



Global Affairs
Canada

Affaires mondiales
Canada

Sondage sur l'administration des Directives sur le service extérieur

Rapport final

Préparé à l'intention d'Affaires mondiales Canada

Fournisseur : Environics Research

Numéro du contrat : CW2389236

Valeur du contrat : 45 524,31 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution du contrat : 22 janvier 2025

Date de livraison : 28 mars 2025

Numéro d'enregistrement : POR 097-24

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Affaires mondiales Canada par courriel à l'adresse suivante : por-rop@international.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Sondage sur l'administration des Directives sur le service extérieur

Rapport final

Préparé à l'intention d'Affaires mondiales Canada

Fournisseur : Environics Research

Numéro d'enregistrement : POR 097-24

This publication is also available in English under the title: *Foreign Service Directives Administration Surveys*.

La présente publication peut être reproduite uniquement à des fins personnelles ou publiques non commerciales. Toute autre utilisation, nécessite une obtention préalable d'une autorisation écrite d'Affaires mondiales Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Affaires mondiales Canada à l'adresse suivante: por-rop@international.gc.ca

Numéro de catalogue : FR5-239/2025F-PDF

ISBN : 978-0-660-76800-7

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par les ministres d'Affaires mondiales Canada, 2025

Table des matières

Résumé	ii
Contexte et objectifs.....	ii
Méthodologie	ii
Valeur du contrat.....	iii
Principales constatations.....	iii
Introduction	6
Motifs et objectifs de l'étude	6
À propos du rapport	6
Constatations détaillées – sondage sur les DSE	7
I. Renseignements sur la réinstallation	7
II. Préparation avant la réinstallation	12
III. Services des entreprises de déménagement	21
IV. Ressources et outils.....	31
Annexe A : Méthodologie.....	39
Annexe B : Invitation par courriel	42
Annexe C : Questionnaire du sondage	43

Résumé

Contexte et objectifs

La Direction générale des Directives sur le service extérieur a pour mandat d'administrer les Directives sur le service extérieur (DSE) pour les fonctionnaires d'Affaires mondiales Canada (AMC) en permutation, les fonctionnaires non-permutants qui sont affectés à l'étranger, ainsi que les fonctionnaires de plus de 20 ministères du gouvernement du Canada qui sont en mission à l'étranger. Elle gère aussi le budget de 200 millions de dollars du programme des DSE.

Pour s'assurer que les fonds publics sont gérés de façon responsable et afin de constamment améliorer la prestation du programme, les normes de service et la satisfaction de la clientèle, la Direction générale doit bien comprendre les difficultés et contraintes du système. Les données recueillies permettront de prendre des décisions basées sur des données probantes en matière de communication, d'interaction, de formation sur les DSE, d'outils et de politiques.

Au cours des dernières années, AMC a mené ses propres recherches sur l'opinion publique afin d'en savoir plus sur le niveau de satisfaction des fonctionnaires à l'égard du processus de réinstallation — qu'il s'agisse de ceux qui quittent le Canada pour une affectation à l'étranger, qui passent d'une affectation à l'étranger à une autre, ou qui reviennent au Canada à la suite d'une affectation, ainsi que leur niveau de satisfaction à l'égard des services et outils associés. Les résultats du dernier sondage ont montré que des améliorations s'imposent qu'il faut réduire les formalités administratives et consolider les indicateurs et les outils. Le présent projet de recherche vient par conséquent appuyer le programme de transformation du ministère afin d'orienter l'administration des DSE et l'amélioration du service à la clientèle.

Tout en maintenant ses interactions avec la clientèle par la formation et en s'adonnant à des activités de mobilisation directe par l'entremise de tiers afin d'éclairer l'incidence de son travail, la Direction générale doit recueillir des données dans le même format que celui des sondages précédents. Les risques de ne pas recueillir de telles données dépassent largement les risques perçus de la recherche.

Le projet de recherche a pour but d'évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de réinstallation de la Direction des DSE au cours de la saison 2024. Le sondage, qui s'est déroulé à la fin de la période de réinstallation, a permis de recueillir des commentaires sur les forces et les faiblesses de différents aspects des services actuels. Cette recherche permettra à la Direction générale des Directives sur le service extérieur d'AMC de mieux comprendre les difficultés et les pressions associées aux services de réinstallation afin d'appuyer ses efforts pour améliorer la prestation de son programme, de peaufiner ses normes de services et d'améliorer la satisfaction de sa clientèle.

Méthodologie

Environics Research a collaboré avec AMC ainsi qu'avec la Direction générale des Directives sur le service extérieur afin de mettre au point un questionnaire permettant de répondre aux objectifs de l'étude. Le sondage en ligne a été conçu de façon à durer environ 10 minutes.

La population ciblée était les fonctionnaires d'AMC et d'autres ministères ayant été réinstallés au cours de la saison 2024, soit les personnes qui sont revenues d'une affectation à l'étranger, celles qui ont quitté le pays pour une affectation à l'étranger, et celles qui sont passées d'une affectation à l'étranger à une autre. Le sondage a assuré une représentation étendue à travers le Canada et a inclus les employés affectés à l'étranger.

La Direction générale des Directives sur le service extérieur a diffusé le lien vers le sondage par courriel à sa liste de 800 fonctionnaires, puis a envoyé des rappels afin d'optimiser le taux de réponse. Puisque la participation à un sondage en ligne est volontaire et que les personnes qui répondent ne sont pas choisies au hasard, l'échantillon est considéré comme non probabiliste. Par conséquent, l'erreur d'échantillonnage ne s'applique pas et, selon les lignes directrices du gouvernement du Canada, aucune marge d'erreur n'est calculée.

Valeur du contrat

La valeur de ce contrat s'élève à 45 524,31 \$ (TVH incluse).

Principales constatations

Satisfaction à l'égard de l'expérience de réinstallation

La plupart des fonctionnaires ont indiqué un niveau de satisfaction modéré quant à leur expérience de réinstallation (60 %). Un pourcentage relativement faible au sein de ce groupe s'est dit très satisfait (15 %), ce qui laisse entendre que, malgré la présence de quelques problèmes importants, les niveaux de satisfaction semblent modérés ou partagés. Les fonctionnaires qui en étaient à leur première ou à leur deuxième affectation étaient plus susceptibles d'indiquer un niveau de satisfaction plus élevé. Un petit pourcentage (15 %) se sentait prêt pour sa mission et un peu plus d'une personne sur dix (12 %) s'est sentie très bien soutenue par la direction des DSE. Il convient de souligner que les fonctionnaires qui se sont réinstallés au Canada après une affectation étaient plus susceptibles d'avoir ressenti du soutien.

Ces tendances sur le plan de la satisfaction dénotent la nécessité d'un soutien plus uniforme pour tous les types de réinstallation, se poursuivant au-delà de la première affectation.

Information et services avant la réinstallation

Des lacunes importantes ont été observées en ce qui concerne l'information et les services avant la réinstallation. En effet, plus de la moitié des fonctionnaires ont indiqué ne pas avoir reçu suffisamment d'information sur des sujets clés, comme les services médicaux (62 %) et l'utilisation de la DSE 15 (52 %), un ensemble de directives qui régissent les indemnités et les avantages pour le personnel diplomatique et international affecté à l'étranger. L'importance de cette information a d'ailleurs été soulignée, puisque les renseignements sur la DSE 15 – Réinstallation ont été jugés très importants par huit personnes sur dix (78 %). Ils sont suivis des renseignements sur la scolarité (69 %), les indemnités scolaires (61 %) et les services médicaux (59 %).

Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction quant à l'aide reçue du conseiller ou de la conseillère aux DSE pour préparer la réinstallation était élevé, six personnes sur dix se disant plutôt satisfaites à cet égard (58 %). Près de la moitié (47 %) des fonctionnaires ont fortement convenu que leur conseiller ou conseillère avait utilisé le mode de communication qui leur convenait et un pourcentage plus faible s'est dit fortement satisfait de la qualité de ces communications. Trois personnes sur dix (28 %) estimaient fortement que leur conseiller ou conseillère avait répondu à toutes leurs questions, le quart (26 %) était fortement d'avis que les demandes avaient été traitées conformément aux normes établies en matière de service, et 14 % étaient tout à fait d'accord pour dire qu'un suivi avait été effectué lorsque le conseiller ou la conseillère ne connaissait pas la réponse à une question. Moins d'une personne sur dix était fortement d'avis que les explications fournies lors de demandes refusées étaient claires. Dans l'ensemble, les résultats indiquent la possibilité d'améliorer l'uniformité, l'ampleur et la rapidité du soutien.

La connaissance des séances d'information sur les DSE préalables à l'affectation et l'intérêt à leur égard étaient modérés, la moitié des fonctionnaires (de 50 à 55 %) ont indiqué ne pas y avoir assisté. Ceux et celles ayant assisté à ces séances étaient plus susceptibles de les trouver utiles qu'inutiles. Chez les fonctionnaires n'ayant pas assisté à ces séances, le tiers ignorait leur existence (32 %), tandis qu'un pourcentage légèrement plus faible estimait déjà connaître les DSE (27 %). Des pourcentages semblables ont manqué de temps (25 %) ou n'ont pu assister aux séances en raison des exigences opérationnelles de leur affectation (22 %).

Pour accroître les niveaux de satisfaction, la Direction des DSE peut renforcer la préparation avant le départ en s'assurant d'offrir une séance d'initiation conviviale et normalisée adaptée aux types de réinstallation (par exemple, du Canada vers une affectation à l'étranger, ou d'une affectation à l'étranger à une autre), qui couvre notamment les calendriers, les attentes et les questions courantes. Les résultats du sondage mettent en évidence la possibilité

d'améliorer les processus pour les personnes qui quittent le Canada ou qui se déplacent d'une mission à une autre. On pourrait aussi améliorer l'information sur certains sujets à forte demande, comme la couverture des frais médicaux, les procédures relatives à la directive DSE 15, l'éducation et le logement.

Les normes en matière de service et le protocole de communication du côté des conseillers et conseillères aux DSE devraient être uniformes, et pourraient avoir une incidence positive sur le niveau de satisfaction des fonctionnaires. Il faudrait annoncer les séances d'information préalables à la réinstallation et encourager les gens à y assister, peut-être par l'entremise des conseillers et conseillères aux DSE ou par d'autres méthodes de communication. L'offre de séances plus flexibles (par exemple, en mode asynchrone) permettrait également d'éliminer certains obstacles, et la matière pourrait être reformulée de façon à intéresser les fonctionnaires plus expérimentés.

Les fonctionnaires veulent sentir qu'ils sont soutenus tout au long du processus de réinstallation, et au-delà de leur première affectation. Vu la baisse du niveau de satisfaction chez les fonctionnaires en poste depuis plus longtemps, le soutien actuellement offert pourrait être perçu comme ciblant davantage les premières affectations liées à une réinstallation. La Direction des DSE pourrait mettre au point divers modèles de soutien qui reconnaissent les différents besoins des fonctionnaires qui en sont à leur première affectation et de ceux et celles ayant vécu plusieurs réinstallations. Des séances plus avancées ou du soutien par les pairs pourraient être offerts aux employés qui en sont au moins à leur troisième mission.

Services des entreprises de déménagement

Les expériences quant aux entreprises de déménagement assignées étaient en général positives, tant au départ qu'à l'arrivée. Au lieu de départ, la plupart des répondants et répondantes ont indiqué que le rendez-vous d'évaluation préalable au déménagement avait été respecté (92 %) et que l'emballage avait été effectué dans les délais (87 %). L'équipe de déménagement a été jugée professionnelle, courtoise et respectueuse des effets personnels. Les fonctionnaires ont aussi relevé que les documents nécessaires, comme l'information douanière, les coordonnées et les listes d'effets étaient généralement fournis. La plupart (77 %) estimaient avoir reçu les services dans la langue officielle de leur choix. Le niveau de satisfaction était cependant légèrement plus faible (69 %) en ce qui a trait à la remise des estimations de poids ou des rapports d'inspection du véhicule dans les délais après l'évaluation préalable au déménagement.

Au lieu d'arrivée, les expériences sont demeurées positives. Les fonctionnaires ont souvent indiqué que l'équipe de déménagement avait été respectueuse et courtoise (86 %), et la plupart (75 %) ont affirmé que le déballage avait été effectué de manière efficace et dans les délais. Comme c'était le cas au lieu de départ, l'adaptation linguistique était généralement bonne, mais les répondants et répondantes étaient un peu moins nombreux (73 %) à avoir reçu des services dans la langue de leur choix à cette étape de la réinstallation.

Ces résultats dénotent un niveau élevé d'uniformité et de fiabilité de la part des entreprises de déménagement, la plupart des fonctionnaires estimant avoir reçu un soutien adéquat tout au long de l'aspect concret de leur réinstallation. Compte tenu de l'ampleur des commentaires reçus, les relations avec les fournisseurs actuels et les normes en matière de service semblent efficaces et devraient être maintenues.

Ressources et outils

Bien que les prestations au titre des DSE soient en général bien connues (86 %), l'utilisation des outils et ressources connexes, en particulier Modus, l'intranet et l'extranet, est inégale. Les ressources couramment utilisées comprenaient le Guide du service extérieur (consulté par 81 %) et les conseillers et conseillères aux DSE (consultés par 79 %). En revanche, le taux d'utilisation des outils plus techniques, comme Modus (22 %) et l'intranet (25 %), était plus faible.

Bien que plusieurs fonctionnaires (92 %) aient indiqué préférer consulter les ressources disponibles avant de communiquer avec un conseiller ou une conseillère, certains outils clés, comme le portail des DSE et Modus, sont

souvent perçus comme difficiles à parcourir. Les pages concernant les DSE sur Modus sont peu connues (34 %), même celles portant sur des sujets d'intérêt, comme les questions médicales ou le soutien à la réinstallation. Lorsqu'il leur a été demandé quelles améliorations pourraient être apportées à Modus, les fonctionnaires ont exprimé clairement leur désir d'avoir accès à des renseignements plus simples et plus détaillés, dans un langage clair, et à des instructions étape par étape.

Pour combler certaines de ces lacunes, il faudrait miser sur la simplification des outils comme Modus, par exemple, pour que le contenu soit plus facile à trouver et à comprendre. En convertissant les principaux documents, comme le *Guide du service extérieur*, dans un format interactif en ligne et en offrant des séances de mise à jour, il serait ainsi possible de soutenir encore davantage le personnel au cours de multiples affectations.

Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieure d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* et dans la *Directive sur la gestion des communications*.

Plus particulièrement, 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 son chef.



Sarah Robertson

Vice-présidente principale, Affaires générales et publiques

Sarah.roberton@environics.ca

Environics Research

Introduction

La Direction générale des Directives sur le service extérieur a pour mandat d'administrer les Directives sur le service extérieur (DSE) pour les fonctionnaires d'AMC en permutation, les fonctionnaires non-permutants qui sont affectés à l'étranger, ainsi que les fonctionnaires de plus de 20 ministères du gouvernement du Canada qui sont en mission à l'étranger. Elle gère aussi le budget de 200 millions de dollars du programme des DSE.

Pour s'assurer que les fonds publics sont gérés de façon responsable et pour continuellement améliorer la prestation du programme, les normes de service et la satisfaction de la clientèle, la Direction générale doit bien comprendre les difficultés et contraintes du système. Les données recueillies permettront de prendre des décisions basées sur des données probantes en matière de communication, d'interaction, de formation sur les DSE, d'outils et de politiques.

Motifs et objectifs de l'étude

Au cours des dernières années, AMC a mené ses propres recherches sur l'opinion publique afin d'en savoir plus sur le niveau de satisfaction des fonctionnaires à l'égard du processus de réinstallation— qu'il s'agisse de ceux qui quittent le Canada pour une affectation à l'étranger, qui passent d'une affectation à l'étranger à une autre ou qui reviennent au Canada à la suite d'une affectation, ainsi que leur niveau de satisfaction à l'égard des services et outils associés. Les résultats du dernier sondage ont montré que des améliorations s'imposent et qu'il faut réduire les formalités administratives, consolider les indicateurs et les outils. Le présent projet de recherche vient par conséquent appuyer le programme de transformation du ministère afin d'orienter l'administration des DSE et l'amélioration du service à la clientèle. Bien qu'elle continue d'interagir avec la clientèle en offrant des formations et en s'adonnant à des activités de mobilisation directe et par l'entremise de tiers afin d'éclairer l'incidence de ses efforts, la Direction générale doit recueillir des données dans le même format que celui des sondages précédents. Les risques de ne pas recueillir de telles données dépassent largement les risques perçus de la recherche.

