



Employment and
Social Development Canada

Emploi et
Développement social Canada

Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)

SERVICE CANADA

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

17 juin 2025

ROP N° ROP 053-24

Date d'attribution du contrat : 21-10-2024

N° du contrat : CW2378299

Valeur du contrat : 170 527,17 \$ (taxes incluses)

This report is also available in English.

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec nc-por-rop-gd@hrsdcc-rhdcc.gc.ca.



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

Rapport élaboré pour Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Fournisseur : Société en commandite Ipsos

Numéro d'enregistrement : ROP 053-24

Also available in English under the title **Grants and Contributions Applicants Client Experience Research (Year 4)**

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

Numéro de catalogue : Em20-148/2026F-PDF

ISBN : 978-0-660-77325-4

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l'Emploi et des Familles, 2025

TABLE DES MATIÈRES (1/2)

SOMMAIRE	07	APRÈS L'ACCORD	160
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	23	NORMES DE SERVICE	163
MODÈLE D'ENQUÊTE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT DES DEMANDEURS DE SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS DE SERVICE CANADA	37	ACS+	168
CONSTATATIONS QUANTITATIVES DÉTAILLÉES	40	ANALYSE PAR GROUPES DE DEMANDEURS	173
RENDEMENT GLOBAL	41	PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES PARTICIPANTS À L'ENQUÊTE	193
FAITS SAILLANTS À L'ÉCHELLE DU PROGRAMME	57	DEMANDEURS AYANT PRÉSENTÉ DES DEMANDES PAR LE PASSÉ	200
ÉVALUATIONS DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES	98	CONSTATATIONS QUALITATIVES DÉTAILLÉES	203
OBSTACLES ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES	104	FAITS SAILLANTS	204
Déterminants de la satisfaction	108	NUANCES DANS LES PROGRAMMES	207
ÉTAPES DU PARCOURS DU CLIENT	126	INFORMATION ET SENSIBILISATION AU SUJET DES PROGRAMMES	210
AVANT LA DEMANDE	127	REMPLIR LES DEMANDES DU PROGRAMME	212
PROCESSUS DE DEMANDE	133	RÉCEPTION D'UNE DÉCISION ET INTÉRÊT POUR LES POSSIBILITÉS DE FINANCEMENT FUTURES	221
APRÈS LA DEMANDE	147	NÉGOCIATION, PRÉPARATION ET GESTION DE L'ACCORD	228

TABLE DES MATIÈRES (2/2)

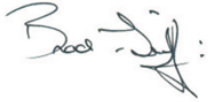
INCIDENCE DES DÉCISIONS DE FINANCEMENT	233
DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION	236
ANNEXE : RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR PROGRAMME	240

Liste des acronymes

ACRONYMES	
	LIÉS AU PROGRAMME
VDM	Vieillir dans la dignité à la maison
SCFA	Stratégie canadienne de formation en apprentissage
SJC	Service jeunesse Canada
EEC	Emplois d'été Canada
FA	Fonds pour l'accessibilité
RTCE	Reconnaissance des titres de compétences étrangers
AGJEA	Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones
PNHA	Programme Nouveaux Horizons pour les aînés
FIPH	Fonds d'intégration pour les personnes handicapées
ODD	Objectifs de développement durable
PPDS-PH	Programme de partenariats pour le développement social – Personnes handicapées
PHVT	Centre de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
SECJ	Stratégie emploi et compétences jeunesse
	DIVERS
XC	Expérience client
EDSC	Emploi et Développement social Canada
AF	Année financière
ACS+	Analyse comparative entre les sexes plus
GC	Gouvernement du Canada
S et C	Subventions et contributions
SELSC	Services en ligne des subventions et contributions
S.O.	Sans objet
AP	Agent de programme
DGOP	Direction générale des opérations de programmes
SC	Service Canada

Énoncé de neutralité politique

À titre de cadre supérieur d'Ipsos, j'atteste par la présente que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications et de l'image de marque. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences des partis politiques, le classement auprès de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Brad Griffin
Président
Affaires publiques d'Ipsos

Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur :	Société en commandite Ipsos
Numéro du contrat de SPAC :	CW2378299
Date d'attribution du contrat :	21-10-2024

SOMMAIRE

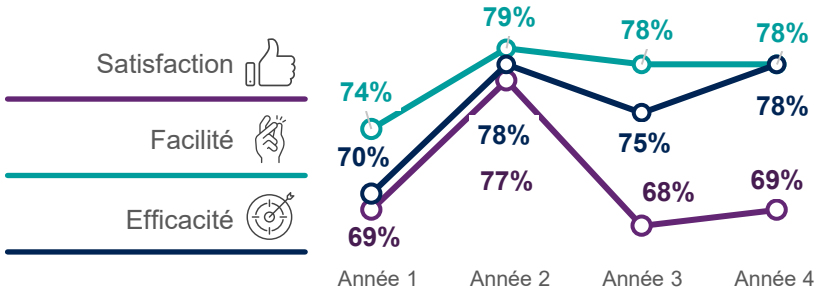
1

Enquête sur l'XC des demandeurs de subventions et contributions – Aperçu des résultats (année 4)

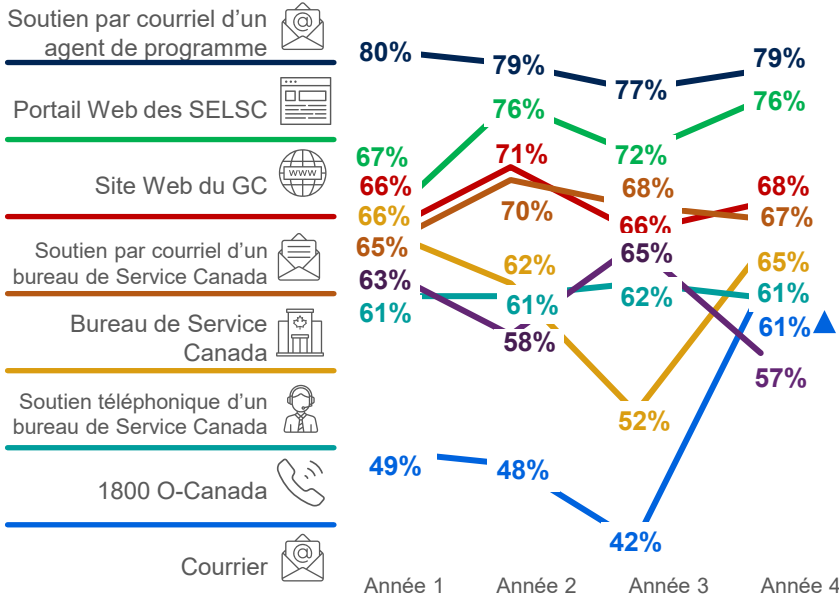
5 520 SONDAGES EFFECTUÉS

■ Année 1 ■ Année 2 ■ Année 3 ■ Année 4

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



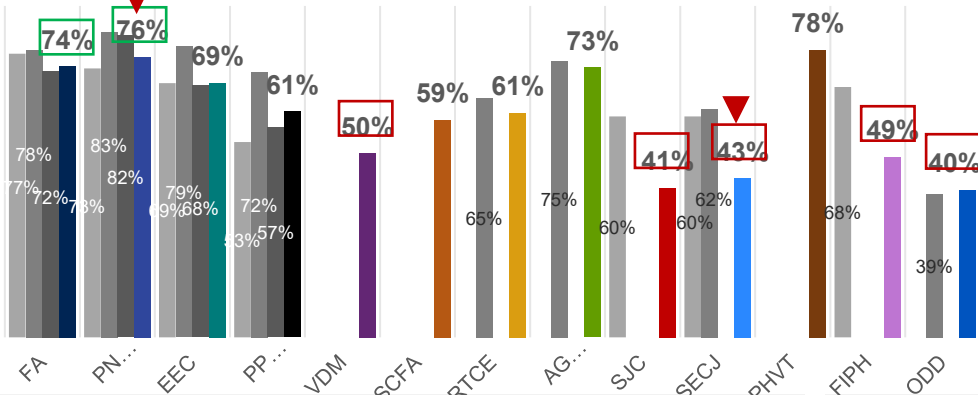
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



MÉTHODOLOGIE : SONDAGE EN LIGNE

TRAVAIL SUR LE TERRAIN : du 30 janvier au 10 mars 2025

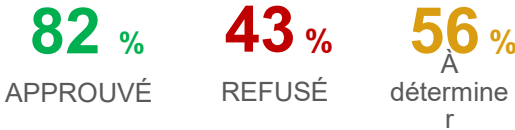
SATISFACTION CONCERNANT L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR PROGRAMME*



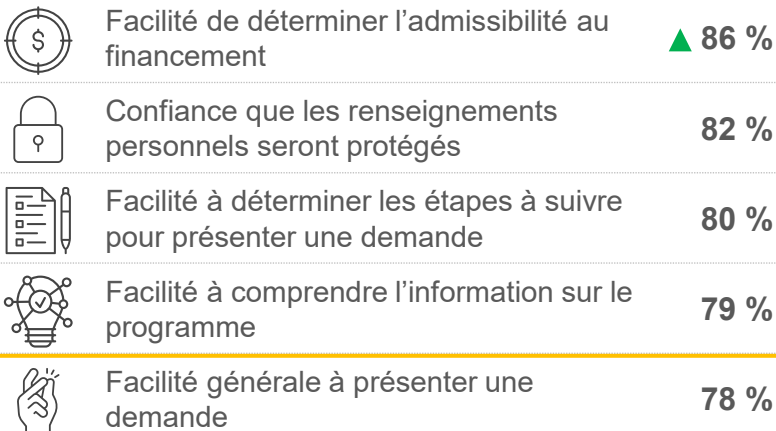
ÉTAT D'APPROBATION DU FINANCEMENT



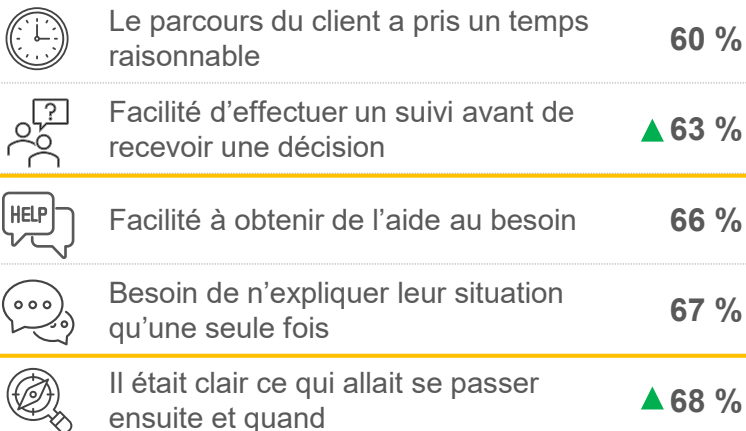
SATISFACTION SELON L'ÉTAT DU FINANCEMENT



FORCES À MAINTENIR



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION



Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

* Remarque : Les types de programmes, les admissions et les volets des subventions et des contributions varient considérablement, ce qui signifie que certaines comparaisons d'une année à l'autre ou des programmes doivent être faites avec prudence.

Principales constatations (1/11) – Satisfaction globale



Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard de l'expérience de service est demeurée semblable à celle de l'année 3. La grande majorité des répondants ont continué d'estimer que le processus était facile et efficace, et ont exprimé davantage leur confiance envers Service Canada cette année. Toutefois, les expériences différaient considérablement d'un programme à l'autre, et les demandeurs de certains programmes ont éprouvé plus de difficulté.

- Près de sept demandeurs sur dix (69 %, +1 point) étaient satisfaits de leur expérience globale, ce qui correspond à l'année 3 (68 %). Un demandeur sur dix était insatisfait (9 %, -5 points), ce taux étant inférieur à celui de l'année 3, tandis qu'une proportion plus élevée a dit ne pas savoir (5 %, +3 points). Près de deux sur dix répondants (17 %, +1 point) ont donné une cote neutre.
- La satisfaction était la plus élevée chez les demandeurs de PHVT (78 %), du PNHA (76 %), du FA (74 %) et d'AGJEA (73 %), suivis des demandeurs d'EEC (69 %), du PPDS-PH (61 %), du RTCE (61 %) et de la SCFA (59 %). La moitié des demandeurs de VDM (50 %) et du FI (49 %) étaient satisfaits, tandis que la satisfaction était plus faible chez les demandeurs de la SECJ (43 %), de SJC (41 %) et d'ODD (40 %). Parmi les programmes auxquels les demandeurs avaient soumis des demandes au cours des années précédentes, la satisfaction a diminué chez les demandeurs qui ont présenté une demande au PNHA (-6 points) et à la SECJ (-19 points).
- À près de huit sur dix, la grande majorité des demandeurs ont continué d'attribuer une cote élevée à la facilité globale de présenter une demande (79 %) et à l'efficacité du processus (78 %), ce qui est conforme à l'année 3 (78 % et 75 % respectivement). Toutefois, plusieurs différences dans les cotes ont été observées selon le programme. Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'attribuer une cote élevée à la facilité et à l'efficacité globales comparativement à l'ensemble des demandeurs, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles de le faire et ont accordé des cotes plus faibles pour les deux mesures que durant l'année 3. De plus, les demandeurs du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD ont éprouvé plus de difficulté en général et ont accordé des cotes plus faibles pour pratiquement tous les aspects des critères de la facilité et de l'efficacité.
- À près de huit répondants sur dix (79 %, +3 points), un plus grand nombre de demandeurs faisaient confiance à Service Canada pour fournir des services avec efficacité aux Canadiens par rapport à l'année 3 (76 %), tandis qu'un moins grand nombre de répondants ne partageaient pas ce sentiment de confiance (5 %, -2 points). Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance à l'égard de Service Canada parmi l'ensemble des demandeurs, tandis que les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ et d'ODD étaient moins susceptibles de le faire. Parmi les programmes auxquels ils avaient soumis des demandes au cours des années précédentes, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance (+4 points), tandis que ceux qui présentaient une demande au PNHA (-6 points) et à la SECJ (-16 points) étaient moins susceptibles de le faire.

Principales constatations (2/11) – Demandeurs éprouvant plus de difficulté



Les demandeurs de VDM, de SJC, de SECJ, du FIPH et d'ODD ont éprouvé plus de difficulté en ce qui concernait pratiquement tous les aspects du processus de demande et étaient moins satisfaits de leur expérience parmi l'ensemble des demandeurs. Les demandeurs du PNHA ont également accordé des cotes plus faibles pour certains aspects du processus, et un certain nombre de baisses ont été observées par rapport à l'année 3, ce qui a eu une incidence négative sur leur satisfaction globale.

- Les **demandeurs du programme VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD** ont attribué des cotes plus faibles pour presque tous les aspects des critères de facilité et d'efficacité, étaient plus susceptibles d'avoir rencontré un problème (à l'exception des demandeurs du FIPH) et étaient moins susceptibles d'avoir trouvé qu'il était facile d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision.
 - Les **demandeurs de la SECJ** étaient également moins susceptibles d'être d'accord pour dire qu'ils avaient reçu des services en français ou en anglais, selon leur choix, et que les représentants de Service Canada au téléphone leur avaient apporté de l'aide. Parmi ceux qui ont éprouvé un problème ou une difficulté, les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles d'en mentionner plusieurs et étaient moins susceptibles de dire que leurs problèmes avaient été résolus avec facilité. Comparativement à l'année 2, les demandeurs de la SECJ ont accordé des cotes plus faibles en ce qui concernait la facilité d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient besoin, la facilité de parcourir sans difficulté toutes les étapes, le caractère raisonnable de la durée du processus du début à la fin et le fait qu'ils avaient reçu des services en français ou en anglais, selon leur choix. Ils étaient également moins susceptibles de dire qu'il était facile d'effectuer un suivi et, parmi ceux qui ont éprouvé un problème ou une difficulté, de dire que le problème avait été facile à résoudre.
 - Les **demandeurs d'ODD** étaient également moins susceptibles d'être d'accord pour dire qu'ils étaient confiants que leurs renseignements personnels étaient protégés. Parmi ceux qui ont éprouvé un problème ou une difficulté, les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles de dire que la préparation du document sur le budget était compliquée, que l'information sur le programme et les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre ou qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour à propos de leur demande. Comparativement à l'année 2, les demandeurs d'ODD ont attribué des cotes plus élevées pour la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien.
 - Les **demandeurs de SJC** qui ont éprouvé un problème ou une difficulté étaient plus susceptibles d'en mentionner plusieurs. Comparativement aux résultats de l'année 1, les demandeurs de SJC ont accordé des cotes plus faibles pour la facilité d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient besoin et pour le caractère raisonnable de la durée du processus du début à la fin.
 - Les **demandeurs de VDM** qui ont éprouvé un problème ou une difficulté étaient plus susceptibles de dire que remplir le document sur le budget était compliqué, que l'information sur le programme était difficile à comprendre ou que le formulaire de demande était trop long.
- Les **demandeurs du PNHA** étaient moins susceptibles de convenir que, dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande et qu'ils étaient en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes parmi l'ensemble des demandeurs et étaient plus susceptibles de dire qu'ils avaient éprouvé un problème et, parmi ceux qui l'ont fait, de mentionner plusieurs problèmes. Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA ont accordé des cotes plus faibles pour les critères selon lesquels dans l'ensemble, il avait été facile de présenter une demande, qu'ils n'avaient dû expliquer leur situation qu'une seule fois, qu'il avait été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient eu besoin, et qu'ils avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes et qu'il était clair quoi faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté. Ils étaient également plus susceptibles d'avoir éprouvé un problème ou une difficulté, et ceux qui ont mentionné qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour ont trouvé que les directives pour la création d'un compte en ligne prêtaient à confusion.

Principales constatations (3/11) – Déterminants de la satisfaction



Dans l'ensemble, les deux principaux déterminants de la satisfaction sont demeurés le caractère raisonnable du temps qui s'était écoulé entre le début et la fin du processus et la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision. Bien que la facilité d'effectuer un suivi se soit améliorée par rapport à l'année 3, les cotes attribuées pour ces deux critères sont demeurées relativement faibles par rapport aux autres mesures et continuent de représenter des aspects clés à améliorer.

- Parmi les autres déterminants importants, il y avait le fait qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand, la facilité générale de présenter une demande, si le demandeur avait reçu l'approbation du financement et la certitude que toute question ou tout problème aurait été facilement résolu. Lorsque l'on compare l'année 4 à l'année 3, les deux principaux déterminants sont demeurés constants, tandis que la clarté du processus et la facilité de présenter une demande ont gagné en importance.
- Les meilleures possibilités d'améliorer l'expérience de service globalement parlant ont continué d'être l'amélioration de la rapidité du service et de la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision. La réduction du temps qui s'écoule entre le début du processus de demande et la réception d'une décision représentait également le changement qui, selon les demandeurs, aurait amélioré le plus leur expérience à l'égard de tous les programmes, sauf dans le cas du PPDS-PH, où les demandeurs estimaient que la réduction du temps nécessaire pour préparer la demande aurait été la plus utile.
- Les aspects secondaires à améliorer comprennent l'amélioration de la clarté du processus, l'accroissement de la confiance dans le processus de résolution des problèmes, le fait de s'assurer que les clients n'ont besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois et la nécessité de faire en sorte qu'il soit plus facile d'obtenir de l'aide au besoin.

Une analyse des déterminants a également été effectuée pour certains programmes dont la taille de l'échantillon était suffisante, et les résultats correspondaient en grande partie aux constatations globales. L'amélioration de la rapidité du service offrait la plus grande possibilité d'accroître la satisfaction, tandis que la facilité d'effectuer un suivi était également un aspect clé à améliorer pour les demandeurs d'EEC, du PNHA et du FA, et la facilité d'obtenir de l'aide, pour les demandeurs de la SECJ.

- Chez les demandeurs d'EEC et du PNHA, la facilité d'obtenir un suivi était le principal déterminant de la satisfaction, suivi de près par la rapidité du service.
- Parmi les demandeurs du FA, le principal déterminant de la satisfaction était la rapidité du service, suivi de la facilité d'effectuer un suivi (avant de recevoir une décision) et la facilité d'obtenir de l'aide au besoin.
- Parmi les demandeurs de la SECJ, le principal déterminant de la satisfaction en ce qui concernait l'expérience de service était de loin le caractère raisonnable du laps de temps entre le début et à la fin du processus. Parmi les autres facteurs importants, mentionnons la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité d'accéder au service dans une langue que les demandeurs parlaient et comprenaient bien, le fait d'obtenir le service en français ou anglais selon leur choix et la facilité globale de présenter une demande.

Principales constatations (4/11) – Incidence de l'état du financement



L'état du financement a continué d'avoir une incidence importante sur la satisfaction des demandeurs à l'égard de leur expérience. Ceux dont la demande n'avait pas été approuvée étaient considérablement moins satisfaits que ceux dont la demande avait été approuvée, et l'écart entre ces groupes s'est creusé par rapport à l'année 3. De plus, ceux qui n'avaient pas encore reçu de décision ont également fait état d'un degré de satisfaction plus faible que ceux dont le financement avait été approuvé.

- Dans l'ensemble, un peu plus de la moitié des répondants au sondage ont reçu une approbation de financement (54 %), contre un répondant sur dix (10 %) et près de quatre répondants sur dix qui n'avaient pas encore reçu de décision (37 %). Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir obtenu du financement comparativement à l'ensemble des clients, et les demandeurs de VDM, de la SCFA, de la RTCE et du FIPH, de ne pas l'avoir reçu, tandis que les demandeurs d'EEC, du PPDS-PH, de SJC, de la SECJ et d'ODD étaient plus susceptibles de déclarer ne pas avoir encore reçu de décision.
- Plus de huit demandeurs sur dix (82 %) qui avaient reçu l'approbation de financement étaient satisfaits de leur expérience, comparativement à un peu plus de quatre demandeurs sur dix (43 %) qui n'avaient pas reçu l'approbation et à près de six demandeurs sur dix qui n'avaient pas encore reçu de décision (56 %). Comparativement à l'année 3, la satisfaction a augmenté chez ceux qui ont reçu une approbation de financement et a diminué chez ceux qui ne l'ont pas reçue.
 - **Les demandeurs dont la demande n'avaient pas été approuvée** étaient plus susceptibles d'avoir éprouvé un problème, étaient moins satisfaits du service fourni par presque tous les modes de prestation de Service Canada et étaient moins susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour tous les attributs de service. Les écarts les plus importants dans les cotes entre les attributs de service parmi l'ensemble des clients concernaient la confiance que tout problème serait facilement résolu, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la réception de renseignements cohérents et le fait qu'il était clair ce qu'il fallait faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté.
 - **Les demandeurs dont l'état de la demande restait à déterminer** étaient moins satisfaits du soutien par courriel d'un agent de programme et étaient moins susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour la plupart des aspects. Les écarts les plus importants dans les cotes ayant trait aux attributs de service parmi l'ensemble des clients ont été constatés parmi les critères suivants : caractère raisonnable de la durée du processus, facilité d'obtenir de l'aide au besoin, besoin de n'expliquer la situation qu'une seule fois et clarté de ce qui se passerait ensuite et quand.
- Parmi ceux dont la demande n'avait pas été approuvée, trois répondants sur dix (30 %, +17 points) ont reçu une explication, ce qui est supérieur au pourcentage de l'année 3 (13 %), et parmi ceux qui ont reçu une explication, trois répondants sur dix (29 %) se sont dits satisfaits du résultat, pourcentage identique à celui de l'année 3. Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir reçu une explication parmi l'ensemble des clients.

Principales constatations (5/11) – L'expérience en ligne



La majorité des demandeurs ont continué de se fier au formulaire à remplir en ligne pour soumettre leur demande, tandis que près de quarante pour cent ont utilisé le portail des Services en ligne des subventions et contributions du gouvernement (SELSC), soit un plus grand que durant l'année 3. Les cotes attribuées pour la facilité du processus sont demeurées élevées et se sont améliorées pour la facilité de réunir les renseignements nécessaires et en ce qui concerne le caractère raisonnable du temps qu'il a fallu pour le faire. Les demandeurs d'EEC ont trouvé qu'il était plus facile de s'y retrouver dans le processus de présentation de la demande, tandis que les demandeurs du PNHA, du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD ont trouvé toutes les étapes plus difficiles.

- Un peu plus de la moitié des demandeurs (53 %, -6 points) ont présenté leur demande au moyen du formulaire à remplir en ligne, un taux inférieur à celui de l'année 3, suivi de près de quatre demandeurs sur dix (37 %, +3 points) qui ont utilisé le portail Web des SELSC, un taux supérieur à celui de l'année 3. Nettement moins de demandeurs ont téléchargé les documents de présentation d'une demande et les ont soumis par courriel (6 %, -1 point).
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un formulaire à remplir en ligne et, dans une moindre mesure, de les avoir soumis par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail des SELSC. Les demandeurs de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail des SELSC ou d'avoir soumis des demandes par courriel, tandis que les demandeurs du PPDS-PH et de VDM étaient plus susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel. Comparativement à l'année 3, les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne et moins susceptibles d'avoir utilisé le portail des SELSC. Les demandeurs du FA étaient également moins susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne. Les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail des SELSC et moins susceptibles d'avoir téléchargé la demande et de l'avoir soumise par courriel.
- Les impressions quant à la facilité de remplir et de soumettre la demande sont demeurées relativement positives, et comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs estimaient qu'il était facile de réunir les renseignements dont ils avaient besoin pour présenter une demande (75 %, +3 points) et que le temps nécessaire pour remplir la demande était raisonnable (72 %, +4 points).
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir estimé que tous les éléments du processus de demande étaient faciles et qu'il fallait un temps raisonnable pour les accomplir, tandis que les demandeurs du PNHA, du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD avaient eu plus de difficulté et étaient moins susceptibles d'estimer qu'il avait fallu un temps raisonnable pour les accomplir. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de répondre aux questions détaillées et moins susceptibles d'estimer qu'il était facile d'établir le calendrier du projet et de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de trouver qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande et d'y satisfaire, de réunir l'information nécessaire et de répondre aux questions détaillées et d'indiquer que le temps nécessaire pour remplir les différentes exigences avait été raisonnable. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles de trouver qu'il était facile de réunir l'information dont ils avaient besoin pour présenter une demande, de répondre aux questions détaillées et de remplir le document sur le budget. Les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande et d'y satisfaire et de répondre aux questions détaillées, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles de trouver qu'il avait été facile de satisfaire aux exigences du processus de demande.
- Parmi ceux qui n'ont pas présenté leur demande par l'entremise du portail des SELSC, les trois quarts (76 %) savaient que ce portail existait, les demandeurs de SJC (88 %) et d'EEC (82 %) étant plus nombreux à le connaître, et les demandeurs du FA (62 %) et du PNHA (58 %) étant moins nombreux à le connaître. Les raisons les plus courantes pour ne pas soumettre une demande par l'entremise du portail des SELSC étaient que le processus d'inscription était compliqué (23 %), qu'il y avait eu des difficultés techniques (20 %) et le fait de ne pas être au courant de l'existence du portail (18 %).

Principales constatations (6/11) – Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services



Les demandeurs sont demeurés très satisfaits de la qualité du service fourni par courriel par un agent de programme, suivi de près par une grande satisfaction à l'égard du portail Web des SELSC et d'autres sources en ligne. Une proportion plus élevée de répondants étaient satisfaits de 1 800 O Canada par rapport à l'année 3, en raison d'une augmentation du taux de satisfaction parmi les demandeurs d'EEC, tandis que les cotes attribuées à tous les autres modes de prestation sont demeurées constantes. Les demandeurs de la SECJ et d'ODD étaient généralement moins satisfaits de la qualité des services fournis par l'ensemble des modes de prestation.

- Près de huit demandeurs sur dix (79 %) étaient satisfaits du soutien fourni par courriel d'un agent de programme, suivi du portail Web des SELSC (76 %). Près des deux tiers des répondants étaient satisfaits du site Web du gouvernement du Canada (68 %), du soutien par courriel d'un bureau de SC (67 %) et du service reçu en personne à un bureau de Service Canada (65 %), suivi du soutien par téléphone d'un bureau de Service Canada (61 %), de la ligne téléphonique 1 800 O Canada (61 %) et du service fourni par la poste (57 %). Comparativement aux résultats de l'année 3, la satisfaction a augmenté en ce qui concerne la ligne téléphonique 1 800 O Canada (+19 points).
- Les demandeurs de la SECJ et d'ODD étaient moins satisfaits de la plupart des modes de service. Les demandeurs du FA étaient moins satisfaits du portail Web des SELSC et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, tandis que les demandeurs de SJC étaient moins satisfaits du soutien par courriel d'un agent de programme et d'un bureau de Service Canada. Comparativement aux années précédentes, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'être satisfaits de la ligne téléphonique 1-800 O-Canada, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'être satisfaits du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, et les demandeurs de la SECJ, de l'être du soutien par courriel d'un agent de programme.
- Dans l'ensemble, les aspects du service ayant reçu les cotes les plus élevées de la part des demandeurs étaient la prestation du service dans la langue officielle de leur choix, la facilité d'accès au service dans une langue que le demandeur pouvait comprendre, la possibilité d'accomplir les étapes en ligne facilitant ainsi le processus, et la facilité de déterminer si son organisation était éligible au financement et le moment où la période de présentation des demandes aurait lieu et la facilité de trouver les renseignements généraux sur le programme. Comparativement à l'année 3, les demandeurs étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement et le moment où aurait lieu la période de présentation des demandes.
- Parmi les aspects du service ayant obtenu des cotes plus faibles, il y avait la facilité de déterminer la durée prévue de chaque étape du processus, la rapidité du service, la facilité d'effectuer un suivi, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité de remplir le document sur le budget et le besoin de n'expliquer leur situation qu'une seule fois. Les cotes attribuées pour ces mesures étaient constantes par rapport à l'année 3.

Principales constatations (7/11) – Nombre de personnes-ressources et connaissance des normes de service



Comme c'était le cas au cours des années précédentes, la satisfaction globale a diminué à mesure que le demandeur communiquait davantage avec Service Canada et a continué d'être plus faible chez ceux qui avaient eu 10 contacts ou plus. Les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD ont déclaré un nombre plus élevé de contacts comparativement à l'ensemble des clients, ce qui a contribué à leur taux de satisfaction plus faible.

- En ce qui concerne l'ensemble des modes de service, plus de deux demandeurs sur dix ont été en contact avec Service Canada 1 à 3 fois (22 %), 4 à 6 fois (21 %, -2 points) ou 10 fois ou plus (23 %), tandis qu'un demandeur sur dix (11 %, +2 points) a été en contact 7 à 9 fois. Les résultats concordent avec ceux de l'année 3. Les demandeurs du FIPH (57 %), de la SECJ (49 %), de SJC (43 %), d'ODD (39 %) et de VDM (37 %) étaient plus susceptibles de déclarer avoir communiqué avec Service Canada 10 fois ou plus, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles de l'avoir fait (16 %) et étaient plus susceptibles de déclarer avoir communiqué avec Service Canada 1 à 3 fois (27 %).
- Les demandeurs qui se sont rendus en personne à un bureau de SC étaient nettement plus susceptibles de ne l'avoir fait qu'une seule fois (51 %) et, dans une moindre mesure, c'était également le cas pour certains demandeurs qui avaient appelé 1800 O-Canada (31 %), appelé directement un bureau de SC (27 %) ou envoyé un courriel à un bureau de SC (25 %). Les demandeurs qui ont utilisé le portail Web des SELSC étaient nettement plus susceptibles de l'avoir fait cinq fois ou plus (47 %), tout comme dans une moindre mesure les demandeurs qui s'étaient rendus en ligne sur le site Web du GC (24 %) ou qui avaient envoyé un courriel directement à un agent de programme (21 %).

Les demandeurs ont continué d'avoir une connaissance relativement limitée des normes de service, et les résultats étaient en grande partie conformes à ceux de l'année 3. Ceux qui étaient au courant de chaque norme de service ont continué d'avoir des impressions plus positives de leur expérience, y compris de la rapidité du service et de la clarté du processus.

- Près de la moitié des demandeurs étaient au courant du délai d'émission du paiement une fois qu'une demande de paiement a été soumise (45 %, +1 point), suivi d'environ quatre sur dix pour le temps qu'il faut pour accuser réception d'une demande de financement (36 %, -1 point) et d'un tiers pour le temps qu'il faut pour émettre un avis de décision de financement (33 %, aucun changement). La connaissance qu'avaient les demandeurs de l'ensemble des normes de service est demeurée constante par rapport à l'année 3.
- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de connaître les normes de service relatives au temps qu'il faut pour accuser réception d'une demande et pour rendre une décision de financement. Les demandeurs du FA, de la SECJ et d'ODD étaient moins susceptibles d'être au courant de la norme de service pour le délai d'émission du paiement, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d'être au courant du temps nécessaire pour rendre une décision de financement. Comparativement à l'année 3, la connaissance de la norme de service relative au délai d'accusé de réception de la demande et d'émission du paiement a diminué chez les demandeurs du FA.

Principales constatations (8/11) – Connaissance de l'existence du programme



Les demandeurs ont continué de se fier davantage au courriel de Service Canada ou du programme qui les informait de l'existence de celui-ci, au site Web du gouvernement du Canada et au guide du demandeur pour en apprendre davantage sur le programme pour lequel ils ont présenté une demande. Il a été facile pour la grande majorité d'entre eux de trouver des renseignements au sujet du programme sur le site Web du GC, sauf lorsqu'il s'agissait de déterminer la durée prévue de chaque phase, ce qui, selon les demandeurs, aurait le plus amélioré leur expérience. Les demandeurs de SJC et d'ODD et, dans une moindre mesure, du FA, du PNHA, de VDM et de la SECJ ont éprouvé plus de difficulté.

- Pour ce qui est de la prise de connaissance du programme, les demandeurs étaient les plus susceptibles (59 %) d'avoir reçu directement un courriel du GC, d'EDSC ou du programme, suivis d'un peu plus de la moitié (52 %) d'entre eux qui s'étaient rendus en ligne sur le site Web du GC pour explorer le programme et d'un peu moins de la moitié (46 %) d'entre eux qui s'étaient servis du guide du demandeur. Environ le quart des demandeurs ont parlé à des pairs ou à un réseau communautaire (27 %), suivi de deux sur dix qui ont consulté le site Web du GC (22 %). Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs ont reçu un courriel du GC, d'EDSC ou du programme directement, sont allés en ligne sur le site Web du GC pour explorer le programme ou ont participé à une séance d'information ou à un webinaire du GC, tandis qu'un nombre moins élevé d'entre eux ont utilisé les médias sociaux.
- Parmi ceux qui ont utilisé le site Web du GC pour en apprendre davantage sur le programme, les cotes étaient les plus élevées pour ce qui était de la facilité à déterminer si leur organisation était éligible au financement (86 %) et quand la période de présentation des demandes avait lieu (85 %) et à trouver des renseignements généraux sur le programme (84 %), suivie de la facilité à déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande (80 %) et les renseignements à fournir au moment de la présentation d'une demande (79 %) et de la facilité à comprendre les renseignements sur le programme (79 %). Les cotes ont continué d'être les plus faibles pour la facilité à déterminer le temps que prendrait chaque étape du processus (58 %). Comparativement à l'année 3, il y a eu une augmentation des cotes attribuées à la facilité à déterminer l'admissibilité et le moment où la période de demande aurait lieu.
- Les demandeurs de SJC et d'ODD étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de trouver pratiquement tous les types d'information. Les demandeurs du FA, du PNHA et de VDM étaient moins susceptibles de dire qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement. Les demandeurs du PNHA étaient également moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer quand la période de présentation des demandes avait lieu, les étapes à suivre pour présenter une demande de financement et les renseignements qu'ils devaient fournir, et plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer la durée prévue de chaque phase. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de trouver des renseignements généraux sur le programme ou de déterminer le temps que devrait prendre chaque phase.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement et quand la période de demande aurait lieu. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre les renseignements sur le programme, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles de trouver cet aspect facile. Les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement, de trouver des renseignements généraux, de comprendre l'information sur le programme et de déterminer le temps que devrait prendre chaque étape du processus.
- Près de quatre sur dix demandeurs (39 %), étaient plus susceptibles d'indiquer que s'il avait été plus facile de déterminer le temps requis pour chaque étape du processus de demande, cela aurait amélioré le plus leur expérience, suivi de la possibilité de savoir quels renseignements ils devaient fournir pour présenter une demande au programme (18 %).

Principales constatations (9/11) – Populations desservies par le financement et clôture du projet



Bien plus de quatre-vingt-dix pour cent des demandeurs ont demandé à obtenir un financement qui servirait à soutenir diverses communautés, un pourcentage supérieur à celui de l'année 3. La proportion la plus élevée du financement serait destinée aux jeunes, aux femmes et aux personnes appartenant à une minorité raciale ou ethnique.

- Plus de neuf demandeurs sur dix (93 %) ont indiqué que le financement qu'ils avaient demandé appuierait au moins une des communautés décrites, ce qui est supérieur au pourcentage de l'année 3 (90 %). Sept répondants sur dix (71 %) ont déclaré que le financement appuierait les personnes qui s'identifient comme jeunes (71 %), suivies des femmes (59 %), des personnes appartenant à une minorité raciale ou ethnique (54 %), ayant un faible statut socioéconomique (47 %), des Autochtones (43 %) et des personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs (42 %). Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs ont indiqué que le financement appuierait des personnes appartenant à presque tous les groupes.
- Les résultats étaient en grande partie uniformes lorsque l'on compare la satisfaction des demandeurs qui aident les communautés de l'ACS+ à celle de ceux qui ne le font pas. Il convient de souligner que la satisfaction a augmenté chez les demandeurs qui aident les communautés de l'ACS+ par rapport à l'année 3 et qu'elle a diminué directionnellement chez ceux qui ne le font pas, ce qui a donné des résultats globaux presque identiques. Les cotes attribuées pour la plupart des aspects du service étaient également uniformes d'un groupe à l'autre.

Les tâches associées à la clôture des accords de financement ont continué d'être faciles à accomplir pour la grande majorité des bénéficiaires de financement, et les impressions se sont améliorées par rapport à l'année 3, sous l'impulsion des bénéficiaires de financement d'EEC. Les bénéficiaires de financement du PNHA, du FA, de VDM, de la SECJ et du FIPH avaient plus de difficulté, et moins de bénéficiaires de financement du PNHA estimaient que les tâches étaient faciles par rapport à l'année 3.

- Parmi les demandeurs dont le financement a été approuvé, un plus grand nombre d'entre eux estimaient qu'il était facile d'achever presque tous les aspects de la clôture de l'accord de financement comparativement à l'année 3. Les trois quarts estimaient qu'il était facile de remplir et de soumettre le rapport final (75 % dans les deux cas), suivi de près par la facilité à remplir le budget final/la demande finale (73 %) et à soumettre le budget final (73 %). Moins d'entre eux ont continué d'estimer que la résolution des questions en suspens ayant trait au financement (55 %) était facile, bien que les cotes se soient améliorées par rapport à l'année 3.
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile d'achever presque tous les aspects de la clôture de l'accord de financement, tandis que les demandeurs du PNHA, du FA, de VDM, de la SECJ et du FIPH ont éprouvé plus de difficulté. Comparativement à l'année 3, les demandeurs du FA et d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer que tous les aspects de la clôture de l'accord de financement étaient plus faciles à achever, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'avoir cette impression.

Principales constatations (10/11) – Qualitatives



FAITS SAILLANTS

Les participants évaluant les aspects qualitatifs ont fait l'éloge du processus de demande simplifié d'EDSC et des guides du demandeur exhaustifs, et bon nombre d'entre eux ont souligné que des améliorations avaient été apportées continuellement au fil du temps et ont apprécié le soutien fourni par les agents de programme. Toutefois, les temps d'attente prolongés pour les décisions sont apparus comme la frustration la plus importante, car ils ont créé d'importants défis liés à la planification pour les organisations, tandis que les demandeurs dont la demande n'avait pas été retenue ont exprimé leur frustration en raison du manque de rétroaction substantielle au sujet de leur demande – des constatations qui concordent avec les résultats quantitatifs indiquant que les délais d'exécution étaient le principal déterminant de l'insatisfaction pour l'ensemble des programmes.

Nuances dans les programmes

Les petites tailles des échantillons utilisées dans le cadre de la recherche qualitative présentent des défis, en ce sens qu'il est difficile d'éliminer les différences entre les programmes, surtout si l'on tient compte du fait que d'autres facteurs peuvent contribuer aux écarts. Néanmoins, l'analyse qualitative par programme a révélé que les personnes les plus satisfaites du processus étaient les demandeurs du PNHA. Bon nombre de ces participants représentaient de grandes organisations comptant une solide base d'employés. Les personnes les moins satisfaites du processus étaient les demandeurs d'ODD, dont la plupart appartenaient à des organisations de taille plus restreinte.

Renseignements au sujet des programmes et connaissance de ceux-ci

La plupart des organisations ont découvert des possibilités de financement grâce à l'approche multidimensionnelle d'EDSC, combinant des réseaux professionnels, l'envoi d'avis directs par courriel et des sites Web des programmes, avec un degré de satisfaction particulier exprimé par les demandeurs du PNHA. Toutefois, les petites organisations et celles ne faisant pas partie des réseaux établis se sentaient désavantagées lorsqu'il s'agissait d'accéder à l'information, se disant préoccupées par le fait que la forte dépendance aux réseaux existants favorisait des entités plus établies plutôt que des groupes communautaires – une tendance renforçant les constatations quantitatives qui a montré que les demandeurs expérimentés naviguaient plus facilement dans le système.

Remplir les demandes de présentation d'une demande à un programme

Les rédacteurs de subventions chevronnés appartenant à de grandes organisations se sentaient bien outillés pour remplir les demandes, appréciant la clarté des questions et des lignes directrices tout en bénéficiant des séances d'information. À l'inverse, les petites organisations et les nouveaux demandeurs, en particulier ceux qui présentaient une demande aux programmes de contributions, se sont sentis dépassés par le processus, soulignant qu'il nécessitait un investissement important en temps et qu'ils avaient eu de la difficulté à bien gérer les aspects complexes comme la ventilation détaillée du budget. En ce qui concerne le portail des SELSC en particulier, les participants ayant soumis des demandes au PNHA ont exprimé des niveaux de satisfaction plus élevés, particulièrement en ce qui concernait la fiabilité du système. À l'inverse, les participants ayant présenté des demandes à ODD semblaient moins satisfaits en soulignant les problèmes d'ouverture de session, de sauvegarde du travail accompli et de présentation des demandes.

Principales constatations (11/11) – Qualitatives



Réception d'une décision et intérêt pour les possibilités de financement futures

Les organisations ont connu des retards importants allant de 4 à 5 mois à plus d'un an au-delà des délais communiqués, les demandeurs d'Emplois d'été Canada étant les plus touchés, car les retards ont créé des problèmes en cascade pour l'embauche d'étudiants. La grande majorité des participants ont indiqué qu'ils présenteraient une nouvelle demande de subventions d'EDSC en raison de besoins financiers essentiels. Il n'y a eu que quelques cas où des participants dont la demande avait été refusée ont exprimé un manque d'intérêt à présenter une nouvelle demande parce qu'ils n'avaient pas réussi et qu'ils n'avaient reçu que des courriels de rejet génériques sans rétroaction précise au sujet de leur demande.

Négociation, préparation et gestion de l'accord

Le processus postérieur à l'approbation s'est révélé à forte intensité de main-d'œuvre avec de multiples séries de révisions, particulièrement pour les demandeurs du FIPH qui avaient dû remanier à plusieurs reprises les renseignements déjà fournis dans les demandes initiales. Des plafonds de coûts administratifs insuffisants et un fardeau redditionnel important et imprécis ont créé des défis majeurs pour certains participants.

Incidence des décisions de financement

L'obtention de fonds a eu des effets transformateurs dans les communautés, permettant aux organismes d'embaucher du personnel, de lancer des initiatives essentielles et d'élargir l'offre de services. Le fait de ne pas recevoir de financement a entraîné des annulations généralisées de projets, des mises à pied de personnel et des interruptions de services touchant particulièrement les petites organisations desservant des groupes marginalisés, certaines organisations ayant assumé elles-mêmes les coûts opérationnels pour maintenir les activités de base.

Diversité, équité et inclusion

Le processus de présentation d'une demande a été perçu comme favorisant les organisations établies de plus grande taille qui disposent de ressources spécialisées en rédaction de demandes de subvention, ce qui a créé un terrain de jeu inégal qui a désavantagé les petites organisations dirigées par des Autochtones ou des Noirs. Les préoccupations entourant l'accessibilité comprenaient le manque de compatibilité des lecteurs d'écran et un langage complexe qui a créé des obstacles pour les organismes offrant des services aux personnes handicapées, contredisant les principes d'inclusivité que de nombreux programmes de financement visent à promouvoir.

Conclusions (1/3)



Bien que les impressions générales aient été positives et stables, il y a des variations et des défis importants au sein de programmes particuliers.

- Les demandeurs d'EEC ont systématiquement déclaré avoir eu une meilleure expérience. Ils étaient plus susceptibles de trouver le processus de demande facile, d'estimer que le délai était raisonnable, de voir leurs problèmes réglés de façon satisfaisante et de faire confiance à Service Canada.
- À l'inverse, les demandeurs de programmes comme la SECJ, ODD, le FIPH, VDM et SJC ont constamment signalé un parcours client plus difficile. Ils étaient moins susceptibles d'être satisfaits, plus susceptibles d'avoir de nombreux contacts avec Service Canada, moins susceptibles de trouver la résolution de problèmes facile et ont exprimé une confiance moindre.

Les deux principaux déterminants de la perception qu'a un demandeur du parcours du client et les possibilités d'amélioration les plus importantes sont la rapidité du service et la facilité d'effectuer un suivi.

- Seulement six demandeurs sur dix (60 %) estimaient que le délai entre la collecte de renseignements et la réception d'une décision était raisonnable, et la plus grande amélioration suggérée par les demandeurs (31 %) était un délai plus raisonnable entre le début du processus de présentation de la demande et la décision finale.
- Même si la facilité d'obtenir un suivi s'est considérablement améliorée par rapport à l'année 3 (63 % l'ont trouvé facile à obtenir, soit une augmentation de 11 points), elle demeure un point d'interaction critique. Les demandeurs de programmes comme VDM, SJC, la SEJC, le PPDS-PH et ODD étaient beaucoup moins susceptibles de trouver ce processus facile, ce qui a nui directement à leur satisfaction globale.

Le résultat final de la demande – l'approbation ou le refus – crée l'écart le plus important dans le niveau de satisfaction, tandis que ceux qui n'avaient pas encore reçu de décision ont également déclaré un niveau de satisfaction plus faible. L'amélioration de la capacité des demandeurs à vérifier l'état de leur demande et la communication, à un plus grand nombre de demandeurs dont la demande n'a pas été retenue, d'une rétroaction pratique sur les raisons pour lesquelles ils ont échoué, contribuera à réduire cet écart.

- Plus de huit demandeurs sur dix (82 %) dont la demande de financement avait été approuvée étaient satisfaits de leur expérience, comparativement à environ quatre demandeurs sur dix (43 %) dont la demande n'avait pas été approuvée et à près de six demandeurs sur dix qui n'avaient pas encore reçu de décision (56 %).
- Ce qui aggrave le rejet des demandes c'est que seulement 30 % des demandeurs ayant essuyé un refus ont reçu une explication de la décision. Parmi ceux qui ont reçu une explication, peu en étaient satisfaits (29 %).

Conclusions (2/3)



La connaissance du processus de demande crée un profond fossé dans l'expérience vécu par les demandeurs. Les organisations qui présentent une demande « annuelle » ou qui ont présenté une demande « plusieurs fois auparavant » ont systématiquement déclaré les expériences les plus positives, tandis que les demandeurs qui ont présenté une demande seulement une ou deux fois auparavant ont fait face à la courbe d'apprentissage la plus abrupte.

- Les personnes qui présentent une demande « annuelle » ou qui ont présenté une demande « plusieurs fois auparavant » ont trouvé qu'il était beaucoup plus facile de naviguer sur le site Web du GC, de comprendre les exigences de la demande et de réunir les documents nécessaires. Leur expérience s'est traduite directement par une satisfaction accrue, et une exposition répétée au processus les a aidés à surmonter les défis potentiels qui pourraient nuire à d'autres demandeurs moins expérimentés.
- Les nouveaux demandeurs et ceux qui n'avaient présenté une demande qu'une ou deux fois auparavant étaient nettement plus susceptibles d'éprouver des problèmes, de trouver le site Web et le processus de demande difficiles et d'attribuer des cotes plus faibles à pratiquement tous les aspects du service. Cette difficulté les amène à communiquer plus fréquemment avec Service Canada, ce qui indique qu'il y a un besoin accru de soutien et d'orientation.

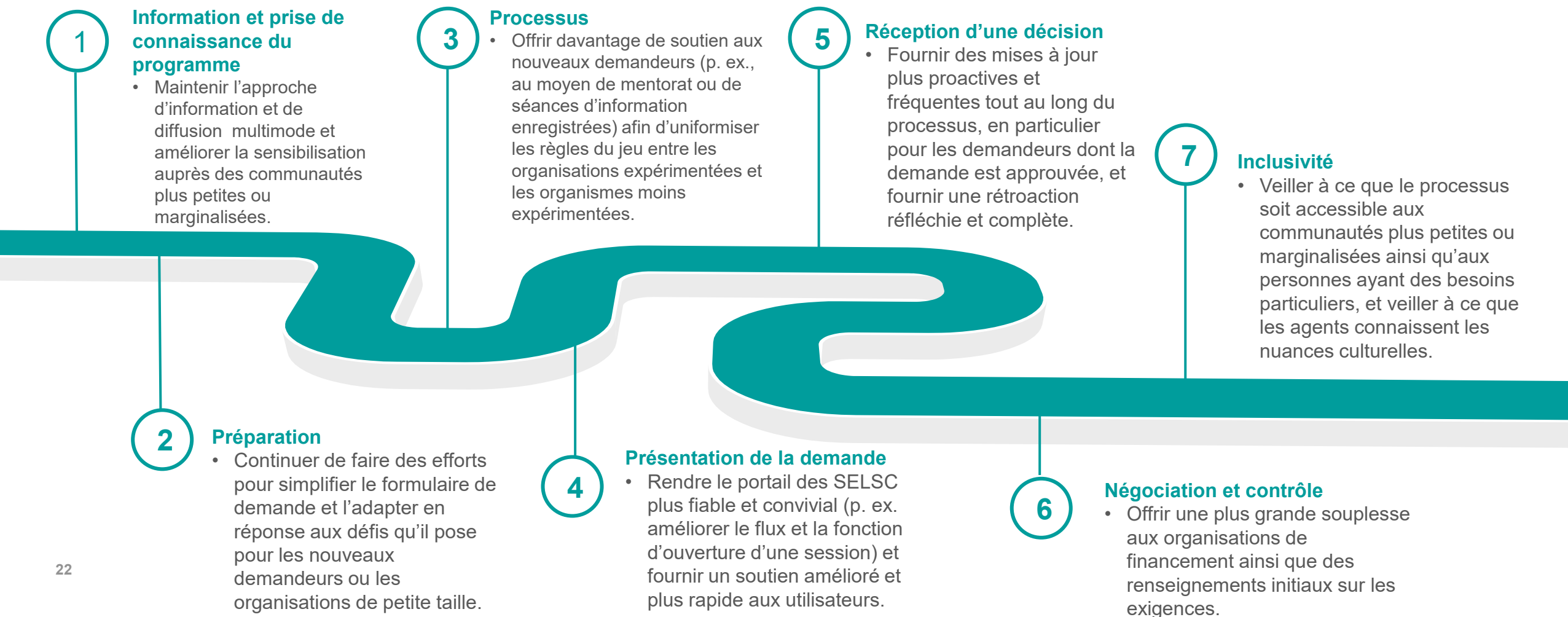
La conception et la complexité du programme ont également eu une influence importante sur l'expérience des demandeurs. Les programmes moins complexes et simplifiés se sont révélés plus conviviaux et ont donné lieu à une expérience plus harmonieuse pour les demandeurs.

- Les demandeurs de subventions et de programmes peu complexes ont déclaré une satisfaction élevée (75 % et 78 %, respectivement), tandis que les demandeurs de programmes de complexité modérée ont trouvé que le processus était considérablement plus difficile, et seulement 45 % d'entre eux en étaient satisfaits. Les personnes qui présentaient une demande à des programmes de complexité modérée étaient plus susceptibles d'éprouver des problèmes, de trouver tous les aspects de la demande difficiles et d'avoir de nombreux contacts avec Service Canada.
- Fait intéressant, les demandeurs des programmes « très complexes » étaient plus satisfaits (69 %) et trouvaient le processus plus facile que ceux qui présentaient une demande à des programmes de complexité modérée. Ces demandeurs étaient également nettement plus susceptibles d'être des demandeurs expérimentés soumettant une demande chaque année, ce qui, comme il a été souligné plus haut, tend à accroître la satisfaction étant donné leur plus grande connaissance du processus de demande.

Les principaux facteurs d'insatisfaction sont les problèmes liés au processus, en particulier la longue durée du processus de présentation d'une demande, le manque de clarté quant aux prochaines étapes et les difficultés à résoudre les problèmes. Certains programmes affichent constamment un rendement inférieur dans ces domaines, ce qui indique la nécessité d'interventions ciblées pour ces groupes de demandeurs particuliers. L'amélioration de la satisfaction repose sur la réduction du temps que prend le processus, la simplification de la capacité d'effectuer un suivi, l'amélioration de la clarté du processus et une communication claire et empathique lorsque les demandes sont refusées.

Conclusions (3/3)

Tout comme c'était le cas pour les constatations quantitatives, la recherche qualitative a révélé que bon nombre des possibilités d'amélioration consisteraient à offrir un meilleur soutien aux demandeurs qui présentent une demande pour la première fois ou dont la capacité à bien gérer le processus est plus faible. En ce qui concerne les demandeurs qui sont plus expérimentés ou qui disposent de meilleures ressources pour présenter des demandes aux programmes de S et C, ils se sont habitués au processus actuel et les principales possibilités d'amélioration pour eux seraient d'accélérer la prise des décisions et, si le changement de mode de prestation est une priorité, de mieux les informer des avantages de l'utilisation du portail des SELSC. À partir des témoignages des participants au sujet de la qualité du processus, nous avons créé la carte ci-dessous, qui illustre le parcours idéal.



OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

2

Contexte : Recherche sur l'expérience client du processus des G et C



La Direction générale des opérations de programmes (DGOP) d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) gère le fonctionnement et la coordination de la plupart des programmes de subventions et contributions (S et C) à l'échelle du Ministère. La Direction générale travaille activement à améliorer la conception, l'administration et la prestation des programmes de subventions et de contributions. Il s'agit notamment de rendre le processus de demande de financement accessible, efficient et efficace au moyen de services en ligne rapides et faciles et de formulaires et d'ententes normalisés.

Afin de se conformer à la Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor et à la Stratégie de service d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), la DGOP exige la collecte de renseignements sur l'expérience client (XC) pour faciliter la gestion efficace de la prestation des services et de la conception des programmes, tout en tenant compte des commentaires des clients pour guider la prise de décisions et les pratiques appliquées sur le terrain. Pour satisfaire à ces exigences, la DGOP poursuit son programme pluriannuel de recherche sur l'XC à l'égard des S et C et continue d'utiliser et de peaufiner un modèle de mesure de cette expérience client (XC), qui oriente la recherche sur l'XC dans le secteur d'activité des S et C et fournit des renseignements clés sur le parcours du client. Les données recueillies au moyen du cadre, qui comprend des dimensions qualitatives et quantitatives, fourniront des renseignements clés pour aider à :

- mieux comprendre les besoins et les attentes des organisations, y compris des organisations de différents types et desservant différents groupes de clients;
- cerner les obstacles et les défis du point de vue de l'organisation;
- cerner les forces et les possibilités d'amélioration de l'XC, y compris les possibilités de mettre en œuvre des changements et de mettre à l'essai de nouvelles approches liées à la conception et à la prestation des programmes;
- évaluer dans quelle mesure les attentes des clients sont satisfaites;
- déterminer et prioriser les ressources et les possibilités liées aux améliorations de l'XC;
- évaluer l'incidence des améliorations apportées à l'XC au fil du temps;
- explorer comment le leadership d'EDSC à tous les niveaux peut jouer un rôle important dans la création d'une XC positive.

Il s'agit là des résultats de l'année 4 du Programme de recherche sur l'expérience client de la DGOP, qui s'appuiera sur les années de recherche précédentes pour continuer d'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.

La méthodologie détaillée et les instruments de recherche pour tous les aspects de la recherche sont présentés dans un document séparé.

Objectifs de la recherche



Le projet de recherche sur l'expérience client se déroule en deux phases, soit une phase quantitative et une phase qualitative.

Les principaux objectifs de l'année 4 sont les suivants :

- Surveiller certains programmes de S et C de la DGOP qui ont déjà fait l'objet d'études.
- Saisir les perspectives sur l'XC et établir une base de référence pour les nouveaux programmes inclus au cours de l'année 4.
- Accroître la sensibilisation aux caractéristiques organisationnelles et aux considérations relatives à la diversité dans le domaine de l'XC.

Objectifs de la recherche quantitative

- Mesurer l'XC tout au long du cycle de vie des S et C, y compris la satisfaction globale à l'égard du service, la facilité et l'efficacité du processus, les expériences ayant trait aux modes de service et les caractéristiques organisationnelles.
- Rendre compte des perspectives sur l'XC dans un éventail de programmes de S et C et établir une base de référence pour les nouveaux programmes inclus au cours de l'année 4.
- Évaluer les changements d'une année à l'autre dans l'XC en offrant des analyses appropriées des tendances au niveau agrégé (p. ex. résultats pour la Direction générale) et au niveau du programme (p. ex. résultats par programme de S et C).
- Fournir des perspectives diagnostiques sur les forces et les possibilités d'amélioration de la conception des programmes et de la prestation des services.
- Fournir une analyse des principaux déterminants de la satisfaction, de la facilité et de l'efficacité dans le contexte des S et C de la DGOP et au niveau des programmes.
- Examiner comment les changements passés et futurs dans la prestation des services et la conception des programmes pourraient influencer sur l'XC.

Les résultats quantitatifs serviront à :

- Cerner et mesurer les tendances de l'XC parmi les répondants.
- Cerner et mesurer les tendances de l'XC à des moments clés du parcours des S et C (p. ex. trouver des renseignements, présenter une demande, obtenir une décision, effectuer un suivi, expériences relativement aux modes de prestation de services, etc.);
- Cerner les tendances propres aux programmes du point de vue de la satisfaction à l'égard du service et de la facilité et de l'efficacité du processus, dans le contexte de l'expérience client de bout en bout.

Méthodologie – Recherche quantitative (1/3)



Un sondage en ligne a été mené auprès de 5 520 demandeurs de Service Canada pour 13 programmes de subventions et contributions. Le sondage a été mené du 30 janvier au 10 mars 2025. La taille de l'échantillon du sondage comporte une marge d'erreur de +/-1,28 %.

Les demandeurs ont été définis comme des organisations qui ont présenté une demande de financement de subventions et de contributions (ayant le statut financé, non financé et à déterminer) 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 invités à répondre au sondage. EDSC a transmis les liens donnant accès au sondage aux organisations participantes.

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

- Emplois d'été Canada 2024 (EEC)
- Fonds pour l'accessibilité (FA)
- Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)
- Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)**

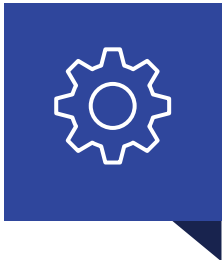
Autres programmes inclus dans l'année 4 :

- 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 aux années 1 et 2*)
- Reconnaissance des titres de compétences étrangers – Trésor (*également inclus dans l'année 2*)
- Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)
- 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-PH ont été mis à jour pour tenir compte des résultats de la composante Personnes en situation de handicap afin d'assurer leur comparabilité à l'année 4.*

Méthodologie – Recherche quantitative (3/3)



Sur les 17 698 organisations invitées à participer, 5 520 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 une enquête de cette nature.

PROGRAMME	ORG. INVITÉES	SONDAGE REMPLI	TAUX DE RÉPONSE
Emplois d'été Canada 2024 (EEC)	6628	2349	35 %
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)	4803	1705	35 %
Fonds pour l'accessibilité (FA)	2149	574	27 %
Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ)	1094	303	28 %
Objectifs de développement durable (ODD)	1010	173	17 %
Service jeunesse Canada (SJC)	671	127	19 %
Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)	511	116	23 %
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH)	353	76	22 %
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)	188	33	18 %
Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA)	78	22	28 %
Reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE)	120	18	15 %
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA)	66	15	23 %
Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT)	30	9	30 %
Total	17701	5520	31 %

Remarque : « n= » représente le nombre de répondants à une question; il est connu dans le langage statistique comme correspondant à la taille de l'échantillon. Les tailles d'échantillon inférieures à n=30 sont considérées comme petites et celles inférieures à n=10 sont considérées comme très petites. Les résultats des échantillons de petite et de très petite taille doivent être interprétés avec prudence et les résultats doivent être considérés comme étant de nature directionnelle.

Le sondage quantitatif a également servi d'outil de recrutement pour la recherche qualitative, puisqu'il demandait si les organisations souhaiteraient participer volontairement à des groupes de discussion ou à des entrevues approfondies à une date ultérieure.

Seules les organisations ayant des adresses courriel au dossier ont été invitées à participer, et leur nombre est donc inférieur au volume total des demandeurs.

Étalonnage des données – Approche quantitative



Des ajustements de pondération ont été apportés pour faire correspondre l'échantillon aux chiffres universels par volume de programme (en fonction de la réception la plus récente de demandes au programme particulier).

Les données finales ont été pondérées en fonction du nombre de répondants pour chaque programme de façon proportionnelle au nombre total de demandeurs, comme il est expliqué ci-dessous. Les proportions universelles utilisées pour établir les cibles étaient fondées sur les chiffres fournis par EDSC.

PROGRAMME	NOMBRE DE DEMANDEUR S	% DE DEMANDEUR S
Emplois d'été Canada 2024 (EEC)	62778	78,1 %
Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)	11177	13,9 %
Fonds pour l'accessibilité (FA)	2251	2,8 %
Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ)	1105	1,4 %
Objectifs de développement durable (ODD)	1040	1,3 %
Service jeunesse Canada	681	0,8 %
Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)	533	0,7%
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH)	381	0,5 %
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)	202	0,3 %
Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA)	79	0,1 %
Reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE)	126	0,2 %
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA)	75	0,1 %
Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT)	30	0,04 %

Remarque concernant la 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.

NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU PROGRAMME	PROGRAMMES INCLUS
Subventions	<i>Programmes de subventions au cours de la période d’examen de 112 jours/16 semaines</i> 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	<i>Volets de contributions au cours de la période d’examen de 112 jours/16 semaines</i> - Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT) - Apprentissage et garde des jeunes enfants (AGJE) <i>Flux de contributions au cours des 84 jours/12 semaines</i> - Emplois d’été Canada 2024 (EEC)
Complexité modérée	<i>Volets de contributions au cours de la période d’examen de 126 jours/18 semaines</i> 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) – Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) – Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA) – Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)
Complexité élevée	<i>Volets de contributions au cours de la période d’examen de 154 jours/22 semaines</i> Fonds d’intégration pour les personnes handicapées (FIPH) –

Note sur les conventions de déclaration – Données quantitatives



Tout au long du rapport, les résultats des sous-groupes ont été comparés à la moyenne de tous les demandeurs (c.-à-d. au total) et les différences statistiquement significatives au niveau de confiance de 95 % ont été mises en évidence à l'aide de cases vertes et rouges.

Lorsque les résultats des sous-groupes sont statistiquement supérieurs au total, une case verte a été utilisée et lorsque les résultats sont statistiquement inférieurs au total, on a utilisé une case rouge.

De plus, lorsque les résultats de l'année 4 étaient statistiquement supérieurs à ceux de l'année 3, une flèche verte a été utilisée et lorsque les résultats de l'année 4 étaient statistiquement inférieurs à ceux de l'année 3, c'est une flèche rouge qui a été utilisée.



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Aux fins de lisibilité, les valeurs de moins de 3 % n'ont pas été étiquetées dans les graphiques du rapport.

Les bases marquées d'un * dénotent une petite taille d'échantillon et d'un **, une très petite taille d'échantillon, de sorte que, dans ces cas-là, les résultats doivent être interprétés avec prudence et les résultats doivent être considérés comme étant de nature directionnelle.

Dans le cadre de l'analyse, une analyse des déterminants clés a été effectuée pour déterminer les facteurs qui ont le plus d'incidence sur la satisfaction globale. Tout au long du rapport, les 5 principaux déterminants ont été mis en évidence à l'aide d'une case jaune.



Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

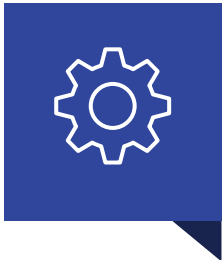
Méthodologie – Recherche qualitative (1/4)



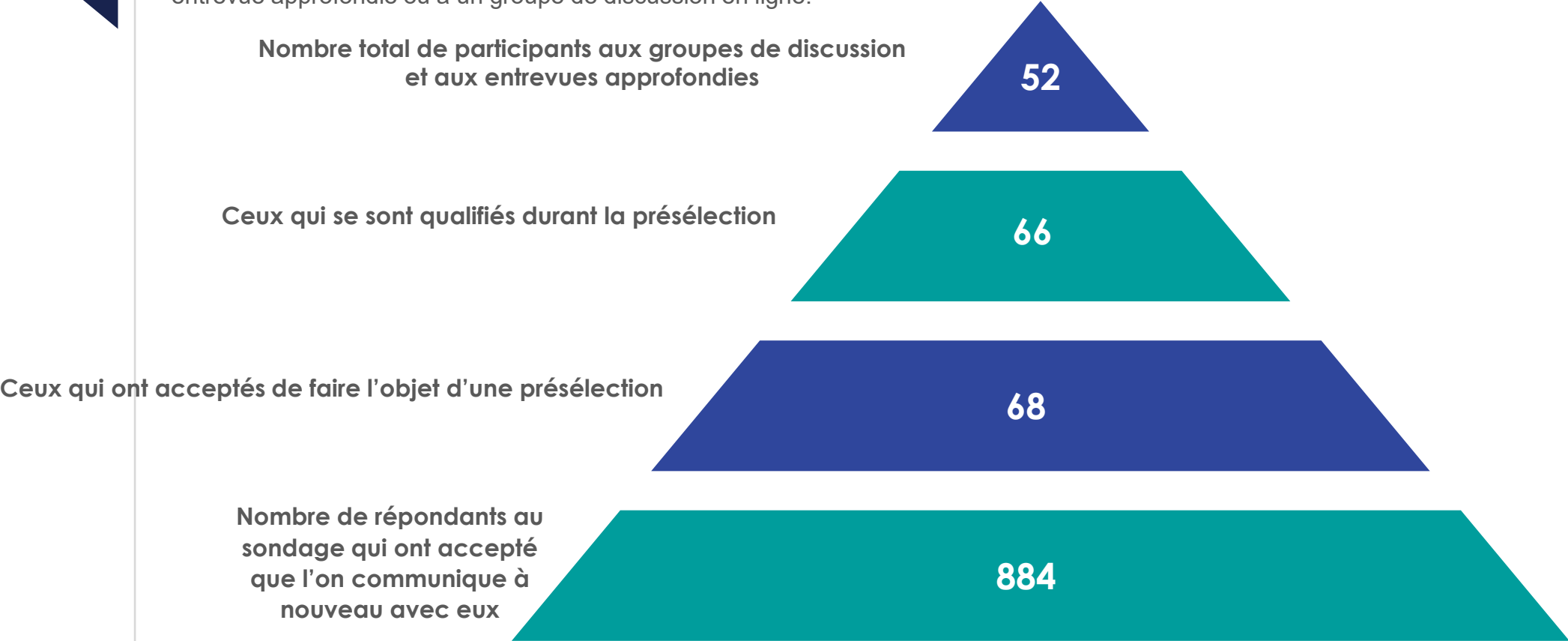
La recherche qualitative a été structurée autour des éléments suivants :

- 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

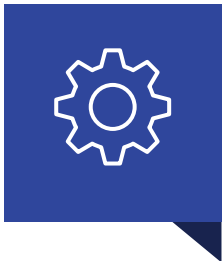
Méthodologie – Recherche qualitative (2/4)



On a demandé aux répondants du sondage sur l'expérience client à l'égard des S et C s'ils souhaiteraient participer à une recherche qualitative de suivi. Après avoir effectué une analyse de l'échantillon composé de répondants qui ont choisi de participer afin d'assurer l'inclusion d'une combinaison de programmes et de régions et d'assurer l'inclusion de demandeurs dans les deux langues officielles, on a communiqué avec les participants potentiels de façon aléatoire et on les a invités à répondre au questionnaire de présélection pour confirmer leur admissibilité à une entrevue approfondie ou à un groupe de discussion en ligne.



Méthodologie – Recherche qualitative (3/4)



Comme le montrent les tableaux suivants, 5 groupes de discussion ont été créés et 25 entrevues approfondies ont été menées, donnant un total de 52 participants.

Répartition 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	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 – Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)	Non financé	Communautés québécoises et francophones (CGF) - Français	24 juillet à 15 h (HE) 4 participants
4	Subvention – 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 – Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)	Non financé	Échelle nationale – anglais	21 juillet à 15 h (HE) 5 participants

Méthodologie – Recherche qualitative (4/4)



Répartition 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	National	2
		Régional	2
Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones	Contribution		2
Service jeunesse Canada	Contribution		4
Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)	Contribution		4
Programme de partenariats pour le développement social (PPDS)	Subvention	National	3
		Organisationnel	1
Objectifs de développement durable (ODD)	Contribution		2

Méthodologie – Collecte et analyse des données de recherche qualitative



Collecte de données

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 – quelle a été la réaction globale, nuances et les indices non verbaux fournis par le langage corporel ou le ton. Comme nos 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'opinion entre les participants plus âgés et les participants plus jeunes, ou entre les hommes et les femmes, selon le sujet abordé.

Analyse des données

Nous rapportons certains éléments de base à des fins d'analyse qualitative :

- **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.

Note sur l'interprétation des constatations qualitatives



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.

Les nuances notables qui sont ressorties durant les entrevues ont été mises en évidence lorsqu'elles étaient pertinentes et elles doivent être traitées comme strictement directionnelles.

Les constatations qualitatives devraient donc être considérées comme complémentaires aux constatations du sondage quantitatif en ce sens qu'elles permettent l'acquisition d'une compréhension plus complète de l'expérience des clients des S et C.

