



Service Canada

Recherche sur l'expérience client des demandeurs de subventions et contributions (année 4)

Rapport détaillé sur la méthodologie

DATE – 16 SEPTEMBRE 2025

Rapport élaboré pour Emploi et Développement social Canada

N° d'enregistrement du ROP : ROP 053-24

FOURNISSEUR : Société en commandite Ipsos

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 2024-10-21

N° DU CONTRAT : CW2378299

VALEUR DU CONTRAT : 170 527,17 \$ (taxes incluses)

**Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez
écrire à l'adresse suivante :**

NC-POR-ROP-GD@HRSDC-RHDCC.GC.CA

THIS REPORT IS ALSO AVAILABLE IN ENGLISH.

Canada 



Table des matières

Justification de la méthodologie du sondage en ligne.....	2
Justification pour les groupes de discussion et les entrevues.....	3
Définition de « client » pour la sélection de l'échantillon (sondage en ligne).....	6
Choix du programme pour l'année 4	8
Méthode d'échantillonnage pour le sondage	12
Pondération/risque de biais de non-réponse des données du sondage	12
Limites	13
Taux de réponse	14
ANNEXE 1 : Questionnaire	15
ANNEXE 2 : Questionnaire de recrutement et guide de discussion pour les groupes de discussion en ligne et les entrevues approfondies	39



Recherche sur l'expérience client des demandeurs de subventions et contributions (année 4)

Méthodologie détaillée

Le présent rapport méthodologique détaillé décrit l'approche utilisée pour l'année 4 du Programme de recherche sur l'expérience client (XC) des demandeurs de subventions et contributions (S et C) de la Direction générale des opérations de programmes (DGOP) à Emploi et Développement social Canada (EDSC). L'année 4 reposera sur les années de recherche précédentes pour appuyer l'approche systématique et intégrée visant à mesurer et à améliorer l'XC dans le contexte des S et C. Le programme de recherche sur l'XC dans le contexte des S et C de la DGOP permet au Ministère de suivre des indicateurs cohérents et comparables de l'XC au fil du temps et de produire un exposé narratif reposant sur les données sur l'XC dans les secteurs d'activité des S et C et de la transformation des services. Parallèlement, l'approche rigoureuse, systématique et intégrée de ce travail permet de cerner les possibilités d'amélioration et d'améliorer rapidement la prestation des services.

Une approche de recherche à méthodes mixtes a été utilisée au cours de l'année 4, qui comprenait un sondage quantitatif en ligne, des groupes de discussion qualitatifs en ligne et des entrevues approfondies. Le sondage en ligne a été mené auprès de 5 520 clients des S et C* pour 13 programmes de subventions et contributions entre le 30 janvier et le 10 mars 2025. La phase qualitative comprenait cinq groupes de discussion en ligne et 25 entrevues téléphoniques approfondies. Le travail qualitatif sur le terrain a été effectué entre le 16 juin et le 6 août 2025. Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative, puisqu'il demandait si les organisations souhaitaient participer volontairement à des groupes de discussion ou à des entrevues approfondies à une date ultérieure.

La méthodologie détaillée ci-dessous fournit une justification de l'utilisation d'un sondage en ligne et du recours à des groupes de discussion/entrevues en ligne, décrit la population cible de l'étude, décrit la période de référence de l'étude, explique la méthode d'échantillonnage de l'étude et, enfin, indique les limites de l'étude. Une copie du sondage en ligne et le guide de discussion pour les groupes de discussion en ligne et les entrevues en ligne sont également fournis dans les annexes du présent rapport. Les conclusions détaillées sont présentées dans un document séparé.

**Un client aux fins de la présente recherche sur l'XC dans le contexte des S et C est une organisation qui a présenté une demande à un programme de financement sous forme de subventions et de contributions au cours des deux dernières années de réception de demandes (années financières 2022-2023 et 2023-2024). Les clients comprennent les organisations financées et non financées.*

Justification de la méthodologie du sondage en ligne

Le sondage sur l'XC dans le contexte des S et C de l'année 4 visait à explorer et à comprendre les besoins et les attentes des clients à l'égard de la qualité du service qu'ils ont reçu lorsqu'ils ont présenté une demande de subvention ou de contribution à Service Canada. Le sondage visait également à comprendre les éléments les plus importants pour les clients et à cerner les possibilités de changements dans les services pour améliorer la satisfaction ou l'expérience des clients. Pour ce faire, des renseignements ont été recueillis auprès des clients sur la facilité et l'efficacité à franchir les étapes du parcours du client, en tenant compte de leur expérience des



modes de prestation des services qu'ils ont utilisés et de leur satisfaction à l'égard du processus global de présentation d'une demande dans le cadre d'un programme de S et C.

L'année 4 visait à surveiller certains programmes qui ont déjà été examinés, à connaître les points de vue sur l'XC et à établir une base de référence pour les nouveaux programmes inclus à l'année 4, et à mieux faire connaître les caractéristiques organisationnelles et les considérations en matière de diversité dans le domaine de l'XC.

Les organisations clientes, financées et non financées, ont été recrutées par l'équipe de la DGOP d'EDSC pour participer à la recherche. Les clients ont été définis comme des organisations qui ont présenté une demande de financement sous forme de subventions et de contributions (ayant le statut financé et non financé) au cours des deux dernières années de réception de demandes (années financières 2022-2023 et 2023-2024). Un échantillonnage aléatoire des organisations ayant présenté une demande à EEC ou au PNHA a été inclus, tandis que toutes les organisations qui ont présenté une demande aux autres programmes ont été invitées à répondre au sondage. EDSC, en particulier l'équipe de la DGOP d'EDSC, a distribué les liens du sondage aux organisations participantes.

Les clients ont été recrutés pour participer au sondage par courriel à l'aide de renseignements provenant de bases de données administratives. Plus précisément, l'équipe de la DGOP d'EDSC a communiqué avec les clients au moyen de la plateforme NotificationGC. Les coordonnées des clients n'ont pas été communiquées à Ipsos. Étant donné que la plupart des clients ont fourni leur adresse courriel comme forme de contact, il a été déterminé qu'un sondage en ligne était le moyen le plus efficace d'inviter les clients à participer.

Les données du sondage ont été analysées sur le plan quantitatif au moyen de procédures d'analyse statistique descriptive et inférentielle. Les résultats ont été analysés à l'échelle globale et selon le programme afin de cerner les tendances générales et les modèles concernant les objectifs de recherche. De plus, une analyse a également été effectuée parmi les principaux sous-groupes (c.-à-d. région, complexité du programme, secteur, volets de programme, etc.) afin de mettre en évidence les différences importantes. Enfin, une analyse multivariée a été effectuée par régression parmi tous les clients afin de cerner les aspects du service qui ont la plus grande incidence sur la satisfaction globale. Ces renseignements ont servi à cerner les principales forces et possibilités d'amélioration.

Justification pour les groupes de discussion et les entrevues

Le projet de recherche sur l'XC dans le contexte des S et C s'est déroulé en deux phases. Une phase qualitative de groupes de discussion et d'entrevues en ligne a suivi le sondage et a permis à l'équipe de recherche d'explorer plus en détail les tendances quantitatives et de mettre l'accent sur les expériences vécues des processus de S et C. Grâce à des méthodes de collecte et d'analyse de données qualitatives et à une description détaillée, la phase qualitative du projet de l'année 4 a permis d'ajouter des points de vue nouveaux et uniques au projet sur l'XC.

Pour les groupes de discussion et les entrevues, l'objectif était d'explorer les expériences des clients qui sont récemment passés par le processus de demande de subvention ou de contribution à Service Canada. La discussion avec les clients a porté sur les sujets suivants :

- Besoins prioritaires des clients : Ce qui a impressionné et ce qui a frustré les demandeurs



- Parcours du client : Depuis la prise de connaissance initiale du programme jusqu'au processus de demande (y compris le portail des SELSC), l'avis de décision et, le cas échéant, la négociation, la gestion et la clôture de l'accord.
- Négociation, préparation et gestion de l'accord
- Inclusion et diversité : Capacité organisationnelle de mener à bien le processus de demande de façon efficace et efficiente, et mesure dans laquelle le processus est inclusif
- Incidence des décisions de financement et de non-financement
- Intérêt futur pour les possibilités de financement

Le sondage quantitatif a servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative, puisqu'il demandait si les organisations souhaitaient participer volontairement à des groupes de discussion ou à des entrevues approfondies à une date ultérieure. La liste des participants qui ont accepté d'être joints à nouveau a été analysée et des cibles ont été établies pour s'assurer que la recherche qualitative permet de recueillir des données sur les expériences relativement à une combinaison de variables : les contributions par rapport aux subventions; les programmes et les volets de programmes s'il y a lieu; l'état financé ou non financé; la région; l'inclusion des participants dans les deux langues officielles. Les participants potentiels ont été joints au hasard et ont été invités à répondre au questionnaire de présélection pour confirmer leur admissibilité à participer à une entrevue approfondie ou à un groupe de discussion.

Conformément aux vagues précédentes, des groupes de discussion en ligne ont été menés pour les programmes pour lesquels il y avait un plus grand bassin de participants au sondage avec lesquels communiquer de nouveau, tandis que des entrevues approfondies ont été menées pour les programmes pour lesquels il y avait un plus petit bassin de participants au sondage avec lesquels communiquer de nouveau. Pour les deux modes, les participants avaient la possibilité de se connecter aux séances par téléphone au moyen d'un numéro sans frais ou au moyen d'un ordinateur portable doté d'une connexion Internet.

Les groupes de discussion en ligne et les entrevues approfondies ont eu lieu entre le 16 juin et le 6 août 2025. Les tableaux ci-dessous présentent une ventilation détaillée du profil des participants.

Ventilation des groupes de discussion

Groupe	Type de programme et volet	État du financement	Région et langue	Date et nombre de participants
1	Contribution – Emplois d'été Canada (EEC)	Financé	Échelle nationale – anglais	26 juin à 10 h (HE) 6 participants
2	Subvention – programme Nouveaux Horizons pour les aînés	Financé	Québec – français	24 juillet à 10 h (HE) 4 participants



3	Contribution – programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) Contribution – Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) Communautaire – initiative Bien vieillir chez soi (BVCS)	Non financé	Communautés québécoises et francophones (communautés francophones en situation minoritaire) – Français	24 juillet à 15 h (HE) 4 participants
4	Contribution – objectifs de développement durable (ODD) Contribution – Fonds pour l'accessibilité (FA)	Non financé	Échelle nationale – anglais	26 juin à 15 h (HE) 8 participants
5	Contribution – programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) Contribution – initiative Bien vieillir chez soi (BVCS)	Non financé	Échelle nationale – anglais	21 juillet à 15 h (HE) 5 participants

Ventilation des entrevues approfondies

Programme	Type	Volet	Nombre de participants
Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA)	Contribution		2
Reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE)	Contribution		3
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées	Contribution	Échelle nationale	2
		Échelle régionale	2
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones	Contribution		2
Services jeunesse Canada	Contribution		4
initiative Bien vieillir chez soi (BVCS)	Contribution		4
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)	Subvention	Échelle nationale	3
		Échelle organisationnelle	1
Objectifs de développement durable (ODD)	Contribution		2

Avec le consentement des participants, toutes les séances de recherche qualitative sont enregistrées (audio et vidéo). Chaque enregistrement des entrevues et des groupes de discussion est transcrit mot à mot, puis analysé en profondeur pour créer le rapport. Le modérateur veille toujours à ce que les noms et tous les détails d'identification personnels ne soient pas saisis ou soient effacés ou caviardés pour protéger la vie privée des participants.

Les modérateurs saisissent également des constatations générales pour chaque sujet en se basant sur leurs propres observations – quels ont été la réaction globale, les nuances et les indices non verbaux fournis par le langage corporel ou le ton. Comme les transcriptions sont



anonymes, il n'est pas possible de formuler des commentaires au sujet des variations selon le groupe ou l'auditoire, si les personnes concernées n'ont pas été placées dans des groupes distincts – par exemple, les modérateurs ne peuvent pas donner une idée des divergences d'opinions entre les participants plus âgés et les participants plus jeunes, ou entre les hommes et les femmes, selon le sujet abordé.

Les documents pour les groupes de discussion et les entrevues ont été analysés sur le plan qualitatif au moyen de techniques d'analyse du contenu thématique. Les éléments de base de l'analyse qualitative comprenaient l'analyse des résultats selon ce qui suit :

- Accord universel lorsque les participants sont tous d'accord ou lorsque différents groupes d'intervenants partagent la même opinion;
- Points de vue consensuels qui reflètent le point de vue de la plupart des participants; domaines d'entente générale où il y a peu d'opinions contraires (beaucoup, la plupart, plusieurs);
- Perspectives conflictuelles ou polarisées où les points de vue sont beaucoup plus divisés ou s'il y a un éventail ou une variété de points de vue (certains par rapport à d'autres);
- Perspectives minoritaires, souvent exprimées par un ou deux participants comme un contrepoint à un point de vue consensuel, ou si certaines personnes ont un point de vue différent ou fournissent un exemple ou une anecdote (quelques-uns, un couple, une mention);
- Reproduction textuelle de commentaires, fournissant des exemples de ce que les participants ont réellement dit pendant une discussion (citations directes non attribuées);
- Contexte externe, pour ce projet, il s'agit des résultats de la recherche quantitative qui a servi de fondement à la recherche qualitative menée et aux questions de discussion posées.

La valeur de la recherche qualitative réside dans l'exploration approfondie des questions qui sont survenues et des expériences parmi les participants à la recherche, à l'abri des contraintes d'un questionnaire quantitatif structuré.

Les données qualitatives sont riches et permettent aux chercheurs d'entendre de première main les facteurs sous-jacents qui façonnent les expériences et les opinions, ainsi que l'interaction entre les facteurs. Les constatations qualitatives ne doivent pas être extrapolées à l'ensemble de la population, car elles ne sont pas statistiquement extrapolables.

Définition de « client » pour la sélection de l'échantillon (sondage en ligne)

Le sondage visait les clients des programmes de subventions et de contributions de Service Canada. Les clients ont été définis comme des organisations qui ont présenté une demande de financement sous forme de subventions et de contributions (ayant le statut financé et non financé) au cours des deux dernières années de réception de demandes (années financières 2022-2023 et 2023-2024).



Les clients de 13 programmes ont été inclus dans le public cible de la présente recherche, car ils représentent la grande majorité des clients de S et C qui accèdent aux programmes fédéraux. Le cas échéant, les différents volets de programme ont été inclus et identifiés de façon claire pour les participants. Les programmes inclus étaient les suivants :

Programmes inclus dans les années 4, 3, 2 et 1 :

- Emplois d'été Canada (EEC)
- Fonds pour l'accessibilité (FA)
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)*
- Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)**

Autres programmes inclus dans l'année 4 :

- Projets d'amélioration de la qualité de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA) pour les Premières Nations (également inclus dans l'année 2)
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH) (également inclus dans l'année 1)
- Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA) – Femmes dans les métiers spécialisés
- Service jeunesse Canada (SJC) (également inclus dans l'année 1)
- Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) (également incluse dans les années 1 et 2)
- Reconnaissance des titres de compétences étrangers (Trésor) (également inclus dans l'année 2)
- initiative Bien vieillir chez soi (BVCS)
- Objectifs de développement durable (ODD) (également inclus dans l'année 2)
- Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT)

**Les sondages menés au cours des années 2 et 3 portaient exclusivement sur le Programme de subventions communautaires du PNHA, tandis que le sondage de l'année 4 englobait à la fois le Programme de subventions communautaires du PNHA et le Programme de contributions pancanadien.*

***Les résultats de l'année 3 du PPDS ont été mis à jour pour tenir compte des résultats du volet Personnes handicapées afin d'assurer leur comparabilité à l'année 4.*

Complexité du programme

Aux fins de la présente étude, la complexité du programme est définie à l'aide des qualificatifs « subventions et complexité faible, modérée et élevée », comme le montre le tableau ci-dessous, et est fondée sur la question de savoir si le programme est une subvention ou une contribution et sur la durée de l'examen d'une demande. Pour établir ces grappes de normes de service, on a consulté les rapports ministériels qui font partie du Cadre de mesure et de gestion du rendement.



