)	26,9 %
Neutre	4,9 %
Plutôt insatisfait(e)	4,5 %
Très insatisfait(e)	1,7 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>

Q5 : Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

La courtoisie du personnel est l'élément dont les répondants étaient le plus satisfaits (96,4 %), suivi de la serviabilité du personnel (93,0 %) et de son niveau de connaissances (91,3 %). La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé est l'élément dont ils étaient le moins satisfaits (78,8 %).

Les niveaux de satisfaction étaient plus élevés chez les 60 ans et plus en ce qui concerne la rapidité du service reçu (90,3 %). Les répondants de moins de 40 ans étaient davantage insatisfaits de cet aspect (80,6 %).

**Tableau 10: Satisfaction à l'égard de divers éléments du Centre des pensions**

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?	Satisfaits (%)	Neutres (%)	Insatisfaits (%)	Total (%)
La courtoisie du personnel (n = 1,331)	96,4 %	2,1 %	1,5 %	100,0 %
La serviabilité du personnel (n = 1,330)	93,0 %	3,0 %	4,0 %	100,0 %
Le niveau de connaissance du personnel (n = 1,328)	91,3 %	3,8 %	4,9 %	100,0 %
La clarté des informations qui vous ont été transmises (n = 1,332)	89,1 %	4,9 %	6,0 %	100,0 %
La rapidité avec laquelle vous avez reçu le service (n = 1,332)	87,4 %	5,6 %	7,0 %	100,0 %
La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (n = 1,313)	78,8 %	12,1 %	9,1 %	100,0 %

Q3a: En pensant à votre expérience récente avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?

### 4.2.3 Compréhension des informations fournies par le Centre des pensions (données pondérées)

La plupart (84,8 %) ont estimé que les informations fournies étaient faciles à comprendre en donnant une note d'au moins 8 sur une échelle de 10, tandis que 12,5 % ont donné une note allant de 4 à 7 et 2,6 % une note de 1 à 3.

**Tableau 11: Comprendre les informations fournies**

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Centre des pensions (%)
<b>n =</b>	1 318
NET (8 à 10)	84,8 %
NET (4 à 7)	12,5 %
NET (1 à 3)	2,6 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>

**Q4:** Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

#### 4.2.4 Points forts du Centre des pensions et points à améliorer (données pondérées)

Lorsqu'on a demandé aux répondants ce qu'ils avaient le plus apprécié de leur interaction avec le Centre des pensions, 58,9 % ont déclaré que les agents avec lesquels ils avaient interagi avaient été serviables, compétents ou en mesure de fournir des réponses. Ce sont 41,6 % qui ont mentionné les compétences relationnelles des agents et 23,5 % qui ont loué l'efficacité du Centre des pensions.

**Tableau 12: L'aspect le plus apprécié de l'appel du répondant au Centre des pensions**

Quelle est la chose que vous avez la plus appréciée lors de votre appel au Centre des pensions du gouvernement du Canada?*	Centre des pensions(%)
<b>n =</b>	981
Les agents sont serviables, compétents et fournissent des réponses	58,9 %
Compétences relationnelles des agents (par ex., courtoisie, politesse)	41,6 %
Efficacité (par ex., rapidité, accessibilité, courts délais)	23,5 %
Commentaire général au sujet du service à la clientèle	5,8 %
Parler à une vraie personne	5,5 %
Autre	7,3 %

**Q7a:** Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre appel au Centre des pensions du Gouvernement du Canada?

\* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

L'amélioration de l'accès aux agents, ce qui inclut les temps d'attente au téléphone et des heures d'ouverture différentes (22,5 %), le système téléphonique (17,0 %) et la nécessité d'un accès en ligne (16,6 %), sont les suggestions les plus souvent mentionnées pour améliorer l'interaction avec le Centre des pensions. La présence d'un personnel plus compétent ou l'amélioration des informations fournies ont été suggérées par 15,7 % des répondants.

Parmi les autres réponses, on peut citer, entre autres, les personnes qui signalent des erreurs commises dans leur dossier, la complexité de certains processus et la nécessité de donner plus d'autorité aux agents afin qu'ils soient en mesure de prendre des décisions.

**Tableau 13: Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre appel au Centre des pensions une expérience plus positive?**

<b>Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre appel au Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?*</b>	<b>Centre des pensions (%)</b>
<b>n =</b>	576
Meilleur accès aux agents (par ex., temps d'attente, heures d'ouverture, facilité d'accès)	22,5 %
Système téléphonique	17,0 %
Accès en ligne (par exemple, demande un accès en ligne, des services en ligne ou une possibilité de communiquer en ligne)	16,6 %
Personnel plus compétent/formation des agents/cohérence et qualité de l'information/capacité à donner des informations	15,7 %
Suivis / mises à jour	8,3 %
Délais (par ex., traitement, réception de documents, courriels)	6,8 %
Améliorations au site web et au Portail	5,4 %
Meilleure communication entre les départements et les agences	3,0 %
Paperasse ou formulaires (quantité / qualité)	1,2 %
Compétences relationnelles des agents	0,7 %
Autre	16,2 %

**Q8a:** Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre appel au Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?

\*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

#### 4.2.5 Options de contact

Accéder à leurs renseignements personnels sur leur régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel est l'option de contact que les répondants du Centre de pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser (78,9 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de probabilité de 10). L'option de contact que les répondants seraient le moins susceptibles d'utiliser est un clavardage ou une messagerie instantanée (43,4%), bien que cette option soit plus populaire auprès des répondants de moins de 40 ans (55,5%). Les répondants âgés de moins de 40 ans sont également plus susceptibles d'être intéressés par une application mobile (60,3 %). Les répondants âgés de 60 ans ou plus sont les moins susceptibles d'être intéressés par des rencontres virtuelles (52,9 %), une application mobile (43,5 %) et un clavardage (35,1 %).



**Tableau 14: Options de contact (Répondants du Centre des pensions)**

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?*	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)	Total (%)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel	78,9%	14,5 %	6,6 %	100,0%
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	57,7 %	26,0 %	16,3 %	100,0%
Recevoir des rappels/notifications par message texte (SMS)	53,2 %	26,1 %	20,7 %	100,0%
Application mobile	51,3 %	26,4 %	22,3 %	100,0%
Clavardage/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	43,4 %	29,6 %	27,0 %	100,0%

Q6: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

\*n = 1,335

## 4.2.6 Perception des avantages offerts

Près des trois quarts (76,4 %) reconnaissent que les avantages offerts par leur régime de pension contribuent à leur bien-être.