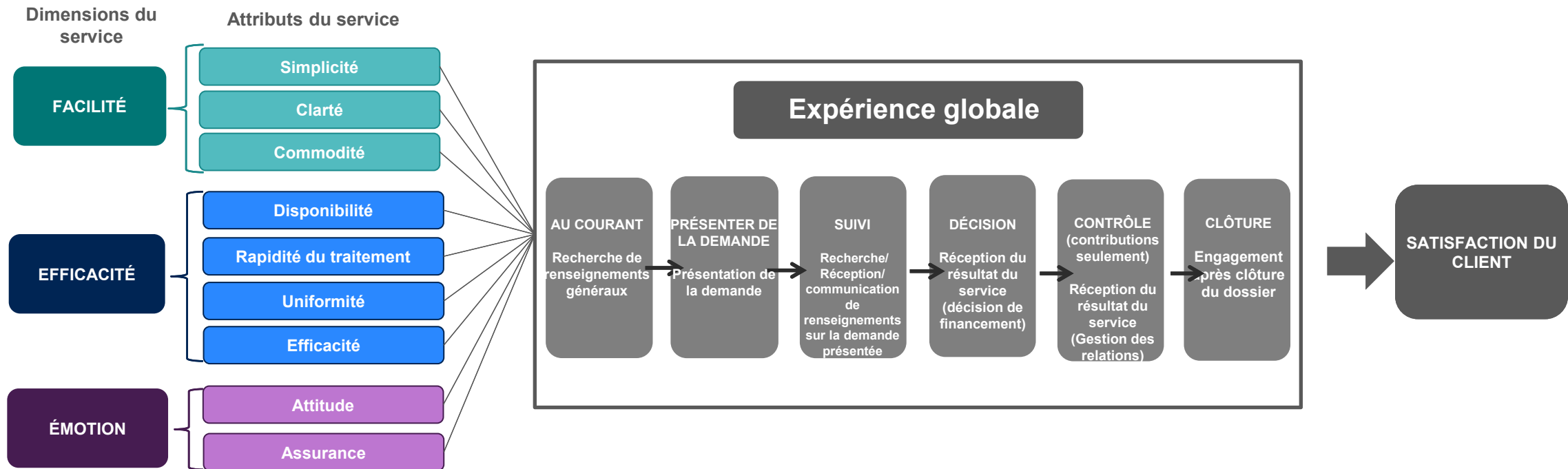
Bien que les citations permettent de savoir si le participant était un demandeur pour la première fois ou un demandeur ayant présenté des demandes par le passé et donnent une idée de la taille de son organisation, les commentaires textuels ne doivent pas être attribués à des participants individuels.

MODÈLE DE SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT DES DEMANDEURS DE SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS DE SERVICE CANADA

3

Modèle de mesure du sondage sur l'XC auprès des demandeurs de S et C d'EDSC

Le modèle de S et C d'EDSC s'inspire du modèle de mesure de l'XC élaboré par la Direction générale des services aux citoyens d'EDSC. Il décrit en détail les dimensions et caractéristiques du service et le parcours du client qui sont évalués pour évaluer l'expérience globale et la satisfaction de ce dernier.



Modèle de mesure du sondage sur l'XC de Service Canada : Attributs du service

Voici l'ensemble complet des attributs détaillés du service dans le modèle qui a guidé l'élaboration du questionnaire du sondage.

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 DU TRAITEMENT	Temps raisonnable pour accéder au service, terminer la tâche, attendre de recevoir de l'information, du service ou du 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

PERCEPTION DES CLIENTS

Satisfaction concernant l'expérience globale d'utilisation du service

→

Parlerait positivement aux autres de l'expérience d'utilisation du service

CONSTATATIONS QUANTITATIVES DÉTAILLÉES

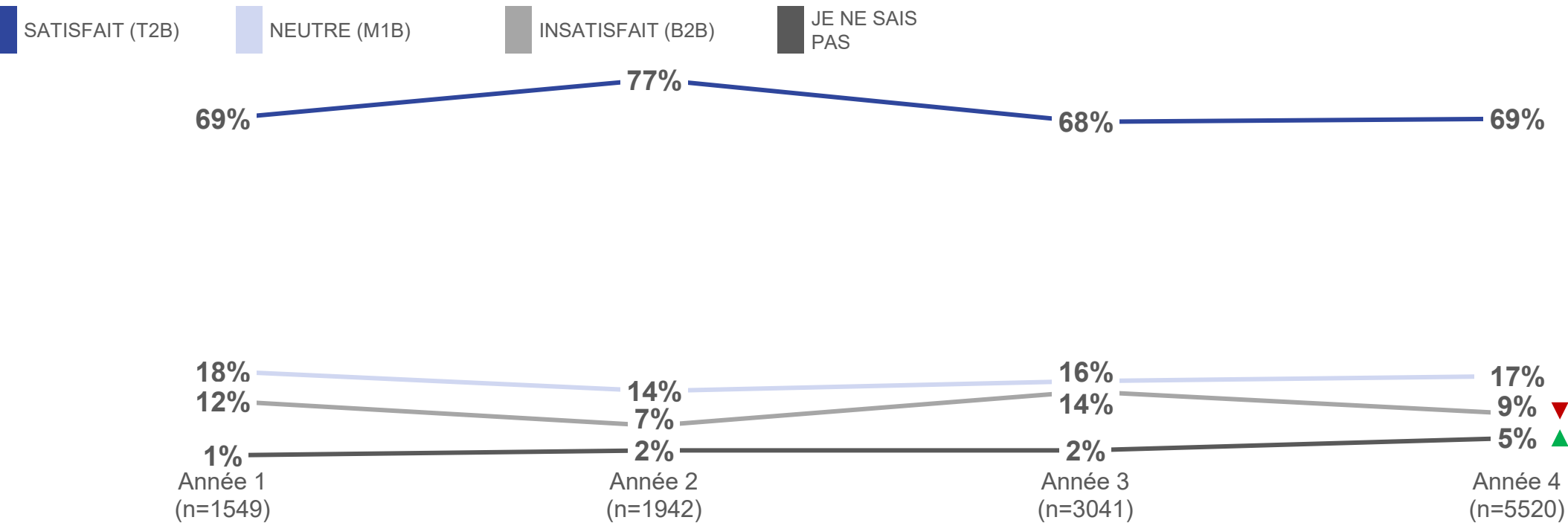
PERFORMANCE GLOBALE

4

Satisfaction globale à l'égard de l'expérience d'utilisation du service

- La proportion de demandeurs satisfaits de leur expérience de service est demeurée stable par rapport à l'année 3. Dans l'ensemble, environ sept demandeurs sur dix (69 %, +1 point par rapport à l'année 3) étaient satisfaits (4 ou 5 sur une échelle de 5 points). Près de deux répondants sur dix (17 %, +1 point) ont donné une note neutre, tandis qu'un répondant sur dix (9 %, -5 points) était insatisfait (1 ou 2 sur une échelle de 5 points).
- Les demandeurs du PNHA et du FA étaient plus susceptibles d'être satisfaits de l'expérience de service parmi l'ensemble des clients, tandis que les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient moins susceptibles d'être satisfaits. Comparativement à l'année 3, la satisfaction a diminué chez les demandeurs du PNHA (76 %, -6 points). La satisfaction a également diminué chez les demandeurs de la SECJ par rapport aux résultats de l'année 2 (qui était l'année la plus récente d'inclusion des demandeurs de la SECJ).

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?

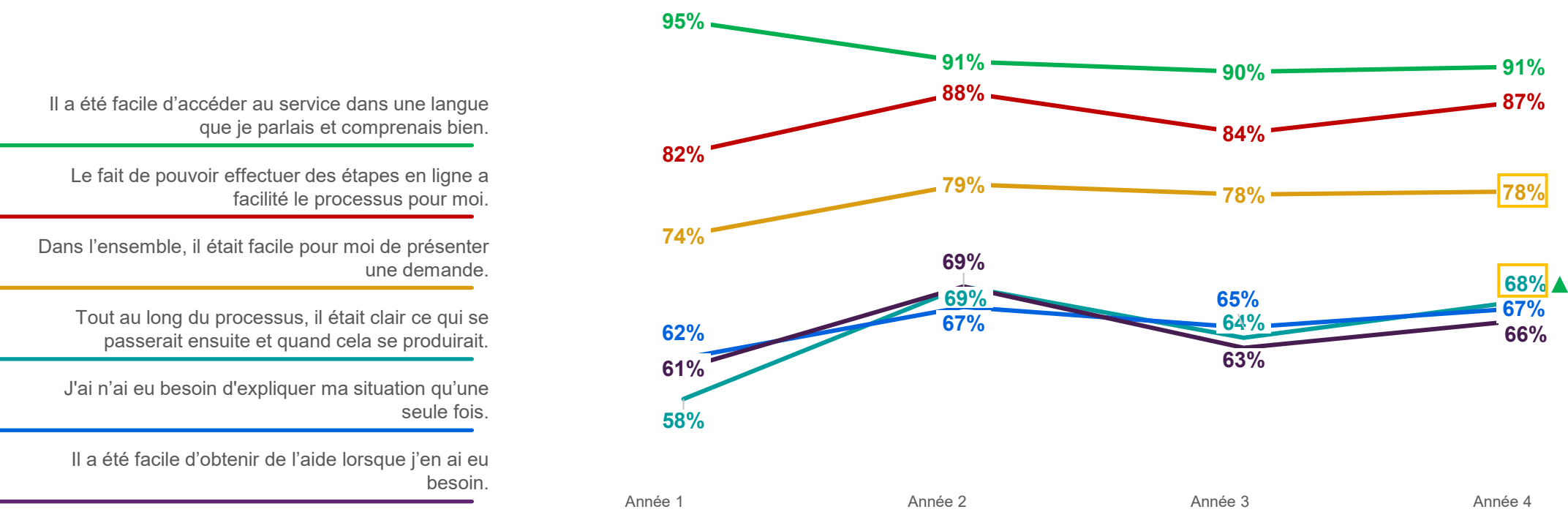


Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très insatisfait » et 5 signifie « très satisfait », dans quelle mesure étiez-vous insatisfait ou satisfait de l'ensemble des services que vous avez reçus de Service Canada, de l'obtention de renseignements sur [INSÉRER LE PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement?
Base : Tous les répondants n=5520

Facilité du parcours de bout en bout – D'accord

- Par rapport à l'année 3 (68 %, +4 points), un plus grand nombre de demandeurs était d'accord (4 ou 5 sur une échelle de 5 points) que tout au long du processus, il était clair ce qui allait se passer ensuite. Environ neuf répondants sur dix (91 %, +1 point) ont trouvé qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils pouvaient bien comprendre, tandis qu'un peu moins d'entre eux estimaient que le fait de pouvoir présenter une demande en ligne leur avait facilité la tâche (87 %, +3 points). Près de huit répondants sur dix (78 %) estimaient que dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande, tandis que les deux tiers ont dit qu'ils n'avaient eu besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois (67 %, +2 points) et qu'il avait été facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient eu besoin (66 %, +3

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?
(% coté 4 ou 5)

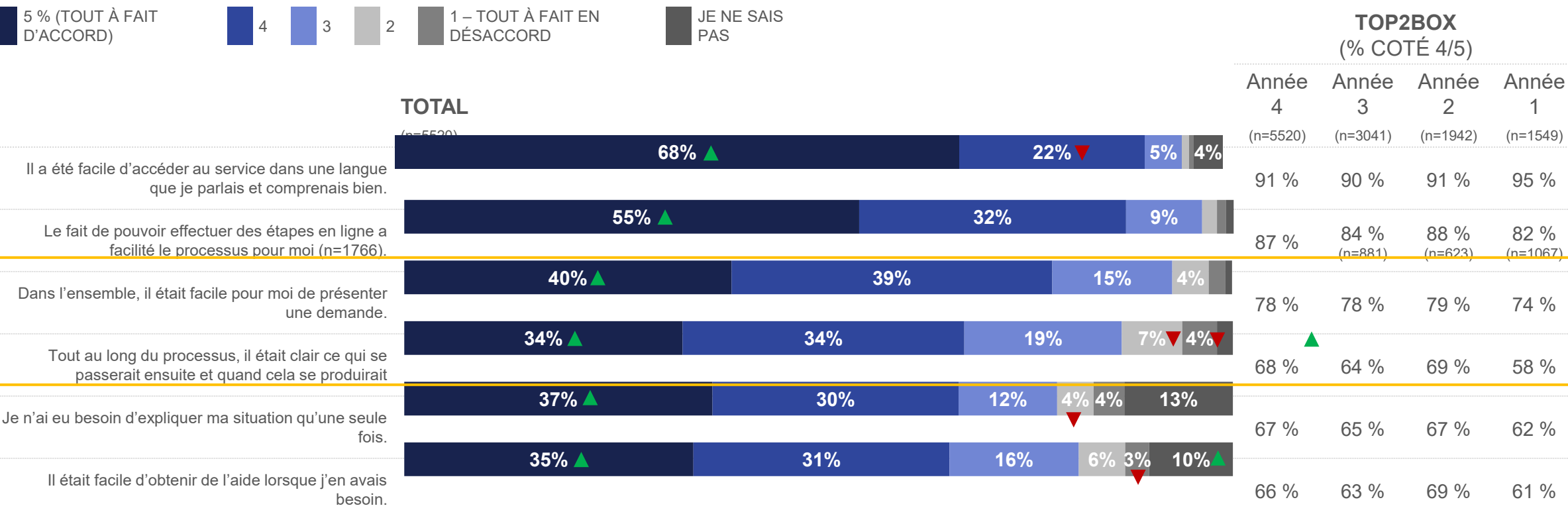


Q30. En pensant à l'ensemble du au service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Facilité du parcours de bout en bout

Un plus grand nombre de demandeurs étaient tout à fait d'accord (5 sur une échelle de 5 points) avec tous les énoncés liés à la facilité de naviguer le service de bout en bout comparativement à l'année 3 : le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne a facilité le processus pour moi (55 %, +8 points), tout au long du processus, il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand cela se produirait (34 %, +5 points), il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin (35 %, +5 points), il était facile d'accéder au service dans une langue que je pouvais parler et bien comprendre (68 %, +4 points), dans l'ensemble, il était facile pour moi de présenter une demande (40 %, +4 points) et je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois (37 %, +3 points).

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?



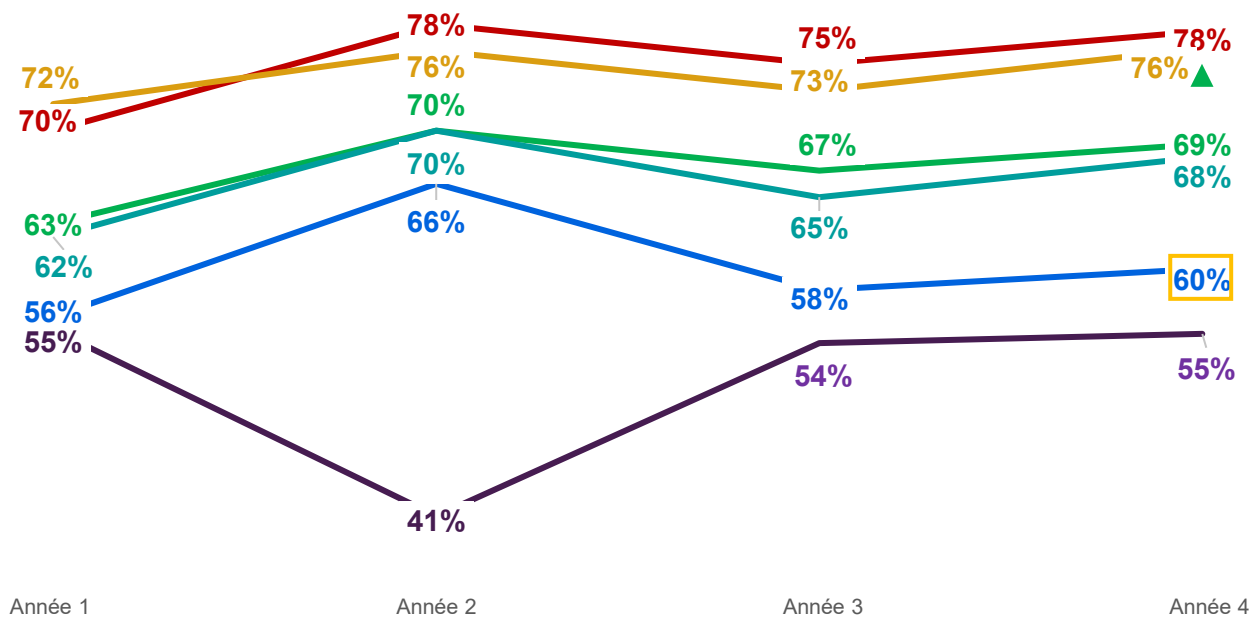
Q30. En pensant à l'ensemble du au service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Efficacité du parcours de bout en bout – D'accord

- Un plus grand nombre de demandeurs ont convenu qu'ils avaient reçu des renseignements cohérents (76 %, +3 points) par rapport à l'année 3. Près de huit répondants sur dix (78 %, +3 points) estimaient être en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande, tandis qu'un peu plus des deux tiers étaient convaincus que tout problème ou toute difficulté aurait été facilement résolu (69 %, +2 points) et estimaient qu'il était clair quoi faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté (68 %, +3 points). Six répondants sur dix étaient d'accord que le temps écoulé entre la collecte de renseignements et la réception de la décision relative à la demande (60 %, +2 points) était raisonnable, tandis qu'un peu moins d'entre eux estimaient que la distance parcourue pour se rendre au bureau de Service Canada était lui aussi raisonnable (55 %, +1 point).

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? (Résultats Tout à fait d'accord/d'accord)

- J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande.
- J'ai reçu des renseignements cohérents.
- J'étais convaincu que tous les problèmes ou difficultés auraient été facilement résolus.
- Il était clair quoi faire si j'avais un problème ou une question.
- 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.
- J'ai parcouru une distance raisonnable pour accéder au bureau de Service Canada.

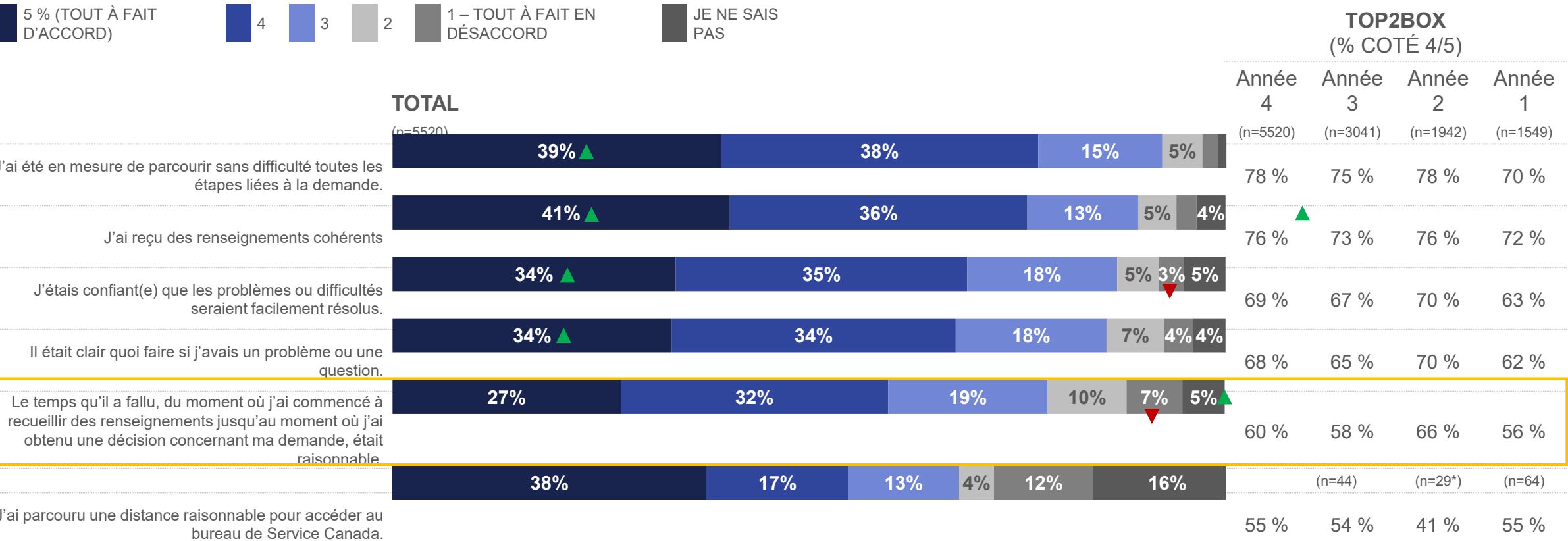


Q30. En pensant à l'ensemble du au service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Efficacité du parcours de bout en bout

- Un plus grand nombre de demandeurs étaient tout à fait d'accord (5 sur une échelle de 5) qu'ils avaient reçu des renseignements cohérents (41 %, +4 points), qu'ils étaient convaincus que tout problème ou toute difficulté aurait été facilement résolu (34 %, +4 points), qu'il était clair ce qu'il fallait faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté (34 %, +4 points) et qu'ils étaient en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes (39 %, +3 points) par rapport à l'année 3.

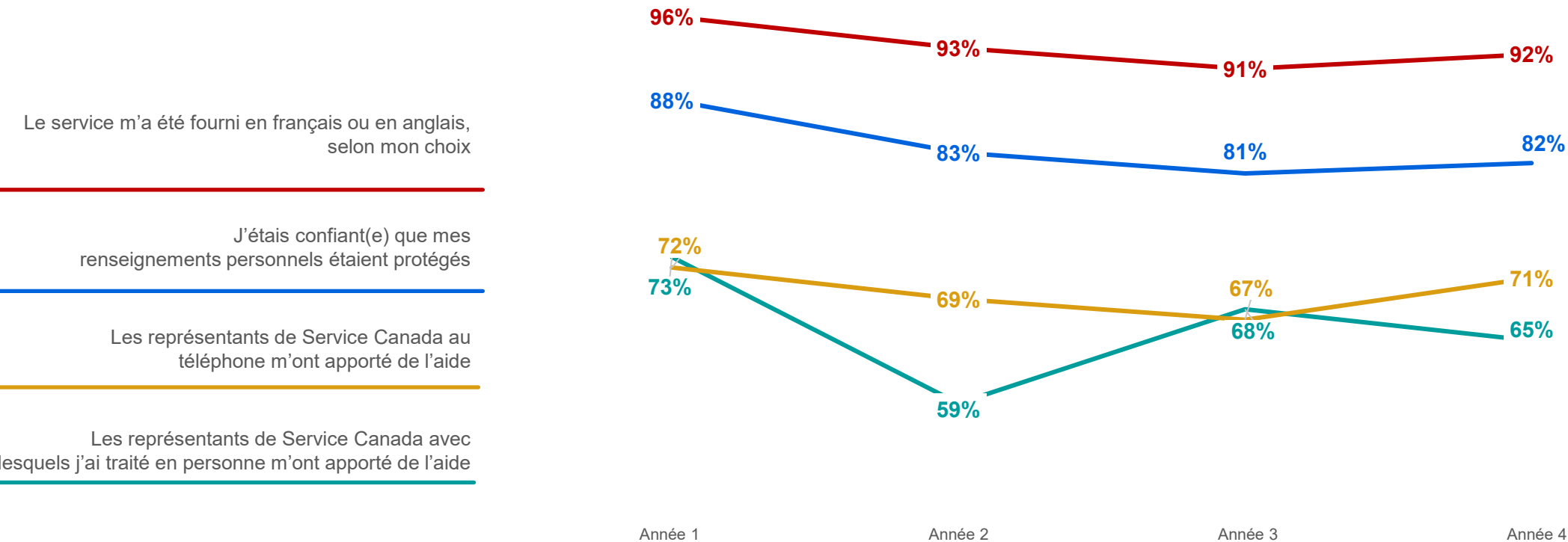
En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?



Émotion lors du parcours de bout en bout – D'accord

- Les cotes attribuées pour tous les aspects de l'émotion lors du parcours de bout en bout étaient stables par rapport à l'année 3. Plus de neuf répondants sur dix (92 %, +1 point) ont convenu qu'ils avaient reçu des services dans la langue de leur choix (français ou anglais), suivis d'environ huit répondants sur dix qui étaient convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés (82 %, +1 point). Sept répondants sur dix ont dit que les représentants de Service Canada leur avaient apporté de l'aide (71 %, +4 points), tandis que les deux tiers de ceux qui ont utilisé le mode de prestation en personne estimaient que les représentants de Service Canada leur avaient apporté de l'aide (65 %, -3 points).

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? (Résultats Tout à fait d'accord/d'accord)

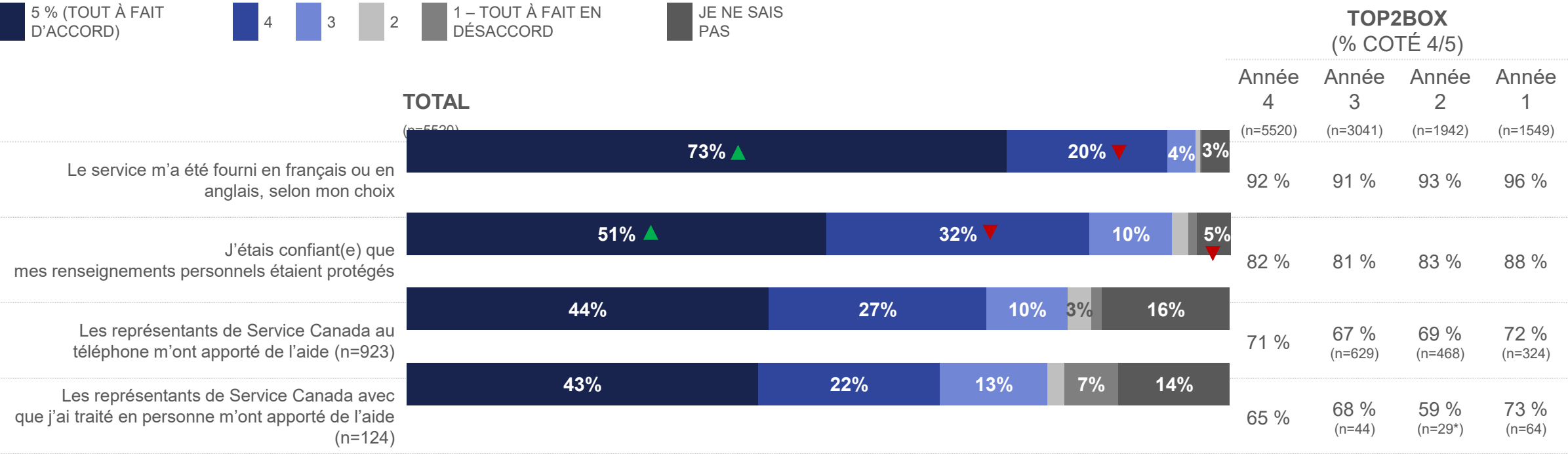


Q30. En pensant à l'ensemble du au service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Émotion lors du parcours de bout en bout

- Un plus grand nombre de demandeurs étaient tout à fait d'accord (5 sur une échelle de 5 points) pour dire qu'ils étaient confiants que leurs renseignements personnels étaient protégés (51 %, +5 points) et qu'ils avaient reçu des services en français ou en anglais selon leur choix (73 %, +4 points) par rapport à l'année 3.

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

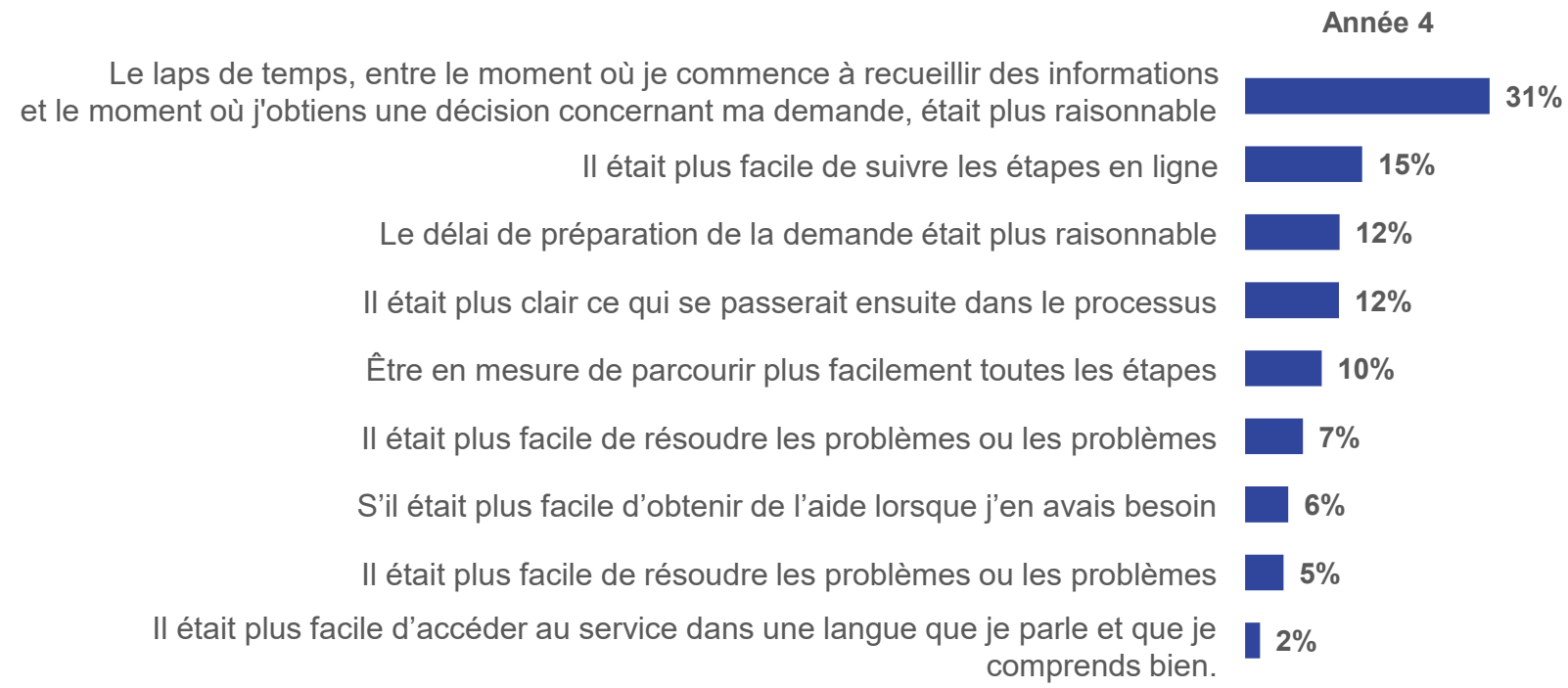


Q30. En pensant à l'ensemble du au service que vous avez reçu en général, depuis la recherche de renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] jusqu'à la réception d'une décision de financement, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 correspond à « Tout à fait en désaccord » et 5, à « Tout à fait d'accord ».

Changements les plus importants à apporter pour améliorer l'expérience globale

- Lorsqu'on leur a demandé quel changement aurait le plus amélioré leur expérience globale, trois demandeurs sur dix (31 %) ont répondu que la plus grande amélioration serait une durée plus raisonnable du début à la fin, suivi d'étapes plus faciles à effectuer en ligne (15 %), un temps de préparation de la demande plus raisonnable (12 %) et davantage de clarté quant aux étapes suivantes du processus (12 %).
- Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles de dire qu'il souhaitait davantage de clarté au sujet des étapes suivantes du processus et la marche à suivre s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté. Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de choisir les options suivantes : s'il était plus facile d'effectuer les étapes en ligne, si le temps de préparation de la demande était plus raisonnable et s'ils étaient en mesure de franchir plus facilement toutes les étapes. Les demandeurs du PPDS-PH étaient plus susceptibles de choisir l'option consistant à rendre le temps de préparation de la demande plus raisonnable. Les demandeurs de la SECJ et du FIPH étaient plus susceptibles de choisir l'option si le délai de préparation de la demande était plus raisonnable, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient également plus susceptibles de choisir l'option si la suite du processus était plus claire.

En pensant à l'ensemble du processus de demande pour [PROGRAMME], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience globale? – (Sélection unique)



26a. Et en pensant à l'ensemble du processus de demande pour le [INSÉRER LE PROGRAMME], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience globale?
Réponse unique
Base : Tous les répondants (n=5520)
Nouvelle question ajoutée durant l'année 3

Profil des demandeurs satisfaits

SATISFACTION GLOBALE (% COTÉ 4/5)			
Année 1 (n=1086)	Année 2 (n=1443)	Année 3 (n=2139)	Année 4 (n=3751)



- Comparativement à l'année 3, la proportion de demandeurs qui étaient satisfaits de leur expérience est demeurée constante.
- Les demandeurs satisfaits étaient moins nombreux à communiquer avec Service Canada, étaient moins susceptibles d'éprouver des problèmes (et parmi ceux qui l'ont fait, étaient plus susceptibles de dire que cela avait été facile à résoudre), étaient plus susceptibles d'avoir été contactés par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires et moins susceptibles d'avoir effectué un suivi avant de recevoir une décision.
- Ils étaient plus susceptibles d'avoir reçu une approbation de financement, de mener leurs opérations dans le secteur sans but lucratif, et d'exécuter des activités de projet et fournir les produits livrables au Québec, d'avoir de 1 à 4 bénévoles (et aucun employé) et de servir les personnes qui parlent français, et de préférer de recevoir et d'offrir des services en français. Ils étaient également plus susceptibles d'être au courant de toutes les normes de service et d'exprimer leur confiance à l'égard de Service Canada, et ils étaient moins susceptibles de se sentir victimes de discrimination fondée sur leur identité.

DIFFÉRENCES IMPORTANTES ENTRE LES CLIENTS SATISFAITS

	Moins de contacts avec Service Canada (contacts moyens)	6,4		Plus susceptibles de connaître toutes les normes de service :
	Moindre incidence de problèmes	15 %		• Délai d'émission du paiement une fois la demande soumise 49 %
	• Parmi ceux qui éprouvent un problème, plus susceptible de penser qu'il était facile de le résoudre	43 %		• Délai pour accuser réception de la soumission 40 %
	Plus susceptibles d'avoir été contacté par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires sur la demande	31 %		• Délai pour émettre un avis de décision de financement 38 %
	Moins susceptibles d'avoir effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision (% de ceux qui ne l'ont pas fait)	76 %		Plus susceptibles d'exécuter (28 %) les activités du projet et de livrer les produits finaux au Québec (29 %)
	Financement approuvé	64 %		Moins susceptible de se sentir victime de discrimination fondée sur l'identité 2 %
	Plus susceptibles d'exercer leurs activités dans le secteur sans but lucratif	75 %		Plus susceptibles d'avoir de 1 à 4 bénévoles (15 %) et aucun employé (13 %)
	Plus enclins à faire confiance à Service Canada	94 %		Plus susceptibles de servir ceux qui parlent français (20 %), de préférer recevoir des services en français(27 %) et d'offrir des services en français (21 %)

Profil des demandeurs insatisfaits

SATISFACTION GLOBALE (% COTÉ 1/2)

Année 1 (n=170) Année 2 (n=176) Année 3 (n=354) Année 4 (n=599)



- Comparativement à l'année 3, moins de demandeurs étaient insatisfaits de leur expérience.
- Les demandeurs insatisfaits ont été en contact avec Service Canada un plus grand nombre de fois, étaient plus susceptibles d'éprouver des problèmes, de communiquer avec SC avant de recevoir une décision et de se voir refuser du financement et de ne pas recevoir une explication pourquoi l'état de leur demande restait à déterminer.
- Ils étaient plus susceptibles de gérer et de fournir des services en Ontario ou dans l'Ouest et les territoires, d'être un nouveau demandeur, d'avoir présenté une demande à un autre programme de S et C au cours des 5 dernières années, d'être une entreprise comptant de 5 à 9 employés et de servir les personnes qui parlent anglais, et de préférer recevoir et fournir des services en anglais. Ils étaient également moins susceptibles de connaître toutes les normes de service et d'exprimer leur confiance à l'égard de Service Canada, et étaient plus susceptibles d'avoir eu le sentiment d'avoir été victimes de discrimination fondée sur leur identité.

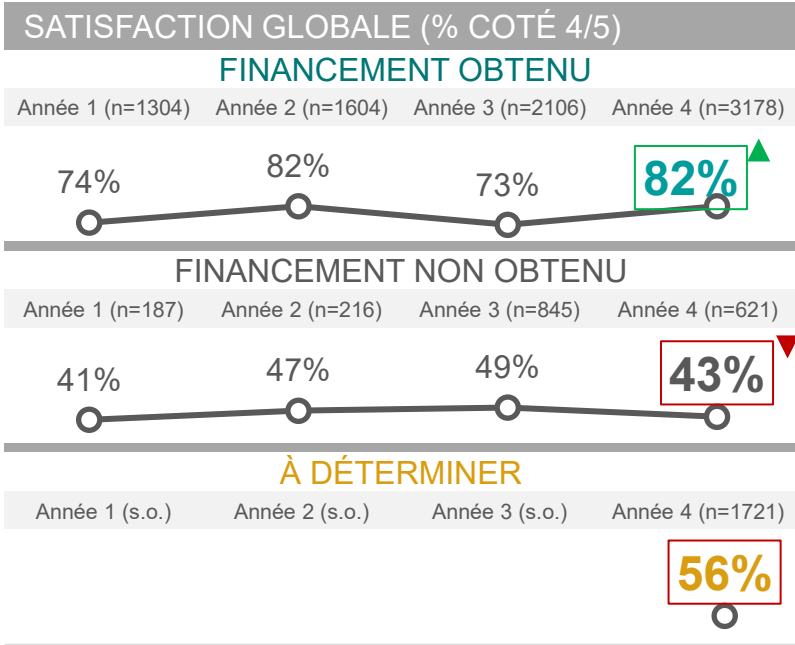
DIFFÉRENCES IMPORTANTES ENTRE LES PERSONNES NON SATISFAITES

	Nombre plus élevé de contacts avec Service Canada (moyenne des contacts)	9,2		Moins susceptible de connaître toutes les normes de service :	
	Incidence plus élevée de problèmes	62 %		• Délai d'émission du paiement une fois la demande soumise	32 %
	• Plus susceptibles de dire qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une décision de financement (62 %), qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour sur leur demande (43 %), que l'information sur le site Web du programme prêtait à confusion (28 %) ou que les exigences relatives aux demandes étaient difficiles à comprendre (16 %).			• Délai pour accuser réception de la soumission	27 %
	Plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande (28 %) ou déterminer les délais de décision de financement (18 %).			• Délai pour émettre un avis de décision de financement	18 %
	Financement refusée (30 %) ou état du financement à déterminer (51 %)			Plus susceptibles d'être un demandeur pour la première fois	15 %
	• Parmi ceux dont la demande a été refusée, aucune explication quant à la raison	75 %		Plus susceptibles d'avoir présenté une demande à un autre programme de S et C au cours des 5 dernières années	51 %
	Plus susceptibles d'exécuter des activités de projet et de fournir les produits livrables en Ontario (41 %, 42 %) et dans l'Ouest et les territoires (41 %, 42 %)			Plus susceptibles de servir des personnes qui parlent anglais (68 %) et de préférer recevoir (81 %) et de fournir les services en anglais (72 %)	
	Moins enclins à faire confiance à Service Canada	26 %		Plus susceptibles d'être une entreprise dans le secteur privé	22 %
	Se sont sentis victimes de discrimination en raison de leur identité	9 %		Plus susceptibles d'avoir de 5 à 9 employés	25 %

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

Profil des demandeurs – Financement obtenu et non obtenu (1/4)

- Les demandeurs dont le financement avait été approuvé étaient plus susceptibles d’être satisfaits dans l’ensemble comparativement à tous les clients, tandis que ceux dont la demande de financement avait été rejetée ou dont le statut de la demande était « reste à déterminer » l’étaient moins.
- Les demandeurs dont la demande de financement n’avait pas été approuvée étaient plus susceptibles de dire qu’ils avaient éprouvé un problème ou une difficulté, qu’ils étaient moins satisfaits du service fourni par pratiquement tous les modes de prestation de Service Canada et qu’ils étaient moins susceptibles d’avoir reçu directement un courriel du programme de financement au moment de la prise de connaissance de celui-ci. Les demandeurs dont l’état de la demande était « reste à déterminer » étaient moins satisfaits du soutien par courriel d’un agent de programme et étaient plus susceptibles de dire qu’ils avaient reçu directement un courriel du programme de financement.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs dont la demande avait été approuvée étaient plus susceptibles d’être satisfaits dans l’ensemble du soutien par courriel d’un agent de programme ou d’un bureau de SC et de dire qu’ils avaient reçu directement un courriel du programme de financement (mais qu’ils étaient moins satisfaits du service par la poste). Les demandeurs dont la demande n’avait pas été approuvée étaient plus susceptibles d’être satisfaits du service fourni par l’entremise de 1800 O-Canada et de dire qu’ils avaient reçu un courriel directement du programme de financement, mais moins susceptibles d’être satisfaits du soutien par courriel d’un agent de programme ou d’un bureau de SC.



	FINANCEMENT OBTENU				FINANCEMENT NON OBTENU				À déterminer
	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 4
AYANT ÉPROUVÉ UN PROBLÈME OU UNE DIFFICULTÉ									
% Oui	34 %	20 %	23 %	20 %	36 %	39 %	39 %	35 %	26 %
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES									
Site Web du gouvernement du Canada	67 %	73 %	70 %	73 %	52 %	59 %	52 %	51 %	66 %
Soutien par courriel du bureau de SC	68 %	72 %	73 %	73 %	44 %	47 %	50 %	38 %	65 %
Soutien par courriel d'un agent de programme	82 %	81 %	82 %	87 %	58 %	47 %	60 %	45 %	71 %
Ligne téléphonique 1 800 O-Canada	50 %	51 %	50 %	65 %	49 %	39 %	18 %	56 %	55 %
Soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada	62 %	61 %	64 %	63 %	51 %	54 %	52 %	44 %	61 %
Courrier	70 %	62 %	78 %	60 %	32 %	20 %	32 %	50 %	48 %
Portail Web des SELSC	68 %	76 %	75 %	80 %	50 %	61 %	58 %	62 %	75 %
CANAL UTILISÉ POUR EN APPRENDRE D'AVANTAGE SUR LE PROGRAMME									
Réception d'un courriel directement du programme	53 %	59 %	55 %	58 %	36 %	46 %	42 %	50 %	63 %



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Profil des demandeurs – Financement obtenu et non obtenu (2/4)

- Les demandeurs dont le financement n'avait pas été approuvé étaient moins susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour tous les attributs de service, tandis que ceux dont l'état de la demande restait à déterminer étaient moins susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour la plupart des aspects. Les écarts les plus importants recensés chez les clients dont la demande n'avait pas été approuvée par rapport à l'ensemble des clients étaient la confiance que tout problème serait facilement résolu, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la réception de renseignements cohérents et le fait qu'il était clair ce qu'il fallait faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté. Les écarts les plus importants parmi ceux dont l'état de la demande restait à déterminer étaient le caractère raisonnable de la durée du processus, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, le fait qu'ils n'avaient eu besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois et qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs dont la demande avait été approuvée ont accordé des cotes plus élevées pour presque tous les attributs de service.

	FINANCEMENT OBTENU				FINANCEMENT NON OBTENU				À déterminer
	Année 1 (n=1304)	Année 2 (n=1604)	Année 3 (n=2106)	Année 4 (n=3178)	Année 1 (n=187)	Année 2 (n=216)	Année 3 (n=845)	Année 4 (n=621)	Année 4 (n=1721)
ÉCARTS/CHANGEMENTS LES PLUS IMPORTANTS DANS LES ATTRIBUTS (% COTÉ 4/5)									
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	72 %	80 %	80 %	82 % ▲	51 %	65 %	59 %	60 %	75 %
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	65 %	73 %	69 %	76 % ▲	41 %	43 %	50 %	48 %	61 %
Il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	61 %	72 %	69 %	76 % ▲	35 %	46 %	47 %	51 %	60 %
J'étais confiant(e) que tous les problèmes ou questions auraient été facilement résolus	66 %	73 %	72 %	77 %	39 %	47 %	48 %	45 %	63 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	66 %	70 %	69 %	75 % ▲	38 %	44 %	51 %	52 %	59 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	65 %	73 %	69 %	76 %	36 %	40 %	43 %	43 %	57 %
Dans l'ensemble, il était facile pour moi de présenter une demande.	77 %	83 %	82 %	84 % ▲	49 %	56 %	63 %	59 %	76 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	96 %	94 %	92 %	94 % ▲	91 %	86 %	88 %	88 %	91 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	89 %	84 %	83 %	86 % ▲	82 %	73 %	74 %	77 %	79 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	75 %	79 %	77 %	84 % ▲	45 %	52 %	57 %	55 %	71 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien	95 %	92 %	91 %	93 % ▲	88 %	80 %	86 %	83 %	89 %
53 Le temps que cela a pris était raisonnable				70 % ▲	31 %	41 %	42 %	43 %	48 %

Profil des demandeurs – Financement obtenu et non obtenu (3/4)

- Les demandeurs dont la demande de financement n'avait pas été approuvée étaient moins susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour tous les aspects de la facilité de navigation sur le site Web du gouvernement du Canada et du processus de demande. Ils étaient également plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision et moins susceptibles d'avoir jugé qu'il était facile de le faire. Les demandeurs dont le statut restait à déterminer étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada avant de recevoir une décision et, parmi ceux qui l'avaient fait, d'avoir jugé qu'il était facile de le faire.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement, quand la période de présentation des demandes aurait lieu et combien de temps chaque phase devrait prendre. Ils étaient également plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de détailler l'échéancier du projet et de réunir l'information nécessaire pour présenter une demande, que la demande prenait un temps raisonnable à remplir et, parmi ceux qui avaient fait un suivi auprès de Service Canada, qu'il était facile de le faire. Les demandeurs dont la demande de financement n'avait pas été approuvée étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de satisfaire aux exigences de la demande.

	FINANCEMENT OBTENU				FINANCEMENT NON OBTENU				À déterminer
	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 4
FACILITÉ DE NAVIGATION SUR LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA (% COTÉ 4/5)									
Trouver des renseignements généraux	83 %	84 %	86 %	87 %	70 %	63 %	70 %	74 %	82 %
Comprendre les renseignements	77 %	82 %	80 %	82 %	64 %	58 %	68 %	68 %	77 %
Déterminer si votre organisme est éligible au financement	86 %	86 %	84 %	88 %	64 %	62 %	68 %	69 %	86 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	79 %	83 %	83 %	83 %	67 %	68 %	73 %	67 %	80 %
Découvrir quels renseignements vous devez fournir	80 %	81 %	82 %	81 %	67 %	54 %	68 %	68 %	79 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre		61 %	57 %	61 %		35 %	50 %	45 %	57 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	85 %	81 %		86 %	71 %	72 %		76 %	86 %

	FINANCEMENT OBTENU				FINANCEMENT NON OBTENU				À déterminer
	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 4
FACILITÉ DU PROCESSUS DE DEMANDE (% COTÉ 4/5)									
Comprendre les exigences de la demande	76 %	78 %	78 %	80 %	53 %	56 %	60 %	57 %	75 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande	71 %	77 %	75 %	78 %	51 %	54 %	61 %	58 %	75 %
Répondre aux questions détaillées	65 %	73 %	73 %	75 %	47 %	54 %	59 %	54 %	72 %
Remplir le document sur le budget	69 %	69 %	71 %	69 %	52 %	55 %	51 %	52 %	66 %
Détailler le calendrier du projet	76 %	76 %	78 %	81 %	64 %	55 %	64 %	61 %	76 %
Satisfaire aux exigences de la demande	80 %	82 %	80 %	82 %	50 %	59 %	64 %	57 %	76 %
Délai raisonnable pour remplir la demande	66 %	71 %	71 %	74 %	55 %	54 %	57 %	60 %	72 %
% Communications avec SC (pour quelque raison que ce soit)			32 %	30 %			42 %	39 %	20 %
Facile d'effectuer un suivi	66 %	69 %	57 %	73 %	36 %	43 %	39 %	39 %	53 %

Profil des demandeurs – Financement obtenu et non obtenu (4/4)

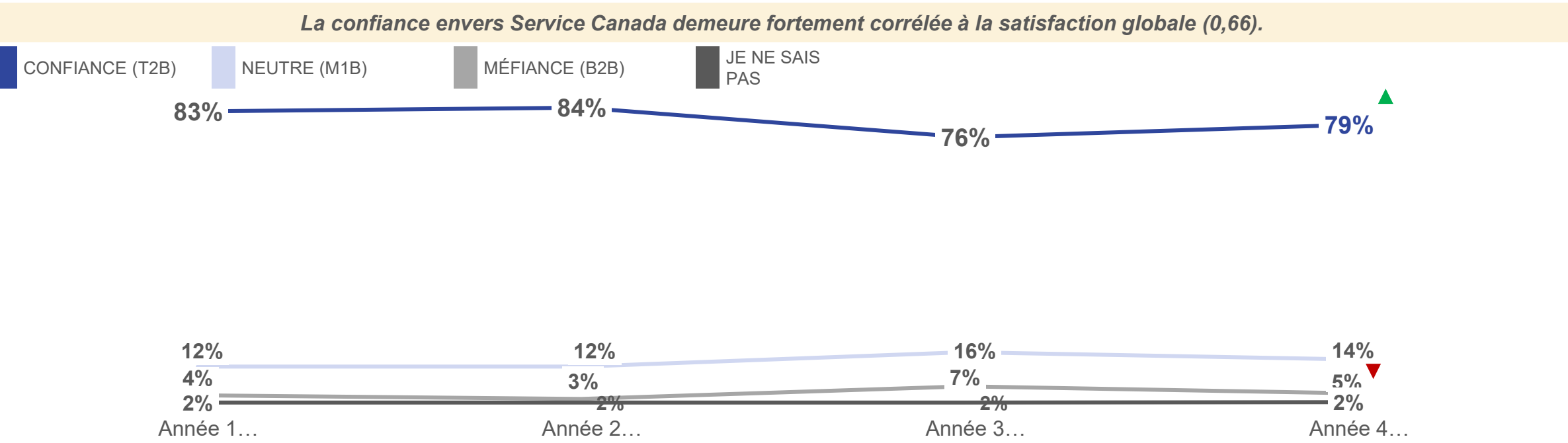
- Les demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée étaient plus susceptibles parmi l'ensemble des clients d'exercer leurs activités dans le secteur sans but lucratif et d'avoir présenté une demande pour la première fois.
- Les demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée étaient plus susceptibles de déclarer exercer leurs activités dans le secteur privé, d'avoir présenté une demande pour la première fois ou d'avoir présenté une ou deux demandes auparavant et d'avoir eu le sentiment d'avoir été victime de discrimination fondée sur l'identité.
- Les demandeurs dont le statut restait à déterminer étaient plus susceptibles de déclarer exercer leurs activités dans le secteur privé, d'avoir présenté une demande annuelle pour le même programme, d'avoir présenté une demande pour un programme différent de subventions et contributions au cours des 5 dernières années et d'avoir eu le sentiment d'avoir été victime de discrimination fondée sur l'identité.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée étaient plus susceptibles d'exercer leurs activités dans le secteur sans but lucratif et d'avoir présenté une demande pour la première fois.

	FINANCEMENT OBTENU				FINANCEMENT NON OBTENU				À déterminer
	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 4
SECTEUR									
Sans but lucratif	79 %	83 %	72 %	76 %▲	71 %	80 %	64 %	64 %	69 %
Public	18 %	14 %	15 %	15 %	25 %	18 %	16 %	17 %	29 %
Privé	14 %	14 %	25 %	23 %	18 %	19 %	36 %	32 %	18 %
FRÉQUENCE DE PRÉSENTATION DE DEMANDES									
Ayant soumis une demande pour la première fois	12 %	17 %	8 %	14 %▲	24 %	47 %	16 %	19 %	7 %
Ayant présenté une ou deux demandes par le passé	19 %	19 %	22 %	21 %	25 %	21 %	30 %	25 %▼	19 %
Ayant présentée plusieurs demandes par le passé	27 %	26 %	27 %	29 %	18 %	14 %	25 %	28 %	29 %
Ayant soumis des demandes chaque année pour le même programme	42 %	37 %	42 %	34 %▼	34 %	14 %	27 %	27 %	43 %
EXPÉRIENCE DE LA PRÉSENTATION DE DEMANDES À D'AUTRES PROGRAMMES AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES									
Demande présentée à différents programmes de S et C (parmi les nouveaux demandeurs)		40 %	30 %	29 %		53 %	54 %	38 %▼	59 %
SENTIMENT DE DISCRIMINATION FONDÉE SUR L'IDENTITÉ									
% Oui	1 %	3 %	1 %	1 %	7 %	9 %	6 %	6 %	3 %

Confiance envers Service Canada

- Un plus grand nombre de demandeurs (79 %, +3 points) faisaient confiance à Service Canada pour fournir des services avec efficacité aux Canadiens par rapport à l'année 3, tandis qu'un moins grand nombre de demandeurs se méfiaient de Service Canada (5 %, -2 points). Cette mesure demeure fortement corrélée à la satisfaction globale.
- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance à l'égard de Service Canada parmi l'ensemble des clients, tandis que les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ et d'ODD étaient moins susceptibles de le faire.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'exprimer leur confiance à l'égard de Service Canada, tandis que ceux qui présentaient une demande au PNHA étaient moins susceptibles de le faire. Les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d'exprimer leur confiance comparativement à l'année 2.

Dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou non à Service Canada et au ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada pour fournir des services efficaces à la population?



Q32. 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 ou non à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population?
Base : Tous les répondants

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DES PROGRAMMES*

5

Incidence des changements apportés aux services sur l'expérience des clients par programme (1/2)

FORCES À MAINTENIR

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

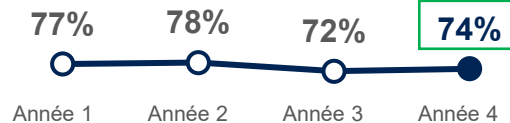
FA	PNHA	EEC	PPDS-PH	VDM	SCFA
• Trouver des renseignements généraux • Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes • J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés • Déterminer si votre organisme est éligible au financement • Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	• Trouver des renseignements généraux • Déterminer si votre organisme est éligible au financement • Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement • L'information que j'ai obtenue était cohérente	• Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi • Déterminer si votre organisme est éligible au financement • Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes • Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement • Comprendre les renseignements	• Comprendre les renseignements • Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes • J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	• Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes • J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés • Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi • Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	• Déterminer si votre organisation est éligible au financement • Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement • Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes
• facilité d'effectuer un suivi • Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin. • Remplir le document sur le budget • Le temps que cela a pris était raisonnable	• Remplir le document sur le budget • Répondre aux questions détaillées • Facilité d'effectuer un suivi • Le temps que cela a pris était raisonnable • Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin. • Satisfaire aux exigences de la demande	• Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre • Le temps que cela a pris était raisonnable • Facilité d'effectuer un suivi • Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	• Remplir le document sur le budget • J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus. • Comprendre les exigences de la demande • Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	• Le temps que cela a pris était raisonnable • Facilité d'effectuer un suivi • Remplir le document sur le budget • Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	• Le temps que cela a pris était raisonnable • Remplir le document sur le budget • Satisfaire aux exigences de la demande • Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.

Incidence des changements apportés aux services sur l'expérience client par programme (2/2)

	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD
FORCES À MAINTENIR	- Déterminer si votre organisme est éligible au financement - J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés - Trouver des renseignements généraux	- Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement - Découvrir quels renseignements vous devez fournir lorsque vous présentez une demande - Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes - J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	- Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi - Déterminer si votre organisme est éligible au financement - J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	- Le service m'a été fourni en français ou en anglais - Déterminer si votre organisme est éligible au financement - Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien - Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	- J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés - Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand - Satisfaire aux exigences - L'information que j'ai obtenue était cohérente - Le temps que cela a pris était raisonnable	- Déterminer si votre organisme est éligible au financement - Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes - Trouver des renseignements généraux - Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi	- Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi - Trouver des renseignements généraux - J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés - Déterminer si votre organisme est éligible au financement
POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION	- Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois - Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre - Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand - J'étais confiant(e) que tous les problèmes ou questions auraient été facilement résolus - Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	- Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre - Remplir le document sur le budget - Comprendre les exigences - Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois - L'information que j'ai obtenue était cohérente - J'étais confiant(e) que tous les problèmes ou questions auraient été facilement résolus	- Le temps que cela a pris était raisonnable - Facilité d'effectuer un suivi - Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre - Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand - Remplir le document sur le budget	- Le temps que cela a pris était raisonnable - Facilité d'effectuer un suivi - Remplir le document sur le budget - Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand - Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	- Remplir le document sur le budget - Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande - Comprendre les exigences - Déterminer si votre organisme est éligible au financement - Déterminer les étapes à suivre - Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	- Le temps que cela a pris était raisonnable - Facilité d'effectuer un suivi - Remplir le document sur le budget - Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin. - Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois	- Le temps que cela a pris était raisonnable - Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin. - Facilité d'effectuer un suivi - Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand

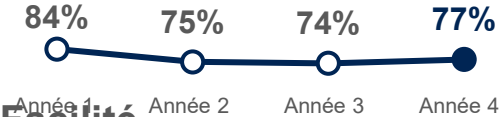
FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA)

APPROBATION DU FINANCEMENT



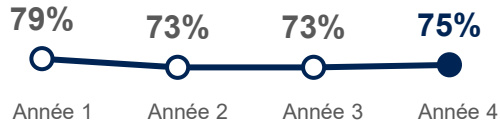
Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



Facilité

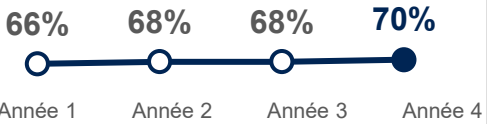
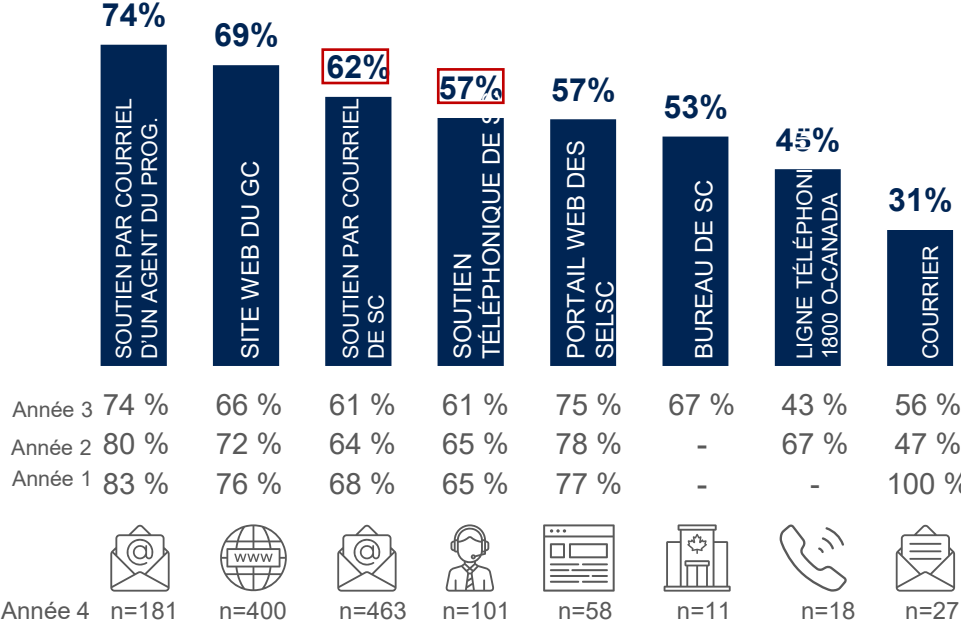
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



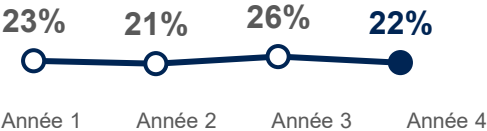
Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



REMPILIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

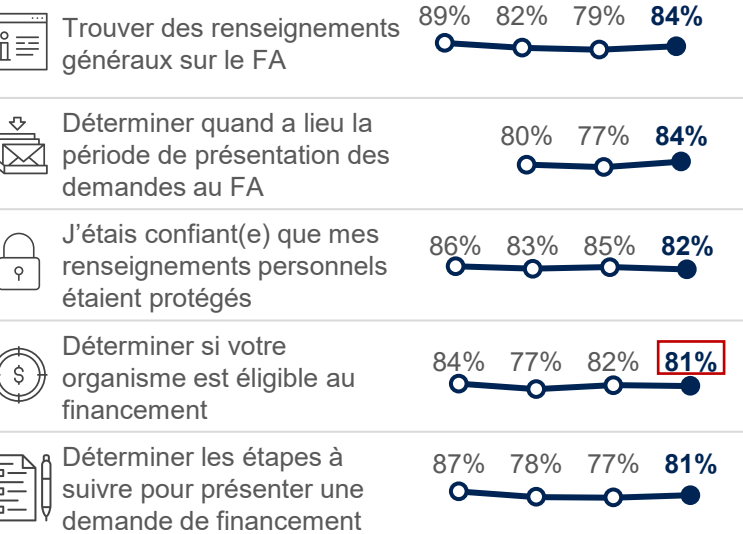


A RENCONTRÉ UN PROBLÈME

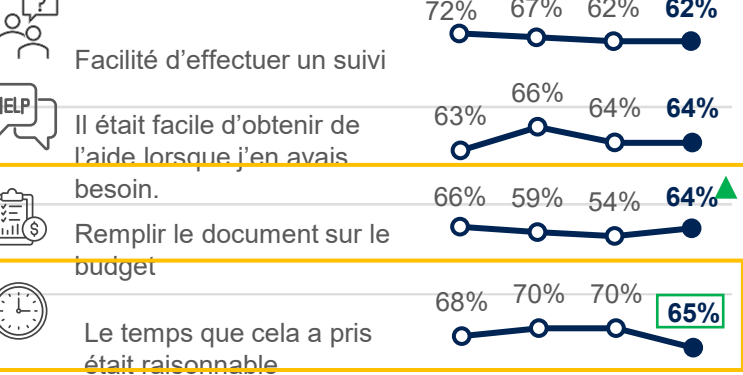
Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION



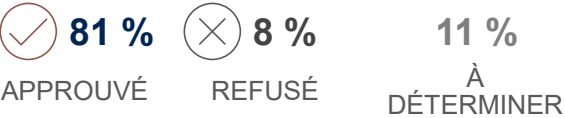
Base : Demandeurs du FA – année 4 (n=574); année 3 (n=300); année 2 (n=207); année 1 (n=56)
Remarque : Les chiffres ayant trait au « portail Web [DU PROGRAMME] » sont déclarés au cours de l'année 1 et comparés à ceux ayant trait au « portail Web des SELSC » au cours de l'année 2.

Nettement supérieur/inférieur au total Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA)
PETIT PROJET

APPROBATION DU
FINANCEMENT



80 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

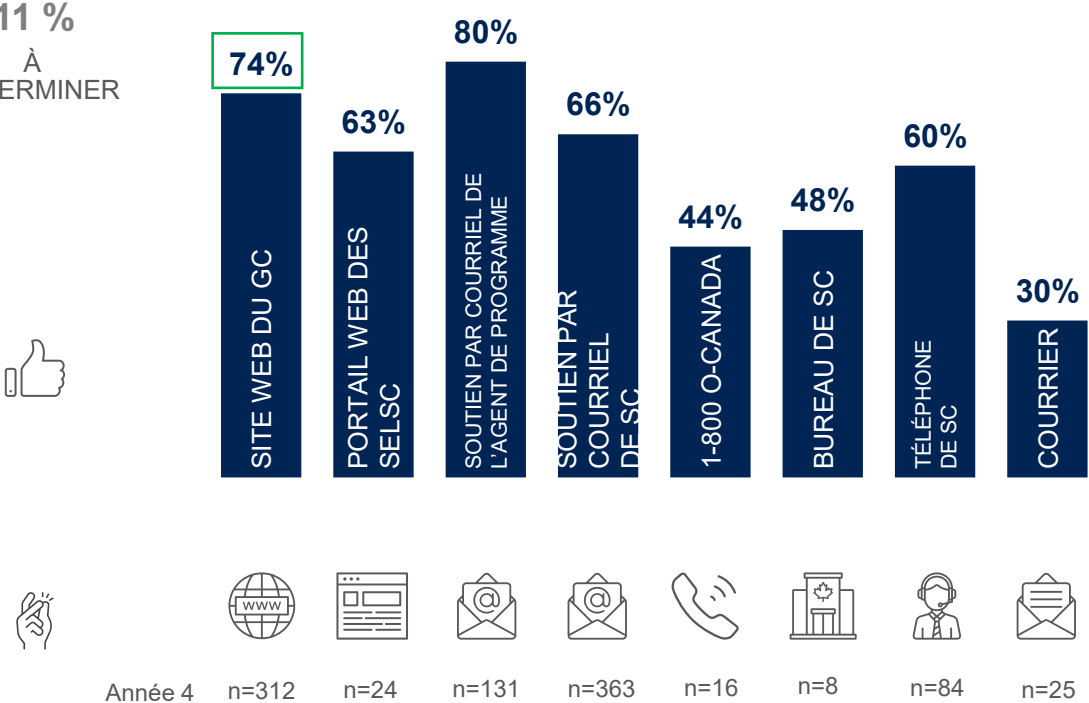
80 %

Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

79 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



74 %

Année 4
REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

17 %

Année 4
A RENCONTRÉ UN PROBLÈME

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES Année 4

	Trouver des renseignements généraux	87 %
	Déterminer si votre organisme est éligible au financement	86 %
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	85 %
	Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	85 %

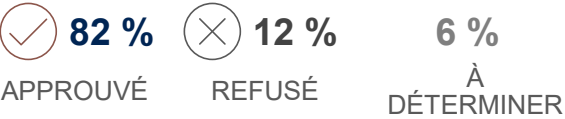
POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION Année 4

	Le temps que cela a pris était raisonnable	68 %
	Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	67 %
	Remplir le document sur le budget	66 %
	Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	64 %

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA)
INNOVATION JEUNESSE

APPROBATION DU
FINANCEMENT



72 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE
GLOBALE



82 %

Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL
ÉTAIT FACILE POUR
MOI DE PRÉSENTER
UNE DEMANDE

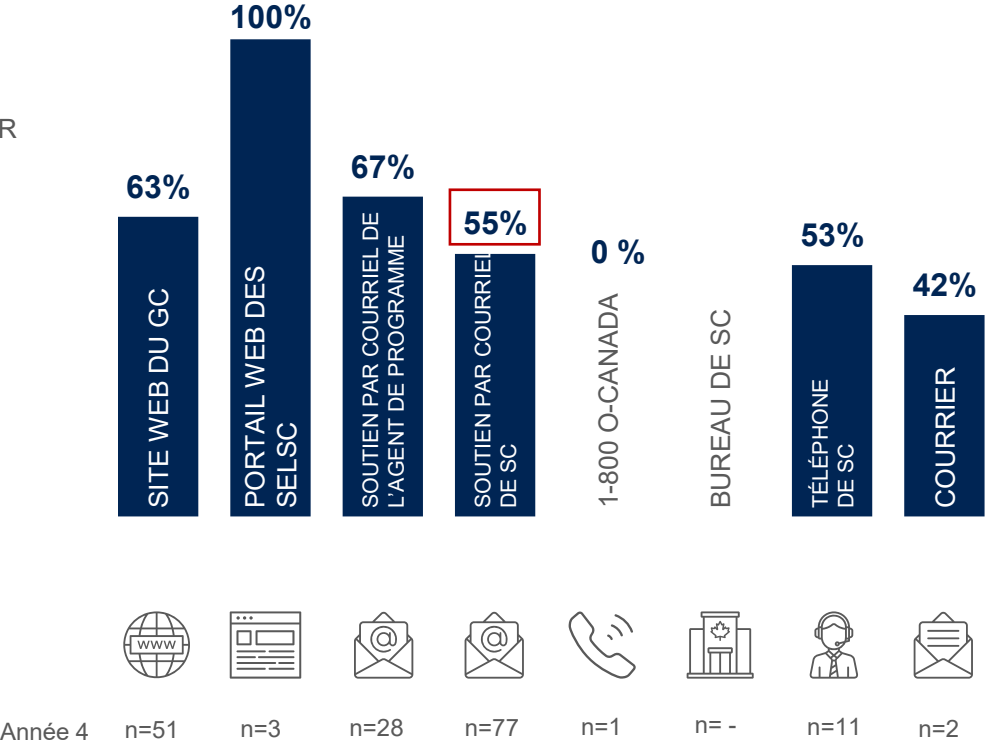


76 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À
PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ
TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



72 %

Année 4
**REEMPLIR LA DEMANDE
DANS UN DÉLAI
RAISONNABLE**



21 %

Année 4
**A RENCONTRÉ UN
PROBLÈME**



Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES Année 4

	Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	100 %
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	82 %
	J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	82 %
	Dans l'ensemble, il était facile pour moi de présenter une demande.	82 %

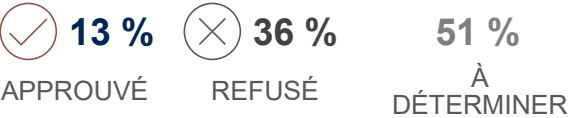
POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	65 %
	Facilité d'effectuer un suivi	64 %
	Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	64 %
	Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	54 %

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

FONDS POUR L'ACCESSIBILITÉ (FA)
COMPOSANTE DE MOYENNE ENVERGURE

APPROBATION DU
FINANCEMENT



32 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE
GLOBALE



45 %

Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL
ÉTAIT FACILE POUR
MOI DE PRÉSENTER
UNE DEMANDE

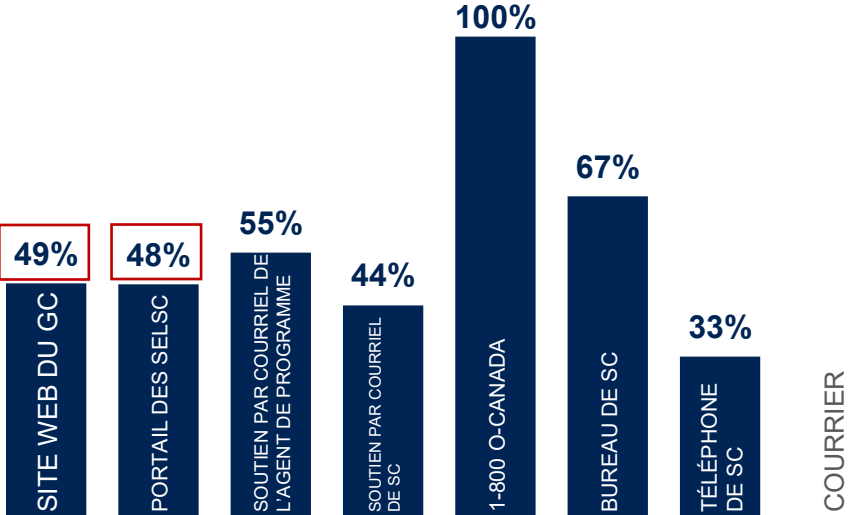


40 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À
PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ
TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



34 %

Année 4
**REmplir la demande
dans un délai
raisonnable**



57 %

Année 4
**A RENCONTRÉ UN
PROBLÈME**

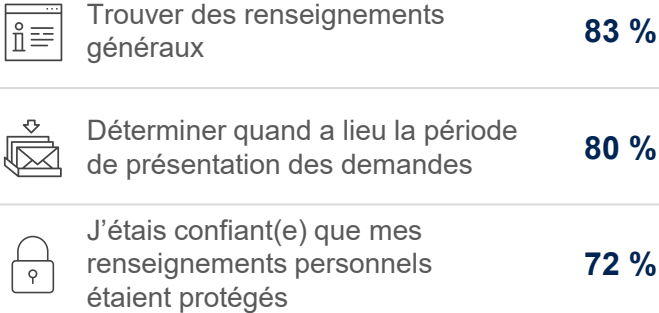


Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

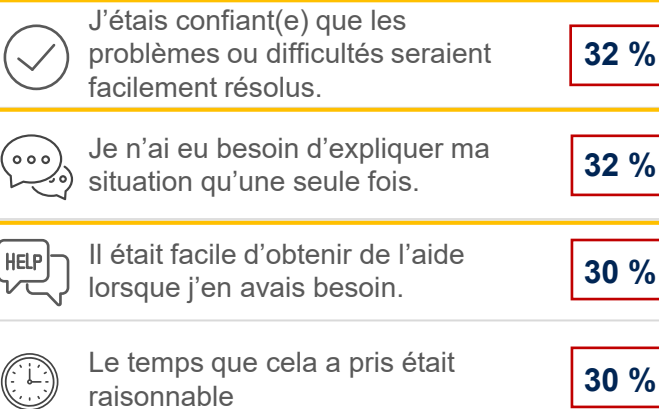
RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

Année 4



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION





FORCES À MAINTENIR

- Les participants qui avaient présenté une demande au Fonds pour l'accessibilité étaient très satisfaits de l'approche d'EDSC concernant la diffusion de l'information, en particulier la variété des canaux utilisés pour faire connaître les programmes existants.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Les demandeurs du FA faisaient partie des demandeurs les plus préoccupés par la diversité et l'inclusion. Bon nombre d'entre eux estimaient que le processus de demande favorisait intrinsèquement des organismes de taille plus important et mieux établis dotés de ressources dédiées à la rédaction de demandes de subvention.
- Certains ont également observé des lacunes dans la compréhension culturelle lors des interactions avec les agents d'EDSC, comme le manque de compréhension chez leur agent désigné des liens entre les spécificités culturelles de l'organisation et leurs besoins.