Complexité	Programmes inclus
Subventions	Programmes de subventions au cours de la période d'examen de 112 jours/16 semaines - Fonds pour l'accessibilité (subventions) - Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (subventions) - Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Personnes handicapées (subventions) - Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) - Objectifs de développement durable (ODD) – subvention
Faible complexité	Volets de contributions au cours de la période d'examen de 112 jours/16 semaines - Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT) - Apprentissage et garde des jeunes enfants (AGJE) Volets de contributions au cours de la période de 84 jours/12 semaines - Emplois d'été Canada (EEC)
Complexité modérée	Volets de contributions au cours de la période d'examen de 126 jours/18 semaines - Service jeunesse Canada (SJC) - Fonds pour l'accessibilité (FA) Composante de moyenne envergure (contribution) - Programme de reconnaissance des titres de compétences étrangers (PRTCE) - Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Personnes handicapées (contribution) - Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) - Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) – Programme pancanadien (contribution) - Programme Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) - Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA) - initiative Bien vieillir chez soi (BVCS)
Complexité élevée	Volets de contributions au cours de la période d'examen de 154 jours/22 semaines Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH)

Choix du programme pour l'année 4

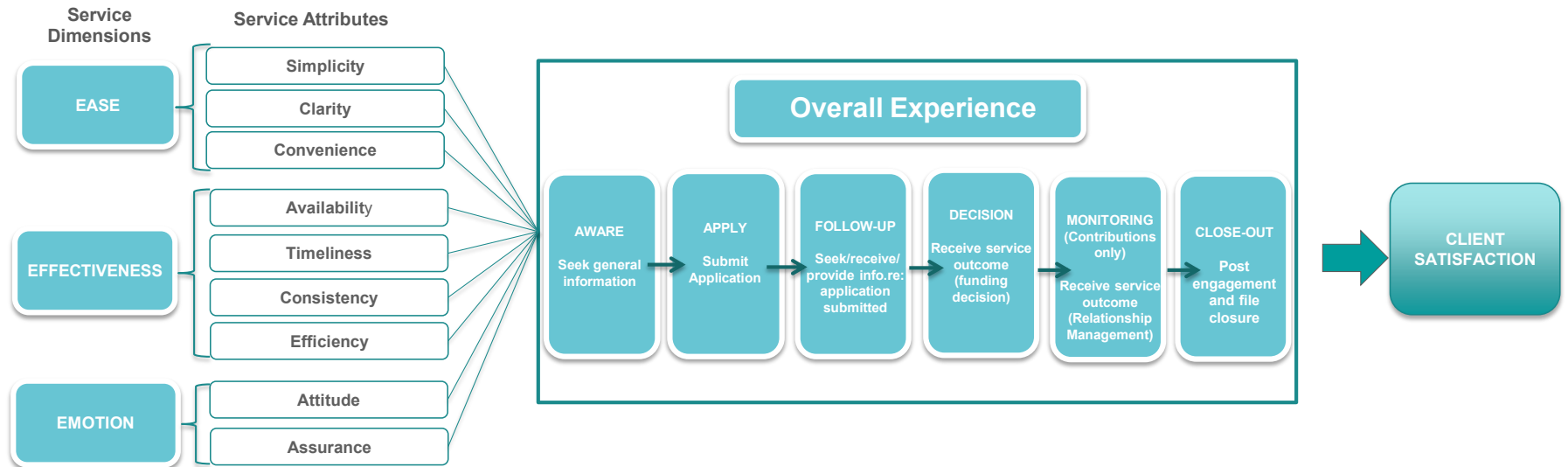
Le choix du programme pour l'année 4 de l'étude reposait sur les consultations menées par l'équipe de la DGOP d'EDSC, avec les secteurs de programme et l'analyse des demandes reçues pour le programme au cours des années financières 2022-2023 et 2023-2024. L'échantillonnage des programmes visait à inclure la participation annuelle des principaux programmes qui représentent la majorité des clients des S et C (p. ex., EEC, FA, PNHA), ainsi qu'une approche échelonnée des programmes de moindre envergure pour participer à des recherches sur l'expérience client à intervalles réguliers. La sélection échelonnée des programmes est fondée



sur des considérations comme le nombre de clients, les considérations régionales, nationales et géographiques, le type de mécanisme de financement (p. ex., subvention ou contribution), les clients qui participent uniquement au processus de présentation d'une demande et ceux qui se rendent à l'étape de l'accord de financement et concluent un accord de financement. Cette approche à deux volets a été adoptée, car il serait impossible que tous les programmes participent chaque année au programme de recherche sur l'XC dans le contexte des S et C. L'approche d'échantillonnage a l'avantage de tenir systématiquement compte de divers clients tout en gérant la taille et la portée du projet de recherche dans son ensemble.

Dans les paramètres d'un questionnaire de 15 minutes, l'examen du parcours du client comprenait les étapes au cours desquelles les clients ont recueilli des renseignements sur le programme et ont rempli et présenté une demande. De plus, parmi ceux qui ont reçu une approbation de financement, le parcours du client comprenait les phases de surveillance, de suivi et de clôture du projet.

Le sondage a également permis de suivre les progrès réalisés à l'égard des principales mesures du rendement du service de l'expérience client, surtout la satisfaction globale et la facilité, l'efficacité et la confiance à l'égard de l'expérience de service par programme et modes de prestation du service utilisés. Enfin, le sondage a permis de fournir des données de diagnostic sur les possibilités d'amélioration. Vous trouverez ci-dessous deux graphiques qui donnent un aperçu du modèle de mesure du sondage – le premier décrit en détail le parcours du client des S et C et le deuxième présente un résumé des dimensions du service, des attributs du service et des aspects détaillés du service évalués au moyen du sondage.





Dimensions du service	Attributs du service	Aspects du service évalués
FACILITÉ	SIMPLICITÉ	Le service et les renseignements sont faciles à trouver lorsque nécessaire. Les clients n'ont besoin d'expliquer leur situation et de saisir leurs renseignements personnels qu'une seule fois.
	CLARTÉ	L'information est facile à comprendre et à saisir. Facilité de savoir comment fonctionne le processus (p. ex., comment obtenir de l'aide, étapes à suivre, documents requis).
	COMMODITÉ	Il est facile d'obtenir l'information requise (p. ex., en personne, en ligne)
EFFICACITÉ	DISPONIBILITÉ	Recevoir des renseignements pertinents sans les demander (p. ex., service proactif, regroupement) Capacité d'obtenir de l'aide au besoin (p. ex., information disponible, agent disponible) Service dans la langue officielle de choix/documents disponibles dans la langue officielle de choix Il est facile de fournir de la rétroaction. Processus, étape et statut transparents
	RAPIDITÉ TRAITEMENT	DU Temps raisonnable pour accéder au service, terminer la tâche, attendre de recevoir de l'information, du service ou un produit ou résoudre le problème
	UNIFORMITÉ	Information uniforme reçue de multiples sources de Service Canada (p. ex. de deux agents de centre d'appels distincts)
	EFFICACITÉ	Le processus est facile à suivre pour accomplir la tâche (c.-à-d. que les procédures sont simples). Capacité à mener à bien les tâches et à résoudre les problèmes avec peu de contacts Les clients savent quoi faire lorsqu'ils éprouvent un problème. Le client avance continuellement dans le processus (p. ex., il n'est pas bloqué à une étape, renvoyé à différents endroits ou coincé dans une boucle).
ÉMOTION	ATTITUDE	L'interaction avec les agents de service est respectueuse, courtoise et utile. Les agents de service font preuve de compréhension et ont la capacité de répondre aux préoccupations et aux besoins urgents du client.
	ASSURANCE	Les renseignements personnels du client sont protégés. Le client est convaincu qu'il suit les bonnes étapes (c.-à-d. qu'il ne se préoccupe pas du processus). Le client sait quand l'information ou la décision sera reçue ou quand la prochaine étape sera effectuée. Confiance que tout problème qui se présente sera résolu



Méthode d'échantillonnage pour le sondage

Les données sur les clients des programmes ont été extraites par l'équipe de la DGOP d'EDSC du Système commun pour les subventions et contributions (SCSC) utilisé par Service Canada pour gérer les données sur les S et C. Une fois les coordonnées des clients extraites du SCSC, l'équipe de la DGOP d'EDSC a utilisé la plateforme NotificationGC pour les inviter à répondre au sondage en ligne, hébergé par Ipsos. Le sondage quantitatif a également servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative, puisqu'il demandait si les organisations souhaitaient volontairement que l'on communique avec elles pour participer à des groupes de discussion ou à des entrevues approfondies à une date ultérieure.

Un échantillonnage aléatoire des organisations ayant présenté une demande à EEC ou au PNHA a été inclus dans le sondage, tandis que toutes les organisations qui ont présenté une demande aux autres programmes ont été invitées à répondre au sondage. L'objectif était d'obtenir le plus grand nombre possible de sondages remplis auprès du public cible pendant la période de travail sur le terrain.

EDSC, en particulier l'équipe de la DGOP d'EDSC, a géré la distribution de liens uniques vers le sondage en ligne aux organisations participantes. Sur les 17 698 organisations invitées à participer, 5 520 organisations ont répondu au sondage. Le taux de réponse au sondage était de 31 %, ce qui est considéré comme élevé par rapport aux normes de l'industrie pour un sondage de cette nature.

Pondération/risque de biais de non-réponse des données du sondage

Lors de l'évaluation du biais de non-réponse, des comparaisons sont habituellement faites entre le profil des participants au sondage et le profil général de la population de clients sur les principales variables pertinentes pour la population cible. S'il n'y a pas de biais systématique dans les réponses au sondage, le profil des participants au sondage pour chaque source d'échantillon serait très semblable au profil de la population dans l'erreur d'échantillonnage normale.

Comme les années précédentes, les renseignements disponibles sur les clients étaient limités, ce qui signifie que le biais de non-réponse ne peut pas être évalué.

Pour corriger toute différence entre l'échantillon du sondage et les chiffres universels réels de clients, les données du sondage ont été pondérées. Des renseignements étaient disponibles sur la proportion réelle du nombre de clients par programme et ont été utilisés à des fins de pondération. Un échantillonnage disproportionné a été utilisé, et on ne s'attendait pas à ce que la composition finale de l'échantillon par programme corresponde à la proportion globale selon le nombre de clients. Des modifications ont été apportées à la pondération pour faire correspondre l'échantillon aux chiffres universels par volume de programme. Les données finales ont été pondérées en fonction du nombre de répondants pour chaque programme de façon proportionnelle au nombre total de clients, comme il est expliqué ci-dessous.

PROGRAMME	Taille de l'échantillon	% de réponses au sondage	% de demandeurs
Emplois d'été Canada (EEC)	2 349	42,6 %	78,1 %
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)	1 705	30,9 %	13,9 %



Fonds pour l'accessibilité (FA)	574	10,4 %	2,8 %
Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ)	303	5,5 %	1,4 %
Objectifs de développement durable (ODD)	173	3,1 %	1,3 %
Service jeunesse Canada (SJC)	127	2,3 %	0,8 %
initiative Bien vieillir chez soi (BVCS)	116	2,1 %	0,7 %
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH)	76	1,4 %	0,5 %
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)	33	0,6 %	0,3 %
Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA)	22	0,4 %	0,1 %
Reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE)	18	0,3 %	0,2 %
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA)	15	0,3 %	0,1 %
Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT)	9	0,2 %	0,04 %

Limites

Communiquer avec les clients par courriel

Seules les organisations qui ont reçu une invitation par courriel pouvaient participer à la recherche. Les adresses courriel des clients ont été extraites de la base de données du SCSC par l'équipe de la DGOP d'EDSC. L'extraction des adresses courriel du système de base de données administratives a permis de découvrir des adresses courriel en double, manquantes et invalides. Le fait qu'il y ait des adresses courriel manquantes ou incomplètes signifie que certains clients n'ont peut-être pas été inscrits dans la méthode d'échantillonnage et n'ont pas été invités à participer.

Délai

Le délai correspond au temps écoulé entre le moment où le client a reçu une décision et le moment où il a été invité à répondre au sondage. Plus le délai est long, plus il peut être difficile pour les clients de se rappeler avec exactitude les aspects précis de leur expérience. Le délai moyen variait entre un et deux ans selon le programme, la période de réception des demandes pour le programme et le moment où les décisions ont été communiquées. Au cours des années précédentes, il a été possible de réduire le délai entre la réception d'une décision et la réponse au questionnaire, qui allait jusqu'à trois ans pour certains programmes de l'année 1 de la recherche.



Taux de réponse

Sur les 17 698 organisations invitées à participer, 5 520 organisations ont répondu au sondage. Le taux de réponse au sondage était de 31 %, ce qui est considéré comme élevé par rapport aux normes de l'industrie pour un sondage de cette nature (c.-à-d. sondages en ligne utilisant des listes d'échantillons fournies par les clients).

	TOTAL
Organisations invitées à participer	17 698
Clics	7 080
Partiellement achevés	1 558
Interrompus	0
Dépassement du quota	0
Sondages remplis	5 520
Taux de réponse	31 %

ANNEXE 1 : Questionnaire

Recherche sur l'expérience client des demandeurs de subventions et contributions (année 4)

Questionnaire

Préférez-vous poursuivre le sondage en français ou en anglais? Veuillez choisir une langue.

Anglais

Français

Présentation

Ipsos, une entreprise d'études de marché, réalise un sondage pour le compte du gouvernement du Canada.

Par le présent sondage, nous communiquons avec les demandeurs qui présentent actuellement une demande de financement, ou qui ont récemment présenté une telle demande, pour un programme offert par Service Canada (qui fait partie du ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada).

Le but de ce sondage est de nous permettre de mieux comprendre vos besoins et vos attentes concernant la qualité du service que vous avez reçu. Nous souhaitons également comprendre ce qui est le plus important pour vous et cerner les modifications que nous pourrions apporter à nos services qui amélioreraient votre satisfaction ou votre expérience. Le sondage ne porte pas sur le montant du financement que vous avez reçu, mais plutôt sur votre expérience pendant le processus de demande, du début à la fin.

Votre participation au sondage est volontaire. Vos commentaires sont anonymes et confidentiels et n'auront aucune incidence sur les relations que vous pourriez avoir avec Service Canada ou le gouvernement du Canada. Les renseignements que vous fournissez seront utilisés à des fins de recherche seulement et seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi pertinente. Cliquez pour consulter la [politique de confidentialité d'Ipsos](#).

Les résultats du sondage permettront à Service Canada d'avoir des renseignements à jour sur les expériences des demandeurs de subventions et de contributions, de cerner les points forts et les possibilités d'amélioration, et d'apporter les améliorations appropriées à la conception des programmes et à la prestation des services.

Il vous faudra environ 15 minutes pour répondre au sondage. En répondant à ce sondage, vous acceptez que les renseignements et les commentaires que vous fournissez soient utilisés à des fins de recherche, ainsi que pour améliorer la prestation des services. Si vous souhaitez vérifier la crédibilité de ce sondage, vous pouvez utiliser le service de vérification des recherches du Conseil canadien des idées de recherche (CCIR) en cliquant [ici](#) et en entrant le code de projet suivant **20241218-IP232**.

Si vous avez des questions au sujet du sondage ou si vous avez besoin d'un autre moyen pour y accéder, veuillez communiquer avec Service Canada à l'adresse pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca.