**Tableau 15: Perception des avantages contribuant au bien-être financier**

Mon régime de retraite soutient mon bien-être financier*	Total	Moins de 40 (%)	40 à 59 (%)	60 ou plus (%)
n =	1 335	258	683	373
NET D'accord	76,4 %	74,3 %	79,5 %	72,8 %
NET En désaccord	6,0 %	4,4 %	3,8 %	11,0 %
Totalement d'accord	41,7 %	38,1 %	46,0 %	37,9 %
Plutôt d'accord	34,7 %	36,2 %	33,5 %	34,9 %
Neutre	17,6 %	21,4 %	16,7 %	16,2 %
Plutôt en désaccord	3,8 %	1,6 %	2,8 %	7,1 %
Tout à fait en désaccord	2,2 %	2,7 %	1,0 %	3,9 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

q10: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant? Mon régime de retraite soutient mon bien-être financier.

\* Ces résultats présentent le niveau d'accord des personnes qui ont récemment appelé le Centre des pensions. Les résultats ne peuvent pas être extrapolés à l'ensemble de la population bénéficiant d'un régime de pension.

## 4.3 Résultats du Portail en ligne

### 4.3.1 Raisons de la visite du Portail en ligne (données pondérées)

L'obtention d'une estimation de pension est de loin la principale raison de l'utilisation du Portail en ligne (75,5 %). La deuxième raison la plus fréquente est l'utilisation de l'estimateur de rachat ou la consultation de l'état des paiements (17,2 %), suivie de la mise à jour des informations personnelles (12,3 %).

**Tableau 16: Raisons de l'utilisation du Portail en ligne (Répondants du Portail en ligne)**

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le Portail de pension en ligne?*	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	473
Obtenir une estimation de pension	75,5 %
Estimateur de rachat de service/statut de paiement	17,2 %
Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.)	12,3 %
Estimateur de prestations de survivant	7,1 %
Pour répondre à une question/obtenir de l'information	3,4 %
Autre	5,5 %

**Q2b:** Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le Portail de pension en ligne?

\*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

#### 4.3.2 Satisfaction à l'égard du Portail en ligne (données pondérées)

Ce sont 71,3 % des répondants du Portail en ligne qui ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du service reçu. Les répondants âgés de 60 ans ou plus sont les plus satisfaits (86,3 %) et les répondants âgés de moins de 40 ans sont les moins satisfaits (44,6 %).

**Tableau 17: Satisfaction à l'égard du service reçu**

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des services reçus?	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	473
NET Satisfaits	71,3 %
NET Insatisfaits	14,4 %
Très satisfait(e)	24,5 %
Plutôt satisfait(e)	46,8 %
Neutre	14,2 %
Plutôt insatisfait(e)	11,1 %
Très insatisfait(e)	3,3 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>

**Q5:** Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

La plupart des répondants (83,6 %) étaient satisfaits de la facilité de connexion au Portail en ligne. Une proportion de 77,1 % étaient satisfaits de la facilité des options de libre-service et 76,4 % de la facilité de navigation sur la page d'accueil. Parmi les moins de 40 ans, 22,0 % ne sont pas satisfaits de la facilité de navigation sur la page d'accueil et 28,9 % ne sont pas satisfaits de la facilité des options de libre-service.

**Tableau 18: Satisfaction à l'égard des différents éléments du Portail en ligne**

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?	Satisfaits (%)	Neutres (%)	Insatisfaits (%)	Total (%)
La facilité de connexion (n = 471)	83,6 %	11,4 %	5,1 %	100,0 %
La facilité d'utilisation des options de libre-service (n = 472)	77,1 %	13,1 %	9,9 %	100,0 %
La facilité de navigation sur la page d'accueil (n = 471)	76,4 %	15,6 %	8,0 %	100,0 %

**Q3b:** En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants?

### 4.3.3 Compréhension des informations fournies par le Portail en ligne (données pondérées)

Les informations fournies par le Portail en ligne étaient faciles à comprendre pour la plupart des utilisateurs. En effet, 61,0 % des répondants ont attribué une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points lorsqu'ils ont évalué la facilité de compréhension de l'information (10 signifiant que l'information était facile à comprendre et 1 signifiant qu'ils ne comprenaient pas du tout). Une proportion de 42,1 % des moins de 40 ans a trouvé l'information facile à comprendre.

**Tableau 19: Comprendre les informations fournies**

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	465
NET (8 à 10)	61,0 %
NET (4 à 7)	31,4 %
NET (1 à 3)	7,6 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>

**Q4:** Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

### 4.3.4 Points forts du Portail en ligne et points à améliorer (données pondérées)

L'aspect le plus apprécié de l'interaction des répondants avec le Portail en ligne a été la possibilité d'estimer leur pension (44,7 %), suivi par la convivialité (32,9 %). Une proportion de 18,6 % a mentionné apprécier la possibilité d'accéder aux informations.

**Tableau 20: Élément le plus apprécié dans votre interaction avec le Portail de pension en ligne**

Quelle est la chose que vous avez la plus appréciée lors de votre utilisation du Portail de pension en ligne?*	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	256
Capacité à estimer la pension/calculateur	44,7 %
Facilité d'utilisation (rapide et facile à utiliser/naviguer)	32,9 %
Capacité à accéder à l'information	18,6 %
Courts délais (par ex., pas de temps d'attente)	6,3 %
Qualité de l'information	3,2 %
Commentaires positifs à propos des agents (par ex., être capable de parler à un agent, agent bien informé, etc.)	2,7 %
Commentaires généraux positifs (par ex., bon service)	0,4 %
Autre	6,8 %

**Q7b:** Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre utilisation du portail de pension en ligne?

\*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les réponses obtenues, 22,4 % des répondants ont déclaré qu'ils amélioreraient l'accès à leur relevé de pension et 19,8 % amélioreraient la quantité ou la qualité des informations fournies sur le Portail en ligne. Une proportion de 15,1 % a demandé que le Portail en ligne permette d'obtenir de l'aide et 13,8 % ont demandé des améliorations ou signalé des problèmes avec le calculateur.

**Tableau 21: Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du Portail de pension en ligne une expérience plus positive?**

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du Portail en ligne une expérience plus positive?*	Portail en ligne (%)
<b>n =</b>	220
Accès au relevé de pension ou à d'autres informations connexes	22,4 %
Information (plus d'information, meilleure information, information mise à jour)	19,8 %
Possibilité d'obtenir de l'aide (par exemple, par clavardage, parler à quelqu'un de disponible)	15,1 %
Améliorations ou problèmes en lien avec le calculateur	13,8 %
Meilleure accessibilité (par ex., application mobile, accès à l'extérieur du travail)	11,1 %
Plateforme conviviale/modernisée/moins déroutante	9,4 %
Augmenter les capacités en ligne (par exemple, possibilité de transférer des documents en ligne, possibilité pour les utilisateurs de mettre à jour des informations, possibilité de télécharger des documents/données)	5,8 %
Délais plus courts/réponse plus rapide (par ex., retour d'appels/messages, efficacité pour les demandes en ligne)	2,2 %
Autre	10,9 %

**Q8b:** Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du Portail de pension en ligne une expérience plus positive?