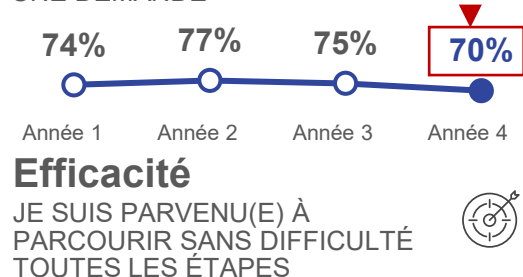
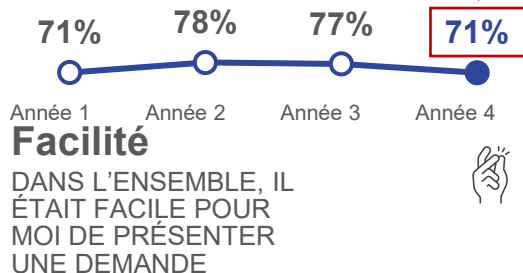
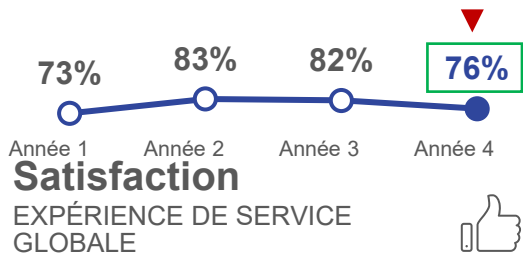


« Je ne sais pas si une formation ou un soutien quelconque est offert aux personnes qui sont les contrôleurs [par exemple] avant la création d'un fonds pour Autochtones avec lequel vous allez travailler et en ce qui concerne les organismes autochtones. Parfois, je me demande simplement s'il s'agit d'une formation sur la sécurité culturelle qu'ils pourraient recevoir ou d'un soutien supplémentaire en ce qui concerne l'entrée virtuelle ou physique dans les espaces autochtones. »

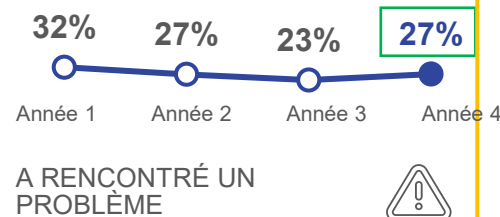
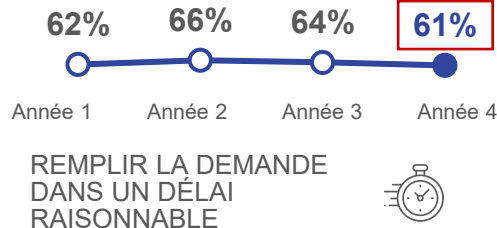
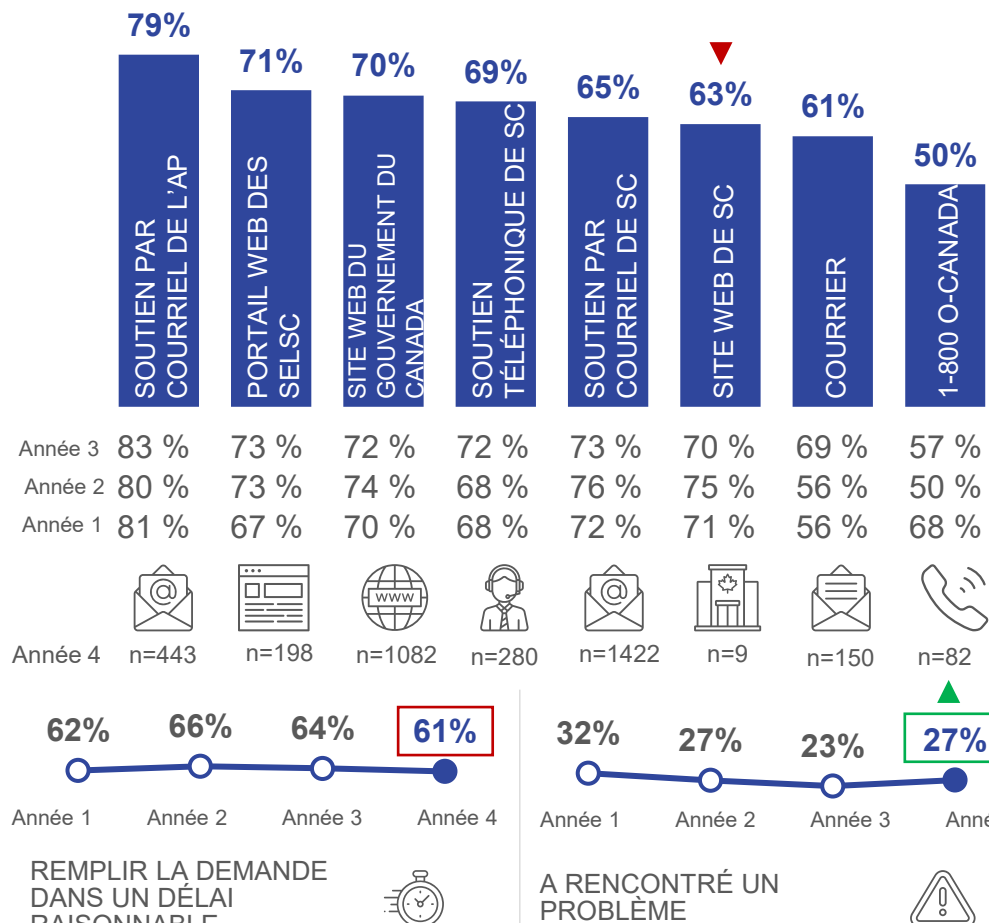
« [Les plus petites organisations] sont tellement intimidées en lisant les lignes directrices. Il n'y a aucune chance de réussite. Et puis, ils savent que parfois, la demande ou les lignes directrices d'EDSC indiqueront que la demande de subvention est concurrentielle. Par conséquent, la concurrence à elle seule enlève l'avantage de présenter une demande. Cela les rend très craintifs ».

LE PROGRAMME NOUVEAUX HORIZONS POUR LES ÂÎNÉS (PNHA)

APPROBATION DU FINANCEMENT

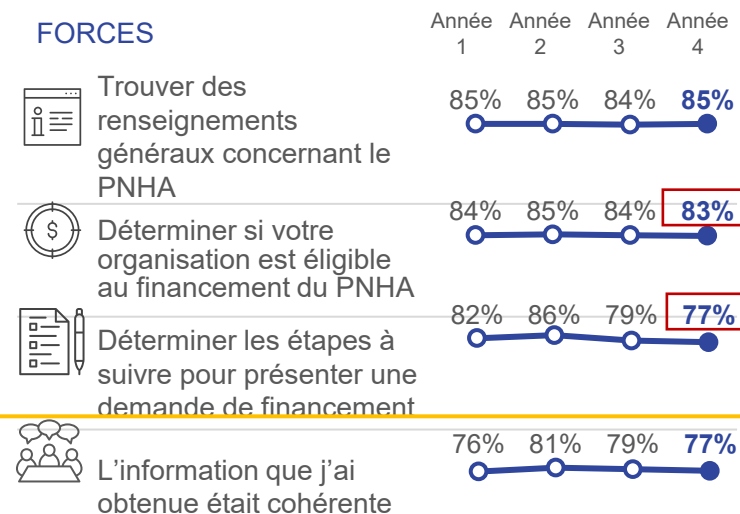


SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4

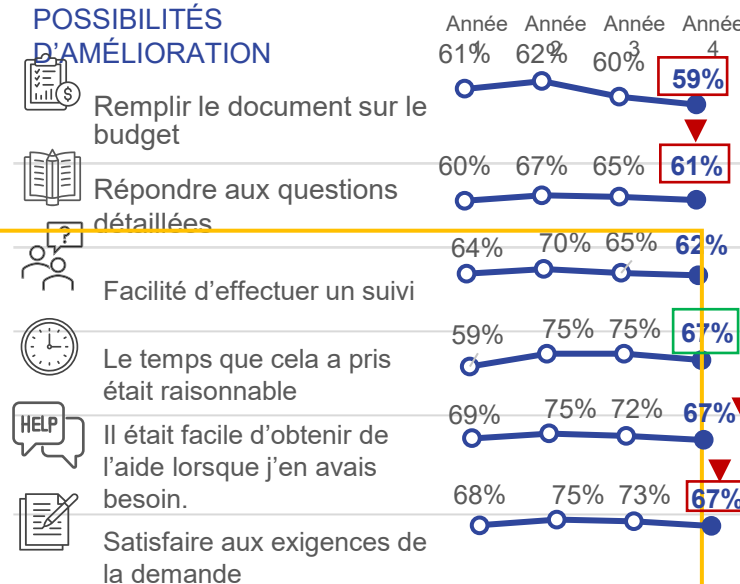


RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION



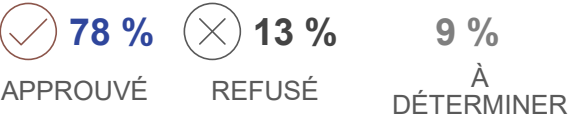
FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

LE PROGRAMME NOUVEAUX HORIZONS POUR LES AÎNÉS (PNHA)

VOLET PROJETS COMMUNAUTAIRES (SUBVENTION) :

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

APPROBATION DU FINANCEMENT



77 %

Année 4

Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

71 %

Année 4

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

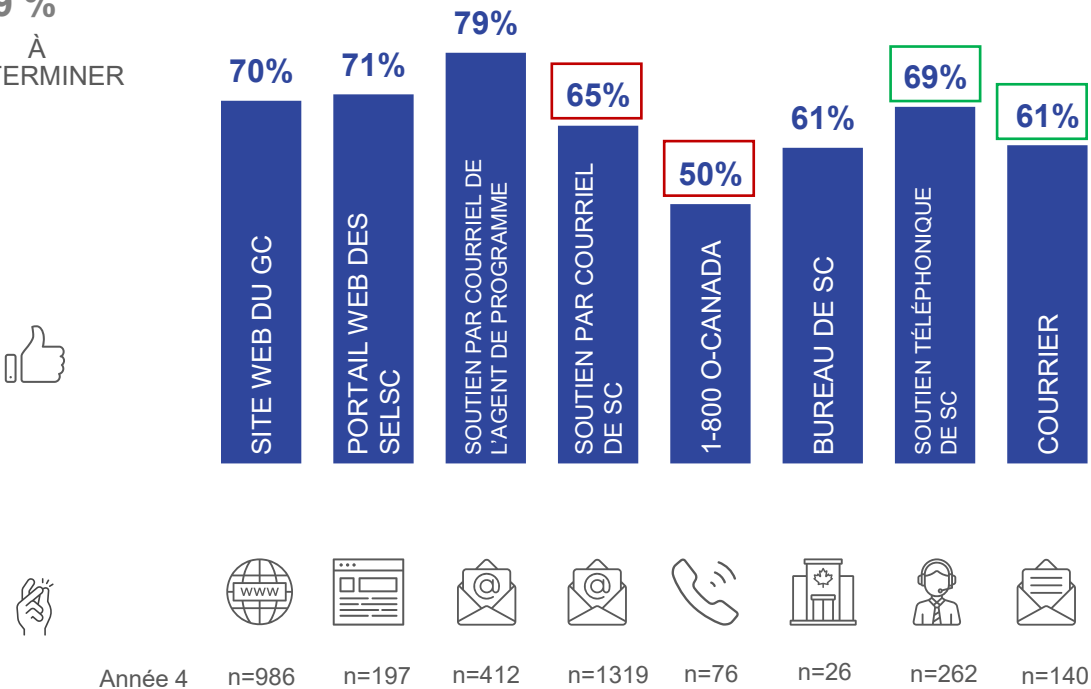
70 %

Année 4

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



61 %

Année 4

REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

27 %

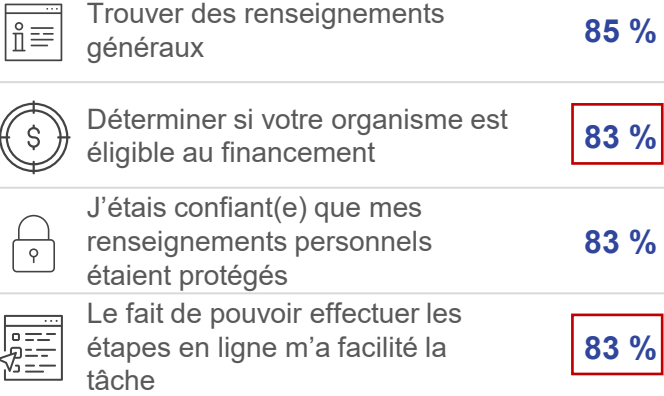
Année 4

A RENCONTRÉ UN PROBLÈME

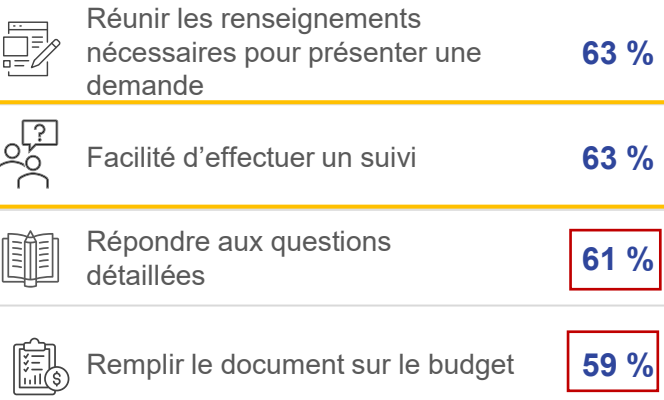
RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

Année 4



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION



FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

LE PROGRAMME NOUVEAUX HORIZONS POUR LES AÎNÉS (PNHA)

CONTRIBUTIONS PANCANADIENNES (CONTRIBUTION)

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

APPROBATION DU FINANCEMENT



51 %

Année 4

Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

64 %

Année 4

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

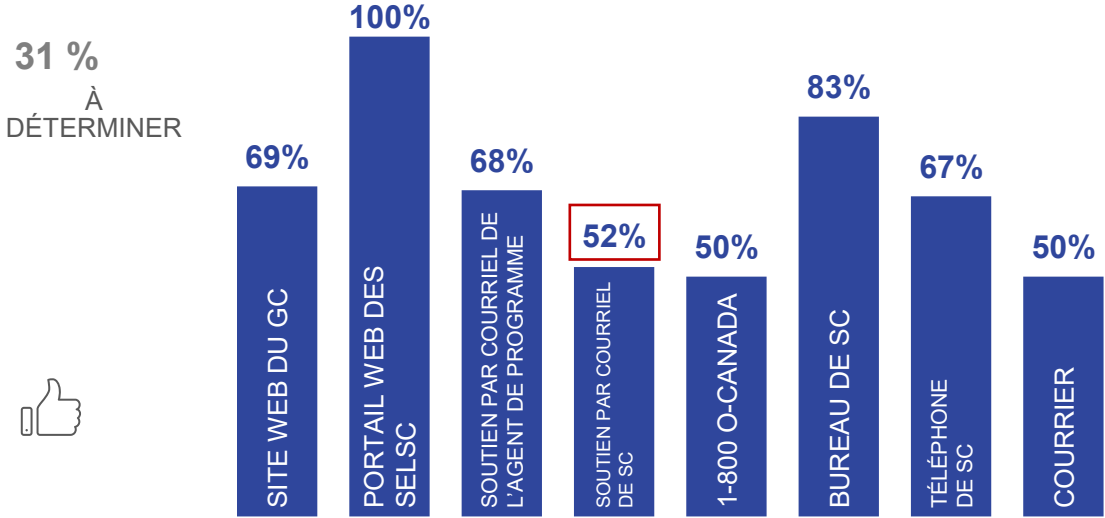
65 %

Année 4

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



Année 4



n=96



n=1



n=31



n=103



n=6



n=6



n=18



n=10

58 %

Année 4

REMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



32 %

Année 4

A RENCONTRÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

Année 4



Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche

100 %



Déterminer si votre organisme est éligible au financement

89 %



Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes

82 %



Trouver des renseignements généraux

81 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION



Facilité d'effectuer un suivi

52 %



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

52 %



Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.

49 %



Le temps que cela a pris était raisonnable

46 %



Nettement supérieur/inférieur au total



FORCES À MAINTENIR

- Les demandeurs du programme Nouveaux Horizons pour les aînés (en particulier le volet Contributions) étaient les plus satisfaits du processus global de présentation de la demande par rapport aux demandeurs sondés de tous les autres programmes.
- Ils étaient également très satisfaits des diverses façons dont EDSC avait fourni des renseignements sur le programme. Selon eux, cette approche multidimensionnelle a permis aux organismes de découvrir facilement des possibilités de financement.
- Ils étaient également les plus satisfaits du portail en ligne des SELSC. Ils ont particulièrement fait l'éloge du système pour sa fiabilité, les participants soulignant qu'ils n'avaient jamais perdu de documents ou d'information lorsqu'ils l'utilisaient.



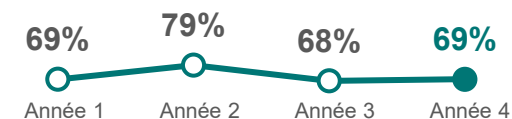
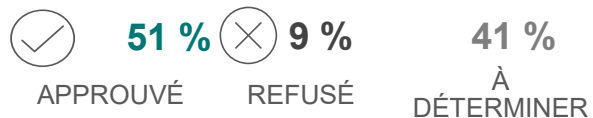
« J'aime beaucoup [le portail des SELSC]. Je pense que c'est vraiment bien configuré. Je suis une personne qui aime les listes. Peu importe ce que je fais dans ma vie, j'aime avoir une liste. Donc, lorsqu'on présente une demande en ligne par l'entremise du portail, on reçoit un message selon lequel on a terminé telle ou telle étape. Il y a une coche, puis on passe à la section suivante. »

« C'est objectivement clair. Et je crois que s'il y a des questions, il y a amplement d'occasions de communiquer avec EDSC pour obtenir des précisions. Et selon mon expérience, par le passé, j'ai trouvé que les réponses étaient fournies assez rapidement et contenaient d'excellentes explications. »

POINTS SAILLANTS AU NIVEAU DU PROGRAMME

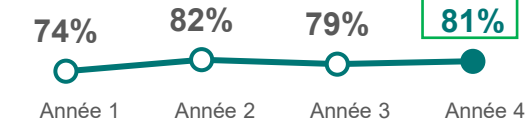
EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA (EEC)

APPROBATION DU FINANCEMENT



Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

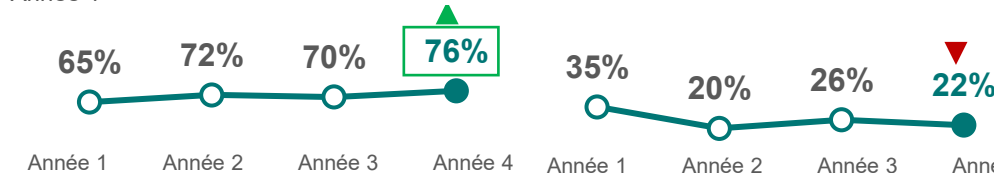
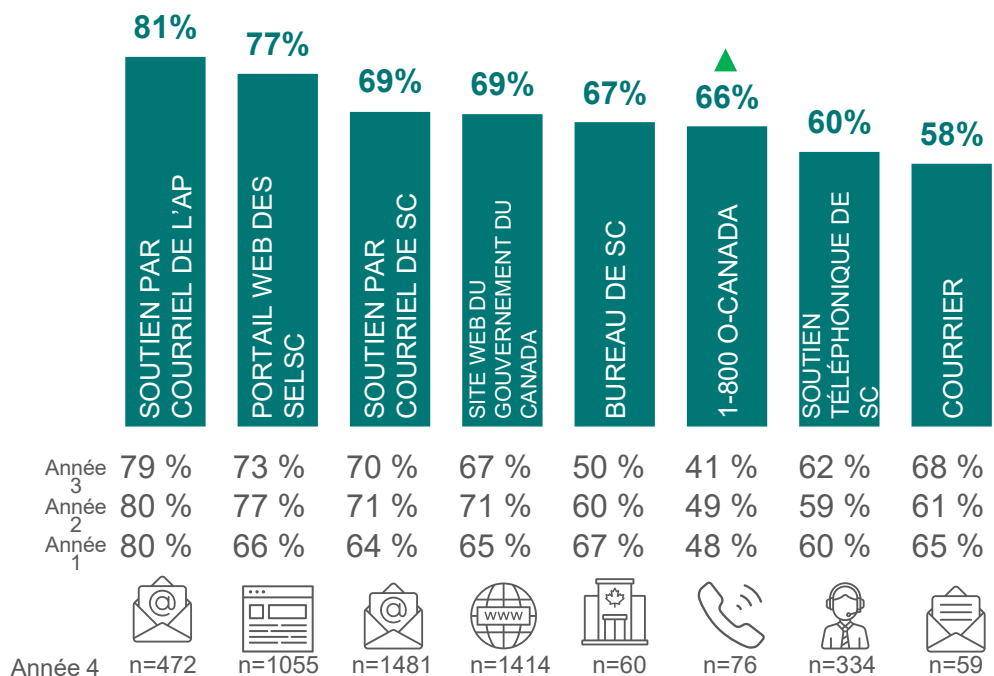


Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



REMPILIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



A RENCONTRÉ UN PROBLÈME



Base : Demandeurs d'EEC – année 4 (n=2349); année 3 (n=1004); année 2 (n=865); année 1 (n=942)

Remarque : Les chiffres ayant trait au « portail Web [DU PROGRAMME] » sont déclarés au cours de l'année 1 et comparés à ceux ayant trait au « portail Web des SELSC » au cours de l'année 2.

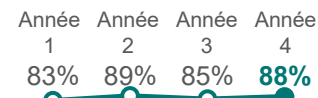
Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES



Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche



Déterminer si votre organisme est éligible au financement d'EEC



Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes à EEC



Déterminer les étapes à suivre pour présenter la demande de financement



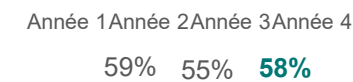
Comprendre les renseignements sur EEC



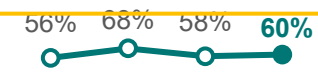
POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION



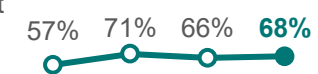
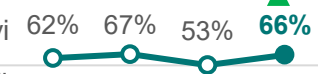
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre



Le temps que cela a pris était raisonnable



Facilité d'effectuer un suivi
 Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait



Nettement supérieur/inférieur au total ▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



FORCES À MAINTENIR

- Les demandeurs du programme Emplois d'été Canada étaient parmi les plus susceptibles d'utiliser le portail de demande en ligne des SELSC, et ont parlé de leur connaissance générale du système en ligne et de leur volonté de l'utiliser.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

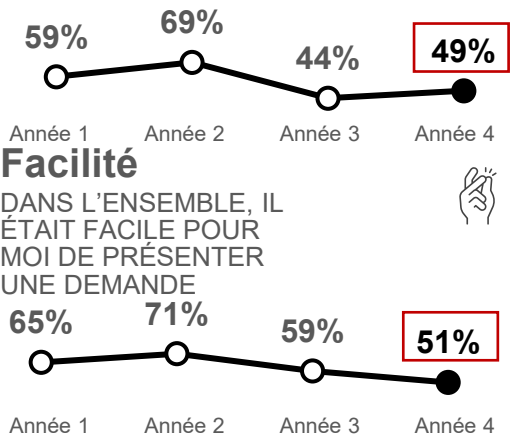
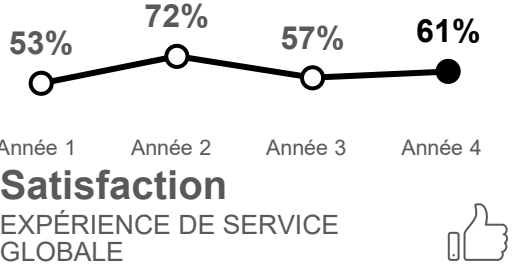
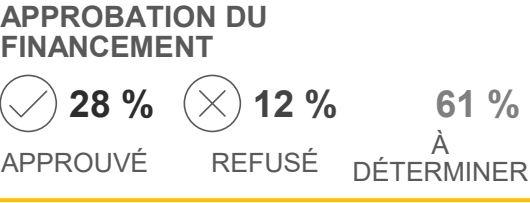
- Ce sont eux qui ont le plus parlé de l'incidence des retards sur leurs capacités organisationnelles, car le fait d'être dans l'incertitude signifiait qu'ils ne seraient peut-être pas en mesure d'embaucher des étudiants après tout.
- Cela a également affecté les étudiants qui, ne sachant pas s'ils obtiendraient un emploi dans cet organisation en particulier, seraient laissés à eux-mêmes pour trouver une autre possibilité d'emploi ailleurs.



« Les délais d'attente avant de recevoir une réponse ont été un grand défi, surtout la deuxième année. La première année, ils ont tardé à nous faire savoir si nous avions obtenu le financement ou non. Et cela a donné lieu à une sorte de cascade de défis, parce qu'ensuite, ils voulaient que le programme commence immédiatement sans délai, sans prévoir un certain temps pour nous permettre de faire démarrer les choses, conformément à l'échéancier de la proposition que nous avions présentée. »

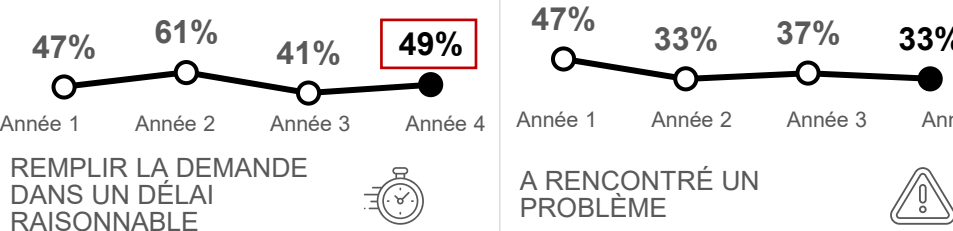
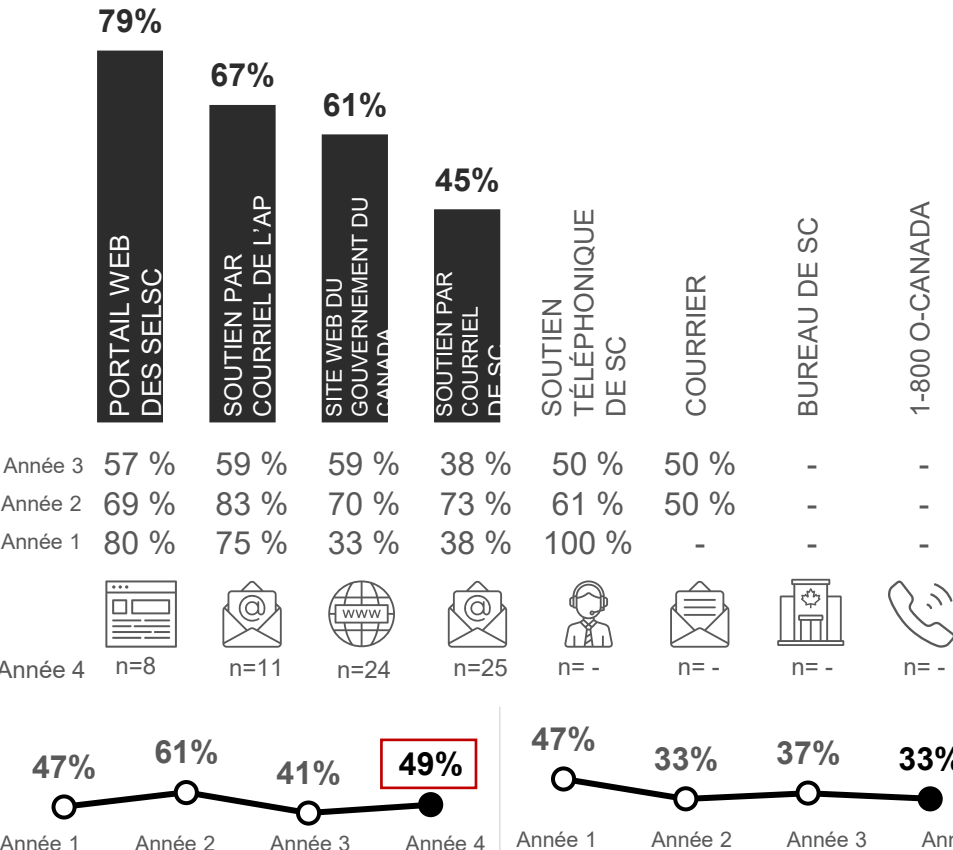
« J'aimerais que le processus final soit identique. Voici ce dont vous avez besoin, et voici le formulaire que vous devez signer avec votre étudiant, voici ce que vous devez signer, et disposer d'une liste de vérification après coup renfermant tous ces éléments, ce serait génial. »

PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL - PERSONNES HANDICAPÉES (PPDS-PH)

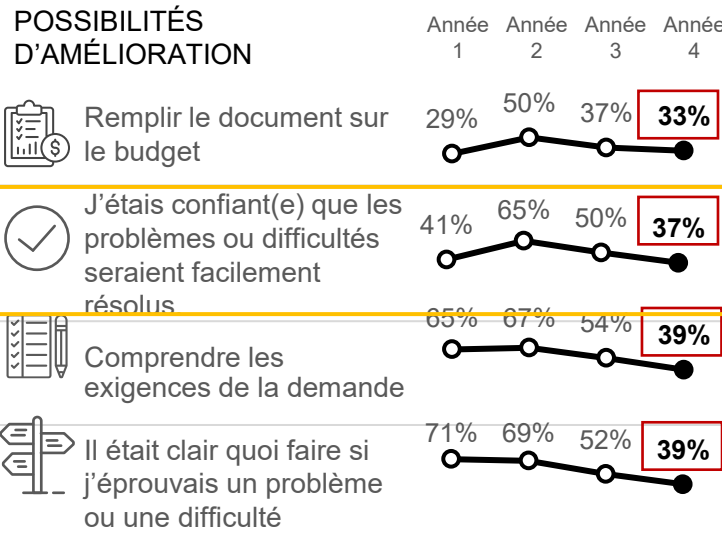
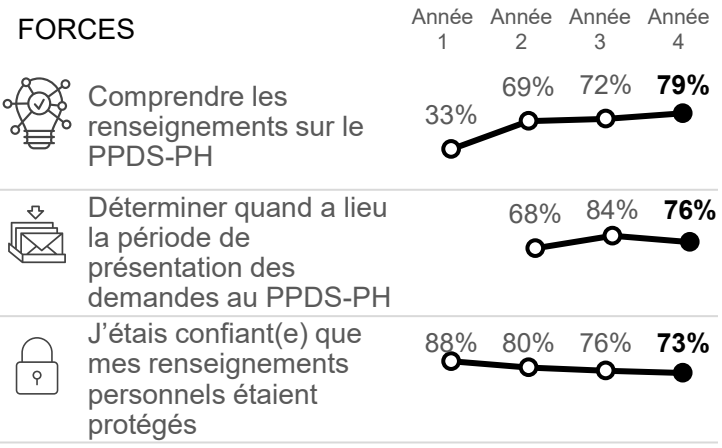


Base : Demandeurs du PPDS-PH – année 4 (n=33); année 3 (n=46); année 2 (n=153); année 1 (n=17*)
Remarque : Les chiffres ayant trait au « portail Web [DU PROGRAMME] » sont déclarés au cours de l'année 1 et comparés à ceux ayant trait au « portail Web des SELSC » au cours de l'année 2.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE





FAITS SAILLANTS QUALITATIFS

PROGRAMME DE PARTENARIATS POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL - PERSONNES HANDICAPÉES (PPDS-PH)

FORCES À MAINTENIR

- Les demandeurs du Programme de partenariats pour le développement social - Personnes handicapées (en particulier le volet national) étaient parmi les plus susceptibles d'utiliser le portail de demande en ligne des SELSC, la majorité ayant déclaré qu'ils se sentaient généralement à l'aise et familiers avec la présentation de demandes au moyen du système en ligne.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Tout comme c'était le cas pour nombreux autres programmes, les demandeurs du PPDS-PH se sont sentis laissés dans l'ignorance au sujet de leur demande une fois soumise, ce qui a entraîné de la frustration et un sentiment de désespoir.
- Un autre défi pour les demandeurs du PPDS-PH était le manque de communication et de transparence pendant le processus décisionnel. Cela signifiait que les organisations ne pouvaient souvent pas planifier adéquatement, qu'elles ne savaient pas si leur financement serait approuvé ou non, et qu'elles avaient ressenti de la confusion quant aux prochaines étapes.



« Mais quand les gens attendent trois à six mois pour recevoir la réponse et qu'en plus elle est négative, l'impact est très, très lourd. »

« Ce n'est même pas le temps que ça prend. C'est la période qui s'écoule entre le moment où vous apprenez que vous recevrez le financement et le moment où votre projet est censé commencer. C'est là qu'on a eu de la difficulté. »

« S'il y a un processus de présentation de demandes, prévoyez un délai raisonnable pour répondre. Prévoyez un délai raisonnable pour tenir une négociation et faites en sorte que les lignes directrices soient plus claires et liées à l'appel réel. Ça rendrait le processus de négociation et le processus de contrôle encore plus faciles. »

Faits saillants des niveaux de programme – Autres programmes de l'année 4



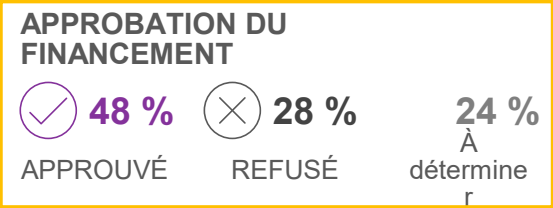
Les autres programmes suivants ont été **inclus à l'année 4**, mais on n'a pas interrogé les demandeurs durant l'année 3. Toutefois, certains programmes ont été inclus dans l'année 2 ou l'année 1 et des comparaisons pertinentes ont été incluses.

- Vieillir dans la dignité à la maison (VDM) – (n=116)
- Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA) – (n=22*)
- Reconnaissance des titres de compétences étrangers (RTCE) - (n=18*) (également inclus dans l'année 2)
- Apprentissage et garde des jeunes enfants autochtones (AGJEA) - (n=15*) (également inclus dans l'année 2)
- Service jeunesse Canada (SJC) – (n=127) (également inclus dans l'année 1)
- Programme de la Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) – (n=303) (également inclus dans les années 1 et 2)
- Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (PHVT)– (n=9**)
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH) - (n=76) (également inclus dans l'année 1)
- Objectifs de développement durable (ODD) – (n=173) (également inclus dans l'année 2)

*petit échantillon **très petit échantillon

Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction



50 %

Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



55 %

Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

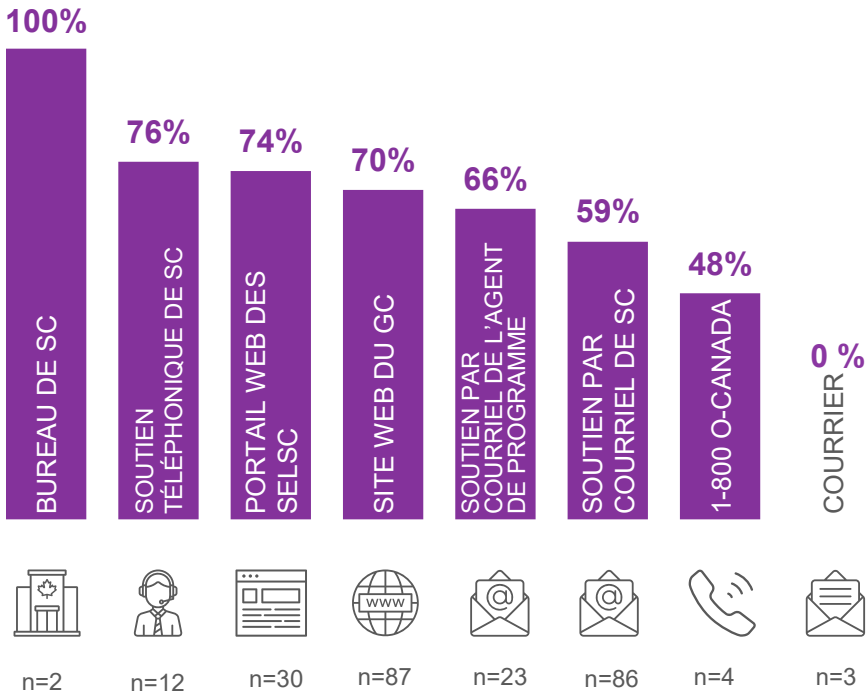


60 %

Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



52 %

REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



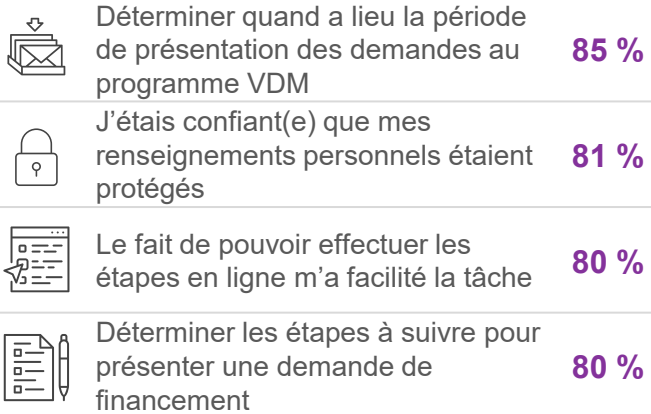
40 %

A RENCONTRÉ UN PROBLÈME

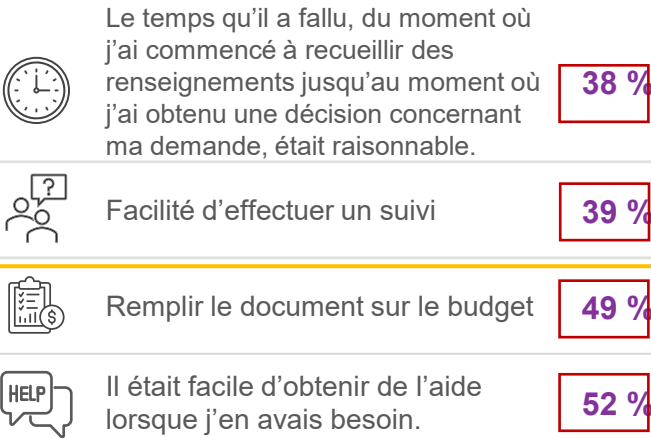


RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES Année 4



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION



FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)
SOUTIEN À DOMICILE (CONTRIBUTION)

APPROBATION DU FINANCEMENT

44 %
APPROUVÉ

31 %
REFUSÉ

25 %
À DÉTERMINER

44 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



55 %

Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

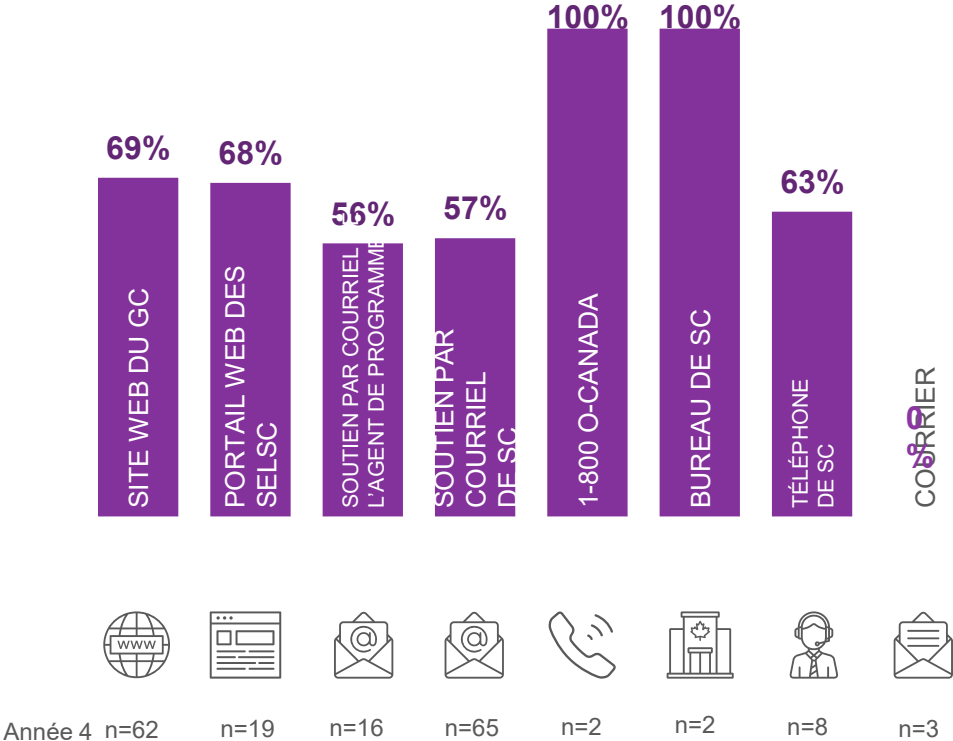


58 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



48 %

Année 4
REPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



42 %

Année 4
A RENCONTRÉ UN PROBLÈME



Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES			Année 4
	Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	81 %	
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	81 %	
	Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	79 %	
	J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	78 %	

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	47 %
	Remplir le document sur le budget	44 %
	Le temps que cela a pris était raisonnable	33 %
	Facilité d'effectuer un suivi	32 %



Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- L'un des principaux problèmes pour les demandeurs du programme Vieillir dans la dignité à la maison était le plafond des coûts administratifs, et bon nombre d'entre eux ont conclu que le plafond de 15 % était insuffisant pour répondre à leurs besoins opérationnels.
- Ils étaient également parmi les plus susceptibles de favoriser l'utilisation de solutions de rechange au portail de demande en ligne des SELSC, principalement en raison de lacunes technologiques. Ils ont plutôt utilisé des solutions de rechange, par exemple, en travaillant en collaboration avec des collègues à partir d'un document Word ou en favorisant la présentation d'une demande sur papier.
- Les demandeurs de VDM ont été parmi les plus virulents au sujet de l'incidence des décisions de financement sur leur capacité de mener à bien leur mission. Un participant d'une initiative s'inscrivant dans le programme VDM en Alberta a fait remarquer que de nombreux services étaient interrompus, laissant une clientèle vulnérable sans services nécessaires. Le participant a souligné la difficulté d'expliquer aux personnes vulnérables qui dépendent de ces services qu'ils ne seront plus disponibles en raison des processus gouvernementaux.



« Pour notre initiative 'Age Well at Home' en Alberta, la plupart des organisations [ferment] tout en novembre. Dans moins de six mois, il n'y a plus rien. On ne sait pas où on va. Nous avons une clientèle et c'est difficile de leur dire que nous ne pourrions plus les servir à cause du gouvernement. Ces personnes vulnérables ont besoin du service, elles n'attendent pas d'explications sur les processus gouvernementaux. »

« Il y a toujours des problèmes d'utilisation du portail. Parfois, il ne recueille pas l'information correctement. Parfois, il coupe les phrases lorsque le compte de mots est épuisé. Et puis, tu dois refaire, refaire, refaire. Il y a toujours des problèmes quel que soit le portail, provincial, fédéral, n'importe quel portail. Ils sont impitoyables en termes de facilité d'utilisation. »

STRATÉGIE CANADIENNE DE FORMATION EN APPRENTISSAGE (SCFA)

APPROBATION DU FINANCEMENT

✓

46 %

✗

32 %

23 %

APPROUVÉ

REFUSÉ

À DÉTERMINER

59 %

Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



55 %

Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

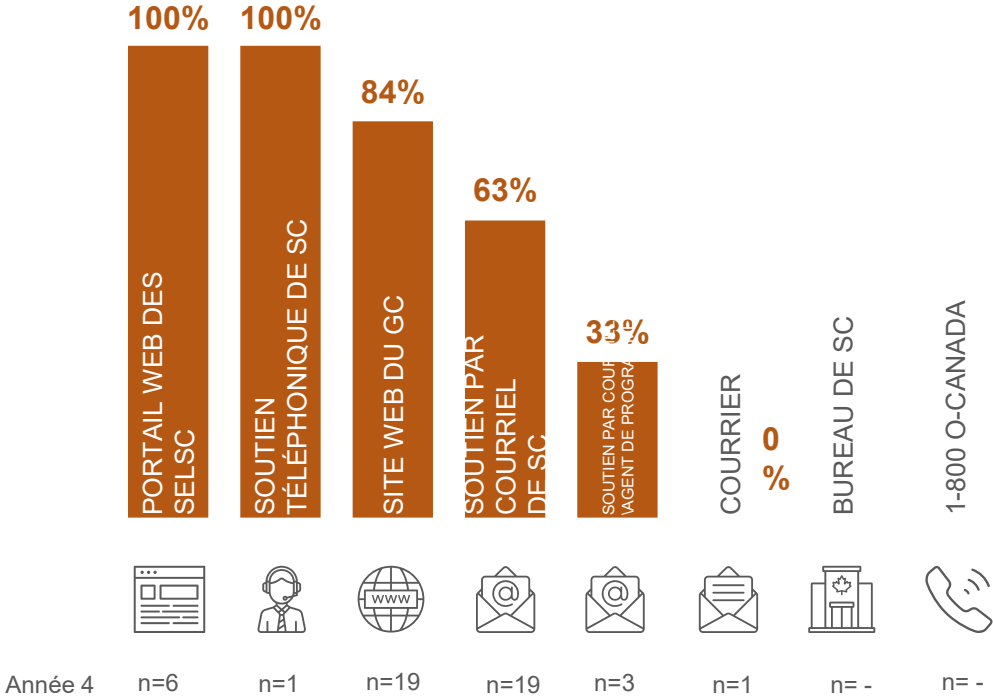


55 %

Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



55 %

REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



14 %

A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

	Déterminer si votre organisation est éligible à la SCFA	94 %
	Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	94 %
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes à la SCFA	89 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	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.	32 %
	Remplir le document sur le budget	46 %
	Satisfaire aux exigences de la demande	46 %
	Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	46 %



FAITS SAILLANTS QUALITATIFS

STRATÉGIE CANADIENNE DE FORMATION EN APPRENTISSAGE (SCFA)

FORCES À MAINTENIR

- Les demandeurs de la Stratégie canadienne de formation en apprentissage ont apprécié le soutien et l'aide offerts pendant le processus de demande. L'accent a été mis sur l'utilité pratique des conseils et sur le soutien appréciable pendant et après la présentation de la demande.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Malgré la préparation efficace avant la présentation de la demande, ils ont trouvé le processus de demande proprement dit difficile et intimidant, en grande partie en raison de la nature écrasante des exigences.
- La section du budget était également un point névralgique, les participants décrivant les frustrations liées aux calculs méticuleux et aux ajustements requis, ce qui a contribué à la complexité du processus.



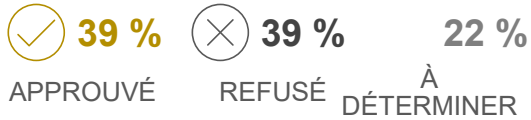
« La période de présentation des demandes était ample. Le guide sur la façon de présenter la demande était exhaustif. Il y a une section pour chaque question. Cela vous donne un aperçu détaillé des attentes. »

« Il y a beaucoup à faire ci et là, de descriptions des éléments à transférer, d'instructions de transfert d'argent dans ce gabarit, puis ce sera déplacé deux ou trois autres fois avant qu'on en ait fini. Cela semble [...] un peu pointilleux. »

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES TITRES DE COMPÉTENCES ÉTRANGERS

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

APPROBATION DU FINANCEMENT



65 % **61 %**

Année 2 Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



50 % **61 %**

Année 2 Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

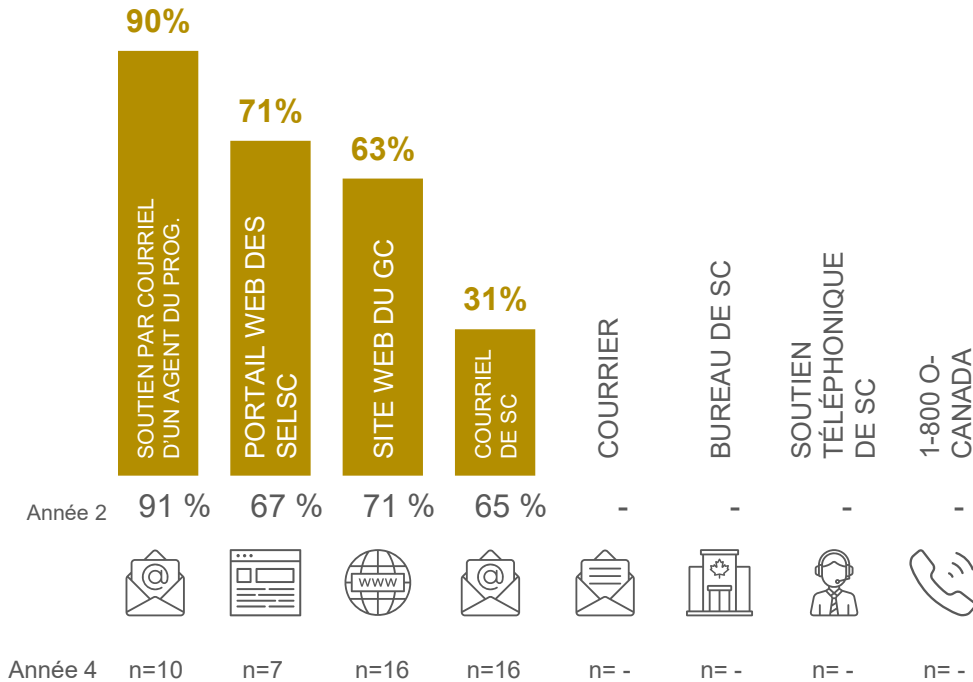


65 % **56 %**

Année 2 Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



70 % **61 %**

Année 2 Année 4
REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



25 % **44 %**

Année 2 Année 4
A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

	Année 2	Année 4
Déterminer si votre organisation est éligible au financement du PRTE	75 %	85 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	90 %	83 %
Trouver des renseignements généraux	58 %	77 %

POSSIBILITÉ D'AMÉLIORATION

	Année 2	Année 4
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	45 %	28 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	42 %	31 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	50 %	44 %
J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	55 %	44 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	67 %	46 %



FORCES À MAINTENIR

- Les participants ont constamment apprécié le contact direct avec le personnel du programme, soulignant qu'il s'agit d'un élément crucial pour réduire le stress et rationaliser les processus. Selon eux, cet aspect a mené à une expérience plus personnalisée et à un soutien plus solide.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Il y a eu une frustration notable concernant les problèmes techniques liés au portail des SELSC et aux échéanciers, les participants jugeant que le portail n'était pas « convivial » et souffrait de décalages.
- Il a également été question de l'incertitude entourant les échéanciers et les difficultés financières. Les participants se sont plaints des délais vagues qui avaient une incidence sur la dotation, ainsi que des retards dans la réception des fonds.
- Comme pour de nombreux autres programmes, les participants ont également eu de la difficulté avec les composantes budgétaires du processus de demande.



« J'avais l'impression qu'ils accordaient plus d'attention à l'affectation de quelqu'un à moi. J'ai donc eu un contact direct si j'avais une question si j'avais besoin de précisions... Avoir ce contact direct a été vraiment ma partie préférée. Je n'ai donc pas l'impression de devoir ouvrir une session tous les jours pour vérifier ou non, vous savez. Juste moins de stress pour moi d'avoir accès à cette personne. »

« Je trouve que le portail fonctionne super bien ou pas du tout. [rires] Il n'y a rien entre les deux. »

« Le seul défi que se pose est lié au budget... là, nous devons avancer ligne par ligne. C'est quelque chose qui, je crois, va aider la plupart des organismes à atteindre 15 % pour leur coût d'administration [...] Parce qu'il n'y avait pas de ligne clairement réservée à cet aspect dans le budget. »

APPRENTISSAGE ET GARDE DES JEUNES ENFANTS AUTOCHTONES (AGJEA)

APPROBATION DU FINANCEMENT

67 %

20 %

13 %

APPROUVÉ

REFUSÉ

À DÉTERMINER

75 %

73 %

Année 2

Année 4

Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

63 %

73 %

Année 2

Année 4

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

50 %

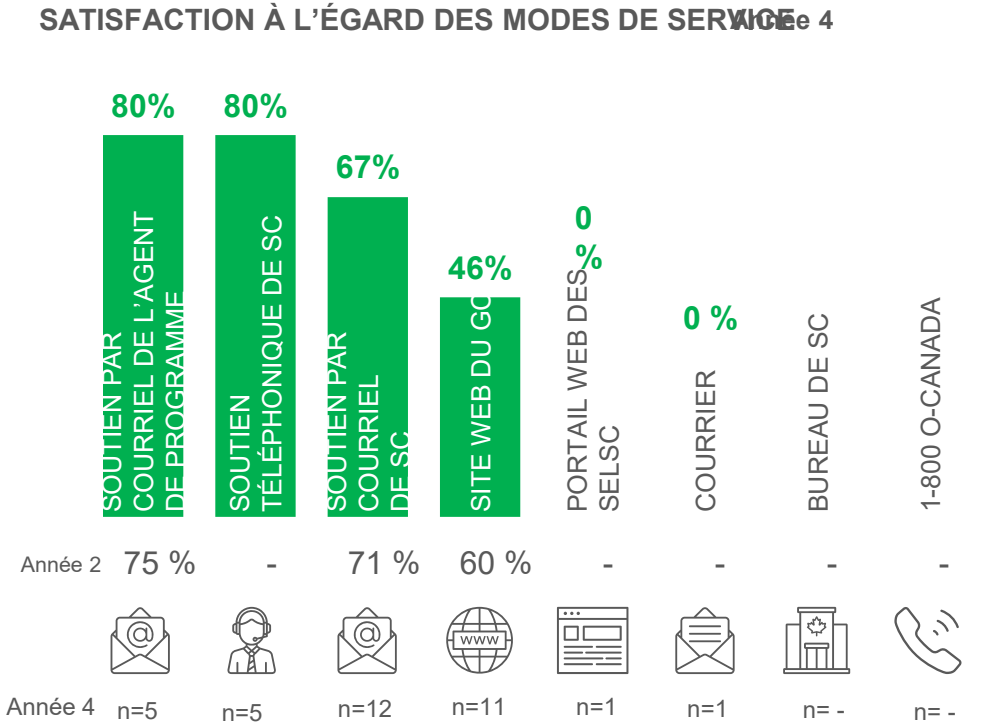
73 %

Année 2

Année 4

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



63 %

60 %

Année 2

Année 4

Remplir la demande dans un délai raisonnable

25 %

13 %

Année 2

Année 4

A éprouvé un problème

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

	Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	Année 2 33 %	Année 4 82 %
	Découvrir quels renseignements vous devez fournir lorsque vous présentez une demande au programme AGJEA	67 %	82 %
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes au programme AGJEA	67 %	82 %
	J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	75 %	80 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	Année 2 33 %	Année 4 27 %
	Remplir le document sur le budget	25 %	47 %
	Comprendre les exigences de la demande	50 %	53 %
	Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	38 %	53 %
	J'ai reçu des renseignements cohérents	50 %	53 %
	J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	63 %	53 %



FAITS SAILLANTS QUALITATIFS

APPRENTISSAGE ET GARDE DES JEUNES ENFANTS AUTOCHTONES (AGJEA)

FORCES À MAINTENIR

- Un point important sur lesquels les participants étaient d'accord était la qualité et l'accessibilité du soutien tout au long du processus. Ils ont souligné à quel point le soutien était important, expliquant qu'ils avaient reçu un soutien important et efficace et que leurs agents d'EDSC étaient « phénoménaux ».
- L'un des faits saillants était la capacité de reporter les fonds non dépensés à l'année financière suivante, ce qui, selon les participants, n'était pas toujours le cas avec d'autres subventions.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Une source commune de frustration était le moment du lancement du projet, avec un décalage important entre les dates de début prévues et le lancement réel. Cela a créé des défis pour les participants, car l'échéancier fourni était soit trop comprimé après l'approbation, soit faisait l'objet de retards majeurs et imprévus.
- La diversité était également un problème pour bon nombre d'entre eux, certains estimant que les organisations dirigées par les peuples autochtones ou travaillant avec eux et pour eux n'étaient pas prises aussi au sérieux que les autres organisations.



« Je suis effectivement allé sur le site Web et c'était clair... Tout était accessible et facile à gérer. »

« Les points de vérification sont vraiment super. Ça ne semble pas trop [encombrant], parce que parfois, le contrôle, c'est juste 10 minutes... Je ne sens pas du tout que c'est de la microgestion. »

« Pour moi, la plus grande frustration est que j'ai perdu ce temps. Pourtant, on s'attendait à ce que je dépense cette somme d'argent dans un délai plus court, alors que ce n'était pas de ma faute si le programme a commencé plus tard en 2024. »

SERVICE JEUNESSE CANADA

APPROBATION DU FINANCEMENT

✓

4 %

✗

0 %

96 %

À DÉTERMINER

APPROUVÉREFUSÉ

60 %

Année 1

41 %

Année 4

Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

64 %

Année 1

58 %

Année 4

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

60 %

Année 1

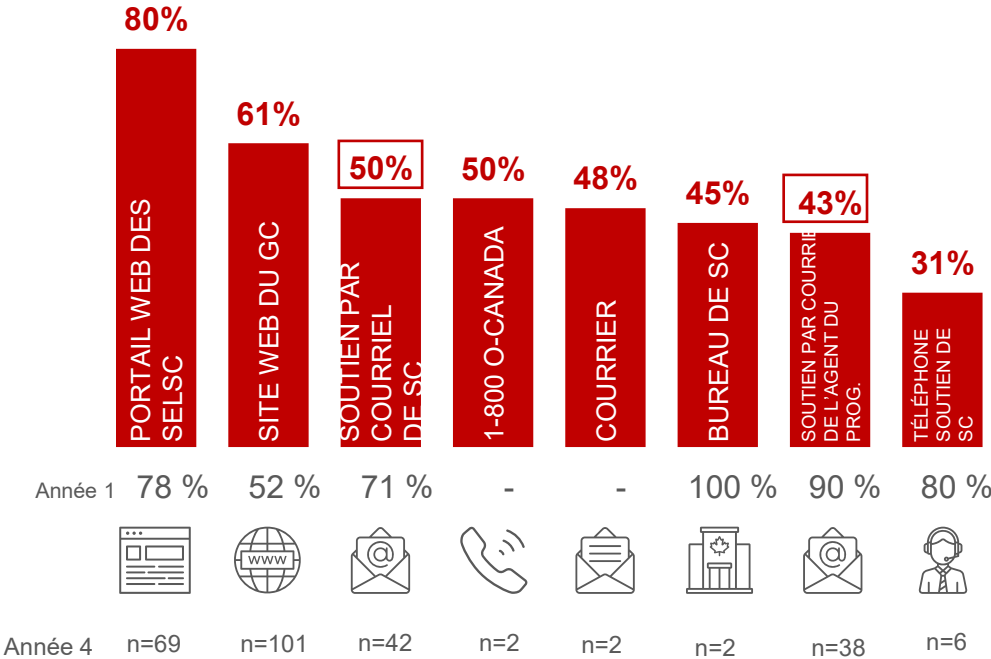
61 %

Année 4

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



56 %

Année 1

52 %

Année 4

REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

32 %

Année 1

34 %

Année 4

A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

	Année 1	Année 4
FORCES		
Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	67 %	82 %
Déterminer si votre organisation est éligible au financement du programme SJC	72 %	79 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	88 %	77 %

	Année 1	Année 4
POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION		
Le temps que cela a pris était raisonnable	56 %	33 %
Facilité d'effectuer un suivi	35 %	35 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	s. o.	37 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	44 %	39 %

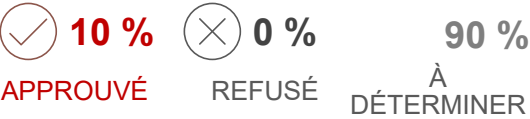
Remplir le document sur le budget	40 %	41 %
-----------------------------------	------	------

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

SERVICE JEUNESSE CANADA
SUBVENTIONS – SJC

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

APPROBATION DU
FINANCEMENT



46 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE
GLOBALE



60 %

Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL
ÉTAIT FACILE POUR
MOI DE PRÉSENTER
UNE DEMANDE

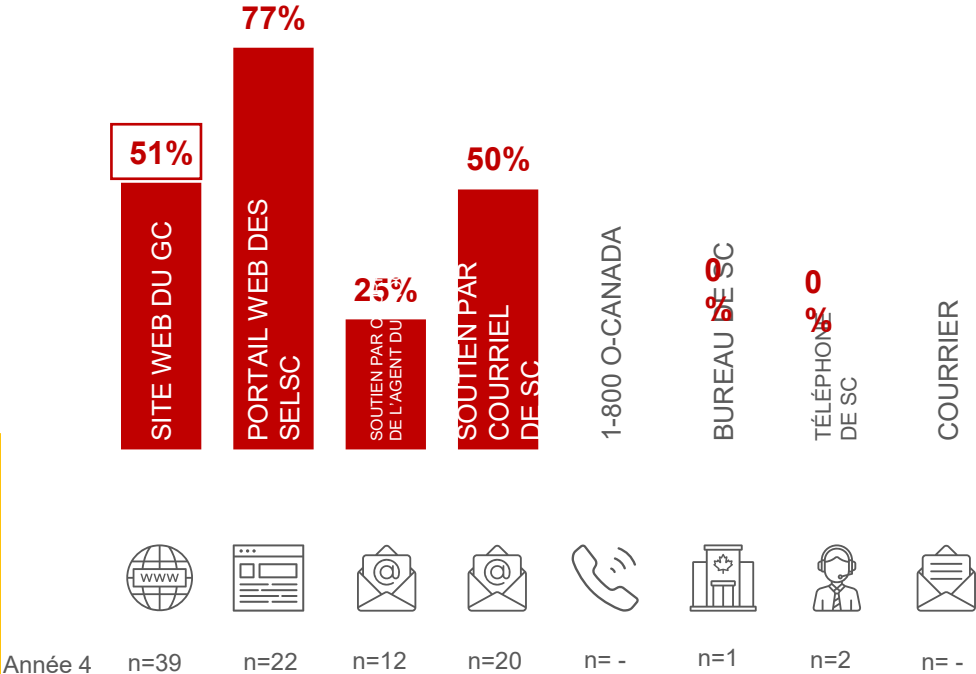


60 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À
PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ
TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE



Année 4 n=39 n=22 n=12 n=20 n= - n=1 n=2 n= -

54 %

Année 4
**REEMPLIR LA DEMANDE
DANS UN DÉLAI
RAISONNABLE**



35 %

Année 4
**A ÉPROUVÉ UN
PROBLÈME**



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

Année 4

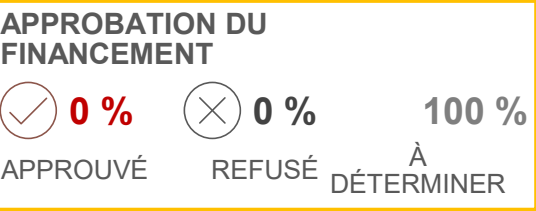
	Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	91 %
	J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	81 %
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	76 %
	Déterminer si votre organisation est éligible au financement	73 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	40 %
	Remplir le document sur le budget	40 %
	Le temps que cela a pris était raisonnable	37 %
	Facilité d'effectuer un suivi	37 %

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

SERVICE JEUNESSE CANADA (SJC)
VOLET RÉGIONAL OCCASION DE BÉNÉVOLAT



40 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



59 %

Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

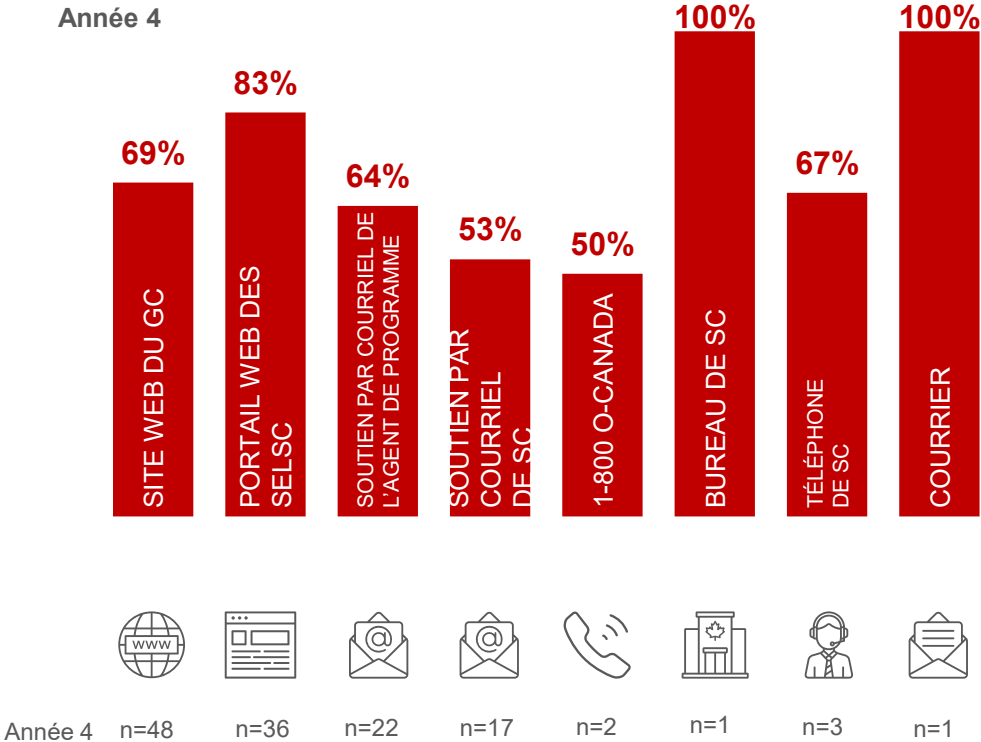


62 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE
Année 4



Année 4 n=48 n=36 n=22 n=17 n=2 n=1 n=3 n=1

52 %

Année 4
REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



33 %

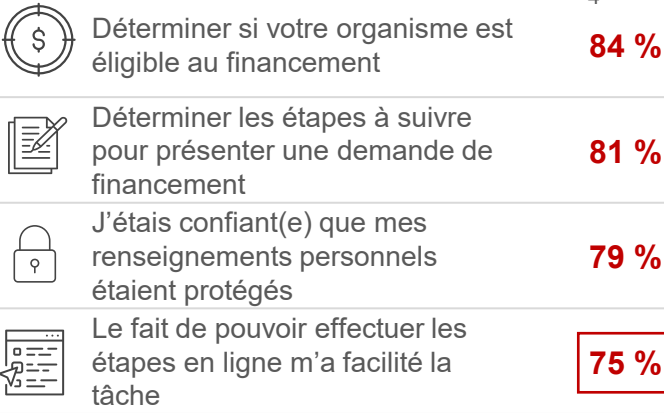
Année 4
A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



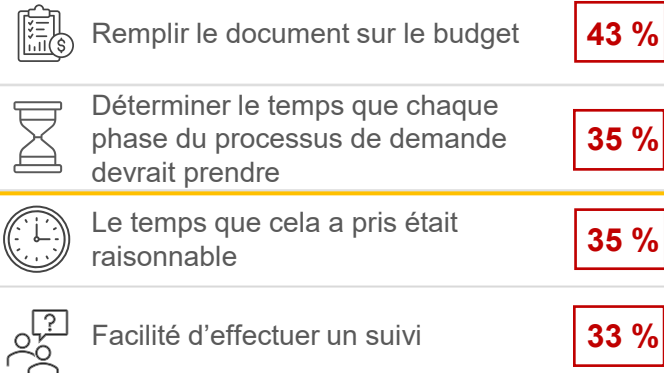
Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES Année 4



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

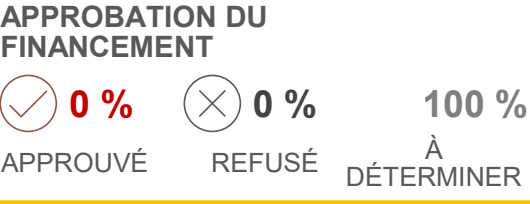


Nettement supérieur/inférieur au total

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

SERVICE JEUNESSE CANADA
OCCASIONS DE BÉNÉVOLAT (VOLETS RÉGIONAL ET NATIONAL)

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction



36 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



57 %

Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

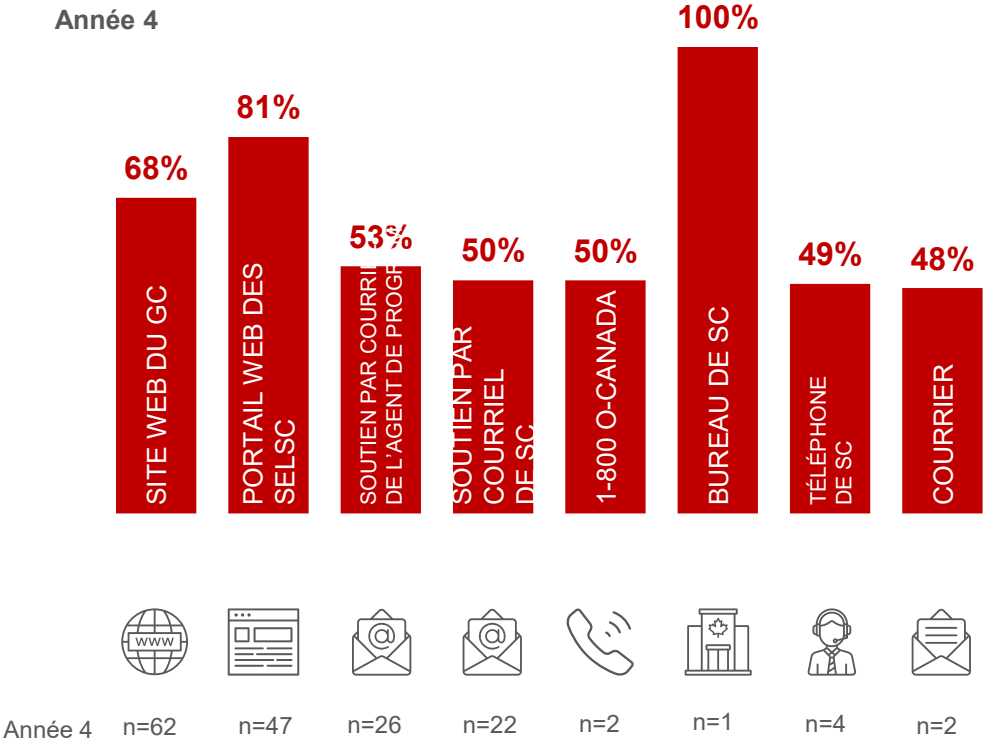


61 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE
Année 4



Année 4 n=62 n=47 n=26 n=22 n=2 n=1 n=4 n=2

51 %

Année 4
REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



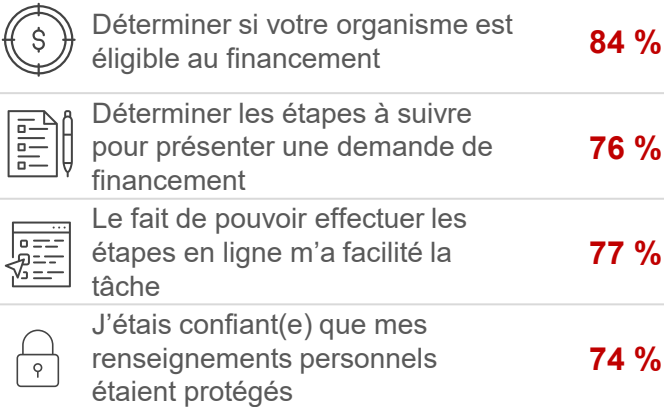
33 %

Année 4
A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME

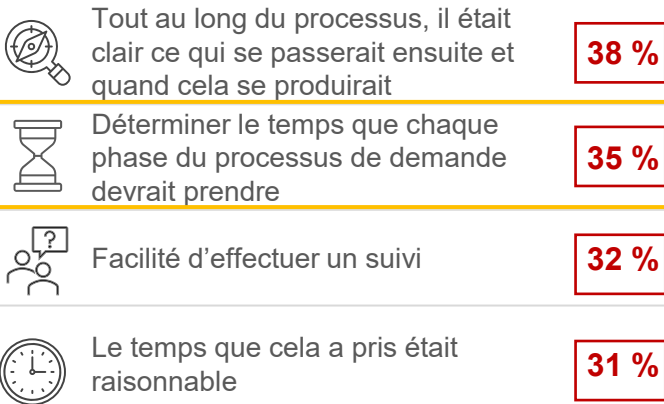


RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES
Année 4



POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION





FORCES À MAINTENIR

- Les participants ont convenu que les guides du demandeur et les séances d'information fournies étaient des ressources utiles. Ils ont trouvé que les guides clarifiaient les exigences et que les séances en direct étaient utiles pour obtenir des réponses claires et concises à leurs questions.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Ils ont indiqué que le processus de subvention présentait des obstacles considérables pour les organismes plus petits, moins dotés de ressources ou dont la création était plus récente. Le processus a été décrit comme intimidant et comme un « jeu de devinettes » avec des règles imprécises, ce qui désavantage nettement les organismes qui ne sont pas familiers avec les subventions.
- À l'instar de nombreux autres programmes, ils ont jugé que le temps d'attente pour recevoir une décision était trop long.
- Ils ont également trouvé la partie budgétaire déroutante et difficile à remplir, exprimant de l'anxiété et de l'incertitude quant à la façon de catégoriser les coûts et de déterminer le montant approprié à demander.