Programmes [à titre de référence seulement pour IPSOS]

Nom du programme en FRANCAIS	Nom du Programme en ANGLAIS	Année financière
Fonds pour l'accessibilité (FA) - Volet : Fonds pour l'accessibilité : Subvention (subvention) (2022-2023) - Volet : Fonds pour l'accessibilité : Innovation jeunesse (subvention) (2023-2024)	Enabling Accessibility Fund (EAF) - Stream : Enabling Accessibility Fund: Grant (Grant) (2022/23) - Stream : Enabling Accessibility Fund: Youth Innovation (Grant) (2023/24)	2022-2023 2023-2024
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) - Volet : Volet communautaire (subvention) - Volet : Contributions pancanadiennes (contribution)	New Horizons for Seniors Program (NHSP) - Stream : Community Based stream (Grant) - Stream : Pan-Canadian Contributions (Contribution)	2023-2024
Emplois d'été Canada (EEC)	Canada Summer Jobs (CSJ)	2023-2024
Programme de partenariats pour le développement social – volet personnes handicapées (PPDS-PH)	Social Development Partnerships Program – Disability (SDPP-D)	2023-2024
initiative Bien vieillir chez soi - Volet : Mise à l'échelle des services (contribution) - Volet : Soutien à domicile (contribution)	Age Well at Home - Stream : Scaling-Up (Contribution) - Stream : In-home Support (Contribution)	2022-2023
Stratégie canadienne de formation en apprentissage - Volet : Présenter une demande de financement pour l'Initiative pour les Femmes dans les métiers spécialisés	Canadian Apprenticeship Strategy - Stream : Projects Targeting Women in Skilled Trades	2022-2023
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées - Volet : Projet national - Volet : Projet régional	Opportunities Fund for Persons with Disabilities - Stream : National Project - Stream : Regional Project	2022-2023
Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers (PTRCE) - Volet : Trésor	Foreign Credential Recognition - Stream : Trésor	2022-2023
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones - Volet : Projets d'amélioration de la qualité	Indigenous Early Learning and Child Care - Stream : Quality Improvement Projects	2022-2023 2023-2024
Service jeunesse Canada - Volet : Microsubventions - Volet : Occasions de bénévolat (volet national/régional)	Canada Service Corps - Stream : Micro-grants - Stream : Service Placements (National/Regional)	2023-2024
Objectifs de développement durable - Volet : Volet des subventions - Volet : Volet des contributions	Sustainable Development Goals - Stream : Grant stream - Stream : Contribution stream	2023-2024
Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse	Youth Employment and Skills Strategy	2023-2024

Prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail - Volet : Volet des contributions	Workplace Harassment & Violence Prevention - Stream : Contribution stream	2022-2023
---	---	-----------

[VARIABLE DE PROGRAMME] [TIRÉE DU FICHIER ÉCHANTILLON ET UTILISÉE POUR LES INSERTIONS DE PROGRAMME TOUT AU LONG]

ID de la variable (Nom du programme – FR)	Nom du programme pour les données d'entrée
Fonds pour l'accessibilité – Subventions Fonds pour l'accessibilité (FA) – Jeunes	Fonds pour l'accessibilité (FA)
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés PNHA – Programme pancanadien – Contributions	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) : Volet communautaire Volet des contributions pancanadiennes
Jeunes – Emplois d'été Canada	Emplois d'été Canada (EEC)
PPDS – Questions relatives aux personnes handicapées – Subvention	Programme de partenariats pour le développement social – volet personnes handicapées (PPDS-PH)
BVCS – Projets pilotes de soutien à domicile BVCS – Mise à l'échelle des services	initiative Bien vieillir chez soi Volet Projets pilotes de soutien à domicile /Volet de mise à l'échelle des services
SCFA – Femmes dans les métiers spécialisés	Stratégie canadienne de formation en apprentissage Projets ciblant les Femmes dans les métiers spécialisés
Fonds d'intégration – Projet	Fonds d'intégration pour les personnes handicapées Volet national Volet régional
Reconnaissance des titres de compétences étrangers – Trésor	Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers Volet Trésor
AGJEA – Projets d'amélioration de la qualité pour les Premières Nations	Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones Projets d'amélioration de la qualité
SJC – Microsubventions SJC – Microsubventions pour la diversité SJC – Possibilités – Volet régional et local SJC – Possibilités – Volet national	Service jeunesse Canada Volet des microsubventions Occasions de bénévolat – Volets (régionaux et nationaux)
Programme de financement des ODD – contributions Programme de financement des ODD – subventions	Objectifs de développement durable Volet des subventions Volet des contributions
Stratégie emploi et compétences jeunesse	Stratégie emploi et compétences jeunesse
Prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail	Prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail

[VARIABLE DU VOLET DE PROGRAMME TIRÉE DU FICHIER ÉCHANTILLON]

Nom du programme	ID de la variable (nom du volet)
Fonds pour l'accessibilité (FA)	Fonds pour l'accessibilité : Subvention (subvention) Fonds pour l'accessibilité : Innovation jeunesse (subvention) 2022-2023 CFP-EAF-COMM-ACC-G-2022-195 CFP-EAF-ELCC-G-2022-197 CFP-EAF-SHEL-G-2022-198 CFP-EAF-WORK-ACC-G-2022-196 CFP-EAF-Y-COMM/FA-J-COMM-2022-187 CFP-EAF-Y-COMM/FA-J-COMM-2023-216 2023-2024 CFP-EAF-FPA-MID-2023-226 CFP-EAF-INDIGENOUS-G-2022-199 CFP-EAF-Y-WORK/FA-J-TRAV-2022-186 CFP-EAF-Y-WORK/FA-J-TRAV-2023-215
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)	Communautaire (subvention) Contributions pancanadiennes (contribution) 2022-2023 CFP-NHSP 25000/PNHA 25000-2022-190 CFP-NHSP 25000/PNHA 25000-2023-213 2023-2024 CFC- NHSP- Pan // AEC PNHA Pan-2023-227 CFP-NHSP-PAN/PNHA-PAN-C-2024-246
Jeunes – Emplois d'été Canada	Emplois d'été Canada (EEC) CFP-CSJ//AP-ÉEC-2023-228
initiative Bien vieillir chez soi (BVCS)	Mise à l'échelle des services (contribution) Soutien à domicile (contribution) 2022-2023 AWAH-In home/BVCS à domicile-2022-180 AWAH-ScalingUP/BVCS Échelle-2022-179
Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA)	Stratégie canadienne de formation en apprentissage Projets ciblant les Femmes dans les métiers spécialisés 2022-2023 CFP-UTIP/PIMS-INV-EQUI-FOR-G-2022-192 (Grants) CFP-UTIP/PFIMS-INV-EQUI-FOR-C-2022-191 (Contributions) CFP-UTIP-PFIMS-INN-APP-C-2022-202 (Contributions) CFP-CAS-WST-SCA-FMS-C-2022-203 (Contributions) 2023-2024 CAS_UTIP_G//SCA_PFIMS_S_2023-2019 (Grants) CAS_UTIP_C//SCA_PFIMS_C_2023-2018 (Contributions)
PPDS – Questions relatives aux personnes handicapées – Subvention	Programme de partenariats pour le développement social – volet personnes handicapées (PPDS-PH) 2022-2023 SDPP – Nat. – PPDS – Nat. - 2022-181

	2023-2024 CFP-SDPP-D_G/AP-PPDS-PH_S--2023-221 CFP-SDPP-D_G-Int/AP-PPDS-PH_S-Int-220 S.O.
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH)	Projet national (contribution) Projet régional (contribution) 2022-2023 CFP-OF-D-NAT/FI-H-NAT-2022-189 CFP-OF-D-REG/FI/H/REG-2022-188 CFC_OF_Sign/AEC_FI_Signe 2023-217
Reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE)	Trésor (contribution) 2022-2023 CFP-NAT-FCR-PRTCE-2022-205
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA)	Projets d'amélioration de la qualité (PFCEA) 2022-2023 AGJEA – Réparations et rénovations – Premières Nations 2023-2024 AGJEA – Réparations et rénovations – Premières Nations AGJEA – Projets d'amélioration de la qualité pour les Premières Nations
Service jeunesse Canada (SJC)	Microsubventions (contribution) Occasions de bénévolat (volet régional) (contribution) Occasions de bénévolat (volet national) (contribution) 2023-2024 CFP-CSC-SJC-MGD-MSD-2023-234 CFP-CSC-SJC-MIC-G-MIC-S-2023-223 CFP-SPNS-VNOB-NAT-CSC-SJC-2023-224 CFP-SPRS-VROB-REG-CSC-SJC-2023-225
Objectifs de développement durable (ODD)	Volet des subventions (subvention) – Volet des contributions (contribution) 2023-2024 CFP-SDG-C/AP-ODD-C-2023 – 230 CFP-SDG-G//AP- ODD-S 2023 - 229
Stratégie emploi et compétences jeunesse	CFP-YESS-AP-SCEJ-2023-222
Prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail (PHVT)	Volet des contributions (contribution) 2022-2023 CFC-WHVP/AEC-FPHVMT-C-2021-161

[VARIABLE D'APPROBATION DU FINANCEMENT TIRÉE DU FICHIER ÉCHANTILLON]

ID de la variable (indicateur de financement)	État du financement pour nom du programme
Oui	Approuvé
Non	Refusé
À déterminer	À déterminer

Avant la présentation de la demande – collecte de renseignements sur le programme

2. Quelles méthodes avez-vous utilisées pour obtenir des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME]]['-INSCRIRE LE VOLET LE CAS ÉCHÉANT. SI LE VOLET = S.O., NE PAS INSÉRER] **avant** de faire la demande? Pensez à toutes les méthodes que vous avez utilisées pour vous informer sur le programme avant de remplir votre demande. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE. TOUJOURS GARDER les réponses « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada », « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour [INSCRIRE PROGRAMME] », « J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal) », ET « J'ai consulté d'autres sites Web » GROUPEES]

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada sur [INSCRIRE PROGRAMME]
J'ai consulté les sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)
J'ai consulté d'autres sites Web
J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information
J'ai appelé directement un bureau de Service Canada
J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada
J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada
J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme [INSCRIRE PROGRAMME]
Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada
J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisés par le gouvernement du Canada
J'ai discuté avec mon député
J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire
J'ai reçu un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du [INSCRIRE PROGRAMME]
J'ai utilisé le guide du demandeur pour le programme [OU inscrire le nom du programme]
AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

**[SI Q2 = « AUCUNE DE CES MÉTHODES »/NE SAIS PAS/RÉF. PASSER À LA Q6]
[SI Q2 « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA » OU « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA SUR [INSCRIRE PROGRAMME] », POSER Q5, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]**

5. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Trouver des renseignements généraux concernant [INSCRIRE PROGRAMME]
Comprendre les renseignements sur [INSCRIRE PROGRAMME]
Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de [INSCRIRE PROGRAMME]
Déterminer les étapes de la demande de financement

Savoir quels renseignements présenter avec la demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre (c'est-à-dire le temps d'accuser réception de la proposition et de rendre la décision de financement et le délai d'émission du paiement)

Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour **[INSCRIRE PROGRAMME]** (c'est-à-dire l'ouverture et la fermeture de l'appel de propositions)

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Je ne sais pas.

[DEMANDER À TOUS SAUF À CEUX QUI ONT RÉPONDU « AUCUNE DE CES MÉTHODES »/NE SAIS PAS/RÉF. À LA Q2]

5b. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec le fait que vous avez été en mesure de trouver l'information dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».

[COLONNES]

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5 – Tout à fait d'accord

Je ne sais pas.

[SI Q2= « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA » OU « J'AI CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA SUR [INSCRIRE PROGRAMME] »]

5c. Lorsque vous avez découvert **[INSCRIRE PROGRAMME]** sur le site Web du gouvernement du Canada, lequel des changements suivants aurait le **plus** amélioré votre expérience?

S'il était plus simple de...

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Trouver des renseignements généraux concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Comprendre les renseignements sur **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Établir l'admissibilité de votre organisation au financement de **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Déterminer les étapes de la demande de financement

Découvrir les renseignements que vous devez fournir lorsque vous présentez une demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre (c.-à-d. la norme de service pour le délai d'accusé de réception de la proposition, le délai de notification de la décision de financement et le délai d'émission du paiement)

Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes pour **[INSCRIRE PROGRAMME]** (c'est-à-dire l'ouverture et la fermeture de l'appel de propositions)

Processus de présentation des demandes – demande de financement

6. Pour préparer et terminer votre demande (jusqu'à la présentation), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE] [RÉPONSES MULTIPLES]

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada

J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour [INSÉRER LE NOM DU PROGRAMME]

Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada

J'ai appelé directement un bureau de Service Canada

J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada

J'ai utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

J'ai consulté d'autres sites Web

J'ai discuté avec mes pairs ou avec mon réseau communautaire

J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada

J'ai envoyé directement un courriel à un agent de programme de [INSCRIRE PROGRAMME]

J'ai participé à une séance d'information ou à un webinaire organisés par le gouvernement du Canada

J'ai communiqué avec mon député

J'ai travaillé avec un consultant privé

J'ai utilisé le guide du demandeur pour le programme [OU insérer le nom du programme]
AUCUNE DE CES MÉTHODES **[EXCLUSIF; ANCRAGE]**

7. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**? Sélectionnez une réponse par élément.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Comprendre les exigences de la demande

Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Répondre aux questions détaillées (c'est-à-dire, celles sur les objectifs de financement, la description du projet, la portée du projet, etc.)

Remplir le document sur le budget

Détailler le calendrier du projet

Se conformer aux exigences du processus de demande

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Je ne sais pas.

9. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et où 5 correspond à « Tout à fait d'accord », veuillez évaluer l'énoncé suivant :

Le temps requis pour compléter la demande est raisonnable.

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5 – Tout à fait d'accord
- Je ne sais pas.

10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisée pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une réponse.

J'ai présenté une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne.

[SI 'Application_Source' DANS L'ÉCHANTILLON = SELSC ASK] J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai présentés ensuite par courriel.

J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste.

J'ai présenté les documents de la demande à un bureau de Service Canada.

Mon député a présenté la demande en mon nom.

Autre

AUCUNE DE CES MÉTHODES [EXCLUSIF; ANCRAGE]

[SI AUCUNE DE CES RÉPONSES N'EST VALABLE, PASSER À LA Q13, AUTREMENT CONTINUER.]

11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour présenter votre demande? Veuillez sélectionner une seule raison.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

C'était la seule méthode disponible

C'était la façon la plus facile et la plus simple de faire une demande

Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement

C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer

Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande

Autre

[SI LA RÉPONSE « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q10, SAUTER LA Q11B et Q11C, AUTREMENT CONTINUER]

[FAIRE APPARAÎTRE AVANT Q11B] Les Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) est un portail sécurisé qui vous permet de :

- Présenter en ligne une demande de subventions et de contributions auprès d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), au lieu d'utiliser des formulaires papier
- Suivre l'état de votre demande
- Soumettre des documents justificatifs en ligne
- Gérer votre projet de subvention ou de contribution dans un environnement sécurisé

11B. Avant aujourd'hui, connaissiez-vous le portail sécurisé des SELSC qui vous permet de présenter une demande en ligne, de suivre l'état de votre demande et de gérer votre projet de subvention ou de contribution?

Oui
Non

11C. Pourquoi n'avez-vous pas présenté votre demande en utilisant le portail des SELSC?

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Je n'étais pas au courant du portail des SELSC.

Les instructions sur la façon de s'inscrire pour ouvrir un compte des SELSC n'étaient pas claires.

Difficulté à recevoir de l'aide des personnes-ressources de soutien pour s'inscrire au portail des SELSC (p. ex. agents de programme, bureaux de Service Canada).

Difficulté à recevoir de l'aide des personnes-ressources de soutien pour utiliser le portail des SELSC (p. ex. agents de programme, bureaux de Service Canada).

Difficultés techniques avec le portail des SELSC.

Le processus d'inscription a pris trop de temps.

Le processus d'inscription était compliqué.

Ne pas avoir le numéro d'entreprise obligatoire de l'Agence du revenu du Canada (ARC) requis pour obtenir un compte des SELSC.

Problèmes de validation des renseignements ou de l'identité de l'agent principal.

Difficulté à accéder à l'information dans la ou les langues préférées.