\*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

### 4.3.5 Options de contact

L'accès aux informations personnelles sur la pension à partir d'un ordinateur personnel est l'option de contact que les répondants du Portail en ligne seraient le plus susceptibles d'utiliser si elle était disponible. En effet, 84,5 % d'entre eux ont indiqué qu'ils l'utiliseraient en donnant une note d'au moins 8 sur une échelle de probabilité de 10. L'option de contact qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser sont les avis ou rappels par SMS (48,6 %).

**Tableau 22: Options de contact (Répondants du Portail en ligne)**

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes?*	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)	Total (%)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel	84,5 %	10,7 %	4,8 %	100,0
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions	60,1 %	27,3 %	12,6 %	100,0%
Clavardage/messagerie instantanée avec le Centre des pensions	53,2 %	28,8 %	18,0 %	100,0%
Application mobile	52,9 %	25,1 %	21,9 %	100,0%
Recevoir des rappels/notifications par message texte (SMS)	48,6 %	27,5 %	23,9 %	100,0%

Q6: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes?\*

\*n = 473

### 4.3.6 Perception des avantages offerts

Près des trois quarts (73,7 %) des personnes interrogées estiment que les prestations offertes par leur régime de pension contribuent à leur bien-être.

**Tableau 23: Perception des avantages soutenant le bien-être financier**

Les avantages qui sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier*	Total	Moins de 40 (%)	40 à 59 (%)	60 ou plus (%)
n =	473	68	318	82
NET D'accord	73,7 %	70,7 %	74,3 %	73,6 %
NET En désaccord	8,5 %	10,5 %	8,5 %	6,0 %
Totalement d'accord	40,0 %	38,6 %	41,1 %	35,3 %
Plutôt d'accord	33,7 %	32,1 %	33,1 %	38,2 %
Neutre	17,8 %	18,8 %	17,2 %	20,4 %
Plutôt en désaccord	6,1 %	7,6 %	5,8 %	4,8 %
Totalement en désaccord	2,4 %	2,8 %	2,7 %	1,2 %
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

q10: Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant? Les avantages qui me sont disponibles via mon régime de retraite soutiennent mon bien-être financier.

\* Ces résultats présentent le niveau d'accord des personnes qui ont récemment accédé au Portail de pension en ligne. Les résultats ne peuvent pas être extrapolés à l'ensemble de la population bénéficiant d'un régime de pension.

## 5.0 Conclusion

### Répondants du Centre des pensions

Les répondants étaient généralement satisfaits du service reçu lorsqu'ils ont appelé le Centre des pensions (89,0 %). Ils étaient plus particulièrement satisfaits de la courtoisie (96,4 %), de la serviabilité (93,0 %) et du niveau de connaissances du personnel (91,3 %).

Lorsque les répondants ont été interrogés sur ce qu'ils avaient le plus apprécié du Centre des pensions, ils ont principalement mentionné avoir apprécié que les agents soient serviables, qu'ils soient bien informés et en mesure de fournir des réponses (58,9 %), suivi des compétences relationnelles des agents (41,6 %).

En ce qui concerne les suggestions d'amélioration, 22,5 % des répondants ont suggéré d'améliorer l'accès aux agents. De même, 17,0 % ont mentionné qu'il fallait améliorer le système téléphonique. Enfin, 16,6 % ont souligné l'importance d'un accès en ligne et 15,7 %, d'avoir du personnel mieux informé ou de recevoir de meilleures informations de la part du personnel.

La demande d'informations générales sur les pensions, d'un formulaire ou de documentation sont les principales raisons pour lesquelles les répondants ont appelé le Centre des pensions (41,8 %). Dans l'ensemble, les répondants ont également trouvé que les informations qui leur ont été fournies étaient faciles à comprendre. En effet, 84,8 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 concernant cet aspect.

L'option de contact que les répondants du Centre des pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser est un ordinateur personnel (78,9 %). Le clavardage, ou messagerie instantanée, est celle qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser (43,4 %).

Les répondants du Centre des pensions étaient d'avis que les avantages offerts par le régime de pension contribue à leur bien-être financier dans une proportion de 76,4 %.

### Répondants du Portail en ligne

Une majorité de répondants ont utilisé le Portail en ligne pour obtenir une estimation de leur pension (75,5 %) et près des trois quarts (71,3 %) se sont déclarés satisfaits des services offerts par le Portail. Il est à noter que les niveaux de satisfaction varient selon les groupes d'âge, les moins de 40 ans étant les moins satisfaits (44,6 %), tandis que les 60 ans et plus sont les plus satisfaits (86,3 %).

En ce qui concerne la facilité d'utilisation du Portail en ligne, une grande majorité des répondants étaient satisfaits de la facilité de connexion (83,6 %), des options de libre-service (77,1 %) et de la navigation sur la page d'accueil (76,4 %). La satisfaction tend à être plus faible chez les personnes âgées de moins de 40 ans.

Une proportion de 61,0 % des répondants a attribué une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 à la capacité du Portail en ligne à présenter les informations de manière compréhensible. Toutefois, 42,1% des moins de 40 ans ont trouvé les informations faciles à comprendre.

Si la possibilité d'estimer leur pension est l'aspect le plus apprécié du Portail en ligne pour 44,7 % des répondants, l'accès à un relevé de pension ou à d'autres informations connexes est mentionné comme l'aspect qui pourrait être le plus amélioré par 22,4 % des répondants, suivi par le souhait de disposer d'informations plus nombreuses ou de meilleure qualité sur le Portail (19,8 %). De plus, 15,1 % ont demandé des améliorations permettant d'obtenir de l'aide, et 13,8 % ont signalé des problèmes ou suggéré des améliorations à apporter au calculateur.

Par ailleurs, l'ordinateur personnel est l'option de contact préférée, avec 84,5 % des répondants exprimant leur probabilité de l'utiliser. À l'inverse, les notifications ou les rappels par SMS sont l'option la moins prisée, avec seulement 48,6 % des personnes interrogées déclarant qu'elles seraient susceptibles de les utiliser.

Enfin, selon 73,7 % des répondants, les avantages offerts par leur régime de retraite contribuent à leur bien-être financier.

## 6.0 Annexes

### Annexe A: Méthodologie

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle – #007* a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis dans les deux langues officielles.