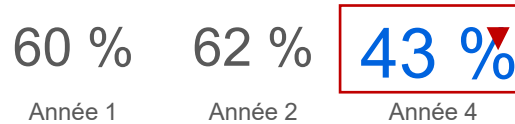
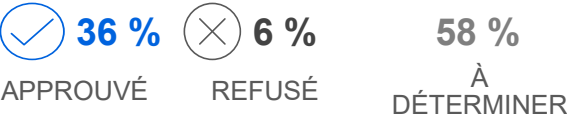
« Tout était très clair. C'était facile à trouver. Il était facile de savoir si nous étions éligibles ou non. La différence entre les deux volets était très claire en ce qui concernait les microsubventions par rapport aux placements. »

« Ce retard et cette incertitude dans le financement sont de graves problèmes pour un organisation à but non lucratif en termes de budget opérationnel, de fonctionnement, même de planification pour l'année. Allons-nous offrir ce programme? N'allons-nous pas offrir ce programme? Lorsque vous faites affaire avec de petites organisations, cette incertitude est débilante. »

« La première chose est de savoir combien est suffisant, n'est-ce pas? Ou que c'est trop peu, que la demande est insuffisante ou trop élevée... J'ai du mal à savoir si j'ai demandé trop ou pas assez, ou juste le bon montant. »

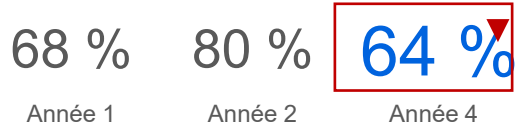
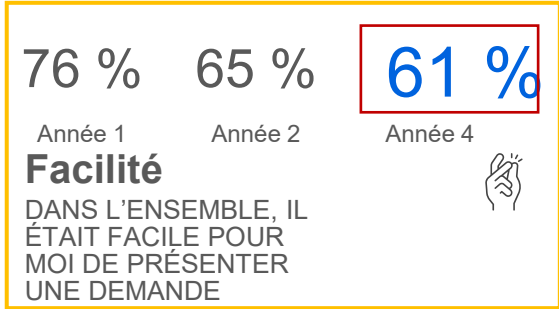
LE PROGRAMME STRATÉGIE EMPLOI ET COMPÉTENCES JEUNESSE(SECJ)

APPROBATION DU FINANCEMENT



Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

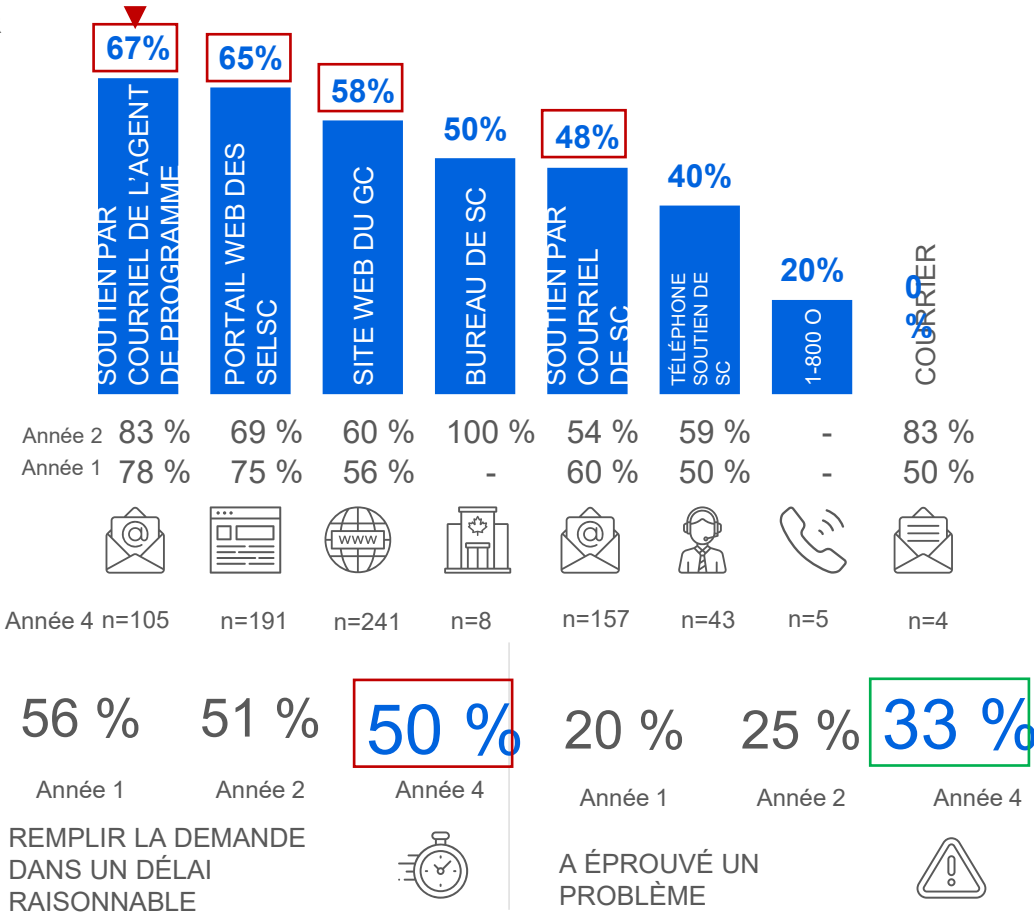


Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

	Année 1	Année 2	Année 4
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	96 %	96 %	88 %
Déterminer si l'organisme est éligible au financement de la SECJ	80 %	89 %	86 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.	96 %	90 %	85 %
Déterminer quand la période de demande pour la SECJ a lieu	s. o.	81 %	81 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Année 1	Année 2	Année 4
Le temps que cela a pris était raisonnable	48 %	43 %	28 %
Facilité d'effectuer un suivi	57 %	52 %	36 %
Remplir le document sur le budget	60 %	41 %	41 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	52 %	45 %	43 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	60 %	60 %	49 %



FAITS SAILLANTS QUALITATIFS

PROGRAMME DE LA STRATÉGIE EMPLOI ET COMPÉTENCES JEUNESSE

FORCES À MAINTENIR

- Les participants ont trouvé les séances d'information très utiles, notamment pour mettre un visage sur les responsables et établir un premier contact.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Un important élément de frustration était la nature répétitive des formulaires, avec des questions parfois qualifiées de redondantes. Cela a forcé les demandeurs à reformuler la même information, créant ainsi le sentiment d'être « testé ».
- Ce fardeau administratif a été aggravé par des difficultés techniques liées au portail de présentation de la demande en ligne, qui, selon les participants, était compliqué et nécessitait parfois des solutions de rechange, comme la présentation de la demande par courriel.



"Ce qui est décevant, c'est lorsqu'on met tous ces efforts-là et à la fin de la journée, on n'a rien."

« On a besoin de cette approche humaine, l'approche humaine des personnes qui sont au service Canada et que l'on les connaisse, qu'on connaisse leurs noms. »

"Les questions sont souvent redondantes, c'est toujours les mêmes questions. Je ne sais pas qui a formulé les questions mais je pense qu'il y a des choses à faire à ce niveau-là au niveau du gouvernement."

PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL (PHVT)

APPROBATION DU FINANCEMENT

78 %
APPROUVÉ

22 %
REFUSÉ

0 %
À DÉTERMINER

78 %

Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



78 %

Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

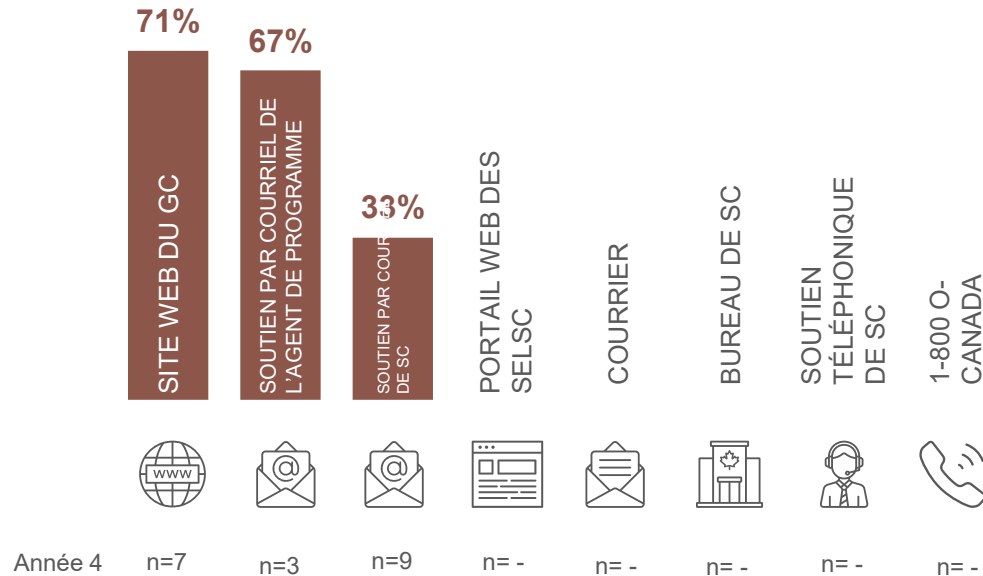


89 %

Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



100 %

REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



11 %

A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

Année 4

	J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	100 %
	Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	89 %
	Satisfaire aux exigences de la demande	89 %
	J'ai reçu des renseignements cohérents	89 %
	Le temps que cela a pris était raisonnable	89 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Remplir le document sur le budget	44 %
	Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande	56 %
	Comprendre les exigences de la demande	56 %
	Déterminer si votre organisation est éligible au financement du programme PHVT	57 %
	Déterminer les étapes à suivre	57 %
	Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	57 %

Nettement supérieur/inférieur au total

LE FONDS D'INTÉGRATION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (FIPH)

APPROBATION DU FINANCEMENT

57 %

34 %

9 %

APPROUVÉ

REFUSÉ

À DÉTERMINER

68 %

49 %

Année 1

Année 4

Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

59 %

55 %

Année 1

Année 4

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

55 %

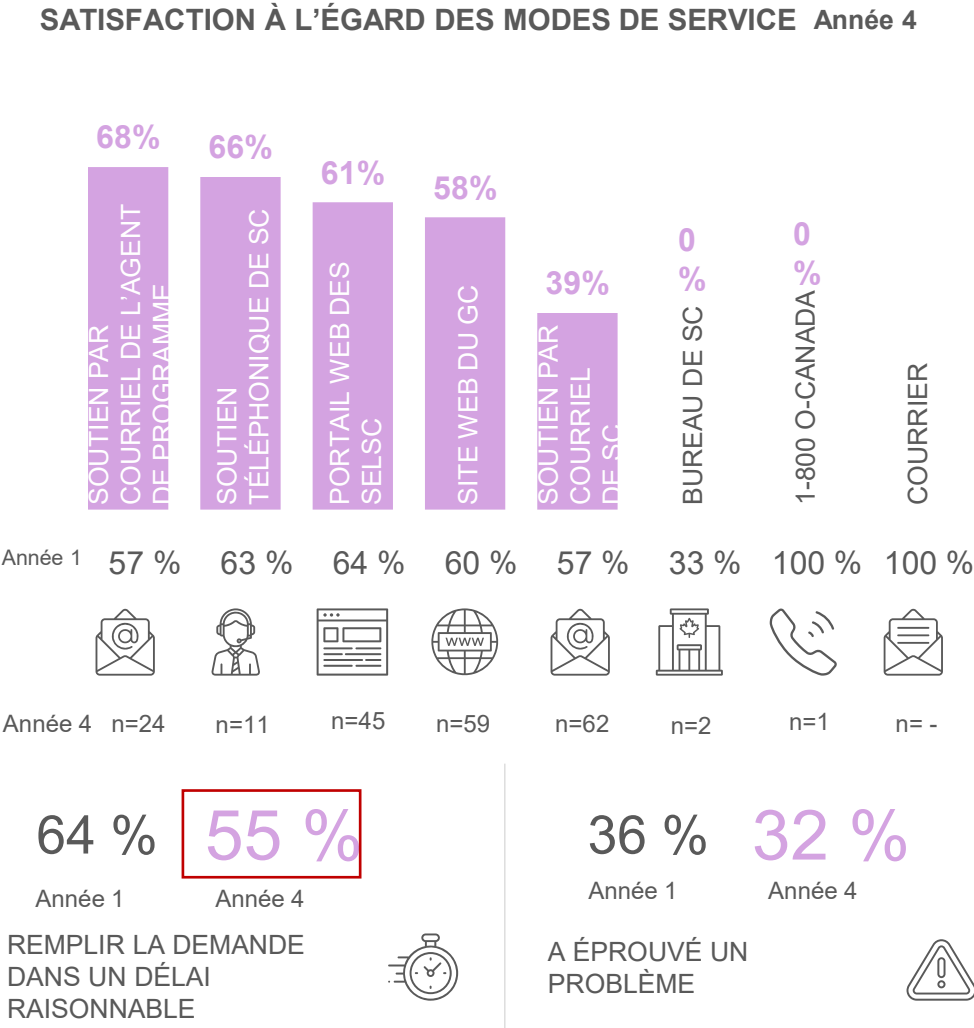
61 %

Année 1

Année 4

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



36 %

32 %

Année 1

Année 4

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES	Année 1	Année 4
Déterminer si votre organisation est éligible au financement du FIPH	67 %	84 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes au FIPH	s. o.	84 %
Trouver des renseignements généraux sur le FIPH	50 %	83 %
Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	91 %	80 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION	Année 1	Année 4
Le temps que cela a pris était raisonnable	36 %	27 %
Facilité d'effectuer un suivi	50 %	37 %
Remplir le document sur le budget	41 %	37 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	55 %	41 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	50 %	41 %

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME
LE FONDS D'INTÉGRATION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (FIPH)
PROJET RÉGIONAL

APPROBATION DU FINANCEMENT

✓ 61 % ✗ 29 % 10 %
APPROUVÉ REFUSÉ À DÉTERMINER

48 %

Année 4
Satisfaction
EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE

👍

57 %

Année 4
Facilité
DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

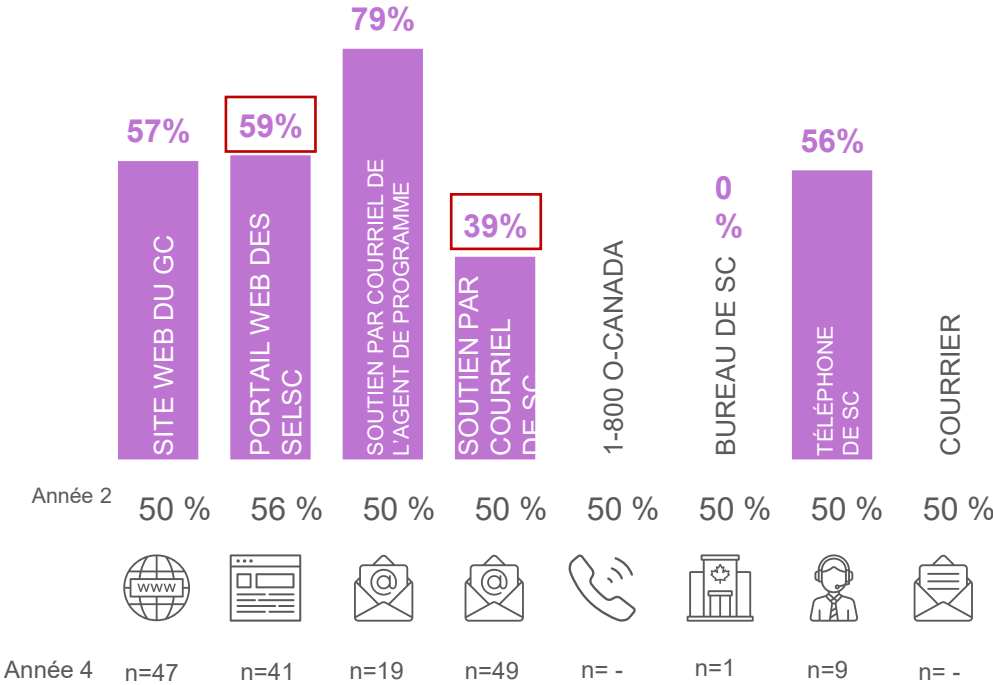
👉

65 %

Année 4
Efficacité
JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES

🎯

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



57 %

Année 4
REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE

🕒

29 %

Année 4
A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME

⚠️

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES			Année 4
	Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	91 %	
	Déterminer si votre organisme est éligible au financement	91 %	
	J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	86 %	
	Trouver des renseignements généraux	86 %	

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Remplir le document sur le budget	37 %
	Facilité d'effectuer un suivi	36 %
	Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	36 %
	Le temps que cela a pris était raisonnable	26 %



FAITS SAILLANTS QUALITATIFS

FONDS D'INTÉGRATION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES (FIPH)

FORCES À MAINTENIR

- Le point positif le plus important mis en évidence pour ce fonds a été son impact profond.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Les demandeurs de ce fonds (volets national et régional) ont expressément déclaré que le processus de négociation postérieur à l'approbation était difficile et était « à forte intensité de main-d'œuvre », ce qui les obligeait à passer par plusieurs rondes de révisions et a eu une incidence sur leur capacité de planifier et d'organiser efficacement les programmes.
- Les demandeurs ont également été parmi les plus virulents lorsqu'ils ont exprimé des préoccupations selon lesquelles le processus de demande n'était pas équitable. Les participants ont mentionné un manque de compatibilité des lecteurs d'écran, ce qui présentait d'importants défis pour les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou malvoyantes qui tentaient de remplir la demande.

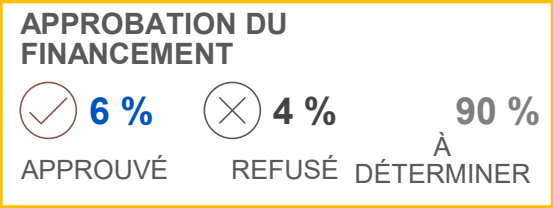


« Nous sommes tous aveugles, sourds, aveugles ou partiellement voyants, donc la plupart d'entre nous utilisent des lecteurs d'écran. Et si un formulaire Word est créé sans l'accessibilité en tête, les choses ne fonctionnent pas, par exemple, on ne peut cocher les cases ou on ne peut pas lire où les renseignements sont censés aller. »

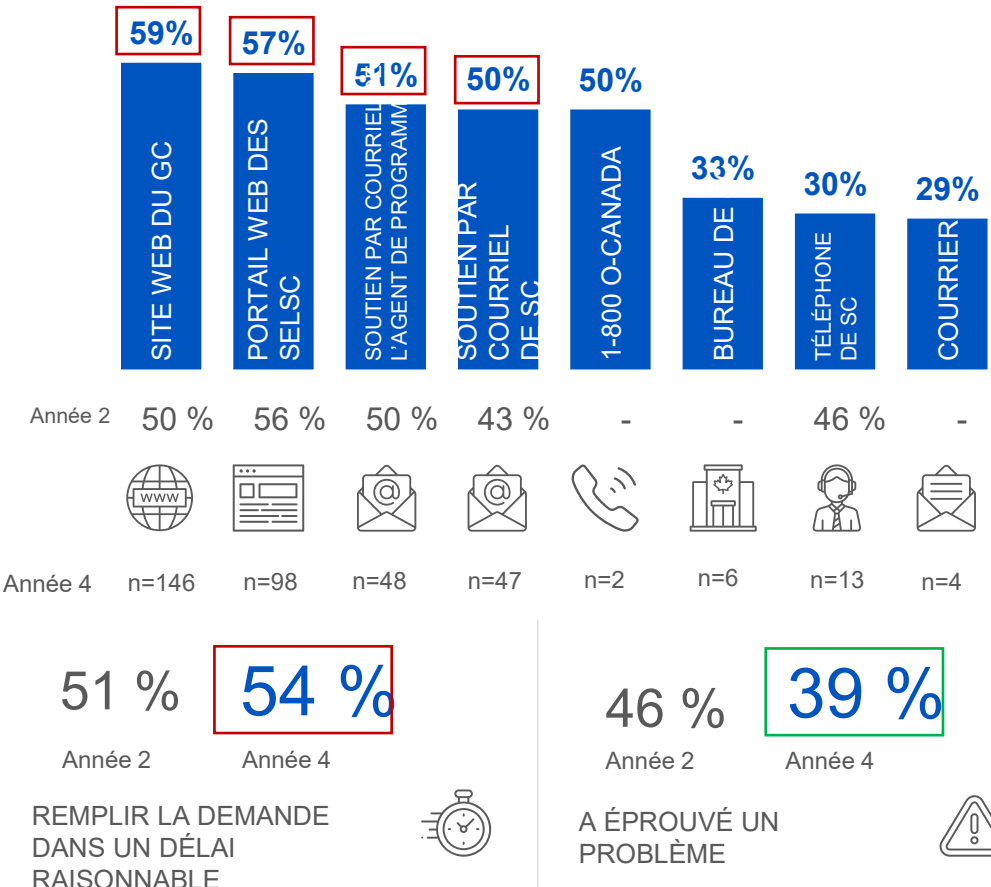
« Je me souviens clairement d'avoir eu une réunion en décembre avec tous ceux qui seraient impliqués... Mais puis, le financement a commencé en janvier. Et alors, à la fin de l'année financière, ils ont dit genre « D'accord, quelles sont toutes vos données financières? » Mais on n'a même pas encore embauché de gens! Ce délai n'était tout simplement pas suffisant. »

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES	Année 2	Année 4
Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	78 %	82 %
Trouver des renseignements généraux sur le programme ODD	57 %	76 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	64 %	75 %
Déterminer si votre organisation est éligible au financement d'ODD	39 %	75 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION	Année 2	Année 4
Le temps que cela a pris était raisonnable	23 %	37 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	46 %	39 %
Facilité d'effectuer un suivi	36 %	41 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	26 %	43 %

Nettement supérieur/inférieur au total

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

VOLET DES SUBVENTIONS

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

APPROBATION DU FINANCEMENT

✓

5 %

✗

2 %

92 %

APPROUVÉ REFUSÉ À DÉTERMINER

43 %

Année 4

Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



64 %

Année 4

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE



66 %

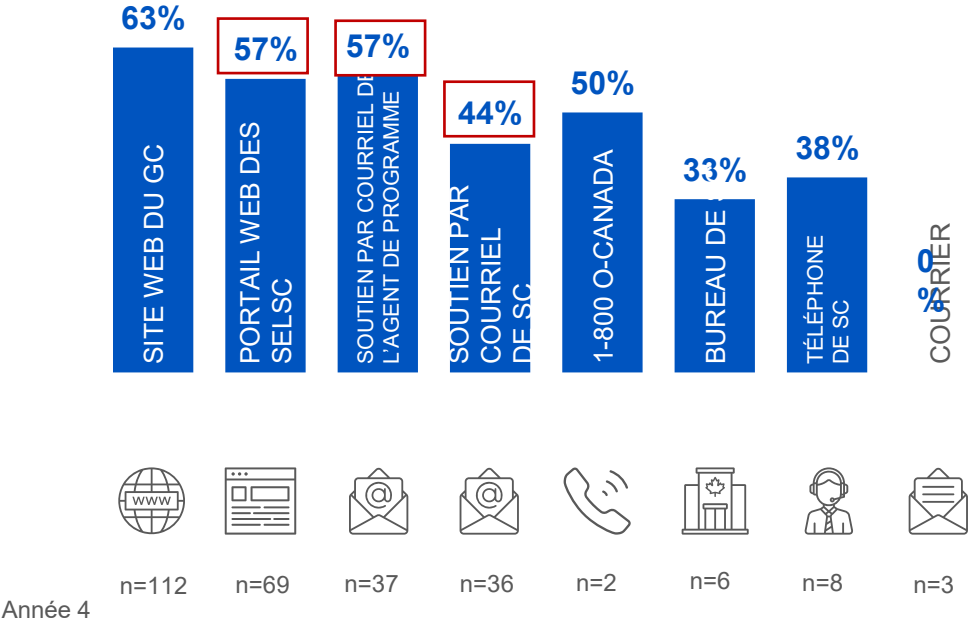
Année 4

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE SERVICE Année 4



Année 4

55 %

Année 4

REmplir la demande dans un délai raisonnable



35 %

Année 4

A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES

Année 4

	Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	86 %
	J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	79 %
	Déterminer si votre organisme est éligible au financement	74 %
	Trouver des renseignements généraux	73 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

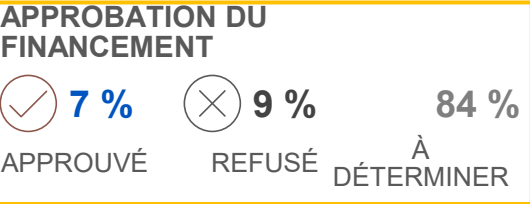
	Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	45 %
	Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	44 %
	Le temps que cela a pris était raisonnable	39 %
	Facilité d'effectuer un suivi	35 %

Nettement supérieur/inférieur au total

FAITS SAILLANTS AU NIVEAU DU VOLET DE PROGRAMME

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)

VOLET DES CONTRIBUTIONS



33 %

Année 4

Satisfaction

EXPÉRIENCE DE SERVICE GLOBALE



42 %

Année 4

Facilité

DANS L'ENSEMBLE, IL ÉTAIT FACILE POUR MOI DE PRÉSENTER UNE DEMANDE

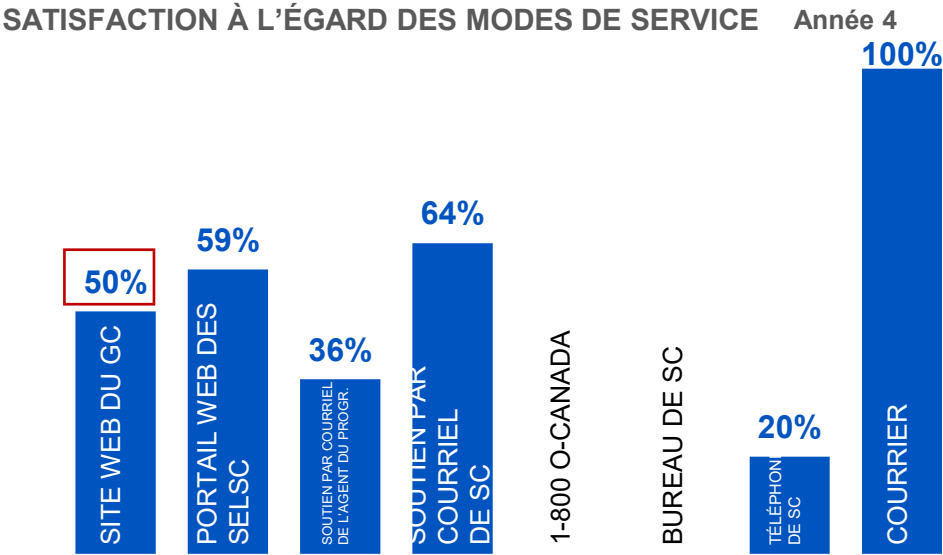


51 %

Année 4

Efficacité

JE SUIS PARVENU(E) À PARCOURIR SANS DIFFICULTÉ TOUTES LES ÉTAPES



51 %

Année 4

REEMPLIR LA DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE



49 %

Année 4

A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME



Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

RENDEMENT DES ATTRIBUTS DE SERVICE

FORCES		Année 4
	Trouver des renseignements généraux	84 %
	Comprendre les renseignements sur le programme	84 %
	Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche	76 %
	Déterminer si votre organisme est éligible au financement	75 %

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

	Le temps que cela a pris était raisonnable	33 %
	Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	30 %
	J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	30 %
	Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	26 %

Nettement supérieur/inférieur au total



FORCES À MAINTENIR

- Tout comme les demandeurs du programme Nouveaux Horizons pour les aînés et du Fonds pour l'accessibilité, les demandeurs du programme des objectifs de développement durable étaient satisfaits de l'approche multidimensionnelle d'EDSC en ce qui concernait le partage de l'information sur les possibilités de financement.

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

- Dans l'ensemble, ils étaient les moins satisfaits du processus.
- Ils étaient parmi les plus susceptibles de favoriser l'utilisation de solutions de rechange au portail des SELSC pour soumettre leur demande.
- Les demandeurs estimaient tout particulièrement que le processus de sélection manquait d'équité, ce qui, dans un petit nombre de cas, a amenés les demandeurs à réexaminer s'il y avait lieu ou non de présenter une demande à l'avenir. Ce sentiment a renforcé leur désir de recevoir une rétroaction plus transparente sur les décisions.



« Le portail des SELSC, je l'ai utilisé pour d'autres organisations, et ce n'est pas facile à utiliser... c'est difficile d'ajouter toutes ses activités. Il est extrêmement long de téléverser tout dans le portail des SELSC. Et vous devez sauvegarder l'information au fur et à mesure, et ça tombe en panne, ou il y a problèmes avec Internet, et tout votre travail disparaît et vous recommencez à zéro. C'est extrêmement stressant lorsque vous travaillez déjà à un échéancier pour ensuite essayer de le placer dans une plateforme qui n'est pas très conviviale. »

« J'ai l'impression, en parlant aux gens, que [les programmes de subventions et de contributions sont] destinés à un groupe culturel dominant plus sophistiqué et mieux établi que des groupes racialisés. Et c'est mon impression du ministère dans son ensemble. Je pourrais me tromper, mais c'est mon impression. »

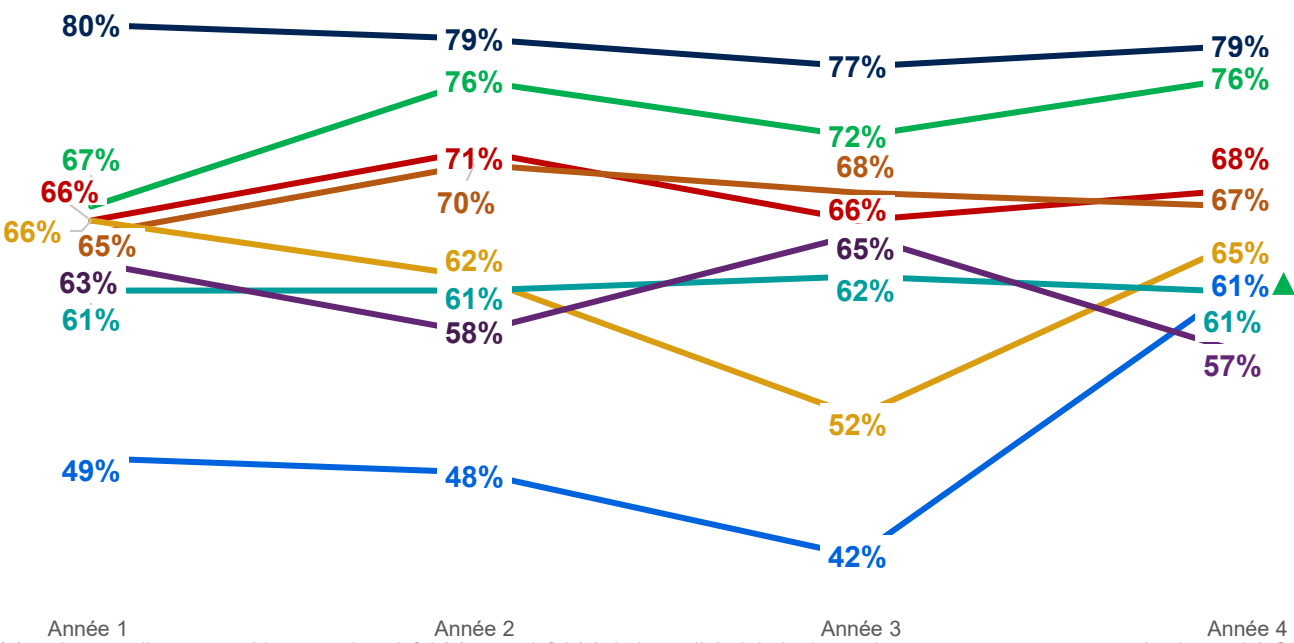
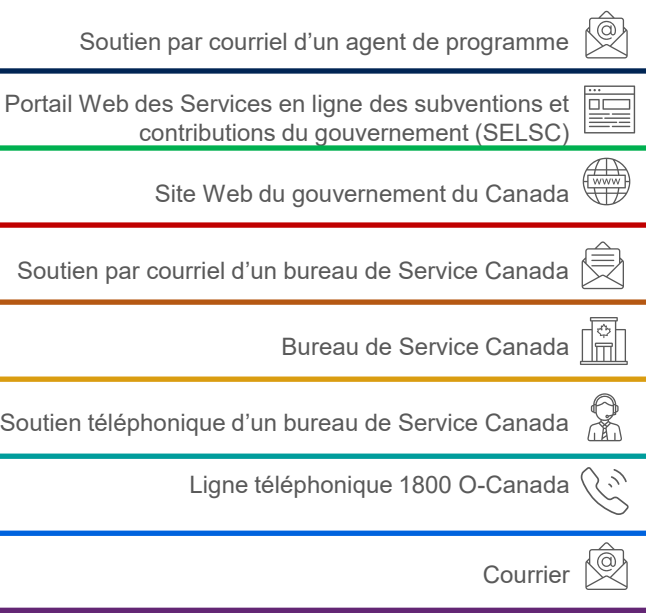
ÉVALUATIONS DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES

6

Satisfaction à l'égard des modes de service – Satisfait (T2B)

- La satisfaction à l'égard de la qualité du service a augmenté chez les personnes utilisant la ligne téléphonique 1800 O-Canada (61 %, +19 points) par rapport à l'année 3. Environ huit demandeurs sur dix (79 %, +2 points) étaient satisfaits du soutien par courriel d'un agent de programme, le niveau le plus élevé pour tous les modes de service, suivi des trois quarts (76 %, +4 points) qui étaient satisfaits du portail Web des SELSC. Environ les deux tiers étaient satisfaits du service qu'ils avaient reçu du site Web du gouvernement du Canada (68 %, +2 points) et du soutien reçu par courriel d'un bureau de Service Canada (67 %, -1 point) ou en personne à un bureau de Service Canada (65 %, +13 points). Six répondants sur dix étaient satisfaits du soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada (61 %, -1 point) ou du soutien reçu par la poste (57 %, -8 points).

Dans quelle mesure étiez-vous insatisfait(e) ou satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

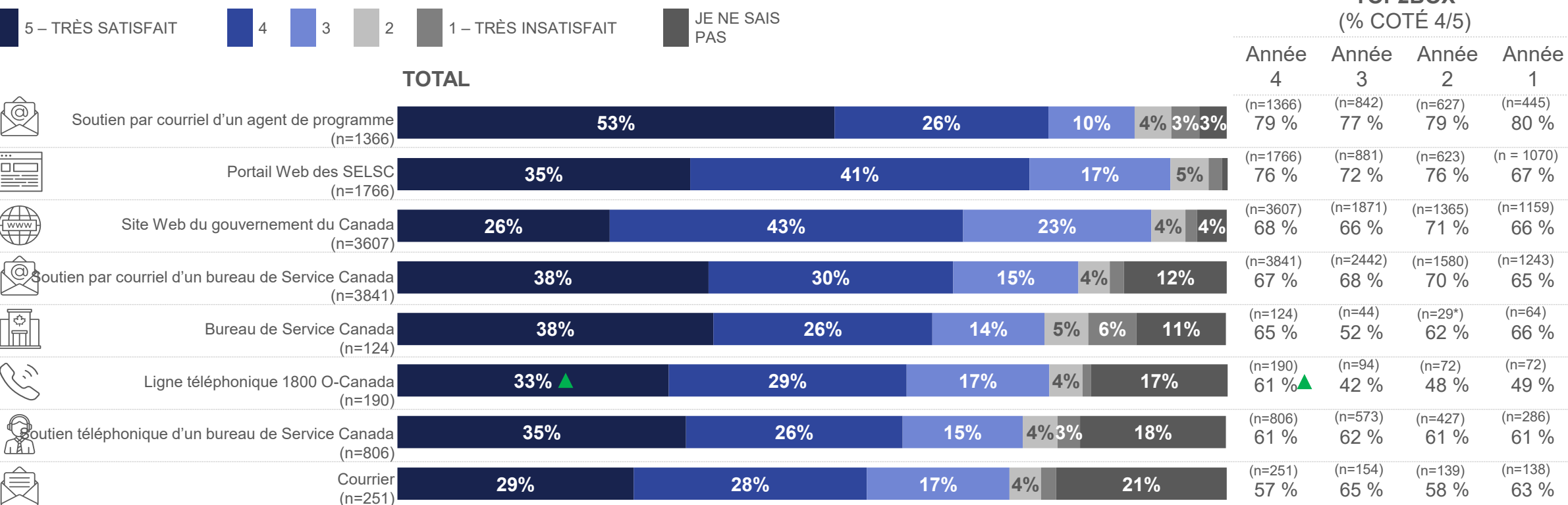


Q26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », dans quelle mesure étiez-vous insatisfait(e) ou satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes? des modes de service suivantes?
 Base : A utilisé le mode de service à l'étape de l'obtention d'information, de la présentation de la demande ou de suivi. Remarque : Les chiffres relatifs au « portail Web [PROGRAMME] » ont été déclarés au cours de l'année 1 et sont comparés au « portail Web des SELSC » pour les années 2 et 3.

Satisfaction à l'égard des modes de service

- La satisfaction à l'égard de la qualité du service a augmenté chez les personnes utilisant la ligne téléphonique de 1800 O-Canada (61 %, +19 points) par rapport à l'année 3, et un plus grand nombre de demandeurs en étaient très satisfaits (33 %, +16 points).
- Il y a également eu une augmentation directionnelle de la satisfaction à l'égard de la qualité du service reçu dans un bureau de Service Canada (65 %, +13 points) par rapport à l'année 3, et une diminution directionnelle de la satisfaction en ce qui concernait le courrier (57 %, -8 points). Toutefois, en raison de la taille relativement faible de l'échantillon des personnes qui ont utilisé chaque service, les changements n'étaient pas statistiquement significatifs.

Dans quelle mesure étiez-vous insatisfait(e) ou satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?



Q26. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « 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? des modes de service suivantes?

Base : A utilisé le mode de service à l'étape de l'obtention d'information, de la présentation de la demande ou de suivi. Remarque : Les chiffres relatifs au « portail Web [PROGRAMME] » ont été déclarés au cours de l'année 1 et sont comparés au « portail Web des SELSC » pour les années 2 et 3.

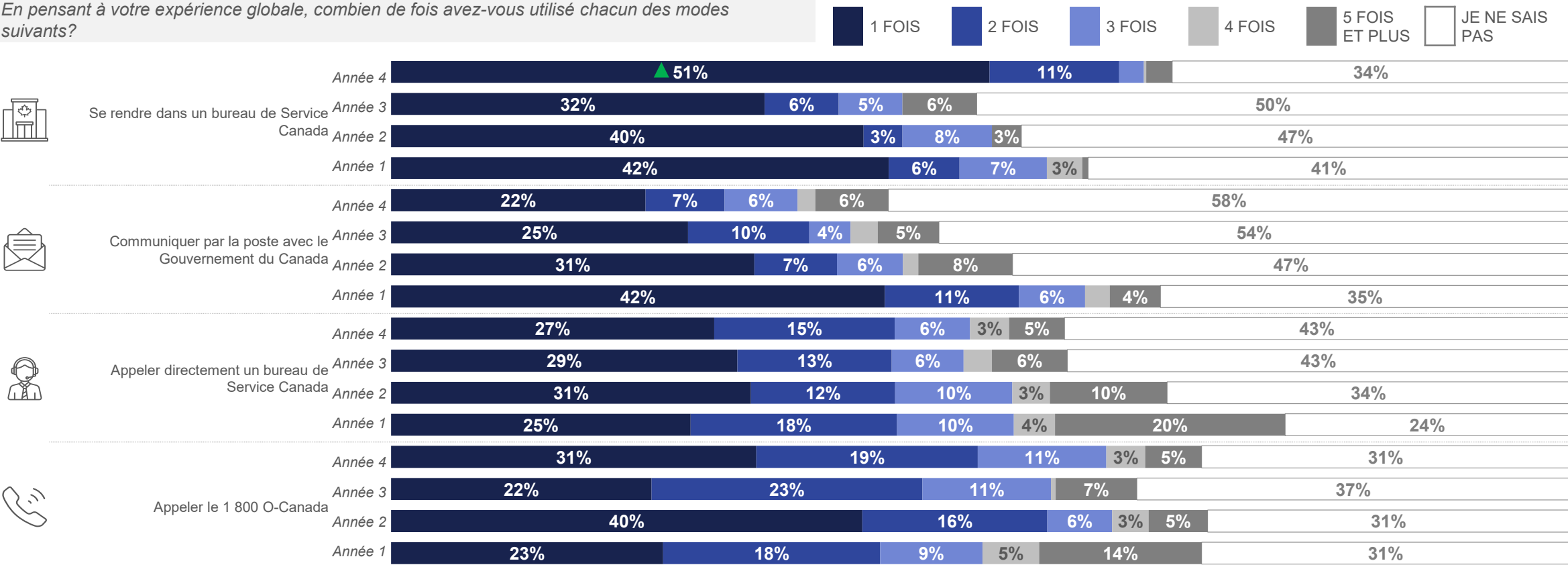
Remarque : les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas étiquetées *petit échantillon **très petit échantillon

▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Nombre de contacts avec les modes de service (1/2)

- Le nombre de fois où les demandeurs ont communiqué avec Service Canada continue de varier considérablement selon le mode de communication utilisé. Les demandeurs qui se sont rendus en personne à un bureau de SC étaient nettement plus susceptibles de ne l'avoir fait qu'une seule fois (51 %) et, dans une moindre mesure, c'était également le cas pour certains demandeurs qui avaient appelé 1800 O-Canada (31 %), appelé directement un bureau de SC (27 %) ou envoyé un courriel à un bureau de SC (25 %). À l'inverse, les demandeurs qui utilisaient le portail Web des SELSC étaient beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils utilisaient le canal cinq fois ou plus (47 %) et, dans une moindre mesure, de se rendre sur le site Web du GC (24 %) ou d'envoyer directement un courriel à un agent de programme (21 %).
- Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs se sont présentés à un bureau de Service Canada (51 %, +19 points) ou ont consulté le site Web du GC une fois (17 %, +3 points), tandis qu'un moins grand nombre de demandeurs ont consulté le site Web du GC 5 fois ou plus (24 %, -3 points). Moins de demandeurs ont envoyé un courriel à un bureau de SC une fois (25 %, -3 points) ou ont envoyé un courriel directement à un agent de programme (21 %, -6 points) 5 fois ou plus.

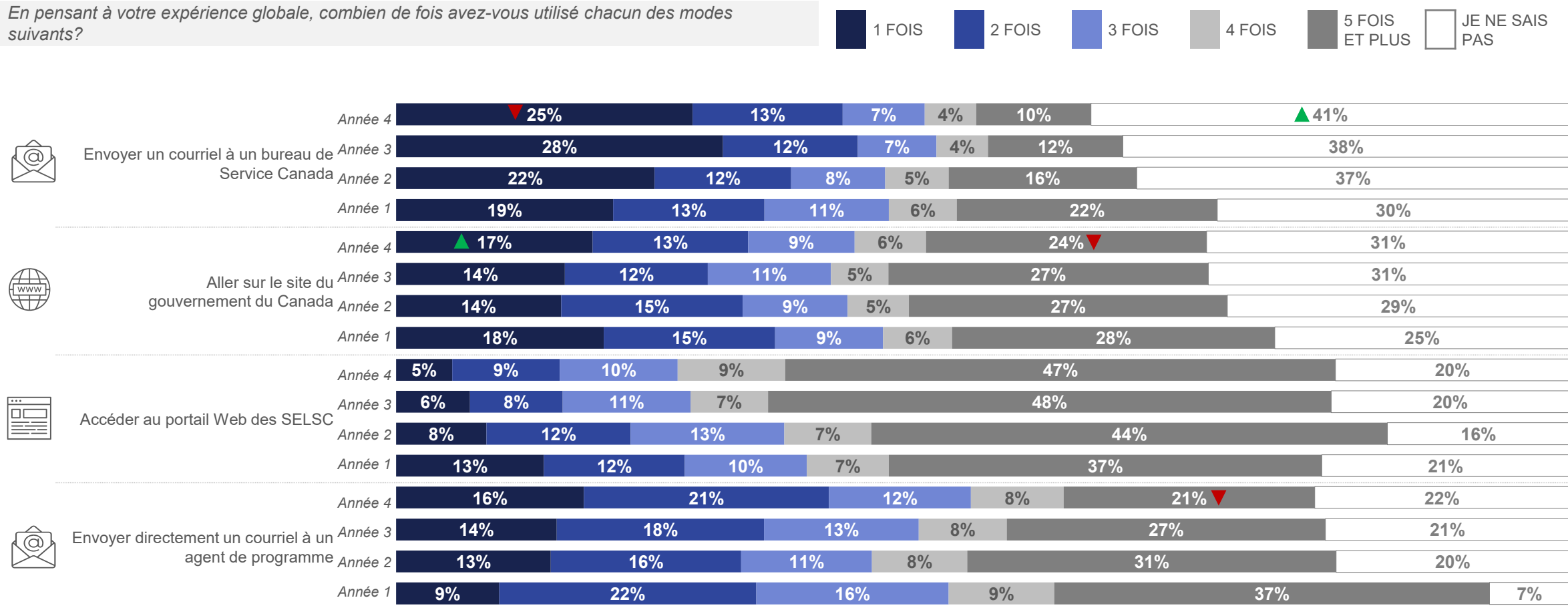
En pensant à votre expérience globale, combien de fois avez-vous utilisé chacun des modes suivants?



Q25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, « utilisé la source suivante »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

Base : A utilisé le mode de service à l'étape de l'obtention de renseignements, de la présentation de la demande ou de suivi La base n= varie

Nombre de contacts avec les modes de service (2/2)



Q25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, « utilisé la source suivante »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

Base : A utilisé le mode de service à l'étape de l'obtention de renseignements, de la présentation de la demande ou de suivi La base n= varie

102

Remarque : les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas étiquetées

*petit échantillon **très petit échantillon

▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Nombre total de contacts

- Pour tous les modes de service, le nombre de fois où les demandeurs ont été en contact avec Service Canada est demeuré le même que pour l'année 3. Plus de deux demandeurs sur dix ont été en contact avec Service Canada 1 à 3 fois (22 %), 4 à 6 fois (21 %, -2 points) ou 10 fois ou plus (23 %), tandis qu'un demandeur sur dix (11 %, +2 points) a été en contact 7 à 9 fois.
- Comme nous l'avons vu au cours des années précédentes, la satisfaction à l'égard de l'expérience de service a diminué en fonction du nombre de fois où le client a communiqué avec Service Canada et a continué d'être plus faible chez ceux qui ont eu 10 contacts ou plus par l'entremise de n'importe quel mode de prestation pendant le parcours du client.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs qui avaient eu 10 contacts ou plus par l'entremise de n'importe quel canal pendant le parcours du client étaient plus susceptibles d'être satisfaits, tandis que ceux qui avaient eu 1 à 3 contacts l'étaient moins.

En pensant à votre expérience globale, combien de fois avez-vous utilisé chacun des modes suivants?

	NOMBRE DE CONTACTS PAR PROGRAMME							
	NOMBRE TOTAL DE FOIS				SATISFACTION GLOBALE (% T2B)			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5276	2948	1905	1547	5276	3041	1905	1547
1 à 3 fois	22 %	22 %	19 %	12 %	72 %	79 %	83 %	79 %
4 à 6 fois	21 %	23 %	21 %	19 %	73 %	72 %	82 %	75 %
7 à 9 fois	11 %	9 %	13 %	15 %	75 %	76 %	76 %	75 %
10 fois et plus	23 %	23 %	28 %	41 %	66 %	59 %	73 %	62 %
Je ne sais pas	24 %	22 %	20 %	13 %	67 %	67 %	76 %	69 %

Q25. En pensant à l'ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, « utilisé la source suivante »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

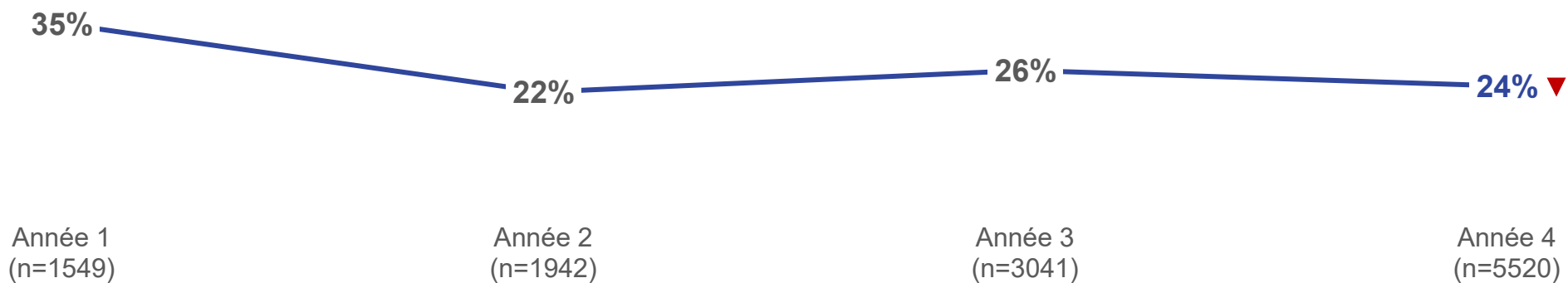
OBSTACLES ET RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

7

Problème éprouvé - Dans l'ensemble - % Oui

- Le quart (24 %) des demandeurs ont éprouvé un problème ou une difficulté pendant le processus de demande, ce qui est inférieur au pourcentage de l'année 3 (-2 points).

En pensant à votre expérience globale d'obtention de renseignements et de présentation d'une demande pour le [INSÉRER LE PROGRAMME], avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés pendant ce processus? – % Oui



Q27. En pensant à votre expérience globale d'obtention de renseignements et de présentation d'une demande pour le [INSÉRER LE PROGRAMME], avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés pendant ce processus?
Base : Tous les répondants n=5520

Explication du problème ou de la difficulté

- Les problèmes ou les difficultés les plus courants ont continué d'être le fait qu'il a fallu trop de temps pour recevoir une décision de financement (37 %, -7 points), des difficultés techniques (27 %, +3 points) et trop de temps pour recevoir une mise à jour sur leur demande (25 %, -6 points).
- Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs ont déclaré que la marche à suivre pour la création d'un compte en ligne ou que le processus de demande en ligne prêtait à confusion ou que le formulaire de demande était compliqué. Moins d'entre eux estimaient qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une décision de financement ou qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour sur leur demande.

Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?

	TOTAL – Année 4 (n=1414)		Année 3 (n=800)	Année 2 (n=482)	Année 1 (n=517)
Il a fallu trop de temps pour recevoir une décision de financement	37% ▼		44 %	34 %	43 %
Difficultés techniques	27%		24 %	27 %	s. o.
Il a fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour au sujet.	25% ▼		31 %	23 %	37 %
La création d'un compte en ligne portait à confusion	21% ▲		13 %	18 %	s. o.
Remplir le document sur le budget était compliqué	20%		s. o.	s. o.	s. o.
Le processus de demande en ligne prêtait à confusion	19% ▲		14 %	19 %	s. o.
Le formulaire de demande était trop long	18%		15 %	21 %	s. o.
Le formulaire de demande était compliqué	18% ▲		12 %	19 %	s. o.
L'information sur le site Web prêtait à confusion	17%		13 %	19 %	15 %
Les exigences relatives à la demande étaient difficiles à.	15%		14 %	13 %	16 %
L'information sur le site Web du gouvernement du Canada.	12%		10 %	11 %	s. o.
J'ai reçu différentes réponses de différents agents de programme	12%		9 %	16 %	22 %
L'information sur le programme était difficile à comprendre	9%		7 %	11 %	16 %
Le personnel n'était pas bien informé/ne pouvait pas répondre.	8%		10 %	10 %	13 %
Les lignes téléphoniques étaient occupées	7%		10 %	11 %	16 %
La séance d'information portait à confusion	3%		2 %	s. o.	s. o.

Remarque : Seules les réponses de 3 % ou plus pour l'année 2 sont indiquées.

Q28. Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : A éprouvé un problème ou une difficulté (n=1414)

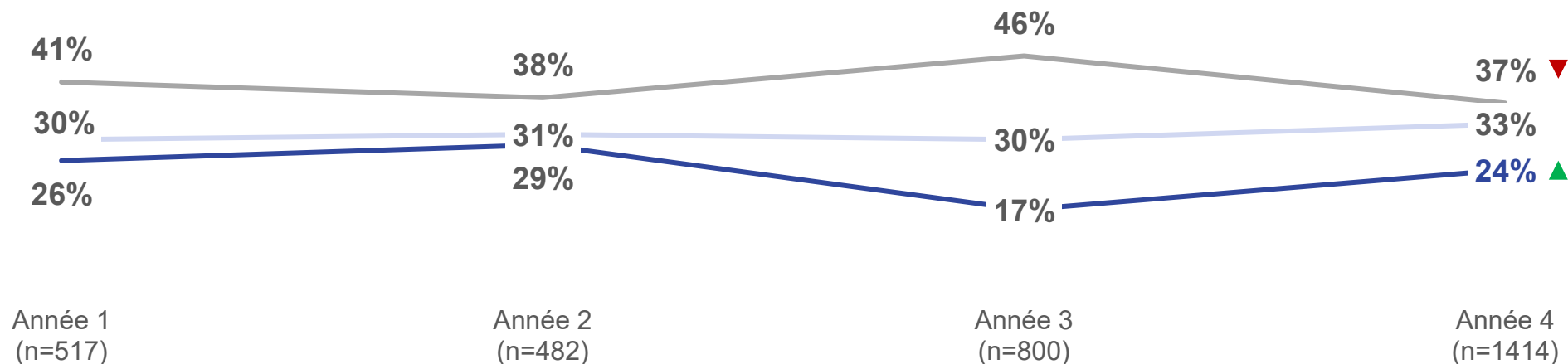
▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Facilité globale de résolution des problèmes (% coté 4 ou 5)

- Le quart (24 %) des demandeurs qui ont éprouvé un problème estimaient qu'il était facile de le résoudre, une augmentation de 7 points par rapport à l'année 3, mais toujours inférieure au niveau le plus élevé, atteint durant l'année 2 (29 %). Près de quatre répondants sur dix (37 %) n'étaient pas d'accord que le problème avait été facilement résolu, une baisse de 9 points et le niveau le plus bas enregistré au cours des quatre années de l'étude.
- Les demandeurs qui ont présenté une demande à la SECJ et qui ont éprouvé un problème ou une difficulté étaient moins susceptibles de dire qu'il avait été facile de le résoudre.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer que leur problème avait été facilement résolu. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'estimer que leur problème avait été facilement résolu par rapport aux résultats de l'année 2.

Le problème ou la difficulté a été facilement résolu.

D'ACCORD (T2B) NEUTRE (M1B) EN DÉSACCORD (B2B)



Q29. 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?
Base : A éprouvé un problème ou une difficulté (n=1414)

DÉTERMINANTS DE LA SATISFACTION

8

Déterminants de la satisfaction – globalement



Les principaux déterminants de la satisfaction à l'égard de l'expérience client étaient le temps raisonnable du début à la fin et la facilité d'effectuer un suivi (avant de recevoir une décision).

- Parmi les autres déterminants importants, il y avait le fait qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand, la facilité générale de présenter une demande, si le demandeur avait reçu l'approbation du financement et la certitude que toute question ou tout problème aurait été facilement résolu.

Lorsque l'on compare les déterminants de la satisfaction entre l'année 3 et l'année 4, la rapidité du service et la facilité d'effectuer un suivi demeurent les deux principaux déterminants de la satisfaction.

- La clarté du processus (c.-à-d. ce qui se passerait ensuite et quand) et la facilité globale de présenter une demande ont augmenté en importance, tandis que la confiance dans la résolution des problèmes et la facilité d'accomplir les étapes en ligne ont diminué en importance.

Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience client globalement demeurent l'amélioration de la rapidité du service et de la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision.

- Dans le but de résumer les changements potentiels qui pourraient entraîner une augmentation de la satisfaction globale, les attributs de service qui contribuent le plus à la satisfaction des clients de Service Canada sont déterminés et comparés au rendement de Service Canada par rapport à ces attributs.
- L'analyse qui en a résulté a révélé que les points communs pouvant être améliorés comprennent l'amélioration de la rapidité du service et de la facilité d'effectuer un suivi (avant la réception d'une décision). Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la clarté globale du processus, la confiance dans le processus de résolution des problèmes, le besoin pour les demandeurs de n'expliquer leur situation qu'une seule fois et la facilité d'obtenir de l'aide au besoin.
- La facilité de déterminer l'admissibilité au financement, la confiance dans la protection de leurs renseignements personnels, la facilité de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et de comprendre les renseignements sur le programme, et la facilité globale de présenter une demande sont des points forts et des aspects qui devraient être maintenus.

Déterminants de la satisfaction – EEC



Parmi les demandeurs d'EEC, le principal déterminant de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service était la facilité d'effectuer un suivi (avant de recevoir une décision), suivie du temps raisonnable du processus.

- Parmi les autres facteurs importants, il y avait le fait qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand, la facilité de comprendre les renseignements sur le programme, la facilité globale de présenter une demande, la facilité de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et la facilité de déterminer si leur organisation était éligible au financement.

Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience de service chez les demandeurs d'EEC sont d'améliorer la facilité d'effectuer un suivi et la rapidité du service.

- Dans le but de résumer les changements potentiels qui pourraient entraîner une augmentation de la satisfaction globale, les attributs de service qui contribuent le plus à la satisfaction des clients de Service Canada sont déterminés et comparés au rendement de Service Canada par rapport à ces attributs.
- L'analyse qui en découle a révélé que les points communs à améliorer comprennent la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision et la rapidité du service. Les points secondaires les plus importants à améliorer comprennent la clarté globale du processus, le besoin de n'expliquer la situation qu'une seule fois et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La facilité de déterminer l'admissibilité au financement, de trouver des renseignements généraux sur le programme, de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, de comprendre les renseignements sur le programme et la facilité globale de présenter une demande sont des points forts et des aspects qui devraient être maintenus.

Déterminants de la satisfaction – PNHA



Parmi les demandeurs du PNHA, le principal déterminant de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service était la facilité d'effectuer un suivi (avant de recevoir une décision), suivie du temps raisonnable du processus.

- Parmi les autres facteurs importants, il y avait la réception de renseignements cohérents, la facilité de satisfaire aux exigences des demandes et la facilité d'obtenir de l'aide au besoin.

Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience de service chez les demandeurs du PNHA étaient d'améliorer la facilité d'effectuer un suivi et la rapidité du service.

- Dans le but de résumer les changements potentiels qui pourraient entraîner une augmentation de la satisfaction globale, les attributs de service qui contribuent le plus à la satisfaction des clients de Service Canada sont déterminés et comparés au rendement de Service Canada par rapport à ces attributs.
- L'analyse qui en découle a révélé que les points communs à améliorer comprennent la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision et la rapidité du service. Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la facilité de satisfaire aux exigences de la demande, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité de remplir le document sur le budget et le fait qu'il avait fallu un temps raisonnable pour remplir la demande.
- La facilité de déterminer l'admissibilité au financement, de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, de recevoir des renseignements cohérents et de comprendre l'information sur le programme sont des points forts réels et des aspects qui devraient être maintenus.

Déterminants de la satisfaction – FA



Parmi les demandeurs du FA, le principal déterminant de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service était que le laps de temps écoulé était raisonnable, suivi de la facilité d'effectuer un suivi (avant de recevoir une décision) et de la facilité d'obtenir de l'aide au besoin.

- Parmi les autres facteurs importants, mentionnons la confiance que les problèmes auraient été facilement résolus, la réception de renseignements cohérents et la clarté du processus de résolution des problèmes.

Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience de service chez les demandeurs du FA sont d'améliorer la rapidité du service et la facilité d'effectuer un suivi.

- Dans le but de résumer les changements potentiels qui pourraient entraîner une augmentation de la satisfaction globale, les attributs de service qui contribuent le plus à la satisfaction des clients de Service Canada sont déterminés et comparés au rendement de Service Canada par rapport à ces attributs.
- L'analyse qui en a résulté a révélé que les points communs pouvant être améliorés comprennent l'amélioration de la rapidité du service et de la facilité d'effectuer un suivi (avant la réception d'une décision). Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, ainsi que la clarté et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La facilité d'accès au service dans une langue que les demandeurs parlaient et comprenaient bien, la prestation du service dans l'une ou l'autre des langues officielles et la facilité globale de présenter une demande sont des points forts relatifs et des aspects qui devraient être maintenus.

Déterminants de la satisfaction – SECJ



Parmi les demandeurs de la SECJ, le principal déterminant de la satisfaction en ce qui concernait l'expérience de service était de loin le caractère raisonnable du laps de temps entre le début et à la fin du processus.

- Parmi les autres facteurs importants, mentionnons la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien, le fait d'obtenir un service en français ou en anglais selon leur choix et la facilité globale de présenter une demande.

Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience de service chez les demandeurs de la SECJ sont d'améliorer la rapidité du service.

- Dans le but de résumer les changements potentiels qui pourraient entraîner une augmentation de la satisfaction globale, les attributs de service qui contribuent le plus à la satisfaction des clients de Service Canada sont déterminés et comparés au rendement de Service Canada par rapport à ces attributs.
- L'analyse qui en a résulté a révélé que les points communs à améliorer comprennent l'amélioration de la rapidité du service. Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la confiance dans le processus de résolution des problèmes, la réception de renseignements cohérents et la facilité globale de présenter une demande.
- La facilité d'accès au service dans une langue que les demandeurs comprenaient et parlaient bien, et la prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles sont des points forts relatifs et des aspects qui devraient être maintenus.

Déterminants de la satisfaction – globalement

- Au cours de l'année 4, les principaux déterminants de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service étaient le laps de temps écoulé entre le début et la fin du processus et la facilité d'effectuer un suivi (avant de recevoir une décision), suivis par le fait qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand, la facilité globale de présenter une demande, si le demandeur avait reçu l'approbation du financement et la certitude que les problèmes auraient été facilement résolus.
- Les résultats de l'analyse des déterminants de la satisfactions étaient solides; le R² étant de 0,63 (et proche ce celui de l'année 3, où il était de 0,62).



R² = 0,63

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction – Tendances générales

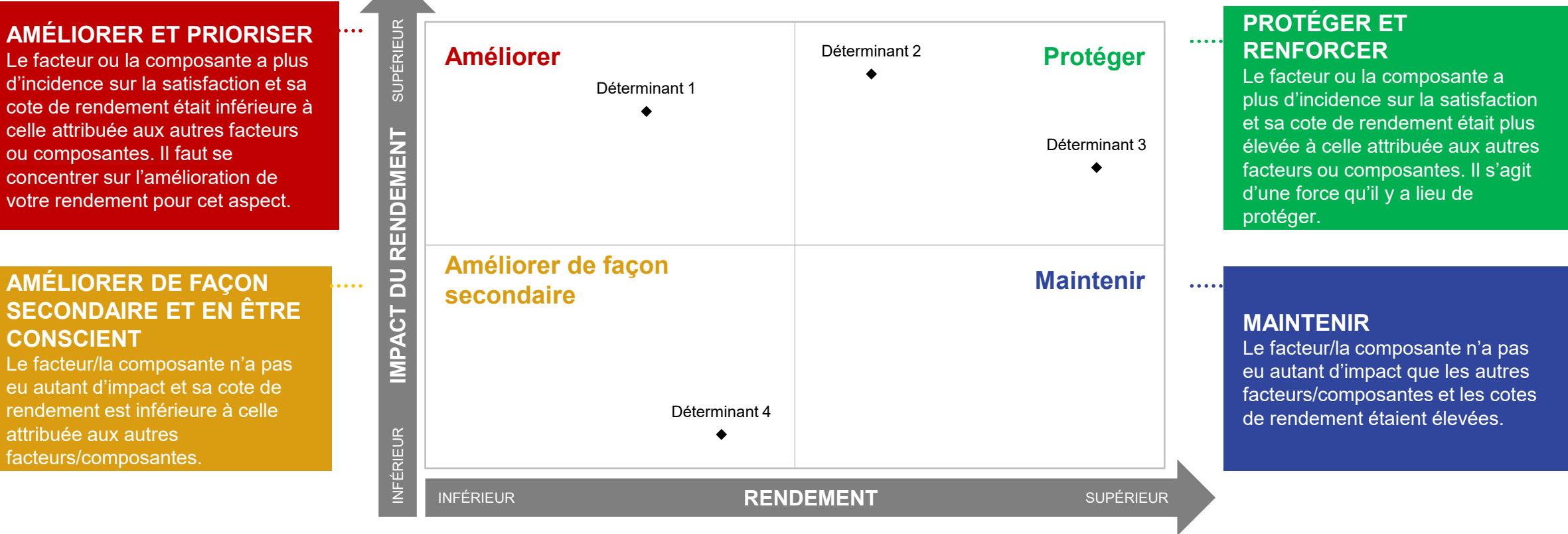
- Lorsque l'on compare les déterminants de la satisfaction entre l'année 4 et l'année 3, la rapidité du service et la facilité d'effectuer un suivi demeurent les deux principaux facteurs. La clarté du processus (c.-à-d. ce qui se passerait ensuite et quand) et la facilité globale de présenter une demande ont augmenté en importance, tandis que la confiance dans la résolution des problèmes et la facilité de suivre les étapes en ligne ont diminué en importance.

Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
 Le temps que cela a pris était raisonnable	 Le temps que cela a pris était raisonnable	 Les représentants au téléphone de Service Canada m'ont apporté de l'aide	 Le temps que cela a pris était raisonnable
 Facilité d'effectuer un suivi	 Facilité d'effectuer un suivi	 Le temps que cela a pris était raisonnable	 Les représentants au téléphone de Service Canada m'ont apporté de l'aide
 Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand	 J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	 Il était facile d'obtenir de l'aide quand j'ai eu besoin	 Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande
 Dans l'ensemble, il a été facile pour moi de présenter une demande	 Financement approuvé	 Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand	 Trouver des renseignements généraux sur [programme]
 Financement approuvé	 Il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand	 Trouver des renseignements généraux sur [programme]	 Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.

Matrice des priorités – Aperçu

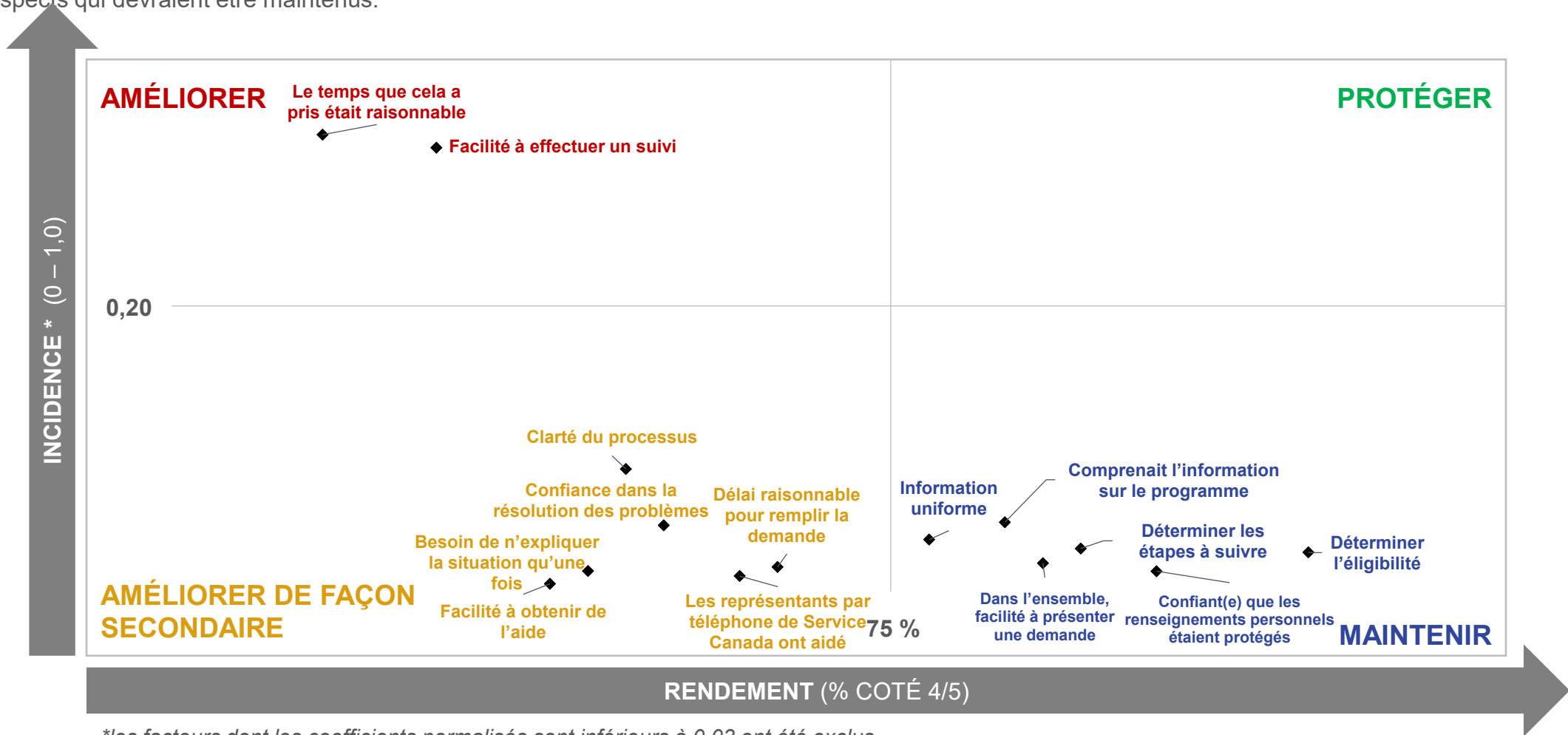
NOTE AU LECTEUR : Cette diapositive a été créée pour aider le lecteur à interpréter les données présentées dans une matrice des priorités. On a utilisé une matrice des priorités pour déterminer les domaines d'amélioration prioritaires en ce qui concerne les interactions entre les services et les demandeurs.

Une matrice des priorités permet aux décideurs de déterminer les priorités d'amélioration en comparant la mesure dans laquelle les demandeurs estiment que les représentants des services leur ont fourni un bon service pour un aspect particulier avec l'incidence de cet aspect sur leur satisfaction globale. Il permet de répondre à la question « Que pouvons-nous faire pour améliorer le degré de satisfaction? ». Chaque facteur ou composante fera partie de l'un des quadrants décrits ci-dessous, selon son incidence sur la satisfaction globale et sa cote de rendement (attribuée par les répondants au sondage).



Matrice des priorités globales – Incidence versus rendement

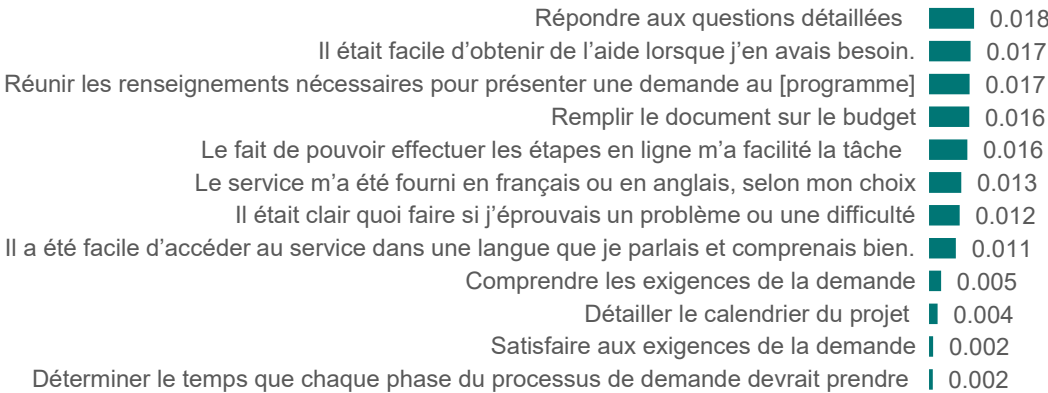
- Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience client sont d'améliorer la rapidité du service et la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision. Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la clarté globale du processus, la confiance dans le processus de résolution des problèmes, le besoin pour les demandeurs de n'expliquer leur situation qu'une seule fois et la facilité d'obtenir de l'aide au besoin.
- La facilité de déterminer l'admissibilité au financement, la confiance dans la protection de leurs renseignements personnels, la facilité de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et de comprendre les renseignements sur le programme, et la facilité globale de présenter une demande sont des points forts et des aspects qui devraient être maintenus.



*les facteurs dont les coefficients normalisés sont inférieurs à 0,03 ont été exclus

Déterminants de la satisfaction – Emplois d’été Canada (EEC)

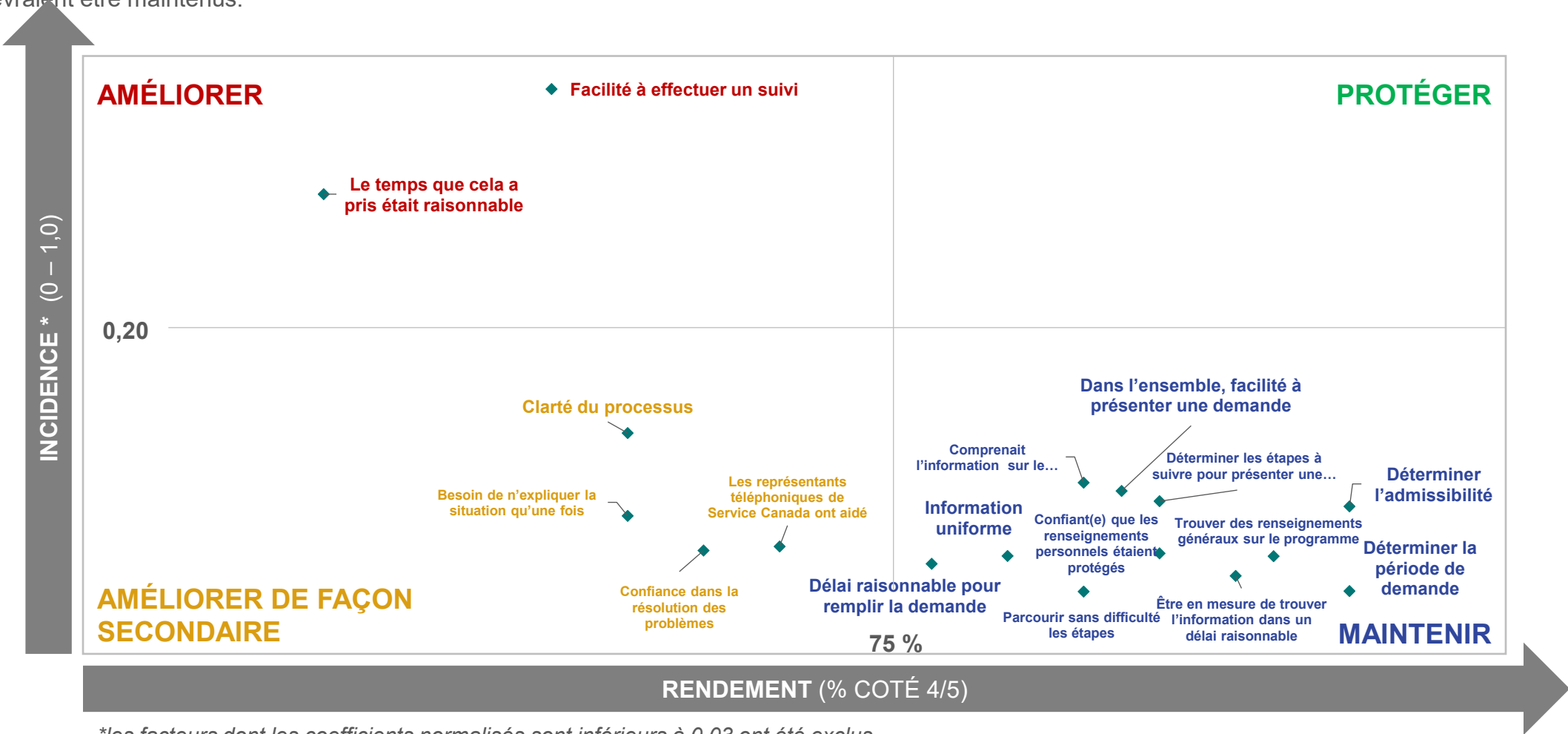
- Parmi les demandeurs d’EEC, le principal déterminant de la satisfaction à l’égard de l’expérience de service était la facilité d’effectuer un suivi (avant de recevoir une décision), suivie du temps raisonnable du processus. Parmi les autres facteurs importants, il y avait le fait qu’il était clair ce qui se passerait ensuite et quand, la facilité de comprendre les renseignements sur le programme, la facilité globale de présenter une demande, la facilité de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande et la facilité de déterminer si leur organisation était éligible au financement.
- Les résultats de l’analyse des déterminants de la satisfaction étaient solides, le R^2 étant de 0,62.



$R^2 = 0,62$

Matrice des priorités – Incidence c. rendement Emplois d’été Canada 2024 (EEC)

- Les meilleures possibilités d’améliorer l’expérience client sont d’améliorer la facilité d’effectuer un suivi avant de recevoir une décision et la rapidité du service. Les points secondaires les plus importants à améliorer comprennent la clarté globale du processus, le besoin de n’expliquer la situation qu’une seule fois et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La facilité de déterminer l’admissibilité au financement, de trouver des renseignements généraux sur le programme, de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, de comprendre les renseignements sur le programme et la facilité globale de présenter une demande sont des points forts et des aspects qui devraient être maintenus.



**les facteurs dont les coefficients normalisés sont inférieurs à 0,03 ont été exclus*

Déterminants de la satisfaction – Programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA)

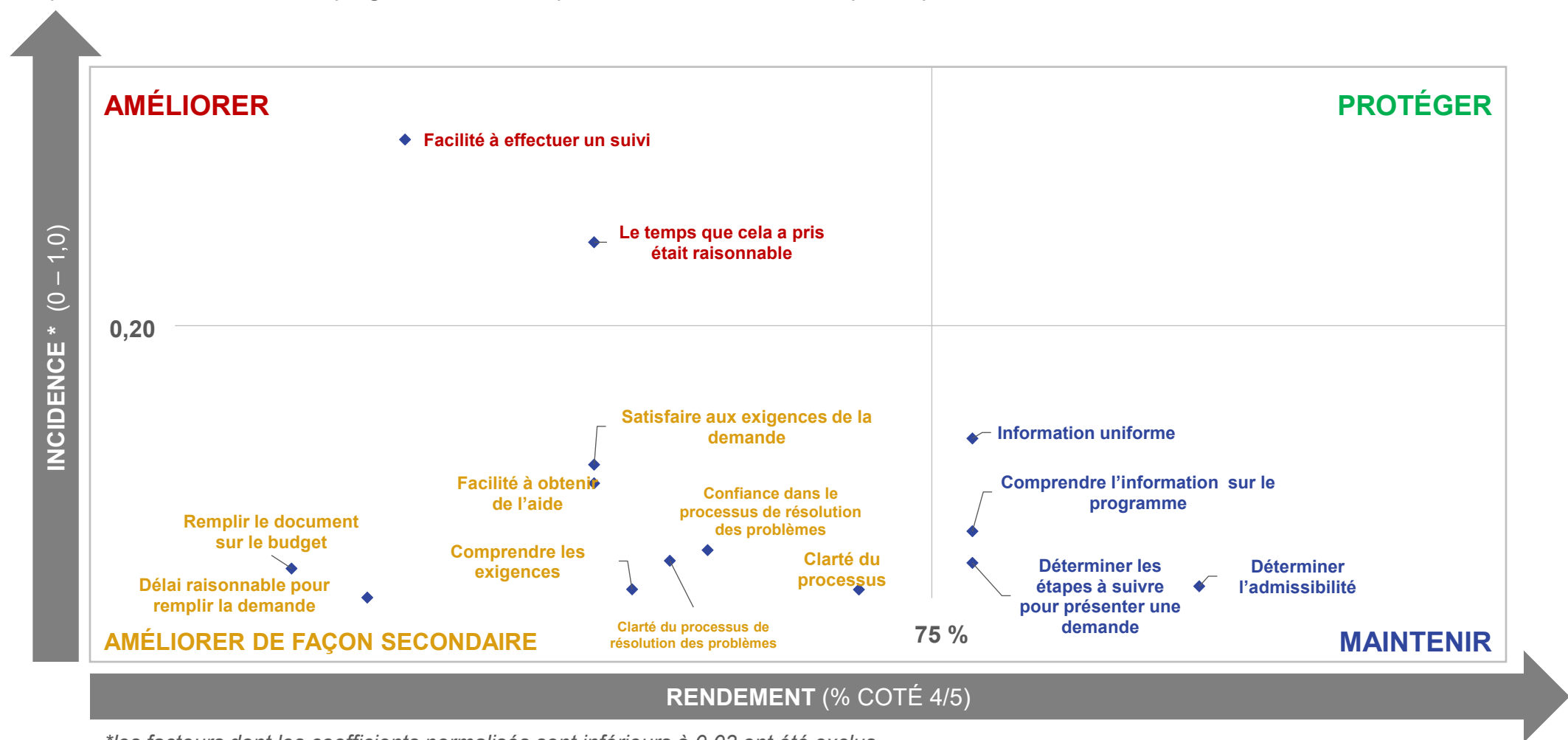
- Parmi les demandeurs du PNHA, le principal déterminant de la satisfaction à l'égard de l'expérience de service était la facilité d'effectuer un suivi (avant de recevoir une décision), suivie du temps raisonnable du processus. Parmi les autres facteurs importants, il y avait la réception de renseignements cohérents, la facilité de satisfaire aux exigences des demandes et la facilité d'obtenir de l'aide au besoin.
- Les résultats de l'analyse des déterminants de la satisfaction étaient solides, le R² étant de 0,64.



R² = 0,64

Matrice des priorités – Incidence c. rendement PNHA

- Les meilleures possibilités d'améliorer l'expérience client sont d'améliorer la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision et la rapidité du service. Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la facilité de satisfaire aux exigences de la demande, la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité de remplir le document sur le budget et le fait qu'il avait fallu un temps raisonnable pour remplir la demande.
- La facilité de déterminer l'admissibilité au financement, de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande, de recevoir des renseignements cohérents et de comprendre l'information sur le programme sont des points forts relatifs et des aspects qui devraient être maintenus.



**les facteurs dont les coefficients normalisés sont inférieurs à 0,03 ont été exclus*

Déterminants de la satisfaction – Fonds pour l’accessibilité (FA)

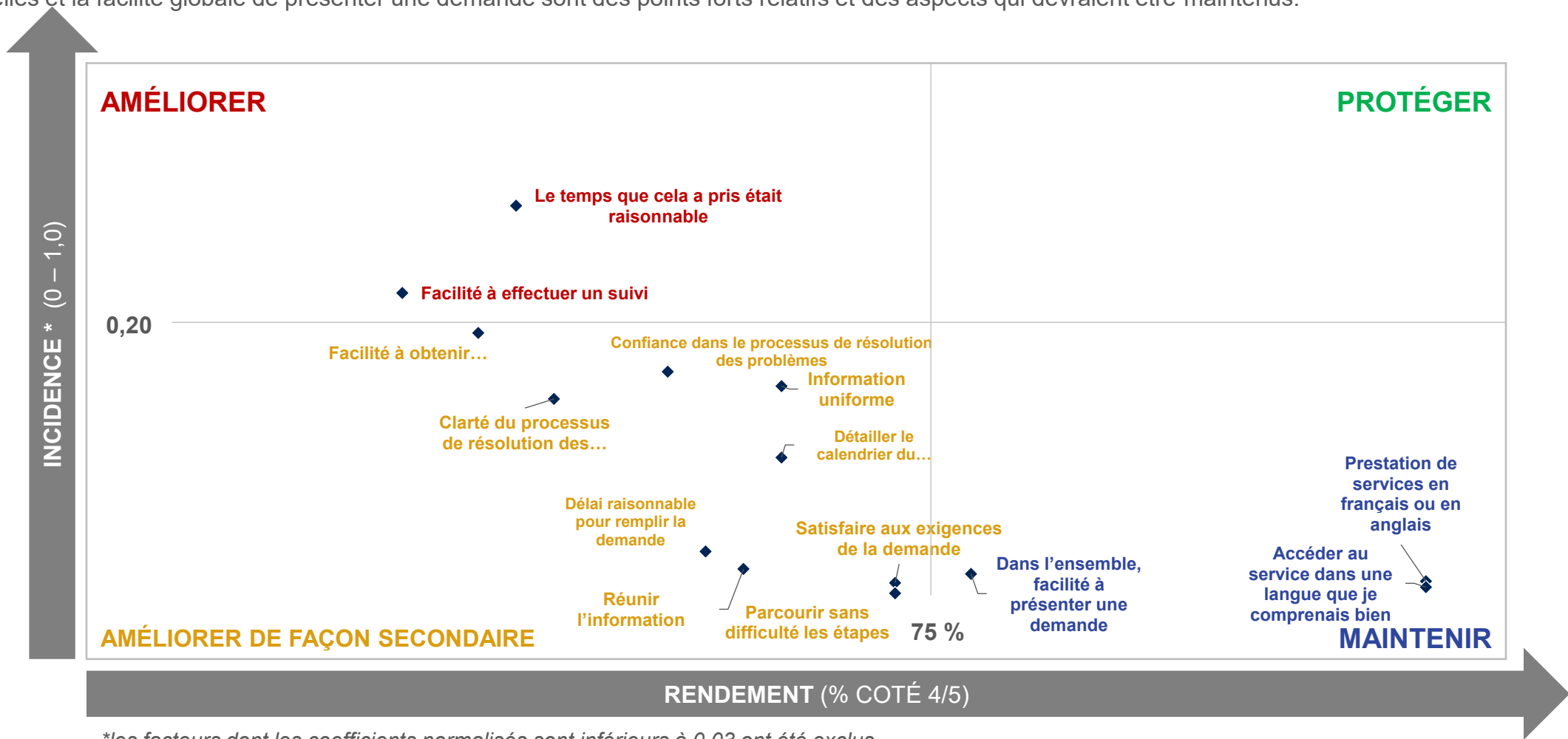
- Parmi les demandeurs du FA, le principal déterminant de la satisfaction à l’égard de l’expérience de service était que le laps de temps écoulé depuis le début jusqu’à la fin du processus était raisonnable, suivi de la facilité d’effectuer un suivi (avant de recevoir une décision) et de la facilité d’obtenir de l’aide au besoin. Parmi les autres facteurs importants, mentionnons la confiance que les problèmes auraient été facilement résolus, la réception de renseignements cohérents et la clarté du processus de résolution des problèmes.
- Les résultats de l’analyse des déterminants de la satisfaction étaient solides, le R^2 étant de 0,67.



$R^2 = 0,67$

Matrice des priorités – Incidence c. rendement FA

- Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience client sont d'améliorer la rapidité du service et la facilité d'effectuer un suivi avant de recevoir une décision. Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, ainsi que la clarté et la confiance dans le processus de résolution des problèmes.
- La facilité d'accès au service dans une langue que les demandeurs parlaient et comprenaient bien, la prestation du service dans l'une ou l'autre des langues officielles et la facilité globale de présenter une demande sont des points forts relatifs et des aspects qui devraient être maintenus.



*les facteurs dont les coefficients normalisés sont inférieurs à 0,03 ont été exclus

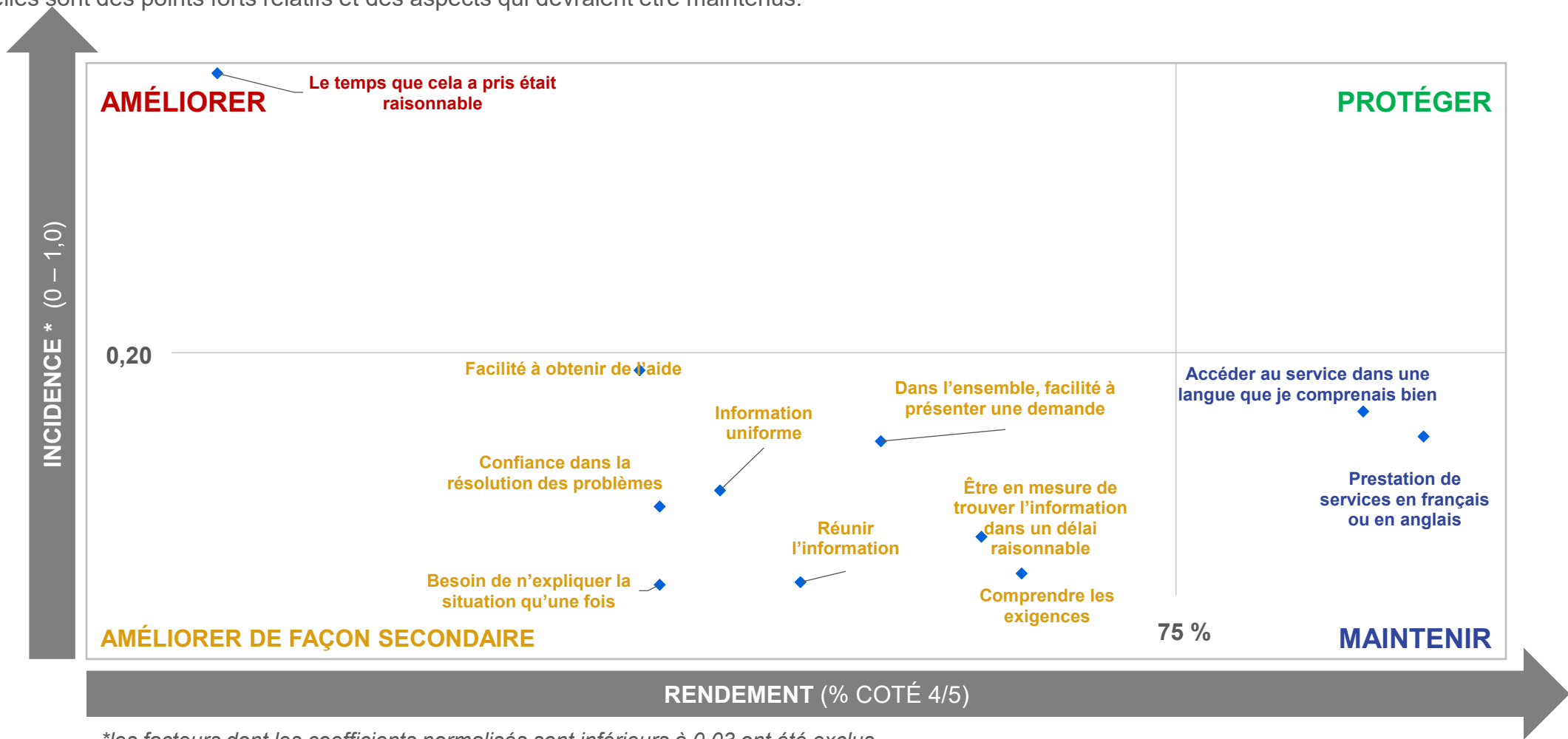
Déterminants de la satisfaction – Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ)

- Parmi les demandeurs de la SECJ, le principal déterminant de la satisfaction en ce qui concernait l'expérience de service était de loin le caractère raisonnable du laps de temps entre le début et à la fin du processus. Parmi les autres facteurs importants, mentionnons la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la facilité d'accès au service dans une langue qu'ils parlaient et comprenaient bien, le fait d'obtenir un service en français ou en anglais selon leur choix et la facilité globale de présenter une demande.
- Les résultats de l'analyse des déterminants de la satisfaction étaient solides, le R^2 étant de 0,68.



Matrice des priorités – Incidence c. rendement SECJ

- Les meilleures occasions d'améliorer l'expérience de service sont d'améliorer la rapidité de celui-ci. Les aspects secondaires les plus importants à améliorer comprennent la facilité d'obtenir de l'aide au besoin, la confiance dans le processus de résolution des problèmes, la réception de renseignements cohérents et la facilité globale de présenter une demande.
- La facilité d'accès au service dans une langue que les demandeurs comprenaient et parlaient bien, et la prestation de services dans l'une ou l'autre des langues officielles sont des points forts relatifs et des aspects qui devraient être maintenus.



*les facteurs dont les coefficients normalisés sont inférieurs à 0,03 ont été exclus

ÉTAPES DU PARCOURS DU CLIENT

AVANT LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

Collecte de renseignements sur le programme

9

Utilisation des canaux pour en apprendre davantage sur le programme avant la présentation d'une demande

- Les demandeurs étaient les plus susceptibles (59 %, +7 points) d'avoir reçu un courriel du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme directement à l'étape de prise de connaissance du programme, suivis d'un peu plus de la moitié (52 %, +4 points) qui avaient consulté le site Web du GC pour en savoir plus sur le programme et d'un peu moins de la moitié (46 %, +1 point) qui avaient utilisé le guide du demandeur. Environ le quart ont discuté avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (27 %, aucun changement), suivi de près de deux demandeurs sur dix qui se sont rendus sur le site Web du GC (22 %, +2 points).
- Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs avaient reçu un courriel du GC, d'EDSC ou du programme directement, avaient accédé en

Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] avant de faire la demande?

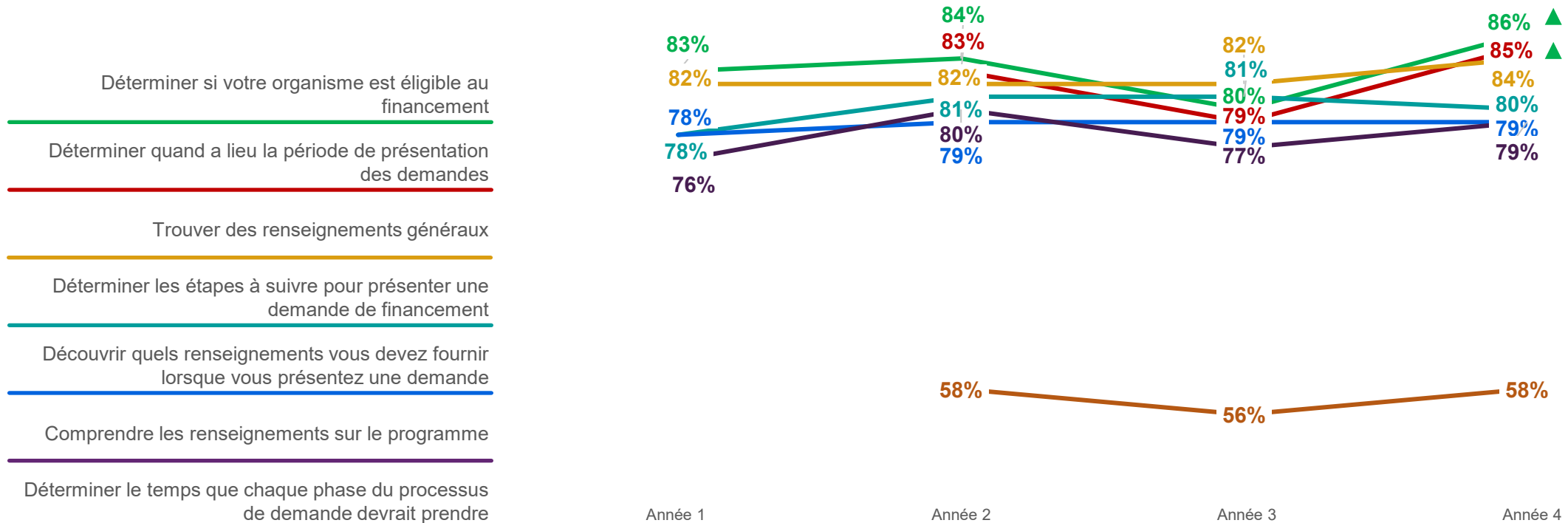
	TOTAL de l'année 4 (n=5520)	Année 3 (n=3041)	Année 2 (n=1942)	Année 1 (n=1549)
Réception d'un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou.	59% ▲	52 %	57 %	51 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le programme	52% ▲	48 %	48 %	s. o.
Utilisation du guide du demandeur pour le programme	46%	45 %	s. o.	s. o.
J'ai parlé à mes pairs ou à mon réseau communautaire	27%	27 %	23 %	29 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	22%	20 %	25 %	60 %
Participation à une séance d'information ou à un webinaire du gouvernement.	12% ▲	10 %	12 %	10 %
J'ai parlé à mon député local	11%	9 %	15 %	18 %
Envoi d'un courriel directement à un agent de programme	10%	10 %	11 %	10 %
J'ai consulté des sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, .	5%	4 %	5 %	8 %
Utilisation des médias sociaux pour obtenir de l'information	4% ▼	5 %	5 %	5 %
J'ai visité d'autres sites Web	4%	3 %	3 %	4 %
Courriel envoyé à un bureau de Service Canada	3%	3 %	4 %	5 %
Appel direct à un bureau de Service Canada	2%	2 %	3 %	5 %
Ligne téléphonique 1800 O Canada	2%	1 %	2 %	2 %
Je me suis rendu à un bureau de Service Canada	1%	0 %	1 %	1 %
AUCUNE DE CES RÉPONSES	3%	3 %	4 %	4 %

Q2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] 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. Base : Tous les répondants. Remarque : Au cours de l'année 3, l'option de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour le [programme] » a été ajoutée. Au cours de l'année 1, le libellé du choix de réponse suivant ne mentionnait pas le programme particulier auquel le demandeur envisageait de soumettre une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu directement un courriel du programme de financement ».

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada – Facile (T2B)

- La grande majorité des demandeurs qui ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada à l'étape de la prise de connaissance du programme estimaient que presque tous les aspects de l'apprentissage du programme étaient faciles. Les demandeurs étaient les plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement (86 %, +6 points), de déterminer quand aurait lieu la période de demande (85 %, +6 points) et de trouver des renseignements généraux sur le programme (84 %, +2 points), puis de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement (80 %, -1 point), de savoir quels renseignements vous devez fournir lorsque vous présentez une demande au programme (79 %, aucun changement) et de comprendre les renseignements sur le programme (79 %, +2 points). Les cotes sont demeurées les plus faibles pour la détermination du temps chaque étape du processus de demande devrait prendre (58 %, +2 points).
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement (86 %, +6 points) et quand aurait lieu la période de présentation des demandes (85 %, +6 points).

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?



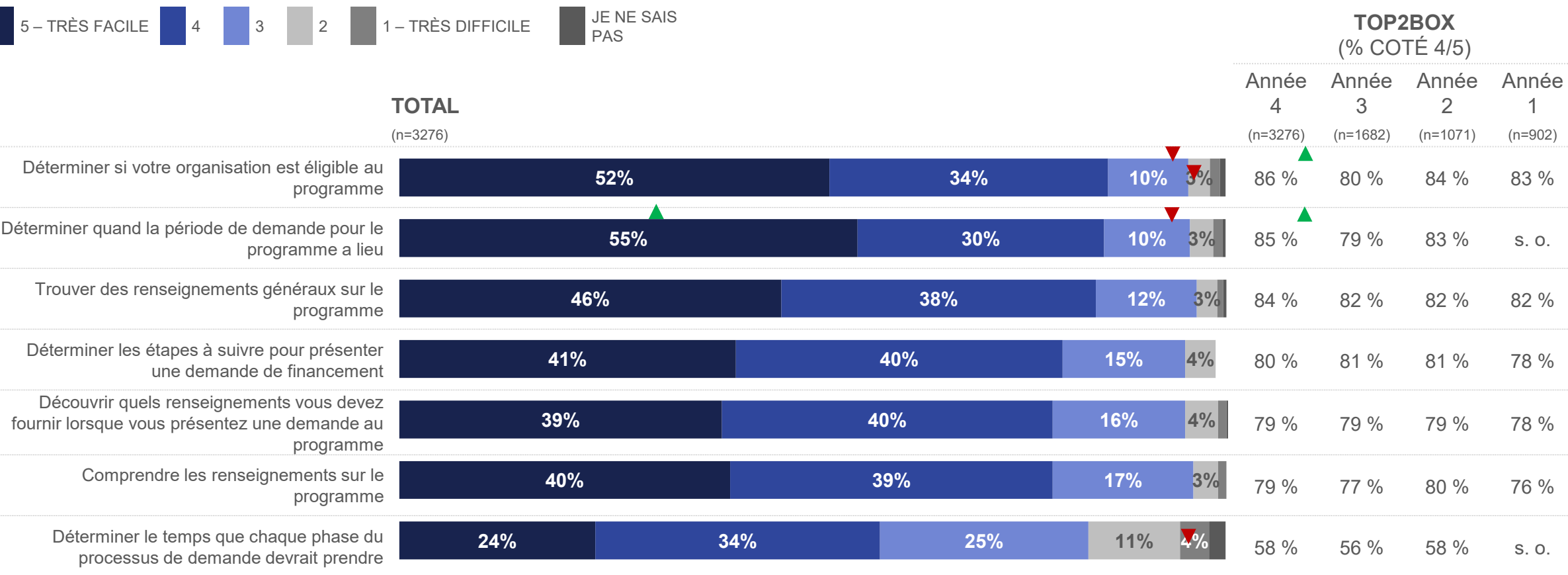
Q5. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.

Base : Demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n=3276)

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada

- Un plus grand nombre de demandeurs estimaient qu'il était très facile (5 sur 5) de déterminer quand la période de demande pour le programme aurait lieu (55 %, +5 points) par rapport à l'année 3.

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?



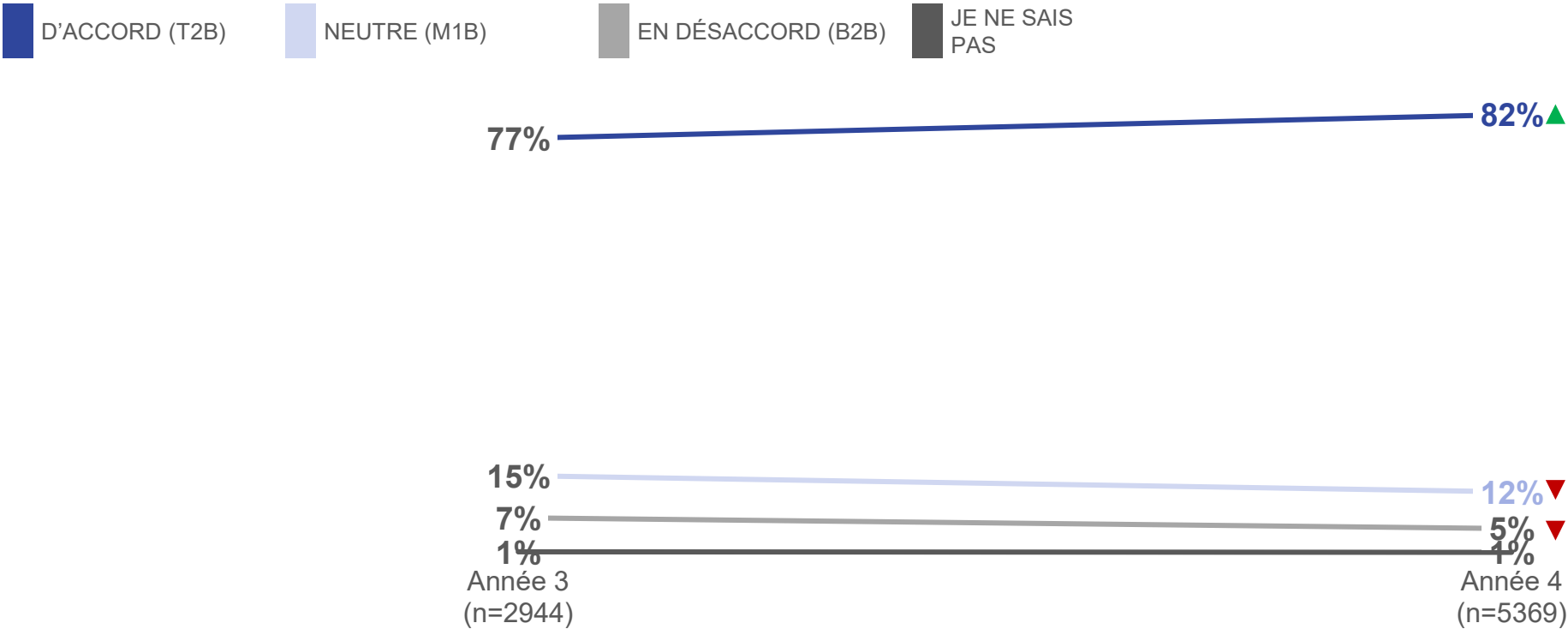
Q5. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada? Sélectionnez une réponse par élément.
 Base : Demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n=3276)

Remarque : les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas étiquetées

Obtenir les renseignements dans un délai raisonnable

- Plus de huit demandeurs sur dix (82 %, +5 points) ont dit avoir été en mesure de trouver les renseignements nécessaires (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable, soit un taux supérieur à celui de l'année 3.
- Les demandeurs du PNHA, du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ et d'ODD étaient moins susceptibles de dire qu'ils avaient pu trouver les renseignements dont ils avaient besoin dans un délai raisonnable.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire qu'ils avaient pu trouver les renseignements dans un délai raisonnable, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'avoir réussi à le faire.

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?



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 ».

Base : Utilisation d'au moins un canal pendant l'étape de la prise de connaissance (n=5369)

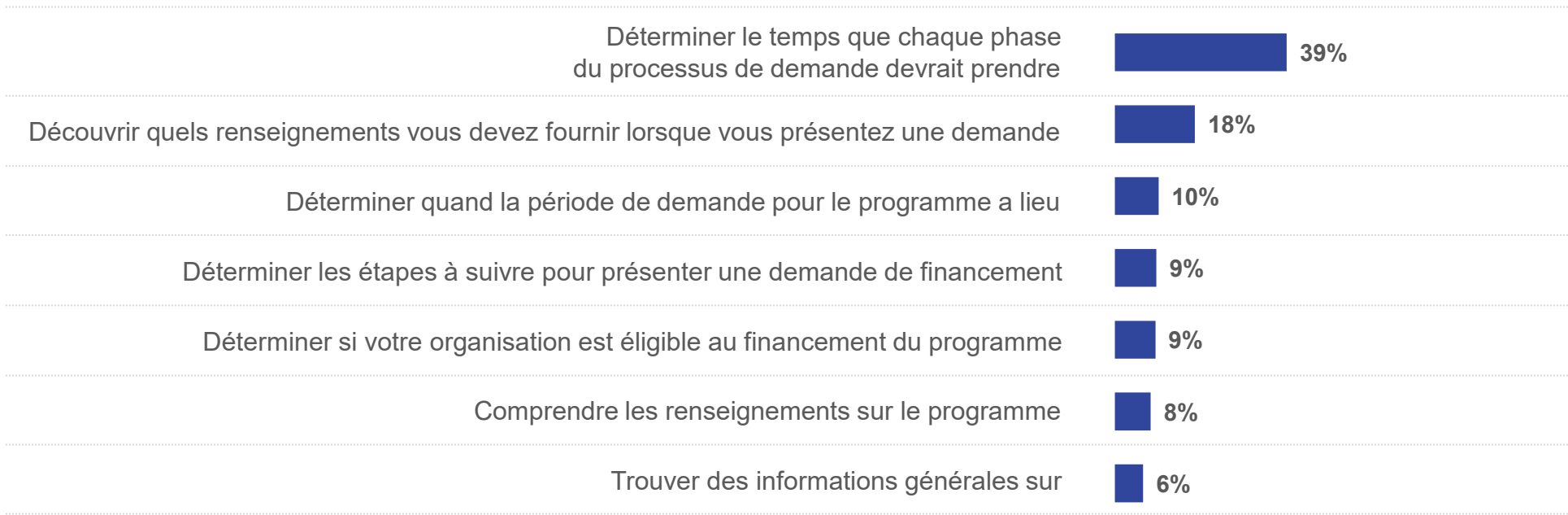
Nouvelle question ajoutée durant l'année 3

Changements les plus importants pour améliorer la convivialité du site Web du GC

- Près de quatre sur dix demandeurs (39 %), étaient plus susceptibles d'indiquer que s'il était plus facile de déterminer le temps requis pour chaque étape du processus de demande, cela aurait amélioré le plus leur expérience, suivi de la possibilité de savoir quels renseignements ils devaient fournir pour présenter une demande au programme (18 %).

Lorsque vous avez découvert [INSÉRER LE 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...

Année 4



5c. Lorsque vous avez découvert [INSÉRER LE 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...

SÉLECTION UNIQUE

Base : Demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n=3276)

Nouvelle question ajoutée durant l'année 3

PROCESSUS DE DEMANDE

Présentation d'une demande de financement

10

Utilisation des canaux pour la préparation de la demande

- Les demandeurs étaient les plus susceptibles d’avoir utilisé le guide du demandeur pour préparer et remplir leur demande (63 %, +4 points), puis d’être allés en ligne sur le site Web du GC pour le programme (48 %, +3 points). Environ le quart ont parlé avec leurs pairs ou leur réseau communautaire (24 %, +2 points), suivi d’environ deux demandeurs sur dix qui se sont rendues en ligne sur le site Web du GC (19 %, aucun changement) ou qui ont envoyé directement un courriel à un agent de programme (17 %, -1 point). Un peu plus d’une personne sur dix (13 %, -1 point) n’a utilisé aucun des canaux indiqués.
- Comparativement à l’année 3, un plus grand nombre de demandeurs ont déclaré avoir utilisé le guide du demandeur ou s’être rendus à un bureau de Service Canada

Pour préparer et remplir votre demande (jusqu’à la soumission), avez-vous obtenu des conseils selon l’une des méthodes suivantes?

	TOTAL de l’année 4 (n=5520)	Année 3 (n=3041)	Année 2 (n=1942)	Année 1 (n=1549)
Utilisation du guide du demandeur pour le programme	63% ▲	59 %	s. o.	s. o.
J’ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le...	48%	45 %	s. o.	s. o.
J’ai parlé à mes pairs ou à mon réseau communautaire	24%	22 %	24 %	26 %
J’ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	19%	19 %	43 %	49 %
J’ai envoyé un courriel directement à un agent de programme	17%	18 %	24 %	23 %
Participation à une séance d’information ou à un webinaire du...	14%	12 %	17 %	11 %
J’ai consulté d’autres sites Web pour obtenir de l’information	8%	6 %	11 %	11 %
J’ai parlé à mon député local	7%	6 %	11 %	15 %
Appel direct à un bureau de Service Canada	4%	5 %	8 %	11 %
Courriel envoyé à un bureau de Service Canada	4%	4 %	5 %	11 %
J’ai appelé la ligne téléphonique 1800 O Canada	2%	2 %	3 %	4 %
J’ai travaillé avec un consultant privé	2%	1 %	2 %	s. o.
Utilisation des médias sociaux pour obtenir de l’information	1%	2 %	3 %	3 %
Je me suis rendu à un bureau de Service Canada	1% ▲	0 %	0 %	1 %
AUCUNE DE CES RÉPONSES	13%	14 %	21 %	19 %

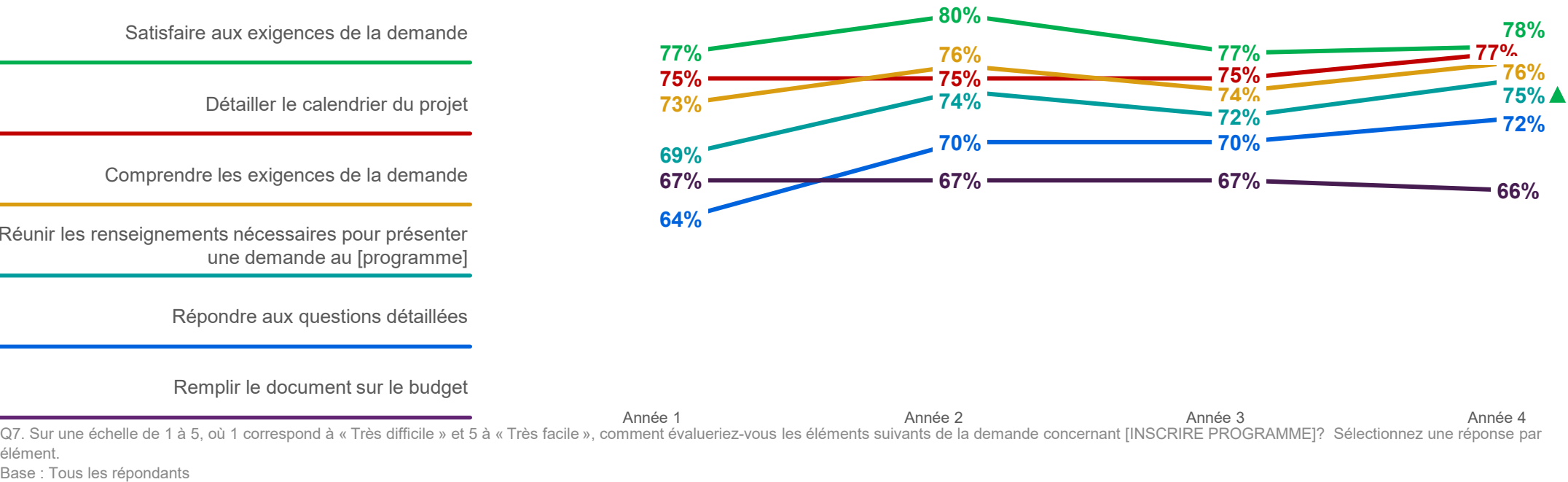
Q6. Pour préparer et remplir votre demande (jusqu’à la soumission), avez-vous obtenu des conseils selon l’une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.

Base : Tous les répondants. Remarque : Au cours de l’année 3, les options de réponse « J’ai utilisé le guide du demandeur pour [programme] » et « J’ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour [programme] » ont été ajoutées. Pour l’année 1, le sondage comportait les libellés suivants de choix de réponse qui ne mentionnaient pas le programme particulier auquel le demandeur voulait soumettre une demande : « J’ai envoyé un courriel directement à un agent de programme ». S.O. signifie que l’option de réponse n’a pas été incluse dans le questionnaire.

Facilité du processus de demande – Facile (T2B)

- Un plus grand nombre de demandeurs estimaient qu'il était facile de réunir les renseignements dont ils avaient besoin pour présenter une demande (75 %, +3 points) par rapport à l'année 3. À un taux de près de huit sur dix, les demandeurs étaient les plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de satisfaire aux exigences du processus de demande (78 %, +1 point), puis d'établir l'échéancier du projet (77 %, +2 points) et de comprendre les exigences de la demande (76 %, +2 points). Un peu plus de sept répondants sur dix ont dit qu'il était facile de répondre aux questions détaillées (72 %, +2 points), et les deux tiers (66 %, -1 point) estimaient qu'il était facile de remplir le document sur le budget.

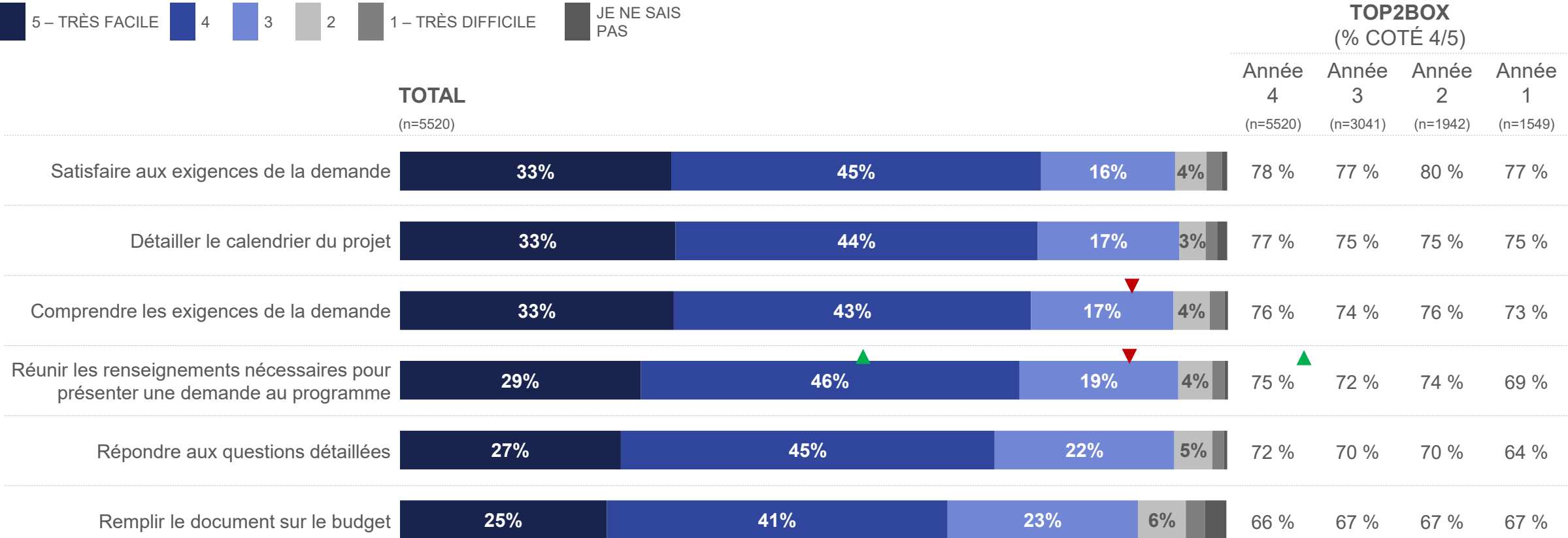
Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande pour le [PROGRAMME]?



Facilité du processus de demande

- Un plus grand nombre de demandeurs ont accordé une note de 4 sur 5 pour la facilité de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande au programme, tandis qu'un moins grand nombre d'entre eux ont attribué une cote de 3 à cet aspect. Moins de demandeurs ont également accordé une cote de 3 pour la facilité de comprendre les exigences de la demande.

Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande pour le [PROGRAMME]?



Q7. 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.

Base : Tous les répondants

Remarque : les valeurs inférieures à 3 % ne sont pas étiquetées

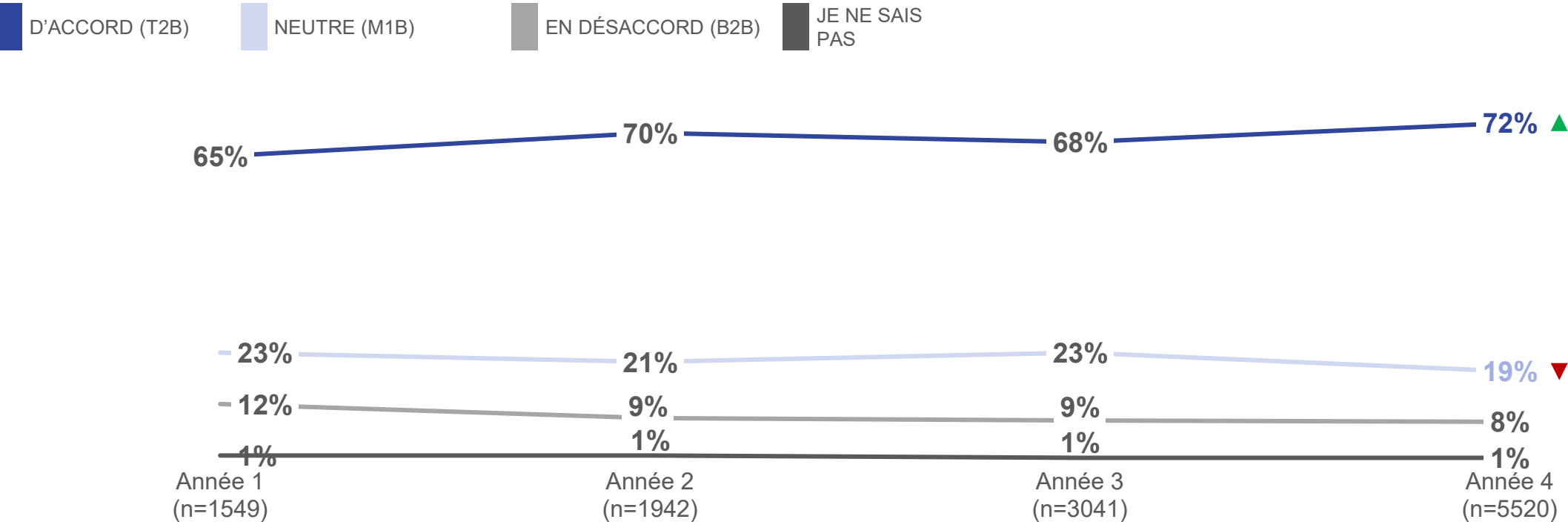
▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Le temps qu'il a fallu pour remplir la demande était raisonnable

- Un peu plus de sept demandeurs sur dix (72 %, +4 points) estimaient que le temps qu'il avait fallu pour remplir la demande était raisonnable, soit un taux supérieur à celui de l'année 3.
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer que le temps qu'il avait fallu pour remplir la demande était raisonnable, tandis que ceux qui avaient présenté une demande au PNHA, au PPDS-PH, à VDM, au SJC, à la SECJ, au FIPH et au programme ODD étaient moins susceptibles d'avoir ce sentiment.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer que le temps qu'il avait fallu pour remplir la demande était raisonnable.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour remplir la demande est raisonnable.



Q9. 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 remplir la demande est raisonnable.
Base : Tous les répondants

Utilisation des canaux pour la présentation des demandes par programme

- Un peu plus de la moitié des demandeurs (53 %, -6 points) ont présenté leur demande au moyen du formulaire à remplir en ligne, un taux inférieur à celui de l'année 3, suivi de près de quatre demandeurs sur dix (37 %, +3 points) qui ont utilisé le portail Web des SELSC, un taux supérieur à celui de l'année 3. Nettement moins de demandeurs ont téléchargé les documents de présentation d'une demande et les ont soumis par courriel (6 %, -1 point).
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un formulaire à remplir en ligne et, dans une moindre mesure, d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail Web des SELSC. Les demandeurs de la PPDS-PH étaient plus susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que ceux qui présentaient une demande à VDM, à SJC, à la SECJ, au FIPH et à ODD étaient également plus susceptibles d'avoir eu recours à ce canal parmi l'ensemble des clients.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne et moins susceptibles d'avoir utilisé le compte du portail des SELSC. Les demandeurs du FA étaient également moins susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne. Les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail des SELSC et moins susceptibles d'avoir téléchargé et soumis par courriel leur demande comparativement à l'année 2.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande?

	TOTAL de l'année 4 (n=5520)	Année 3 (n=3041)	Année 2 (n=1942)	Année 1 (n=1549)
Présentation d'une demande au moyen du formulaire à remplir en ligne	53% ▼	59 %	51 %	s. o.
Présentation d'une demande au moyen du compte/portail Web des SELSC	37% ▲	34 %	35 %	s. o.
Téléchargement des documents de présentation d'une demande, puis envoi par courriel	6%	5 %	10 %	13 %
Téléchargement des documents de présentation d'une demande, puis envoi par courriel	1%	1 %	3 %	4 %
Présentation des documents de présentation d'une demande à un bureau de Service Canada	1%	1 %	1 %	2 %
Soumis en mon nom par mon député local	0%	0 %	0 %	0 %
Autre	1%	0 %	0 %	s. o.
Aucune de ces réponses	1%	0 %	0 %	1 %

Q10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une réponse.

Raisons de la présentation, méthode par méthode

- Pour pratiquement toutes les méthodes, la plus grande proportion de demandeurs ont dit avoir utilisé la méthode sélectionnée parce que c'était la façon la plus facile de présenter une demande ou celle avec laquelle ils étaient les plus familiers. Parmi ceux qui ont téléchargé la demande et l'ont soumise par la poste, la raison la plus courante était que cette méthode leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement.
- Les demandeurs qui ont soumis leur demande au moyen du formulaire à remplir en ligne étaient plus susceptibles de le faire parce que c'était la façon la plus facile de présenter une demande. Ceux qui ont soumis une demande au moyen de leur compte des SELSC étaient plus susceptibles de dire qu'il s'agissait de la méthode qu'on leur avait demandé d'utiliser, tandis que ceux qui avaient téléchargé la demande et présenté leur demande par courriel ou par la poste étaient plus susceptibles de mentionner que cette méthode leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement et qu'il s'agissait de la seule méthode disponible. Ceux qui se sont présentés à un bureau de SC étaient plus susceptibles de répondre qu'il s'agissait de la seule méthode disponible.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande?

	TOTAL			Soumis une demande en utilisant le formulaire à remplir en ligne			Soumis une demande en utilisant le compte/portail Web des SELSC			Téléchargé et soumis ensuite par courriel			Téléchargé et envoyé ensuite par la poste			Soumis à un bureau de SC			Soumis par le député		
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2
Base : Excluant « Aucune de ces réponses » à la Q10 – n=	5475	3031	1929	2974	1662	890	1630	826	585	706	443	362	61	44	63	33	21*	16*	17*	8**	3**
C'était la façon la plus facile et la plus simple	51 %	53 %	51 %	56 % ▼	59 %	56 %	47 % ▼	44 %	46 %	51 %	51 %	45 %	34 % ▼	30 %	41 %	39 %	36 %	46 %	-	68 %	78 %
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	18 %	18 %	21 %	17 % ▼	16 %	18 %	16 % ▼	20 %	22 %	24 % ▼	23 %	23 %	38 % ▼	39 %	31 %	17 %	4 %	19 %	85 %	24 %	22 %
C'était méthode recommandée d'employer	16 %	15 %	16 %	13 % ▲	11 %	13 %	23 % ▼	23 %	22 %	10 % ▼	9 %	12 %	1 % ▼	10 %	-	16 %	25 %	33 %	3 %	-	-
Je ne connaissais aucune autre façon	9 %	9 %	6 %	9 %	10 %	7 %	10 %	9 %	5 %	6 % ▼	7 %	10 %	8 %	1 %	2 %	5 %	1 %	-	13 %	-	-
C'était la seule méthode disponible	4 %	3 %	4 %	4 %	3 %	5 %	3 %	3 %	3 %	6 % ▼	5 %	6 %	9 % ▼	9 %	6 %	14 % ▼	22 %	-	-	8 %	-
Autre	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %	2 %	3 % ▼	5 %	4 %	10 % ▼	10 %	20 %	9 % ▼	12 %	2 %	-	-	-

Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande? Veuillez choisir une seule raison.

Raisons de la sélection de la méthode de présentation de la demande par programme

- La raison la plus courante pour présenter une demande au moyen de la méthode utilisée demeurerait qu'il s'agissait de la façon la plus facile et la plus familière de présenter une demande (51 %, -2 points), suivie du fait que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement (18 %, aucune modification) ou que c'était la méthode qu'on leur avait demandé d'utiliser (16 %, +1 point).
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire qu'il s'agissait de la façon la plus facile et la plus simple, tandis que les demandeurs du PNHA, de VDM et de SJC étaient plus susceptibles de dire que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement. Les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles de dire que c'était la méthode qu'on leur avait demandé d'utiliser, les demandeurs du FA, du PNHA et d'ODD, qu'il s'agissait de la seule méthode disponible, tandis que les demandeurs du FA étaient également plus susceptibles de dire qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter leur demande.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande?					
TOTAL de l'année 4		Année 3	Année 2	Année 1	
(n=5475)		(n=3031)	(n=1929)	(n=1539)	
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande	51%	53 %	51 %	47 %	
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	18%	18 %	21 %	18 %	
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer	16%	15 %	16 %	21 %	
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande	9%	9 %	6 %	9 %	
C'était la seule méthode disponible	4%	3 %	4 %	5 %	
Autre	1%	2 %	2 %	2 %	

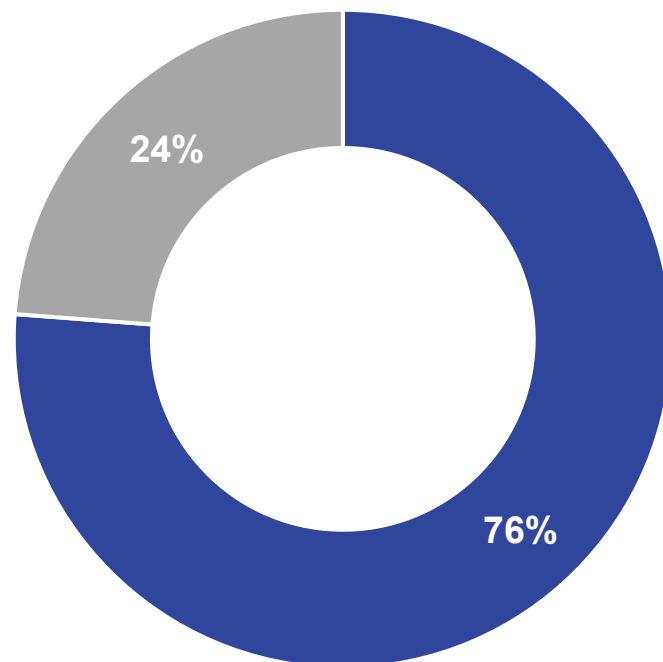
Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande? Veuillez choisir une seule raison.

Connaissance du portail Web des SELSC

- Les trois quarts (76 %) des demandeurs qui n'ont pas présenté leur demande au moyen du portail Web des SELSC étaient au courant de son existence.

Étiez-vous au courant du portail sécurisé des SELSC? (N=3845)

■ OUI ■ NON

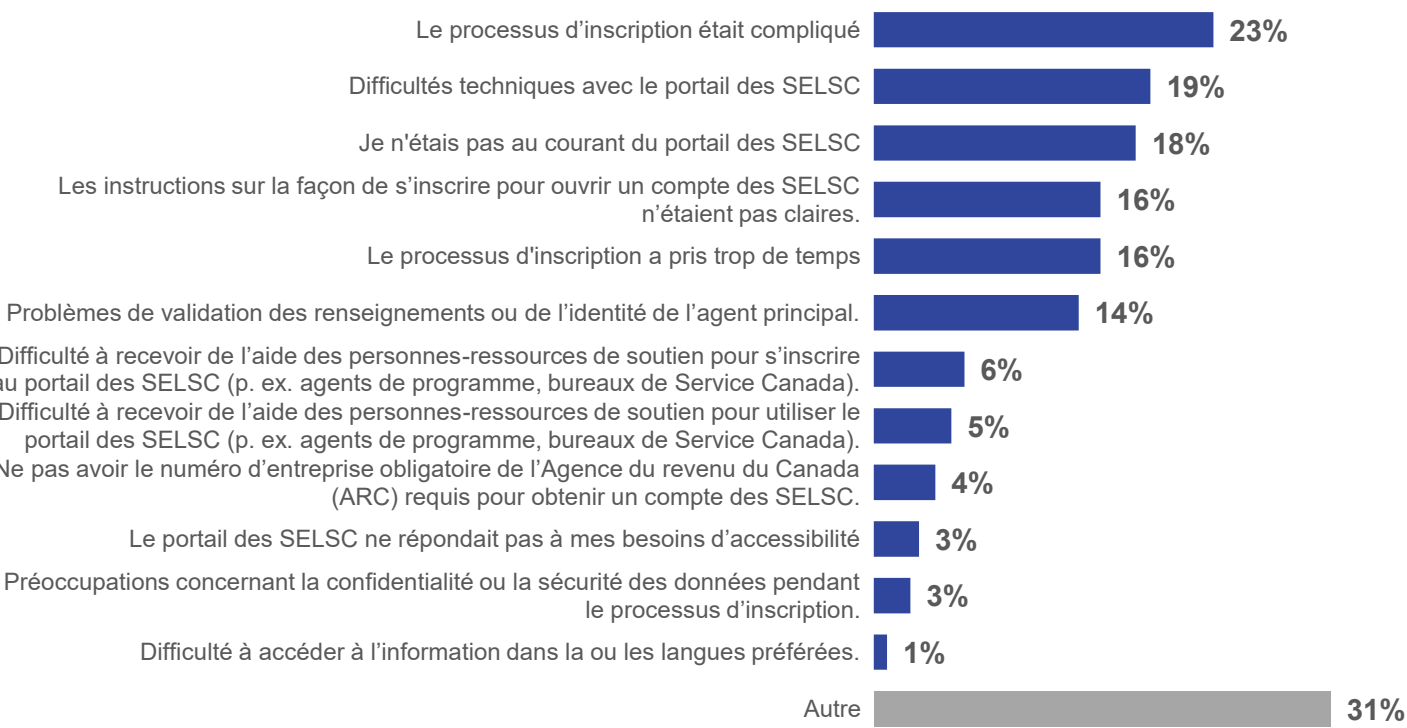


Q11B. Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant du portail sécurisé des SELSC qui vous permet de présenter une demande en ligne, de suivre l'état de votre demande et de gérer votre projet de subvention ou de contribution?

Raisons de ne pas soumettre la demande par l'entremise du portail des SELSC

- Parmi les demandeurs qui n'avaient pas présenté leur demande au moyen du portail Web des SELSC, les raisons les plus courantes étaient la complexité du processus d'inscription (23 %), les difficultés techniques que posait le portail (20 %) et le fait qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence du portail (18 %). Parmi les autres raisons plus fréquemment mentionnées, il y a le fait que les instructions sur la façon de s'inscrire n'étaient pas claires (16 %), que le processus d'inscription était trop long (16 %) et qu'ils avaient de la difficulté à valider l'information (14 %).

Pourquoi n'avez-vous pas soumis votre demande en utilisant le portail SELSC? (N=3845)

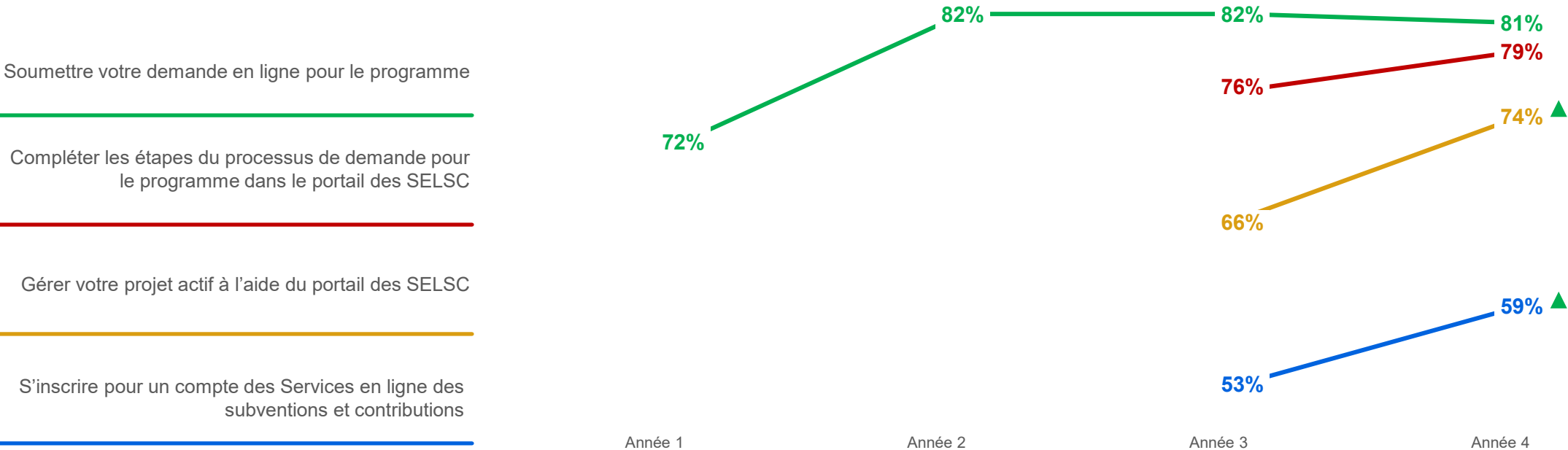


Q11C. Pourquoi n'avez-vous pas soumis votre demande en utilisant le portail SELSC?