Le portail des SELSC ne répondait pas à mes besoins d'accessibilité. Préoccupations concernant la confidentialité ou la sécurité des données pendant le processus d'inscription.

Autre **[ANCRER]**

[SI LA RÉPONSE « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » ou « J'ai soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q10, DEMANDER Q12, SINON PASSER À LA Q13]

12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », à quel point a-t-il été difficile ou facile de :

Soumettre votre demande en ligne pour **[INSÉRER LE PROGRAMME]**

[SI LA RÉPONSE « Soumis une demande à l'aide des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q10] S'inscrire pour un compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

Suivre les étapes du processus de demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]** en utilisant le portail des SELSC

[SI L'ÉTAT DU FINANCEMENT EST APPROUVÉ ET LA RÉPONSE « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q10] Gérer votre projet actif à l'aide du portail des SELSC (p. ex., créer, modifier et soumettre des rapports de demande et d'activité, des pièces justificatives, des prévisions de dépenses du projet, etc.)

- 1 – Très difficile
- 2
- 3
- 4
- 5 – Très facile
- Je ne sais pas.

13. Après avoir présenté votre demande, Service Canada a-t-il communiqué avec vous pour que vous fournissiez des renseignements supplémentaires à l'appui de cette dernière?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas.

[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q13, POSER LA Q14, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

14. Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

- Documents ou renseignements manquants dans ma demande
- Clarifier des renseignements dans ma demande
- Besoin de modifier le modèle de budget
- Mon organisation ou mon projet n'était pas éligible
- Une question en suspens concernant une demande antérieure
- Autre raison
- Je ne sais pas.

Après la demande – Décision

15. Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Pour vérifier l'état de votre demande
- Pour obtenir des précisions sur les délais pour recevoir une décision de financement
- Pour retirer votre demande
- Pour modifier votre demande
- Autre raison
- Je ne sais pas.
- Je n'ai pas communiqué avec Service Canada

[SI LA RÉPONSE « JE NE SAIS PAS » OU « JE N'AI PAS COMMUNIQUÉ AVEC SERVICE CANADA » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE POUR LA Q15, PASSER À LA Q17, SINON CONTINUER]

16. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment a été votre expérience d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?

- 1 – Très difficile
- 2
- 3
- 4
- 5 – Très facile
- Je ne sais pas.

[SI LA VARIABLE DE L'ÉCHANTILLON « INDICATEUR FINANCÉ » = RÉPONSE AUTOMATIQUE À DÉTERMINER « Je n'ai pas reçu de décision de financement » À LA Q17 ET « Décision de financement en attente » À LA Q18 ET PASSER À LA Q25]

- 17.** Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**? Veuillez choisir une seule réponse.

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

- Par la poste
- Par courriel
- En recevant un dépôt direct
- En ligne, sur mon compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)
- Par téléphone
- En communiquant avec mon député
- Je n'ai pas reçu de décision de financement

[SI LA RÉPONSE « Je n'ai pas reçu de décision de financement » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q17 RÉPONSE AUTOMATIQUE « Décision de financement en attente » À LA Q18 ET PASSER À LA Q25]

- 18.** Après avoir présenté votre demande à **[INSCRIRE PROGRAMME]**, votre organisation a-t-elle reçu une approbation pour le financement?

Oui

Non

Décision de financement en attente

[SI LA RÉPONSE « NON » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q18, POSER LES Q19 ET Q20 ET PASSER LES Q22-Q24.]

[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q18, PASSER LES Q19 ET Q20 ET POSER LES Q22-Q24.]

[SI LA DÉCISION DE FINANCEMENT EST EN ATTENTE À LA Q18, PASSER À LA Q25]

[SI Q18 = NON, POSER LA QUESTION, SINON PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

- 19.** Votre organisation a-t-elle reçu une explication pour laquelle vous n'avez pas reçu d'approbation de financement?

Oui

Non

Je ne sais pas.

[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE, POSER LA Q20, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

- 20.** Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?

- 1 – Très insatisfait(e)
- 2
- 3
- 4
- 5 – Très satisfait(e)
- Je ne sais pas.

[SI « OUI » À LA Q18 = POSER LA QUESTION, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

- 22.** Une fois que votre projet a commencé et que les détails de l'accord de financement ont été établis pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**, avez-vous dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour demander des modifications à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement? *Les exemples pourraient inclure des changements dans les échéanciers du projet, la description du projet, le budget, etc.*

[LIGNES]

Oui

Non

Je ne sais pas.

[COLONNES]

Modification de la portée du projet

Modification du calendrier du projet

Modification des activités du projet

Modification du financement du projet

Autre raison

[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À N'IMPORTE QUEL POINT DE LA Q22, POSER LA Q23, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

- 23.** Combien de temps le processus a-t-il duré? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

[LIGNES]

1 jour

De 2 à 3 jours

4 à 7 jours / une semaine

Plus de 7 jours / plus d'une semaine

[COLONNES]

[INSCRIRE LES POINTS DE LA Q22 = OUI]

Après l'accord – Contrôle, suivi et fermeture

[SI L'ÉTAT DU FINANCEMENT = APPROUVÉ POSER LA Q24, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

- 24.** Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**? Sélectionnez une réponse par élément ou

sélectionnez sans objet si vous n'avez pas eu à effectuer la tâche dans le cadre de votre accord.

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Établir le budget définitif/remplir la demande finale

Soumettre le budget définitif

Rédiger le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)

Soumettre le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)

Résoudre les problèmes de financement en suspens (c.-à-d. traiter les fonds restants, les trop-payés, etc.)

[COLONNES]

1 – Très difficile

2

3

4

5 – Très facile

Sans objet

Suivi de l'évaluation des modes de prestation de services

[PROGRAMMATION POUR LA SECTION SUR LES ÉVALUATIONS DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES : CHAQUE RÉPONDANT SERA PRIÉ DE REMPLIR UNE ÉVALUATION DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES POUR CHAQUE SOURCE QU'IL A UTILISÉE.]

[POUR DÉTERMINER LES SOURCES :]

[J'AI APPELÉ UN BUREAU DE SC = Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai appelé directement un bureau de Service Canada » OU Q17 « Par téléphone »]

[JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DE SC = Q2 ou Q4 ou Q6 « Je me suis présenté(e) dans un bureau de Service Canada » OU Q10 « J'ai soumis les documents de la demande à un bureau de Service Canada »]

[SITE WEB DU GOUVERNEMENT = SI Q2 OU Q7 « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada »]

[COURRIEL DE SC = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai envoyé un courriel à un bureau de Service Canada » ou Q10 « J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai soumis ensuite par courriel » ou Q17 « Par courriel »]

[COURRIEL À L'AGENT DE PROGRAMME = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme »]

[1 800 O-CANADA = SI Q2 ou Q4 ou Q6 « J'ai appelé la ligne téléphonique 1 800 O-Canada »]

[PORTAIL EN LIGNE = SI Q10 = « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » OU Q17 = « En ligne, sur mon compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) »]

[POSTE = SI Q10 « J'ai téléchargé les documents de la demande et les ai envoyés ensuite par la poste » OU Q17 « Par la poste »]

- 25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacun des éléments suivants », SI SEULEMENT UNE SOURCE, « utilisé l'élément suivant »]? Veuillez fournir une réponse par élément.**

[INSCRIRE LES POINTS SELON LES VARIABLES DE SOURCES SÉLECTIONNÉES]

[LIGNES][PRÉSENTATION ALÉATOIRE DES POINTS]

[SI UNE VISITE À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Se rendre dans un bureau de Service Canada

[SI UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Aller sur le site du gouvernement du Canada

[SI UN COURRIEL À SC A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Envoyer un courriel à un bureau de Service Canada

[SI UN COURRIEL À UN AGENT DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Envoyer directement un courriel à un agent de programme

[SI 1 800 O-CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Appeler le 1 800 O-Canada

[SI UN APPEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Appeler directement un bureau de Service Canada

[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Communiquer par la poste avec le gouvernement du Canada

[SI LE PORTAIL EN LIGNE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Accéder au portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

[COLONNES]

[INSÉRER LA ZONE DE TEXTE NUMÉRIQUE À CÔTÉ DE CHAQUE POINT]

Je ne sais pas.

26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure étiez-vous insatisfait(e) ou satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

[INSCRIRE LES POINTS SELON LES VARIABLES DE SOURCES SÉLECTIONNÉES]

[LIGNES][PRÉSENTATION ALÉATOIRE DES POINTS]

[SI UNE VISITE À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Bureau de Service Canada

[SI UN SITE WEB DU GOUVERNEMENT A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Site du gouvernement du Canada

[SI UN COURRIEL À SC A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada

[SI UN COURRIEL À UN AGENT DE PROGRAMME A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Soutien par courriel d'un agent du programme

[SI 1 800 O-CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Ligne téléphonique 1 800 O-Canada

[SI UN APPEL À UN BUREAU DE SERVICE CANADA A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Soutien téléphonique par un bureau de Service Canada

[SI LA POSTE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE] Poste

[SI LE PORTAIL EN LIGNE A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ] Portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)

[COLONNES]

1 – Très insatisfait(e)

2

3

4

5 – Très satisfait(e)

Je ne sais pas.

Obstacles et résolution des problèmes

27. En pensant à votre expérience globale d'obtention de renseignements et de présentation d'une demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**, avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés au cours de ce processus?

Oui
Non

[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE, POSER LES Q28 ET Q29, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

28. Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?
Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. **[RÉPONSES MULTIPLES]**

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Le formulaire de demande était trop long
Le formulaire de demande était compliqué
Les exigences relatives à la demande étaient difficiles à comprendre
L'information sur le programme était difficile à comprendre
Il a fallu trop de temps pour recevoir une décision de financement
Il a fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour au sujet de ma demande
Les lignes téléphoniques étaient occupées
J'ai reçu différentes réponses de différents agents de programme
Le personnel n'était pas bien informé ou ne pouvait pas répondre à mes questions
Les renseignements du site Web du gouvernement du Canada portaient à confusion
Les renseignements sur le site Web du programme **[INSCRIRE PROGRAMME]** portaient à confusion
Le processus de création d'un compte en ligne portait à confusion
Le processus de demande en ligne portait à confusion
La séance d'information portait à confusion
Difficultés techniques
Remplir le document sur le budget était compliqué
Autre, veuillez préciser **[ZONE DE TEXTE]**

29. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord », dans quelle mesure diriez-vous que le problème ou la difficulté a été facilement résolu?

1 – Tout à fait en désaccord
2
3
4
5 – Tout à fait d'accord
Je ne sais pas.

Satisfaction globale

30. En pensant à l'ensemble du service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]** jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5 à « Tout à fait d'accord ».

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande concernant **[INSCRIRE PROGRAMME]**.

[SI Q10 = « J'ai soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) » OU Q17 = « En ligne, sur mon compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) »]

Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi.

Il était clair quoi faire si j'avais un problème ou une question.

Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait.

J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.

Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.

Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin.

Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande pour **[INSCRIRE PROGRAMME]**

Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix.

J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés

[SI SOURCE = A TÉLÉPHONÉ À UN BUREAU DU GOUVERNEMENT OU AU 1 800 O-CANADA] Les représentants de Service Canada au téléphone m'ont apporté de l'aide

[SI SOURCE = JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DU GOUVERNEMENT]

Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide

[SI SOURCE = JE ME SUIS PRÉSENTÉ(E) DANS UN BUREAU DU GOUVERNEMENT]

J'ai parcouru une distance raisonnable pour accéder au bureau de Service Canada.

J'ai reçu des renseignements cohérents.

Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.

[TOUJOURS EN DERNIER] Le temps qu'il a fallu, du moment où j'ai commencé à recueillir des renseignements jusqu'au moment où j'ai obtenu une décision concernant ma demande, était raisonnable.

[COLONNES]

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5 – Tout à fait d'accord

Je ne sais pas.

31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente « Très insatisfait(e) » et 5 représente « Très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) avec l'ensemble du service que vous avez reçu de Service Canada, de la recherche de renseignements sur **[INSCRIRE PROGRAMME]** jusqu'à la réception d'une décision de financement?

- 1 – Très insatisfait(e)
- 2
- 3
- 4
- 5 – Très satisfait(e)
- Je ne sais pas.

32. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Aucune confiance », et 5 correspond à « Complète confiance », dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population?

- 1 – Aucune confiance
- 2
- 3
- 4
- 5 – Grande confiance
- Je ne sais pas.

26a. Et en pensant à l'ensemble du processus de demande pour le [INSCRIRE PROGRAMME], lequel des changements suivants aurait **le plus** amélioré votre expérience globale?

[PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Être en mesure de parcourir plus facilement toutes les étapes

S'il était plus facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin

Il était plus facile de résoudre les problèmes ou difficultés

Il était plus clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou si j'avais une question

Le temps écoulé entre le moment où je commence à recueillir des renseignements et celui où j'obtiens une décision concernant ma demande était plus raisonnable.

Le délai de préparation de la demande était plus raisonnable.

Il était plus facile d'accéder au service dans une langue que je parle et que je comprends bien.

Il était plus facile de suivre les étapes en ligne.

Il était plus clair ce qui se passera ensuite dans le processus et quand cela se produira.

Normes de service

[PRÉSENTER LA DESCRIPTION AU-DESSUS DE LA Q36]

Une norme de service est un engagement public d'assurer un niveau de service mesurable auquel les demandeurs peuvent s'attendre dans des circonstances normales. Actuellement, Service Canada dispose de normes de service pour tous les programmes de financement concernant les points suivants :

Délai pour accuser réception d'une proposition : dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande.

Délai pour informer de la décision de financement : un délai de 12 à 22 semaines (de 84 à 154 jours civils) à partir de la date de réception ou de la date de fin du processus de réception des demandes, selon les caractéristiques de la méthode de réception des demandes et le volet du programme.

Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée : Pour les contributions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la réception des documents de demande remplis. Pour les subventions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la date approuvée de début du projet.

Service Canada s'engage à respecter trois (3) normes de service 80 % du temps (dans des circonstances normales).

33. Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?

[LIGNES]

Délai pour accuser réception d'une demande de financement

Délai pour émettre un avis de décision de financement

Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée

[COLONNES]

Oui

Non

ACS+

Service Canada et le ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada s'engagent à mieux comprendre comment les facteurs de diversité comme les identités personnelles et sociales (p. ex., sexe, orientation sexuelle, capacités, ethnicité, identité religieuse, etc.) peuvent façonner les expériences des personnes ou des organisations qui demandent ou obtiennent un financement fédéral.

34. Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'un ou l'une des communautés, des personnes ou des clients suivants? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Personnes qui s'identifient comme des femmes

Personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique

Personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs

Les personnes qui s'identifient comme des Autochtones (Premières Nations, Inuits, Métis, Autochtones vivant en milieu urbain ou non-affiliés)

Personnes qui s'identifient comme ayant une incapacité mentale ou physique

Personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux

Personnes qui s'identifient comme des jeunes

Personnes qui s'identifient comme des aînés

Personnes qui s'identifient comme vétérans

Personnes qui s'identifient comme des personnes trans, non binaires, d'autres genres, de diverses identités de genre ou queer

Personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gais, bisexuels, queers ou membres d'autres minorités sexuelles

Personnes qui s'identifient comme des personnes bispirituelles ou autochtones LGBTQIA+

Personnes qui s'identifient à une communauté francophone ou anglophone en situation minoritaire

Personnes qui s'identifient comme à faible statut socioéconomique

Personnes qui s'identifient comme immigrants ou résidents non permanents
Personnes qui s'identifient comme nouveaux arrivants au Canada
Personnes en situation d'itinérance ou qui sont actuellement sans logis
Aucune de ces réponses **[MUTUELLEMENT EXCLUSIVES]**

Profil du répondant ou de l'organisation

Ces dernières questions sont uniquement formulées pour fins de statistiques. Toutes les réponses resteront confidentielles.