Le sondage a été réalisé auprès des membres de la population cible qui avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou visité le Portail sécurisé des employés du Programme de pensions.

La population cible pour cette étude était composée à la fois de membres retraités et de membres actifs du régime de pension, plus spécifiquement:

- Les employés actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de la fonction publique (LPPF), incluant les employés actifs et les membres retraités des sociétés de la Couronne.
- Les officiers actifs et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada (LPRGRC).
- Les membres des forces régulières, les réservistes et les membres retraités assujettis à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes (LPRFC).

Les utilisateurs du Portail en ligne ont reçu une invitation par courriel pour participer au sondage en ligne. Les répondants potentiels qui avaient récemment appelé le Centre des pensions ont aussi été invités à participer au sondage en ligne. Certains ont également été contactés par téléphone via une méthodologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO).

Deux échantillons différents ont été fournis par SPAC. Le premier contenait une liste de 3 644 membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et comprenait des renseignements pour les joindre par téléphone et par courriel. Le deuxième contenait une liste de 8 188 membres actifs ayant récemment utilisé le Portail en ligne et incluait des renseignements pour les joindre par courriel uniquement. La collecte de données a eu lieu du 6 novembre au 5 décembre 2023.

Du 21 au 30 novembre 2023, nous avons envoyé 1 500 invitations aux utilisateurs du Portail en ligne et 2 937 invitations aux utilisateurs du Centre des pensions (4 437 au total). Pour les répondants potentiels du Centre des pensions et du Portail en ligne, nous avons envoyé jusqu'à deux courriels de rappel à ceux qui n'avaient pas encore répondu au sondage et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer.



## Annexe B: Envoi des invitations par courriel

**Tableau 24: Courriels envoyés**

<b>Courriels envoyés</b>	<b>Centre des pensions</b>	<b>Portail en ligne</b>	<b>Total</b>
<b>1 – Invitation initiale</b>	<b>2 937</b>	<b>1 500</b>	<b>4 437</b>
retournée	118	145	263
cliquée	987	502	1 489
ouverte	1 364	153	1 517
envoyée	468	700	1 168
<b>2 – Premier rappel</b>	<b>2 362</b>	<b>1 082</b>	<b>3 444</b>
retourné	0	1	1
cliqué	487	232	719
ouvert	1 176	62	1 238
envoyé	699	787	1 486
<b>3 – Deuxième rappel</b>	<b>2 141</b>	<b>952</b>	<b>3 093</b>
retourné	0	0	0
cliqué	230	83	313
ouvert	949	43	992
envoyé	962	826	1 788
<b>Total</b>	<b>7 440</b>	<b>3 534</b>	<b>10 974</b>

**retourné:** adresse courriel invalide

**cliqué:** le répondant a cliqué sur lien fourni dans le courriel

**ouvert:** le répondant a lu le courriel, mais n'a pas cliqué sur le lien

**envoyé :** l'adresse courriel est valide, mais aucune action n'a été entreprise

Annexe C: Statistiques sur la collecte de données (Répondants du Centre des pensions)

	Sondage sur le Centre des pensions	%
<b>GÉNÉRÉS</b>	<b>3 644</b>	<b>100,0 %</b>
<b>UTILISÉS</b>	<b>3 644</b>	<b>100,0 %</b>
Hors service	55	1,5 %
Listage double	8	0,2 %
Pas de numéro de téléphone	0	0,0 %
Non résidentiel	0	0,0 %
Problème de ligne	19	0,5 %
Fax	13	0,4 %
Mauvais no. de tél./courriel retourné	120	3,3 %
<b>INVALIDE</b>	<b>215</b>	<b>5,9 %</b>
<b>VALIDE</b>	<b>3 429</b>	<b>94,1 %</b>
Non admissible	13	0,4 %
Barrière de langue	0	0,0 %
Âge - maladie	1	0,0 %
Autre	0	0,0 %
<b>HORS ÉCHANTILLON</b>	<b>14</b>	<b>0,4 %</b>
<b>ÉCHANTILLON</b>	<b>3 415</b>	<b>93,7 %</b>
Pas de réponse	28	0,8 %
Boîte vocale	1 489	43,6 %
Rendez-vous	246	7,2 %
Incomplet	78	2,3 %
Refus ménage	78	2,3 %
Refus répondant	152	4,5 %
Refus final	1	0,0 %
Absence prolongée	0	0,0 %

<b>Total entrevues complétées</b>	<b>1 343</b>	<b>39,3 %</b>
<b>Web - entrevues complétées</b>	<b>842</b>	<b>62,7 %</b>
<b>ITAO - entrevues complétées</b>	<b>501</b>	<b>37,3 %</b>

<b>% REFUS</b>	<b>6,8 %</b>
<b>% COMPLÉTÉS</b>	<b>39,3 %</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE (ITAO SEULEMENT)</b>	<b>19,5 %</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE (TOTAL)</b>	<b>39,3 %</b>

## Annexe D: Taux de réponse

Pour la consultation des membres ayant récemment contacté le Centre des pensions, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (1 343) par le nombre de membres admissibles dans l'échantillon (3 415), pour un taux de réponse de 39,3 %.

Pour ceux ayant utilisé le Portail en ligne, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (465) par le nombre initial d'invitations par courriel ayant été reçues par les répondants potentiels (1 355). Le taux de réponse ainsi calculé pour le Portail en ligne est de 34,3 %.

## Annexe E: Poids

Tel que mentionné précédemment, les données ont été pondérées en fonction du type de régime de pension des répondants (membres de la LPFP, la LPRFC ou la LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et ceux du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir des fichiers de population envoyés par SPAC. La première liste contenait tous les membres qui avaient appelé le Centre des pensions et consenti à participer au sondage entre le 3 octobre et le 31 octobre 2023. La deuxième liste contenait tous les membres qui avaient visité le Portail en ligne entre le 1er octobre et le 30 octobre 2023 et qui disposaient d'une adresse courriel du gouvernement du Canada.

Tel que mentionné à la section 1.3, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ni à la population générale, puisque la population cible ne comprend que les répondants ayant récemment appelé le Centre des pensions ou visité le Portail en ligne au cours d'une période spécifique.

**Tableau 25: Poids**

Poids par régime de pension	Centre des pensions	Portail en ligne
<b>n =</b>	1 335	473
(1) LPFP	0,987	0,975
(2) LPRFC	1,222	1,188
(3) LPRGRC	0,829	1,350

## Annexe F: Notes supplémentaires

Lorsque seul un échantillon d'une population plus large est sondé, il y a toujours un risque que les résultats souffrent d'un biais de non-réponse. Cela se produit lorsque les caractéristiques de ceux qui répondent au sondage diffèrent de celles de ceux qui n'y répondent pas. Pour cette étude, plusieurs stratégies ont été employées pour augmenter le taux de réponse et réduire les effets du biais de non-réponse. Ces stratégies incluaient la communication des objectifs de l'étude et de l'importance de la recherche au début du sondage et le fait de rassurer les répondants sur la confidentialité de leurs réponses et sur la légitimité du sondage.