Facilité de soumettre une demande à l'aide du portail Web des SELSC – Facile (T2B)

- Huit demandeurs sur dix (81 %, -1 point) qui ont utilisé le portail des SELSC ont trouvé facile de soumettre leur demande en ligne ou de suivre les étapes du processus de demande au moyen du portail des SELSC (79 %, -3 points), tandis que les trois quarts ont trouvé qu'il était facile de gérer leur projet actif au moyen du portail (74 %, +8 points). Moins d'entre eux estimaient qu'il était facile de s'inscrire pour ouvrir un compte dans le portail des SELSC (59 %, - 6 points).
- Comparativement à l'année 3, une proportion plus élevée a déclaré qu'il était facile de gérer leur projet actif au moyen du portail des SELSC ou de s'y inscrire pour ouvrir un compte.

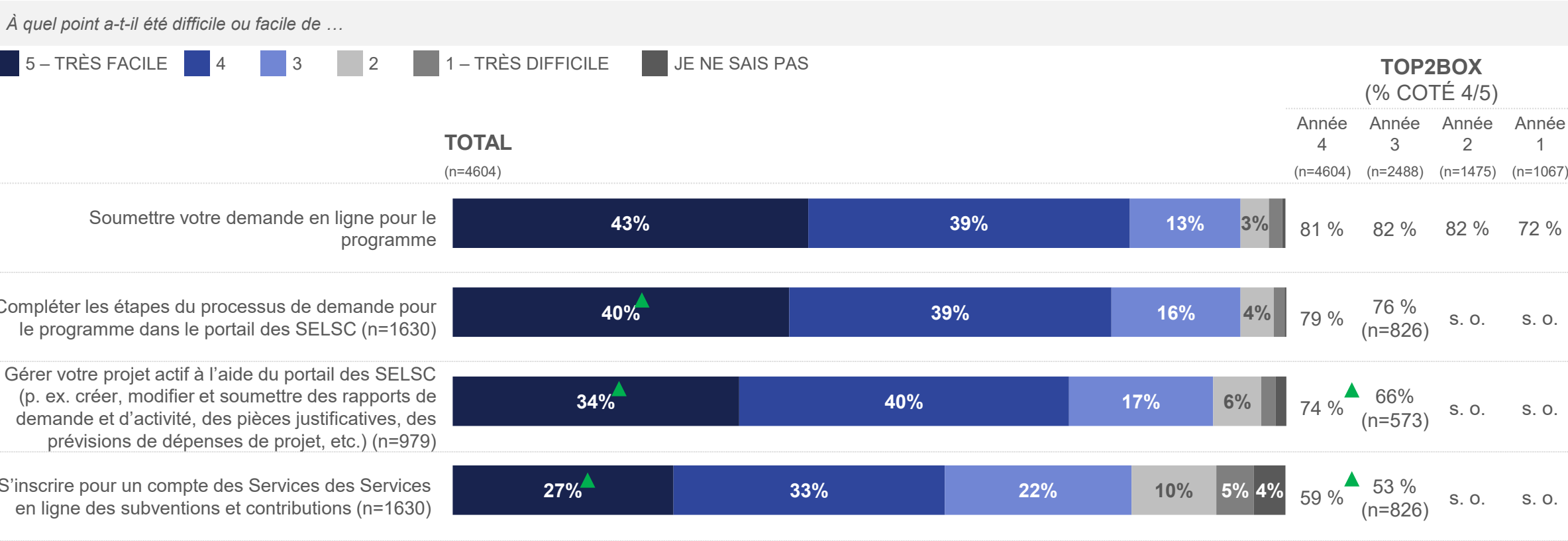
À quel point a-t-il été difficile ou facile de ...



Q12. 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...
Base : Demande soumise au moyen d'un formulaire à remplir en ligne ou du portail Web en ligne des Services des subventions et contributions (SELSC)

Facilité de soumettre une demande à l'aide du portail Web des SELSC

- Un plus grand nombre de demandeurs qui ont présenté leur demande au moyen du portail Web des SELSC ont trouvé très facile (5 sur 5) d'accomplir les étapes du processus et de s'inscrire pour obtenir un compte des SELSC comparativement à l'année 3. Les demandeurs qui ont présenté leur demande au moyen du portail Web et dont la demande de financement a été approuvée étaient plus susceptibles de trouver très facile de gérer leurs projets actifs au moyen du portail des SELSC.



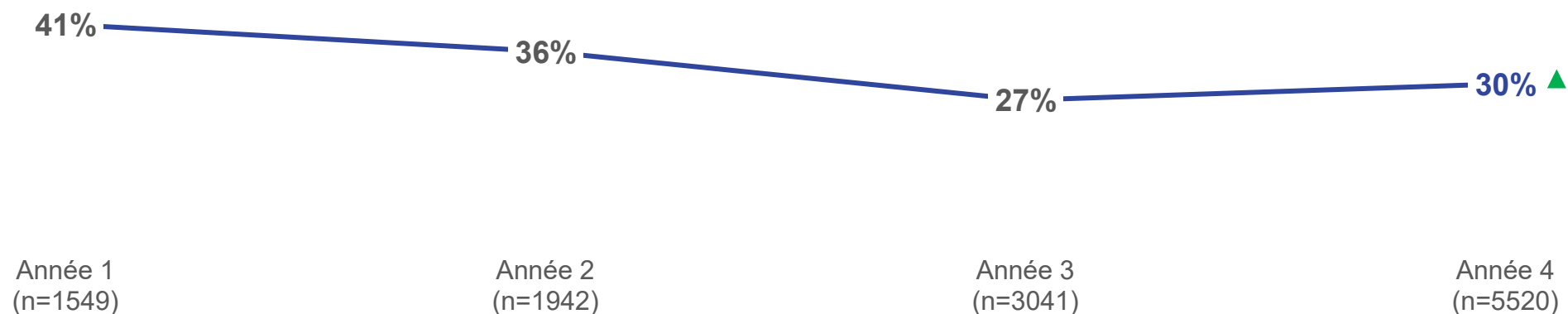
Q12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », à quel point a-t-il été difficile ou facile de...

Base : Demande soumise au moyen d'un formulaire à remplir en ligne ou du portail Web en ligne des Services des subventions et contributions (SELSC)

Contacté par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires – % Oui

- Service Canada a communiqué avec trois demandeurs sur dix (30 %, +3 points) pour qu'ils fournissent des renseignements supplémentaires à l'appui de leur demande, ce qui est supérieur au pourcentage de l'année 3 (27 %).
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir été contactés.
- Comparativement à l'année 3, Service Canada a communiqué avec un plus grand nombre de demandeurs d'EEC et de PPDS-PH, tandis que moins de demandeurs du PNHA et du FA ont été contactés ainsi. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'avoir été contactés par Service Canada par rapport à l'année 2.

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



Q13. 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?
Base : Tous les répondants

Raison du contact par Service Canada

- Parmi les personnes contactées par Service Canada, un plus grand nombre de demandeurs ont mentionné que c'était en raison de documents ou de renseignements manquants par rapport à l'année 3. De loin, la raison la plus courante a continué d'être de clarifier l'information sur leur demande (56 %, -1 point), suivie de documents ou de renseignements manquants (28 %, +10 points) ou parce que le modèle de budget devait être modifié (10 %, -3 points).
- Les demandeurs du FA, du PNHA, de VDM, de la SECJ et d'ODD étaient plus susceptibles de déclarer que leur modèle de budget devait être modifié, tandis que les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de mentionner des documents ou des renseignements manquants.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA et d'EEC étaient plus susceptibles de mentionner des documents ou des renseignements manquants dans leur demande.

Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous?

	TOTAL de l'année 4 (n=1773)	Année 3 (n=1094)	Année 2 (n=776)	Année 1 (n=721)
Clarifier des renseignements dans ma demande	56%	57 %	55 %	52 %
Documents ou renseignements manquants dans ma demande	28% ▲	18 %	23 %	21 %
Besoin de modifier le modèle de budget	10%	13 %	15 %	7 %
Une question en suspens concernant une demande antérieure	2%	2 %	2 %	1 %
Mon organisation ou mon projet n'était pas éligible	1%	1 %	1 %	2 %
Autre raison	14%	17 %	12 %	30 %
Je ne sais pas	6% ▼	9 %	4 %	3 %

Q14. Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.
Base : Demandeurs contactés par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires

APRÈS LA DEMANDE

Décision

11

Utilisation des modes de prestation aux fins de suivi avant la réception de la décision

- Moins de demandeurs ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir leur décision de financement par rapport à l'année 3 (73 % c. 66 %). La raison la plus courante était de vérifier l'état d'une demande (13 %, -8 points), puis de s'informer au sujet du délai d'obtention d'une décision de financement (9 %, -5 points) et de modifier une demande (6 %, -2 points). Toutes les raisons étaient moins susceptibles d'avoir été mentionnées que durant l'année 3.
- Les personnes qui présentaient une demande à VDM, à SJC, à la SECJ, au FIPH et à d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou s'informer au sujet des délais de réception d'une décision de financement, tandis que les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision de financement.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision. Les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec SC pour vérifier l'état de leur demande, s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision ou pour une autre raison comparativement à l'année 2.

Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement?

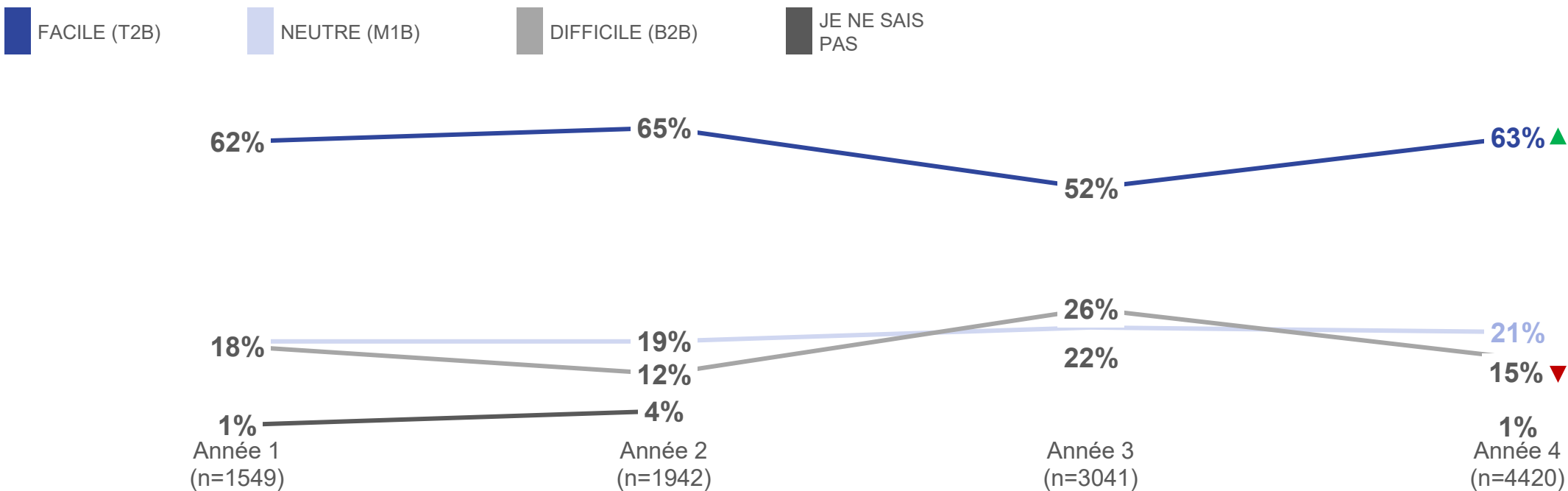
	TOTAL de l'année 4 (n=5520)	Année 3 (n=3041)	Année 2 (n=1942)	Année 1 (n=1549)
Pour vérifier l'état de votre demande	13% ▼	21 %	24 %	36 %
Pour obtenir des précisions sur les délais de réception d'une décision de financement	9% ▼	14 %	14 %	25 %
Pour modifier votre demande	6% ▼	8 %	9 %	18 %
Pour retirer votre demande	1%	1 %	1 %	1 %
Autre raison	4%	4 %	13 %	13 %
Je ne sais pas	3%	2 %	51 %	34 %
N'a pas communiqué avec Service Canada	73% ▲	66 %	s. o.	s. o.

Q15. 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.
Base : Tous les répondants

Facilité d'effectuer un suivi

- Parmi ceux qui ont effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision de financement, près des deux tiers (63 %, +11 points) ont dit qu'ils trouvaient cela facile à faire, ce qui est nettement plus élevé que pour l'année 3 et correspond aux niveaux observés pour l'année 2 (65 %) et l'année 1 (62 %).
- Les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir trouvé que le suivi était facile à effectuer.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir trouvé qu'il était facile d'effectuer un suivi. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'avoir trouvé qu'il était facile d'effectuer un suivi par rapport aux résultats de l'année 2.

Comment a été votre expérience d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?



Q16. 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?
Base : Suivi auprès de Service Canada avant de recevoir la décision de financement

Méthode de communication d'un avis de décision de financement

- Un plus grand nombre de demandeurs ont déclaré ne pas avoir reçu de décision de financement par rapport à l'année 3 (25 %, +11 points). À un taux de six sur dix (62 %, -9 points), la plupart ont été avisés par courriel, suivi par la réception d'un avis de leur député (16 %, -6 points) et par téléphone (9 %, -5 points), mais toutes ces méthodes ont été mentionnées par moins de demandeurs que pour l'année 3.
- Les demandeurs du FIPH, du PNHA et du FA étaient plus susceptibles d'avoir reçu leur avis de décision de financement par courriel, tandis que les demandeurs de SJC, d'ODD, du PPDS-PH et de la SECJ étaient moins susceptibles d'avoir reçu une décision de financement.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs de tous les programmes faisant l'objet d'un suivi étaient plus susceptibles de ne pas avoir reçu de décision de financement, en particulier les demandeurs du PPDS-PH. Les demandeurs de la SECJ et d'ODD étaient également plus susceptibles de ne pas avoir reçu de décision de financement comparativement aux résultats de l'année 2.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande?

	TOTAL de l'année 4 (n=5520)	Année 3 (n=3041)	Année 2 (n=1942)	Année 1 (n=1549)
Par courriel	62%▼	71 %	76 %	72 %
De mon député local	16%▼	22 %	23 %	17 %
Par téléphone	9%▼	14 %	11 %	4 %
En ligne, par l'entremise de mon compte des SELSC	7%	6 %	7 %	-
Par la poste	3%	3 %	4 %	2 %
En recevant un dépôt direct	1%	1 %	2 %	0 %
Je n'ai pas reçu de décision de financement	25%▲	14 %	8 %	2 %

Q17. Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [INSCRIRE PROGRAMME]? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.
Remarque : « En ligne sur le portail Web du [PROGRAMME] en 2020 a été remplacé par « En ligne, sur mon compte de Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) ». *On ne peut faire des comparaisons avec l'année 1 en raison d'un changement apporté à la logique de la question permettant de sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent plutôt qu'une seule sélection.

Approbation du financement et satisfaction

- Plus de huit demandeurs sur dix (82 %, +9 points) dont le financement avait été approuvé étaient satisfaits de leur expérience, comparativement à un peu plus de quatre demandeurs sur dix (43 %, -6 points) qui n'ont pas reçu une telle approbation et à près de six demandeurs sur dix qui n'avaient pas encore reçu de décision (56 %). Comparativement à l'année 3, la satisfaction a augmenté chez ceux qui ont reçu une approbation de financement et a diminué chez ceux qui ne l'ont pas reçue.
- Dans l'ensemble, un peu plus de la moitié des répondants au sondage ont reçu une approbation de financement (54 %), contre un répondant sur dix (10 %) et près de quatre répondants sur dix qui n'avaient pas encore reçu de décision (37 %). *Remarque : « décision en attente » était une nouvelle option de réponse ajoutée pour l'année 4. Les comparaisons avec les résultats des années précédentes doivent être interprétées avec prudence, et les tests statistiques n'ont pas été appliqués d'une année à l'autre, car les résultats ne sont pas directement comparables.*

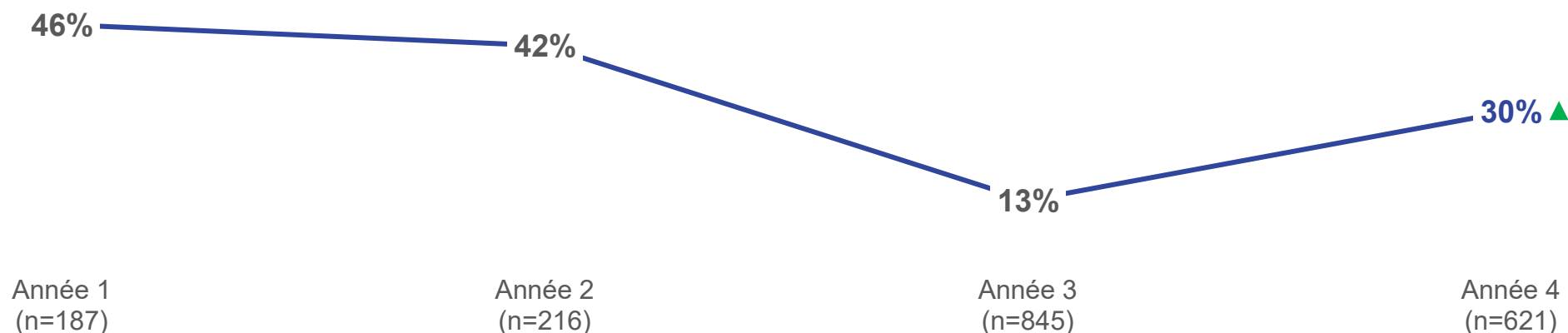
TOTAL de l'année 4 (n=5520)		Année 3 (n=3041)	Année 2 (n=1820)	Année 1 (n=1491)
% DE SATISFACTION AU TOP2BOX (% QUI ONT FOURNI LA COTE 4/5)				
Demande approuvée	82% ▲	73 %	82 %	74 %
Demande refusée	43% ▼	49 %	47 %	41 %
Décision en attente	56%	-	-	-
% APPROBATION OU REFUS				
Demande approuvée	54%	79 %	93 %	90 %
Demande refusée	10%	20 %	7 %	10 %
Décision en attente	37%	1 %	-	-

Q31. 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? *Remarque : « décision en attente » était une nouvelle option de réponse ajoutée pour l'année 4. Les comparaisons avec les résultats des années précédentes doivent être interprétées avec prudence, et les tests statistiques n'ont pas été appliqués d'une année à l'autre, car les résultats ne sont pas directement comparables.*

Explication fournie de la raison pour laquelle le financement n'a pas été approuvé – % Oui

- Parmi ceux dont la demande n'avait pas été approuvée, trois répondants sur dix (30 %, +17 points) ont reçu une explication de la raison. Ce pourcentage est statistiquement plus élevé que celui de l'année 3, mais considérablement inférieur aux 46 % enregistrés pour l'année 1.
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir reçu une explication.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA et d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir reçu une explication.

Vous avez indiqué que votre organisation n'avait pas reçu d'approbation de financement. Avez-vous reçu une explication? – % Oui



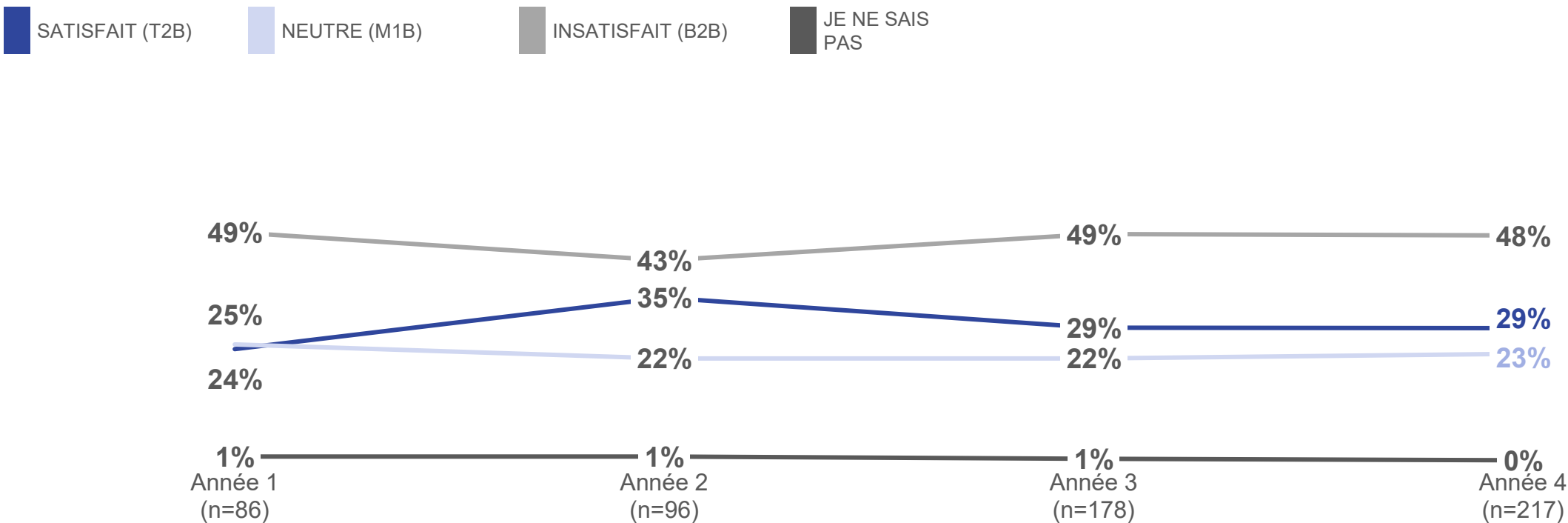
[SI LE STATUT DE FINANCEMENT = REFUSÉ] Q19. Votre organisation a-t-elle reçu une explication (concernant la raison) pour laquelle vous n'avez pas reçu d'approbation de financement?

Base : Demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée

Satisfaction à l'égard de l'explication fournie

- Parmi ceux qui ont reçu une explication expliquant pourquoi leur organisation n'avait pas reçu de financement, trois répondants sur dix (29 %, aucun changement) étaient satisfaits de l'explication, taux identique à celui de l'année 3.
- En raison de la petite taille de l'échantillon, il n'y avait aucune différence statistiquement significative dans le degré de satisfaction selon le programme ou dans les écarts par rapport à l'année 3.

Dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?

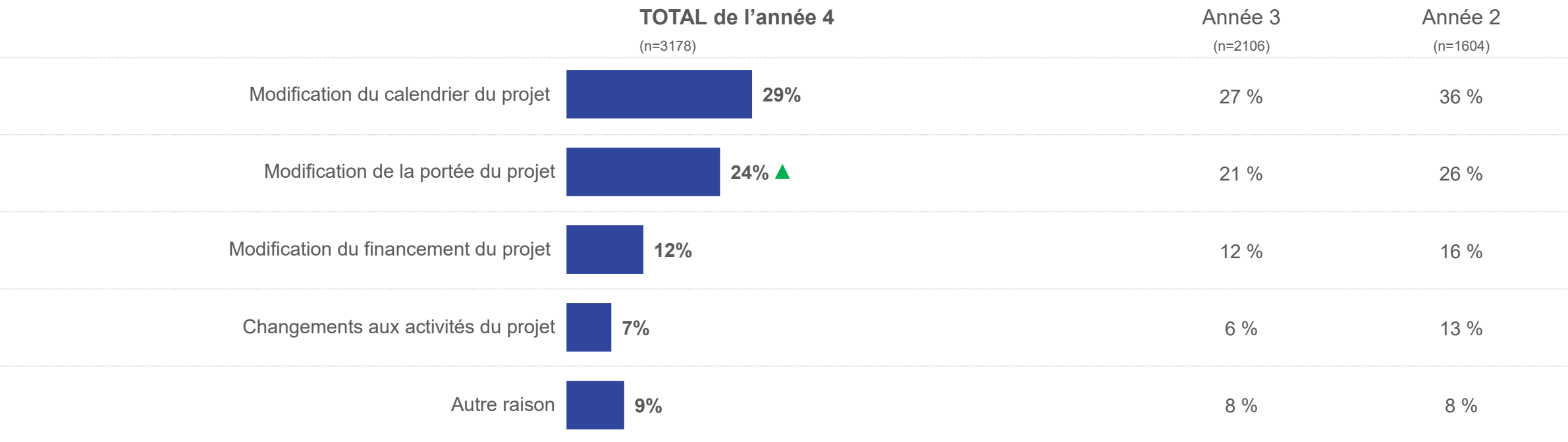


Q20. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « Très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) », dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?
Base : Demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée et qui ont reçu une explication de la raison

Changements apportés pendant la négociation de l'accord de financement

- Parmi ceux dont la demande de financement avait été approuvée, trois sur dix (29 %, +2 points) ont dû apporter des changements aux échéanciers de leur projet, suivis d'un quart des demandeurs (24 %, +3 points) qui ont dû apporter des changements à la portée de leur projet. Moins de demandeurs ont dû apporter des changements au financement du projet (12 %, inchangé), des changements aux activités du projet (7 %, +1 point) ou des changements pour d'autres raisons (9 %, +1 point). Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée ont déclaré avoir dû modifier la portée de leur projet.
- Les demandeurs de la SECJ et du FIPH étaient plus susceptibles d'avoir dû apporter tous les types de changements, alors que dans le cas de VDM, d'avoir dû modifier la portée, le financement ou les activités du projet des demandeurs, et finalement dans le cas d'EEC, d'avoir dû modifier les échéanciers du projet. Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir eu à apporter des changements aux activités du projet, mais moins susceptibles d'avoir dû apporter la plupart des autres types de changements.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'avoir dû modifier les échéanciers du projet.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande?

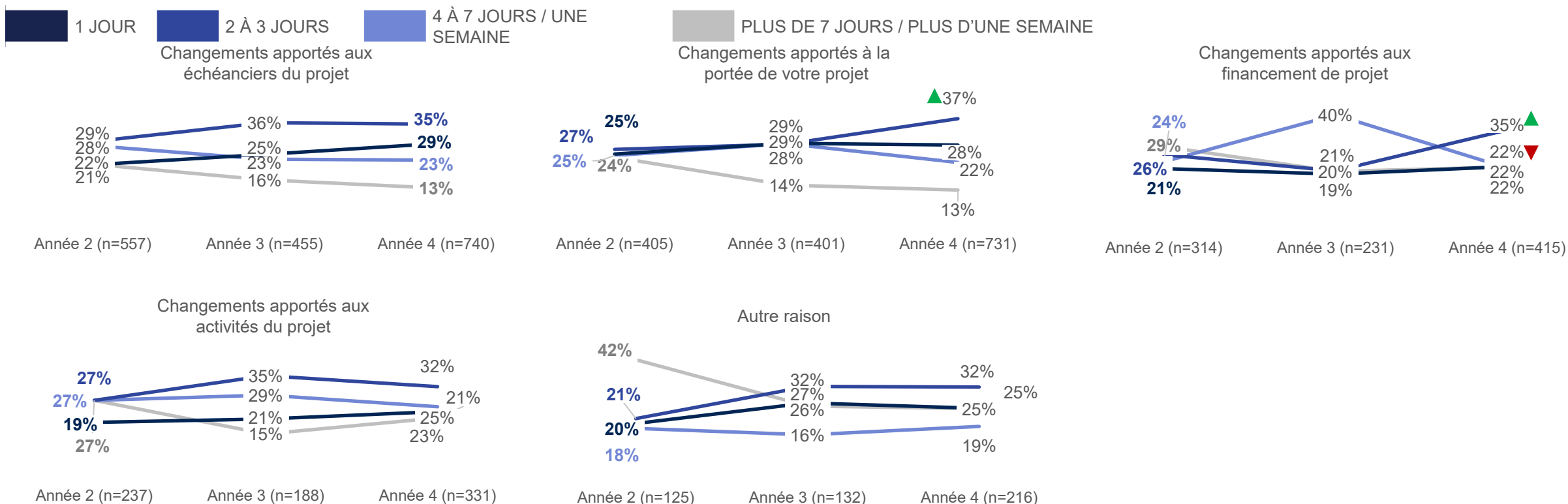


Q22. Une fois votre projet débuté et que les détails de l'accord de financement aient été établies pour [INSCRIRE PROGRAMME], avez-vous dû travailler avec un agent de programme de Service Canada pour demander des modifications à votre projet ou soumettre une modification à l'accord de financement? Les exemples pourraient inclure des changements dans les échéanciers du projet, la description du projet, le budget, etc.
Base : Approbation reçue pour le financement du programme (n=3178)

Temps nécessaire pour apporter des changements

- La grande majorité des demandeurs qui ont dû apporter des changements ont pu le faire en une semaine (allant de 75 % pour d'autres raisons à 87 % pour les changements apportés aux échéanciers et à la portée du projet) et plus de la moitié ont été effectués en moins de trois jours.
- Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs qui ont dû apporter des changements à la portée ou au financement du projet ont pu le faire en deux à trois jours.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



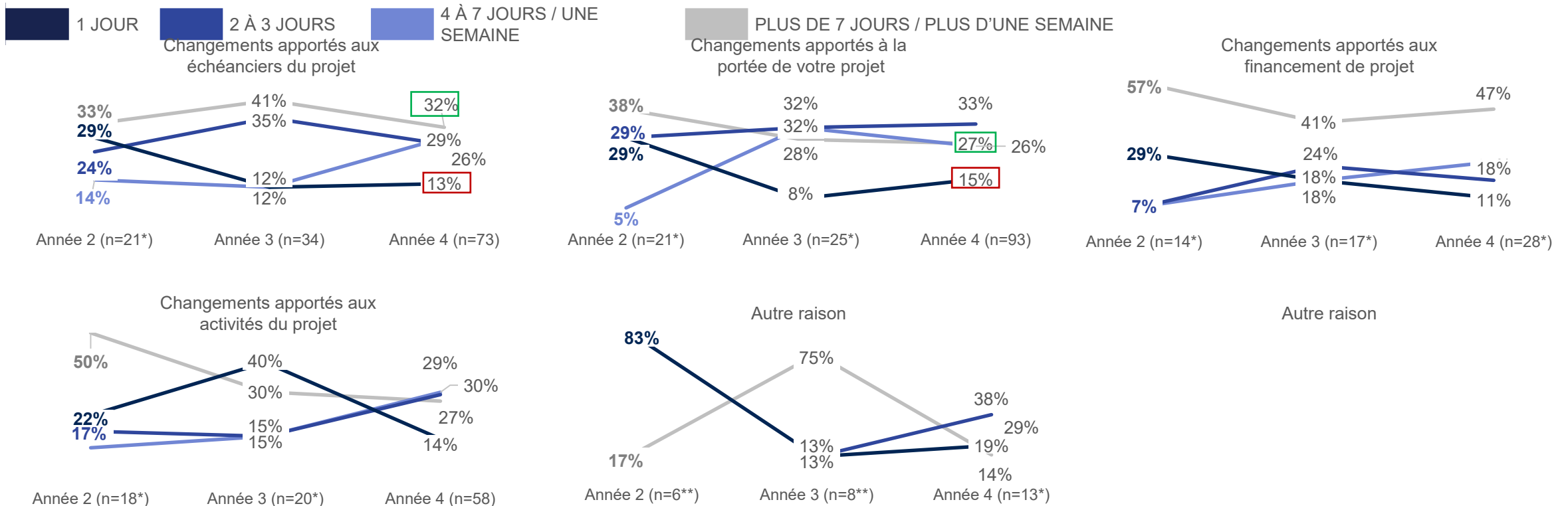
Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

Temps nécessaire pour apporter des changements par programme – FA

- Les demandeurs ont généralement dû consacrer plus de temps aux changements apportés aux projets du FA, en particulier aux changements apportés au financement, aux échéanciers et à la portée des projets.
- Il n'y a pas eu de changements importants par rapport à l'année 3.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



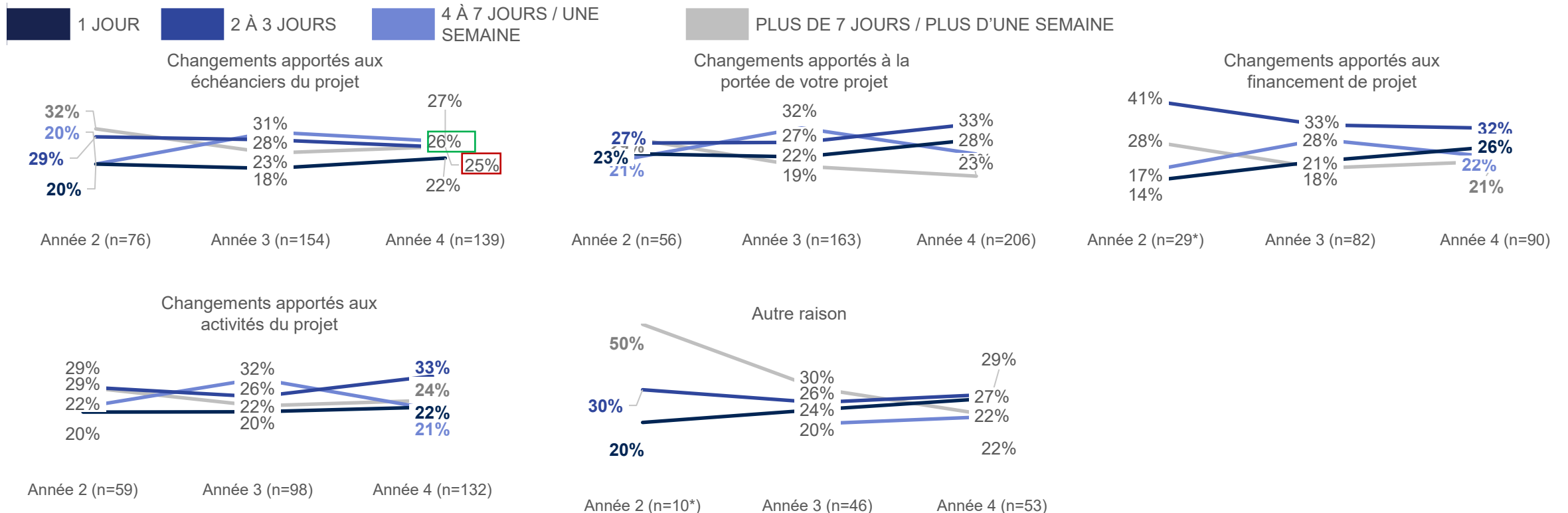
Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

Temps nécessaire pour apporter des changements par programme – PNHA

- De façon similaire aux tendances générales, la grande majorité des changements apportés aux projets du PNHA l'ont été en une semaine, la plupart ayant été apportés en trois jours, mais les changements apportés aux échéanciers des projets ont pris plus de temps comparativement à l'ensemble des demandeurs qui ont dû apporter ces changements.
- Il n'y a pas eu de changements importants par rapport à l'année 3.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



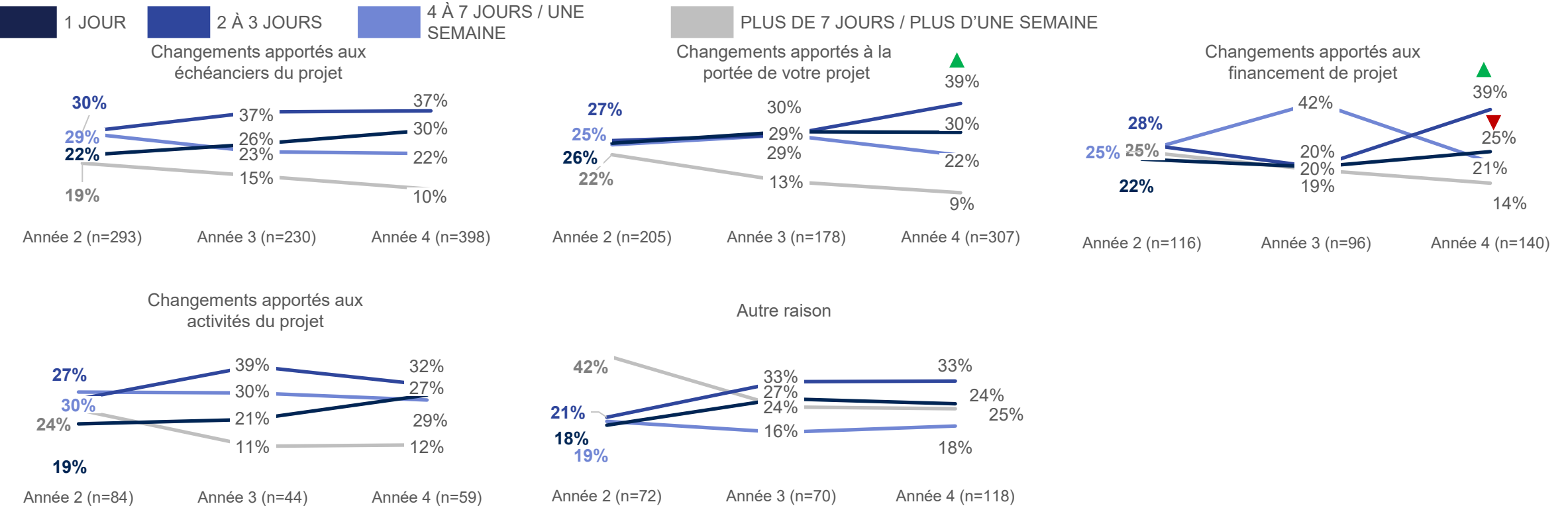
Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

Temps nécessaire pour apporter des changements par programme – EEC

- Les changements à apporter aux projets d’EEC l’ont généralement été en l’espace d’une semaine et, dans la majorité des cas, en trois jours.
- Comparativement à l’année 3, un plus grand nombre de demandeurs d’EEC qui ont dû apporter des changements à la portée ou au financement du projet ont pu le faire en deux à trois jours.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?

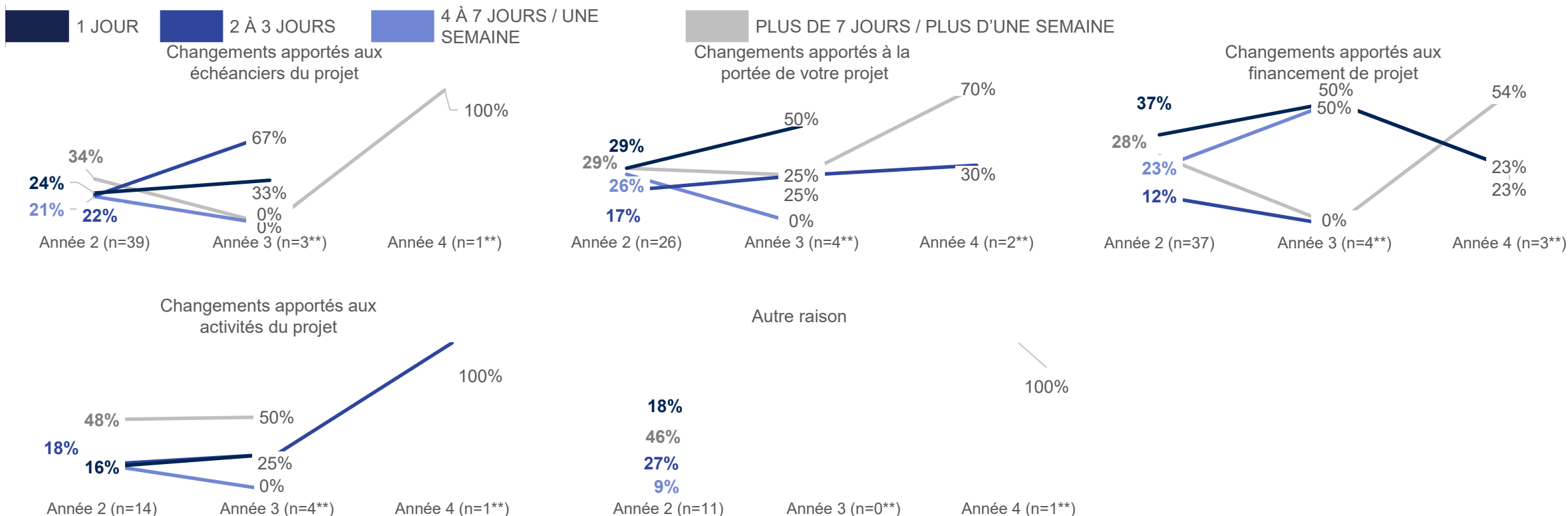


Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

Temps nécessaire pour apporter des changements par programme – PPDS-PH

- Bien qu'un très petit nombre de demandeurs du PPDS-PH aient déclaré avoir apporté des changements, la plupart de ceux-ci ont pris plus d'une semaine.
- Il n'y a pas eu de changements importants par rapport à l'année 3.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

APRÈS L'ACCORD

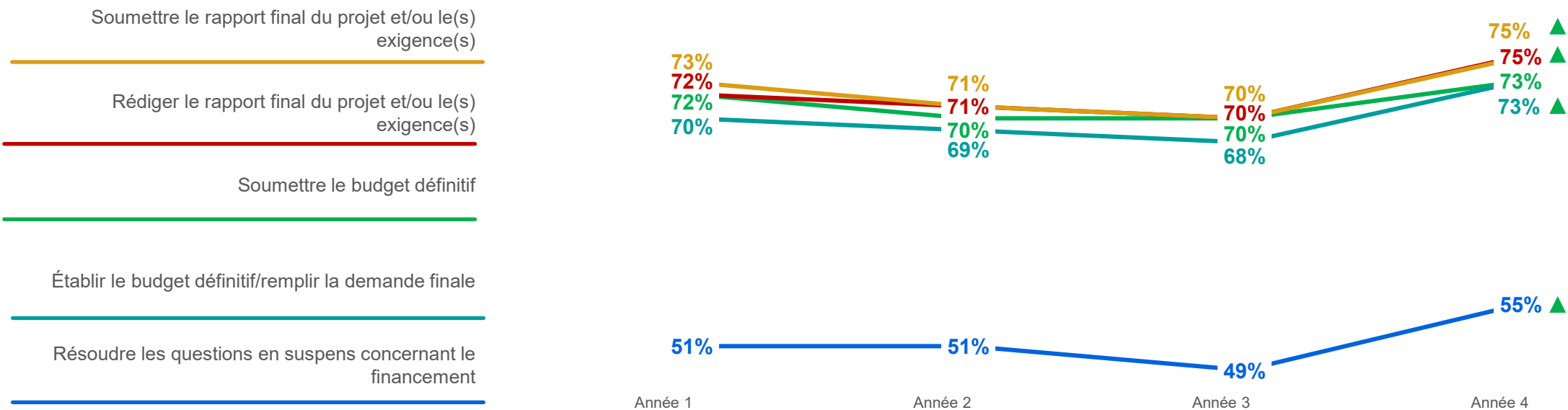
Contrôle, suivi et clôture

12

Facilité de la clôture de l'accord de financement – Facile (T2B)

- Parmi les demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée, un plus grand nombre estimaient que presque tous les aspects de la clôture de l'accord de financement étaient faciles à accomplir par rapport à l'année 3.
- Les trois quarts estimaient qu'il était facile de remplir et de soumettre le rapport final (75 %, +5 points), suivi de près par ceux qui estimaient qu'il était facile de remplir le budget final/la demande finale (73 %, +5 points) et de soumettre le budget final (73 %, +3 points). Moins d'entre eux ont continué d'estimer que la résolution des problèmes de financement en suspens (55 %, +6 points) était facile, bien que les cotes se soient améliorées par rapport à l'année 3.

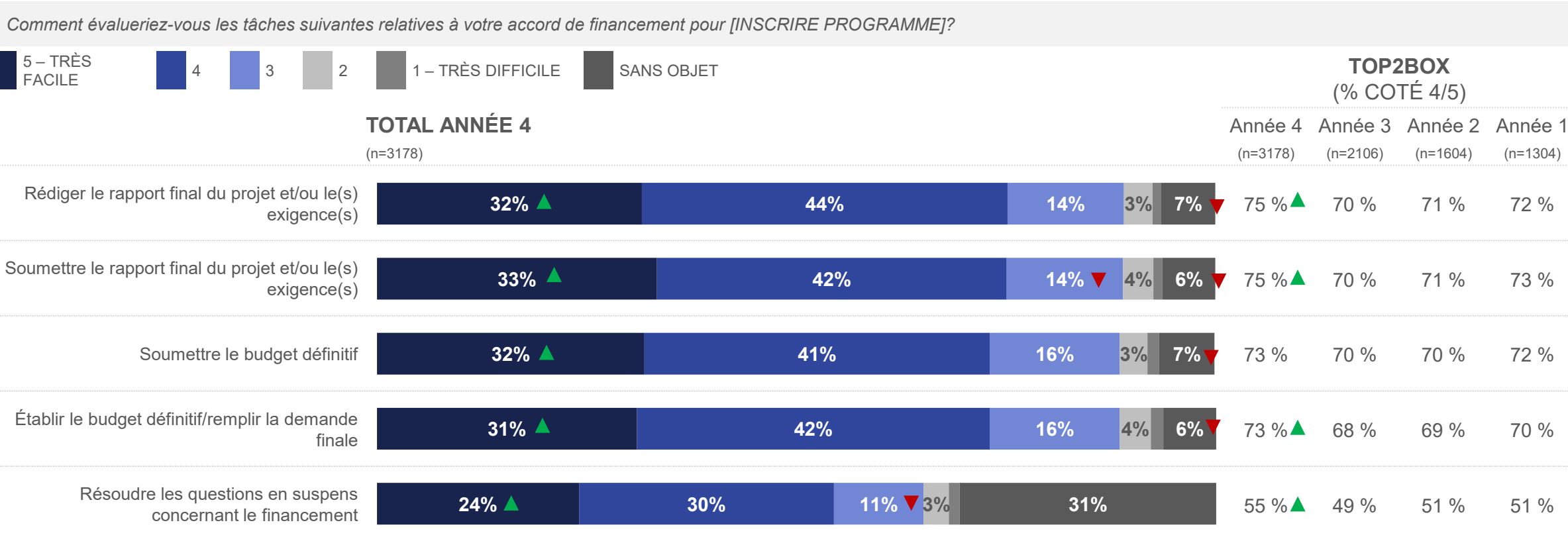
Comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE PROGRAMME]?



Q24. 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.
 Base : Approbation reçue pour le financement du programme (n=3178)

Facilité de clôture de l'accord de financement

- Un plus grand nombre de demandeurs dont le financement avait été approuvé estimaient qu'il était très facile (5 sur 5) d'accomplir tous les aspects de la clôture de l'accord de financement par rapport à l'année 3, tandis qu'un moins grand nombre d'entre eux ont trouvé que c'était très difficile (1 sur 1).



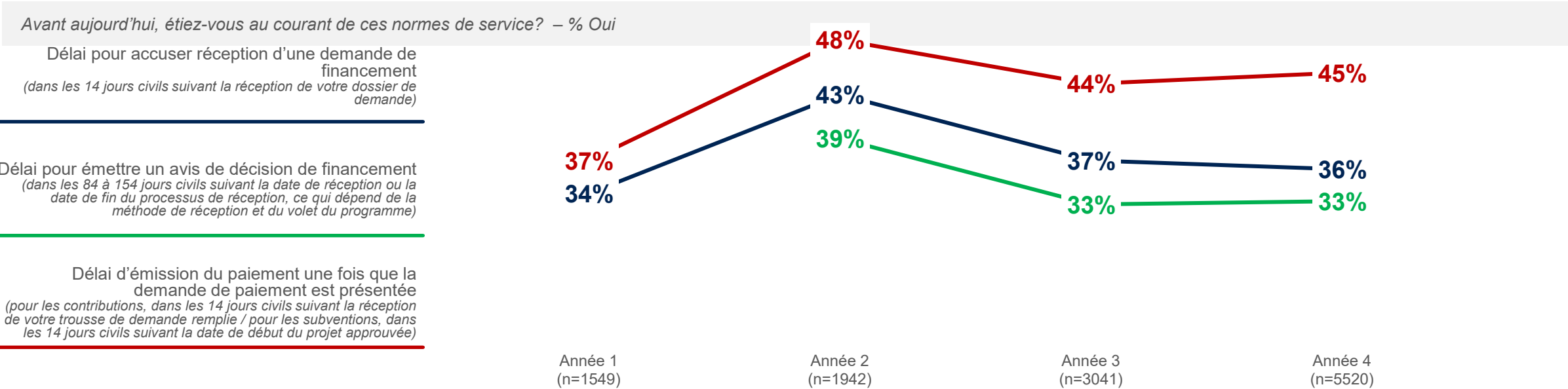
Q24. 24. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément ou sélectionnez sans objet si vous n'avez pas eu à effectuer la tâche dans le cadre de votre accord.
Base : Approbation reçue pour le financement du programme (n=3178)

NORMES DE SERVICE

13

Connaissance des normes de service

- La connaissance qu’avaient les demandeurs de l’ensemble des normes de service est demeurée constante par rapport à l’année 3. Près de la moitié des demandeurs étaient au courant du délai d’émission du paiement une fois qu’une demande de paiement a été soumise (45 %, +1 point), suivi d’environ quatre sur dix pour le temps qu’il faut pour accuser réception d’une demande de financement (36 %, -1 point) et d’un tiers pour le temps qu’il faut pour émettre un avis de décision de financement (33 %, aucun changement).
- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de connaître les normes de service relatives au temps qu’il faut pour accuser réception d’une demande et pour rendre une décision de financement. Les demandeurs du FA, de la SECJ et d’ODD étaient moins susceptibles d’être au courant de la norme de service pour le délai d’émission du paiement, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d’être au courant du délai de communication d’une décision de financement.
- Comparativement à l’année 3, la connaissance de la norme de service relative au délai d’accusé de réception de la demande et d’émission du paiement a diminué chez les demandeurs du FA. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles de connaître la norme de service pour le délai d’émission du paiement comparativement à l’année 2.



Q33. Avant aujourd’hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?

Base : Tous les répondants (n=5520). Remarque : Service Canada s’engage à respecter trois (3) normes de service 80 % du temps (dans des circonstances normales). L’option « Délai de notification d’une décision de financement » était nouvelle au cours de l’année financière 2021-2022 et n’était peut-être pas en place lorsque l’organisation a présenté sa demande.

Incidence de la sensibilisation aux normes de service – Accuser réception de la proposition

- Les demandeurs au courant de la norme de service ayant trait au délai pour accuser réception d’une demande de financement ont continué d’être plus susceptibles d’être satisfaits de leur expérience globale que ceux qui ne l’étaient pas. Ils étaient plus susceptibles d’être satisfaits du service fourni par presque tous les modes de prestation et moins susceptibles d’avoir éprouvé un problème.
- Les personnes au courant de la norme étaient également plus susceptibles d’attribuer des cotes élevées pour plusieurs aspects du service, en particulier pour la rapidité du service, la clarté du processus, la serviabilité des représentants téléphoniques de SC, la clarté et la confiance dans le processus de résolution des problèmes, la réception de renseignements cohérents et la facilité d’obtenir de l’aide.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs qui étaient au courant de la norme étaient plus susceptibles d’être satisfaits du portail Web des SELSC et moins susceptibles d’être satisfaits du soutien téléphonique d’un bureau de Service Canada. Ils étaient également plus susceptibles d’affirmer qu’il était facile d’obtenir de l’aide au besoin (74 %, +4 points). Les demandeurs qui n’étaient pas au courant de la norme étaient moins susceptibles d’avoir éprouvé un problème ou une difficulté (26 %, -4 points) et plus susceptibles d’être satisfaits de la réception de renseignements cohérents (73 %, +5 points), qu’il était clair quoi faire s’ils éprouvaient un problème ou une difficulté (63 %, +3 points) et qu’il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait (77 %, +3 points).

pas au courant de la norme étaient susceptibles d'avoir éprouvé un problème ou une difficulté cohérente (73 %, +5 points), qu'il était clair quoi faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté (+3 points).

SATISFACTION GLOBALE (% COTÉ 4/5)							
Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
AU COURANT				PAS AU COURANT			
76 %	76 %	83 %	80 %	65 %	64 %	73 %	64 %

AU COURANT				PAS AU COURANT			
Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME							
% Oui							
19 %				26 %			

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES								
Soutien par courriel d'un agent de programme	83 %	83 %	83 %	87 %	75 %	74 %	83 %	77 %
Portail Web des SELSC	85 %	76 %	78 %	74 %	72 %	70 %	78 %	63 %
Site Web du gouvernement du Canada	74 %	73 %	74 %	75 %	65 %	63 %	74 %	61 %
Soutien par courriel d'un bureau de SC	72 %	71 %	74 %	74 %	64 %	67 %	74 %	60 %
Soutien téléphonique d'un bureau de SC	65 %	73 %	67 %	68 %	59 %	56 %	67 %	58 %

ÉCARTS LES PLUS IMPORTANTS POUR LES ATTRIBUTS DES SERVICES (% ONT ATTRIBUÉ UNE COTE 4/5 PAR RAPPORT AU TOTAL)							
Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Le temps que cela a pris était raisonnable							
70 %	69 %	76 %	71 %	54 %	52 %	76 %	49 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait							
77 %	74 %	78 %	74 %	62 %	59 %	78 %	50 %
Les représentants au téléphone de Service Canada m'ont apporté de l'aide							
80 %	76 %	72 %	80 %	65 %	62 %	66 %	68 %
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté							
76 %	73 %	78 %	75 %	63 %	60 %	64 %	54 %
J'ai reçu des renseignements cohérents							
82 %	80 %	80 %	81 %	73 %	68 %	73 %	67 %
J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.							
76 %	74 %	76 %	75 %	64 %	63 %	66 %	57 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.							
74 %	70 %	75 %	73 %	61 %	59 %	65 %	55 %

Remarque : Les chiffres ayant trait au « portail Web [DU PROGRAMME] » sont déclarés au cours de l’année 1 et comparés à ceux ayant trait au « portail Web des SELSC » au cours de l’année 2.



Nettement plus ou moins élevé que le groupe « pas au courant »



Nettement supérieur ou inférieur à l’année 3



Les 5 principaux déterminants de la satisfaction



Incidence de la connaissance des normes de service – Avis de décision

- Les demandeurs qui étaient au courant de la norme de service relative au délai de notification d’une décision de financement ont continué d’être plus susceptibles d’être satisfaits de leur expérience dans l’ensemble que ceux qui ne l’étaient pas, mais les cotes attribuées par les personnes au courant ont diminué par rapport à l’année 3. Ils étaient plus susceptibles d’être satisfaits du service fourni par l’entremise du portail Web des SELSC, du site Web du GC et du soutien par courriel d’un bureau de SC et moins susceptibles d’avoir éprouvé un problème ou une difficulté.
- Les personnes au courant étaient également plus susceptibles d’attribuer des cotes élevées pour plusieurs aspects du service, en particulier pour la rapidité du service, la clarté du processus, la facilité d’obtenir de l’aide, la confiance et la clarté du processus de résolution des problèmes et le besoin de n’expliquer leur situation qu’une seule fois.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs qui n’étaient pas au courant étaient plus satisfaits du soutien par courriel d’un agent de programme, du portail Web des SELSC et du site Web du GC, et plus susceptibles de fournir des cotes élevées pour un certain nombre d’attributs de service, y compris la rapidité du service (53 %, +3 points), la clarté du processus (61, +4 points), la facilité d’obtenir de l’aide (61 %, +4 points) et la clarté du processus de résolution des problèmes (63 %, +5 points). Les demandeurs qui étaient au courant étaient moins satisfaits du soutien par courriel d’un agent de programme et du soutien téléphonique d’un bureau de Service Canada.

SATISFACTION GLOBALE (% COTÉ 4/5)

Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2
AU COURANT			PAS AU COURANT		
78 %	81 %	85 %	64 %	62 %	73 %

Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2
AU COURANT			PAS AU COURANT		

A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME						
% Oui	19 %	16 %	19 %	26 %	31 %	24 %

SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES						
Soutien par courriel d'un agent de programme	82 %▼	88 %	84 %	77 %▲	72 %	74 %
Portail Web des SELSC	85 %	81 %	82 %	72 %▲	68 %	72 %
Site Web du gouvernement du Canada	75 %	78 %	75 %	65 %▲	61 %	68 %
Soutien par courriel d'un bureau de SC	73 %	73 %	75 %	64 %	66 %	66 %
Soutien téléphonique d'un bureau de SC	64 %▼	73 %	65 %	59 %	56 %	58 %

AU COURANT (OUI)

PAS AU COURANT (NON)

ÉCARTS LES PLUS IMPORTANTS POUR LES ATTRIBUTS DES SERVICES (% QUI ONT ATTRIBUÉ UNE COTE 4/5 PAR RAPPORT AU TOTAL)

Le temps que cela a pris était raisonnable	73 %	75 %	77 %	53 %▲	50 %	60 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	80 %	80 %	80 %	61 %▲	57 %	63 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	75 %	77 %	80 %	61 %▲	57 %	65 %
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	77 %	78 %	79 %	63 %▲	58 %	65 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	75 %	77 %	73 %	63 %	60 %	63 %
J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	77 %	77 %	78 %	64 %	62 %	66 %



Nettement plus ou moins élevé que le groupe « pas au courant »



Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

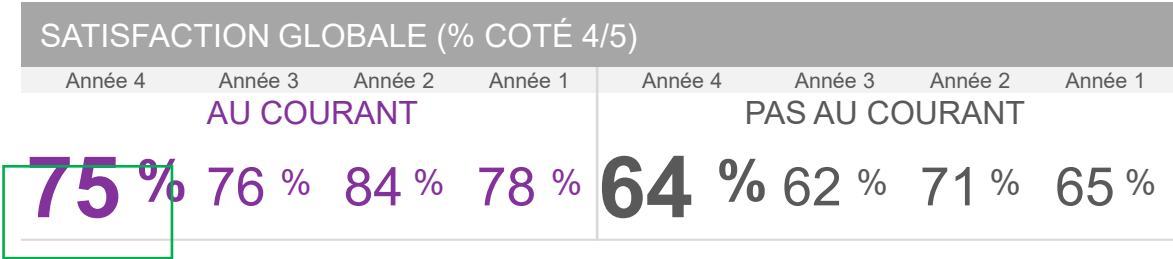


Les 5 principaux déterminants de la satisfaction



Incidence du fait d'être au courant des normes de service – Émission du paiement

- Les demandeurs qui connaissaient la norme de service pour le délai d'émission du paiement ont continué d'être plus susceptibles d'être satisfaits de leur expérience globalement que ceux qui ne l'étaient pas. Ils étaient plus susceptibles d'être satisfaits du service fourni par presque tous les modes de prestation et moins susceptibles d'avoir éprouvé un problème.
- Les personnes au courant étaient également plus susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour plusieurs aspects du service, en particulier la clarté du processus dans son ensemble, la rapidité du service, la facilité d'obtenir de l'aide, la confiance et la clarté du processus de résolution des problèmes et le besoin de n'expliquer leur situation qu'une seule fois.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs qui n'étaient pas au courant de la norme de service étaient moins susceptibles d'avoir éprouvé un problème ou une difficulté (26 %, -5 points) et plus susceptibles d'être d'accord pour dire qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait (61 %, +5 points), qu'il était clair ce qu'il fallait faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté (61 %, +3 points) et qu'il était facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient besoin (59 %, +3 points). Les demandeurs qui étaient au courant étaient moins susceptibles d'être satisfaits du soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada.



	AU COURANT	PAS AU COURANT
	Année 4Année 3Année 2Année 1	Année 4Année 3Année 2Année 1
A ÉPROUVÉ UN PROBLÈME		
% Oui	20 %20 % 17 % 26 %	26 %31 % 27 % 40 %
SATISFACTION À L'ÉGARD DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES		
Portail Web des SELSC	83 %78 % 79 % 73 %	71 %68 % 73 % 63 %
Soutien par courriel d'un agent de programme	83 %83 % 83 % 85 %	74 %73 % 73 % 78 %
Soutien par courriel d'un bureau de SC	73 %72 % 77 % 75 %	62 %65 % 64 % 59 %
Site Web du gouvernement du Canada	72 %72 % 75 % 75 %	65 %63 % 67 % 61 %
Soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada	63 %71 % 65 % 66 %	59 %55 % 56 % 59 %

	AU COURANT (OUI)	PAS AU COURANT (NON)
	Année 4Année 3Année 2Année 1	Année 4Année 3Année 2Année 1
ÉCARTS LES PLUS IMPORTANTS POUR LES ATTRIBUTS DES SERVICES (% ONT ATTRIBUÉ UNE COTE 4/5 PAR RAPPORT AU TOTAL)		
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.	67 %68 % 75 % 69 %	53 %51 % 58 % 49 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait.	76 %75 % 77 % 74 %	61 %56 % 62 % 50 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin.	74 %73 % 77 % 74 %	59 %56 % 62 % 54 %
Il était clair quoi faire si j'avais un problème ou une question.	76 %74 % 80 % 76 %	61 %58 % 62 % 54 %
J'ai n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	74 %74 % 74 % 74 %	61 %59 % 61 % 56 %
J'étais confiant(e) que tous les problèmes ou difficultés auraient été facilement résolus.	76 %75 % 79 % 76 %	63 %61 % 63 % 56 %

Remarque : Les chiffres ayant trait au « portail Web [DU PROGRAMME] » sont déclarés au cours de l'année 1 et comparés à ceux ayant trait au « portail Web des SELSC » au cours de l'année 2.

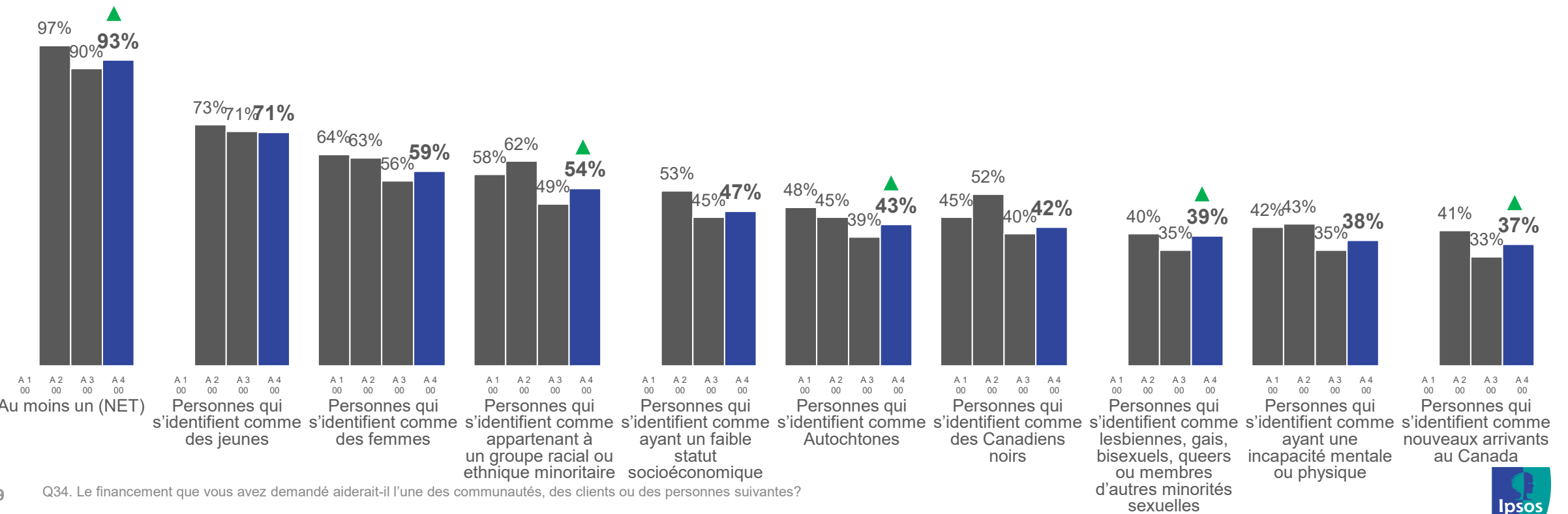
ACS+

14

Communautés soutenues par le financement demandé (1/4)

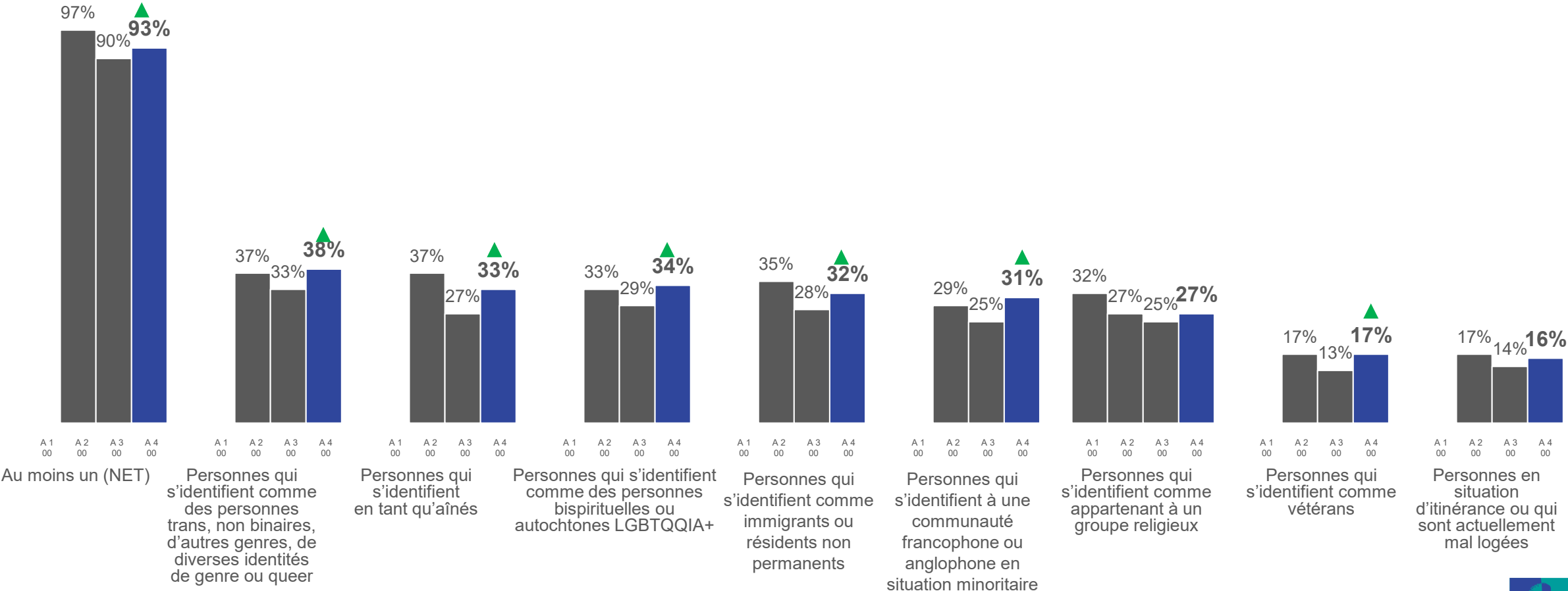
- Plus de neuf demandeurs sur dix (93 %) ont indiqué que le financement qu'ils avaient demandé appuierait au moins une des communautés décrites, ce qui est supérieur au pourcentage de l'année 3 (90 %). Les groupes les plus fréquemment mentionnés comme devant recevoir un appui grâce au financement étaient ceux composés de personnes qui s'identifient comme des jeunes (71 %), des femmes (59 %), des minorités raciales ou ethniques (54 %), à faible statut socioéconomique (47 %), des Autochtones (43 %) et des Canadiens noirs (42 %).
- Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre d'organismes demandeurs ont indiqué que le financement appuierait les personnes appartenant à presque tous les groupes désignés.
- Les demandeurs de la SECJ, de SJC, de VDM, du FA et du PNHA étaient plus susceptibles de dire que le financement appuierait au moins un des groupes décrits, tandis que les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles de le faire. Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC et du FA étaient plus susceptibles d'indiquer que le financement demandé appuierait plusieurs des communautés décrites, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles de le faire.

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, des clients ou des personnes suivantes?



Communautés soutenues par une demande de financement (2/4)

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, des clients ou des personnes suivantes?



Profil des demandeurs qui aident les communautés de l'ACS+

SATISFACTION GLOBALE (% COTÉ 4/5)							
Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
▲ SOUTIEN ACS+				AUCUN SOUTIEN			
69 %	66 %	77 %	70 %	68 %	73 %	73 %	69 %

DIFFÉRENCES IMPORTANTES PARMIS LES DEMANDEURS QUI AIDENT LES COMMUNAUTÉS DE L'ACS+ (PAR RAPPORT À CEUX QUI NE LE FONT PAS)

- Plus susceptibles d'utiliser plusieurs ressources gouvernementales pour en apprendre davantage sur le programme et remplir leur demande, en particulier le site Web du GC, le site Web du programme et la séance d'information ou le webinaire du GC.
 - Plus susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour la facilité de navigation sur le site Web du GC :
 - Trouver des renseignements généraux sur le programme (85 % c. 77 %)
 - Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement (81 % c. 70 %)
 - Plus susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour les attributs de service suivants :
 - Le fait de pouvoir effectuer les étapes en ligne m'a facilité la tâche (88 % c. 77 %)
 - Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix (93 % c. 85 %)
 - J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés (83 % c. 77 %)
 - Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien (91 % c. 81 %)
 - Plus susceptibles d'exercer leurs activités en Alberta (12 % c. 5 %), en C.-B. (12 % c. 5 %) et en Ontario (32 % c. 23 %).
 - Plus susceptibles d'être des nouveaux demandeurs (13 % c. 6 %).
 - Plus susceptibles d'être des organismes sans but lucratif (74 % c. 59 %) et moins susceptibles de mener leurs activités dans le secteur privé (25 % c. 42 %) ou public (16 % c. 24 %).
- 174 Plus susceptibles d'avoir 50 bénévoles ou plus (16 % c. 6 %)

- La satisfaction globale a augmenté chez les demandeurs qui aident les communautés de l'ACS+ et a diminué directionnellement parmi ceux qui ne le font pas.
- Bien que les cotes pour la plupart des aspects du service soient uniformes d'un groupe à l'autre, il y a eu quelques différences notables. Les demandeurs qui aident les communautés de l'ACS+ comptaient davantage sur plusieurs ressources gouvernementales pour en apprendre davantage sur le programme et remplir leur demande et étaient plus susceptibles d'attribuer une cote élevée au site Web du GC pour la facilité de trouver des renseignements généraux et de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande.
- Les demandeurs qui aident les communautés de l'ACS+ étaient également plus susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour la facilité d'utiliser le processus en ligne, le choix du service en français ou en anglais, la confiance que leurs renseignements personnels étaient protégés et la facilité d'accès au service dans une langue avec laquelle ils étaient à l'aise. Ils étaient également plus susceptibles d'exercer leurs activités en Alberta, en Colombie-Britannique ou en Ontario, d'être actifs dans le secteur sans but lucratif et d'avoir plus de 50 bénévoles.