Le projet de recherche a pour but d'évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de réinstallation de la Direction des DSE au cours de la saison 2024. Le sondage, qui s'est déroulé à la fin de la période de réinstallation, a permis de recueillir des commentaires sur les forces et les faiblesses de différents aspects des services actuels.

À propos du rapport

Le présent rapport commence par un résumé exposant les principales constatations et recommandations, suivi d'une analyse détaillée des résultats. L'annexe A contient le profil détaillé des répondants et répondantes, l'annexe B, les invitations au sondage, et l'annexe C, la version définitive de l'instrument de recherche.

Constatations détaillées – sondage sur les DSE

I. Renseignements sur la réinstallation

1. Type de réinstallation

En 2024, la plupart des fonctionnaires ont quitté le Canada pour une affectation à l'étranger. D'autres répondants et répondantes sont passés d'une affectation à une autre, tandis que certains sont revenus au pays après une affectation.

La plupart des réinstallations chez les fonctionnaires d'Affaires mondiales Canada ayant pris part au sondage se sont faites du Canada vers un lieu d'affectation à l'étranger. C'était en effet le cas de quatre personnes sur dix qui ont décrit de cette façon leur réinstallation en 2024 (40 %). Environ trois personnes sur dix sont quant à elles passées d'une affectation à l'étranger à une autre (33 %) ou se sont réinstallées au Canada après une affectation (28 %).

Type de réinstallation en 2024

Type de réinstallation	Total (n = 212)
Du Canada vers une mission	40 %
D'une mission vers le Canada	28 %
D'une mission vers une autre mission	33 %

Q1. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre réinstallation en 2024?

2. Réinstallation avec des personnes à charge

Quel que soit le type de réinstallation, une minorité seulement était accompagnée de personnes à charge de moins de 23 ans.

Pour tous les types de réinstallation, les fonctionnaires étaient plus susceptibles de ne pas se faire accompagner de personnes à charge de moins de 23 ans. Environ les deux tiers (67 %) de ceux et celles qui sont passés d'une affectation à une autre n'avaient pas de jeune personne à charge, tandis que c'était le cas de six personnes sur dix (60 %) ayant quitté le Canada pour une affectation à l'étranger et de plus de la moitié (56 %) des fonctionnaires de retour au Canada. Les répondants et répondantes qui se sont réinstallés au Canada après une affectation étaient les plus susceptibles d'avoir des personnes à charge.

Personnes à charge de moins de 23 ans

Personnes à charge de moins de 23 ans	Total	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Oui	39 %	40 %	44 %	33 %
Non	61 %	60 %	56 %	67 %

Q2. Avez-vous des personnes à charge de moins de 23 ans qui ont été réinstallées avec vous?

3. Du Canada vers un lieu d'affectation à l'étranger – les détails

Les répondants et répondantes se sont réinstallés dans différentes régions du monde, l'Europe et le Moyen-Orient étant les destinations les plus fréquentes.

Environ le tiers (32 %) des fonctionnaires se sont réinstallés en Europe et au Moyen-Orient, et ces réinstallations se faisaient plus souvent sans (38 %) qu'avec personnes à charge (24 %). Plus du quart des répondants et répondantes (27 %) se sont réinstallés en Amérique du Sud ou en Amérique latine. Moins de deux personnes sur dix (19 %) ont quant à elles été affectées en Afrique, et environ une sur dix (11 %) s'est réinstallée en Asie. Une faible minorité (2 %)

s'est réinstallée en Australie et en Océanie et ces réinstallations se faisaient plus souvent avec (15 %) que sans personne à charge (4 %).

Détails des affectations – Du Canada vers l'étranger

Lieu	Total (n = 84)	Avec personne à charge (n = 34)	Sans personne à charge (n = 50)
Lieu de départ			
Ottawa	92 %	94 %	90 %
Montréal	2 %	3 %	2 %
Vancouver	1 %	–	2 %
Autre	5 %	3 %	6 %
Lieu de la réinstallation			
Europe et Moyen-Orient	32 %	24 %	38 %
Amérique du Sud et Amérique latine	27 %	29 %	26 %
Afrique	19 %	21 %	18 %
Asie	11 %	9 %	12 %
Australie ou Océanie	2 %	15 %	4 %

Q39. Vers quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

Q40. À partir de quelle ville du Canada votre réinstallation s'est-elle effectuée?

4. D'une affectation à l'étranger vers le Canada – les détails

Un peu comme les réinstallations du Canada vers l'étranger, l'Europe et le Moyen-Orient étaient les régions à partir desquelles les fonctionnaires sont le plus souvent revenus au Canada.

La vaste majorité des répondants et répondantes sont revenus s'installer dans la région d'Ottawa (92 %). Un peu plus du tiers sont revenus au Canada à partir de l'Europe et du Moyen-Orient (36 %), une personne sur quatre à partir de l'Amérique latine ou du Sud (25 %) et une personne sur cinq à partir de l'Afrique (19 %). Des pourcentages plus faibles sont quant à eux partis de l'Amérique du Nord (10 %), de l'Asie (8 %) et de l'Australie ou de l'Océanie (2 %).

Détails des affectations – De l'étranger vers le Canada

Lieu	Total (n = 59)	Avec personne à charge (n = 26)	Sans personne à charge (n = 33)
Lieu de départ			
Europe et Moyen-Orient	36 %	27 %	42 %
Amérique du Sud et Amérique latine	25 %	31 %	21 %
Afrique	19 %	12 %	24 %
Amérique du Nord	10 %	23 %	–
Asie	8 %	8 %	9 %
Australie ou Océanie	2 %	–	3 %

Lieu de la réinstallation			
Ottawa	92 %	96 %	88 %
Montréal	5 %	4 %	6 %
Autre	3 %	—	6 %

Q41. Vers quelle ville du Canada votre réinstallation s'est-elle effectuée?

Q42. À partir de quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

5. D'une affectation à l'étranger à une autre – les détails

La majorité des réinstallations d'une affectation à l'étranger à une autre étaient en provenance ou à destination de l'Europe et du Moyen-Orient.

Les déplacements d'une affectation à une autre étaient concentrés en Europe et au Moyen-Orient, environ le tiers des réinstallations s'étant faites en provenance (33 %) ou à destination (29 %) de ces régions. Les fonctionnaires se sont aussi souvent réinstallés en Asie (22 %), en Afrique (17 %), en Amérique latine et du Sud (17 %) et à partir de l'Afrique (26 %) et de l'Amérique latine et du Sud (20 %).

Détails des affectations – De l'étranger vers l'étranger

	Total (n = 69)	Avec personne à charge (n = 23)	Sans personne à charge (n = 46)
Lieu de départ			
Europe et Moyen-Orient	33 %	35 %	33 %
Afrique	26 %	35 %	22 %
Amérique du Sud et Amérique latine	20 %	13 %	24 %
Amérique du Nord	12 %	9 %	13 %
Asie	9 %	9 %	9 %
Lieu de la réinstallation			
Europe et Moyen-Orient	29 %	26 %	30 %
Asie	22 %	13 %	26 %
Afrique	17 %	13 %	20 %
Amérique du Sud et Amérique latine	17 %	30 %	11 %
Amérique du Nord	13 %	17 %	11 %
Australie ou Océanie	1 %	—	2 %

Q43. Vers quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

Q44. À partir de quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

6. Satisfaction à l'égard de la réinstallation

La majorité des répondants et répondantes se sont dit au moins plutôt satisfaits de leur expérience de réinstallation. Un pourcentage plus faible était toutefois très satisfait, ce qui dénote des opinions surtout modérées.

Le pourcentage de fonctionnaires satisfaits de leur expérience passe des deux tiers (66 %) chez ceux et celles revenant au Canada depuis une affectation à l'étranger à la moitié (51 %) chez ceux et celles qui sont passés d'une affectation à une autre. Bien qu'une majorité (60 %) soit satisfaite de son expérience de réinstallation, ces résultats sont en grande partie composés des personnes se disant plutôt satisfaites (46 %). Le niveau de satisfaction était à son plus élevé chez les répondants et répondantes qui en étaient à leur première ou à leur deuxième affectation (68 % étaient satisfaits).

Satisfaction à l'égard des services fournis par la Direction des DSE

Satisfaction	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
NET : Satisfaction	60 %	53 %	59 %	64 %	66 %	51 %
Satisfaction élevée	15 %	17 %	13 %	12 %	19 %	14 %
Satisfaction modérée	46 %	46 %	46 %	52 %	47 %	36 %
Insatisfaction modérée	27 %	25 %	28 %	27 %	22 %	30 %
Insatisfaction élevée	13 %	12 %	13 %	8 %	12 %	19 %

Q3. *Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction global concernant précisément les services fournis par la Direction des DSE avant et pendant votre réinstallation?*

7. Expérience de réinstallation – accord avec les énoncés

Les fonctionnaires ont en général convenu que leurs effets personnels sont arrivés à leur résidence dans un délai adéquat, mais peu étaient d'accord avec les autres énoncés, par exemple l'impression d'avoir eu le soutien de la Direction des DSE tout au long du processus de réinstallation.

Les expériences de réinstallation variaient et des aspects à la fois positifs et négatifs ont été relevés. Tandis que la plupart des gens estimaient avoir reçu leurs effets personnels à temps (31 %), le niveau d'accord avec d'autres aspects du processus de réinstallation était considérablement plus faible, en particulier en ce qui a trait au sentiment de préparation en vue de l'affectation (15 %) et l'impression d'avoir eu le soutien de la Direction des DSE (12 %). En effet, environ la moitié des répondants et répondantes n'ont pas eu l'impression d'avoir eu du soutien (52 %) et n'ont pas trouvé que les services avaient répondu à leurs attentes (50 %). Ceux et celles qui en étaient à leurs premières affectations (la première ou la deuxième) étaient plus nombreux à s'être sentis soutenus (54 %) et à avoir l'impression que leurs attentes avaient été satisfaites (55 %).

Accord avec les énoncés – la totalité des répondants et répondantes

Énoncés	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord
Le délai avant que les envois contenant mes biens personnels parviennent à destination et soient livrés à ma résidence a répondu à mes attentes.	31 %	24 %	14 %	28 %
J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers le Canada.	19 %	32 %	27 %	20 %

Les services relatifs à la réinstallation qui ont été fournis par la Direction des DSE ont répondu à mes attentes.	17 %	33 %	26 %	24 %
J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers ma mission.	15 %	41 %	23 %	21 %
J'ai eu l'impression d'avoir le soutien de la Direction des DSE tout au long du processus de réinstallation.	12 %	36 %	30 %	23 %

Q4. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Accord avec les énoncés – accord (NET) selon le nombre d'affectations

Énoncés	Total	1 ou 2 (n = 98)	De 3 à 5 (n = 83)	6 ou plus (n = 25)
Le délai avant que les envois contenant mes biens personnels parviennent à destination et soient livrés à ma résidence a répondu à mes attentes.	54 %	62 %	46 %	48 %
J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers le Canada.	51 %	48 %	50 %	67 %
Les services relatifs à la réinstallation qui ont été fournis par la Direction des DSE ont répondu à mes attentes.	49 %	55 %	48 %	32 %
J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers ma mission.	56 %	59 %	58 %	53 %
J'ai eu l'impression d'avoir le soutien de la Direction des DSE tout au long du processus de réinstallation.	48 %	54 %	46 %	32 %

Q4. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Accord avec les énoncés – fortement en accord, selon le type de mission et les personnes à charge

Énoncés	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Le délai avant que les envois contenant mes biens personnels parviennent à destination et soient livrés à ma résidence a répondu à mes attentes.	31 %	24 %	35 %	30 %	46 %	19 %
J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers le Canada.	19 %	19 %	18 %	–	19 %	–
Les services relatifs à la réinstallation qui ont été fournis par la Direction des DSE ont répondu à mes attentes.	17 %	19 %	15 %	13 %	22 %	16 %
J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers ma mission.	15 %	12 %	17 %	12 %	–	19 %
J'ai eu l'impression d'avoir le soutien de la Direction des DSE tout au long du processus de réinstallation.	12 %	13 %	11 %	5 %	22 %	12 %

Q4. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

II. Préparation avant la réinstallation

1. Importance de l'information avant la réinstallation

La majorité des fonctionnaires trouvaient très importants les renseignements sur l'utilisation de la directive DSE 15 – Réinstallation, les services médicaux et régimes d'assurance au lieu d'affectation, la recherche d'une école pour les enfants et les indemnités scolaires.

Lorsqu'ils et elles se préparaient pour leur réinstallation, environ huit fonctionnaires sur dix (78 %) trouvaient très importants les renseignements sur l'utilisation de la directive DSE 15 – Réinstallation. Chez ceux et celles qui avaient des personnes à charge, sept sur dix (69 %) trouvaient importants les renseignements sur la recherche d'une école pour leurs enfants, et six sur dix (61 %), sur les indemnités scolaires. Parmi l'ensemble des fonctionnaires, six sur dix (59 %) trouvaient très importants les renseignements sur les services médicaux et les régimes d'assurance au lieu d'affectation.

Les fonctionnaires qui avaient des personnes à charge, ainsi que ceux et celles qui ont quitté le Canada pour se réinstaller dans un lieu d'affectation à l'étranger, avaient davantage tendance à accorder de l'importance aux renseignements sur l'aliénation ou la location de leur résidence principale au Canada. En général, les personnes quittant le Canada vers un lieu d'affectation étaient plus susceptibles d'accorder une grande importance à plusieurs sujets.

Importance des sujets – réinstallation – sujets très importants selon le type de mission et les personnes à charge

Sujets	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Renseignements sur l'utilisation de la DSE 15 – Réinstallation	78 %	83 %	74 %	81 %	81 %	71 %
Renseignements sur la recherche d'une école pour mon ou mes enfants (p. ex., liste des écoles compatibles)	69 %	69 %	–	79 %	46 %	78 %
Renseignements concernant les indemnités scolaires (DSE 34)	61 %	61 %	–	71 %	42 %	70 %
Renseignements sur les services médicaux et les régimes d'assurance offerts dans le cadre de mon affectation	59 %	65 %	56 %	67 %	54 %	55 %
Renseignements sur les indemnités mensuelles et les parts de loyer	46 %	49 %	43 %	57 %	37 %	39 %
Renseignements sur le déménagement d'animaux de compagnie	38 %	35 %	40 %	40 %	44 %	29 %
Renseignements sur l'aliénation ou la location de ma résidence principale au Canada	37 %	49 %	29 %	54 %	29 %	25 %
Renseignements sur les possibilités d'emploi pour mon époux ou épouse ou mon conjoint ou ma conjointe au lieu de l'affectation	35 %	39 %	33 %	37 %	39 %	30 %

Q5. Quel était le niveau d'importance de chacun des éléments suivants lorsque vous vous prépariez à votre réinstallation?

2. Avant la réinstallation : volume de renseignements reçus

Plusieurs fonctionnaires estimaient ne pas avoir reçu suffisamment d'information sur les services médicaux et les régimes d'assurance offerts à leur lieu d'affectation.

Six personnes sur dix (62 %) estimaient ne pas avoir reçu suffisamment d'information sur les services médicaux et les régimes d'assurance offerts à leur lieu d'affectation. Environ la moitié (52 %) jugeait ne pas avoir reçu suffisamment d'informations sur l'utilisation de la directive DSE 15, mais un pourcentage semblable (46 %) était de l'avis contraire. Quatre personnes sur dix ont exprimé la même préoccupation concernant les possibilités d'emploi de leur conjoint ou conjointe (42 %). La quantité d'information reçue a été jugée adéquate en ce qui concerne les indemnités mensuelles et les parts de loyer (53 %), de même que les indemnités scolaires (48 %).