## Canada Pension Members wave 7



### Intro CATI

Good afternoon/evening. I would like to speak to <<sample.name>>.

[IF THEY HAVE TO GET THE PERSON WE WANT TO TALK TO, WAIT UNTIL THAT PERSON PICKS UP THE PHONE AND RE-READ THE INTRO]

My name is \_\_\_\_\_ of Advanis and I am calling on behalf of Public Services and Procurement of Canada (PSPC).

We are contacting members who called the Pension Center or accessed the Online Pension Portal in the last three months to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services. Feedback from you is essential to improve the services.

The survey takes less than 10 minutes to complete and your participation is voluntary and confidential.

Would you have time to complete this with me now?

**PLEASE VALIDATE** Would you continue in English or in French?

[IF ASKED ABOUT THE LEGITIMACY OF THE SURVEY]: If you would like to verify the authenticity of this survey, please visit the Government of Canada Pension Centre web page (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-eng.html>) or call the Government of Canada Pension Centre at 1-800-561-7930.

[IF ASKED ABOUT PRIVACY]: Your answers will remain anonymous and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

[IF ASKED FOR AN ALTERNATIVE MEANS OF COMPLETING THE SURVEY]: If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : [sday+pension007@advanis.ca](mailto:sday+pension007@advanis.ca)

- <sub>1</sub> Yes, continue on the phone
- <sub>3</sub> Callback later
- <sub>2</sub> No - Refused (did not agree to email or SMS)

**record** *Show if isCATI (custom: <<current\_mode\_is("cati")>>)*

Please be aware that this call may be recorded for quality assurance purposes and that your participation is voluntary. Your responses are confidential and will be grouped with those from other participants. This project also has been registered with the Canadian Research Insights Council.

## Intro Web

**wcag** *Show if OfferWCAG (custom: <<current\_mode\_is("web")>> and <<offer\_wcag()>>)*

Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur « Français ».

Public Services and Procurement of Canada (PSPC) is conducting a survey to learn more about your experience as a pension plan member when accessing our services.

We are contacting members who called the Pension Center or accessed the Online Pension Portal in the last three months. Feedback from you is essential to improve the services.

Note: If you need to leave the survey and come back to it later, you may use the same link and the survey will resume where you left off.

**Your participation is voluntary and your answers will remain strictly confidential.**

This survey is registered with the Canadian Research Insights Council's (CRIC) Research Verification Service. The project verification number is: 20230628-AD511. Click [here \(opens in a new window\)](#)

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>) to verify the legitimacy of this survey.

If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : [sday+pension007@advanis.ca](mailto:sday+pension007@advanis.ca) (<mailto:sday+pension007@advanis.ca>)

- <sub>1</sub> Assistive Survey for those with a disability (Screen reader enabled)
- <sub>2</sub> Start Survey

## Q1

Most recently, did you...?

- <sub>1</sub> call the Government of Canada Pension Centre
- <sub>2</sub> use the Employee Online Pension Portal

**Q2a** *Show if Called Pension center (Q1 = 1)*

(Show if CATI) (if Called Pension center (Q1 = 1)) For the remainder of this survey, please respond based on your [call to the Pension Centre](#).

What was the purpose of your call to the Pension Centre? Did you call...?

[IF DOES NOT REMEMBER CALLING THE PENSION CENTER]: We are surveying people who have contacted the Pension Centre in the last three (3) months.

(if Used online Portal (Q1 = 2)) For the remainder of this survey, please respond based on

your [experience with the Online Pension Portal](#).

What was the purpose of your call to the Pension Centre? Did you call...?

**[IF DOES NOT REMEMBER CALLING THE PENSION CENTER]:** We are surveying people who have contacted the Pension Centre in the last three (3) months.

*READ LIST. RECORD ALL MENTIONS*

(Show if Web) (if Called Pension center (Q1 = 1)) For the remainder of this survey, please respond based on your [call to the Pension Centre](#).

What was the purpose of your call to the Pension Centre?  
(if Used online Portal (Q1 = 2)) For the remainder of this survey, please respond based on your [experience with the Online Pension Portal](#).

What was the purpose of your call to the Pension Centre?

*Select all that apply*

- <sub>1</sub> For pension payments / to request an estimate of your pension \*
- <sub>2</sub> To obtain an update of the status of a transfer payment (transfer value, pension transfer agreement) \*
- <sub>3</sub> To request a buyback estimate and/or apply to buy back service \*
- <sub>4</sub> To request general pension information, a form or documentation \*
- <sub>5</sub> To update your profile (name, address, banking information, etc.) \*
- <sub>6</sub> Because of life Events (Enrollments, marriage status, Supplementary Death Benefit) \*
- <sub>97</sub> Other (please specify): \_\_\_\_\_

*Levels marked with \* are randomized*

**Q2b** *Show if Used online Portal (Q1 = 2)*

(Show if CATI) (if Called Pension center (Q1 = 1)) For the remainder of this survey, please respond based on your [call to the Pension Centre](#).

What was the reason for your use of the Online Pension Portal? Was it...?  
(if Used online Portal (Q1 = 2)) For the remainder of this survey, please respond based on your [experience with the Online Pension Portal](#).

What was the reason for your use of the Online Pension Portal? Was it...?

*READ LIST. RECORD ALL MENTIONS*

(Show if Web) (if Called Pension center (Q1 = 1)) For the remainder of this survey, please respond based on your [call to the Pension Centre](#).

What was the reason for your use of the Online Pension Portal?

(if Used online Portal (Q1 = 2)) For the remainder of this survey, please respond based on your [experience with the Online Pension Portal](#).

What was the reason for your use of the Online Pension Portal?

*Select all that apply*

- <sub>1</sub> Get a pension estimate \*
- <sub>2</sub> Update personal information (address, contact details, etc.) \*
- <sub>3</sub> Service buyback estimator / to get a payment status \*
- <sub>4</sub> Survivor benefits estimator \*
- <sub>5</sub> Other (please specify): \_\_\_\_\_

*Levels marked with \* are randomized*

**Q3a** *Show if Called Pension center (Q1 = 1)*

(Show if CATI) Thinking back on your recent experience when calling the Government of Canada Pension Centre, how would you rate your satisfaction related to the following? Would you say you are Very satisfied, Satisfied, Neutral, Dissatisfied or Very dissatisfied with...?