- 36.** Dans quelle province ou quel territoire votre organisation opère-t-elle principalement?
Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Alberta
Colombie-Britannique
Manitoba
Nouveau-Brunswick
Terre-Neuve-et-Labrador
Territoires du Nord-Ouest
Nouvelle-Écosse
Nunavut
Ontario
Île-du-Prince-Édouard
Québec
Saskatchewan
Yukon

- 36b.** Dans quelle province ou quel territoire votre organisation réalisera-t-elle les activités du projet visé par [INSCRIRE PROGRAMME]?

Alberta
Colombie-Britannique
Manitoba
Nouveau-Brunswick
Terre-Neuve-et-Labrador
Territoires du Nord-Ouest
Nouvelle-Écosse
Nunavut
Ontario
Île-du-Prince-Édouard
Québec
Saskatchewan
Yukon

- 37.** Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement? Sélectionnez une réponse.

Je suis seul(e) responsable de remplir la demande de financement.
Une équipe d'employés est chargée de remplir la demande de financement
Un(e) rédacteur(rice) de propositions interne spécialisé(e) remplit la demande de financement
Une équipe d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement

Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement
Nous embauchons un ou des consultants pour remplir la demande de financement
Je ne participe pas personnellement au processus, même si je le supervise ou que j'en ai connaissance

38. S'agit-il de la première demande présentée par votre organisation à [INSCRIRE PROGRAMME], ou avez-vous déjà présenté une demande à [INSCRIRE PROGRAMME] par le passé? Sélectionnez une réponse.

Ayant présenté une demande pour la première fois
Ayant présenté une ou deux demandes par le passé
Ayant présenté plusieurs demandes par le passé
Ayant présenté des demandes chaque année pour le même programme
Je ne sais pas.

[SI LA RÉPONSE « AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE POUR LA PREMIÈRE FOIS » EST SÉLECTIONNÉE À LA Q41, POSER LA Q41B, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

38b. Votre organisation a-t-elle présenté une demande pour un autre programme de subventions ou contributions de Service Canada ou d'EDSC au cours des cinq dernières années?

Oui
Non
Pas certain / Je ne sais pas

38c. En pensant aux cinq dernières années, à quelle fréquence votre organisation présente-t-elle une demande de financement international, fédéral, provincial/territorial, municipal/local de quelque nature que ce soit?

[LIGNES]
International
Fédéral
Provincial/territorial
Municipal/local

[COLONNES]
Mensuelle
Trimestrielle
Deux fois par année
Annuelle
Moins souvent qu'une fois par année
Jamais
Je ne sais pas

38d. Depuis combien d'années votre organisation existe-t-elle?

Moins d'un an
D'un an à moins de trois ans
De trois ans à moins de cinq ans

Cinq ans ou plus

- 39.** Dans quel secteur votre organisation exerce-t-elle ses activités? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Sans but lucratif [EN-TÊTE]

Organismes communautaires, de bienfaisance ou bénévoles, y compris les organismes confessionnels (p. ex. églises, synagogues, temples, mosquées)
Associations de travailleurs ou d'employeurs et organisations professionnelles et industrielles
Organismes autochtones sans but lucratif
Organismes non gouvernementaux
Syndicats
Conseils sectoriels
Conseils de bande sans but lucratif
Autre

Secteur public [EN-TÊTE]

Écoles de formation professionnelle et collèges communautaires publics
Organismes de santé publique, y compris les hôpitaux publics, les maisons de soins infirmiers, les foyers pour personnes âgées et les foyers de réadaptation
Universités et collèges publics conférant des grades universitaires
Administrations et organismes municipaux, y compris les organes législatifs et les services régionaux
Conseils scolaires et établissements primaires et secondaires
Gouvernements territoriaux
Autre

Secteur privé [EN-TÊTE]

Institutions financières
Personnes morales constituées en société ou non constituées en société, y compris les sociétés de personnes et les entreprises individuelles
Sociétés appartenant à de Premières Nations
Conseils de bande privés
Universités ou collèges privés
Autre

- 40.** Quel est le nombre approximatif d'employés qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Veuillez choisir une seule réponse.

Aucun
1 à 4 employés
5 à 9 employés
10 à 19 employés
20 à 49 employés
50 employés ou plus
Je ne sais pas.

- 41.** Quel est le nombre approximatif de bénévoles qui travaillent (à plein temps ou à temps partiel) pour votre organisation? Veuillez choisir une seule réponse.

Aucun
1 à 4 bénévoles
5 à 9 bénévoles
10 à 19 bénévoles
20 à 49 bénévoles
50 bénévoles ou plus
Je ne sais pas.

42. Dans laquelle des langues officielles? Veuillez choisir une seule réponse pour chaque élément.

[LIGNE]

Votre organisation préfère-t-elle recevoir des services?

Votre organisation fournit-elle des services?

Votre clientèle parle-t-elle?

[COLONNE]

Anglais

Français

Les deux, l'une ou l'autre

Autre

[FIN DE LA PARTIE PRINCIPALE DU SONDAGE, TOUTES LES AUTRES MESURES SONT FACULTATIVES]

43. En réfléchissant à votre expérience avec Service Canada, tout au long du processus de demande, avez-vous eu l'impression d'une discrimination en raison de votre identité?

Oui

Non

[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE, POSER LA Q44, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

44. Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

Race

Origine nationale ou ethnique

Couleur

Religion ou identité religieuse

Âge

Sexe

Orientation sexuelle

Identité ou expression de genre

État matrimonial

Situation familiale

Capacité/incapacité

Caractéristiques génétiques

Une condamnation pour laquelle un pardon ou une suspension du casier a été accordé

Langue

Autre

[SI LA RÉPONSE « AYANT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE POUR LA PREMIÈRE FOIS » OU « JE NE SAIS PAS » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE À LA Q38, PASSER À LA Q44a, AUTREMENT PASSER À LA QUESTION SUIVANTE]

44a. Vous avez indiqué que votre organisation a déjà présenté une demande pour [INSCRIRE PROGRAMME]. En comparant le service que vous avez reçu dans le passé avec votre expérience la plus récente pour [INSCRIRE PROGRAMME], depuis l'obtention de renseignements sur le programme jusqu'à la réception d'une décision de financement, pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

[LIGNES. PRÉSENTATION ALÉATOIRE]

Niveau général de satisfaction à l'égard du service reçu

Facilité à remplir la demande

Facilité à présenter une demande

Clarté de l'information sur le site Web du [INSCRIRE PROGRAMME]

Facilité à obtenir de l'aide au besoin

Le temps qu'il ait fallu entre le moment où j'ai commencé à recueillir des renseignements et le moment où j'ai obtenu une décision sur ma demande

[COLONNES]

Baisse importante

A quelque peu diminué

À peu près identique

S'est quelque peu amélioré

Amélioration importante

Je ne sais pas

45. Merci d'avoir participé au sondage sur l'expérience client des demandeurs de subventions et contributions de Service Canada. Ce sondage recueille des renseignements importants sur votre satisfaction, la façon dont les services sont fournis et les domaines à améliorer. La recherche comprend également une phase qualitative de groupes de discussion et d'entrevues qui devrait avoir lieu en mars 2025.

Êtes-vous intéressé(e) à ce qu'un représentant d'Ipsos communique avec vous pour participer à des groupes de discussion ou des entretiens concernant le service que vous avez reçu?

Oui

Non

[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE, DEMANDER LES COORDONNÉES, AUTREMENT METTRE FIN AU SONDAJE]

46. Vous avez indiqué que vous aimeriez participer à la phase qualitative de groupes de discussion ou d'entrevues. **Vos commentaires sont importants pour nous et vos réponses demeureront toujours confidentielles, ce qui veut dire que vos renseignements ne seront ni partagés avec Service Canada, ni jumelés à vos réponses au sondage.** Veuillez fournir une adresse électronique et un numéro de téléphone où Ipsos peut vous joindre. [Obligatoire si la personne a répondu « oui »]

Nom complet

Courriel [VALIDATION DE L'ADRESSE COURRIEL]

Numéro de téléphone [VALIDATION DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]

Le sondage est terminé. Ce sondage fait partie d'une étude de recherche plus vaste. Vos réponses anonymes seront combinées avec toutes les réponses recueillies au cours du sondage, puis regroupées, analysées et publiées en tant qu'informations publiques.

Le rapport complet et détaillé du sondage, ainsi qu'un résumé et des tableaux de données seront affichés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada dans les six mois suivant la fin de cette étude.

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer directement avec les responsables du sondage à Service Canada (Emploi et Développement social Canada) en envoyant un courriel à pob.ri.dgop@hrsdc-rhdcc.gc.ca.

Merci de votre participation.

ANNEXE 2 : Questionnaire de recrutement et guide de discussion pour les groupes de discussion en ligne et les entrevues approfondies

Questionnaire de recrutement

Bonjour/Hello. Bonjour, **[NOM DU PARTICIPANT POTENTIEL]**

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

[À UTILISER EN C.-B., AB, SK, MB, ON, Î.-P.-É., T.-N.-L., N.-É. ET TERRITOIRES]

[PASSER À LA QUESTION SUIVANTE SI LA LISTE DES CLIENTS INDIQUE UNE PRÉFÉRENCE LINGUISTIQUE → VÉRIFIER LA COLONNE A DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR CONNAÎTRE LA LANGUE DANS LAQUELLE LA PERSONNE-RESSOURCE A RÉPONDU AU SONDAGE]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[CONTINUER DANS LA LANGUE DE PRÉFÉRENCE OU ORGANISER UN RAPPEL DANS UNE AUTRE LANGUE]**

[POUR UTILISATION AU QUÉBEC ET AU NOUVEAU-BRUNSWICK]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[CONTINUER DANS LA LANGUE DE PRÉFÉRENCE OU ORGANISER UN RAPPEL DANS UNE AUTRE LANGUE]**

[À UTILISER POUR LES PARTICIPANTS VOLONTAIRES]

Je vous appelle au sujet d'un sondage que vous avez récemment rempli pour Service Canada, aussi connu sous le nom d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), qui a été effectué par Ipsos. Vous vous souviendrez sans doute, il s'agissait du *Sondage de recherche sur l'expérience client des demandeurs de subventions et contributions* de Service Canada. Vous avez répondu à la fin du sondage que vous aimeriez peut-être participer à une recherche qualitative de suivi.

Nous vous appelons au sujet de la recherche de suivi. Votre participation à cette recherche n'aura

aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ni sur la probabilité que votre organisation obtienne des subventions ou des contributions futures ou d'autres avantages du gouvernement du Canada.

Nous voulons connaître le point de vue des organisations qui ont récemment présenté une demande à des programmes fédéraux de subventions ou de contributions par l'entremise de Service Canada, y compris des organisations financées et non financées.

Afin de déterminer si vous êtes la bonne personne pour participer à cette recherche, nous aimerions passer en revue une courte description de la recherche et vous poser quelques questions, ce qui devrait prendre environ 10 minutes. Puis-je continuer?

Oui **CONTINUER**

Non **CONVENIR D'UN MOMENT POUR UN RAPPEL**

La recherche qualitative portera sur la façon dont votre organisation a vécu le processus de demande d'un programme du gouvernement fédéral. Nous souhaitons parler à une personne de votre organisation qui serait directement au courant du processus de demande de financement de votre organisation. Cette personne serait directement responsable de la demande de subvention ou de contribution ou ferait partie d'une équipe qui traite une telle demande et connaîtrait le résultat de la demande. Dans le cas des organisations candidates financées, cette personne serait également personnellement responsable ou ferait partie d'une équipe qui reçoit et utilise le financement et déterminerait s'il y a lieu de présenter une nouvelle demande à l'avenir. Dans le cas des organisations candidates non financées, cette personne serait personnellement responsable ou ferait partie d'une équipe qui pourrait faire le suivi de la demande une fois la décision prise et déterminerait s'il y a lieu de présenter une nouvelle demande à l'avenir.

Êtes-vous une personne au sein de l'organisation qui correspond à cette description?

Oui **CONTINUER**

Non

SI LA RÉPONSE « NON » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE, POSER LA QUESTION SUIVANTE : Qui dans votre organisation est le mieux placé pour participer à cette étude? **DEMANDER LE NOM ET LES COORDONNÉES ET [CONSIGNER]** _____

LE RECRUTEUR ASSURERA LA CATÉGORISATION ET LE RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS SELON LA RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON – IL VISERA UNE REPRÉSENTATION RÉGIONALE DANS TOUS LES GROUPES ET POUR TOUTES LES ENTREVUES, AINSI QU'UNE COMBINAISON DE PROGRAMMES.

PRÉSENTATION DU GROUPE DE DISCUSSION EN LIGNE

La recherche qualitative se fera au moyen d'une plateforme de groupes de discussion ou de réunion vidéo en ligne, ce qui permettra à tous les participants de partager leur opinion et de participer dans le confort et l'intimité de leur espace de travail ou de leur domicile.

Votre participation est volontaire.

Si vous acceptez de participer, votre identité demeurera anonyme dans notre rapport final à Service Canada et vos réponses demeureront confidentielles. La discussion de groupe se déroulera en ligne et durera environ une heure et demie à deux heures.

Si vous êtes sélectionné(e) et que vous participez à la recherche qualitative, nous vous offrirons une rétribution pour votre temps bénévole.

Si vous souhaitez vérifier la validité de cette étude, veuillez communiquer avec :

Cynthia Biasolo

cynthia.biasolo@servicecanada.gc.ca

Directrice, Division de la planification intégrée et analyse des activités//Director, Integrated Planning and Business Analysis

Direction générale des opérations de programmes//Programs Operations Branch

Emploi et Développement social Canada//Employment and Social Development Canada

Tél. : 1-343-576-1444

Ce groupe en ligne utilisera la vidéo. Nous vous demanderons donc d'activer votre caméra Web et votre son pendant la discussion. Accepteriez-vous?

Oui **CONTINUER**

Non SI LA RÉPONSE « NON » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE, DEMANDER : Nous vous offrons également la possibilité de participer à une entrevue approfondie à laquelle vous pourriez participer par téléphone. Préférez-vous plutôt participer de cette façon?

Oui **PASSER À LA PRÉSENTATION DE L'ENTREVUE APPROFONDIE**

Non **REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL**

Aimeriez-vous participer à cette discussion en table ronde en ligne qui aura lieu le [date à confirmer]?

Oui **CONTINUER**

Non **REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL**

PRÉSENTATION DE L'ENTREVUE APPROFONDIE

POUR LES ENTREVUES APPROFONDIES, INTÉGRER UN MÉLANGE EN FONCTION DE LA DISPONIBILITÉ ET ACCORDER LA PRIORITÉ AUX PERSONNES DONT LE TAUX DE SATISFACTION EST FAIBLE

Nous aimerions mener une entrevue approfondie avec vous. Cette entrevue aura lieu au moment qui vous convient le mieux. Elle se déroulera sur une plateforme de réunion en ligne ou par téléphone. Vous aurez la possibilité de participer à l'aide d'une caméra Web et du système audio de votre ordinateur, ou de participer par téléphone. Ces options vous permettent de participer de la maison ou du travail.

La participation est volontaire et, si vous acceptez de participer, votre identité demeurera

anonyme dans notre rapport final à Service Canada et vos réponses demeureront confidentielles. Cette entrevue durerait de 45 à 60 minutes et nous vous offrirons une rétribution pour votre temps bénévole.

Si vous souhaitez vérifier la validité de cette étude, veuillez communiquer avec :

Cynthia Biasolo

cynthia.biasolo@servicecanada.gc.ca

Directrice, Division de la planification intégrée et analyse des activités//Director, Integrated Planning and Business Analysis

Direction générale des opérations de programmes//Programs Operations Branch

Emploi et Développement social Canada//Employment and Social Development Canada

Tél. : 1-343-576-1444

Aimeriez-vous participer à cette discussion?