Quantité d'information reçue – information insuffisante selon le type de mission et les personnes à charge

Information	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Renseignements sur les services médicaux et les régimes d'assurance offerts dans le cadre de mon affectation	62 %	59 %	64 %	75 %	39 %	67 %
Renseignements sur l'utilisation de la DSE 15 – Réinstallation	52 %	48 %	55 %	54 %	44 %	58 %
Renseignements sur les possibilités d'emploi pour mon conjoint ou ma conjointe au lieu de l'affectation	42 %	53 %	34 %	44 %	41 %	39 %
Renseignements sur les indemnités mensuelles et les parts de loyer	37 %	33 %	40 %	44 %	24 %	41 %
Renseignements sur le déménagement d'animaux de compagnie	36 %	33 %	39 %	35 %	46 %	30 %
Renseignements sur l'aliénation ou la location de ma résidence principale au Canada	32 %	34 %	30 %	46 %	27 %	17 %
Renseignements sur la recherche d'une école pour mon ou mes enfants (p. ex., liste des écoles compatibles)	39 %	39 %	—	41 %	27 %	48 %
Renseignements concernant les indemnités scolaires (DSE 34)	30 %	30 %	—	35 %	23 %	30 %

Q6. Dans quelle mesure le volume de renseignements que vous avez reçu avant votre réinstallation sur chacun des éléments suivants, de la part de votre conseiller ou conseillère aux DSE ou d'une autre ressource des DSE, était-il adéquat?

Quantité d'information reçue – information adéquate selon le type de mission et les personnes à charge

Information	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Renseignements sur les indemnités mensuelles et les parts de loyer	53 %	57 %	51 %	56 %	46 %	57 %
Renseignements sur l'utilisation de la DSE 15 – Réinstallation	46 %	51 %	43 %	45 %	54 %	39 %
Renseignements sur l'aliénation ou la location de ma résidence principale au Canada	26 %	34 %	22 %	31 %	27 %	20 %
Renseignements sur les services médicaux et les régimes d'assurance offerts dans le cadre de mon affectation	25 %	27 %	23 %	21 %	27 %	26 %
Renseignements concernant les indemnités scolaires (DSE 34)	48 %	48 %	–	56 %	31 %	57 %
Renseignements sur la recherche d'une école pour mon ou mes enfants (p. ex., liste des écoles compatibles)	34 %	34 %	–	44 %	19 %	35 %
Renseignements sur le déménagement d'animaux de compagnie	10 %	14 %	8 %	12 %	8 %	10 %
Renseignements sur les possibilités d'emploi pour mon conjoint ou ma conjointe au lieu de l'affectation	7 %	8 %	5 %	5 %	2 %	13 %

Q6. Dans quelle mesure le volume de renseignements que vous avez reçu avant votre réinstallation sur chacun des éléments suivants, de la part de votre conseiller ou conseillère aux DSE ou d'une autre ressource des DSE, était-il adéquat?

1. Avant la réinstallation : première prise de contact et message sur la réinstallation

Pour certains, la première prise de contact s'est faite rapidement, dans les deux semaines, tandis que d'autres ont attendu de deux semaines à plus d'un mois.

Les fonctionnaires devaient indiquer combien de temps s'était écoulé entre la réception de leur formulaire de confirmation d'affectation signé et la première prise de contact et le message de leur conseiller ou conseillère aux DSE concernant la réinstallation. Les réponses étaient partagées, le quart ayant attendu moins de deux semaines, un autre quart entre deux semaines et un mois et pour environ deux personnes sur dix, plus d'un mois (19 %).

Temps écoulé avant la première prise de contact et le message concernant la réinstallation selon le type de mission et les personnes à charge

Délai	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Moins de 2 semaines	25 %	31 %	21 %	29 %	24 %	22 %
De 2 semaines à 1 mois	25 %	24 %	26 %	30 %	17 %	28 %
Plus de 1 mois	19 %	20 %	19 %	17 %	22 %	20 %
Autre	9 %	5 %	12 %	6 %	12 %	10 %
Je ne sais pas	21 %	19 %	22 %	19 %	25 %	20 %

Q7. *Après avoir reçu votre formulaire de confirmation d'affectation (FCA), ou l'équivalent, quel a été le délai avant la première prise de contact par votre conseiller ou conseillère aux DSE, concernant votre réinstallation?*

3. Avant la réinstallation : rencontre avec le conseiller ou la conseillère aux DSE

Plusieurs fonctionnaires ont eu une rencontre ou une conférence téléphonique avec leur conseiller ou conseillère aux DSE; un pourcentage significatif a toutefois procédé à sa réinstallation sans avoir d'abord eu de discussion directe.

Six personnes sur dix (60 %) ont indiqué avoir eu une rencontre ou une conférence téléphonique avec leur conseiller ou conseillère aux DSE avant leur réinstallation en 2024, tandis que près de quatre personnes sur dix (37 %) n'ont pas eu une telle interaction. Les fonctionnaires qui ont quitté le Canada pour se réinstaller à un lieu d'affectation étaient plus susceptibles d'avoir rencontré leur conseiller ou conseillère. En revanche, ceux et celles qui sont passés d'un lieu d'affectation à un autre étaient plus nombreux à indiquer que ce n'était pas le cas.

Rencontre avec le conseiller ou la conseillère aux DSE avant la réinstallation de 2024 selon le type de mission et les personnes à charge

Rencontre avant la réinstallation	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Oui	60 %	64 %	58 %	73 %	53 %	52 %
Non	37 %	31 %	40 %	24 %	42 %	48 %
Je ne sais pas	3 %	5 %	2 %	4 %	5 %	—

Q8. *Avez-vous eu une réunion ou une conférence téléphonique avec votre conseiller ou conseillère aux DSE avant votre réinstallation en 2024?*

4. Avant la réinstallation : expérience avec le conseiller ou la conseillère aux DSE – accord avec les énoncés

Les répondants et répondantes étaient satisfaits du mode de communication utilisé, mais ils l'étaient moins à l'égard du soutien plus substantiel et des renseignements clairs fournis par les conseillers et conseillères.

Près de la moitié (47 %) des fonctionnaires étaient fortement d'accord pour dire que leur conseiller ou conseillère aux DSE avait utilisé le mode de communication de leur choix. Les répondants et répondantes étaient toutefois moins nombreux à se dire satisfaits de l'ampleur et de la clarté du soutien obtenu. En effet, un peu plus du quart seulement a fortement convenu que son conseiller ou sa conseillère avait répondu à toutes ses questions (28 %) et avait traité ses demandes conformément aux normes établies en matière de service (26 %). Des pourcentages plus petits étaient fortement d'accord pour dire qu'ils avaient reçu de l'information de suivi lorsque leur conseiller ou conseillère ignorait la réponse (14 %) ou qu'on leur avait expliqué clairement la raison du refus de leurs demandes (8 %).

Rencontre avec le conseiller ou la conseillère aux DSE – accord avec les énoncés sur les interactions – fortement en accord selon le type de mission et les personnes à charge

Énoncés sur les interactions	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Mon conseiller ou ma conseillère aux DSE a communiqué avec moi selon le mode qui me convenait le mieux (p. ex., appel ou réunion à l'aide de Microsoft Teams, clavardage à l'aide de MS Teams, par courriel, en personne, par téléphone).	47 %	46 %	47 %	42 %	51 %	49 %
Mon conseiller ou ma conseillère aux DSE a fait tout son possible pour répondre à toutes mes questions.	28 %	33 %	26 %	23 %	36 %	29 %
Le conseiller ou la conseillère aux DSE a répondu à mes demandes ou a autorisé mes demandes dans le portail, conformément aux normes établies en matière de service.	26 %	31 %	22 %	25 %	31 %	23 %
J'ai reçu de l'information utile de la part de mon conseiller ou ma conseillère aux DSE.	23 %	28 %	20 %	20 %	27 %	23 %
Les réponses à mes demandes étaient claires et bien expliquées.	20 %	23 %	18 %	17 %	22 %	22 %
Lorsque mon conseiller ou ma conseillère aux DSE ne connaissait pas la réponse, il ou elle a effectué un suivi plus tard.	14 %	19 %	11 %	10 %	19 %	16 %
Lorsque ma demande était refusée, mon conseiller ou ma conseillère aux DSE m'a fourni une explication claire.	8 %	14 %	5 %	7 %	14 %	6 %

Q9. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant vos interactions avec votre conseiller ou conseillère aux DSE?

Rencontre avec le conseiller ou la conseillère aux DSE – accord avec les énoncés sur les interactions – en désaccord (NET) selon le type de mission et les personnes à charge

Énoncés sur les interactions	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Les réponses à mes demandes étaient claires et bien expliquées.	48 %	45 %	50 %	45 %	49 %	49 %
Lorsque mon conseiller ou ma conseillère aux DSE ne connaissait pas la réponse, il ou elle a effectué un suivi plus tard.	41 %	35 %	45 %	42 %	36 %	45 %
Mon conseiller ou ma conseillère aux DSE a fait tout son possible pour répondre à toutes mes questions.	39 %	30 %	44 %	42 %	34 %	39 %
Le conseiller ou la conseillère aux DSE a répondu à mes demandes ou a autorisé mes demandes dans le portail, conformément aux normes établies en matière de service.	38 %	35 %	40 %	38 %	34 %	41 %
J'ai reçu de l'information utile de la part de mon conseiller ou ma conseillère aux DSE.	33 %	25 %	39 %	33 %	27 %	39 %
Lorsque ma demande était refusée, mon conseiller ou ma conseillère aux DSE m'a fourni une explication claire.	31 %	33 %	29 %	24 %	37 %	33 %
Mon conseiller ou ma conseillère aux DSE a communiqué avec moi selon le mode qui me convenait le mieux (p. ex., appel ou réunion à l'aide de Microsoft Teams, clavardage à l'aide de MS Teams, par courriel, en personne, par téléphone).	21 %	16 %	24 %	23 %	19 %	20 %

Q9. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant vos interactions avec votre conseiller ou conseillère aux DSE?

5. Avant la réinstallation : satisfaction envers le conseiller ou la conseillère aux DSE

Dans l'ensemble, le niveau de satisfaction quant à l'aide reçue du conseiller ou de la conseillère aux DSE pour préparer la réinstallation était élevé.

Lorsqu'il a été question du niveau de satisfaction globale quant à l'aide fournie par le conseiller ou la conseillère aux DSE pour préparer la réinstallation, les opinions étaient partagées. En effet, six personnes sur dix se sont dit satisfaites (58 %), tandis qu'un peu plus de quatre sur dix ont exprimé leur mécontentement (42 %). Les fonctionnaires qui avaient des personnes à charge étaient plus susceptibles d'indiquer un niveau de satisfaction élevé quant à leur expérience.

Satisfaction envers le conseiller ou la conseillère aux DSE selon le type de mission et les personnes à charge

Satisfaction	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
NET : Satisfaction	58 %	61 %	56 %	57 %	61 %	57 %
Satisfaction élevée	22 %	30 %	16 %	18 %	27 %	22 %
Satisfaction modérée	36 %	31 %	40 %	39 %	34 %	35 %
NET : Insatisfaction	42 %	39 %	44 %	43 %	39 %	43 %
Insatisfaction modérée	21 %	18 %	22 %	25 %	20 %	16 %
Insatisfaction élevée	21 %	20 %	22 %	18 %	19 %	28 %

Q10. *Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction globale quant à l'aide fournie par votre conseiller ou conseillère aux DSE pour vous préparer à votre réinstallation?*

6. Avant la réinstallation : utilité des séances de pré-affectation sur les DSE

Un pourcentage considérable n'a assisté à aucune séance sur les DSE préalables à l'affectation; ceux et celles qui y ont assisté avaient tendance à les trouver utiles.

Bien qu'environ la moitié des fonctionnaires n'aient assisté à aucune des séances sur les DSE préalables aux affectations (55 % et 50 %), ceux et celles qui l'ont fait tendaient à les trouver utiles. Les personnes qui sont revenues au Canada après une mission, ou qui sont passées d'une mission à une autre, étaient moins susceptibles d'avoir suivi l'une ou l'autre des séances.

Utilité des séances de pré-affectation sur les DSE – Introduction aux Directives sur le service extérieur par type de mission et personnes à charge

Utilité des séances de pré-affectation sur les DSE	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
NET : Utile	36 %	36 %	34 %	43 %	34 %	29 %
Extrêmement utile	14 %	10 %	18 %	17 %	19 %	6 %
Plutôt utile	22 %	27 %	16 %	26 %	15 %	23 %
NET : Pas utile	9 %	10 %	9 %	14 %	7 %	4 %
Pas très utile	8 %	8 %	6 %	13 %	3 %	4 %
Pas du tout utile	1 %	1 %	2 %	1 %	3 %	—
Je n'ai pas assisté à la séance	55 %	54 %	58 %	43 %	59 %	67 %

Q11. *Comment évalueriez-vous l'utilité des séances de pré-affectation suivantes concernant les DSE?*

Utilité des séances de pré-affectation sur les DSE – Mise à jour sur les Directives sur le service extérieur par type de mission et personnes à charge

Utilité des séances de pré-affectation sur les DSE	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
NET : Utile	41 %	46 %	37 %	46 %	25 %	46 %
Extrêmement utile	12 %	14 %	10 %	15 %	10 %	9 %
Plutôt utile	29 %	31 %	27 %	31 %	15 %	38 %
NET : Pas utile	9 %	7 %	11 %	11 %	8 %	9 %
Pas très utile	8 %	6 %	9 %	10 %	5 %	9 %
Pas du tout utile	1 %	1 %	2 %	1 %	3 %	–
Je n'ai pas assisté à la séance	50 %	47 %	52 %	43 %	66 %	45 %

Q11. *Comment évalueriez-vous l'utilité des séances de pré-affectation suivantes concernant les DSE?*

7. Avant la réinstallation : décision de ne pas assister aux séances de pré-affectation sur les DSE

La méconnaissance est ressortie comme la principale raison de ne pas avoir assisté aux séances de pré-affectation sur les DSE, plusieurs fonctionnaires ignorant l'existence de ces cours, ou estimant déjà comprendre le processus.

Les personnes qui ont indiqué ne pas avoir assisté à au moins une séance de pré-affectation sur les DSE devaient expliquer leur décision. Le tiers a dit ignorer l'existence de ces séances (32 %). Le quart a indiqué déjà connaître les DSE (27 %), ne pas avoir eu le temps (25 %) ou en avoir été empêché par les exigences opérationnelles de l'affectation en cours (22 %).

Raison de ne pas avoir assisté aux séances sur les DSE selon le type de mission et les personnes à charge

Raisons de ne pas avoir assisté aux séances	Total (n = 77)	Avec personne à charge (n = 30)	Sans personne à charge (n = 47)	Du Canada vers une mission (n = 18)	D'une mission vers le Canada (n = 31)	D'une mission vers une autre mission (n = 28)
Je ne savais pas que ces séances étaient offertes.	32 %	13 %	45 %	44 %	32 %	25 %
Je connaissais déjà les DSE.	27 %	40 %	19 %	28 %	23 %	32 %
Je n'ai pas eu le temps.	25 %	30 %	21 %	22 %	13 %	39 %
Les exigences opérationnelles de mon affectation courante ont fait en sorte qu'il m'était impossible d'y assister.	22 %	13 %	28 %	–	10 %	50 %
J'ai jugé que ce n'était pas nécessaire.	16 %	30 %	6 %	6 %	16 %	21 %
J'ai reçu la notification d'affectation à la dernière minute.	14 %	10 %	17 %	28 %	13 %	7 %
Ma réinstallation a eu lieu en dehors du cycle.	13 %	13 %	13 %	11 %	23 %	4 %
La séance affichait complet.	6 %	3 %	9 %	17 %	3 %	4 %
Autre	25 %	27 %	23 %	22 %	45 %	4 %

Q13. *Pourquoi n'avez-vous pas assisté aux séances de pré-affectation concernant les DSE? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires n'ayant assisté à aucune séance de pré-affectation sur les DSE)*

8. Avant la réinstallation : utilisation de la trousse d'essentiels de déménagement

La majorité des fonctionnaires ont utilisé la trousse d'essentiels de déménagement qui leur a été offerte à leur arrivée au lieu d'affectation.

Une majorité, soit huit fonctionnaires sur dix ont utilisé la trousse d'essentiels de déménagement qui leur a été offerte à leur arrivée au lieu d'affectation; deux fonctionnaires sur dix ne l'ont donc pas utilisée. Les personnes qui sont passées d'une mission à une autre, ou qui ont quitté le Canada pour une mission, étaient plus susceptibles d'avoir utilisé la trousse d'essentiels, comparativement à celles qui sont revenues au Canada après une mission.