(Show if Web) Thinking back on your recent experience when calling the Government of Canada Pension Centre, how would you rate your satisfaction related to the following?

1. The ease of navigating the automated phone system \*
2. The courteousness of staff \*
3. The helpfulness of staff \*
4. The knowledge level of the staff \*
5. The clarity of the information provided to you \*
6. The timeliness of the service you received \*

*Levels marked with \* are randomized*

- <sub>1</sub> Very satisfied
- <sub>2</sub> Satisfied
- <sub>3</sub> Neutral
- <sub>4</sub> Dissatisfied
- <sub>5</sub> Very dissatisfied
- <sub>.8</sub> Not applicable

**Q3b** *Show if Used online Portal (Q1 = 2)*

(Show if CATI) Thinking back on your recent experience using the Online Pension Portal, how would you rate your satisfaction related to the following? Would you say you are Very

satisfied, Satisfied, Neutral, Dissatisfied or Very dissatisfied with...?

(Show if Web) Thinking back on your recent experience using the Online Pension Portal, how would you rate your satisfaction related to the following?

1. Ease of login \*
2. Ease of Landing Page navigation \*
3. Ease of self-service options \*

*Levels marked with \* are randomized*

- 1 Very satisfied
- 2 Satisfied
- 3 Neutral
- 4 Dissatisfied
- 5 Very dissatisfied
- 8 Not applicable

#### Q4

(Show if CATI) On a scale of one to 10, where 1 means **Did not understand at all** and 10 means **Easy to understand**, was the information you were provided, easy to understand?

*IF NECESSARY: The information being referred to would be <<ExpertorPortal>>.*

(Show if Web) On a scale of one to 10, was the information you were provided, easy to understand?

*The information being referred to would be <<ExpertorPortal>>.*

- 1 1 - Did not understand at all
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 - Easy to understand
- 8 Not applicable



## Q5

(Show if CATI) How would you rate your experience with the service you received? Were you...?

[\[READ LIST\]](#)

(Show if Web) How would you rate your experience with the service you received?

- 5 Very satisfied
- 4 Satisfied
- 3 Neutral
- 2 Dissatisfied
- 1 Very dissatisfied

## Q6

(Show if CATI) On a scale of 1 to 10, where 1 means **Not likely at all** and 10 means **Very likely**, how likely would it be for you to use the following contact options if they were available:

[\[READ LIST\]](#)

(Show if Web) On a scale of 1 to 10, how likely would it be for you to use the following contact options if they were available:

1. Accessing personal pension information from a home, personal laptop or desktop computer \*
2. Receiving text (SMS) notices/reminders \*
3. Webchat/IM (Instant Messaging) with Pension Centre \*
4. Virtual meeting (Audio/Video call) with Pension Centre \*
5. Mobile application \*

*Levels marked with \* are randomized*

- 10 10 - Very likely
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Not likely at all

**Q10**

(Show if CATI) To what extent do you agree with the following?

**My pension plan supports my financial wellbeing.**

Do you strongly agree, somewhat agree, neither agree nor disagree, somewhat disagree or strongly disagree?

*Code "neither agree nor disagree" as 3 - neutral*

(Show if Web) To what extent do you agree with the following?

**My pension plan supports my financial wellbeing.**

- 1 Strongly agree
- 2 Somewhat agree
- 3 Neutral
- 4 Somewhat disagree
- 5 Strongly disagree

**D1**

As of today, what is your status at the Government of Canada Pension Centre?

*(Show if CATI) [READ LIST]*

*If the respondent says they will retire soon, consider them active (currently employed).*

- 1 Active (currently employed)
- 2 Non-Active (currently retired)
- 3 Survivor
- 4 Other (please specify): \_\_\_\_\_

**D2**

What age group do you fall under?

*(Show if CATI) [READ LIST]*

- 1 19 and under
- 2 20 - 29
- 3 30 - 39
- 4 40 - 49
- 5 50 - 59
- 6 60 - 69
- 7 70 or older

.8 I prefer not to answer

**D3**

Do you belong to any of the following groups?

*(Show if CATI) [READ LIST. RECORD ALL MENTIONS]*

*(Show if Web) Select all that apply*

- 2 Indigenous peoples \*
- 3 LGBTQ2+ \*
- 4 Persons with disabilities \*
- 5 Members of a visible minority \*
- 1 No, I do not belong to any of the following groups [(DO NOT READ) / ] (Exclusive)
- 7 Prefer not to answer [(DO NOT READ) / ] (Exclusive)

*Levels marked with \* are randomized*

**D4**

*(Show if CATI) Please identify your gender. Are you...?*

*(Show if Web) Please identify your gender:*

- 1 Male
- 2 Female
- 3 Non-Binary
- 4 Other (please specify): \_\_\_\_\_
- .8 I prefer not to answer

**Q7a** *Show if Called Pension center (Q1 = 1)*

Overall, what is the one thing you liked most about your call with the Government of Canada Pension Centre?

*(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

*(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

.8 I prefer not to answer

**Q7b** Show if Used online Portal (Q1 = 2)

Overall, what is the one thing you liked most about your use of the Online Pension Portal?

*(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

*(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

.8 I prefer not to answer

**Q8a** Show if Called Pension center (Q1 = 1)

Overall, what is the one thing you believe could be improved on most to make your call with the Government of Canada Pension Centre a more positive experience?

*(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

*(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

.8 I prefer not to answer

**Q8b** Show if Used online Portal (Q1 = 2)

Overall, what is the one thing you believe could be improved on most to make your use of the Online Pension Portal a more positive experience?

*(Show if CATI) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

*(Show if Web) Please do not enter personally identifying information (e.g., name, email address, phone number, mailing address), as anything you enter may be shared with the sponsor of this research.*

---

---

---

---

---

.8 I prefer not to answer

**ENDWEB** Show if isWeb (custom: <<current\_mode\_is("web")>>)

This is the end of the survey. On behalf of Public Services and Procurement of Canada, we would like to thank you for your participation.

Public Services and Procurement of Canada has contracted an independent public opinion research company, [Advanis \(opens in a new window\) \(http://advanis.net\)](http://advanis.net), to conduct the research on its behalf.



**ADVANIS**

<http://www.advanis.ca>

© 2023 Privacy Policy (<https://advanis.net/privacy-policy/english/>) CRIC Pledge

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>)

**CATIEnd**     *Show if isCATI (custom: <<current\_mode\_is("cati")>>)*

We have asked you all of our questions. We hope you've found this interesting, and we sincerely thank you for your time.