Oui **CONTINUER**

Non **REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL**

TABLEAU DE RECRUTEMENT

POUR LES GROUPES DE DISCUSSION, EXCLURE SI LES PERSONNES INSATISFAITES ONT UN INTÉRÊT POUR LES ENTREVUES APPROFONDIES

VÉRIFIER LA COLONNE D DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR LE TYPE DE PROGRAMME

VÉRIFIER LA COLONNE J DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR CONNAÎTRE L'ÉTAT FINANCÉ/NON FINANCÉ

VÉRIFIER LA COLONNE B (EN) et LA COLONNE C (FR) DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR CONNAÎTRE LES NOMS DE PROGRAMME, VÉRIFIER LA COLONNE E (EN) ET LA COLONNE F (FR) POUR LES VOILETS

VÉRIFIER LA COLONNE G DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR LA PROVINCE ET LES TERRITOIRES

VÉRIFIER LA COLONNE H DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR LE SECTEUR

Groupe 1 : 6 à 8 demandeurs financés pour l'un ou l'autre des programmes suivants : Emplois d'été Canada (EEC) ÉCHELLE NATIONALE – ANGLAIS	26 juin à 10 h (HNE)
Groupe 2 : 6 à 8 demandeurs financés dans le cadre du programme suivant : Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) QUÉBEC – FRANÇAIS	8 juillet à 10 h (HNE)
Groupe 3 : 6 à 8 demandeurs non financés pour l'un ou l'autre des programmes suivants : Programme Nouveaux Horizons pour les	8 juillet à 15 h (HNE)

aînés (PNHA) – Contributions pancanadiennes 2023-2024 initiative Bien vieillir chez soi (BVCS) – À domicile, Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ), Fonds pour l’accessibilité (FA) – Composante de moyenne envergure QUÉBEC – FRANÇAIS	
Groupe 4 : 6 à 8 demandeurs non financés pour l’un ou l’autre des programmes suivants : Fonds pour l’accessibilité (FA) – Petits projets (projets communautaires, organisme d’apprentissage et de garde des jeunes enfants, organisme autochtone, organisme de refuge, projet en milieu de travail), Fonds pour l’accessibilité (FA) – Innovation jeunesse (volet communautaire – 2022 et 2023, milieu de travail – 2022 et 2023), objectifs de développement durable (ODD) – volet des subventions ÉCHELLE NATIONALE – ANGLAIS	26 juin à 15 h (HNE)
Vingt-cinq (25) entrevues approfondies Objectif : • Trois (3) entrevues pour la Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA) • Trois (3) entrevues pour la reconnaissance des titres de compétences étrangers – (de préférence deux (2) entrevues pour le volet « financé », une (1) entrevue pour le volet « non financé » / deux (2) entrevues en anglais, une (1) entrevue en français) • Deux (2) entrevues pour Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA) • Deux (2) entrevues pour le Fonds d’intégration pour les personnes handicapées – échelle nationale (de préférence une (1) entrevue pour le volet « financé », une (1) entrevue pour le volet « non financé ») • Deux (2) entrevues pour le Fonds d’intégration pour les personnes handicapées – échelle régionale (de préférence une (1) entrevue pour le volet « financé », une (1) entrevue pour le volet « non financé ») • Une (1) entrevue pour le Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT) • Deux (2) entrevues pour le Service jeunesse Canada (SCC) – Microsubventions pour la diversité • Trois (3) entrevues pour l’initiative Bien vieillir chez soi (BVCS) – de préférence deux (2) entrevues pour le volet « financé », une (1) entrevue pour le volet « non financé »	À confirmer

/ deux (2) entrevues en anglais, une (1) entrevue en français • Trois (3) entrevues pour le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Volet de financement de fonctionnement national (2022-2023) • Une (1) entrevue pour le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – volet de renforcement des capacités intersectionnelles (2023-2024) • Une (1) entrevue pour le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – renforcement des capacités organisationnelles (2023-2024) • Deux (2) entrevues pour les objectifs de développement durable (ODD) – volet des contributions MÉLANGE DE FRANÇAIS ET D'ANGLAIS	
Dans les groupes de discussion et les entrevues approfondies, visez une représentation inclusive et vaste concernant les points suivants : • Profil démographique des participants • Portée géographique des activités de l'organisation – représentation de toutes les provinces et dans tout le continuum urbain-rural. • Éléments firmographiques de la taille de l'organisation et de la nature de ses activités	

CE QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT VISE À CONFIRMER LE PROGRAMME POUR LEQUEL ILS ONT PRÉSENTÉ UNE DEMANDE, À FOURNIR DE L'INFORMATION ET À ÉVALUER LEUR INTÉRÊT POUR LES SÉANCES DE RECHERCHE ET À CONFIRMER LEURS CAPACITÉS DE COMMUNICATION POUR LES SÉANCES DE RECHERCHE.

Nous comprenons que vous participerez à cette recherche au nom de votre organisation qui a présenté une demande de subvention ou de contribution par l'entremise de Service Canada (aussi appelé EDSC). Étant donné que l'identité et l'expérience personnelles contribuent grandement à nos perceptions, nous aimerions nous assurer d'avoir un bon équilibre entre les personnes de divers milieux et identités.

Les prochaines questions portent sur différents aspects de votre identité personnelle. Pour ces questions, chacune a l'option « Je préfère ne pas répondre », ce qui est tout à fait acceptable.

1. À quel genre vous identifiez-vous... **[LIRE LA LISTE]**

- Un homme
- Une femme
- Une personne non binaire
- Je préfère m'identifier comme _____ **[CONSIGNER]**

- Je préfère ne pas répondre
2. Vous identifiez-vous comme Autochtone? Cela comprend les Premières Nations, les Métis, les Inuits, avec ou sans statut?
- Oui – Premières Nations
 - Oui – Métis
 - Oui – Inuk
 - Oui – Je préfère me décrire moi-même
 - Oui – Je ne sais pas
 - Non
 - Je préfère ne pas répondre
3. PASSER LA QUESTION SUR L'ETHNICITÉ SI LA PERSONNE EST AUTOCHTONE. POSER LA QUESTION À TOUTES LES AUTRES PERSONNES. Nous vivons tous actuellement au Canada, mais nos ancêtres viennent de toutes les régions du monde. À quel groupe ethnique ou culturel vous identifiez-vous le PLUS? Si vous préférez, je peux vous lire une liste d'identités ethniques et culturelles parmi lesquelles choisir. [LIRE LA LISTE SI LA PERSONNE LE DEMANDE OU SI ELLE PRÉFÈRE QU'ON LE LUI LISE LA LISTE]
- Arabe (p. ex., Syrien, Égyptien, Yéménite)
 - Asiatique – Est (p. ex., Chinois, Coréen, Japonais)
 - Asiatique – Sud-Est (p. ex., Vietnamien, Philippin)
 - Asiatique – Sud (p. ex., Indien de l'Est, Pakistanais, Sri Lankais)
 - Asiatique – Ouest (p. ex., Iranien, Afghan, Turc)
 - Noir – Antillais et Latino-Américain (p. ex., Jamaïcain)
 - Noir – Africain (p. ex., Ghanéen, Éthiopien, Nigérian)
 - Noir – Canadien/Américain
 - Latino-américain (p. ex., Brésilien, Mexicain)
 - Blanc (p. ex., Européen – Anglais, Ukrainien, Français)
 - Autre INSCRIRE
 - Je ne sais pas
 - Je préfère ne pas répondre

MÉLANGE AUX FINS DE RECRUTEMENT

4. Considérez-vous comme ayant une incapacité?
- Oui **PASSER À LA Q5**
 - Incertain(e) **PASSER À LA Q5**
 - Non **PASSER À LA Q6**
 - Je préfère ne pas répondre **PASSER À LA Q6**

POSER LA QUESTION SI LA RÉPONSE À LA Q4 EST OUI OU INCERTAIN(E)

5. Je vais vous lire une liste de différents domaines et types d'incapacité. Ces incapacités peuvent être permanentes, temporaires ou épisodiques, ce qui signifie qu'elles changent

au fil du temps. Veuillez me dire OUI ou NON si vous vous considérez actuellement comme ayant ce type d'incapacité ou si vous avez indiqué avoir cette incapacité dans le passé.

- a. La **vision** – aussi appelée déficience visuelle – affecte la capacité d'une personne à voir, même lorsqu'elle porte des lunettes ou des verres de contact.
- b. L'**ouïe** – aussi appelée surdité ou déficience auditive – affecte la capacité d'une personne à entendre, même lorsqu'elle utilise un appareil auditif.
- c. La **mobilité** – aussi appelée déficience physique – touche la capacité d'une personne à se déplacer.
- d. La **flexibilité** – aussi appelée incapacité physique – touche la capacité d'une personne à bouger ses articulations.
- e. La **dextérité** – aussi appelée incapacité physique – touche la capacité d'une personne à accomplir des tâches, surtout avec ses mains.
- f. La **douleur** – aussi appelée trouble de la douleur chronique – touche la capacité d'une personne à fonctionner en raison de la douleur.
- g. L'**apprentissage** – aussi appelé trouble d'apprentissage – touche la façon dont une personne reçoit, comprend et utilise l'information.
- h. Le **développement** – aussi appelé déficience intellectuelle – affecte la capacité d'une personne à apprendre et à adapter son comportement à différentes situations.
- i. La **mémoire** – aussi appelée trouble de la mémoire – touche la capacité d'une personne à se souvenir de l'information.
- j. **Maladie liée à la santé mentale** – aussi appelée maladie mentale – touche la psychologie d'une personne ou son comportement.
- k. La **communication** – aussi appelée trouble de la communication – touche la capacité d'une personne à recevoir, à comprendre et à réagir à la communication avec les autres.
- l. **La parole** – aussi appelée trouble de la parole – touche la façon dont une personne émet des sons pour former des mots.
- m. Le **langage** – aussi appelé trouble du langage – affecte la capacité d'une personne à comprendre et à utiliser le langage parlé et écrit.
- n. Croyez-vous avoir un autre type d'incapacité? Dans l'affirmative, veuillez le décrire.

[CONSIGNER _____

_____]

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

POSER LA QUESTION À TOUTES LES PERSONNES.

6. Vous identifiez-vous comme une personne appartenant à un groupe religieux ou ayant une croyance religieuse qui comprend la liberté de culte dans la paix et la sécurité?

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

INCLURE CERTAINS PARTICIPANTS QUI S'IDENTIFIENT COMME AYANT UNE INCAPACITÉ OU APPARTENANT À UN GROUPE RELIGIEUX

Pour la prochaine série, j'aimerais vous poser des questions au sujet du programme ou des programmes du gouvernement fédéral auxquels vous avez présenté une demande par l'entremise d'EDSC et au sujet de votre organisation en général.

7. A) Puis-je confirmer que votre organisation a présenté une demande au [INSCRIRE LE NOM DU PROGRAMME À PARTIR DU FICHIER DES PERSONNES AVEC LESQUELLES REPRENDRE CONTACT] et que c'était la première fois que vous présentiez une demande ou avez-vous déjà présenté une demande au programme par le passé?

- A présenté une demande au programme pour la première fois
- A présenté une demande au programme par le passé

MÉLANGE AUX FINS DE RECRUTEMENT DE PERSONNES QUI PRÉSENTENT UNE PREMIÈRE DEMANDE ET DE DEMANDEURS FRÉQUENTS, VÉRIFIER LA COLONNE I DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR LES DEMANDEURS FRÉQUENTS

B) Parmi les méthodes suivantes, lesquelles avez-vous utilisées pour présenter une demande?

	J'ai présenté une demande en ligne (au moyen du portail Web ou des SELSC). (L'envoi par courriel d'un document PDF rempli n'est pas considéré comme	J'ai communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir des renseignements sur une demande.		J'ai reçu une décision au sujet d'une demande.	J'ai fait un suivi auprès du gouvernement du Canada après la décision.
	J'ai présenté une demande pour un programme				

		une demande en ligne)			
Emplois d'été Canada (EEC)					
Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ)					
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – échelle régionale					
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) – Subventions communautaires 2022-2023 et 2023- 2024					
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) – Contributions pancanadiennes 2023-2024					
initiative Bien vieillir chez soi (BVCS) – À domicile					
Objectifs de développement durable (ODD) – Volet des contributions					
Fonds pour l'accessibilité (FA) – Composante de moyenne envergure					
Fonds pour l'accessibilité (FA) – Petits projets (projets communautaires, organisme d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, organisme autochtone, organisme de refuge, projet en milieu de travail),					
Fonds pour l'accessibilité (FA) – Innovation jeunesse (volet communautaire – 2022 et 2023, milieu de travail – 2022 et 2023)					
Objectifs de					

développement durable (ODD) – Volet des subventions					
Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA)					
Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers					
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA)					
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – échelle nationale					
Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT)					
Service jeunesse Canada (SJC) – Microsubventions pour la diversité					
Initiative Bien vieillir chez soi (BVCS) – Mise à l'échelle des services					
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Volet de financement de fonctionnement national (2022-2023)					
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Volet de renforcement des capacités intersectionnelles (2023-2024)					
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) – Renforcement des capacités organisationnelles (2023-2024)					

VISER AU MOINS 15 PERSONNES QUI ONT EU RECOURS AUX SELSC, VÉRIFIER LA COLONNE K DU MODÈLE DE FEUILLE DE CALCUL POUR CONNAÎTRE LA MÉTHODE DE PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

8. Le financement que vous avez demandé permettrait-il d'aider l'un ou l'une des communautés, des personnes ou des clients suivants :

Veuillez noter que la liste suivante n'est pas exhaustive.

- Personnes qui s'identifient comme des femmes et qui s'efforcent activement d'atteindre une meilleure égalité/équité entre les sexes
- Personnes qui s'identifient comme non binaires ou d'un autre genre
- Personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs
- Personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique
- Personnes qui s'identifient comme ayant une incapacité mentale ou physique
- Personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux
- Autre (préciser) : _____

RECRECUTER AU MOINS DEUX (2) PERSONNES PAR GROUPE

9. Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la demande de financement et l'exécution du programme?

	Présentation d'une demande de financement [CHOISIR UNE OPTION DANS LA COLONNE CI-DESSOUS]	Exécution du programme [CHOISIR UNE OPTION DANS LA COLONNE CI-DESSOUS]
A) Je suis le seul responsable.		
B) Je fais partie d'une équipe d'employés.		
C) Je fais partie d'une équipe composée d'employés et de bénévoles.		
D) Notre organisation dépend fortement des bénévoles		
E) Je ne suis pas personnellement impliqué même si j'en assure la supervision ou que j'ai une certaine connaissance	METTRE FIN À L'ENTREVUE SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » AUX QUESTIONS SUR LA PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE ET L'EXÉCUTION DU PROGRAMME	METTRE FIN À L'ENTREVUE SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » AUX QUESTIONS SUR LA PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE ET L'EXÉCUTION DU PROGRAMME

RECRECUTER AU MOINS DEUX (2) PERSONNES PAR GROUPE QUI CHOISISSENT C OU D AUX QUESTIONS SUR LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE OU L'EXÉCUTION DU

PROGRAMME

10. Votre organisation a-t-elle reçu des fonds après avoir présenté une demande?

- Oui
- Non
- Incertain(e)

RECRUTEMENT SELON LE TABLEAU DE RECRUTEMENT

11. Votre organisation est-elle...

- Dans le secteur à but non lucratif
- Dans le secteur privé
- Dans le secteur public

MÉLANGE AUX FINS DE RECRUTEMENT

12. Veuillez indiquer le type d'organisation pour laquelle vous travaillez. Il peut s'agir, sans s'y limiter, d'une ONG, d'une église, d'un syndicat, d'une entreprise privée ou d'un établissement universitaire. **[CONSIGNER]**

MÉLANGE AUX FINS DE RECRUTEMENT DES TYPES

13. Environ combien d'employés travaillent pour votre organisation? **[CONSIGNER]**

MÉLANGE AUX FINS DE RECRUTEMENT DANS LES FOURCHETTES SUIVANTES :

- 1 à 4 employés
- 5 à 9 employés
- 10 à 19 employés
- 20 à 49 employés
- 50 à 99 employés
- 100 à 249 employés
- 250 employés ou plus

14. Votre organisation compte-t-elle des bénévoles?

- Oui
- Non

SI LA PERSONNE A RÉPONDU « OUI » À LA Q14, POSER LA Q15. SI LA RÉPONSE « NON » A ÉTÉ SÉLECTIONNÉE, PASSER À LA Q16.