Utilisation de la trousse d'essentiels de déménagement par type de mission et personnes à charge

Utilisation de la trousse d'essentiels de déménagement	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Oui	80 %	76 %	83 %	89 %	56 %	90 %
Non (NET)	20 %	24 %	17 %	11 %	44 %	10 %
Non, je n'avais pas besoin d'une trousse d'essentiels de déménagement	2 %	14 %	5 %	4 %	17 %	7 %
Non, je ne savais pas que ce service était offert	8 %	4 %	1 %	2 %	2 %	1 %
Non, la trousse d'essentiels de déménagement n'était pas disponible à la date à laquelle j'en avais besoin	2 %	1 %	1 %	—	3 %	—
Non, j'ai vécu une expérience négative avec une telle trousse par le passé	1 %	1 %	2 %	—	5 %	—
Non, j'ai entendu des commentaires négatifs de la part de collègues concernant les trousse d'essentiels de déménagement	1 %	5 %	10 %	5 %	20 %	1 %
Non, pour une autre raison	8 %	14 %	5 %	4 %	17 %	7 %

Q14. Les fonctionnaires reçoivent des trousse d'essentiels de déménagement à leur arrivée sur les lieux de l'affectation. Avez-vous utilisé une trousse d'essentiels de déménagement à votre arrivée à votre lieu d'affectation? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

9. Avant la réinstallation : réception de la trousse d'essentiels de déménagement

Presque la totalité (98 %) des répondants et répondantes ayant utilisé la trousse d'essentiels de déménagement l'ont reçue à la date convenue.

Trousse d'essentiels de déménagement reçue à la date convenue selon le type de mission et les personnes à charge

Trousse reçue à la date convenue	Total (n = 170)	Avec personne à charge (n = 63)	Sans personne à charge (n = 107)	Du Canada vers une mission (n = 75)	D'une mission vers le Canada (n = 33)	D'une mission vers une autre mission (n = 62)
Oui	98 %	97 %	98 %	100 %	94 %	97 %
Non	2 %	3 %	1 %	—	3 %	3 %
Je ne sais pas	1 %	—	1 %	—	3 %	—

Q15. Avez-vous reçu votre trousse d'essentiels de déménagement à la date convenue? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires qui ont reçu et utilisé une trousse d'essentiels de déménagement)

10. Avant la réinstallation : utilité de la trousse d'essentiels de déménagement

La vaste majorité des fonctionnaires ayant reçu et utilisé une trousse d'essentiels de déménagement ont trouvé celle-ci au moins plutôt utile.

Presque la totalité des fonctionnaires ayant utilisé la trousse d'essentiels de déménagement ont jugé celle-ci utile. Parmi cette majorité, plus de six personnes sur dix ont trouvé la trousse très utile (64 %), tandis que le tiers l'a trouvée plutôt utile (33 %).

Utilité de la trousse d'essentiels de déménagement par type de mission et personnes à charge

Utilité de la trousse d'essentiels de déménagement	Total (n = 170)	Avec personne à charge (n = 63)	Sans personne à charge (n = 107)	Du Canada vers une mission (n = 75)	D'une mission vers le Canada (n = 33)	D'une mission vers une autre mission (n = 62)
NET : Utile	96 %	97 %	96 %	100 %	91 %	95 %
Extrêmement utile	64 %	63 %	64 %	65 %	61 %	63 %
Plutôt utile	33 %	33 %	33 %	35 %	30 %	32 %
Pas très utile	3 %	2 %	4 %	—	9 %	3 %
Pas du tout utile	1 %	2 %	—	—	—	2 %

Q16. Comment évalueriez-vous l'utilité de la trousse d'essentiels de déménagement? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires qui ont reçu et utilisé une trousse d'essentiels de déménagement)

III. Services des entreprises de déménagement

2. Entreprise assignée à la réinstallation

Des pourcentages presque égaux ont fait affaire avec les entreprises United Van Lines et AGS Déménagement International.

Quatre fonctionnaires sur dix ont fait affaire avec United Van Lines (Mover One) pour leur réinstallation en 2024 (42 %). Un pourcentage semblable s'est vu assigner AGS Déménagement International/Bolloré (37 %).

Entreprise de déménagement assignée selon le type de mission et les personnes à charge

Entreprise de déménagement assignée	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
United Van Lines (Mover One)	42 %	37 %	44 %	43 %	42 %	39 %
AGS Déménagement International/Bolloré	37 %	43 %	33 %	31 %	37 %	45 %
Autre	9 %	8 %	10 %	11 %	12 %	6 %
Je ne sais pas	12 %	11 %	12 %	15 %	8 %	10 %

Q17. Quelle entreprise de déménagement a-t-on assignée à votre réinstallation en 2024?

3. Services fournis par l'entreprise de déménagement – lieu de départ

Les entreprises de déménagement ont fourni au lieu de départ un service fiable et dans les temps, créant ainsi une expérience positive pour la majorité des fonctionnaires.

Au moment de leur réinstallation, la plupart des fonctionnaires ont rapporté une expérience positive avec l'entreprise de déménagement au lieu de départ. Pour la majorité, le rendez-vous d'évaluation a été respecté (92 %), les boîtes ont été faites dans les délais prévus (87 %) et l'équipe de déménagement est arrivée à l'heure pour l'emballage (85 %).

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée – lieu de départ – accord (NET) par type de mission et personnes à charge

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
L'entreprise de déménagement a respecté le rendez-vous qui avait été pris pour évaluer le déménagement.	92 %	86 %	95 %	87 %	95 %	94 %
L'emballage a été effectué dans les délais prévus par la personne représentant l'entreprise de déménagement.	87 %	78 %	93 %	82 %	95 %	87 %
L'entreprise de déménagement est arrivée à l'heure le jour de l'emballage.	85 %	75 %	91 %	80 %	92 %	86 %
L'équipe responsable du déménagement a fait preuve de professionnalisme et de courtoisie.	84 %	78 %	88 %	77 %	90 %	88 %
L'entreprise de déménagement a fourni tous les documents nécessaires (p. ex., livret d'information, documents concernant le dédouanement, liste des biens, coordonnées).	82 %	73 %	87 %	80 %	88 %	78 %
L'entreprise de déménagement m'a offert des services dans la langue officielle de mon choix.	77 %	70 %	82 %	81 %	73 %	77 %
L'équipe responsable du déménagement a manipulé mes effets personnels avec respect.	76 %	66 %	83 %	74 %	75 %	81 %

L'entreprise de déménagement a fourni l'estimation du poids ou le rapport d'inspection du véhicule dans un délai de 24 heures de l'évaluation préalable du déménagement.	69 %	65 %	71 %	70 %	68 %	68 %
--	------	------	------	------	------	------

Q18. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants qui portent sur les services reçus de la part de l'entreprise de déménagement au lieu de départ?

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée – lieu de départ – accord (NET) selon l'entreprise de déménagement

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
L'entreprise de déménagement a respecté le rendez-vous qui avait été pris pour évaluer le déménagement.	92 %	90 %	93 %
L'emballage a été effectué dans les délais prévus par la personne représentant l'entreprise de déménagement.	87 %	85 %	89 %
L'entreprise de déménagement est arrivée à l'heure le jour de l'emballage.	85 %	84 %	86 %
L'équipe responsable du déménagement a fait preuve de professionnalisme et de courtoisie.	84 %	80 %	88 %
L'entreprise de déménagement a fourni tous les documents nécessaires (p. ex., livret d'information, documents concernant le dédouanement, liste des biens, coordonnées).	82 %	80 %	82 %
L'entreprise de déménagement m'a offert des services dans la langue officielle de mon choix.	77 %	81 %	75 %
L'équipe responsable du déménagement a manipulé mes effets personnels avec respect.	76 %	73 %	78 %
L'entreprise de déménagement a fourni l'estimation du poids ou le rapport d'inspection du véhicule dans un délai de 24 heures de l'évaluation préalable du déménagement.	69 %	66 %	69 %

Q18. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants qui portent sur les services reçus de la part de l'entreprise de déménagement au lieu de départ?

4. Services fournis par l'entreprise de déménagement – lieu d'arrivée

Le professionnalisme et la courtoisie de l'équipe de déménagement au lieu d'arrivée ont contribué à créer une expérience positive pour la majorité des fonctionnaires.

L'expérience de déménagement au lieu d'arrivée a été positive pour une forte majorité des répondants et répondantes. La plupart ont convenu que l'équipe de déménagement s'était montrée courtoise et professionnelle (86 %), qu'elle avait manipulé leurs effets personnels avec respect (82 %) et qu'elle était arrivée à l'heure pour le déménagement et le déballage des boîtes (81 %).

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée – lieu d'arrivée – accord (NET) selon le type de mission et les personnes à charge

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
L'équipe responsable du déménagement a fait preuve de professionnalisme et de courtoisie.	86 %	86 %	86 %	93 %	80 %	83 %
L'équipe responsable du déménagement a manipulé mes effets personnels avec respect.	82 %	81 %	82 %	88 %	73 %	81 %
L'entreprise de déménagement est arrivée à l'heure le jour de la livraison et du déballage.	81 %	76 %	84 %	83 %	80 %	80 %
La livraison et le déballage ont eu lieu le même jour.	75 %	69 %	79 %	80 %	64 %	78 %
Le déballage a été effectué dans les délais prévus par la personne représentant l'entreprise de déménagement.	75 %	75 %	74 %	80 %	66 %	75 %
L'entreprise de déménagement m'a offert des services dans la langue de mon choix.	73 %	71 %	74 %	61 %	88 %	74 %

Q19. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants qui portent sur les services reçus de la part de l'entreprise de déménagement au lieu d'arrivée?

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée – lieu d'arrivée – accord (NET) selon l'entreprise de déménagement

Énoncés sur l'entreprise de déménagement assignée	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
L'équipe responsable du déménagement a fait preuve de professionnalisme et de courtoisie.	86 %	89 %	84 %
L'équipe responsable du déménagement a manipulé mes effets personnels avec respect.	82 %	82 %	83 %
L'entreprise de déménagement est arrivée à l'heure le jour de la livraison et du déballage.	81 %	78 %	82 %
La livraison et le déballage ont eu lieu le même jour.	75 %	77 %	73 %
Le déballage a été effectué dans les délais prévus par la personne représentant l'entreprise de déménagement.	75 %	75 %	75 %
L'entreprise de déménagement m'a offert des services dans la langue de mon choix.	73 %	78 %	75 %

Q19. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants qui portent sur les services reçus de la part de l'entreprise de déménagement au lieu d'arrivée?

5. Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement – lieu de départ

La moitié des répondants et répondantes se sont dit très satisfaits de l'entreprise de déménagement au lieu de départ.

Lors de leur réinstallation, près des trois quarts des répondants et répondantes ont été au moins plutôt satisfaits des services fournis par l'entreprise de déménagement au lieu de départ (74 %), dont la moitié se disant très satisfaits (50 %). Ceux et celles qui n'avaient pas de personnes à charge étaient plus susceptibles de se dire satisfaits des services de déménagement. Les fonctionnaires qui sont revenus au Canada en 2024 après une mission étaient plus susceptibles que les autres de se dire *très satisfaits* des services de déménagement au lieu de départ.

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement – lieu de départ selon le type de mission et les personnes à charge

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
NET : Satisfaction	74 %	61 %	82 %	69 %	78 %	77 %
Satisfaction élevée	50 %	37 %	59 %	39 %	63 %	54 %
Satisfaction modérée	24 %	24 %	23 %	30 %	15 %	23 %
Insatisfaction modérée	14 %	19 %	11 %	15 %	15 %	12 %
Insatisfaction élevée	10 %	17 %	5 %	13 %	7 %	9 %

Q20. Veuillez évaluer votre satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'entreprise de déménagement...

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement – lieu de départ selon l'entreprise de déménagement

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
NET : Satisfaction	74 %	71 %	74 %
Satisfaction élevée	50 %	42 %	55 %
Satisfaction modérée	24 %	29 %	19 %
Insatisfaction modérée	14 %	13 %	17 %
Insatisfaction élevée	10 %	15 %	9 %

Q20. Veuillez évaluer votre satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'entreprise de déménagement...

6. Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement – lieu d'arrivée

Le niveau de la satisfaction globale à l'égard des services de déménagement au lieu d'arrivée était élevé, bien que les expériences aient varié en fonction des circonstances de la réinstallation.

Une majorité a exprimé au moins une certaine satisfaction quant aux services de déménagement reçus à destination, y compris un peu plus de la moitié se disant très satisfaite à cet égard (52 %). Le niveau de satisfaction variait toutefois selon le type de réinstallation. En effet, les personnes qui ont déménagé avec des membres de leur famille étaient plus susceptibles d'avoir été insatisfaites des services reçus, tandis que celles partant du Canada vers une mission à l'étranger ont eu tendance à trouver leur expérience plus positive.

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement – lieu d'arrivée selon le type de mission et les personnes à charge

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
NET : Satisfaction	75 %	70 %	78 %	83 %	61 %	77 %
Satisfaction élevée	52 %	45 %	57 %	62 %	37 %	54 %
Satisfaction modérée	23 %	25 %	21 %	21 %	24 %	23 %
Insatisfaction modérée	10 %	17 %	6 %	7 %	19 %	7 %
Insatisfaction élevée	8 %	10 %	7 %	4 %	17 %	6 %

Q20. Veuillez évaluer votre satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'entreprise de déménagement...

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement – lieu d'arrivée selon l'entreprise de déménagement

Satisfaction à l'égard de l'entreprise de déménagement	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
NET : Satisfaction	75 %	75 %	76 %
Satisfaction élevée	52 %	51 %	55 %
Satisfaction modérée	23 %	24 %	22 %
Insatisfaction modérée	10 %	14 %	8 %
Insatisfaction élevée	8 %	6 %	11 %

Q20. Veuillez évaluer votre satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'entreprise de déménagement...

7. Déballage des effets personnels

Les services de déballage des boîtes étaient courants pour plusieurs, mais leur utilisation dépendait des préférences personnelles et du type de réinstallation.

Un peu plus de la moitié des fonctionnaires ont indiqué que l'entreprise de déménagement avait défait leurs boîtes d'effets personnels (55 %). Lorsque ce service n'a pas été utilisé, c'était le plus souvent à leur demande (25 %). Les répondants et répondantes qui ont le plus souvent eu recours à ce service étaient ceux qui sont passés d'une mission à une autre. En revanche, ceux qui sont revenus au Canada après une mission étaient plus nombreux à ne pas avoir utilisé ce service.

Entreprise de déménagement – déballage des effets personnels selon le type de mission et les personnes à charge

Déballage des effets personnels	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Oui	55 %	55 %	54 %	61 %	34 %	65 %
Non (NET)	45 %	45 %	46 %	39 %	66 %	35 %
Non, l'entreprise n'a pu me proposer ce service à un moment qui me convenait	1 %	1 %	1 %	—	2 %	1 %
Non, à ma demande	25 %	27 %	24 %	25 %	32 %	19 %

Non, l'entreprise de déménagement a refusé de m'offrir ce service	4 %	4 %	4 %	1 %	10 %	1 %
Non, je ne savais pas que ce service existait	5 %	7 %	3 %	8 %	3 %	1 %
Non, pour toutes autres raisons	11 %	6 %	14 %	5 %	19 %	12 %

Q21. L'équipe de l'entreprise de déménagement a-t-elle effectué le déballage de vos effets personnels?

Entreprise de déménagement – déballage des effets personnels selon l'entreprise

Déballage des effets personnels	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
Oui	55 %	51 %	60 %
Non (NET)	45 %	49 %	40 %
Non, l'entreprise n'a pu me proposer ce service à un moment qui me convenait	1 %	—	—
Non, à ma demande	25 %	28 %	24 %
Non, l'entreprise de déménagement a refusé de m'offrir ce service	4 %	6 %	3 %
Non, je ne savais pas que ce service existait	5 %	3 %	3 %
Non, pour toutes autres raisons	11 %	13 %	9 %

Q21. L'équipe de l'entreprise de déménagement a-t-elle effectué le déballage de vos effets personnels?

Entreprise de déménagement – ramassage satisfaisant du matériel d'emballage selon le type de mission et les personnes à charge

Ramassage du matériel d'emballage	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Oui	82 %	84 %	80 %	85 %	78 %	81 %
Non	18 %	16 %	20 %	15 %	22 %	19 %

Q22. L'entreprise de déménagement a-t-elle éliminé le matériel de déménagement (p. ex., boîtes vides, papier d'emballage, etc.) à votre satisfaction?