**CRIC:** Advanis is a registered member of the Canadian Research Insights Council. Advanis upholds their pledge. This can be accessed at:  
<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>

**Contact info:** Sue Day at 1-888-883-7094

If you are having some stress/emotional difficulties at this time, it might help to talk to someone. I have a toll free number I could give you if you were interested in talking to someone.

Canada: 1-800-784-2433 or 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)

US: 1-800-273-8255

## Canada Pension Members wave 6



### Intro ITAO

Bonjour/Bonsoir. J'aimerais parler à <<sample.name>>.

[SI ILS DOIVENT ALLER CHERCHER LA PERSONNE À QUI NOUS VOULONS PARLER, ATTENDEZ QU'ELLE PRENNE LE TÉLÉPHONE ET RELISEZ L'INTRODUCTION]

Je suis \_\_\_\_ de la firme Advanis et je vous appelle pour le compte des Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Nous contactons des personnes qui ont appelé le Centre des pensions ou utilisé le portail de pension en ligne au cours des trois derniers mois pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

Ce sondage est d'une durée de moins de 10 minutes. Votre participation est volontaire et confidentielle.

Avez-vous le temps de répondre à ce sondage maintenant?

**Veillez VALIDER** Préférez-vous continuer en français ou en anglais?

[SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA LÉGITIMITÉ DU SONDRAGE]: Si vous souhaitez vérifier l'authenticité de ce sondage, veuillez visiter le site web du Centre des pensions du gouvernement du Canada (<https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/services-pension-services/pension/cn-cu-fra.html>) ou appelez le Centre des pensions du gouvernement du Canada au 1-800-561-7930.

[SI LE RÉPONDANT SE QUESTIONNE SUR LA CONFIDENTIALITÉ]: Vos réponses resteront anonymes et les informations recueillies seront administrées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et toute autre législation pertinente.

[POUR UNE MANIÈRE ALTERNATIVE DE REMPLIR LE SONDRAGE]: Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au [sday+pension007@advanis.ca](mailto:sday+pension007@advanis.ca).

- 1 Oui, continuer au téléphone
- 3 Rappeler plus tard
- 2 Non - Refus (n'a pas accepté le courriel ni le message texte)

## record

Sachez que cet appel pourrait être enregistré à des fins d'assurance qualité et que votre participation est volontaire. Vos réponses sont confidentielles et seront regroupées avec celles des autres participants. Ce projet est également enregistré auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien.

## Intro Web

**wcag** *Montrer si OfferWCAG (personnalisation: <<current\_mode\_is("web")>> and <<offer\_wcag()>>)*

If you prefer to complete the survey in English, please click on "English".

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) mènent une étude pour en savoir plus sur votre expérience en tant que membre du régime de retraite lorsque vous accédez à nos services.

Nous contactons des personnes qui ont appelé le Centre des pensions ou utilisé le portail de pension en ligne au cours des trois derniers mois. Votre rétroaction est essentielle pour améliorer les services.

Note : Si vous devez remplir le sondage en plusieurs sessions, vous pouvez utiliser à nouveau le même lien et le sondage reprendra là où vous l'avez laissé.

### **Votre participation est volontaire et vos réponses resteront strictement confidentielles.**

Cette enquête est enregistrée auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Le numéro de vérification du projet est : 20230628-AD511. Cliquez [ici \(s'ouvre dans une nouvelle fenêtre\)](#)

(<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>) pour vérifier l'authenticité de cette enquête.

Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au [sday+pension007@advanis.ca](mailto:sday+pension007@advanis.ca) (<mailto:sday+pension001@advanis.ca>)

- 1 Sondage assisté pour les personnes souffrant d'un handicap (lecteur d'écran activé)
- 2 Commencer le sondage

## Q1

Laquelle de ces actions avez-vous faites le plus récemment? Avez-vous...?

- 1 Appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada
- 2 Utilisé le portail de pension en ligne des employés

**Q2a** *Montrer si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)*

(Montrer si CATI) (si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [appel au Centre des pensions](#).

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions? Avez-vous appelé...?



[SI NE SE SOUVIENT PAS D'AVOIR APPELÉ LE CENTRE DES PENSIONS]: Nous sondons les personnes ayant contacté le centre des pensions au cours des trois (3) derniers mois.

(si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [expérience avec le portail de pension en ligne](#).

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions? Avez-vous appelé...?

[SI NE SE SOUVIENT PAS D'AVOIR APPELÉ LE CENTRE DES PENSIONS]: Nous sondons les personnes ayant contacté le centre des pensions au cours des trois (3) derniers mois.

[LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS](#)

(Montrer si Web) (si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [appel au Centre des pensions](#).

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

(si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [expérience avec le portail de pension en ligne](#).

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions?

*Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent*

- 1 Pour un versement de pension / demander une estimation de votre pension \*
- 2 Pour obtenir une mise à jour du statut d'un paiement de transfert (valeur de transfert, accord de transfert de pensions) \*
- 3 Pour demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service \*
- 4 Pour demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation \*
- 5 Pour mettre à jour votre profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.) \*
- 6 En raison d'événements de la vie (inscriptions, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès) \*
- 97 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

*\* Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

**Q2b** *Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)*

(Montrer si CATI) (si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [appel au Centre des pensions](#).

Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne? Était-ce pour..?

(si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [expérience avec le portail de pension en ligne](#).

Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne? Était-ce pour..?

*LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS*

(Montrer si Web) (si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [appel au Centre des pensions](#).

Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne?

(si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre [expérience avec le portail de pension en ligne](#).

Pour quelle raison avez-vous utilisé le portail de pension en ligne?

*Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent*

- 1 Obtenir une estimation de pension \*
- 2 Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.) \*
- 3 L'estimateur de rachat de service / pour connaître le statut de paiement \*
- 4 Estimateur de prestations de survivant \*
- 5 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

*\* Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

**Q3a** *Montrer si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)*

(Montrer si CATI) En pensant à votre expérience récente lors de votre appel au Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants? Diriez-vous que vous êtes Très satisfait(e), Satisfait(e), Neutre, Insatisfait(e) ou Très Insatisfait(e) avec...?

(Montrer si Web) En pensant à votre expérience récente lors de votre appel au Centre des pensions du gouvernement du Canada, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?

1. La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé \*
2. La courtoisie du personnel \*
3. La serviabilité du personnel \*
4. Le niveau de connaissance du personnel \*
5. La clarté des informations qui vous ont été données \*
6. La ponctualité du service que vous avez reçu \*

*\* Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 1 Très satisfait(e)
- 2 Satisfait(e)
- 3 Neutre
- 4 Insatisfait(e)
- 5 Très insatisfait(e)

-8 Ne s'applique pas

**Q3b** *Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)*

(Montrer si CATI) En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants? Diriez-vous que vous êtes Très satisfait(e), Satisfait(e), Neutre, Insatisfait(e) ou Très Insatisfait(e) avec...?