15. Environ combien de bénévoles travaillent pour votre organisation? **[CONSIGNER]**

- 1 à 4 bénévoles

- 5 à 9 bénévoles
- 10 à 19 bénévoles
- 20 à 49 bénévoles
- 50 à 99 bénévoles
- 100 à 249 bénévoles
- 250 bénévoles ou plus

MÉLANGE AUX FINS DE RECRUTEMENT

16. Menez-vous des activités et servez-vous des clients...

- À l'échelle nationale
- À l'échelle provinciale
- À l'échelle locale

17. Pourriez-vous me dire dans quel village ou quelle ville est située votre organisation, ainsi que la province? **[CONSIGNER]**

RECRUTEMENT SELON LE TABLEAU DE RECRUTEMENT

ASSURER UNE RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE À L'ÉCHELLE DU CANADA POUR LES GROUPES 1 ET 2 ET LES ENTREVUES APPROFONDIES

18. Considérez-vous le secteur dans lequel votre organisation exerce ses activités est...

- Une grande région urbaine de 100 000 habitants ou plus
- Un centre de taille moyenne comptant de 30 000 à 99 999 personnes
- Un petit centre de 1 000 à 29 999 personnes
- Une région rurale
- Elle exerce ses activités dans divers secteurs (p. ex., échelle nationale ou provinciale)

BON MÉLANGE AUX FINS DU RECRUTEMENT

[MESSAGE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE]

Merveilleux, vous êtes admissible à participer à l'une de nos séances de discussion. Vous devrez avoir accès à un ordinateur dans un environnement sûr et silencieux où vous ne serez pas entendu. Aimerez-vous participer?

- Oui
- Non – **SI LA PERSONNE RÉPOND « NON », METTRE FIN À L'ENTREVUE OU POSER DES QUESTIONS SUR LES ENTREVUES (le cas échéant)**

Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer de remplaçant en votre nom pour participer au groupe de discussion. Acceptez-vous?

- Oui
- Non – **SI LA PERSONNE RÉPOND « NON », METTRE FIN À L'ENTREVUE OU**

POSER DES QUESTIONS SUR LES ENTREVUES (le cas échéant)

La discussion durera environ une heure et demie à deux heures, et les personnes admissibles qui participent recevront une rétribution de **175 \$** en guise de remerciement pour leur participation volontaire.

Nous vous réservons ce temps de discussion. Si, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez pas y assister, veuillez composer le XXX-XXXX.

La séance sera enregistrée sur support audio et vidéo. Cet enregistrement est effectué pour nous aider à rédiger notre rapport. Des membres du personnel du gouvernement du Canada qui ont parrainé cette recherche, ainsi que des membres du personnel d'Ipsos peuvent assister à la séance. Ils sont uniquement présents pour avoir un aperçu direct des processus de recherche. Il s'agit d'une procédure standard pour les groupes de discussion.

À titre de référence, la politique de confidentialité d'Ipsos est accessible à l'adresse <https://www.ipsos.com/fr-ca/confidentialite-et-protection-des-donnees-personnelles>.

Nous communiquerons avec vous à l'approche de la date et de l'heure de la séance pour confirmer la date et l'heure de la séance. Nous vous appellerons ou vous enverrons un courriel contenant ces renseignements. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

[MESSAGE POUR UNE ENTREVUE APPROFONDIE]

Merveilleux, vous êtes admissible à participer à l'une de nos entrevues individuelles. Vous devrez avoir accès à un ordinateur ou à un téléphone dans un environnement sûr et silencieux où vous ne serez pas entendu.

Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer de remplaçant en votre nom pour participer au groupe de discussion. Acceptez-vous?

- Oui
- Non – **SI LA PERSONNE RÉPOND « NON », METTRE FIN À L'ENTREVUE OU POSER DES QUESTIONS SUR LES GROUPES DE DISCUSSION (le cas échéant)**

La discussion durera environ 45 à 60 minutes, et les personnes admissibles qui participent recevront une rétribution de **175 \$** en guise de remerciement pour leur participation volontaire.

Nous vous réservons ce temps de discussion. Si, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez pas y assister, veuillez composer le XXX-XXXX.

La séance sera enregistrée. Cet enregistrement est effectué pour nous aider à rédiger notre rapport. Des membres du personnel du gouvernement du Canada qui ont parrainé cette recherche, ainsi que des membres du personnel d'Ipsos peuvent assister à la séance. Ils sont là simplement pour écouter directement pendant le processus de recherche. Il s'agit d'une procédure d'entrevue standard.

À titre de référence, la politique de confidentialité d'Ipsos est accessible à l'adresse

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

Nous communiquerons avec vous à l'approche de la date et de l'heure de la séance pour confirmer le jour et l'heure qui vous conviennent le mieux pour y participer. Nous vous appellerons ou vous enverrons un courriel pour planifier cette entrevue. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

Guide de discussion

SÉANCE EN DÉTAIL

	Groupes de discussion	Entrevues
Mot de bienvenue	10 minutes	5 minutes
Section 1 : Présentation	10 minutes	5 minutes
Section 2 : Besoins prioritaires des clients	10 minutes	5 minutes
Section 3 : Analyse approfondie du parcours de présentation de la demande	45 minutes	25 minutes
Section 4 : Inclusion et diversité	20 minutes	10 minutes
Section 5 : Incidence du financement	10 minutes	5 minutes
Section 6 : Regard vers l'avenir et réflexions finales	15 minutes	5 minutes
DURÉE DE LA SÉANCE	120 minutes	60 minutes

MOT DE BIENVENUE DU MODÉRATEUR (10 MINUTES)

- Bienvenue et merci de votre participation.
- Mon nom est [NOM COMPLET]
- Je veux commencer notre réunion d'aujourd'hui par une reconnaissance du territoire. J'aimerais/Nous aimerions commencer par reconnaître et respecter la terre sur laquelle nous nous réunissons. Nous commençons par cette déclaration pour faire preuve de respect envers les peuples autochtones, tout en reconnaissant l'histoire coloniale du Canada. Bien qu'il ne s'agisse que d'un petit geste, nous espérons que tous les gestes de bonté, de compassion, de respect et de compréhension se conjuguent et démontrent notre engagement envers la réconciliation.
- *Nous reconnaissons respectueusement que les terres sur lesquelles nous nous réunissons se trouvent sur le territoire traditionnel non cédé de la Première Nation K'ómoks, les gardiens traditionnels de ces terres.*
- [Pour les groupes de discussion] La durée prévue de la présente séance est d'environ deux heures. [Pour les entrevues] La durée prévue de la présente séance est d'environ une heure.
- IPSOS est une entreprise de recherche tierce neutre, et le rôle du modérateur est de poser des questions, de gérer le temps et de rester objectif sans intérêt direct.
- Votre participation est anonyme – les remarques ne seront pas attribuées, et toutes les réponses demeureront confidentielles et communiquées dans leur ensemble.

- Les enregistrements servent à des fins de recherche pour appuyer la rédaction de notre rapport. Les transcriptions seront communiquées à Service Canada, mais tous les renseignements d'identification (p. ex., noms, employeurs, postes) seront supprimés au préalable.
- Le client obtiendra une confirmation écrite pour s'assurer que les enregistrements et les transcriptions ne sont utilisés qu'à des fins de recherche et qu'ils ne seront pas communiqués à des tiers à moins que les participants n'aient donné leur consentement explicite.
- N'hésitez pas à communiquer avec moi si vous avez des questions au sujet des enregistrements ou des transcriptions.
- Un ou plusieurs membres du personnel de Service Canada peuvent assister à l'entrevue à titre d'observateurs. Il y aura un chercheur neutre qui n'aura aucun lien avec la prise de décisions relatives au financement des subventions et contributions et qui n'aura aucune incidence sur les décisions de financement actuelles ou futures.
- Votre participation et vos réponses aujourd'hui n'auront aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada, ni sur votre demande ou votre financement.
- Règles de participation – Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses; nous voulons connaître votre expérience et votre opinion. Veuillez donc discuter ouvertement et franchement.
- [Pour les groupes de discussion] Ayez des discussions ouvertes et honnêtes, tout en respectant les opinions de chacun, en écoutant respectueusement les autres et en assurant une participation équitable.
- Considérations techniques relatives à la vidéoconférence en ligne.

Pour la discussion d'aujourd'hui : [PRÉSENTATION DE VIVE VOIX; AUCUNE RÉPONSE REQUISE]

Nous nous adressons aux clients qui ont présenté une demande de subvention ou de contribution par l'entremise de Service Canada, aussi appelé Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Vous avez peut-être présenté une demande dans le cadre de nombreux programmes au cours des années précédentes. J'aimerais donc préciser le calendrier de la discussion d'aujourd'hui.

Nous discuterons du programme de Service Canada/EDSC pour lequel vous avez présenté une demande entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023, ou entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024.

Veuillez tenir compte de cette période dans vos réponses.

EDSC s'engage à améliorer l'expérience client des demandeurs de programmes de financement et à faciliter les interactions avec nous et nos programmes. Vos commentaires aujourd'hui sont essentiels pour nous aider à comprendre les difficultés et les réussites, ce qui nous permet de surmonter les obstacles, de simplifier les processus et de mieux vous servir. Au cours de notre groupe de discussion de deux heures ou de notre entrevue d'une heure, vos commentaires seront essentiels pour améliorer la façon dont nous servons mieux les clients comme vous.

Nous vous demandons également de tenir compte du sujet de la diversité dans certaines de nos discussions, y compris la diversité des populations que votre organisation sert. Nous aimerions connaître l'incidence de la diversité et des facteurs comme la race, l'ethnicité, la capacité et l'âge sur vos expériences du processus de financement et la façon dont nous pouvons améliorer les interactions à l'ère numérique.

À L'INTENTION DU MODÉRATEUR

- *Service Canada/Emploi et Développement social Canada s'engage à mieux comprendre comment les facteurs de diversité comme l'ethnicité, la religion, la capacité et l'âge façonnent l'expérience des gens à l'égard des politiques, des programmes et des services gouvernementaux.*
- *Service Canada/Emploi et Développement social Canada s'est engagé à faciliter les interactions des Canadiens avec le gouvernement du Canada, et nous sommes déterminés à mieux servir les Canadiens à l'ère numérique (Ambition numérique du Canada 2022).*

Voici les principaux points de la discussion d'aujourd'hui :

- Vos caractéristiques organisationnelles.
- Si vos besoins ont été comblés en tant que client.
- Votre parcours de présentation de la demande.
- Le processus de demande est-il inclusif pour diverses organisations et populations?
- L'incidence du résultat de la demande.
- Votre intérêt à présenter une demande dans le futur.

N'hésitez pas à soulever des points pertinents au sujet de la diversité ou des outils numériques pendant la discussion.

SECTION 1 : PRÉSENTATION (15 MINUTES)

Commençons par une activité brise-glace.

1. Veuillez vous présenter brièvement en mentionnant le type d'organisation pour laquelle vous travaillez, les communautés desservies par votre organisation et le programme pour lequel vous avez présenté une demande.

SECTION 2 : BESOINS PRIORITAIRES DES CLIENTS (10 MINUTES)

Merci de vous être présenté. Nous avons structuré nos questions en ordre chronologique afin d'explorer en détail chaque étape du processus de demande. Toutefois, nous voulons nous concentrer sur ce qui compte le plus pour vous.

Veillez réfléchir à votre expérience globale, du moment où vous avez obtenu des renseignements sur le programme pour la première fois, avez rempli et présenté la demande, avez reçu du soutien et, au bout du compte, avez obtenu une décision.

Commençons par les aspects positifs et négatifs, c'est-à-dire les meilleures parties ou les parties les plus faciles du processus de demande et les aspects les plus difficiles du processus de demande.

[Remarque à l'intention du modérateur : alternez entre les éléments qui ont impressionné le demandeur et les éléments qui ont frustré le demandeur ou laissez les participants choisir s'ils doivent commencer par les points positifs ou négatifs.]

- **En pensant à votre expérience globale, y a-t-il un élément qui vous a vraiment impressionné? / Quels ont été certains des aspects POSITIFS (la partie la plus facile ou intéressante) du processus global de demande?**
- Questions exploratoires :
 - Lorsque vous trouvez de l'information sur le programme?
 - Lorsque vous présentez une demande de financement?
 - Lorsque vous recevez une décision?
 - Lorsque vous gérez un accord (*pour les personnes ayant obtenu du financement*)?
 - Comment l'expérience se compare-t-elle aux années précédentes?
- **En pensant à votre expérience globale, y a-t-il un élément qui vous a vraiment frustré? / Quels ont été les ASPECTS NÉGATIFS ou les DIFFICULTÉS que vous avez rencontrés dans le cadre du processus de demande global? Parlez-moi davantage des mesures que vous avez prises pour surmonter ces difficultés.**
- Questions exploratoires :
 - Lorsque vous trouvez de l'information sur le programme?
 - Lorsque vous présentez une demande de financement?
 - Lorsque vous gérez un accord (*pour les personnes ayant obtenu du financement*)?
 - Lorsque vous apprenez que votre demande n'a pas été acceptée (*pour les personnes n'ayant pas obtenu de financement*)?
 - Comment l'expérience se compare-t-elle aux années précédentes?

SECTION 3 : ANALYSE APPROFONDIE DU PARCOURS DE PRÉSENTATION DE LA DEMANDE (35 MINUTES)

PARAGRAPHE 3.1 À TITRE DE RÉFÉRENCE SEULEMENT : SENSIBILISATION ET RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME

Je veux maintenant que nous examinions en détail chaque étape du processus de demande. Encore une fois, à titre de rappel, je m'intéresse au programme pour lequel vous avez présenté une demande entre le 1^{er} avril et le 31 mars 2022, ou entre le 1^{er} avril et le 31 mars 2023.

[Pour les entrevues, assurez-vous d'explorer chaque aspect du processus de demande, tout en permettant aux participants d'approfondir les sujets qui étaient les plus importants ou les plus difficiles pour eux, comme il est mentionné à la section 2.]

2. Comment/où avez-vous découvert le programme pour lequel vous avez présenté une demande? Dans quelle mesure était-il facile ou difficile de se

renseigner sur le programme pour lequel vous avez présenté une demande? Que pensez-vous des renseignements que vous avez obtenus (dans quelle mesure les renseignements étaient clairs ou exhaustifs)?

- a. [Selon la demande de la DGAPRI] Saviez-vous que vous pouvez vous inscrire pour recevoir automatiquement des avis par courriel lorsque des appels de propositions étaient ouverts? Dans l'affirmative, vous êtes-vous inscrit pour les recevoir? Dans quelle mesure trouvez-vous ces avis utiles?

- 3. [Selon la consultation avec le PPDS] Vous a-t-on donné l'occasion d'assister à une séance d'information sur votre programme? Dans l'affirmative, y avez-vous participé? Dans quelle mesure cette séance a-t-elle été utile? Quels aspects pourraient être améliorés pendant les séances d'information?**

PARAGRAPHE 3.2 À TITRE DE RÉFÉRENCE SEULEMENT : REMPLIR UNE DEMANDE

Mes prochaines questions portent sur le processus de préparation et de présentation de la demande.