Entreprise de déménagement – ramassage satisfaisant du matériel d'emballage selon l'entreprise de déménagement

Ramassage du matériel d'emballage	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
Oui	82 %	78 %	85 %
Non	18 %	22 %	15 %

Q22. L'entreprise de déménagement a-t-elle éliminé le matériel de déménagement (p. ex., boîtes vides, papier d'emballage, etc.) à votre satisfaction?

8. Méthode d'expédition

Lors de leur réinstallation de 2024, les fonctionnaires ont le plus souvent expédié leurs effets par voie maritime.

Huit personnes sur dix (81 %) ont expédié leurs effets par voie maritime au moment de leur réinstallation de 2024. Environ la moitié des fonctionnaires ont utilisé le transport aérien (48 %), tandis qu'un peu plus d'une personne sur dix a utilisé le transport terrestre (13 %). Les fonctionnaires qui ont quitté le Canada pour se réinstaller à un lieu d'affectation étaient plus susceptibles d'avoir expédié leurs effets par voie aérienne.

Méthode d'expédition utilisée en 2024 selon le type de mission et les personnes à charge

Méthode d'expédition	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Voie maritime	81 %	81 %	81 %	76 %	83 %	86 %
Voie aérienne	48 %	41 %	52 %	60 %	34 %	45 %
Voie terrestre	13 %	13 %	12 %	11 %	15 %	13 %

Q23. Lesquelles des méthodes d'expédition suivantes avez-vous utilisées dans le cadre de votre réinstallation en 2024? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Méthode d'expédition utilisée en 2024 par entreprise de déménagement

Méthode d'expédition	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
Voie maritime	81 %	89 %	81 %
Voie aérienne	48 %	47 %	49 %
Voie terrestre	13 %	4 %	19 %

Q23. Lesquelles des méthodes d'expédition suivantes avez-vous utilisées dans le cadre de votre réinstallation en 2024? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

9. Temps de transit prévu

Les expériences relatives aux délais de livraison étaient partagées, environ la moitié des envois étant arrivée à la date prévue.

Quel qu'ait été le type d'expédition, environ la moitié des fonctionnaires ont indiqué que leurs envois étaient arrivés dans le délai de transit indiqué dans le message de réinstallation reçu de la part de leur conseiller ou conseillère du DSE. Ceux et celles pour qui ce n'était pas le cas s'étaient le plus souvent réinstallés d'une mission à une autre et leurs effets personnels avaient été expédiés par voie aérienne ou maritime.

Arrivée des envois – temps de transit prévu – Oui (NET) selon le type de mission et les personnes à charge

Arrivée des envois	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Voie maritime	44 %	43 %	44 %	58 %	43 %	29 %
Voie aérienne	50 %	47 %	52 %	60 %	60 %	29 %
Voie terrestre	52 %	64 %	44 %	33 %	89 %	33 %

Q24. Vos envois sont-ils arrivés à destination dans le délai de transit prévu, comme indiqué dans le message de réinstallation que vous avez reçu de la part de votre conseiller ou conseillère aux DSE?

Arrivée des envois – temps de transit prévu – Oui (NET) selon l’entreprise de déménagement

Arrivée des envois	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
Voie maritime	44 %	44 %	39 %
Voie aérienne	50 %	43 %	56 %
Voie terrestre	52 %	67 %	47 %

Q24. Vos envois sont-ils arrivés à destination dans le délai de transit prévu, comme indiqué dans le message de réinstallation que vous avez reçu de la part de votre conseiller ou conseillère aux DSE?

10. Effets personnels perdus ou endommagés

Plusieurs ont subi la perte ou l’endommagement de leurs effets personnels, en particulier ceux et celles qui étaient accompagnés de personnes à charge lors de leur réinstallation.

Un pourcentage significatif de fonctionnaires, soit un peu plus de quatre sur dix (42 %), ont indiqué que certains de leurs effets personnels avaient été perdus ou endommagés durant leur déménagement, tandis qu’environ la moitié (52 %) n’ont pas rencontré de tel problème. Chez ceux et celles dont les effets ont été perdus ou endommagés, la plupart ont pris des mesures à cet égard en envoyant un avis d’intention de présenter une réclamation à leur entreprise de déménagement (74 %). Les personnes qui étaient accompagnées de membres de leur famille étaient plus nombreuses à signaler la perte ou l’endommagement de leurs biens (54 %).

Effets personnels perdus ou endommagés selon le type de mission et les personnes à charge

Effets personnels perdus ou endommagés	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D’une mission vers le Canada (n = 59)	D’une mission vers une autre mission (n = 69)
Oui	42 %	54 %	33 %	44 %	47 %	33 %
Non	52 %	41 %	59 %	50 %	49 %	57 %
Sans objet	7 %	5 %	8 %	6 %	3 %	10 %

Q25. Vos effets personnels expédiés ont-ils été perdus ou endommagés?

Effets personnels perdus ou endommagés selon l’entreprise de déménagement

Effets personnels perdus ou endommagés	Total	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 79)	United Van Lines (n = 88)
Oui	42 %	38 %	49 %
Non	52 %	56 %	47 %
Sans objet	7 %	6 %	5 %

Q25. Vos effets personnels expédiés ont-ils été perdus ou endommagés?

Effets personnels perdus ou endommagés – avis d’intention de présenter une réclamation selon le type de mission et les personnes à charge

Avis d’intention de présenter une réclamation	Total (n = 88)	Avec personne à charge (n = 45)	Sans personne à charge (n = 43)	Du Canada vers une mission (n = 37)	D’une mission vers le Canada (n = 28)	D’une mission vers une autre mission (n = 23)
Oui	74 %	73 %	74 %	73 %	79 %	70 %
Non	24 %	27 %	21 %	24 %	18 %	30 %

Sans objet	2 %	–	5 %	3 %	4 %	–
------------	-----	---	-----	-----	-----	---

Q26. Vous avez mentionné que vos effets personnels avaient été perdus ou endommagés pendant le transport. Avez-vous envoyé un avis d'intention de présenter une réclamation à votre entreprise de déménagement concernant vos effets personnels perdus et endommagés? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires dont des effets personnels expédiés durant la réinstallation de 2024 ont été perdus ou endommagés)

Effets personnels perdus ou endommagés – avis d'intention de présenter une réclamation selon l'entreprise de déménagement

Avis d'intention de présenter une réclamation	Total (n = 88)	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 30)	United Van Lines (n = 43)
Oui	74 %	87 %	72 %
Non	24 %	13 %	28 %
Sans objet	2 %	–	–

Q26. Vous avez mentionné que vos effets personnels avaient été perdus ou endommagés pendant le transport. Avez-vous envoyé un avis d'intention de présenter une réclamation à votre entreprise de déménagement concernant vos effets personnels perdus et endommagés? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires dont des effets personnels expédiés durant la réinstallation de 2024 ont été perdus ou endommagés)

11. Satisfaction à l'égard du processus de réclamation concernant les effets perdus ou endommagés

Le processus de réclamation concernant les effets perdus ou endommagés variait, les avis étant partagés de façon égale entre la satisfaction et l'insatisfaction.

Chez les fonctionnaires ayant soumis un avis d'intention de présenter une réclamation pour leurs effets perdus ou endommagés, les opinions du processus étaient partagées. En effet, environ la moitié (54 %) s'est dite au moins plutôt satisfaite à cet égard, tandis que l'autre moitié a exprimé son insatisfaction quant au traitement de sa réclamation.

Satisfaction – processus de réclamation pour perte et dommage selon le type de mission et les personnes à charge

Satisfaction à l'égard du processus de réclamation concernant les effets perdus ou endommagés	Total (n = 65)	Avec personne à charge (n = 33)	Sans personne à charge (n = 32)	Du Canada vers une mission (n = 27)	D'une mission vers le Canada (n = 22)	D'une mission vers une autre mission (n = 16)
NET : Satisfaction	54 %	55 %	53 %	59 %	50 %	50 %
Satisfaction élevée	23 %	24 %	22 %	19 %	27 %	25 %
Satisfaction modérée	31 %	30 %	31 %	41 %	23 %	25 %
Insatisfaction modérée	22 %	21 %	22 %	19 %	18 %	31 %
Insatisfaction élevée	25 %	24 %	25 %	22 %	32 %	19 %

Q27. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du processus de réclamation concernant les effets perdus et endommagés? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires dont des effets personnels expédiés durant la réinstallation de 2024 ont été perdus ou endommagés et qui ont envoyé un avis d'intention de présenter une réclamation)

Satisfaction – processus de réclamation pour perte et dommage selon l'entreprise de déménagement

Satisfaction à l'égard du processus de réclamation concernant les effets perdus ou endommagés	Total (n = 65)	AGS Déménagement International/Bolloré (n = 26)	United Van Lines (n = 31)
NET : Satisfaction	54 %	38 %	61 %
Satisfaction élevée	23 %	23 %	19 %
Satisfaction modérée	31 %	15 %	42 %
Insatisfaction modérée	22 %	27 %	19 %
Insatisfaction élevée	25 %	35 %	19 %

Q27. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du processus de réclamation concernant les effets perdus et endommagés? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires dont des effets personnels expédiés durant la réinstallation de 2024 ont été perdus ou endommagés et qui ont envoyé un avis d'intention de présenter une réclamation)

IV. Ressources et outils

1. Connaissance des prestations, des politiques et des procédures se rapportant aux DSE

Les politiques relatives aux DSE étaient en général connues, mais le plus souvent pas très bien, surtout chez les fonctionnaires qui ont quitté le Canada pour se réinstaller à un lieu d'affectation à l'étranger.

La connaissance des prestations, des politiques et des procédures se rapportant aux DSE était élevée, près de neuf fonctionnaires sur dix ayant affirmé les connaître (86 %). L'ampleur de cette connaissance varie toutefois : trois personnes sur dix (30 %) considéraient très bien les connaître, en particulier celles passant d'une mission à une autre. En revanche, les fonctionnaires qui quittaient le Canada pour se réinstaller à un lieu d'affectation à l'étranger étaient plus susceptibles d'indiquer une connaissance limitée.

Niveau de connaissances – prestations, politiques et procédures sur les DSE selon le type de mission et les personnes à charge

Connaissance des prestations, des politiques et des procédures se rapportant aux DSE	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
NET : Je les connais	86 %	87 %	85 %	76 %	88 %	96 %
Je les connais très bien	30 %	37 %	25 %	10 %	42 %	43 %
Je les connais plutôt bien	56 %	49 %	60 %	67 %	46 %	52 %
NET : Je ne les connais pas	14 %	13 %	15 %	24 %	12 %	4 %
Je ne les connais pas très bien	12 %	12 %	12 %	19 %	12 %	4 %
Je ne les connais pas du tout	2 %	1 %	2 %	5 %	–	–

Q28. En général, comment évaluez-vous votre niveau de connaissances des prestations, des politiques et des procédures se rapportant aux Directives sur le service extérieur?

2. Connaissance des outils et des ressources sur les DSE

Alors que les ressources clés sur les DSE étaient largement reconnues, la connaissance des outils numériques comme Modus et les plateformes d'intranet et d'extranet demeurait limitée.

Les outils et ressources de base sur les DSE, comme le *Guide du service extérieur* (93 %), les conseillers ou conseillères aux DSE (92 %) et le message de réinstallation envoyé par ces derniers (88 %) étaient les mieux connus. Le niveau de connaissance des autres plateformes était toutefois plus faible, moins de la moitié des fonctionnaires ayant dit connaître Modus (44 %), le site intranet (43 %) ou le site extranet (22 %) de la Direction des DSE.

Connaissance – outils et ressources sur les DSE selon le type de mission et les personnes à charge

Connaissance des outils et des ressources sur les DSE	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Guide du service extérieur	93 %	93 %	93 %	95 %	86 %	96 %
Conseiller ou conseillère aux DSE	92 %	95 %	90 %	90 %	95 %	91 %
Message de réinstallation reçu de la part du conseiller ou de la conseillère aux DSE	88 %	90 %	87 %	86 %	92 %	88 %
Guide de l'utilisateur du portail des DSE	79 %	75 %	82 %	74 %	78 %	87 %
Texte officiel sur les Directives sur le service extérieur hébergé sur le site Web du Conseil national mixte du Secrétariat du Conseil du Trésor	70 %	72 %	69 %	64 %	75 %	74 %
Services communs (pour les DSE administrées en mission)	60 %	63 %	59 %	55 %	59 %	68 %
Modus	44 %	48 %	41 %	36 %	61 %	39 %
Site intranet de la Direction sur les DSE	43 %	47 %	40 %	35 %	51 %	46 %
Site extranet de la Direction sur les DSE	22 %	25 %	20 %	18 %	32 %	19 %

Q29. *Voici des ressources et des outils offerts aux fonctionnaires relativement aux DSE; lesquels connaissez-vous?*

3. Utilisation des outils et des ressources sur les DSE

Les fonctionnaires ont principalement recours à du soutien par les pairs et à des conseils directs; les documents et messages officiels jouaient aussi un rôle important.

Lorsqu'on leur a demandé quels outils et ressources sur les DSE, ils et elles avaient recours, les fonctionnaires ont dit se tourner le plus souvent vers leurs collègues (87 %), le *Guide du service extérieur* (81 %) et leur conseiller ou conseillère aux DSE (79 %). Près de six personnes sur dix ont aussi indiqué consulter le message de réinstallation envoyé par leur conseiller ou conseillère (66 %) ou le texte officiel sur les Directives sur le service extérieur affiché sur le site Web du Conseil national mixte du Secrétariat du Conseil du Trésor (58 %).

Utilisation des outils et ressources sur les DSE selon le type de mission et les personnes à charge

Utilisation des outils et des ressources sur les DSE	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Collègues	87 %	89 %	85 %	88 %	83 %	88 %
Guide du service extérieur	81 %	81 %	81 %	82 %	78 %	81 %
Conseiller ou conseillère aux DSE	79 %	84 %	75 %	76 %	83 %	78 %
Message de réinstallation reçu de la part du conseiller ou de la conseillère aux DSE	66 %	72 %	62 %	52 %	83 %	68 %

Texte officiel sur les Directives sur le service extérieur hébergé sur le site Web du Conseil national mixte du Secrétariat du Conseil du Trésor	58 %	60 %	56 %	52 %	63 %	59 %
Guide de l'utilisateur du portail des DSE	53 %	46 %	58 %	50 %	53 %	58 %
Services communs (pour les DSE administrées en mission)	44 %	49 %	41 %	39 %	44 %	51 %
Site intranet de la direction sur les DSE	25 %	27 %	25 %	18 %	32 %	29 %
Modus	22 %	30 %	16 %	20 %	32 %	14 %

Q30. Parmi la liste suivante des ressources et des outils offerts aux fonctionnaires concernant les DSE, lesquels utilisez-vous?

4. Énoncés concernant les outils et ressources sur les DSE

Les fonctionnaires utilisent activement les outils et ressources sur les DSE, mais sont moins à l'aise avec certaines des plateformes plus spécialisées.

La plupart des fonctionnaires ont dit faire preuve d'initiative en consultant l'information et les outils à leur disposition avant de communiquer avec leur conseiller ou conseillère aux DSE (92 %). Une forte majorité s'est aussi dite à l'aise d'effectuer le suivi des indemnités qui sont versées mensuellement par l'intermédiaire du portail des DSE (80 %) et trouvait facile de parcourir le *Guide du service extérieur* (78 %). La facilité d'utilisation et la connaissance des autres outils étaient plus faibles : moins de la moitié des fonctionnaires jugeaient qu'il est facile de parcourir le portail des DSE ou le site intranet (46 % et 44 %), estimaient savoir où trouver de l'information concernant les frais médicaux et frais connexes (46 %) ou connaissaient les procédures disponibles sur Modus (34 %).