(Montrer si Web) En pensant à votre récente expérience d'utilisation du portail de pension en ligne, comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants?

1. Facilité de connexion \*
2. Facilité de navigation sur la page d'accueil \*
3. Facilité d'utilisation des options de libre-service \*

*\* Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 1 Très satisfait(e)
- 2 Satisfait(e)
- 3 Neutre
- 4 Insatisfait(e)
- 5 Très insatisfait(e)
- 8 Ne s'applique pas

**Q4**

(Montrer si CATI) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie **Je n'ai pas du tout compris** et 10 signifie **Facile à comprendre**, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?  
*SI NÉCESSAIRE: L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait <<ExpertorPortal>>.*

(Montrer si Web) Sur une échelle de 1 à 10, les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?

*L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait <<ExpertorPortal>>.*

- 1 1 - Je n'ai pas du tout compris
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6
- 7 7
- 8 8
- 9 9
- 10 10 - Facile à comprendre
- 8 Ne s'applique pas

## Q5

(Montrer si CATI) Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu? Étiez-vous...?

[\[LIRE LA LISTE\]](#)

(Montrer si Web) Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?

- 5 Très satisfait(e)
- 4 Satisfait(e)
- 3 Neutre
- 2 Insatisfait(e)
- 1 Très insatisfait(e)

## Q6

(Montrer si CATI) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie **Pas du tout probable** et 10 signifie **Très probable** quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

[\[LIRE LA LISTE\]](#)

(Montrer si Web) Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

1. Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel (portable ou de bureau) \*
2. Recevoir des rappels/notifications par message texte (SMS)\*
3. Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions \*
4. Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions \*
5. Application mobile \*

*\* Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

- 10 10 - Très probable
- 9 9
- 8 8
- 7 7
- 6 6
- 5 5
- 4 4
- 3 3
- 2 2
- 1 1 - Pas du tout probable

## Q10

(Montrer si CATI) Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant?

### **Mon régime de retraite soutient mon bien-être financier.**

Êtes-vous totalement d'accord, plutôt d'accord, ni d'accord ni en désaccord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord?

*Coder "ni d'accord ni en désaccord" en 3 - Neutre*

(Montrer si Web) Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant?

### **Mon régime de retraite soutient mon bien-être financier.**

- 1 Totallement en accord
- 2 Plutôt d'accord
- 3 Neutre
- 4 Plutôt en désaccord
- 5 Totallement en désaccord

## D1

En date d'aujourd'hui, quel est votre statut au Centre des pensions du gouvernement du Canada?

*(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]*

*Si le répondant dit qu'il prendra bientôt sa retraite, considérez-le comme actif (actuellement employé(e)).*

- 1 Actif (actuellement employé(e))
- 2 Non-actif (retraité(e))
- 3 Survivant
- 4 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

## D2

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

*(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]*

- 1 19 ans ou moins
- 2 20 à 29 ans
- 3 30 à 39 ans
- 4 40 à 49 ans
- 5 50 à 59 ans
- 6 60 à 69 ans
- 7 70 ans ou plus
- 8 Je préfère ne pas répondre

### D3

Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

*(Montrer si CATI) LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS*

*(Montrer si Web) Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent*

- 2 Autochtones \*
- 3 LGBTQ2+ \*
- 4 Personnes handicapées \*
- 5 Membres d'une minorité visible \*
- 1 Non, je n'appartiens à aucun de ces groupes [(NE PAS LIRE) (Exclusif)]
- 7 Je préfère ne pas répondre [(NE PAS LIRE) (Exclusif)]

*\* Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

### D4

*(Montrer si CATI) Veuillez identifier votre genre. Êtes-vous un(e)...*

*(Montrer si Web) Veuillez identifier votre genre:*

- 1 Homme
- 2 Femme
- 3 Non-binaire
- 4 Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_
- .8 Je préfère ne pas répondre

**Q7a** *Montrer si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)*

Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre appel avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada?

*(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

*(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

- .8 Je préfère ne pas répondre

**Q7b** *Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)*

Dans l'ensemble, quelle est la chose que vous avez le plus appréciée dans votre utilisation du portail de pension en ligne?

*(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

*(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

.8 Je préfère ne pas répondre

**Q8a** *Montrer si a appelé le Centre des Pensions (Q1 = 1)*

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre appel avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?

*(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

*(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

.8 Je préfère ne pas répondre

**Q8b** *Montrer si a utilisé le Portail en ligne (Q1 = 2)*

Dans l'ensemble, qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du portail de pension en ligne une expérience plus positive?

*(Montrer si CATI) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le*

*commanditaire de cette recherche.*

*(Montrer si Web) Veuillez ne pas entrer d'informations d'identification personnelle (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car tout ce que vous entrez peut être partagé avec le commanditaire de cette recherche.*

---

---

---

---

---

.8 Je préfère ne pas répondre

**ENDWEB** *Montrer si isWeb (personnalisation: <<current\_mode\_is("web")>>)*

Ceci est la fin de l'enquête. Au nom de Services publics et Approvisionnement Canada, nous tenons à vous remercier de votre participation.

Services publics et Approvisionnement Canada a mandaté une société indépendante de recherche sur l'opinion publique, [Advanis \(s'ouvre dans une autre fenêtre\)](https://advanis.net/fr/) (<https://advanis.net/fr/>), pour réaliser l'étude en son nom.



**ADVANIS**

[\(https://advanis.net/fr/\)](https://advanis.net/fr/)

© 2023 Politique de confidentialité (<https://advanis.net/fr/privacy-policy/french/>) Engagement du CRIC (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/Engagement-du-CRIC-aupres-des-Canadiens.pdf>)

**CATIEnd** *Montrer si isCATI (personnalisation: <<current\_mode\_is("cati")>>)*

Nous vous avons posé toutes nos questions. Nous espérons que vous avez trouvé le sondage intéressant et nous vous remercions sincèrement pour votre temps.



## Page d'aide

**CRIC:** Advanis est un membre enregistré du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien Canadian et respecte l'engagement de ce dernier. Vous pouvez le consulter à cette adresse:  
<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf>

**Contact:** Sue Day at 1-888-883-7094

Si vous souffrez de stress ou de difficultés émotionnelles en ce moment, il peut être utile de parler à quelqu'un. J'ai un numéro sans frais que je peux vous donner si vous souhaitez parler à quelqu'un.  
Canada: 1-800-784-2433 or 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)  
US: 1-800-273-8255