Discrimination dans le processus de demande

- Dans l'ensemble, 3 % des demandeurs ont déclaré s'être sentis victimes de discrimination fondée sur leur identité au cours de leur expérience avec Service Canada, ce qui correspond à l'année 3 (2 %). Parmi les personnes qui se sentaient victimes de discrimination, les motifs les plus courants étaient la religion (41 %, +6 pts) ou la race (37 %, +10 pts).
 - Les demandeurs d'ODD (13 %), de SJC (10 %), du FIPH (9 %), de la SECJ (8 %) et de VDM (8 %) étaient plus susceptibles d'avoir eu ce sentiment en raison de
- 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?*
- Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination?*

	Année 4 (n=5520)	Année 3 (n=3041)	Année 2 (n=1942)	Année 1 (n=1549)
% Oui	3%	2 %	3 %	2 %
Religion ou identité religieuse	41%	35 %	9 %	28 %
Race	37%	27 %	50 %	30 %
Couleur	22%	13 %	32 %	-
Origine nationale ou ethnique	21%	14 %	19 %	19 %
Langue	16%	10 %	21 %	13 %
Sexe	14%	5 %	11 %	7 %
Âge	11%	7 %	8 %	8 %
Capacité/incapacité	7%	4 %	5 %	9 %
Orientation sexuelle	6%	5 %	1 %	-
Identité ou expression de genre	6%	6 %	-	-
État matrimonial	4%	1 %	3 %	-
Caractéristiques génétiques	4%	1 %	0 %	-
Situation familiale	4%	6 %	3 %	-
Une condamnation pour laquelle un pardon ou une...	1%	0 %	1 %	-
Autre	20%	23 %	16 %	24 %

Q43. 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?

Q44. Pour quels motifs avez-vous eu le sentiment d'être victime de discrimination? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Remarque : Ces questions étaient facultatives et les demandeurs n'étaient pas tenus de fournir une réponse.

ANALYSE PAR GROUPE DE DEMANDEURS

15

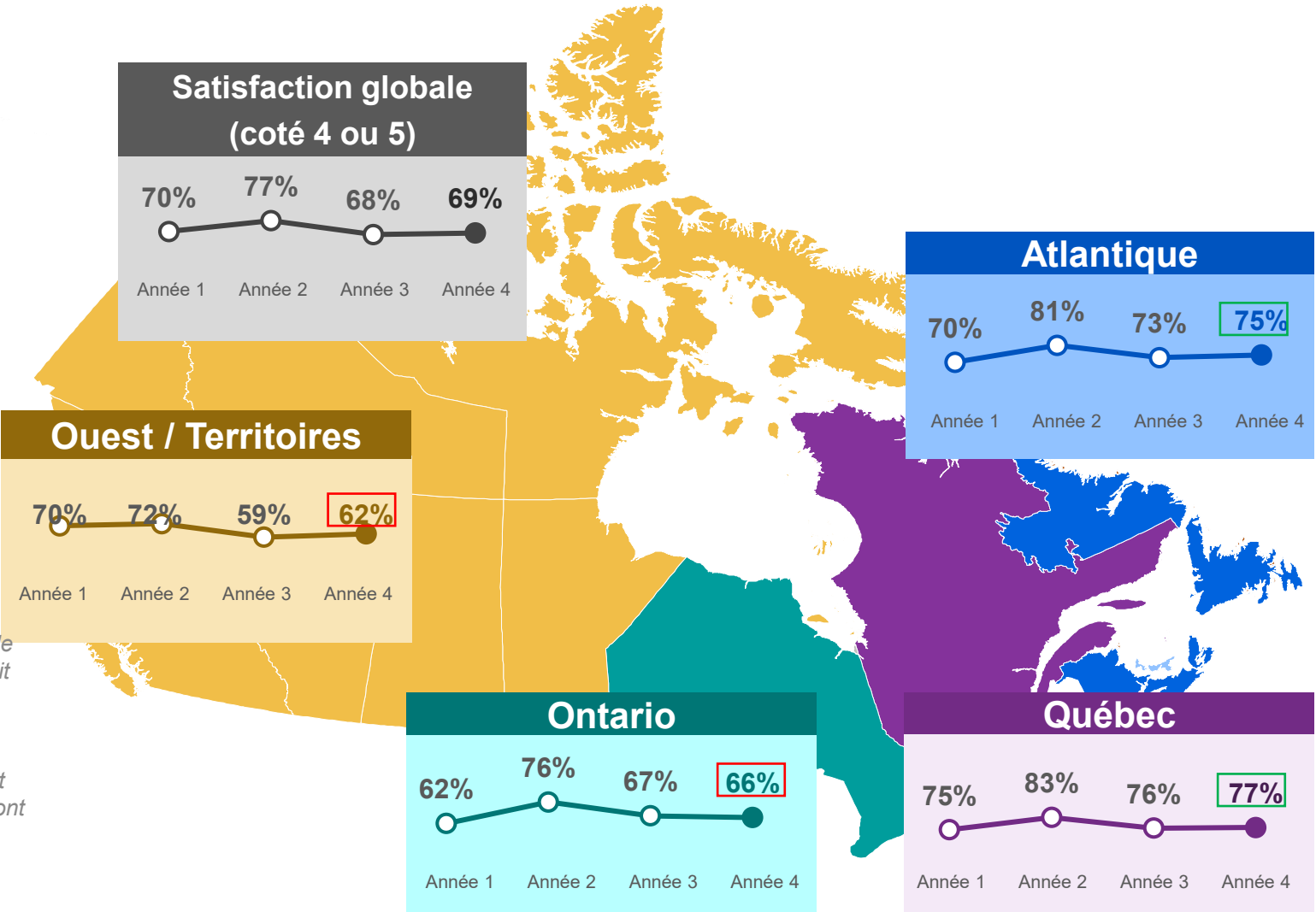
Principales différences selon la région, la complexité du programme, la fréquence des demandes, le nombre d'employés et le secteur d'activité

Satisfaction globale par région (où les demandeurs sont actifs)

- Aux trois quarts environ, les organismes demandeurs qui exercent leurs activités au Québec (77 %, +1 point) et dans le Canada atlantique (75 %, +2 points) ont déclaré le plus haut niveau de satisfaction à l'égard de leur expérience et étaient plus susceptibles d'être satisfaits lorsque comparés à l'ensemble des clients. Les deux tiers (66 %, -1 point) des organismes demandeurs en Ontario et six sur dix (62 %, +3 points) de ces organismes dans l'Ouest ou les territoires étaient satisfaits, ce qui était inférieur au taux enregistré pour l'ensemble des clients.
- Comparativement à l'année 3, la satisfaction est demeurée constante dans toutes les régions.

Remarque : On a interrogé les demandeurs sur la province ou le territoire où leur organisme exerce ses activités et où il mènerait les activités du projet afin de mieux comprendre les variations régionales dans les résultats.

Service Canada exerce ses activités dans 5 régions, mais étant donné que les demandeurs ne savent pas où leurs demandes ont été traitées, il est difficile de saisir la satisfaction régionale à ce niveau.



Q31. 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?

Base : Tous les répondants

 Nettement supérieur/inférieur au total

▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Principales différences par région (où sont menées les activités) (suite)

- Les demandeurs dans l'Ouest, les territoires et l'Ontario étaient moins susceptibles d'avoir reçu une approbation de financement, et ceux au Québec étaient plus susceptibles de l'avoir reçue.

- Ceux en Ontario étaient plus susceptibles d'avoir éprouvé un problème. Les demandeurs du Canada atlantique étaient plus susceptibles d'être satisfaits du soutien par courriel d'un agent de programme et d'un bureau de SC.

- Les demandeurs du Québec étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre les renseignements sur le programme, de savoir ce qu'ils devaient fournir lorsqu'ils présentaient une demande et de déterminer quand la période de demande avait lieu, tandis que ceux du Canada atlantique étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer le temps que devrait prendre chaque phase.

- Comparativement à l'année 3, moins de demandeurs ont reçu une approbation de financement dans chacune des régions et moins de demandeurs dans l'Ouest et les territoires ont déclaré avoir éprouvé un problème. Les demandeurs du Canada atlantique étaient plus susceptibles d'être satisfaits du soutien téléphonique d'un bureau de SC.

- Les demandeurs de l'Ouest et des territoires étaient plus susceptibles d'estimer que presque tous les aspects de la navigation sur le site Web du GC étaient faciles, tandis que ceux de l'Ontario et du Québec étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer l'admissibilité. Toutefois, les demandeurs au Québec étaient moins susceptibles de trouver qu'il était facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande ou le temps que chaque phase devrait prendre.

	TOTAL				OUEST/TERR				ONTARIO				QUÉBEC				ATLANTIQUE			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
A éprouvé un problème																				
% Oui	24 ▼	26 %	22 %	35 %	25 ▼	35 %	25 %	34 %	26 %	26 %	22 %	45 %	23 %	24 %	21 %	30 %	21 %	22 %	19 %	26 %
Approbation du financement																				
% approuvé	54 %	79 %	93 %	90 %	51 %	72 %	91 %	90 %	49 %	81 %	95 %	88 %	59 %	80 %	95 %	91 %	56 %	81 %	92 %	91 %
Satisfaction - modes de prestation																				
Portail Web des SELSC	76 %	72 %	76 %	67 %	74 %	64 %	73 %	63 %	76 %	74 %	75 %	64 %	77 %	72 %	80 %	72 %	80 %	79 %	82 %	73 %
Site Web du gouvernement du Canada	68 %	66 %	71 %	66 %	66 %	60 %	70 %	63 %	69 %	68 %	69 %	64 %	66 %	66 %	71 %	68 %	72 %	70 %	74 %	70 %
Soutien par courriel du bureau de SC	67 %	68 %	70 %	65 %	66 %	60 %	66 %	63 %	64 %	71 %	69 %	58 %	65 %	62 %	71 %	66 %	75 %	72 %	71 %	76 %
Soutien par courriel d'un agent de programme	79 %	77 %	79 %	80 %	76 %	79 %	76 %	84 %	76 %	71 %	79 %	74 %	78 %	76 %	76 %	80 %	87 %	86 %	87 %	87 %
Soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada	61 %	62 %	61 %	61 %	55 %	63 %	55 %	59 %	63 %	58 %	68 %	59 %	58 %	63 %	56 %	53 %	69 ▲	55 %	58 %	77 %
Facilité de navigation sur le site Web du GC(% coté 4/5)																				
Comprendre les renseignements sur [programme]	79 %	77 %	80 %	76 %	78 ▲	74 %	76 %	76 %	81 %	78 %	81 %	72 %	75 %	76 %	78 %	75 %	82 %	85 %	75 %	77 %
Déterminer si votre organisme est éligible au financement	86 %	80 %	84 %	83 %	85 ▲	76 %	83 %	82 %	86 ▲	82 %	84 %	82 %	83 ▲	78 %	84 %	84 %	88 %	87 %	80 %	85 %
Déterminer les étapes - présenter une demande	80 %	81 %	81 %	78 %	80 %	76 %	82 %	80 %	80 %	82 %	83 %	76 %	78 ▼	84 %	81 %	76 %	83 %	85 %	74 %	80 %
Découvrir quels renseignements à fournir pour présenter une demande	79 %	79 %	79 %	78 %	80 ▲	76 %	77 %	77 %	80 %	81 %	82 %	77 %	73 %	77 %	79 %	79 %	81 %	85 %	71 %	80 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre.	58 %	56 %	58 %		55 ▲	45 %	57 %		56 %	56 %	57 %		57 ▼	63 %	59 %		70 %	67 %	58 %	
Déterminer quand la période de demande pour [INSÉRER LE PROGRAMME] a lieu	85 %	79 %	83 %		87 ▲	74 %	82 %		86 %	83 %	82 %		82 %	80 %	81 %		85 %	84 %	84 %	

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Principales différences par région (où sont menées les activités) (suite)

- Les organismes demandeurs de la région de l'Atlantique étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de satisfaire aux exigences de la demande et de rassembler les renseignements dont ils avaient besoin pour présenter une demande.
- Ceux au Québec étaient plus susceptibles d'avoir été en contact avec Service Canada de 1 à 3 fois au cours du processus et moins susceptibles d'avoir été en contact plus de 10 fois, tout comme ceux du Canada atlantique, tandis que ceux de l'Ontario étaient plus susceptibles d'avoir été en contact 10 fois ou plus (et moins susceptibles de l'avoir été 1 à 3 fois).
- Les demandeurs du Canada atlantique étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils ont présenté une demande pour le même programme sur une base annuelle et moins susceptibles d'avoir présenté une ou deux demandes auparavant. Les demandeurs au Québec étaient plus susceptibles de dire qu'elles avaient déjà présenté une demande plusieurs fois par le passé et moins susceptibles de l'avoir fait sur une base annuelle. Les organismes demandeurs de l'Ouest et des territoires étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient présenté une demande pour la première fois.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs de l'Ouest et des territoires étaient plus susceptibles d'estimer que presque tous les aspects du processus de demande étaient faciles, tandis que ceux de l'Ontario étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de satisfaire aux exigences.
- Les demandeurs du Canada atlantique étaient plus susceptibles d'indiquer avoir communiqué avec SC 7 à 9 fois.
- Les répondants du Québec étaient plus susceptibles de déclarer avoir présenté une demande pour le même programme plusieurs fois auparavant ou avoir présenté une demande pour la première fois, et moins susceptibles d'avoir présenté une demande pour le même programme sur une base annuelle, tandis que ceux de l'Ouest et des territoires étaient moins susceptibles d'avoir présenté une demande pour le même programme une ou deux fois auparavant.

	TOTAL				OUEST/TERR				ONTARIO				QUÉBEC				ATLANTIQUE			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Facilité du processus de demande (% coté 4/5)																				
Comprendre les exigences de la demande	76 %	74 %	76 %	73 %	76 %	68 %	76 %	70 %	75 %	78 %	78 %	71 %	75 %	75 %	73 %	75 %	79 %	78 %	80 %	76 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande au [programme]	75 %	72 %	74 %	69 %	73 %	67 %	73 %	64 %	74 %	73 %	75 %	66 %	75 %	74 %	72 %	78 %	79 %	76 %	75 %	68 %
Répondre aux questions détaillées	72 %	70 %	70 %	64 %	73 %	67 %	72 %	61 %	71 %	72 %	72 %	65 %	70 %	69 %	64 %	68 %	75 %	75 %	72 %	60 %
Élaboration du budget du projet	66 %	67 %	67 %	67 %	66 %	63 %	68 %	64 %	65 %	67 %	68 %	64 %	67 %	68 %	66 %	72 %	70 %	68 %	64 %	70 %
Satisfaire aux exigences de la demande	78 %	77 %	80 %	77 %	78 %	73 %	79 %	74 %	76 %	80 %	81 %	77 %	76 %	73 %	77 %	78 %	81 %	80 %	84 %	76 %
Nombre total de fois que le demandeur a communiqué avec SC																				
1 à 3 fois	22 %	22 %	19 %	12 %	21 %	20 %	15 %	10 %	19 %	17 %	16 %	10 %	25 %	27 %	24 %	17 %	25 %	26 %	20 %	11 %
4 à 6 fois	21 %	23 %	21 %	19 %	21 %	24 %	22 %	16 %	21 %	21 %	18 %	15 %	20 %	25 %	22 %	24 %	21 %	20 %	19 %	23 %
7 à 9 fois	11 %	9 %	13 %	15 %	11 %	9 %	15 %	18 %	11 %	10 %	14 %	15 %	9 %	8 %	11 %	12 %	13 %	7 %	11 %	15 %
10 fois et plus	23 %	23 %	28 %	41 %	25 %	25 %	30 %	44 %	28 %	31 %	34 %	48 %	19 %	16 %	23 %	34 %	16 %	19 %	28 %	37 %
Fréquence de présentation de demandes																				
Ayant soumis une demande pour la première fois	12 %	10 %	19 %	13 %	14 %	13 %	23 %	13 %	13 %	11 %	20 %	12 %	11 %	7 %	18 %	14 %	10 %	10 %	14 %	13 %
Ayant présenté une ou deux demandes par le passé	21 %	24 %	19 %	20 %	21 %	25 %	19 %	20 %	22 %	24 %	19 %	22 %	21 %	24 %	21 %	17 %	17 %	20 %	19 %	18 %
Ayant présentée plusieurs demandes par le passé	29 %	26 %	25 %	26 %	27 %	25 %	25 %	29 %	29 %	27 %	24 %	26 %	33 %	29 %	27 %	24 %	26 %	22 %	21 %	24 %
Ayant soumis des demandes chaque année pour le même programme	37 %	39 %	35 %	41 %	36 %	36 %	32 %	38 %	35 %	37 %	34 %	39 %	33 %	37 %	35 %	43 %	46 %	46 %	45 %	46 %

  Nettement supérieur/inférieur au total

  Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

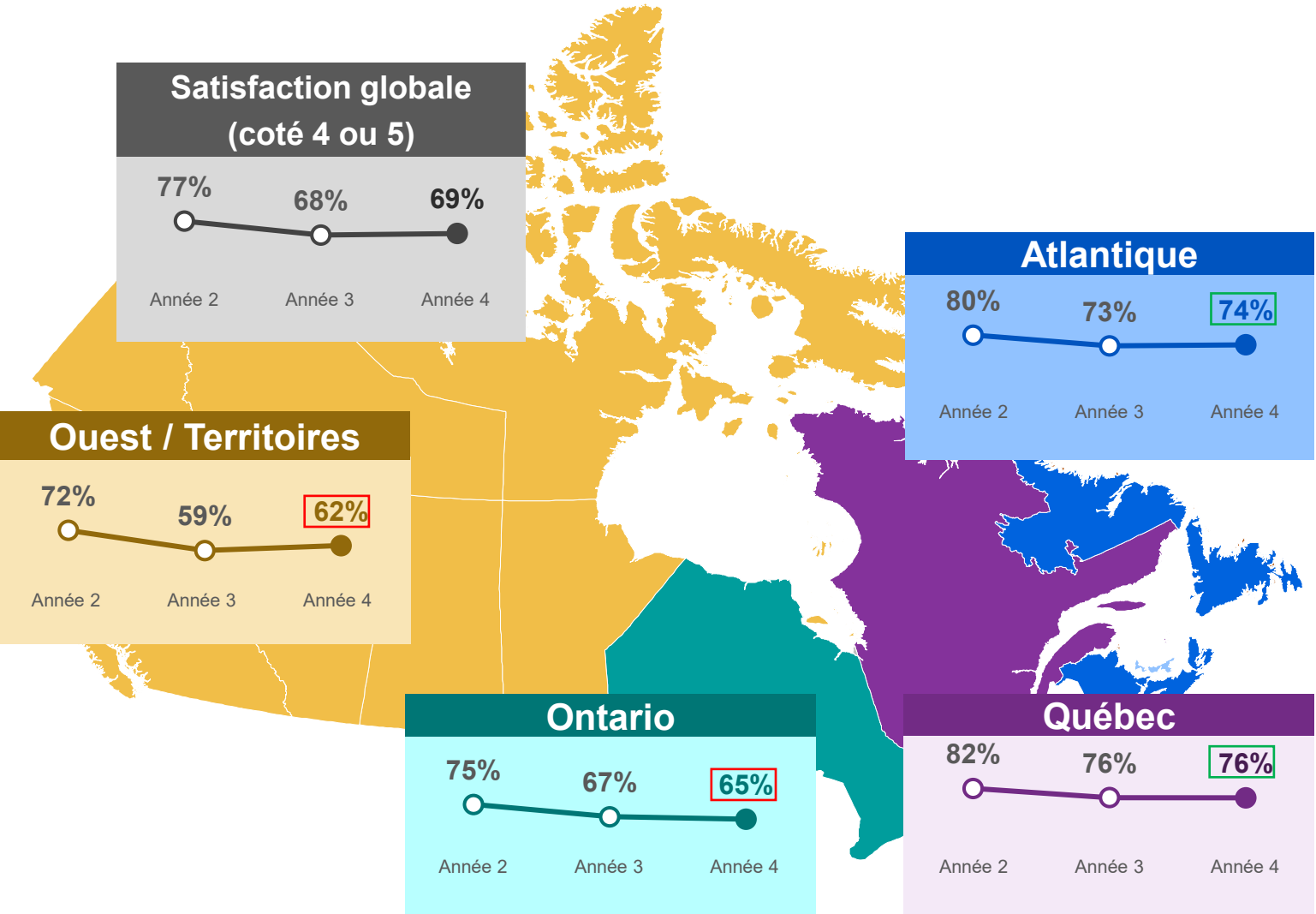
Principales différences par région (où sont menées les activités) (suite)

- Les organismes demandeurs du Canada atlantique et du Québec étaient plus susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour la plupart des aspects des services, tandis que ceux de l'Ouest, des territoires et de l'Ontario étaient moins susceptibles de le faire.
- Comparativement à l'année 3, les organismes demandeurs de l'Ouest et des territoires étaient plus susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour tous les aspects du service, ce qui représentait un retour à de meilleures cotes après les baisses observées lors de la vague précédente. Les demandeurs au Québec étaient plus susceptibles d'affirmer qu'ils avaient reçu un service dans leur choix de français ou d'anglais et qu'ils étaient confiants que leurs renseignements personnels étaient protégés, tandis que ceux en Ontario étaient moins susceptibles d'affirmer qu'il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils pouvaient parler et bien comprendre.

	TOTAL				OUEST/TERR				ONTARIO				QUÉBEC				ATLANTIQUE			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Écart/changements les plus importants -attributs de service (% coté 4/5)																				
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	78 %	75 %	78 %	70 %	76 %	70 %	75 %	69 %	75 %	75 %	77 %	68 %	80 %	79 %	82 %	71 %	80 %	79 %	79 %	72 %
Il était clair quoi faire si j'avais un problème ou une question.	68 %	65 %	70 %	62 %	63 %	58 %	67 %	59 %	64 %	66 %	68 %	57 %	72 %	67 %	73 %	67 %	76 %	70 %	75 %	67 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait.	68 %	64 %	69 %	58 %	61 %	51 %	62 %	53 %	60 %	62 %	64 %	51 %	81 %	77 %	82 %	66 %	72 %	70 %	72 %	64 %
J'étais convaincu que tout problème ou problème aurait été facilement résolu.	69 %	67 %	70 %	63 %	65 %	59 %	65 %	60 %	66 %	67 %	68 %	55 %	71 %	70 %	74 %	67 %	75 %	73 %	74 %	72 %
J'ai n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	67 %	65 %	67 %	62 %	65 %	57 %	65 %	63 %	63 %	64 %	64 %	54 %	70 %	71 %	71 %	69 %	72 %	71 %	72 %	70 %
Il a été facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en ai eu besoin.	66 %	63 %	69 %	61 %	63 %	55 %	64 %	59 %	63 %	65 %	68 %	53 %	68 %	64 %	72 %	70 %	75 %	67 %	72 %	68 %
Dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande au [programme].	78 %	78 %	79 %	74 %	77 %	70 %	75 %	71 %	76 %	79 %	80 %	71 %	81 %	81 %	84 %	78 %	80 %	81 %	79 %	71 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	92 %	91 %	93 %	96 %	91 %	88 %	92 %	94 %	91 %	93 %	92 %	94 %	94 %	90 %	93 %	99 %	93 %	95 %	93 %	97 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	82 %	81 %	83 %	88 %	80 %	76 %	83 %	85 %	80 %	83 %	82 %	90 %	84 %	80 %	84 %	89 %	84 %	87 %	85 %	89 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	76 %	73 %	76 %	72 %	73 %	64 %	72 %	69 %	72 %	70 %	73 %	61 %	83 %	80 %	82 %	83 %	79 %	78 %	79 %	77 %
Il était facile d'accéder au service dans une langue que je pouvais parler et bien comprendre	91 %	90 %	91 %	95 %	91 %	87 %	89 %	95 %	88 %	91 %	91 %	93 %	92 %	90 %	92 %	96 %	94 %	95 %	93 %	96 %
Le temps que cela a pris était raisonnable	60 %	58 %	66 %	56 %	54 %	50 %	63 %	54 %	57 %	57 %	62 %	52 %	63 %	61 %	72 %	59 %	69 %	67 %	70 %	65 %

Satisfaction globale par région (où sont menées les activités du projet*)

- On a également demandé aux organismes dans quelles provinces ou quels territoires ils mèneraient des activités de projet en lien avec le programme auquel ils avaient présenté une demande.
- Comme les années précédentes, les résultats étaient presque identiques dans le cas des provinces ou des territoires où les organisations exercent leurs activités, et les mêmes tendances ont été observées en ce qui concerne les écarts dans l'expérience de service présentés dans les diapositives précédentes.
- Environ les trois quarts des organismes demandeurs qui exécutent des activités de projet au Québec (76 %, aucune modification) et au Canada atlantique (74 %, +1 point) étaient satisfaits, ce qui est plus élevé que le taux obtenu pour l'ensemble des clients. Les deux tiers des demandeurs en Ontario (65 %, -2 points) et six sur dix dans l'Ouest et les territoires (62 %, +3 points) étaient satisfaits, ce qui est inférieur au taux obtenu pour l'ensemble des clients.
- Comparativement à l'année 3, la satisfaction est demeurée constante dans toutes les régions.



Q31. 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?

Base : Tous les répondants

*La question de classification des organisations régionales menant des activités de projet a été ajoutée au cours de l'année 2.

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Principales différences selon la complexité du programme

- Aux fins de la présente étude, la complexité des programmes est évaluée en fonction des grappes de complexité des programmes en conformité avec la norme de service des S et C. La complexité du programme est définie selon les facteurs « subvention, 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.
- Dans l'ensemble, environ les trois quarts des demandeurs de programmes à faible complexité (78 %) et de subventions (75 %) se sont dits satisfaits, suivis des programmes à complexité élevée (69 %) et d'un peu moins de la moitié pour les programmes à complexité modérée (45 %). Comparativement à tous les clients, les demandeurs de subventions étaient plus susceptibles d'être satisfaits et les demandeurs ayant soumis une demande à un programme de complexité modérée étaient moins susceptibles de l'être.

SATISFACTION GLOBALE (% COTÉ 4/5)			
Subventions	Faible complexité	Complexité modérée	Complexité élevée
75 %	78 %	45 %	69 %
(n=2308)	(n=9**)	(n=763)	(n=2440)

NIVEAU DE COMPLEXITÉ DU PROGRAMME	PROGRAMMES INCLUS
Subventions	<i>Programmes de subventions au cours de la période d'examen de 112 jours/16 semaines</i> 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	<i>Volets de contributions au cours de la période d'examen de 112 jours/16 semaines</i> - Fonds pour la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (FPHVMT) - Apprentissage et garde des jeunes enfants (AGJE) <i>Flux de contributions au cours des 84 jours/12 semaines</i> - Emplois d'été Canada 2024 (EEC)
Complexité modérée	<i>Volets de contributions au cours de la période d'examen de 126 jours/18 semaines</i> 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) – Stratégie emploi et compétences jeunesse (SECJ) – Stratégie canadienne de formation en apprentissage (SCFA) – Vieillir dans la dignité à la maison (VDM)
179 Complexité élevée	<i>Volets de contributions au cours de la période d'examen de 154 jours/22 semaines</i> Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (FIPH) –

*petit échantillon

*petit échantillon **très petit échantillon



Nettement supérieur/inférieur au total



Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité modérée étaient plus susceptibles d'avoir éprouvé un problème, moins susceptibles d'attribuer une note positive à presque tous les modes de service et d'avoir trouvé qu'il était facile de naviguer dans tous les aspects du site Web du GC.
- Les demandeurs de subventions étaient également plus susceptibles d'avoir éprouvé un problème et moins susceptibles d'évaluer positivement le soutien par courriel d'un bureau de Service Canada et le portail Web des SELSC. Même s'ils étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer le temps que devrait prendre chaque phase de la demande, ils étaient moins susceptibles d'évaluer positivement la plupart des autres aspects concernant la facilité de navigation sur le site Web du GC.

	TOTAL	SUBVEN- TIONS	FAIBLE**	MODÉRÉE	ÉLEVÉE
A éprouvé un problème					
% Oui	24 %	27 %	11 %	36 %	22 %
Satisfaction à l'égard des modes de prestation de services					
Site Web du gouvernement du Canada	68 %	69 %	71 %	62 %	68 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	67 %	64 %	33 %	51 %	69 %
Soutien par courriel d'un agent de programme	79 %	76 %	67 %	62 %	80 %
Portail Web des SELSC	76 %	67 %	-	69 %	77 %
Soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada	61 %	66 %	-	50 %	60 %
Facilité de navigation sur le site Web du GC (% coté 4/5)					
Déterminer si votre organisation est éligible au financement	86 %	82 %	57 %	81 %	87 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	85 %	80 %	86 %	80 %	87 %
Trouver des renseignements généraux	84 %	84 %	71 %	76 %	85 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	80 %	76 %	57 %	74 %	82 %
Comprendre les renseignements	79 %	78 %	71 %	69 %	80 %
Découvrir quels renseignements vous devez fournir lorsque vous présentez une demande	79 %	75 %	71 %	71 %	80 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	62 %	57 %	44 %	58 %

Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs ayant soumis une demande à un programme de complexité modérée étaient moins susceptibles de trouver qu'il était facile d'exécuter tous les aspects du processus de demande et ont accordé des cotes plus faibles pour la plupart des attributs de service. Les demandeurs de subventions étaient également moins susceptibles de trouver qu'il avait été facile d'exécuter tous les aspects du processus de demande et ont accordé des cotes plus faibles pour la facilité globale de présenter une demande, la facilité à franchir toutes les étapes, et au fait qu'effectuer les étapes en ligne facilitait le processus.
- À l'inverse, les demandeurs ayant soumis une demande à un programme très complexe étaient plus susceptibles d'attribuer une note positive à tous les aspects du processus de demande et étaient également plus susceptibles de convenir que, dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande et qu'ils étaient en mesure de parcourir toutes les étapes du processus de demande.

	TOTAL	SUBVEN- TIONS	FAIBLE **	MODÉRÉE	ÉLEVÉE
Facilité du processus de demande (% coté 4/5)					
Satisfaire aux exigences de la demande	78 %	68 %	89 %	63 %	80 %
Détailler le calendrier du projet	77 %	68 %	67 %	61 %	80 %
Comprendre les exigences de la demande	76 %	68 %	56 %	64 %	79 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande	75 %	64 %	56 %	58 %	78 %
Répondre aux questions détaillées	72 %	63 %	89 %	60 %	75 %
Remplir le document sur le budget	66 %	59 %	44 %	45 %	69 %
Écart le plus important dans les attributs de service (% cotés 4/5 par rapport au total des répondants)					
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	92 %	92 %	89 %	89 %	93 %
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.	91 %	90 %	100 %	85 %	91 %
Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi	87 %	82 %	-	77 %	88 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	82 %	83 %	100 %	78 %	82 %
Dans l'ensemble, il était facile pour moi de présenter une demande.	78 %	71 %	78 %	59 %	81 %
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	78 %	71 %	89 %	60 %	80 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	76 %	76 %	89 %	55 %	77 %
Les représentants au téléphone de Service Canada m'ont apporté de l'aide	71 %	69 %	-	56 %	71 %
J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	69 %	69 %	78 %	49 %	69 %
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	68 %	67 %	67 %	51 %	69 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	68 %	72 %	89 %	46 %	68 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	67 %	68 %	67 %	51 %	67 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	66 %	65 %	78 %	48 %	67 %
Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide	65 %	60 %	-	72 %	65 %
Le temps que cela a pris était raisonnable	60 %	65 %	89 %	35 %	60 %
J'ai parcouru une distance raisonnable pour accéder au bureau de Service Canada.	55 %	45 %	-	45 %	57 %



Les 5 principaux déterminants de la satisfaction



Nettement supérieur/inférieur au total

*petit échantillon **très petit échantillon

Principales différences selon la complexité du programme (suite)

- Les demandeurs de programmes de complexité modérée étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada au moins 10 fois, tandis que les demandeurs de subventions étaient moins susceptibles de l'avoir fait.
- Les demandeurs de programmes et de subventions de complexité modérée étaient plus susceptibles de dire que c'était la première fois qu'ils avaient présenté une demande ou qu'ils avaient présenté une ou deux demandes auparavant, tandis que les demandeurs de programmes de complexité élevée étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient présenté une demande plusieurs fois auparavant ou une fois par année au même programme.
- Les demandeurs de subventions étaient plus susceptibles de voir leur financement approuvé, tandis que les demandeurs de programmes de complexité modérée (et dans une moindre mesure de complexité élevée) étaient moins susceptibles d'avoir reçu une approbation de leur financement.
- Les demandeurs de programmes de complexité modérée étaient plus susceptibles d'avoir présenté une demande à un autre programme de S et C au cours des 5 dernières années, tandis que les demandeurs de subventions étaient moins susceptibles de l'avoir fait.

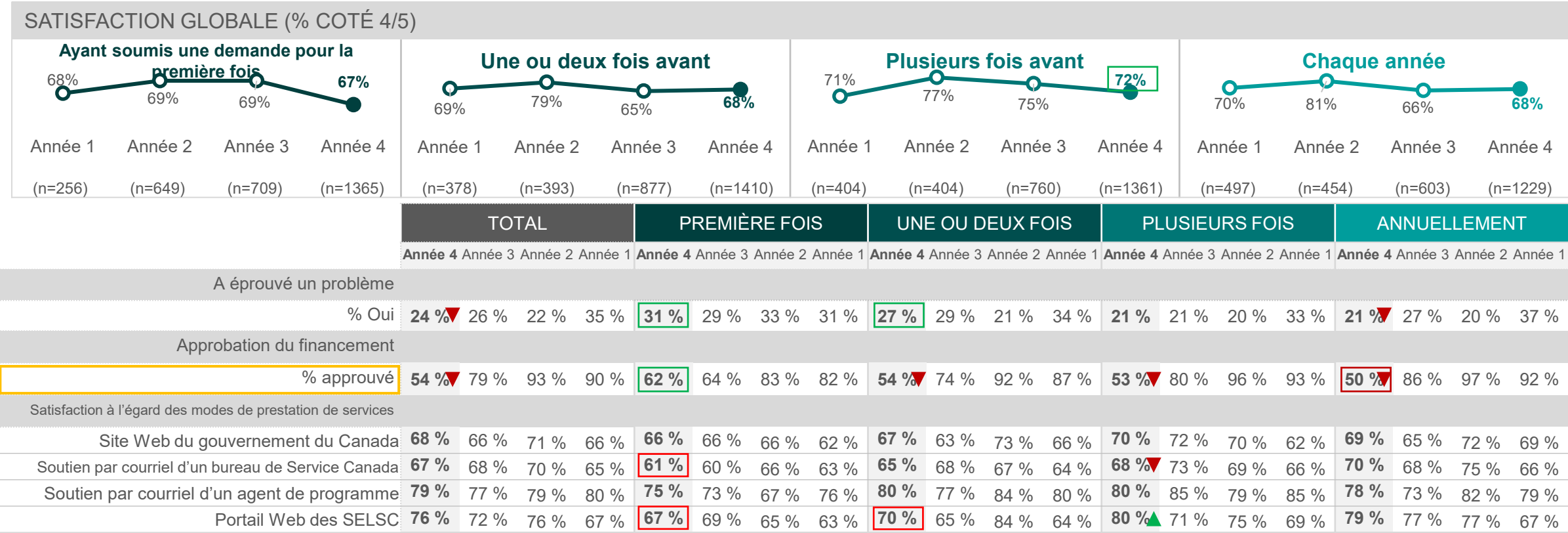
	TOTAL	SUBVEN-TIONS	FAIBLE**	MODÉRÉE	ÉLEVÉE
Nombre total de fois où vous avez communiqué avec SC					
1 à 3 fois	22 %	25 %	-	11 %	22 %
4 à 6 fois	21 %	19 %	-	14 %	22 %
7 à 9 fois	11 %	10 %	-	8 %	11 %
10 fois et plus	23 %	18 %	33 %	42 %	23 %
Fréquence de présentation de demandes					
Ayant soumis une demande pour la première fois	12 %	38 %	89 %	40 %	5 %
Ayant présenté une ou deux demandes par le passé	21 %	34 %	11 %	28 %	18 %
Ayant présentée plusieurs demandes par le passé	29 %	19 %	-	22 %	31 %
Ayant soumis des demandes chaque année pour le même programme	37 %	5 %	-	5 %	45 %
Approbation du financement					
% approuvé	54 %	73 %	78 %	31 %	51 %
Demande présentée à un autre programme de S et C au cours des cinq dernières années					
% Oui	37 %	31 %	63 %	74 %	32 %

*petit échantillon **très petit échantillon

 Nettement supérieur/inférieur au total

Principales différences selon la fréquence des demandes

- Les demandeurs qui avaient déjà présenté une demande au programme à plusieurs reprises ont continué d’être plus susceptibles d’être satisfaits de leur expérience. Plus de sept demandeurs sur dix (72 %) ayant présenté une demande plusieurs fois auparavant étaient satisfaits, suivis d’environ les deux tiers parmi ceux qui avaient présenté une demande pour la première fois (67 %), une ou deux fois auparavant (68 %) ou une fois par année (68 %). Les cotes correspondaient à celles de l’année 3.
- Ceux qui avaient présenté une demande pour la première fois ou une ou deux fois par le passé étaient plus susceptibles d’avoir éprouvé un problème. Les nouveaux demandeurs étaient plus susceptibles d’avoir obtenu une approbation du financement, tandis que ceux qui avaient présenté une demande chaque année au même programme étaient moins susceptibles de signaler ce résultat.
- Les nouveaux demandeurs et ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant étaient moins susceptibles d’être satisfaits du portail Web des SELSC, tandis que les nouveaux demandeurs étaient également moins satisfaits du soutien par courriel d’un bureau de Service Canada.



La fréquence des demandes a été calculé à l’aide des réponses à la Q38. S’agit-il de la première demande soumise par votre organisation à [INSCRIRE PROGRAMME], ou avez-vous déjà soumis une demande à [INSCRIRE PROGRAMME] antérieurement?
*petit échantillon

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l’année 3



Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les nouveaux demandeurs et ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de trouver presque tous les types de renseignements en naviguant sur le site Web du GC et d'accomplir tous les aspects du processus de demande. À l'inverse, ceux qui avaient présenté une demande chaque année étaient plus susceptibles d'attribuer des cotes positives à pratiquement tous les éléments de la facilité de navigation sur le site Web du GC et de la facilité du processus de demande, tandis que ceux qui avaient présenté une demande plusieurs fois auparavant étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande, de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande et de remplir le document sur le budget.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs qui avaient présenté une demande pour la première fois et ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer quand la période de demande avait lieu, tandis que ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant étaient également plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre l'information sur le programme, de déterminer le temps que devrait prendre chaque phase et de détailler le calendrier du projet. Les demandeurs qui avaient présenté une demande à plusieurs reprises auparavant ou chaque année étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer l'admissibilité, tandis que ceux qui avaient présenté une demande chaque année étaient également plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande. Les nouveaux demandeurs étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de satisfaire aux exigences de la demande.

	TOTAL				PREMIÈRE FOIS				UNE OU DEUX FOIS				PLUSIEURS FOIS				ANNUELLEMENT			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Facilité de navigation sur le site Web du GC (% coté 4/5)																				
Trouver des renseignements généraux sur [programme]	84 %	82 %	82 %	82 %	79 %	74 %	72 %	76 %	82 %	78 %	80 %	84 %	85 %	88 %	82 %	79 %	87 %	83 %	88 %	84 %
Comprendre les renseignements sur le programme	79 %	77 %	80 %	76 %	71 %	67 %	72 %	66 %	75 %	68 %	77 %	77 %	79 %	83 %	81 %	74 %	85 %	82 %	85 %	80 %
Déterminer si votre organisation est éligible au financement	86 %	80 %	84 %	83 %	79 %	77 %	73 %	75 %	81 %	73 %	85 %	82 %	87 %	82 %	83 %	82 %	91 %	84 %	91 %	87 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	80 %	81 %	81 %	78 %	74 %	71 %	75 %	70 %	75 %	77 %	81 %	78 %	82 %	86 %	77 %	77 %	85 %	82 %	87 %	80 %
Découvrir les informations que vous devez fournir lorsque vous présentez une demande	79 %	79 %	79 %	78 %	71 %	72 %	71 %	69 %	75 %	76 %	77 %	79 %	80 %	83 %	78 %	75 %	83 %	81 %	84 %	83 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	56 %	58 %		57 %	54 %	49 %		55 %	48 %	55 %		61 %	62 %	56 %		58 %	57 %	65 %	
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	85 %	79 %	83 %		80 %	75 %	74 %		83 %	72 %	83 %		85 %	87 %	83 %		90 %	80 %	87 %	
Facilité du processus de demande (% coté 4/5)																				
Comprendre les exigences de la demande	76 %	74 %	76 %	73 %	66 %	69 %	64 %	60 %	69 %	66 %	74 %	76 %	80 %	79 %	78 %	72 %	82 %	79 %	83 %	76 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande	75 %	72 %	74 %	69 %	62 %	63 %	62 %	59 %	69 %	65 %	76 %	66 %	79 %	78 %	76 %	69 %	80 %	76 %	80 %	73 %
Répondre aux questions détaillées	72 %	70 %	70 %	64 %	64 %	66 %	63 %	56 %	68 %	65 %	69 %	64 %	74 %	73 %	72 %	63 %	76 %	74 %	74 %	67 %
Remplir le document sur le budget	66 %	67 %	67 %	67 %	58 %	62 %	56 %	59 %	60 %	58 %	67 %	65 %	70 %	72 %	69 %	68 %	71 %	71 %	72 %	70 %
Détailler le calendrier du projet	77 %	75 %	75 %	75 %	69 %	69 %	60 %	67 %	73 %	66 %	75 %	74 %	80 %	83 %	76 %	73 %	81 %	78 %	81 %	80 %
Satisfaire aux exigences de la demande	78 %	77 %	80 %	77 %	68 %	73 %	69 %	69 %	72 %	72 %	81 %	77 %	80 %	80 %	80 %	77 %	83 %	80 %	85 %	80 %

 Nettement supérieur/inférieur au total

▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les nouveaux demandeurs étaient moins susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour presque tous les aspects du service, tandis que ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant ont attribué des cotes moins élevées pour la facilité globale de présenter une demande, de parcourir sans difficulté toutes les étapes et de recevoir de l'information cohérente. Les demandeurs qui avaient présenté une demande chaque année et ceux qui avaient présenté une demande à plusieurs reprises auparavant étaient plus susceptibles de convenir globalement qu'il était facile de présenter une demande, tandis que ceux qui avaient présenté une demande chaque année étaient également plus susceptibles de convenir qu'ils avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes et qu'ils avaient reçu le service en français et anglais, selon leur choix.
- Comparativement à l'année 3, ceux qui ont présenté une ou deux demandes auparavant ont attribué des cotes plus élevées pour presque tous les attributs de service. Les nouveaux demandeurs et ceux qui avaient présenté une demande chaque année auparavant étaient plus susceptibles d'être d'accord qu'ils avaient reçu de l'information cohérente, tandis que les premiers demandeurs étaient également plus susceptibles d'être convaincus que leurs renseignements personnels étaient protégés.

	TOTAL				PREMIÈRE FOIS				UNE OU DEUX FOIS				PLUSIEURS FOIS				ANNUELLEMENT			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Écart/changements les plus importants dans les attributs de service (% coté 4/5)																				
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	78 %	75 %	78 %	70 %	69 %	69 %	68 %	70 %	74 %	69 %	77 %	70 %	80 %	79 %	78 %	69 %	82 %	79 %	83 %	70 %
étapes de la demande pour [INSCRIRE PROGRAMME].																				
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	68 %	65 %	70 %	62 %	63 %	64 %	62 %	63 %	65 %	60 %	71 %	59 %	70 %	70 %	70 %	66 %	69 %	65 %	74 %	59 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	68 %	64 %	69 %	58 %	64 %	60 %	59 %	48 %	66 %	59 %	67 %	58 %	70 %	69 %	69 %	59 %	68 %	66 %	77 %	61 %
J'étais convaincu que tout problème ou toute difficulté serait facilement résolu	69 %	67 %	70 %	63 %	65 %	63 %	63 %	57 %	67 %	61 %	72 %	66 %	71 %	72 %	71 %	66 %	70 %	69 %	73 %	61 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	67 %	65 %	67 %	62 %	64 %	61 %	61 %	55 %	65 %	62 %	69 %	60 %	70 %	66 %	66 %	67 %	68 %	68 %	70 %	62 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	66 %	63 %	69 %	61 %	62 %	62 %	64 %	60 %	65 %	58 %	68 %	57 %	68 %	67 %	68 %	64 %	66 %	65 %	73 %	62 %
Dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande au [programme].	78 %	78 %	79 %	74 %	68 %	69 %	69 %	68 %	74 %	71 %	79 %	74 %	81 %	80 %	80 %	75 %	83 %	83 %	85 %	74 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	92 %	91 %	93 %	96 %	91 %	91 %	92 %	95 %	93 %	88 %	92 %	94 %	91 %	91 %	92 %	98 %	94 %	94 %	95 %	96 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	82 %	81 %	83 %	88 %	82 %	77 %	78 %	86 %	82 %	76 %	82 %	90 %	84 %	83 %	85 %	87 %	81 %	84 %	86 %	88 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	76 %	73 %	76 %	72 %	73 %	69 %	67 %	69 %	72 %	69 %	75 %	70 %	78 %	77 %	76 %	73 %	79 %	74 %	82 %	72 %
Il était facile d'accéder au service dans une langue que je pouvais parler et bien comprendre	91 %	90 %	91 %	95 %	89 %	90 %	87 %	92 %	91 %	88 %	91 %	96 %	90 %	90 %	90 %	95 %	92 %	93 %	94 %	94 %
Le temps que cela a pris était raisonnable	60 %	58 %	66 %	56 %	59 %	58 %	60 %	58 %	61 %	56 %	65 %	64 %	61 %	63 %	66 %	52 %	59 %	57 %	71 %	55 %

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Principales différences selon la fréquence des demandes (suite)

- Les demandeurs ayant présenté une demande pour la première fois étaient plus susceptibles de déclarer avoir communiqué avec Service Canada 10 fois ou plus, tandis que ceux qui avaient présenté une demande plusieurs fois auparavant étaient moins susceptibles de le faire (et plus susceptibles de le faire 4 à 6 fois).
- Les demandeurs ayant présenté une demande pour la première fois étaient plus susceptibles de ne pas avoir d'employés et moins susceptibles de déclarer n'avoir aucun bénévole, ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant étaient plus susceptibles de ne pas avoir de bénévoles et étaient également plus susceptibles de déclarer n'avoir aucun employé, ceux qui ont présenté plusieurs demandes étaient plus susceptibles d'avoir de 1 à 4 employés, tandis que les demandeurs annuels étaient moins susceptibles de déclarer n'avoir aucun employé.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs ayant présenté une demande pour la première fois et ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant étaient plus susceptibles de ne pas avoir d'employés et d'avoir de 10 à 19 bénévoles, tandis que ceux qui avaient présenté une ou deux demandes auparavant étaient également plus susceptibles d'avoir 50 bénévoles ou plus. Les demandeurs qui avaient présenté une demande à plusieurs reprises auparavant étaient plus susceptibles d'avoir de 1 à 4 employés (et moins susceptibles d'avoir de 5 à 9 employés ou 50 et plus) et de 1 à 4 bénévoles, tandis que ceux qui avaient présenté une demande chaque année étaient plus susceptibles de déclarer d'avoir communiqué avec Service Canada 7 à 9 fois et moins susceptibles d'avoir plus de 50 employés ou bénévoles.

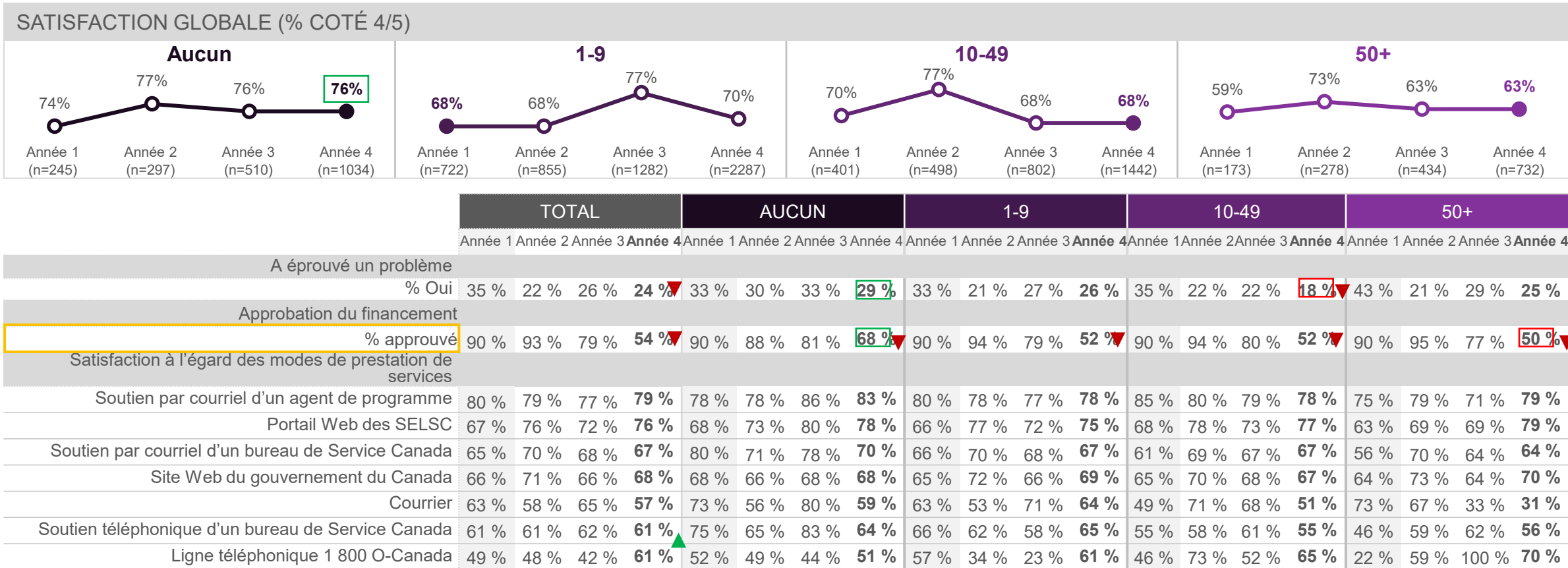
	TOTAL				PREMIÈRE FOIS				UNE OU DEUX FOIS				PLUSIEURS FOIS				ANNUELLEMENT			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Nombre total de fois où vous avez communiqué avec SC																				
1 à 3 fois	22 %	22 %	19 %	12 %	19 %	16 %	17 %	13 %	21 %	22 %	14 %	13 %	23 %	26 %	19 %	13 %	23 %	22 %	22 %	11 %
4 à 6 fois	21 %	23 %	21 %	19 %	16 %	16 %	19 %	16 %	20 %	22 %	26 %	16 %	25 %	24 %	20 %	17 %	21 %	25 %	19 %	22 %
7 à 9 fois	11 %	9 %	13 %	15 %	9 %	11 %	11 %	15 %	12 %	10 %	11 %	18 %	10 %	9 %	14 %	16 %	11 %	8 %	13 %	14 %
10 fois et plus	23 %	23 %	28 %	41 %	31 %	27 %	27 %	39 %	22 %	25 %	29 %	42 %	20 %	19 %	29 %	42 %	24 %	25 %	29 %	41 %
Nombre d'employés :																				
Aucun	12 %	8 %	12 %	10 %	22 %	11 %	24 %	16 %	19 %	8 %	17 %	13 %	9 %	7 %	10 %	10 %	7 %	8 %	4 %	8 %
1-4	26 %	26 %	28 %	31 %	27 %	29 %	36 %	37 %	26 %	30 %	33 %	32 %	29 %	24 %	24 %	31 %	24 %	24 %	24 %	30 %
5-9	19 %	20 %	19 %	18 %	16 %	16 %	13 %	19 %	19 %	18 %	20 %	16 %	19 %	23 %	18 %	19 %	21 %	20 %	22 %	16 %
10-19	16 %	16 %	15 %	17 %	12 %	21 %	8 %	16 %	14 %	18 %	10 %	17 %	16 %	15 %	18 %	18 %	18 %	15 %	20 %	16 %
20-49	14 %	15 %	14 %	13 %	11 %	12 %	8 %	7 %	12 %	14 %	12 %	12 %	14 %	16 %	15 %	11 %	16 %	14 %	16 %	16 %
50+	12 %	15 %	12 %	11 %	12 %	10 %	10 %	6 %	10 %	11 %	9 %	9 %	11 %	15 %	15 %	11 %	14 %	19 %	13 %	13 %
Nombre de bénévoles																				
Aucun	24 %	26 %	14 %	19 %	18 %	27 %	13 %	27 %	28 %	38 %	13 %	24 %	25 %	25 %	17 %	20 %	23 %	20 %	14 %	13 %
1-4	14 %	14 %	16 %	13 %	15 %	17 %	21 %	21 %	14 %	16 %	18 %	13 %	16 %	12 %	16 %	14 %	14 %	13 %	14 %	10 %
5-9	15 %	13 %	15 %	15 %	16 %	15 %	13 %	15 %	15 %	13 %	18 %	16 %	15 %	12 %	13 %	13 %	15 %	15 %	16 %	16 %
10-19	15 %	15 %	18 %	20 %	17 %	13 %	19 %	13 %	16 %	11 %	20 %	20 %	14 %	17 %	14 %	18 %	15 %	16 %	19 %	23 %
20-49	14 %	14 %	16 %	13 %	16 %	13 %	18 %	10 %	12 %	12 %	16 %	11 %	14 %	15 %	14 %	13 %	14 %	14 %	16 %	15 %
50+	15 %	16 %	18 %	19 %	15 %	12 %	13 %	13 %	13 %	8 %	14 %	15 %	15 %	17 %	25 %	21 %	17 %	21 %	19 %	21 %

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Principales différences selon le nombre d'employés

- Les organismes demandeurs sans employés étaient plus susceptibles d'avoir été satisfaits de leur expérience de service. Les trois quarts (76 %) des organisations sans employés étaient satisfaites, suivies d'environ sept sur dix pour celles comptant de 1 à 9 (69 %) ou de 10 à 49 employés (68 %) et d'un peu plus de six organisations sur dix (63 %) ayant 50 employés et plus. La satisfaction est demeurée stable dans tous les groupes comparativement à l'année 3.
- Les organisations qui n'avaient pas d'employés étaient plus susceptibles d'avoir éprouvé un problème et d'avoir vu leur financement approuvé, tandis que celles qui avaient 50 employés et plus étaient moins susceptibles d'avoir reçu l'approbation de financement.
- Comparativement à l'année 3, moins de demandeurs comptant de 10 à 49 employés avaient éprouvé un problème et tous les groupes étaient moins susceptibles d'avoir reçu l'approbation de financement.



Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organismes demandeurs sans employés étaient plus susceptibles de communiquer avec Service Canada 1 à 3 fois et moins susceptibles de communiquer avec Service Canada 10 fois ou plus, tandis que ceux comptant plus de 50 employés étaient plus susceptibles de communiquer avec Service Canada 10 fois ou plus. Les organismes sans employés étaient moins susceptibles d'évaluer positivement la plupart des aspects de la facilité de navigation sur le site Web du GC et du processus de demande, tandis que ceux comptant de 10 à 49 employés étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de réunir l'information nécessaire, de remplir le document détaillé et de remplir le document sur le budget.
- Comparativement à l'année 3, les organismes demandeurs sans employés étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada à 10 reprises ou plus et étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer le temps que devrait prendre chaque étape du processus. Les organismes demandeurs comptant de 10 à 49 employés étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement, de trouver des renseignements généraux sur le financement, de déterminer quand la période de demande avait lieu, de comprendre les exigences de la demande, de réunir les renseignements nécessaires et de répondre aux questions détaillées.

	TOTAL				AUCUN				1-9				10-49				50+			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Nombre total de fois où vous avez communiqué avec SC																				
1 à 3 fois	22 %	22 %	19 %	12 %	28 %▲	38 %	25 %	14 %	22 %	22 %	19 %	13 %	20 %	23 %	19 %	10 %	18 %	15 %	11 %	12 %
4 à 6 fois	21 %▼	23 %	21 %	19 %	22 %	18 %	22 %	30 %	21 %	26 %	21 %	19 %	22 %	22 %	21 %	17 %	18 %	20 %	18 %	16 %
7 à 9 fois	11 %▲	9 %	13 %	15 %	10 %	10 %	15 %	14 %	11 %	9 %	12 %	14 %	10 %	10 %	11 %	18 %	10 %	8 %	15 %	15 %
10 fois et plus	23 %	23 %	28 %	41 %	17 %▲	13 %	20 %	28 %	23 %	23 %	28 %	41 %	23 %	22 %	30 %	45 %	31 %	33 %	33 %	45 %
Facilité de navigation sur le site Web du GC (% coté 4/5)																				
Trouver des renseignements généraux	84 %	82 %	82 %	82 %	82 %	76 %	79 %	80 %	85 %	83 %	83 %	82 %	85 %▲	79 %	80 %	80 %	85 %	86 %	84 %	88 %
Comprendre les renseignements	79 %	77 %	80 %	76 %	77 %	78 %	74 %	74 %	79 %	78 %	81 %	78 %	78 %	72 %	80 %	76 %	80 %	82 %	82 %	70 %
Déterminer si votre organisation est éligible au financement	86 %▲	80 %	84 %	83 %	83 %	77 %	76 %	89 %	87 %	80 %	85 %	84 %	85 %▲	78 %	85 %	83 %	85 %	86 %	88 %	79 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande	80 %	81 %	81 %	78 %	78 %	78 %	75 %	80 %	81 %	83 %	80 %	77 %	80 %	77 %	84 %	77 %	81 %	80 %	83 %	77 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	56 %	58 %		62 %▼	71 %	49 %		59 %	55 %	58 %		55 %	52 %	59 %		59 %	57 %	64 %	
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	85 %▲	79 %	83 %		80 %	77 %	80 %		86 %	77 %	81 %		85 %▲	79 %	82 %		87 %	84 %	90 %	
Facilité du processus de demande (% coté 4/5)																				
Comprendre les exigences de la demande	76 %	74 %	76 %	73 %	71 %	73 %	69 %	71 %	77 %	76 %	77 %	75 %	77 %▲	71 %	76 %	72 %	75 %	77 %	82 %	66 %
Réunir les renseignements nécessaires pour la demande	75 %▲	72 %	74 %	69 %	67 %	66 %	65 %	61 %	76 %	74 %	77 %	69 %	78 %▲	73 %	76 %	73 %	72 %	68 %	72 %	65 %
Répondre aux questions détaillées	72 %	70 %	70 %	64 %	63 %	66 %	62 %	61 %	73 %	70 %	71 %	66 %	75 %▲	71 %	72 %	64 %	70 %	70 %	73 %	60 %
Remplir le document sur le budget	66 %	67 %	67 %	67 %	59 %	61 %	57 %	64 %	67 %	67 %	67 %	67 %	70 %	70 %	70 %	70 %	64 %	62 %	72 %	64 %
Satisfaire aux exigences de la demande	78 %	77 %	80 %	77 %	69 %	72 %	73 %	72 %	78 %	77 %	81 %	78 %	80 %	77 %	79 %	78 %	79 %	79 %	83 %	77 %

Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations n'ayant pas d'employés étaient plus susceptibles d'avoir présenté une demande une ou deux fois auparavant ou d'avoir soumis une demande pour la première fois, tandis que celles comptant de 10 à 49 employés ou 50 employés et plus étaient plus susceptibles de présenter une demande chaque année. Les organisations sans employés étaient plus susceptibles de dire qu'une équipe de bénévoles avait rempli la demande de financement, celles comptant de 1 à 9 employés, de préciser qu'une personne était à elle seule responsable de présenter une demande, celles comptant de 10 à 49 employés, de dire qu'elles avaient un rédacteur de propositions interne spécialisé et celles comptant 50 employés ou plus, qu'elles avaient une équipe d'employés chargée de présenter la demande. Les demandeurs qui n'avaient pas d'employés étaient plus susceptibles de dire qu'ils menaient leurs opérations dans le secteur sans but lucratif, ceux qui comptaient de 10 à 49 employés, de les mener dans le secteur privé et ceux qui comptaient 50 employés et plus, de les mener dans le secteur public.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs qui n'avaient pas d'employés étaient plus susceptibles de dire qu'ils avaient présenté une demande une ou deux fois auparavant, de demander à une équipe de bénévoles de remplir la demande de financement (et moins susceptibles d'affirmer qu'il y avait un seul responsable) et d'exercer leurs activités dans le secteur sans but lucratif. Les organisations demandereses comptant 50 employés et plus étaient plus susceptibles de dire qu'elles étaient les seules responsables de la demande, moins susceptibles d'avoir une équipe spécialisée et plus susceptibles de dire qu'elles exercent leurs activités dans le secteur privé.

	TOTAL				AUCUN				1-9				10-49				50+			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Fréquence de présentation de demandes																				
Ayant soumis une demande pour la première fois	12 %▲	10 %	19 %	13 %	22 %	14 %	39 %	20 %	11 %	10 %	20 %	15 %	9 %	11 %	11 %	10 %	12 %	7 %	16 %	7 %
Ayant présenté une ou deux demandes par le passé	21 %▼	24 %	19 %	20 %	33 %▲	25 %	26 %	25 %	21 %	25 %	21 %	20 %	18 %	25 %	15 %	19 %	17 %	17 %	13 %	16 %
Ayant présentée plusieurs demandes par le passé	29 %▲	26 %	25 %	26 %	22 %	23 %	21 %	24 %	31 %	27 %	22 %	26 %	29 %	27 %	29 %	26 %	27 %	26 %	31 %	26 %
Ayant soumis des demandes chaque année pour le même programme	37 %	39 %	35 %	41 %	22 %▼	37 %	13 %	32 %	36 %	37 %	35 %	39 %	42 %	36 %	45 %	45 %	41 %	48 %	37 %	50 %
Rôle dans le cadre de la présentation de la demande																				
Je suis le(la) seul(e) responsable	69 %▼	71 %	62 %		50 %▼	68 %	49 %		73 %	77 %	67 %		72 %	72 %	64 %		66 %▲	57 %	49 %	
Une équipe d'employés est chargée de remplir la demande de financement	15 %▼	17 %	20 %		2 %	3 %	3 %		12 %	11 %	15 %		21 %	21 %	26 %		28 %▼	36 %	41 %	
Un(e) rédacteur(ice) de propositions interne spécialisé(e) remplit la demande de financement	2 %	1 %	2 %		2 %	1 %	2 %		1 %	1 %	2 %		2 %	1 %	3 %		3 %	4 %	3 %	
Une équipe d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	3 %	4 %	5 %		3 %	1 %	2 %		5 %	6 %	7 %		1 %	2 %	3 %		1 %	1 %	2 %	
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	8 %▲	4 %	9 %		39 %▲	26 %	40 %		6 %	4 %	7 %		2 %	1 %	1 %		0 %	0 %	0 %	
Secteur																				
Sans but lucratif (SBL)	72 %	70 %	83 %	77 %	98 %▲	95 %	96 %	94 %	74 %	73 %	86 %	82 %	63 %	59 %	77 %	69 %	64 %▼	71 %	72 %	67 %
Secteur public (SBL)	17 %	16 %	15 %	14 %	10 %	11 %	10 %	10 %	14 %	13 %	11 %	9 %	17 %	15 %	18 %	17 %	30 %	27 %	25 %	34 %
Secteur privé (NET)	26 %	27 %	14 %	19 %	9 %▼	13 %	10 %	12 %	27 %	28 %	15 %	20 %	34 %	38 %	16 %	23 %	19 %▲	12 %	12 %	13 %

Principales différences selon le nombre d'employés (suite)

- Les organisations qui n'avaient pas d'employés étaient plus susceptibles de convenir que tout au long du processus, il était clair ce qui allait se passer ensuite et à quel moment, qu'elles étaient confiantes que les problèmes auraient été facilement résolus, qu'il était facile d'obtenir de l'aide et que le temps requis était raisonnable, mais moins susceptibles de convenir qu'elles avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes et qu'il était facile dans l'ensemble de présenter une demande. Les organisations comptant de 10 à 49 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord qu'elles avaient parcouru toutes les étapes sans difficulté et celles comptant 50 employés et plus étaient confiantes que leurs renseignements personnels étaient protégés, tandis que celles comptant de 1 à 9 employés étaient moins susceptibles d'accepter que le temps requis était raisonnable.
- Comparativement à l'année 3, les organisations comptant de 1 à 9 employés étaient plus susceptibles d'attribuer des cotes élevées pour la clarté du processus de résolution des problèmes et la confiance en la protection des renseignements personnels, celles comptant de 10 à 49 employés de le faire pour le fait qu'elles avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes, la clarté du processus global et l'obtention d'information cohérente, et celles comptant 50 employés ou plus, pour la réception d'information cohérente et des services en français ou en anglais. Les organisations sans employés étaient moins susceptibles de convenir qu'elles devaient expliquer leur situation une seule fois, qu'il était facile de soumettre une demande dans l'ensemble et qu'elles étaient confiantes que leurs renseignements personnels étaient protégés.

	TOTAL				AUCUN				1-9				10-49				50+			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Écarts/changements les plus importants dans les attributs de service (% cotés 4/5)																				
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	78 %	75 %	78 %	70 %	72 %	75 %	73 %	69 %	77 %	75 %	79 %	70 %	81 %	76 %	79 %	70 %	78 %	75 %	76 %	65 %
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	68 %	65 %	70 %	62 %	69 %	74 %	72 %	70 %	67 %	62 %	71 %	62 %	68 %	66 %	68 %	61 %	68 %	65 %	70 %	53 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	68 %	64 %	69 %	58 %	73 %	72 %	71 %	61 %	66 %	63 %	69 %	59 %	69 %	65 %	71 %	59 %	66 %	63 %	67 %	51 %
J'étais convaincu que tout problème ou toute difficulté serait facilement résolu	69 %	67 %	70 %	63 %	72 %	75 %	68 %	73 %	67 %	66 %	72 %	64 %	70 %	67 %	69 %	59 %	68 %	66 %	70 %	58 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	67 %	65 %	67 %	62 %	68 %	76 %	69 %	70 %	66 %	64 %	69 %	63 %	69 %	65 %	64 %	60 %	66 %	63 %	67 %	56 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	66 %	63 %	69 %	61 %	69 %	73 %	68 %	63 %	64 %	61 %	69 %	62 %	66 %	65 %	70 %	63 %	66 %	60 %	70 %	52 %
Dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande au [programme].	78 %	78 %	79 %	74 %	72 %	78 %	70 %	73 %	79 %	78 %	80 %	75 %	81 %	77 %	83 %	73 %	77 %	78 %	80 %	68 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	82 %	81 %	83 %	88 %	83 %	88 %	86 %	93 %	82 %	79 %	81 %	87 %	81 %	80 %	86 %	88 %	86 %	84 %	85 %	89 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	76 %	73 %	76 %	72 %	79 %	82 %	74 %	78 %	75 %	73 %	77 %	70 %	77 %	73 %	77 %	74 %	75 %	67 %	74 %	65 %
Il était facile d'accéder au service dans une langue que je pouvais parler et bien comprendre	91 %	90 %	91 %	95 %	90 %	92 %	94 %	95 %	91 %	89 %	91 %	95 %	91 %	90 %	91 %	94 %	90 %	92 %	90 %	95 %
Le temps que cela a pris était raisonnable	60 %	58 %	66 %	56 %	68 %	71 %	63 %	62 %	57 %	56 %	66 %	57 %	61 %	59 %	68 %	56 %	60 %	56 %	64 %	48 %
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	92 %	91 %	93 %	96 %	94 %	96 %	94 %	98 %	92 %	91 %	92 %	96 %	92 %	93 %	93 %	95 %	93 %	88 %	93 %	94 %

Les 5 principaux déterminants de la satisfaction

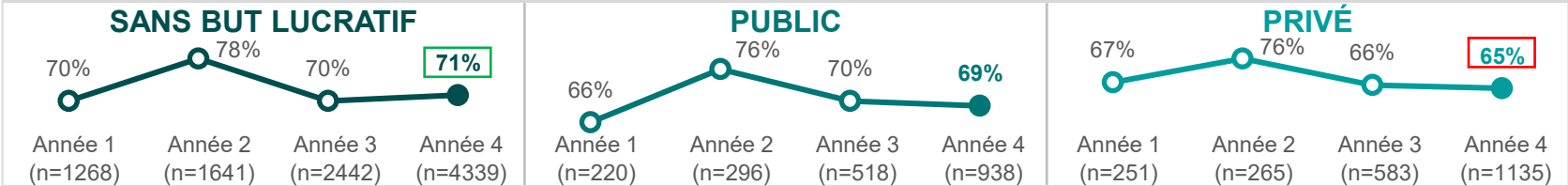
Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Principales différences par secteur

- À un peu plus de sept sur dix, les organisations sans but lucratif (71 %, +1 point) étaient plus susceptibles d'avoir été satisfaites de leur expérience de service, tandis que celles du secteur privé (65 %, -1 point) étaient moins susceptibles de l'être. Sept organisations du secteur public sur dix (69 %, -1 point) étaient satisfaites de leur expérience globale, ce qui correspond au taux de satisfaction de l'ensemble des clients.
- Les organisations sans but lucratif étaient plus susceptibles d'avoir reçu une approbation de financement, tandis que celles des secteurs public ou privé étaient moins susceptibles de l'avoir reçue. Les organisations sans but lucratif étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement, tandis que les organisations demanderesses du secteur privé étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement et si leur organisation était éligible au financement.
- Comparativement à l'année 3, les organisations demanderesses dans tous les secteurs étaient moins susceptibles d'avoir reçu une approbation de financement. Les organisations du secteur privé étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de naviguer dans presque tous les aspects du site Web du GC, les organisations du secteur public, qu'il était facile de déterminer si l'organisation était éligible au financement et le temps que devrait prendre chaque étape du processus, tandis que les organisations sans but lucratif étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si l'organisation était éligible au financement et quand la période de présentation des demandes aurait lieu.