Outils et ressources sur les DSE – accord avec les énoncés – en accord (NET) selon le type de mission et la présence de personnes à charge

Accord avec les énoncés	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Je vérifie l'information et les outils auxquels j'ai accès avant de communiquer avec mon conseiller ou ma conseillère aux DSE.	92 %	89 %	93 %	89 %	93 %	93 %
Je sais comment effectuer le suivi de mes paiements d'indemnités mensuels par l'entremise du portail des DSE.	80 %	80 %	80 %	75 %	81 %	84 %
Le Guide du service extérieur est facile à parcourir.	78 %	76 %	79 %	75 %	76 %	83 %
Je sais comment envoyer des demandes par l'entremise du portail des DSE (p. ex., message de départ, formulaire d'admissibilité à la location d'une voiture)	76 %	82 %	72 %	65 %	83 %	83 %

Je sais comment envoyer une demande de remboursement des dépenses en vertu des DSE et comment en effectuer le suivi par l'entremise du portail des DSE.	70 %	72 %	69 %	61 %	71 %	81 %
Le portail des DSE est facile à parcourir.	46 %	45 %	47 %	44 %	51 %	45 %
Je sais où trouver de l'information pertinente concernant les frais médicaux et frais connexes dans le cadre des DSE quant aux indemnités offertes en vertu des DSE.	46 %	46 %	46 %	36 %	47 %	57 %
Le site intranet sur les DSE est facile à parcourir.	44 %	47 %	43 %	36 %	47 %	52 %
Je connais bien les procédures relatives aux DSE auxquelles j'ai accès sur Modus.	34 %	35 %	34 %	29 %	46 %	32 %

Q31. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

5. Connaissance des pages de Modus

La familiarité avec le contenu de Modus était plutôt faible; les fonctionnaires souhaiteraient y trouver des renseignements plus clairs et plus détaillés leur permettant de mieux comprendre les processus et options à leur disposition.

Le contenu de Modus était peu connu des fonctionnaires. En effet, moins de la moitié connaissait l'une ou l'autre des pages présentées. La page la plus souvent reconnue était celle sur la directive DSE 50 (Aide au déplacement du poste – 46 %), suivie de celles sur les directives DSE 70 (32 %) et DSE 9 (28 %). Lorsqu'il leur a été demandé quels autres processus concernant les DSE ils et elles aimeraient voir inclus sur Modus, les fonctionnaires ont le plus souvent exprimé le souhait d'y trouver des renseignements plus clairs et plus détaillés pour les aider à comprendre leurs options et la façon dont différentes DSE s'appliquent à leur situation.

Connaissance des pages de Modus selon le type de mission et les personnes à charge

Connaissance des pages de Modus	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
DSE 50 : Aide au déplacement du poste	46 %	42 %	49 %	36 %	54 %	52 %
DSE 70 : Obligation de faire rapport et vérification des indemnités	32 %	29 %	33 %	15 %	41 %	43 %
DSE 9 : Examens médicaux et dentaires	28 %	28 %	29 %	21 %	27 %	38 %
DSE 34 : Indemnités scolaires	19 %	37 %	8 %	11 %	29 %	22 %
DSE 39 : Frais de soins de santé	18 %	23 %	15 %	5 %	25 %	28 %
DSE 42 : Avance pour frais médicaux et/ou pour frais dentaires	17 %	17 %	16 %	11 %	20 %	20 %
DSE 41 : Déplacement pour soins de santé	12 %	12 %	12 %	4 %	17 %	17 %

DSE 33 : Aide aux études dans un lycée au Canada	6 %	10 %	4 %	4 %	12 %	4 %
DSE 47 : Congé pour cause de maladie ou blessure attribuable au poste	5 %	6 %	5 %	1 %	12 %	4 %
DSE 8 : Affectations de courte durée à l'extérieur du Canada	4 %	5 %	3 %	2 %	7 %	3 %
DSE 38 : Frais de services médicaux préventifs	4 %	5 %	3 %	1 %	7 %	4 %

Q32. Lesquelles des pages de Modus suivantes connaissez-vous? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Préférence quant aux processus sur Modus selon le type de mission et les personnes à charge

Préférence quant aux processus sur Modus	Total (n = 69)	Avec personne à charge (n = 29)	Sans personne à charge (n = 40)	Du Canada vers une mission (n = 28)	D'une mission vers le Canada (n = 15)	D'une mission vers une autre mission (n = 26)
Fournir de meilleurs renseignements ou plus de détails sur les DSE pour que l'on comprenne mieux les options ou les répercussions associées à chacune	29 %	31 %	28 %	29 %	47 %	19 %
DSE 15 : Réinstallation	14 %	10 %	18 %	4 %	20 %	23 %
Je déteste Modus, ce n'est pas convivial; il est difficile d'accéder aux DSE à partir de cette plateforme	14 %	14 %	15 %	7 %	27 %	15 %
Je ne connais pas Modus, je ne savais pas qu'on pouvait accéder aux DSE à partir de Modus	12 %	10 %	13 %	21 %	—	8 %
Accès à un conseiller ou à une conseillère pour obtenir des réponses claires et fiables à ses questions	7 %	14 %	3 %	11 %	—	8 %
DSE 16 : Aide pour la résidence principale	6 %	3 %	8 %	4 %	13 %	4 %
Une liste complète des DSE et des sous-DSE disponibles sur Modus	6 %	7 %	5 %	7 %	7 %	4 %
Vocabulaire plus facile à comprendre, termes ou expressions simples	4 %	3 %	5 %	7 %	7 %	—
Renseignements sur l'application de chaque DSE, marches à suivre	4 %	3 %	5 %	4 %	—	8 %
DSE 64	4 %	3 %	5 %	4 %	7 %	4 %
Processus ou services plus rapides	3 %	3 %	3 %	7 %	—	—
DSE 32 : Aide aux frais de garderie	3 %	7 %	—	4 %	7 %	—
Autre	13 %	21 %	8 %	7 %	20 %	15 %

Rien	6 %	3 %	8 %	–	–	15 %
Je ne sais pas	13 %	17 %	10 %	18 %	7 %	12 %

Q33. Quels autres processus concernant les DSE souhaiteriez-vous retrouver sur Modus? (Sous-échantillon : Les fonctionnaires ayant fourni d'autres commentaires)

6. Préférences quant aux outils et ressources sur les DSE

Les fonctionnaires souhaitent avant tout que soit offert un soutien direct et interactif.

Lorsqu'il leur a été présenté une liste d'améliorations qui pourraient être apportées à Modus, les fonctionnaires ont le plus souvent privilégié les formes de soutien plus interactives. En effet, environ la moitié des répondants ont accordé la première place à l'augmentation du nombre d'appels par Microsoft Teams ou de rencontres en personne avec les conseillers et conseillères aux DSE (49 %). Un pourcentage plus petit, mais tout de même significatif (20 %), a indiqué préférer un guide sur les DSE entièrement en ligne, en plus de la version PDF existante.

Améliorations à Modus – préférence selon le type de mission et les personnes à charge

Améliorations à Modus	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Nombre plus élevé d'appels par Microsoft Teams ou de rencontres en personne avec les conseillers ou les conseillères aux DSE	49 %	48 %	50 %	50 %	37 %	58 %
Guide sur les DSE offert en tant qu'outil en ligne en plus de celui offert en document PDF	20 %	22 %	19 %	21 %	19 %	19 %
Formation sur l'utilisation efficace du portail	15 %	13 %	16 %	19 %	8 %	14 %
Formation ou séance d'information sur le retour au Canada	10 %	12 %	9 %	5 %	25 %	3 %
Séance de formation de pré-affectation ou de mise à jour sur les DSE plus longue	5 %	5 %	5 %	5 %	8 %	1 %
Infolettres ou autres messages aux clients plus fréquents	2 %	–	3 %	–	2 %	4 %

Q34. Veuillez classer les améliorations ci-dessous en ordre de préférence, en attribuant le premier rang (1) à celle qui vous semble la plus importante.

7. Énoncés concernant les outils et ressources sur les DSE

Plusieurs fonctionnaires ont trouvé les ressources sur les DSE utiles, mais ont relevé la possibilité d'améliorer certains outils numériques ainsi que la prestation des services en général.

La satisfaction à l'égard des ressources sur les DSE variait. En effet, environ les deux tiers (64 %) des répondants et répondantes étaient au moins plutôt d'accord pour dire qu'ils étaient satisfaits de l'information qui leur était fournie. Le niveau de satisfaction à l'égard du portail et des outils sur les DSE était semblable, six personnes sur dix se disant au moins quelque peu satisfaites à cet égard (59 % et 60 %). La moitié des fonctionnaires étaient quant à eux au moins plutôt satisfaits des services offerts par la Direction des DSE.

Outils et services sur les DSE – accord avec les énoncés selon le type de mission et la présence de personnes à charge

Énoncés	Fortement en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des renseignements sur les DSE auxquels j'ai accès	9 %	55 %	26 %	9 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite du portail des DSE	9 %	50 %	27 %	13 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des services offerts par la Direction des DSE (p. ex., interactions avec les membres du personnel de la Direction des DSE, l'équipe de déménagement)	8 %	42 %	24 %	26 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des outils relatifs aux DSE auxquels j'ai accès (p. ex., pages intranet, Modus)	7 %	53 %	30 %	8 %

Q35. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Outils et services sur les DSE – accord avec les énoncés – en accord (NET) selon le type de mission et la présence de personnes à charge

Accord avec les énoncés	Total	Avec personne à charge (n = 83)	Sans personne à charge (n = 129)	Du Canada vers une mission (n = 84)	D'une mission vers le Canada (n = 59)	D'une mission vers une autre mission (n = 69)
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des renseignements sur les DSE auxquels j'ai accès	64 %	70 %	63 %	60 %	71 %	64 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des outils relatifs aux DSE auxquels j'ai accès (p. ex., pages intranet, Modus)	60 %	63 %	58 %	56 %	61 %	64 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite du portail des DSE	59 %	64 %	57 %	57 %	58 %	64 %
Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des services offerts par la direction des DSE (p. ex., interactions avec les membres du personnel de la direction des DSE, l'équipe de déménagement)	50 %	60 %	46 %	49 %	56 %	46 %

Q35. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

8. Opinions à l'égard de l'expérience de réinstallation

Les commentaires formulés ont fait ressortir la nécessité de communications plus ouvertes et de services de qualité uniforme tout au long du processus de réinstallation.

Lorsque les fonctionnaires ont été invités à partager ouvertement leurs commentaires sur leur expérience de réinstallation, le tiers a fait ressortir le long temps d'attente pour recevoir une réponse des conseillers et conseillères aux DSE (30 %) ou a soulevé des problèmes liés au déménagement (30 %), comme une équipe sans expérience ou des frais imprévus. Le quart des répondants et répondantes ont quant à eux indiqué avoir reçu dans l'ensemble un service inadéquat, ou ont relevé le manque de communication tout au long du processus (25 %).

Expérience durant la réinstallation – réflexions ouvertes selon le type de mission et les personnes à charge

Expérience de réinstallation	Total (n = 135)	Avec personne à charge (n = 56)	Sans personne à charge (n = 79)	Du Canada vers une mission (n = 56)	D'une mission vers le Canada (n = 37)	D'une mission vers une autre mission (n = 42)
Les conseillers ou conseillères aux DSE mettent trop de temps à répondre, n'ont pas la formation adéquate pour donner des réponses ou des conseils judicieux	30 %	18 %	38 %	34 %	27 %	26 %
Problèmes associés au déménagement (déménageurs ayant peu d'expérience, frais supplémentaires, retard dans la réception de l'envoi, etc.)	30 %	36 %	25 %	25 %	32 %	33 %
Service inadéquat, on n'obtient pas à temps les réponses à nos questions, mauvaise communication	25 %	27 %	24 %	18 %	35 %	26 %
Réclamations pas traitées dans un délai raisonnable ou pas remboursées complètement	19 %	21 %	16 %	13 %	22 %	24 %
Manque d'information sur la marche ou les procédures à suivre relatives aux DSE; le guide des DSE devrait être mis à jour régulièrement	18 %	18 %	18 %	23 %	16 %	12 %
Il y a trop de bureaucratie associée aux processus, ce qui entraîne des retards ou des dépenses non nécessaires	15 %	11 %	18 %	18 %	8 %	17 %
Aucun suivi n'est fait sur les plans, les ententes ou nos besoins	10 %	7 %	11 %	4 %	14 %	14 %
Remplacement fréquent des conseillers ou conseillères sans qu'on soit avisé; ne pas savoir quelle est la bonne personne à joindre	9 %	5 %	11 %	14 %	5 %	5 %
Le portail client associé aux DSE n'est pas convivial ou est difficile à joindre	7 %	7 %	8 %	14 %	3 %	2 %
Le portail des DSE doit être organisé en fonction des clients	7 %	4 %	9 %	11 %	8 %	—
Autres (mentions par 4 % ou moins)	21 %	21 %	20 %	20 %	27 %	17 %
Rien/je ne saurais dire	2 %	6 %	—	4 %	—	2 %

Q36. Y a-t-il un aspect quelconque de votre expérience de réinstallation dont nous n'avons pas discuté et dont vous auriez aimé nous faire part? Si c'est le cas, veuillez l'indiquer ici : (Sous-échantillon : Les fonctionnaires ayant fourni des commentaires)

Annexe A : Méthodologie

Environics Research a collaboré avec AMC ainsi qu’avec la Direction générale des Directives sur le service extérieur afin de mettre au point un questionnaire permettant de répondre aux objectifs de l’étude. Le sondage en ligne a été conçu de façon à durer environ 10 minutes.

La population ciblée était les fonctionnaires d’AMC et d’autres ministères ayant été réinstallés au cours de la saison 2024, soit les personnes qui sont revenues d’une affectation à l’étranger, celles qui ont quitté le pays pour une affectation à l’étranger, et celles qui sont passées d’une affectation à l’étranger à une autre. Le sondage a assuré une représentation étendue à travers le Canada et a inclus les employés affectés à l’étranger.

La Direction des Directives sur le service extérieur a diffusé le lien vers le sondage par courriel à sa liste de 800 fonctionnaires, puis a envoyé des rappels afin d’optimiser le taux de réponse.

Population cible et conception de l’échantillon

Le sondage sur la réinstallation s’adressait à l’ensemble des fonctionnaires d’AMC et d’autres ministères qui ont vécu une réinstallation au cours de la saison 2024, soit les personnes revenant d’un lieu d’affectation à l’étranger, celles quittant le pays pour une affectation à l’étranger, et celles passant d’une affectation à l’étranger à une autre.

Comme la participation à un sondage en ligne est volontaire, et que les personnes ne sont pas sélectionnées de façon aléatoire, l’échantillon est considéré comme non probabiliste. Par conséquent, l’erreur d’échantillonnage, les intervalles de confiance et les marges d’erreur ne s’appliquent pas. Selon les lignes directrices du gouvernement du Canada, aucune marge d’erreur n’est calculée.

Bien que le taux de participation du sondage soit de 27 % (212 réponses sur les 800 personnes invitées), il est important de tenir compte de la possibilité d’un biais de non-réponse. Comme pour tout sondage à participation volontaire, il est possible que les opinions des répondants et répondantes ne représentent pas entièrement celles de la totalité de la population de fonctionnaires invitée à participer.

Conception du questionnaire

Environics, conjointement avec la Direction générale des directives sur le service extérieur et l’AMC, a élaboré un questionnaire en ligne répondant aux objectifs de l’étude. Lorsque pertinent, le sondage comprenait des questions visant à effectuer un suivi par rapport aux versions précédentes. Environics a également rédigé la première version du courriel d’invitation au sondage en s’assurant d’inclure tous les renseignements requis, notamment en informant les répondants et répondantes de leurs droits en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels et sur l’accès à l’information. La version approuvée du questionnaire et de l’invitation a ensuite été traduite en français.

Les analystes de données d’Environics ont programmé le questionnaire avant de soumettre celui-ci à des tests approfondis afin d’assurer l’exactitude de l’organisation et de la collecte des données. Cette validation a permis de garantir que le processus de saisie des données était conforme à la logique de base des sondages. Le système de collecte de données a pris en charge les invitations, les quotas et la logique du questionnaire (l’enchaînement des questions et les intervalles valides).

Préenquête

L’équipe d’Environics a d’abord soumis le sondage en ligne à un test préliminaire à l’interne. Une fois le sondage approuvé, un pré-lancement a été effectué en ligne auprès d’un petit pourcentage de participants et participantes. Conformément aux normes du gouvernement, le sondage a été mis à l’essai auprès d’un minimum de 10 répondants et répondantes dans chacune des langues. Le pré-lancement s’est déroulé le 13 mars 2025 et a inclus 10 sondages en anglais et 1 en français. Ces sondages préliminaires se terminaient par des questions d’approfondissement standard du gouvernement du Canada afin de s’assurer que la durée et le langage du sondage étaient appropriés. Aucun changement ne s’est avéré nécessaire à la suite de la préenquête, et les résultats ont été inclus dans l’analyse.