- 4. Au moment de remplir la demande, avez-vous éprouvé de la difficulté à comprendre des questions ou à y répondre? Qu'avez-vous trouvé difficile?**
 - a. Dans le cadre du programme pour lequel vous avez présenté une demande, deviez-vous remplir un modèle de budget détaillé? Pouvez-vous décrire votre expérience avec ce document?
 - i. [D'après les notes au dossier de l'année 4] Le PNHA a éliminé le modèle de budget détaillé lors de la dernière réception des demandes (2023), est-ce que cela a facilité la présentation de la demande pour votre organisation?
 - b. Lors du calcul du budget de votre projet, le programme pour lequel vous avez présenté une demande a-t-il utilisé un taux fixe pour les frais administratifs et les frais généraux? (Dans l'affirmative), quelle a été votre expérience de ce taux fixe? Dans quelle mesure était-il facile ou difficile à comprendre et à utiliser? À votre avis, les fonds fournis étaient-ils suffisants pour couvrir les frais administratifs et les frais généraux? (Dans la négative), que pensez-vous de l'utilisation d'un taux fixe? Croyez-vous que cela faciliterait la budgétisation et la demande de financement?
 - c. [Selon la consultation de la SCFA, la SCFA a simplifié ses instructions en 2021] Que pensez-vous des instructions à appliquer? Étaient-elles faciles à comprendre?
 - d. [D'après le rapport du Comité permanent des ressources humaines, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA)] : Que pensez-vous du formulaire de demande d'EEC? À quel point était-il clair et simple? Comment pourrait-il être amélioré pour être plus clair et simple?
- 5. [Selon la consultation de la SCFA] Pour quelle partie de la demande avez-vous consacré le plus de temps ou d'efforts à remplir? Qu'est-ce qui a été difficile, long ou chronophage à ce sujet?**

6. Sur quels types de soutien ou de services avez-vous fait appel pour remplir la demande? Qu'avez-vous fait lorsque vous avez fait face à des difficultés? Vers qui vous êtes-vous tourné lorsque vous aviez une question?

Questions exploratoires :

- Avez-vous principalement utilisé les pages Web des programmes du gouvernement du Canada ou avez-vous dû vous tourner vers d'autres sources d'aide? Il peut s'agir de l'aide d'autres personnes au sein de votre organisation, de Service Canada, du site Web, d'un consultant externe, etc.
- [D'après une consultation avec le PPDS] Avez-vous cherché à communiquer avec Service Canada à tout moment pendant le processus de demande? Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du soutien que vous avez reçu?
- Avez-vous utilisé le guide du demandeur? Dans quelle mesure cette séance a-t-elle été utile?

PARAGRAPHE 3.3 À TITRE DE RÉFÉRENCE SEULEMENT : PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

7. Quelle méthode avez-vous utilisée pour présenter votre demande? Quelle a été votre expérience de cette méthode?

POUR LE MODÉRATEUR, CHOIX DISPONIBLES :

- Présentation de la demande au moyen du formulaire à remplir en ligne
- Présentation de la demande au moyen du portail des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC)
- Téléchargement des documents de demande, puis envoi par courriel
- Téléchargement des documents de demande, puis envoi par la poste.
- Présentation des documents de demande à un bureau de Service Canada.
- Présentation en mon nom par mon député local

Questions exploratoires :

Quels aspects ont bien fonctionné? Quels problèmes avez-vous rencontrés?

[Pour les programmes utilisant les SELSC :

- **Emplois d'été Canada,**
- **Fonds pour l'accessibilité (FA) – composante de moyenne envergure,**
- **programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) – communautaire (subvention),**
- **Programme de partenariats pour le développement social – Personnes en situation de handicap (PPDS-PH),**
- **initiative Bien vieillir chez soi (BVCS),**
- **Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA),**
- **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH),**
- **Reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE),**
- **Service jeunesse Canada (SJC),**
- **Objectifs de développement durable (ODD),**
- **Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ)]**

Le portail des Services en ligne des subventions et contributions (ou SELSC) vous permet de présenter une demande en ligne de subventions et contributions (S et C) d'EDSC. Les SELSC

permettent également aux bénéficiaires de S et C de gérer leurs projets actifs dans un environnement sécurisé.

8. Avez-vous déjà entendu parler des SELSC?

- a. Comment en avez-vous entendu parler et où vous en avez entendu parler? (Par l'entremise d'un site Web du gouvernement du Canada, d'un courriel d'EDSC, de l'expérience de son utilisation pour des demandes antérieures, etc.)

9. Avez-vous un compte/Avez-vous essayé de créer un compte des SELSC? Quelle a été votre expérience de la création d'un compte? Avez-vous rencontré des difficultés?

- a. [Pour ceux qui n'ont pas de compte] Pourquoi n'avez-vous pas créé de compte? Avez-vous renoncé à créer un compte après avoir rencontré des difficultés? Quelles difficultés avez-vous rencontrées?
- b. [Un numéro d'entreprise de l'ARC est requis pour créer un compte des SELSC] Votre organisation a-t-elle un numéro d'entreprise de l'ARC? Dans la négative, avez-vous eu de la difficulté à créer un compte des SELSC?
- c. A-t-il été difficile ou facile de vérifier votre identité (p. ex., malaise à partager renseignements personnels avec l'ARC ou difficultés à vous rendre en personne à un centre de Service Canada)?
- d. Questions approfondies sur les difficultés techniques

10. (Pour ceux qui ont un compte), dans quelle mesure est-il facile ou difficile de gérer les renseignements du compte des SELSC et d'ouverture de session au sein de votre organisation (c.-à-d. auprès de plusieurs employés ou bénévoles)?

11. (Pour ceux qui ont un compte et qui ont présenté leur demande au moyen des SELSC), quelle a été votre expérience de la présentation de votre demande au moyen des SELSC? / (Pour ceux qui ont un compte, mais qui n'ont pas présenté leur demande au moyen des SELSC), avez-vous essayé de présenter votre demande au moyen des SELSC? Pourquoi ne l'avez-vous pas fait? Avez-vous éprouvé des difficultés lors de vos tentatives?

- a. Questions approfondies sur les difficultés techniques

12. Que pensez-vous des communications, des renseignements et des lignes directrices concernant les SELSC?

- a. [Renseignez-vous sur le mode utilisé pour en apprendre davantage sur les SELSC] Dans quelle mesure les renseignements que vous avez trouvés sur ce mode ont-ils été utiles?
- b. Avez-vous cherché des renseignements ailleurs? Dans quelle mesure cette séance a-t-elle été utile?
- c. À votre avis, quelle est la meilleure façon de partager de l'information sur les SELSC – à la fois pour faire savoir qu'elle peut être utilisée pour des demandes et pour aider les utilisateurs à apprendre comment l'utiliser (p. ex., courriels, médias sociaux, webinaires)?

13. [D'après le rapport du HUMA et le sondage éclair sur les SELSC] Si vous avez travaillé sur votre demande à différents moments, avez-vous utilisé une fonction de sauvegarde de la version provisoire (comme dans les SELSC)? Dans quelle mesure cette fonction de sauvegarde a été utile?

14. Quels changements EDSC/Service Canada pourrait-il mettre en œuvre pour simplifier le processus de préparation et de présentation d'une demande?

- Posez chacune des questions exploratoires suivantes :
 - Séances d'information : Faut-il un plus grand nombre de séances d'information ou d'autres mesures de soutien?
 - Temps : Faut-il plus de temps pour remplir la demande? Quelle est la période idéale de l'année pour remplir ou présenter une demande?
 - Détail/effort : Faut-il modifier les renseignements ou la quantité de renseignements contenus dans la demande ou le guide du demandeur? (La situation s'est-elle améliorée au fil du temps?)
 - Élément de la demande : Y a-t-il une partie précise de la demande qui doit être simplifiée (p. ex., remplir le budget, réponses descriptives, etc.)?

PARAGRAPHE 3.4 À TITRE DE RÉFÉRENCE SEULEMENT : RAPIDITÉ DE LA RÉCEPTION D'UNE DÉCISION

Passons maintenant à ce qui s'est passé après avoir présenté la demande.

15. Comment décririez-vous la rapidité de la décision que vous avez reçue au sujet de votre demande? Avez-vous reçu une décision concernant votre demande dans un délai raisonnable ou non? Veuillez expliquer.

- Questions exploratoires :
 - Que considérez-vous un délai raisonnable?
 - Avez-vous tenté de faire un suivi auprès d'EDSC/Service Canada? Dans l'affirmative, avez-vous reçu une réponse?
 - [Si la décision a été retardée] Qu'est-ce que cela signifie pour votre organisation ou les bénéficiaires du service si une décision est retardée? [Il y aura d'autres questions concernant l'incidence du financement; toutefois, ici, nous voulons nous concentrer spécifiquement sur l'incidence des décisions retardées.]

16. (Pour ceux qui n'ont pas reçu de financement) Votre organisation a-t-elle reçu une explication des raisons pour lesquelles vous n'avez pas reçu d'approbation du financement?

- a. Dans quelle mesure cette explication a-t-elle été utile et claire?
- b. Comment l'explication a-t-elle influé sur les futures demandes de financement de votre organisation?
- c. Quelle explication aurait été plus utile? Selon vous, quel type de rétroaction est le plus utile pour les organisations non financées?

À TITRE DE RÉFÉRENCE POUR LE MODÉRATEUR SEULEMENT

Service Canada dispose de trois normes de service pour mesurer l'exécution en temps opportun des programmes de subventions et de contributions.

- Délai pour accuser réception d'une proposition : dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande.
- Délai pour informer de la décision de financement : un délai de 12 à 22 semaines (de 84 à 154 jours civils) à partir de la date de réception ou de la date de fin du processus de réception, selon les caractéristiques de la méthode de réception des demandes et le volet du programme.
- Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée : Pour les contributions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la réception des

documents de demande remplis. Pour les subventions, traitement dans un délai de 14 jours civils suivant la date approuvée de début du projet.

PARAGRAPHE 3.5 À TITRE DE RÉFÉRENCE SEULEMENT : EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS POUR LES GROUPES AYANT OBTENU DU FINANCEMENT ET LES ENTREVUES SEULEMENT

17. Pouvez-vous me parler de votre expérience après avoir obtenu une décision de financement favorable?

- Quelle a été votre expérience de la préparation de l'accord (p. ex., apporter des modifications à votre projet en fonction du financement reçu)?
 - Avez-vous dû apporter des modifications à votre projet pour qu'il corresponde au financement reçu et aux attentes relatives à un accord avec Service Canada? Étiez-vous à l'aise avec les modifications apportées? Que pensez-vous du soutien que vous avez reçu pour apporter ces modifications (p. ex., temps, souplesse)?
- Comment a été votre expérience de présentation des demandes de réclamation?
 - Dans quelle mesure était-il difficile ou facile pour vous de prévoir vos dépenses en fonction de l'année financière?
 - Que pensez-vous de la marge de manœuvre nécessaire pour transférer des fonds d'une catégorie budgétaire à une autre?
 - Avez-vous éprouvé des problèmes comme un décalage (fonds inutilisés) ou un désengagement de fonds? Comment pensez-vous que cette situation aurait pu être évitée?
 - Comment voudriez-vous que les fonds inutilisés ou les fonds de projet désengagés que vous ne pouvez pas dépenser au cours de l'année financière soient traités?
- Quelle a été votre expérience de la surveillance (p. ex., fournir les renseignements demandés)?
 - Avez-vous eu de la difficulté à fournir les renseignements requis pendant la surveillance?
 - Avez-vous fait l'expérience d'un contrôle sur papier ou en personne? Préférez-vous un contrôle sur papier ou en personne?
- Comment a été votre expérience de clôture de l'accord (p. ex., présentation du rapport final)?
- Quels aspects du processus de production de rapports et de gestion des accords pourraient être améliorés pour faciliter la tâche?
- [Pour les bénéficiaires du PNHA, selon le rapport du BVG], combien d'efforts avez-vous consacrés à la production de rapports et à la gestion des accords? Quel aspect a exigé le plus d'efforts?

SECTION 4 : DIVERSITÉ ET INCLUSION

Mes prochaines questions visent à déterminer si le processus de demande est inclusif et s'adresse à tous les types d'organisations (p. ex., différents mandats, tailles, régions, populations desservies et demandeurs expérimentés ou qui présentent une demande pour la première fois) et à des personnes de divers milieux (c.-à-d. femmes, minorités raciales ou ethniques, Canadiens noirs, Autochtones, personnes handicapées, jeunes, aînés, vétérans, personnes LGBTQ+, personnes à faible revenu, immigrants, nouveaux arrivants et personnes en situation d'itinérance). Je souhaite connaître votre point de vue en tant que personne

appartenant à des groupes de diversité ou de votre expérience de travail auprès de populations diversifiées.

- 18. Dans quelle mesure le processus de demande est-il conçu pour tenir compte des caractéristiques de votre organisation (c.-à-d. la taille, les mandats, la région d'exploitation, la population desservie, le niveau d'expérience du processus de demande) et pour faciliter la réalisation par une organisation comme la vôtre? Selon vous, le processus de sélection tient-il compte des organisations comme la vôtre de façon équitable?**
- 19. Dans quelle mesure le processus de demande est-il inclusif pour diverses organisations et populations? Tenir compte d'aspects comme la façon dont les programmes sont annoncés, la façon dont les appels de propositions sont lancés et promus et la façon dont la demande est conçue. Quels obstacles les personnes et les organisations – dont la taille, le mandat et les communautés qu'ils desservent (p. ex., antécédents raciaux, origines, âges, capacités et niveaux de revenu différents) pourraient-ils rencontrer lorsqu'ils présentent une demande de financement?**
- 20. De quelles façons, le cas échéant, la taille et l'expérience d'une organisation à l'égard du processus de demande influent-elles sur son expérience et ses chances d'obtenir du financement? Selon vous, quels changements pourraient faire en sorte de rendre le processus de demande plus facile et plus accessible pour les petites organisations et les nouveaux demandeurs?**

SECTION 5 : INCIDENCE DU FINANCEMENT

Parlons maintenant de l'incidence.

DEMANDEZ AUX PERSONNES AYANT OBTENU DU FINANCEMENT :

- 21. Comment le fait de recevoir la subvention ou la contribution a-t-il eu une incidence sur la ou les communautés desservies? (p. ex., combien de personnes avez-vous servies? Comment ont-elles bénéficié du programme?) [D'après le rapport du BVG, nous voulons déterminer s'il était difficile pour les bénéficiaires du PNHA de produire un rapport et éventuellement de quantifier l'incidence de leurs projets]**

- Questions exploratoires :
 - Qu'en est-il de l'incidence sur votre organisation?

DEMANDEZ AUX PERSONNES N'AYANT PAS OBTENU DE FINANCEMENT :

- 22. Comment le fait de NE PAS avoir reçu la subvention ou la contribution a-t-il eu une incidence sur votre organisation?**

- Questions exploratoires :
 - Avez-vous pu obtenir du financement ailleurs?
 - Qu'en est-il de l'incidence sur la communauté ou les communautés desservies?

SECTION 6 : REGARD VERS L'AVENIR ET RÉFLEXIONS FINALES (15 MINUTES)

23. Que Service Canada/EDSC peut-il apprendre des autres ordres de gouvernement ou des organisations lorsqu'il s'agit d'offrir une bonne expérience de service à ses organisations clientes en tant que bénéficiaires de fonds?

a. Questions exploratoires :

- i. Comment le processus de demande et la gestion des accords à EDSC se comparent-ils aux autres bailleurs de fonds auxquels vous avez présenté une demande (p. ex. en ce qui concerne la sélectivité, la complexité, l'expérience numérique, le niveau de détail requis, la rapidité de la décision de financement, la communication et le soutien)?
- ii. Tirer parti de votre expérience quotidienne en tant que client (p. ex., dans un magasin, magasinage en ligne, auprès d'entreprises de télécommunications et de centres d'appels, etc.).

24. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager au sujet de votre expérience relative aux subventions ou contributions d'EDSC/Service Canada?

25. Quelle est votre position sur la question de présenter une demande de subvention ou de contribution auprès d'EDSC/Service Canada au cours des prochaines années? Veuillez expliquer.

• Questions exploratoires :

- Quels sont les facteurs à prendre en considération pour décider si vous présentez une nouvelle demande?

LE MODÉRATEUR VÉRIFIERA AUPRÈS DES PARTICIPANTS DANS L'ANTICHAMBRE ET DES OBSERVATEURS S'IL Y A D'AUTRES QUESTIONS

CONCLUSION ET RÉCAPITULATION DE LA SÉANCE