Travail sur le terrain

L'AMC a transmis le sondage en ligne à une liste de 800 fonctionnaires correspondant à la population cible, en garantissant une représentation d'employés à travers le Canada ainsi que ceux affectés à l'étranger. Le travail sur le terrain s'est effectué du 13 au 23 mars 2025.

Prise en compte de l'accessibilité pour le sondage en ligne. Un large éventail de personnes participe couramment aux activités de recherche, et Environics s'efforce à ce que la mise en forme de ses sondages permette d'offrir une expérience conviviale pour tous. Nous avons configuré nos sondages en ligne de façon à ce que les lecteurs d'écran puissent offrir une meilleure expérience aux personnes qui présentent un handicap. Nous testons nos sondages en ligne de façon exhaustive en faisant appel à des techniques reconnues par l'industrie et en utilisant des lecteurs d'écran. Environics s'assure que ses sondages en ligne sont conformes aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web.

Codage et dépouillement des données

Après la collecte des données, mais avant leur analyse, des analystes ont procédé au nettoyage et à la validation des données, conformément aux normes les plus rigoureuses du secteur. Les réponses aux questions ouvertes ont été codées, et Environics a mis sur pied des tableaux croisés de concert avec la personne responsable du projet. Environics a fourni séparément à la Direction générale des DSE et à l'AMC un fichier SPSS entièrement identifié et des tableaux croisés en format CSV à des fins d'accessibilité du Web.

Taux de réponse

Le taux de participation a été calculé en divisant le nombre de sondages achevés (212) par le nombre total d'invitations envoyées (800), ce qui donne un taux de 27 %. Ce calcul reflète le pourcentage de personnes qui ont répondu au sondage par rapport à celles qui ont été invitées à y participer. Les données de réponse au sondage sont présentées ci-dessous :

Répartition	N
Nombre total d'invitations (c)	800
Nombre total de sondages terminés (d)	212
Répondants admissibles, mais qui ont abandonné (e)	0
Répondants non admissibles (f)	0
Aucune réponse (g)	0
Quotas atteints (h)	0
Taux de contact = $(d+e+f+h)/c$	27 %
Taux de participation = $(d+f+h)/c$	27 %

Profil des répondants et répondantes

Type de réinstallation en 2024	
Du Canada vers une mission	40 %
D'une mission vers le Canada	28 %
D'une mission vers une autre mission	33 %
Type de fonctionnaire	
Fonctionnaire permutant	82 %
Fonctionnaire classique	16 %
Sans objet	2 %
Personnes à charge de moins de 23 ans	
Oui	39 %
Non	61 %
Nombre d'affectations à l'étranger à ce jour	
1	28 %
2	18 %
3	16 %
4	15 %
5	8 %
6 ou plus	12 %
Je préfère ne pas répondre	3 %
Ministère	
Affaires mondiales Canada (AMC)	78 %
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)	17 %
Autres (mentions par 1 % ou moins)	3 %
Je préfère ne pas répondre	1 %
Genre	
Genre féminin	51 %
Genre masculin	39 %
Je préfère ne pas répondre	9 %
Groupe d'âge	
18 à 29 ans	3 %
30 à 44 ans	41 %
45 à 59 ans	42 %
60 ans ou plus	7 %
Je préfère ne pas répondre	8 %
Revenu avant impôts	
De 60 001 \$ à 80 000 \$	6 %
De 80 001 \$ à 100 000 \$	7 %
De 100 001 \$ à 150 000 \$	59 %
Plus de 150 000 \$	14 %
Je préfère ne pas répondre	24 %

Annexe B : Invitation par courriel

SUBJECT: 2024 Relocation Survey / Édition 2024 du sondage sur la réinstallation

Dear [name],

The Foreign Service Directives Division (HFF) has contracted Environics Research to conduct the Annual Relocation Survey with those who relocated during the 2024 relocation season. The HFF wants to know what is working well and what can be improved and are committed to acting on your input and ideas to enhance the relocation experience. Your feedback is extremely important and will help the FSD Division provide services that are reliable, valuable, and tailored to meet your needs.

Your privacy will be respected. Your survey responses are collected and administered according to the provisions of the federal *Privacy Act* and the *Access to Information Act*. Additionally, in accordance with industry and government research standards, individual survey responses will not be divulged to anyone at HFF and at no time will HFF have access to responses in such a manner that an employee could be identified. Click to view our [privacy policy](#)

The survey will take about 10 minutes to complete, at your convenience. You will be able to leave and re-enter the survey, to continue where you last left off.

If you wish to confirm the validity of this survey, please contact the FSD Policy and Monitoring Division at EXTOTT-HFFI@international.gc.ca

Please complete the survey by **March 21**.

Results of the survey will be shared with employees in the spring.

To begin the survey, click on the link below. **If you are connected to VPN, please turn it off before accessing the questionnaire.** If the link does not work, please copy the URL into your browser.

<LINK>

Note: This link is unique to your email address, therefore please DO NOT FORWARD this message or your link to anyone else.

If you have any questions on how to complete the survey, about the survey content (i.e., its purpose, timing, reasons for specific questions), or to request it in an alternate format, please contact Environics at Alanna.Sawatzky@environics.ca. All contacts will be held in confidence.

Thank you in advance for your participation.

Annexe C : Questionnaire du sondage

Affaires mondiales Canada – Directives sur le service extérieur
Sondage sur la réinstallation – 2025

PAGE D'ACCUEIL

Welcome and thank you for your interest in our questionnaire/Bienvenue et merci de l'intérêt que vous portez à ce sondage.

Please select your preferred language for completing the survey./Veuillez choisir la langue dans laquelle vous préférez répondre au sondage.

[NOTE DE PROGRAMMATION : Toutes les questions sont obligatoires, sauf indication contraire.]

PRÉSENTATION

Merci de prendre le temps de remplir ce sondage. La Direction des directives sur le service extérieur (HFF) accorde de l'importance à vos commentaires. Nous souhaitons déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré, et nous nous engageons à prendre des mesures en fonction des idées et des commentaires dont vous nous aurez fait part afin d'améliorer l'expérience de réinstallation. Vos commentaires sont extrêmement importants, et ils aideront la Direction des DSE à fournir des services fiables, utiles et adaptés à vos besoins.

Votre confidentialité sera respectée. Les services d'Environics Research ont été retenus pour mener cette étude. Vos réponses au sondage sont recueillies et administrées conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale et de la *Loi sur l'accès à l'information*. En outre, conformément aux normes de l'industrie et du gouvernement du Canada en matière de recherche, les réponses individuelles au sondage ne seront divulguées à personne au sein de HFF, et HFF ne pourra en aucun temps accéder aux réponses d'une manière qui permettrait d'établir l'identité d'un ou d'une fonctionnaire. Pour consulter notre [politique de confidentialité](#), cliquez ici.

Ce sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC), afin de vous permettre d'en vérifier la légitimité. Pour connaître les détails de cette recherche, rendez-vous sur le site Web du CRIC, à l'adresse : www.canadianresearchinsightscouncil.ca/?lang=fr. Pour en vérifier la légitimité, veuillez entrer le code du projet : [###]

Pour toute question concernant la manière de répondre au sondage, le contenu du sondage (p. ex., son objectif, son échéancier, les raisons qui sous-tendent certaines questions précises), ou pour demander à le recevoir sous un autre format, veuillez communiquer avec [Alanna Sawatzky](#).

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉINSTALLATION

1. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre réinstallation en 2024?
 - 01 – Du Canada vers une mission
 - 02 – D'une mission vers le Canada
 - 03 – D'une mission vers une autre mission
2. Avez-vous des personnes à charge de moins de 23 ans qui ont été réinstallées avec vous?
 - 01 – Oui
 - 02 – Non

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RÉINSTALLATION

3. Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction global concernant précisément les services fournis par la direction des DSE avant et pendant votre réinstallation?

- 01 – Satisfaction élevée
- 02 – Satisfaction modérée
- 03 – Insatisfaction modérée
- 04 – Insatisfaction élevée

4. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

ÉCHELLE :

- 1 – Fortement en accord
- 2 – Plutôt en accord
- 3 – Plutôt en désaccord
- 4 – Fortement en désaccord
- 5 – Sans objet

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – Le délai avant que les envois contenant mes biens personnels parviennent à destination et soient livrés à ma résidence a répondu à mes attentes.
- 02 – Les services relatifs à la réinstallation qui ont été fournis par la direction des DSE ont répondu à mes attentes.
- 03 – J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers ma mission.
[AFFICHER SI Q1 = 01, 03]
- 04 – J'ai eu l'impression d'avoir assez d'information pour me préparer à ma réinstallation vers le Canada.
[AFFICHER SI Q1 = 02]
- 05 – J'ai eu l'impression d'avoir le soutien de la direction des DSE tout au long du processus de réinstallation.

PRÉPARATION AVANT LA RÉINSTALLATION

5. Quel était le niveau d'importance de chacun des éléments suivants lorsque vous vous prépariez à votre réinstallation?

ÉCHELLE :

- 01 – Importance élevée
- 02 – Importance modérée
- 03 – Importance faible
- 04 – Aucune importance
- 05 – Sans objet

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – Renseignements sur l'utilisation de la DSE 15 – Réinstallation
- 02 – Renseignements sur la recherche d'une école pour mon ou mes enfants (p. ex., liste des écoles compatibles)
[AFFICHER SEULEMENT SI Q2 = 01]
- 03 – Renseignements sur le déménagement d'animaux de compagnie vers mon affectation
- 04 – Renseignements sur les services médicaux et les régimes d'assurance offerts dans le cadre de mon affectation
- 05 – Renseignements sur l'aliénation ou la location de ma résidence principale au Canada

- 06 – Renseignements sur les indemnités mensuelles et les montants liés au partage d'un logement avec d'autres membres du personnel
- 07 – Renseignements sur les possibilités d'emploi pour mon époux ou épouse ou mon conjoint ou ma conjointe au lieu de l'affectation
- 08 – Renseignements concernant les indemnités scolaires (DSE 34) [AFFICHER SEULEMENT SI Q2 = 01]

6. Dans quelle mesure le volume de renseignements que vous avez reçu avant votre réinstallation sur chacun des éléments suivants, de la part de votre conseiller ou conseillère aux DSE ou d'une autre ressource des DSE, était-il adéquat?

ÉCHELLE :

- 01 – Volume de renseignements insuffisant
- 02 – Volume de renseignements adéquat
- 03 – Volume de renseignements trop élevé
- 04 – Sans objet

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – Renseignements sur l'utilisation de la DSE 15 – Réinstallation
- 02 – Renseignements sur la recherche d'une école pour mon ou mes enfants (p. ex., liste des écoles compatibles) [AFFICHER SEULEMENT SI Q2 = 01]
- 03 – Renseignements sur le déménagement de mes animaux de compagnie
- 04 – Renseignements sur les services médicaux et les régimes d'assurance offerts dans le cadre de mon affectation
- 05 – Renseignements sur l'aliénation ou la location de ma résidence principale au Canada
- 06 – Renseignements sur les indemnités mensuelles et les parts de loyer du ou de la fonctionnaire
- 07 – Renseignements sur les possibilités d'emploi pour mon époux ou épouse ou mon conjoint ou ma conjointe au lieu de l'affectation
- 08 – Renseignements concernant les indemnités scolaires (DSE 34) [AFFICHER SEULEMENT SI Q2 = 01]

7. Après avoir reçu votre formulaire de confirmation d'affectation (FCA), ou l'équivalent, quel a été le délai avant la première prise de contact par votre conseiller ou conseillère aux DSE, concernant votre réinstallation?

- 01 – Moins de 2 semaines
- 02 – De 2 semaines à 1 mois
- 03 – Plus de 1 mois
- 04 – Autre (veuillez préciser) [RÉPONSE OUVERTE]
- 05 – Je ne sais pas

8. Avez-vous eu une réunion ou une conférence téléphonique avec votre conseiller ou conseillère aux DSE avant votre réinstallation en 2024?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 03 – Je ne sais pas

9. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant vos interactions avec votre conseiller ou conseillère aux DSE?

- 01 – Fortement en accord
- 02 – Plutôt en accord
- 03 – Plutôt en désaccord

04 – Fortement en désaccord

05 – Sans objet

01 – Le conseiller ou la conseillère aux DSE a répondu à mes demandes ou a autorisé mes demandes dans le portail, conformément aux normes établies en matière de service.

02 – Les réponses à mes demandes étaient claires et bien expliquées.

03 – Mon conseiller ou ma conseillère aux DSE a fait tout son possible pour répondre à toutes mes questions.

04 – J’ai reçu de l’information utile de la part de mon conseiller ou ma conseillère aux DSE.

05 – Lorsque mon conseiller ou ma conseillère aux DSE ne connaissait pas la réponse, il ou elle a effectué un suivi plus tard.

06 – Mon conseiller ou ma conseillère aux DSE a communiqué avec moi selon le mode qui me convenait le mieux (p. ex., appel ou réunion à l’aide de Microsoft Teams, clavardage à l’aide de MS Teams, par courriel, en personne, par téléphone).

07 – Lorsque ma demande était refusée, mon conseiller ou ma conseillère aux DSE m’a fourni une explication claire.

10. Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction globale quant à l’aide fournie par votre conseiller ou conseillère aux DSE pour vous préparer à votre réinstallation?

01 – Satisfaction élevée

02 – Satisfaction modérée

03 – Insatisfaction modérée

04 – Insatisfaction élevée

11. Comment évalueriez-vous l’utilité des séances de pré-affectation suivantes concernant les DSE?

ÉCHELLE :

01 – Pas du tout utile

02 – Pas très utile

03 – Plutôt utile

04 – Extrêmement utile

05 – Je n’ai pas assisté à la séance [SI CODE 05 AUX OPTIONS 01 ET 02, PASSER à Q13]

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

01 – Introduction aux Directives sur le service extérieur

02 – Mise à jour sur les Directives sur le service extérieur

12. [SI Q11 = 01 À L’UNE DES OPTIONS 01 OU 02] Pourquoi pensiez-vous que la ou les séances n’étaient pas utiles? [QUESTION OUVERTE]

13. [SI Q11 = 05 AUX OPTIONS 01 ET 02] Pourquoi n’avez-vous pas assisté aux séances de pré-affectation concernant les DSE? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT; ANCRER « Autre, veuillez préciser ».

01 – Je ne savais pas que ces séances étaient offertes.

02 – J’ai reçu la notification d’affectation à la dernière minute.

03 – Ma réinstallation a eu lieu en dehors du cycle.

04 – J’ai jugé que ce n’était pas nécessaire.

05 – Je n’ai pas eu le temps.

06 – La séance affichait complet.

07 – Les exigences opérationnelles de mon affectation courante ont fait en sorte qu’il m’était impossible d’y assister.

08 – Je connaissais déjà les DSE.

09 – Autre (veuillez préciser) [RÉPONSE OUVERTE]

14. Les fonctionnaires reçoivent des trousse d'essentiels de déménagement à leur arrivée sur les lieux de l'affectation. Avez-vous utilisé une trousse d'essentiels de déménagement à votre arrivée à votre lieu d'affectation? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

01 – Oui [RÉPONSE EXCLUSIVE]

02 – Non, je n'avais pas besoin d'une trousse d'essentiels de déménagement

03 – Non, je ne savais pas que ce service était offert

04 – Non, la trousse d'essentiels de déménagement n'était pas disponible à la date à laquelle j'en avais besoin

05 – Non, j'ai vécu une expérience négative avec une telle trousse par le passé

06 – Non, j'ai entendu des commentaires négatifs de la part de collègues concernant les trousse d'essentiels de déménagement

05 – Non, pour une autre raison (veuillez préciser) [RÉPONSE OUVERTE]

15. [SI 14 = 01] Avez-vous reçu votre trousse d'essentiels de déménagement à la date convenue?

01 – Oui

02 – Non

03 – Je ne sais pas

16. [SI Q14 = 01] Comment évalueriez-vous l'utilité de la trousse d'essentiels de déménagement?

01 – Extrêmement utile

02 – Plutôt utile

03 – Pas très utile

04 – Pas du tout utile

SERVICES D'ENTREPRISES DE DÉMÉNAGEMENT

Texte d'introduction : Le gouvernement du Canada a recours à des entreprises de déménagement tierces pour offrir des services de déménagement aux fonctionnaires dans le cadre de leur réinstallation. Les prochaines questions porteront sur votre expérience de ces entreprises de déménagement.

17. Quelle entreprise de déménagement a-t-on assignée à votre réinstallation en 2024?

01 – AGS Déménagement International/Bolloré

02 – United Van Lines (Mover One)

03 – Autre (veuillez préciser) [RÉPONSE OUVERTE]

04 – Je ne sais pas

18. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants qui portent sur les services reçus de la part de l'entreprise de déménagement **au lieu de départ**?

ÉCHELLE :

01 – Fortement en accord

02 – Plutôt en accord

03 – Plutôt en désaccord

04 – Fortement en désaccord

05 – Sans objet

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – L'entreprise de déménagement a respecté le rendez-vous qui avait été pris pour évaluer le déménagement.
- 02 – L'entreprise de déménagement a fourni tous les documents nécessaires (p. ex., livret d'information, documents concernant le dédouanement, liste des biens, coordonnées).
- 03 – L'entreprise de déménagement a fourni l'estimation du poids ou le rapport d'inspection du véhicule dans un délai de 24 heures de l'évaluation préalable du déménagement.
- 04 – L'entreprise de déménagement est arrivée à l'heure le jour de l'emballage.
- 05 – L'emballage a été effectué dans les délais prévus par la personne représentant l'entreprise de déménagement.
- 06 – L'équipe responsable du déménagement a fait preuve de professionnalisme et de courtoisie.
- 07 – L'équipe responsable du déménagement a manipulé mes effets personnels avec respect.
- 08 – L'entreprise de déménagement m'a offert des services dans la langue officielle de mon choix.

19. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants qui portent sur les services reçus de la part de l'entreprise de déménagement **au lieu d'arrivée?**

ÉCHELLE :

- 01 – Fortement en accord
- 02 – Plutôt en accord
- 03 – Plutôt en désaccord
- 04 – Fortement en désaccord
- 05 – Sans objet

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – L'entreprise de déménagement est arrivée à l'heure le jour de la livraison et du déballage.
- 02 – La livraison et le déballage ont eu lieu le même jour.
- 03 – Le déballage a été effectué dans les délais prévus par la personne représentant l'entreprise de déménagement.
- 04 – L'équipe responsable du déménagement a fait preuve de professionnalisme et de courtoisie.
- 05 – L'équipe responsable du déménagement a manipulé mes effets personnels avec respect.
- 06 – L'entreprise de déménagement m'a offert des services dans la langue de mon choix.

20. Veuillez évaluer votre satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'entreprise de déménagement...

- 01 – Satisfaction élevée
- 02 – Satisfaction modérée
- 03 – Insatisfaction modérée
- 04 – Insatisfaction élevée
- 05 – Sans objet

- 01 – À votre lieu d'origine
- 02 – À votre lieu de destination

21. L'équipe de l'entreprise de déménagement a-t-elle effectué le déballage de vos effets personnels?

- 01 – Oui
- 02 – Non, l'entreprise n'a pu me proposer ce service à un moment qui me convenait
- 03 – Non, à ma demande
- 04 – Non, l'entreprise de déménagement a refusé de m'offrir ce service
- 05 – Non, je n'étais pas au courant de ce service

06 – Non, pour toutes autres raisons: [QUESTION OUVERTE]

22. L'entreprise de déménagement a-t-elle éliminé le matériel de déménagement (p. ex., boîtes vides, papier d'emballage, etc.) à votre satisfaction?

01 – Oui

02 – Non

23. Lesquelles des méthodes d'expédition suivantes avez-vous utilisées dans le cadre de votre réinstallation en 2024?

Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

01 – Par voie aérienne

02 – Par voie terrestre

03 – Par voie marine

24. Vos envois sont-ils arrivés à destination dans le délai de transit prévu, comme indiqué dans le message de réinstallation que vous avez reçu de la part de votre conseiller ou conseillère aux DSE?

ÉCHELLE

01 – Oui

02 – Non

03 – Je ne saurais dire

04 – Sans objet

AFFICHER LES RANGÉES CONFORMÉMENT AUX SÉLECTIONS EFFECTUÉES À Q23

25. Vos effets personnels expédiés ont-ils été perdus ou endommagés?

01 – Oui

02 – Non

03 – Sans objet

26. [SI Q25 = 01] Vous avez mentionné que vos effets personnels avaient été perdus ou endommagés pendant le transport.-Avez-vous envoyé un avis d'intention de présenter une réclamation à votre entreprise de déménagement concernant vos effets personnels perdus et endommagés?

01 – Oui

02 – Non

03 – Sans objet

27. [SI Q26 = 01] Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du processus de réclamation concernant les effets perdus et endommagés?

01 – Satisfaction élevée

02 – Satisfaction modérée

03 – Insatisfaction modérée

04 – Insatisfaction élevée

RESSOURCES ET OUTILS

Voici maintenant des questions sur les ressources et les outils offerts aux fonctionnaires avant ou pendant leur réinstallation ou affectation.

28. En général, comment évaluez-vous votre niveau de connaissances des prestations, des politiques et des procédures se rapportant aux Directives sur le service extérieur?

01 – Je les connais très bien

- 02 – Je les connais plutôt bien
- 03 – Je ne les connais pas très bien
- 04 – Je ne les connais pas du tout

29. Voici des ressources et des outils offerts aux fonctionnaires relativement aux DSE; lesquels connaissez-vous? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT; ANCRER « Autre, veuillez préciser » ET « Aucune de ces réponses »

- 01 – Site intranet de la direction sur les DSE
- 02 – Site extranet de la direction sur les DSE
- 03 – Guide du service extérieur
- 04 – Guide de l'utilisateur du portail des DSE
- 05 – Modus
- 06 – Texte officiel sur les Directives sur le service extérieur hébergé sur le site Web du Conseil national mixte du Secrétariat du Conseil du Trésor
- 07 – Services communs (pour les des administrées en mission)
- 08 – Conseiller ou conseillère aux DSE
- 09 – Bulletin de la direction des DSE
- 10 – Message de réinstallation reçu de la part du conseiller ou de la conseillère aux DSE
- 11 – Autre (veuillez préciser) [RÉPONSE OUVERTE]
- 12 – Aucune de ces réponses [RÉPONSE EXCLUSIVE]

30. Parmi la liste suivante des ressources et des outils offerts aux fonctionnaires concernant les DSE, lesquels utilisez-vous? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT; AFFICHER SEULEMENT LES RÉPONSES SÉLECTIONNÉES À Q29, TOUJOURS AFFICHER « COLLÈGUES ». ANCRER « Autre, veuillez préciser » ET « Aucune de ces réponses »

- 01 – Site intranet de la direction sur les DSE
- 02 – Site extranet de la direction sur les DSE
- 03 – Guide du service extérieur
- 04 – Guide de l'utilisateur du portail des DSE
- 05 – Modus
- 06 – Texte officiel sur les Directives sur le service extérieur hébergé sur le site Web du Conseil national mixte du Secrétariat du Conseil du Trésor
- 07 – Services communs (pour les DSE, fournis sur le lieu de la mission)
- 08 – Conseiller ou conseillère aux DSE
- 09 – Bulletin de la direction des DSE
- 10 – Message de réinstallation reçu de la part du conseiller ou de la conseillère aux DSE
- 11 – Collègues
- 12 – Autre (veuillez préciser) [RÉPONSE OUVERTE]
- 13 – Aucune de ces réponses [RÉPONSE EXCLUSIVE]

31. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

ÉCHELLE :

- 01 – Fortement en accord
- 02 – Plutôt en accord
- 03 – Plutôt en désaccord
- 04 – Fortement en désaccord
- 05 – Sans objet

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – Le site extranet sur les DSE est facile à parcourir.
- 02 – Le site intranet sur les DSE est facile à parcourir.
- 03 – Le portail des DSE est facile à parcourir.
- 04 – Le guide sur les Directives sur le service extérieur est facile à parcourir.
- 05 – Je connais bien les procédures relatives aux DSE disponibles sur Modus.
- 06 – Je sais où trouver de l'information pertinente concernant les frais médicaux et frais connexes dans le cadre des DSE quant aux indemnités offertes en vertu des DSE.
- 07 – Je vérifie l'information et les outils auxquels j'ai accès avant de communiquer avec mon conseiller ou ma conseillère aux DSE.
- 08 – Je sais comment envoyer des demandes par l'entremise du portail des DSE (p. ex., message de départ, formulaire d'admissibilité à la location d'une voiture)
- 09 – Je sais comment effectuer le suivi de mes paiements d'indemnités mensuels par l'entremise du portail des DSE.
- 010 – Je sais comment envoyer une demande de remboursement des dépenses en vertu des DSE et comment en effectuer le suivi par l'entremise du portail des DSE.

32. Lesquelles des pages de Modus suivantes connaissez-vous? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – DSE 8 : Affectations de courte durée à l'extérieur du Canada
- 02 – DSE 9 : Examens médicaux et dentaires
- 03 – DSE 33 : Aide aux études dans un lycée au Canada
- 04 – DSE 34 : Indemnités scolaires
- 05 – DSE 38 : Frais de services médicaux préventifs
- 06 – DSE 39 : Frais de soins de santé
- 07 – DSE 40 : Primes de Régime provincial d'assurance-santé – personnes à charge résidant au Canada
- 08 – DSE 41 : Déplacement pour soins de santé
- 09 – DSE 42 : Avance pour frais médicaux et/ou pour frais dentaires
- 10 – DSE 47 : Congé pour cause de maladie ou blessure attribuable au poste
- 11 – DSE 50 : Aide au déplacement du poste
- 12 – DSE 70 : Obligation de faire rapport et vérification des indemnités
- 13 – Aucune de ces réponses [RÉPONSE EXCLUSIVE]

33. Quels autres processus concernant les DSE souhaiteriez-vous retrouver sur Modus? [QUESTION OUVERTE FACULTATIVE]

34. Veuillez classer les améliorations ci-dessous en ordre de préférence, en attribuant le premier rang (1) à celle qui vous semble la plus importante. QUESTION PAR ORDRE DE RANG

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

- 01 – Séance de formation de pré-affectation ou de mise à jour sur les Directives sur le service extérieur plus longue
- 02 – Formation sur l'utilisation efficace du portail
- 03 – Nombre plus élevé d'appels par Microsoft Teams ou de rencontres en personne avec les conseillers ou les conseillères aux DSE
- 04 – Guide sur les DSE offert en tant qu'outil en ligne en plus de celui offert en document PDF
- 05 – Infolettres ou autres messages aux clients plus fréquents
- 06 – Formation ou séance d'information sur le retour au Canada

35. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

ÉCHELLE :

01 – Fortement en accord

02 – Plutôt en accord

03 – Plutôt en désaccord

04 – Fortement en désaccord

05 – Sans objet

RÉPARTIR ALÉATOIREMENT

01 – Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des renseignements sur les DSE auxquels j'ai accès

02 – Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des outils relatifs aux DSE auxquels j'ai accès

(p. ex., pages intranet, Modus)

04 03 – Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite du portail des DSE

05 04 – Dans l'ensemble, je suis satisfait ou satisfaite des services offerts par la direction des DSE

(p. ex., interactions avec les membres du personnel de la direction des DSE, l'équipe de déménagement)

36. Y a-t-il un aspect quelconque de votre expérience de réinstallation dont nous n'avons pas discuté et dont vous auriez aimé nous faire part? Si c'est le cas, veuillez l'indiquer ici : [RÉPONSE OUVERTE FACULTATIVE]

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Les questions suivantes portent sur votre travail et sur vous-même. Sachez que toutes vos réponses demeureront entièrement confidentielles.

37. Veuillez indiquer le nombre d'affectations à l'étranger que vous avez effectuées à ce jour :

01 – 1

02 – 2

03 – 3

04 – 4

05 – 5

06 – 6 ou plus

99 – Je préfère ne pas répondre

38. Veuillez indiquer votre service :

01 – Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC)

02 – Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

03 – Agence du revenu du Canada (ARC)

04 – Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

05 – Patrimoine canadien (PC)

06 – Agence spatiale canadienne (ASC)

07 – Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CST)

08 – Environnement Canada (EC)

09 – Ministère des Finances Canada

10 – Affaires mondiales Canada (AMC)

11 – Santé Canada (SC)

12 – Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE)

13 – Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)

15 – Ministère de la Justice (JUS)

- 16 – Conseil national de recherches Canada (CNRC)
- 17 – Ressources naturelles Canada (RNCCan)
- 18 – Bureau du Conseil privé (BCP)
- 19 – Agence de la santé publique du Canada (ASPC)
- 20 – Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
- 21 – Transports Canada (TC)
- 22 – Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)
- 23 – Anciens Combattants Canada (ACC)
- 24 – Autre (veuillez préciser) [RÉPONSE OUVERTE]
- 99 – Je préfère ne pas répondre

39. [SI Q1 = 01] Vers quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

- 01 – Afrique
- 02 – Amérique du Nord
- 03 – Amérique du Sud et Amérique latine
- 04 – Asie
- 05 – Australie et Océanie
- 06 – Europe et Moyen-Orient

40. [SI Q1 = 01] À partir de quelle ville du Canada votre réinstallation s'est-elle effectuée?

- 01 – Calgary
- 02 – Halifax
- 03 – Toronto
- 04 – Montréal
- 05 – Vancouver
- 06 – Winnipeg
- 07 – Ottawa
- 99 – Autre (veuillez préciser) [QUESTION OUVERTE]

41. [SI Q1 = 02] Vers quelle ville du Canada votre réinstallation s'est-elle effectuée?

- 01 – Calgary
- 02 – Halifax
- 03 – Toronto
- 04 – Montréal
- 05 – Vancouver
- 06 – Winnipeg
- 07 – Ottawa
- 99 – Autre (veuillez préciser) [QUESTION OUVERTE]

42. [SI Q1 = 02] À partir de quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

- 01 – Afrique
- 02 – Amérique du Nord
- 03 – Amérique du Sud et Amérique latine
- 04 – Asie
- 05 – Australie et Océanie
- 06 – Europe et Moyen-Orient

43. [SI Q1 = 03] Vers quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

- 01 – Afrique
- 02 – Amérique du Nord
- 03 – Amérique du Sud et Amérique latine
- 04 – Asie
- 05 – Australie et Océanie
- 06 – Europe et Moyen-Orient

44. [SI Q1 = 03] À partir de quel continent votre réinstallation s'est-elle effectuée?

- 01 – Afrique
- 02 – Amérique du Nord
- 03 – Amérique du Sud et Amérique latine
- 04 – Asie
- 05 – Australie et Océanie
- 06 – Europe et Moyen-Orient

45. Veuillez indiquer le type de fonctionnaire dont vous faites partie.

- 01 – Fonctionnaire permutant
- 02 – Fonctionnaire classique
- 03 – Sans objet

46. [SI Q2 = 01] Les frais de scolarité de votre enfant sont-ils couverts par les DSE?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 03 – Je ne sais pas

47. [SI Q2 = 01] Est-ce que l'une ou l'autre de vos personnes à charge de moins de 23 ans présente des besoins particuliers nécessitant des mesures de soutien supplémentaires en matière d'éducation?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 03 – Je ne sais pas

48. À quel genre vous identifiez-vous? (Par « genre », nous entendons votre genre actuel, lequel peut différer du sexe qui vous a été assigné à la naissance ou qui est inscrit sur les documents juridiques vous concernant.) *Veuillez sélectionner une seule réponse.*

- 01 – Genre féminin
- 02 – Genre masculin
- 03 – Personne non binaire
- 04 – Autre [NE PAS PRÉCISER]
- 99 – Je préfère ne pas répondre

49. Auquel des groupes d'âge suivants appartenez-vous? *Veuillez sélectionner une seule réponse.*

- 01 – Moins de 18 ans
- 02 – 18 à 29 ans
- 03 – 30 à 44 ans
- 04 – 45 à 59 ans
- 05 – 60 ans et plus

99 – Je préfère ne pas répondre

50. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre revenu annuel personnel, avant impôts?
Veuillez sélectionner une seule réponse.

01 – 60 000 \$ ou moins

02 – De 60 001 \$ à 80 000 \$

03 – De 80 001 \$ à 100 000 \$

04 – De 100 001 \$ à 150 000 \$

05 – Plus de 150 000 \$

99 – Je préfère ne pas répondre

Merci d'avoir répondu à ce sondage.