SATISFACTION GLOBALE (% COTÉ 4/5)



	TOTAL				SANS BUT LUCRATIF				PUBLIC				PRIVÉ			
	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4
Approbation du financement																
% approuvé	90 %	93 %	79 %	54 %	91 %	93 %	81 %	57 %	88 %	91 %	78 %	49 %	86 %	91 %	73 %	47 %
Facilité de navigation sur le site Web du GC (% coté 4/5)																
Trouver des renseignements généraux sur [programme]	82 %	82 %	82 %	84 %	83 %	81 %	83 %	85 %	77 %	78 %	78 %	82 %	78 %	76 %	74 %	82 %
Comprendre les renseignements sur [programme]	76 %	80 %	77 %	79 %	77 %	80 %	80 %	80 %	65 %	82 %	75 %	79 %	73 %	74 %	65 %	78 %
Déterminer si votre organisation est éligible au financement de [INSÉRER LE PROGRAMME]	83 %	84 %	80 %	86 %	85 %	86 %	82 %	88 %	74 %	79 %	70 %	83 %	76 %	73 %	73 %	81 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	78 %	81 %	81 %	80 %	79 %	82 %	81 %	81 %	70 %	80 %	79 %	79 %	70 %	76 %	74 %	75 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre		58 %	56 %	58 %		58 %	57 %	59 %		62 %	49 %	59 %		51 %	49 %	60 %
Déterminer quand la période de demande pour [INSÉRER LE PROGRAMME] a lieu		83 %	79 %	85 %		82 %	80 %	86 %		83 %	83 %	84 %		81 %	72 %	84 %

Principales différences par secteur (suite)

- Les organisations du secteur privé étaient moins susceptibles de convenir qu'il était facile de présenter une demande, qu'elles étaient parvenues à parcourir sans difficulté toutes les étapes de la demande, que l'information qu'elles avaient obtenue était cohérente et qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand. Les organisations sans but lucratif étaient plus susceptibles de convenir qu'il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand, et les organisations du secteur public, que le temps qu'il avait fallu était raisonnable. Les organisations du secteur privé étaient plus susceptibles d'avoir présenté une ou deux demandes auparavant et d'être les seules responsables de la demande, tandis que les organisations sans but lucratif étaient plus susceptibles d'avoir une équipe d'employés chargée de remplir la demande.
- Comparativement à l'année 3, les organisations sans but lucratif étaient plus susceptibles de convenir qu'elles avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes, qu'elles avaient reçu de l'information cohérente, qu'il était clair ce qui allait se passer ensuite et quand, et que le temps qu'il avait fallu était raisonnable. Les organisations du secteur public étaient plus susceptibles de convenir qu'il était facile d'obtenir de l'aide, qu'elles étaient confiantes que les questions et les problèmes seraient facilement résolus et qu'elles avaient reçu de l'information cohérente, tandis que les organisations du secteur privé étaient plus susceptibles d'affirmer qu'elles avaient reçu de l'information cohérente. Les organisations sans but lucratif étaient plus susceptibles de présenter une demande pour la première fois et d'avoir une équipe d'employés chargée de remplir la demande, les organismes du secteur public étaient moins susceptibles d'être des demandeurs annuels et d'avoir une équipe d'employés chargée de remplir la demande, tandis que les organismes du secteur privé étaient plus susceptibles d'indiquer avoir présenté une demande à plusieurs reprises auparavant.

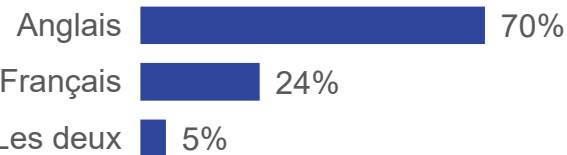
	TOTAL				SANS BUT LUCRATIF				PUBLIC				PRIVÉ			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Écarts/changements les plus importants dans les attributs de service (% cotés 4/5)																
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	78 %	75 %	78 %	70 %	79 % ▲	76 %	78 %	70 %	78 %	76 %	79 %	57 %	73 %	70 %	75 %	68 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	68 % ▲	64 %	69 %	58 %	70 % ▲	65 %	70 %	58 %	71 %	67 %	73 %	54 %	61 %	60 %	65 %	57 %
J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	69 %	67 %	70 %	63 %	70 %	69 %	70 %	63 %	71 % ▲	66 %	73 %	60 %	67 %	62 %	62 %	54 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	66 %	63 %	69 %	61 %	67 %	65 %	70 %	63 %	68 % ▲	57 %	73 %	60 %	64 %	61 %	62 %	54 %
Dans l'ensemble, il était facile pour moi de présenter une demande.	78 %	78 %	79 %	74 %	80 %	78 %	79 %	75 %	79 %	78 %	81 %	66 %	74 %	72 %	79 %	69 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	76 % ▲	73 %	76 %	72 %	78 % ▲	75 %	77 %	72 %	77 % ▲	69 %	80 %	74 %	73 % ▲	68 %	71 %	65 %
Le temps que cela a pris était raisonnable	60 %	58 %	66 %	56 %	61 % ▲	58 %	67 %	56 %	63 %	61 %	67 %	55 %	58 %	57 %	60 %	57 %
Fréquence de présentation de demandes																
Ayant soumis une demande pour la première fois	12 % ▲	10 %	19 %	13 %	13 % ▲	10 %	20 %	11 %	12 %	10 %	17 %	11 %	11 %	13 %	22 %	23 %
Ayant présenté une ou deux demandes par le passé	21 % ▼	24 %	19 %	20 %	19 %	19 %	19 %	17 %	22 %	15 %	15 %	14 %	26 % ▼	37 %	27 %	30 %
Ayant présentée plusieurs demandes par le passé	29 % ▲	26 %	25 %	26 %	29 %	28 %	25 %	27 %	27 %	30 %	24 %	28 %	30 % ▲	21 %	19 %	25 %
Ayant soumis des demandes chaque année pour le même programme	37 %	39 %	35 %	41 %	38 % ▼	42 %	35 %	45 %	36 % ▼	43 %	41 %	46 %	31 %	28 %	32 %	22 %
Rôle dans le cadre de la présentation de la demande																
Je suis le(la) seul(e) responsable	69 %	71 %	62 %		64 % ▼	68 %	58 %		70 %	71 %	67 %		80 %	81 %	76 %	
Une équipe d'employés est chargée de remplir la demande de financement	15 %	17 %	20 %		16 %	18 %	21 %		17 % ▼	21 %	22 %		12 %	13 %	15 %	
Une équipe d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	3 %	4 %	5 %		4 %	4 %	5 %		3 %	2 %	3 %		1 %	1 %	3 %	
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	8 % ▲	4 %	9 %		11 % ▲	6 %	10 %		5 %	3 %	3 %		3 %	2 %	4 %	

PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES PARTICIPANTS AU SONDAGE

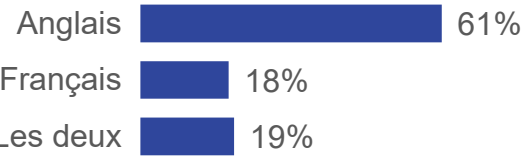
16

Profil démographique des participants au sondage

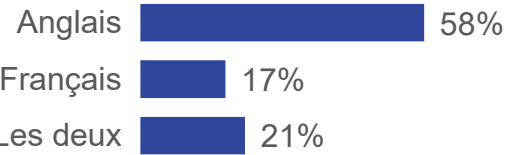
LANG. DANS LAQUELLE L'ORG. PRÉFÈRE RECEVOIR LE SERVICE (Q42)



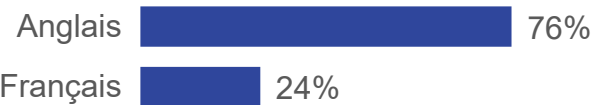
LANG. DANS LAQUELLE L'ORG. FOURNIT DES SERVICES (Q42)



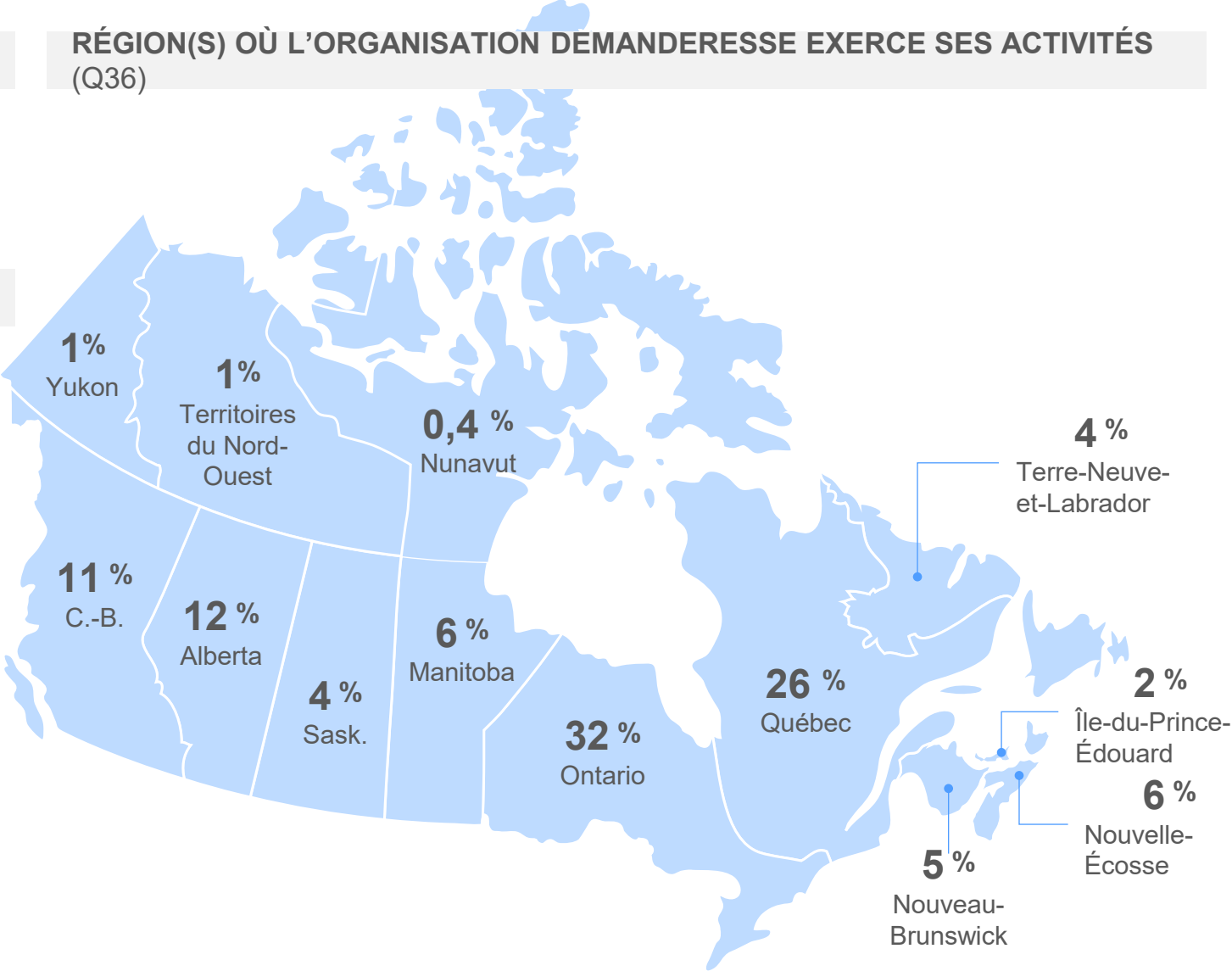
LANG. QUE PARLE LA POPULATION DE CLIENTS(Q42)



% DE SONDAGES REMPLIS SELON LA LANGUE

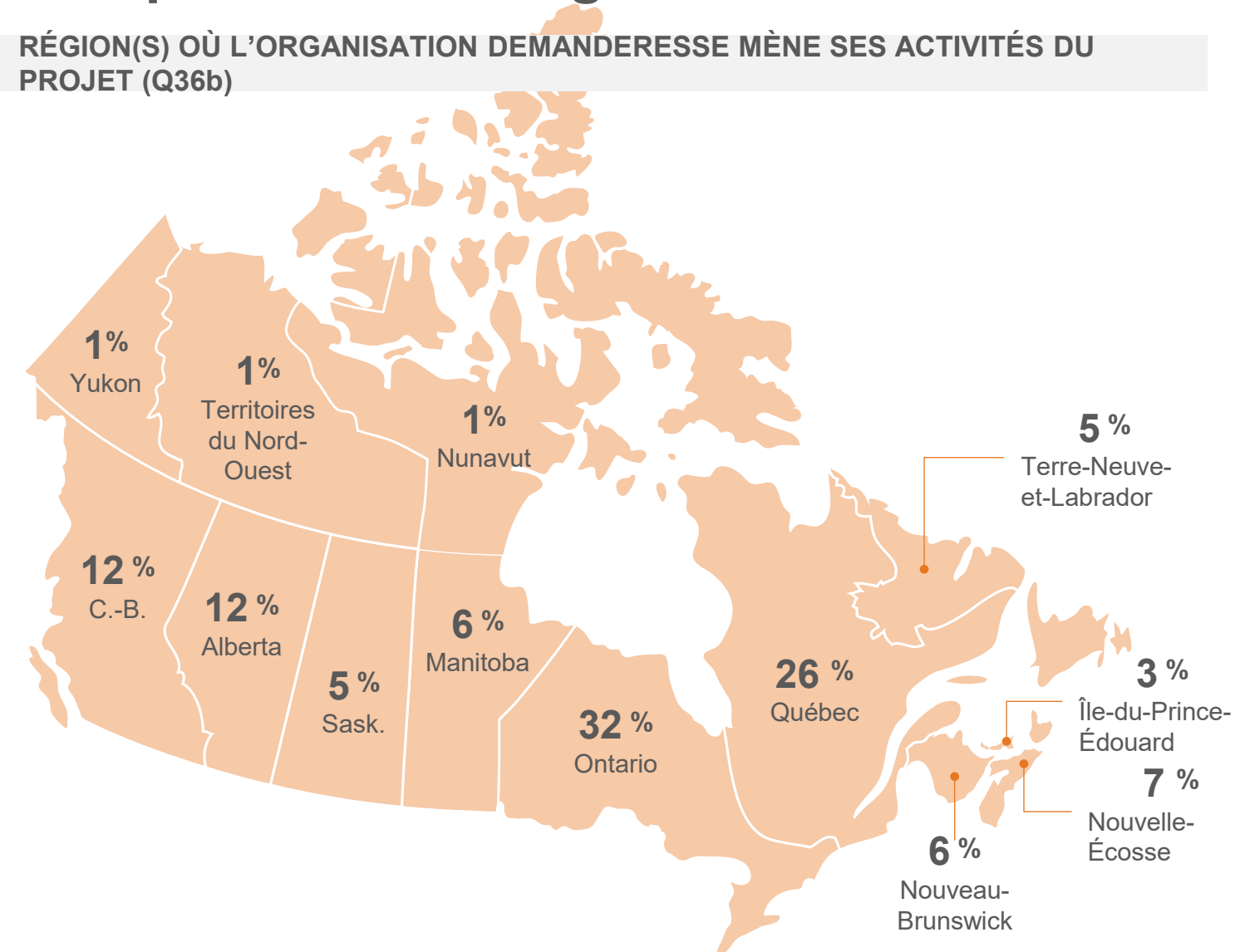


RÉGION(S) OÙ L'ORGANISATION DEMANDERESSE EXERCE SES ACTIVITÉS (Q36)

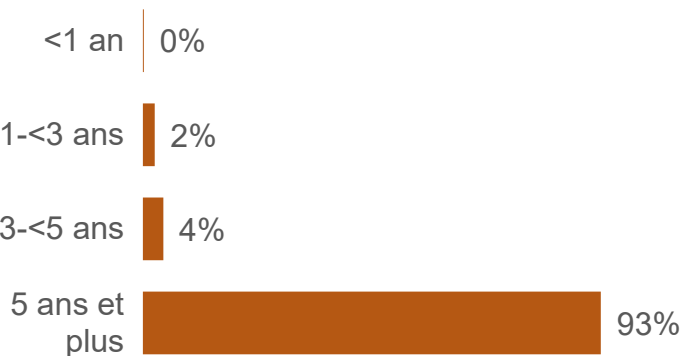


Profil démographique des participants au sondage

RÉGION(S) OÙ L'ORGANISATION DEMANDERESSE MÈNE SES ACTIVITÉS DU PROJET (Q36b)

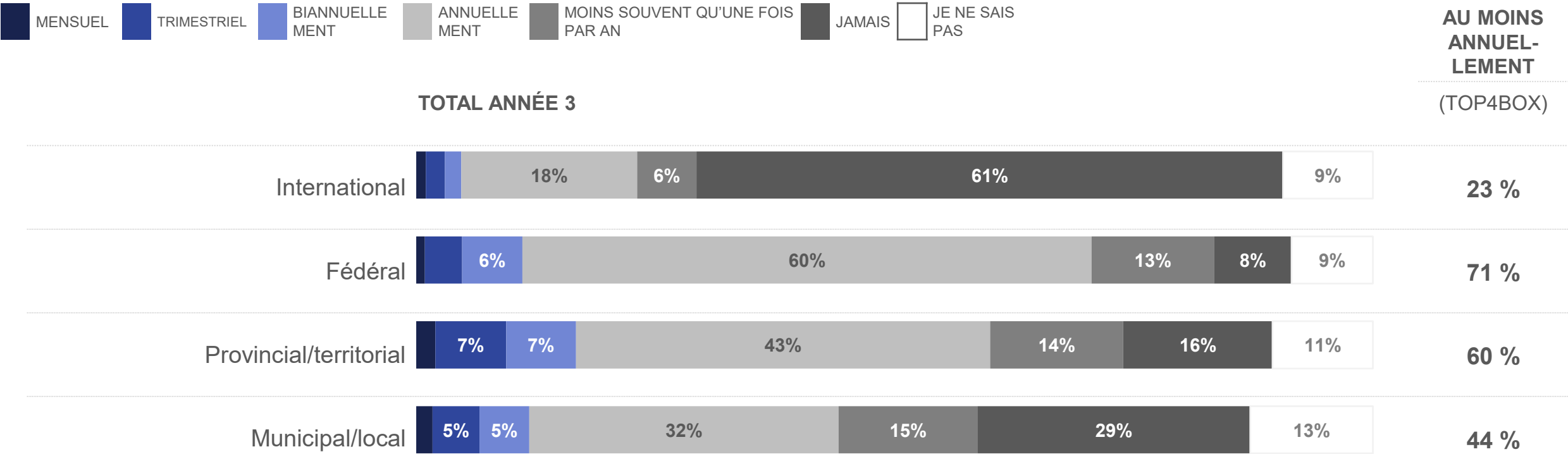


ANNÉES DEPUIS LESQUELLES L'ORGANISATION EXISTE(Q38d)



Fréquence des demandes d'autres fonds au cours des 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?



*Valeurs inférieures à 3 % non étiquetées

Q38c. En pensant aux cinq dernières années, à quelle fréquence votre organisation demande-t-elle un financement international, fédéral, provincial/territorial et/ou municipal ou local de quelque nature que ce soit?
Base : Tous les demandeurs (n=5520)

Qui remplit la demande?

Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement?

	TOTAL	FA	PNHA	EEC	PPDS-PH	VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD
Base : Tous les répondants (n=)	5520	574	1705	2349	33	116	22*	18*	15*	127	303	9**	76	173
JJe suis seul(e) responsable de remplir la demande de financement.	69 %	55 %	46 %	76 %	34 %	43 %	27 %	33 %	47 %	36 %	37 %	44 %	35 %	46 %
Une équipe d'employés est chargée de remplir la demande de financement	15 %	24 %	8 %	14 %	43 %	33 %	59 %	56 %	40 %	45 %	52 %	56 %	58 %	39 %
Une équipe de bénévoles remplit la demande de financement	8 %	7 %	31 %	4 %	6 %	8 %	-	6 %	-	6 %	2 %	-	-	9 %
Une équipe d'employés et de bénévoles remplit la demande de financement	3 %	7 %	8 %	2 %	10 %	9 %	5 %	6 %	-	4 %	3 %	-	2 %	4 %
Un(e) rédacteur(rice) de propositions interne spécialisé(e) remplit la demande de financement	2 %	3 %	2 %	1 %	4 %	2 %	5 %	-	13 %	5 %	4 %	-	2 %	1 %
Je ne participe pas personnellement au processus, même si je le supervise ou que j'en ai connaissance	2 %	2 %	1 %	2 %	-	2 %	5 %	-	-	2 %	0 %	-	2 %	1 %
Nous embauchons un ou des consultants pour remplir la demande de financement	1 %	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	-	-	-	2 %	2 %	-	1 %	2 %

Q37. Quel énoncé décrit le mieux votre organisation en ce qui concerne la façon de remplir la demande de financement? Sélectionnez une réponse.

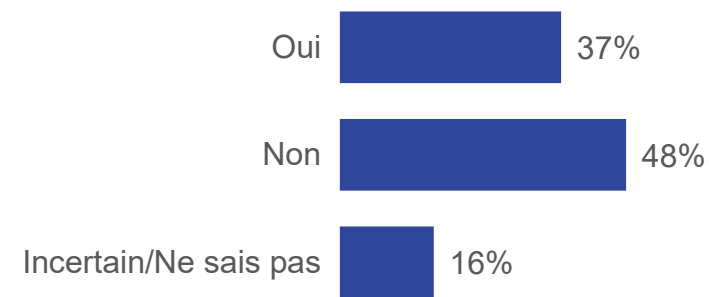
Base : Tous les répondants (n=5520)

 Nettement supérieur/inférieur au total

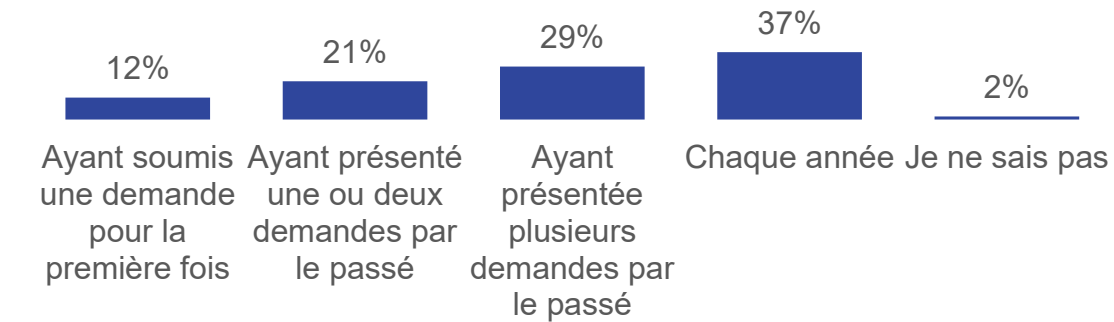
*petit échantillon **très petit échantillon

Profil démographique

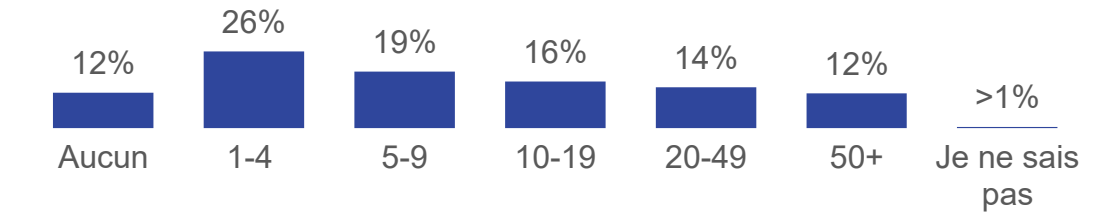
DEMANDES SOUMISES AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES (Q38b)



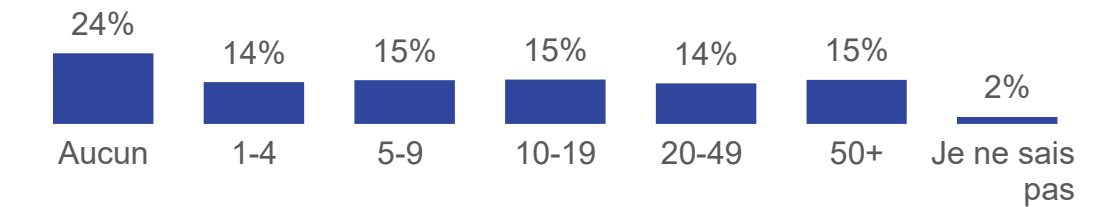
FRÉQUENCE DE PRÉSENTATION DE DEMANDES (Q38)



NOMBRE D'EMPLOYÉS FAISANT PARTIE DE L'ORGANISATION (Q40)

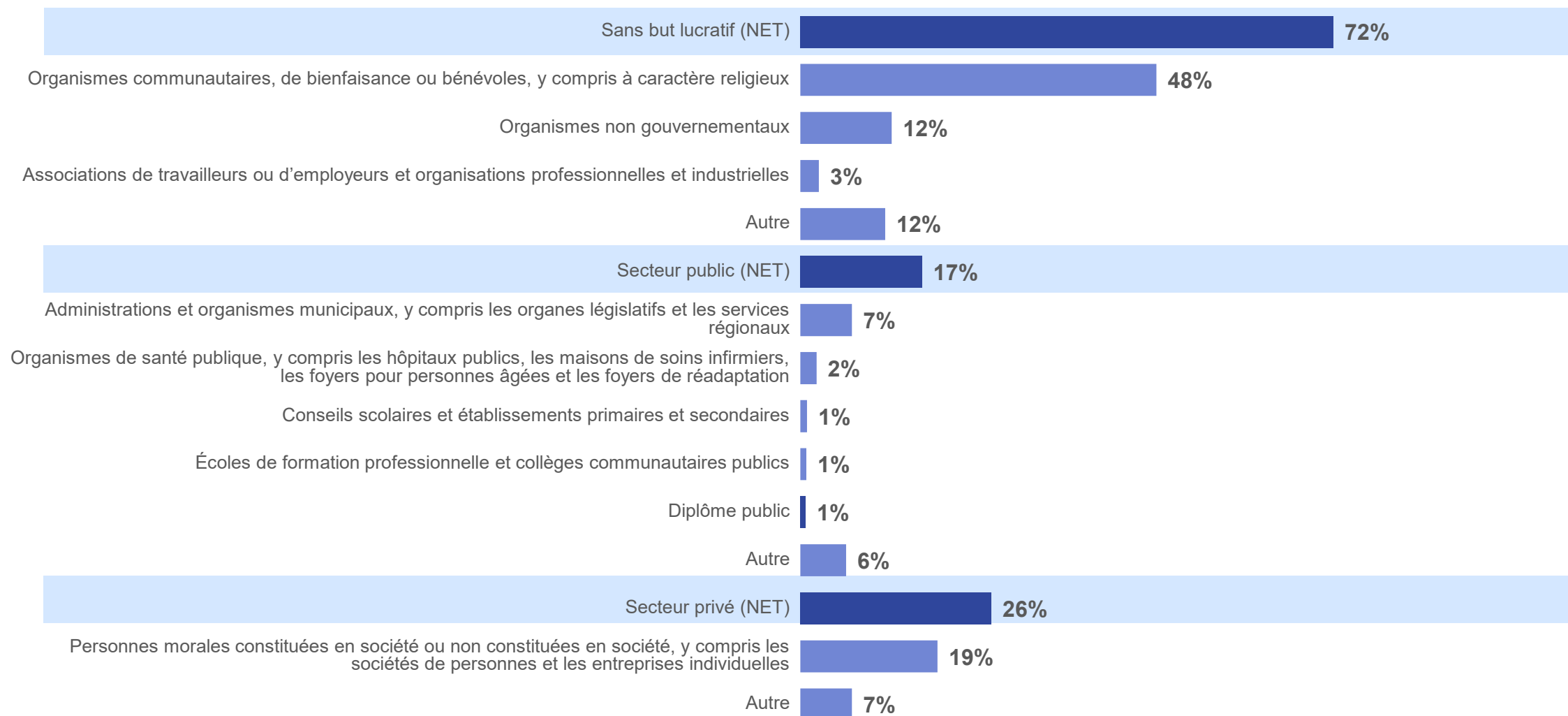


NOMBRE DE BÉNÉVOLES FAISANT PARTIE DE L'ORGANISATION (Q41)



Profil démographique

SECTEUR (Q39)



DEMANDEURS AYANT PRÉSENTÉ DES DEMANDES PAR LE PASSÉ

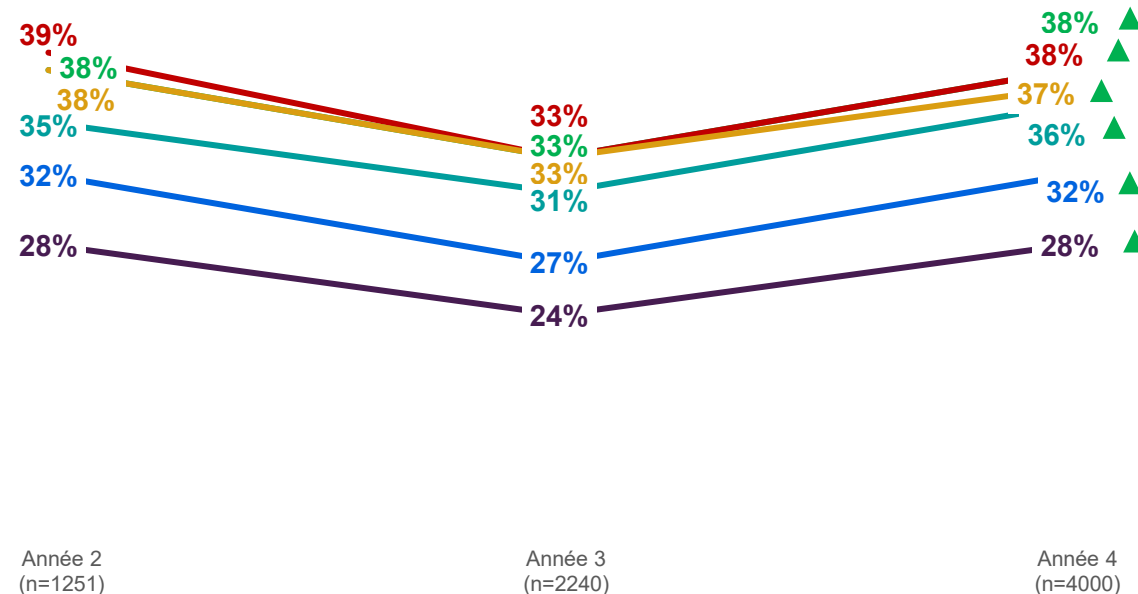
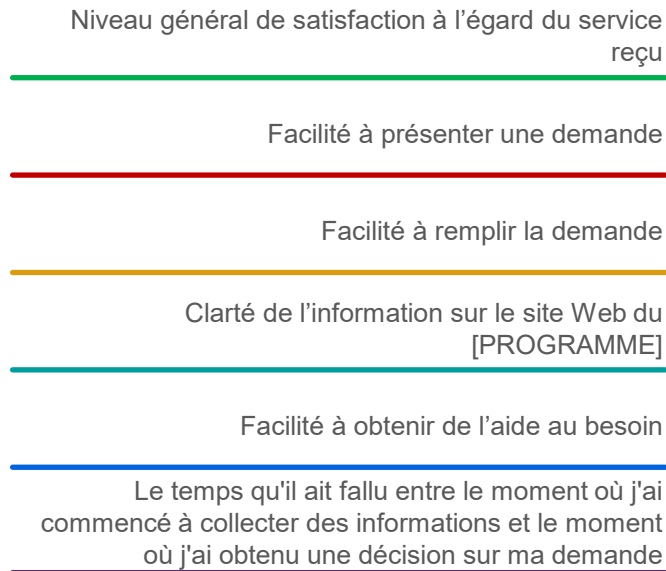
17

Perception du changement dans la qualité des services reçus

Changement dans la qualité des services reçus (demandeurs ayant présenté des demandes par le passé) – Amélioration (T2B)

- Les demandeurs ayant présenté des demandes par le passé étaient plus susceptibles de déclarer que tous les aspects de leur expérience s'étaient améliorés par rapport aux résultats de l'année 3.
- Près de quatre répondants sur dix ont déclaré que leur niveau global de satisfaction et la facilité de présentation de la demande s'étaient améliorés (38 %, +5 points), suivis de la facilité de remplir la demande (37 %, +4 points), de la clarté de l'information sur le site Web du programme (36 %, +5 points), de la facilité d'obtenir de l'aide au besoin (32 %, +5 points) et de la rapidité du service (28 %, +4 points).

Pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même? I

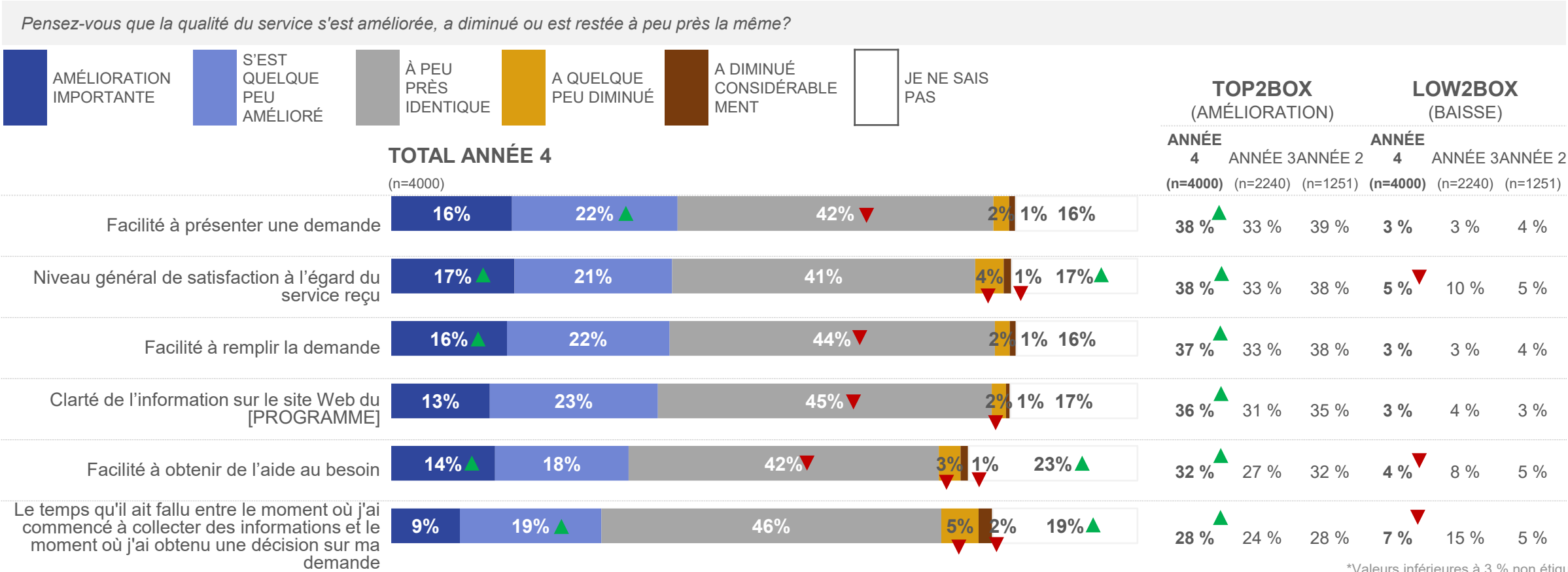


Q44a. En comparant le service que vous avez reçu dans le passé avec votre expérience la plus récente pour [INSCRIRE PROGRAMME], pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

Base : Demandeurs qui ont présenté des demandes par le passé (n=4 000)

Changement dans la qualité des services reçus (demandeurs ayant présenté des demandes par le passé)

- Un plus grand nombre de demandeurs ayant présenté des demandes par le passé estimaient que leur niveau global de satisfaction, leur facilité à remplir la demande et leur facilité à obtenir de l'aide s'était considérablement amélioré par rapport aux résultats de l'année 3, tandis qu'une plus grande proportion d'entre eux estimaient également que la facilité de présenter la demande et la rapidité du service s'était quelque peu améliorée.



Q44a. En comparant le service que vous avez reçu dans le passé avec votre expérience la plus récente pour [INSCRIRE PROGRAMME], pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

Base : Demandeurs qui ont présenté des demandes par le passé (n=4 000)

CONSTATATIONS QUALITATIVES DÉTAILLÉES

FAITS SAILLANTS

18

FAITS SAILLANTS

Les entrevues et les groupes de discussion ont commencé par une exploration ouverte de l'expérience globale des participants concernant la présentation de leur demande.

Aspects positifs de l'expérience de présentation de la demande

- **Processus simplifié** : De nombreux participants, en particulier ceux qui avaient déjà présenté une demande à des programmes d'EDSC, ont trouvé que le processus de demande était simple. Ils ont souligné et apprécié les efforts continus déployés par EDSC pour simplifier le formulaire de demande au fil du temps, ce qui constitue une réponse positive aux commentaires des utilisateurs et confirme un engagement à l'égard de l'amélioration continue.
- **Guides du demandeur complets** : Les participants ont grandement apprécié les guides du demandeur clairs et complets fournis par EDSC. Ces guides étaient considérés comme des ressources essentielles, offrant des renseignements et des instructions détaillés. La capacité de télécharger et de partager ces guides au sein de leur organisation a été particulièrement appréciée, car elle facilitait la préparation collaborative des demandes et assurait une compréhension uniforme parmi les membres de l'équipe.
- **Séances d'information et webinaires** : Les séances d'information et les webinaires ont été très appréciés par les demandeurs. Cet engagement direct a été jugé essentiel pour clarifier les exigences relatives aux demandes et mieux comprendre les objectifs du programme.
- **Soutien** : Les participants de l'ensemble des programmes ont indiqué que, malgré certains manques d'uniformité au niveau de la souplesse, ils étaient généralement satisfaits du soutien reçu des agents de programme et que la compréhension et les connaissances de ces derniers ont facilité considérablement le processus de négociation.



« Je pense que travailler avec EDSC a toujours été assez positif. Peu importe le volet dont il s'agissait. Le personnel est très réceptif. Il est toujours là pour offrir du soutien. »

« Je pense que si les organisations éprouvent des difficultés, EDSC serait là pour fournir de l'aide en cours de route. Parce que je sais qu'ils ont soutenu d'autres organisations qui ont éprouvé des difficultés, pour quelque raison que ce soit. »

Dans l'ensemble, les demandeurs les plus satisfaits du processus étaient ceux du **programme Nouveaux Horizons pour les aînés** (contributions).

FAITS SAILLANTS

Les entrevues et les groupes de discussion ont commencé par une exploration ouverte de l'expérience globale des participants concernant la présentation de leur demande.

Difficultés entourant la présentation d'une demande



- **Longs temps d'attente pour obtenir une décision** : La frustration la plus importante exprimée par les participants était les longs délais d'attente avant d'obtenir les décisions relatives aux demandes. Cette période prolongée d'incertitude a eu des répercussions importantes sur les organisations et ainsi a nui à leur capacité de planifier efficacement la dotation et la mise en œuvre des programmes.
- **Manque de rétroaction fournie aux demandeurs dont la demande avait été rejetée** : Les demandeurs dont la demande avait été rejetée se sont dits frustrés par le manque de transparence et de rétroaction concernant leurs demandes. Bon nombre d'entre eux ont déclaré avoir reçu des courriels de rejet génériques ne renfermant aucune information détaillée sur les raisons du rejet.
- **Remise en question du processus de négociation de l'accord** : Dans le cas des demandeurs dont la demande avait été approuvée, le processus de négociation d'un accord après l'approbation a souvent été décrit comme fastidieux et difficile. Parmi les défis, il y avait la nécessité d'apporter de nombreux changements à leur proposition initiale, le manque d'orientation sur les exigences dès le début du processus de négociation et les retards dans la finalisation des accords, ce qui a parfois eu une incidence sur les délais de mise en œuvre des programmes.
- **Incidence d'une expérience négative dans le cadre de la présentation de la demande** : La qualité de l'expérience de présentation d'une demande de subvention a eu une incidence directe sur la confiance des demandeurs dans l'équité du processus. Plusieurs participants qui ont éprouvé des difficultés durant le processus de présentation de leur demande ont exprimé des sentiments de manque de respect. Ces expériences négatives ont contribué à la perception que le processus n'était pas équitable et ont suscité un sentiment de méfiance à l'égard de l'organisme gouvernemental chargé de l'administration du processus.

Dans l'ensemble, les personnes les moins satisfaites du processus étaient les demandeurs du programme **Objectifs de développement durable**.

« [On] se sent tellement intimidés simplement en lisant les directives. Il n'y a aucune chance de réussite. C'est compétitif. Donc, la concurrence à elle seule élimine l'avantage de présenter une demande. »

« Je pense que tout ce processus a été précipité, puis retardé, et puis rien, et il a semblé irrespectueux pour ceux qui présentaient en fait une demande et qui accordaient vraiment la priorité à cela. »

NUANCES DANS LES PROGRAMMES

19

Nuances dans les programmes – Synthèse

Les petites tailles des échantillons utilisées dans le cadre de la recherche qualitative présentent des défis, en ce sens qu'il est difficile d'éliminer les différences entre les programmes, surtout si l'on tient compte du fait que d'autres facteurs peuvent contribuer aux écarts. L'enquête quantitative convient nettement mieux pour comprendre les différences selon le programme. L'analyse par sous-groupe a révélé des nuances parmi les demandeurs de certains programmes. Ces différences n'étaient pas aussi prononcées pour les programmes qui ne sont pas mis en évidence.

Total	Information et prise de connaissance du programme	Remplir la demande du programme	SELSC
• Dans l'ensemble, les demandeurs les plus satisfaits du processus étaient les demandeurs du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Bon nombre de ces participants représentaient de grandes organisations comptant une solide base d'employés. • Les moins satisfaits du processus étaient les demandeurs du programme Objectifs de développement durable, dont la plupart appartenaient à de petites organisations.	• La plupart des organisations se sont dites satisfaites de l'approche multidimensionnelle de l'information d'EDSC, en particulier les demandeurs du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, suivis des demandeurs du Fonds pour l'accessibilité et du programme Objectifs de développement durable.	• Certains demandeurs, en particulier ceux des petites organisations ou ceux qui avaient présenté une demande pour la première fois (en particulier les demandeurs des programmes de contributions ainsi que les demandeurs non financés) se sont sentis mal préparés et dépassés par le processus de demande. • Les petites organisations se sont senties particulièrement désavantagées, soulignant que le processus exigeait un investissement important en temps de la part d'organisations dont le personnel et les ressources étaient limités.	• Dans l'ensemble, les personnes les plus susceptibles d'utiliser le portail des SELSC étaient des demandeurs d'Emplois d'été Canada et des Programmes de partenariats pour le développement social (volet national). • Les demandeurs du programme Nouveaux Horizons pour les aînés (contributions) étaient les plus satisfaits du portail. Ils ont particulièrement apprécié la fiabilité du système, soulignant qu'ils n'avaient jamais perdu de documents ou de renseignements lorsqu'ils utilisaient le portail des SELSC. • Les demandeurs les moins satisfaits de l'expérience globale des SELSC étaient les demandeurs d'Objectifs de développement durable.

Nuances dans les programmes – Synthèse *suite*

Réception d'une décision	Négociation, préparation et gestion des accords	Incidence du financement	Diversité, équité et inclusion
- Parmi tous les programmes, les demandeurs d'Emplois d'été Canada semblaient être les plus touchés par les retards dans la réception d'une décision. Comme l'ont expliqué les participants, les retards dans les décisions de financement ont créé une situation perdant-perdant pour toutes les personnes concernées. - Les demandeurs de Service jeunesse Canada et du Programme de partenariats pour le développement social se sont également sentis laissés dans l'ignorance.	- De nombreuses organisations, en particulier les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (national et régional) ont déclaré qu'il y avait eu de multiples rondes de révisions, qu'ils ont décrites comme à forte intensité de main-d'œuvre. - Le modèle de financement fondé sur le remboursement était une principale source de difficulté, un fardeau ressenti le plus durement par les demandeurs du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et les petites organisations dont les réserves financières sont limitées. - Bien que la récente augmentation du plafond à 15 % sans ventilation ait été considérée comme une amélioration, quelques organisations, en particulier celles participant à l'initiative Vieillir dans la dignité à la maison et celles qui exercent leurs activités virtuellement sans bureau physique, ont jugé que cette allocation était insuffisante pour répondre à leurs besoins opérationnels.	- L'incidence du financement était relativement la même entre les programmes. L'obtention de fonds a permis aux organisations d'améliorer considérablement leurs services et leur engagement communautaire et d'embaucher plus de personnel. - Le fait de ne pas recevoir de financement pouvait entraîner des annulations généralisées de projets, des mises à pied de personnel et une perturbation des calendriers de programme.	Les organisations qui ont exprimé le plus de préoccupations au sujet de la diversité et de l'inclusion étaient les demandeurs du Fonds pour l'accessibilité et du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, ainsi que la plupart des petites organisations, qui ont perçu que le processus de demande était intrinsèquement favorable aux organisations de taille plus importante et mieux établies dotées de ressources spécialisées en rédaction de demandes de subvention.

**RENSEIGNE
MENTS AU
SUJET DES
PROGRAMMES
ET
CONNAISSANCE
DE CEUX-CI**

20

Renseignements au sujet des programmes et connaissance de ceux-ci

Les commentaires concernant les renseignements au sujet des programmes étaient généralement positifs :

La plupart des organisations ont découvert des possibilités de financement par divers canaux. Bon nombre d'entre elles se sont dites satisfaites de l'approche multidimensionnelle d'EDSC pour la diffusion de l'information, en particulier les demandeurs du **programme Nouveaux Horizons pour les aînés**, suivis des demandeurs du **Fonds pour l'accessibilité** et du programme **Objectifs de développement durable**.

- Les réseaux professionnels ont joué un rôle crucial, permettant aux organisations de partager leurs connaissances et de se tenir au courant des programmes de subventions et de contributions disponibles.
- La stratégie de communication directe d'EDSC, particulièrement par l'envoi d'avis par courriel, s'est avérée une méthode efficace pour joindre les demandeurs potentiels. On trouvait aussi, sur les sites Web des programmes, des ressources exhaustives, fournissant des renseignements détaillés sur les possibilités de financement.
- De plus, le bouche-à-oreille a continué d'être un canal informel précieux, surtout au sein des milieux communautaires et professionnels étroitement liés.
- Les petites organisations et celles qui n'étaient pas déjà connectées à des réseaux établis se sentaient parfois désavantagées en ce qui concernant la prise de connaissance des programmes de financement. Plusieurs organisations de taille importante considéraient également que ce problème avait un effet négatif sur les petites organisations.
- Les petites organisations se sont dites préoccupées par le fait que la forte dépendance aux réseaux existants pour la diffusion de l'information tend à favoriser des entités plus établies plutôt que des groupes communautaires ou marginalisés. Cette inégalité perçue dans l'accès à l'information a suscité chez ces participants un désir clair que l'on fasse connaître les programmes existants de façon plus étendue et plus inclusive.



« Je me suis inscrit pour recevoir des notifications et aussi au [nom du conseil]. Ils ont envoyé un courriel à tout le monde disant : « Hé, voilà ce qui se passe. Vous devriez présenter une demande. » Il y a donc eu divers canaux dans lesquels j'en ai entendu parler. »

« Je travaille dans le secteur sans but lucratif depuis 1996. Je sais, nous, les gens qui sommes aguerris dans la rédaction de demandes de subvention, nous notons ce genre de choses dans notre calendrier.

« Les obstacles se situent au niveau de l'accès à l'information. Les organisations qui reçoivent déjà du financement travaillent avec des agents et peuvent être en contact avec eux. Ces organisations peuvent lire entre les lignes pour savoir ce qui s'en vient. Mais pour une nouvelle organisation qui est encore en train de se battre, qui dessert une communauté diverse, l'accès à l'information est plus difficile. »

REEMPLIR LES DEMANDES DES PROGRAMMES

21

Remplir les demandes de présentation d'une demande à un programme

Toutefois, certains se sentaient moins confiants :

Certains demandeurs, en particulier ceux des **petites organisations** ou des **demandeurs qui soumettaient une demande pour la première fois** (en particulier les demandeurs des **programmes de contributions**), se sentaient mal préparés et dépassés par le processus de demande. Certains ont mentionné avoir demandé un grand nombre de subventions dans l'espoir d'augmenter leurs chances de réussite malgré des doutes sur leurs qualifications.

- Les petites organisations se sont senties particulièrement désavantagées, soulignant que le processus exigeait un investissement important en temps pour des organisations dont le personnel et les ressources étaient limités. Dans un cas extrême, un participant a décrit avoir passé environ 10 heures à essayer de réunir tous les renseignements avant même de commencer à rédiger la demande. C'était particulièrement le cas chez les **demandeurs n'ayant pas obtenu de financement**.
- Les demandeurs ayant présenté une demande pour la première fois étaient souvent aux prises avec des aspects complexes de la demande, comme l'élaboration de ventilations budgétaires détaillées ou la compréhension des terminologies particulières utilisées dans les formulaires. Ces demandeurs ont souvent exprimé le besoin d'une orientation plus poussée, d'instructions plus claires et d'un soutien supplémentaire tout au long du processus de demande.
- De nombreux participants estimaient que la ventilation extrêmement détaillée (comme la déclaration de chaque heure pour chaque personne) était trop lourde et était un facteur de dissuasion décourageant la présentation d'une demande. Selon eux, la répartition des coûts administratifs en catégories comme la communication et la gestion de projet faciliterait grandement le processus. Un participant a comparé le processus de ventilation à celui de Patrimoine Canada, qui, selon lui, a prédéfini des catégories que les demandeurs doivent remplir.
- Même si bon nombre d'entre eux ont trouvé la ventilation fastidieuse et difficile, la plupart ont dit préférer détailler les coûts administratifs plutôt que d'utiliser des taux fixes. Bien qu'ils aient reconnu que les taux fixes faciliteraient le processus, ils estimaient que la ventilation serait plus juste et plus exacte.



« Le formulaire de demande lui-même était assez lourd. Il comprenait beaucoup de sections. On n'avait pas suffisamment d'espace pour inclure les renseignements. Nous avons créé une annexe externe au formulaire parce qu'il n'y avait pas d'espace pour cela. »

« J'ai persévéré pendant un certain temps pour me connecter au système en ligne. Mais si une nouvelle personne arrive dans mon organisation et me remplace, elle devrait plus ou moins recommencer le même processus. »

« Il faut une petite armée pour se réunir et remplir l'une de ces demandes, ce qui, je dirais, est un obstacle si vous cherchez à obtenir la participation de petites communautés sans but lucratif ou locales pour entreprendre ce type de travail. »

« Je trouve souvent que les montant prévus pour les frais administratifs sont très bas. Je donne donc souvent de mon temps à ces projets. Je ne suis pas payé pour le temps que j'y consacre. Et je ne parle pas de la rédaction de la demande. Je comprends qu'il s'agit d'un processus non rémunéré. Je veux dire leur administration proprement dite. Il y a très peu d'argent pour l'administration. Et c'est une faille dans le système. Supposer que nous pouvons fonctionner sans salaire est ridicule. »

Remplir les demandes de programme – Portail des SELSC

Aspects positifs de l'utilisation du portail des SELSC

Dans l'ensemble, les demandeurs les plus susceptibles d'avoir eu recours au portail des SELSC étaient des demandeurs d'**Emplois d'été Canada** et du **Programme de partenariats pour le développement social**. Les demandeurs du **programme Nouveaux Horizons pour les aînés** étaient les plus satisfaits du portail. Ils ont particulièrement apprécié la fiabilité du système.

- La fonction d'enregistrement a été saluée par plusieurs utilisateurs, car elle permettait aux demandeurs de remplir la demande au cours de multiples sessions, ce qu'ils ont particulièrement apprécié en raison de la nature fastidieuse du processus de demande.
- Certains demandeurs ont trouvé qu'il était facile de s'y retrouver dans le portail des SELSC sans avoir à consulter les instructions. Les mises à jour fournies (demande *soumise*, *en cours d'examen*, *approuvée*) ont été décrites comme étant claires et utiles et comme permettant aux demandeurs de suivre les progrès de leur demande.
- Bon nombre d'entre eux ont fait l'éloge du portail des SELSC et plus particulièrement de sa structure logique et sa conception intuitive, et ont particulièrement apprécié les listes de vérification.

Difficultés d'utilisation du portail des SELSC

De nombreux participants ont mentionné des problèmes liés à l'ouverture de session, à la sauvegarde du travail et à la soumission des demandes. Certains ont passé beaucoup de temps à essayer d'accéder à leurs comptes, l'un d'eux décrivant avoir passé deux jours sans succès à tenter de réinitialiser son mot de passe. Les personnes les moins satisfaites de l'expérience globale du portail des SELSC étaient les demandeurs du programme **Objectifs de développement durable**.

- Plusieurs participants ont trouvé le processus d'ouverture de session particulièrement difficile dans le contexte du travail collaboratif, du fait qu'ils n'étaient pas en mesure de travailler simultanément à une demande avec d'autres membres de l'équipe.
- Les limites de caractères imposées par le système ont été jugées trop restrictives par certains demandeurs, car il était difficile de décrire à fond leurs projets et idées.
- Certains utilisateurs ont trouvé le système lent, avec un retard notable lors de la sauvegarde de l'information.
- Un participant a fait remarquer que le portail des SELSC semble différent pour les demandeurs et les agents de projet et que cela pourrait entraîner des difficultés de communication, car ils risquent de faire référence à différentes interfaces ou mises en page lorsqu'ils discutent d'aspects particuliers de la demande ou des documents téléversés.
- Un autre problème soulevé par les participants était la courte période pour sauvegarder les progrès dans le portail des SELSC, car elle n'offrait pas suffisamment de souplesse pour les demandes complexes et chronophages qui nécessitent souvent plusieurs séances de travail et une collaboration. Cette limitation entraînait le risque que le travail soit perdu et ne tenait pas compte des événements imprévus ou des contraintes de ressources, aspect particulièrement difficile pour les petites organisations.

Dans leurs propres mots | Portail des SELSC

“

« J'aime vraiment ça. Je pense que c'est vraiment bien configuré. Je suis une personne qui aime les listes. Peu importe ce que je fais dans ma vie, j'aime avoir une liste. Donc, lorsqu'on présente une demande en ligne par l'entremise du portail, on reçoit un message selon lequel on a terminé telle ou telle étape. Il y a une coche, puis vous passez à la section suivante. »

« C'est objectivement clair. Et je crois que s'il y a des questions, il y a amplement d'occasions de communiquer avec EDSC pour obtenir des précisions. Et selon mon expérience, par le passé, j'ai trouvé que les réponses étaient fournies assez rapidement et renfermaient d'excellentes explications. »

« Je pense que la soumission en ligne est une bonne [solution] parce qu'il y a une certaine traçabilité. Puis la documentation est plus facile à suivre pour vous, Service Canada, et pour notre organisme. »

“

« Il y a toujours des problèmes d'utilisation du portail. Parfois, il ne recueille pas l'information correctement. Parfois, il coupe les phrases lorsque le compte de mots est épuisé. Et puis, tu dois refaire, refaire, refaire. Il y a toujours des problèmes quel que soit le portail, provincial, fédéral, n'importe quel portail. Ils sont impitoyables en termes de facilité d'utilisation. »



“

« Il est très difficile d'entrer dans le portail des SELSC. Et je suis ravi qu'il soit toujours possible de ne pas avoir à passer par ce portail. »

« Je peux accéder à une CléGC, mais ma CléGC pour le travail n'est pas la même que ma CléGC personnelle, ce qui crée beaucoup de confusion. Et si quelqu'un d'autre devait prendre la relève, il ne peut pas utiliser le mien pour le travail parce qu'il s'agit de mes identifiants à moi. »

« On peut améliorer le système des SELSC. Il n'est pas fiable. C'est très lent. Il faut beaucoup de temps, et je pense que le processus d'intégration, quand tu interagis de l'un à l'autre, ça prend beaucoup de temps quand tu veux revenir en arrière. »

Solutions de rechange au portail des SELSC

Les participants ont parlé de plusieurs solutions de rechange au portail des SELSC

- Les soumissions par courriel étaient une solution de rechange populaire parmi de nombreux demandeurs. Cette méthode a été jugée plus fiable et a fourni une démarche claire de présentation. Ils se sont sentis plus à l'aise avec cette méthode, car elle leur a permis de s'assurer que tous les documents nécessaires étaient inclus et fournissait un horodatage pour leur soumission. Certains ont mentionné le maintien d'une double approche pour la présentation des demandes, en utilisant à la fois le portail des SELSC et la méthode d'envoi par courriel pour s'assurer que leur demande serait reçue.
- Les formulaires PDF à remplir étaient une autre solution de rechange privilégiée par certains demandeurs. Cette méthode leur a permis de télécharger les formulaires, de les remplir hors ligne, puis de les soumettre. Cette approche a été particulièrement favorisée par les personnes qui ont éprouvé des difficultés techniques avec le portail des SELSC ou qui voulaient travailler à leur demande sans avoir besoin de se connecter à Internet. Les participants ont également mentionné qu'ils aimaient cette méthode, car elle permettait de mettre facilement en copie conforme les collègues.
- De nombreux demandeurs ont mentionné utiliser des documents Word pour préparer leurs réponses avant de les transférer dans le système en ligne ou dans d'autres formats de soumission. Cette méthode facilitait l'édition, la gestion du nombre de mots et le travail collaboratif au sein de leur organisation. Un participant a décrit une approche systématique pour la rédaction des demandes de subvention, qui comprenait la rédaction de réponses dans des documents Word avant de les transférer dans des documents PDF à remplir ou des portails en ligne. Ils aimaient le fait que cette méthode permettait de procéder à la révision de la demande de manière collaborative et facilitait la gestion du compte de mots.
- Dans certains cas, en particulier pour les demandeurs moins à l'aise avec la technologie, il y avait une préférence pour les demandes traditionnelles sur papier. Un participant a mentionné qu'il avait imprimé le formulaire de demande pour l'examiner et en discuter en équipe, puis qu'il avait écrit ses réponses à la main avant de les taper.
- Il est important de noter que même si ces solutions de rechange ont été privilégiées par certains, elles ont souvent été utilisées comme solutions de rechange en raison de difficultés que présentait le portail des SELSC plutôt que de constituer le mode privilégié pour remplir une demande. De nombreux demandeurs ont exprimé leur volonté d'utiliser un portail en ligne s'il était plus convivial et plus fiable que leur expérience actuelle avec le portail des SELSC.

Dans l'ensemble, les demandeurs de l'initiative **Vieillir dans la dignité à la maison** et du programme **Objectifs de développement durable** étaient ceux qui étaient les plus susceptibles de favoriser des solutions de rechange au portail des SELSC.



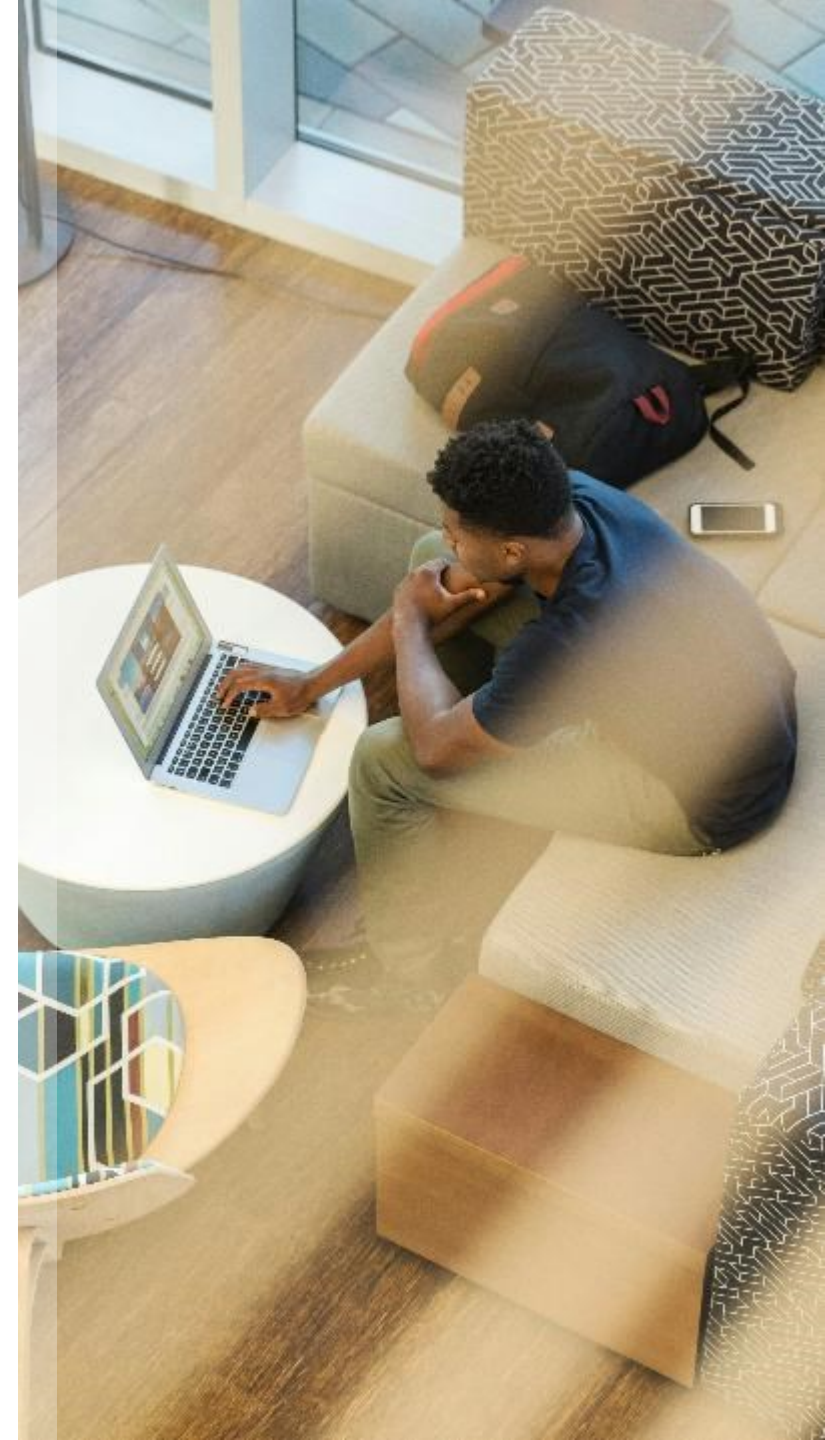
Améliorer le portail des SELSC – Recommandations

Les participants ont formulé plusieurs recommandations pour améliorer le système des

- De nombreux utilisateurs ont suggéré d'améliorer l'interface utilisateur pour la rendre plus intuitive et conviviale, car ils trouvaient qu'il était difficile de naviguer dans l'interface actuelle. L'amélioration de la rapidité et de la réactivité du système était une autre demande courante.
- Un grave problème pour bon nombre d'entre eux était la période limitée pour sauvegarder les progrès, ce qui a donné lieu à des recommandations visant à supprimer ou à prolonger ce délai. Les participants ont également suggéré de mettre en œuvre une fonction d'enregistrement plus fiable qui permettrait aux utilisateurs de retourner à leurs demandes après de plus longues périodes. Le processus d'ouverture d'une session a également été source de frustration, avec des recommandations pour le rendre plus facile et plus fiable.
- Certains demandeurs ont proposé des fonctions de collaboration habilitantes qui permettraient à plusieurs utilisateurs d'une organisation de travailler à la même demande. Cette suggestion provenait d'organisations où le travail d'équipe était essentiel pour remplir les demandes.
- Les participants ont également demandé un meilleur soutien pour régler les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent. Certains ont suggéré de fournir des instructions plus claires sur l'utilisation du portail des SELSC et la façon de créer un compte, car bon nombre d'entre eux n'étaient pas au courant du système ou de la façon d'y accéder.

« Le processus n'est pas aussi simple que d'autres aspects du gouvernement fédéral, et il pourrait donc y avoir un certain apprentissage croisé à assurer à cet égard. »

« Ce qui pose problème c'est parfois que vous pouvez remplir une rubrique et à un moment donné si elle n'est pas bien remplie, vous ne pouvez pas avancer. »



Recommandations concernant le processus de présentation d'une demande

Les participants ont formulé de nombreuses recommandations pour améliorer le processus

- Malgré certaines frustrations et certains défis importants liés au processus de demande, le besoin d'un soutien financier pour s'acquitter de leur mandat a amené la grande majorité des participants à dire qu'ils présenteraient une nouvelle demande de subventions d'EDSC. Ce besoin persistant, même face à des expériences négatives, souligne l'urgence d'apporter des améliorations substantielles au processus de demande.
- Offrir davantage de soutien et de mentorat aux **organisations plus petites ou moins expérimentées** était considéré comme essentiel pour uniformiser les règles du jeu. Cette suggestion est apparue à plusieurs reprises. Un participant a suggéré de créer des partenariats de mentorat entre des organisations expérimentées et des demandeurs présentant une demande pour la première fois pour aider ces derniers à s'y retrouver dans le processus complexe de présentation de demandes.
- Un participant a proposé un processus simplifié pour les subventions de moindre envergure, soulignant que le niveau d'effort actuel requis était souvent disproportionné pour les montants de financement moins élevés.
- Certains participants ont suggéré de mettre en œuvre un processus de demande en deux étapes, en commençant par une première déclaration d'intérêt. Cette approche a été perçue comme une façon de permettre aux organisations de présenter leurs idées de façon concise avant d'investir beaucoup de temps et de ressources dans l'élaboration d'une demande complète.
- La fourniture d'échantillons de demandes remplies et de lignes directrices plus détaillées était une autre suggestion courante. Les participants, en particulier **ceux qui avaient été rejetés par le passé**, estimaient que le fait d'avoir accès à des exemples de demandes acceptées les aiderait à mieux comprendre ce qui est attendu et comment structurer leurs réponses. Un participant a expressément mentionné l'utilisation de modèles de demandes finalisées, en particulier pour les formulaires budgétaires et les sections des résultats et des extrants. Cette recommandation a été formulée par d'autres personnes qui ont trouvé que certaines sections de la demande, en particulier la section sur la budgétisation, étaient difficiles à remplir sans disposer d'exemples.
- Parmi les autres recommandations, il y avait la communication de mises à jour plus fréquentes sur l'état des demandes, l'offre de séances d'information enregistrées pour les personnes qui ne peuvent pas y assister en direct, la possibilité pour les demandeurs de soumettre des questions avant les séances d'information et la création de formulaires budgétaires à remplir avec calculs intégrés pour les éléments complexes. Certains participants ont également suggéré d'effectuer des essais de convivialité des formulaires auprès des demandeurs présentant une demande pour la première fois afin de cerner les zones de confusion.



Dans leurs propres mots | Recommandations

“

« Ce que j'adorerais c'est que tout soit placé dans des listes à puces, parce que je n'ai pas besoin de beaucoup de phrases. J'ai juste besoin de connaître l'essentiel. Qu'est-ce que tu veux que je fasse? Comment veux-tu que je le fasse? Quand veux-tu que je le fasse? Pourquoi veux-tu que je le fasse? Si nous pouvions le faire de façon aussi simple, cela me faciliterait la vie et je pourrais juste soumettre plus efficacement ce que je propose. »

« Si je n'avais suivi aucune formation ou ne possédais aucune connaissances concernant Internet, ou si j'en avais peur, je ne présenterais jamais de demande. Je serais obligé de trouver quelqu'un dans notre groupe qui est à l'aise de le faire. »

« Je pense que parfois, l'information devient un peu accablante. S'ils peuvent simplifier les choses et réduire le volume des pages, ce sera vraiment, vraiment utile. »

“

« La première idée serait de simplifier les directives. Je crois que dans la documentation qui est offerte aux participants ou au grand public, il y a moyen de venir avec une synthèse d'information. Un maximum de deux pages avec des bullet points pour ce que les gens doivent comprendre. »



Image générée par l'IA

“

« Je ne sais pas si c'est quelque chose qu'ils envisageraient d'avoir, disons, des personnes ayant de l'expérience avec des propositions à portée de main pour fournir un appui de cette façon. »

« Langage simple. Des formulaires courts pour que vous puissiez les lire et comprendre rapidement quels sont les objectifs. Pas 10 pages, jamais. Pas 25 ou 60 non plus. »

« Je pense que s'il y avait un manuel de l'utilisateur sur support vidéo, cela correspondrait probablement à la façon moderne d'absorber l'information. »

« Service Canada devrait avoir une équipe attitrée pendant les périodes de soumission pour les réponses aux questions des organismes. »

**RÉCEPTION
D'UNE DÉCISION
ET INTÉRÊT
POUR LES
POSSIBILITÉS DE
FINANCEMENT
FUTURES**

22

Réception d'une décision – Délais

Bien que de nombreux participants aient fait remarquer que les délais de décision s'étaient améliorés par rapport aux années précédentes, certains

- Les demandeurs ont déclaré avoir connu d'importants retards dans la réception des décisions, qui souvent avaient été reçues des mois au-delà des délais initialement communiqués. Ces retards, allant de 4 à 5 mois à plus d'un an dans des cas extrêmes, ont compliqué la planification efficace des programmes, des budgets et de la dotation.
- Les demandeurs retenus se sont souvent retrouvés dans une course contre la montre une fois que l'approbation avait finalement été accordée, étant obligés de mettre en place rapidement leurs programmes et de respecter les échéances fixées pour les dépenses au cours de la même année financière. Les participants estimaient que la mise en œuvre hâtive des programmes dans des délais plus courts avait nui à la qualité et à l'efficacité des programmes, car les organisations devaient embaucher du personnel, obtenir des ressources et lancer des activités rapidement.
- De façon plus générale, les retards ont eu une incidence importante sur les activités quotidiennes, ce qui a créé de l'incertitude pour le personnel dont les postes dépendaient de l'obtention du financement. Les organisations ont dû prendre des décisions difficiles quant au maintien en poste du personnel dans l'espoir d'obtenir un financement ou de le mettre à pied pour pouvoir gérer les coûts. Pour certaines organisations, cela signifiait la perte potentielle de conseillers financiers qualifiés, de conseillers en orientation professionnelle et d'autres employés spécialisés qui étaient essentiels à l'exécution des programmes.
- Les avis tardifs ont fait en sorte que certaines organisations n'aient pas été en mesure de lancer de nouveaux programmes ou d'étendre des programmes existants comme prévu, ce qui leur faisait courir le risque qu'elles manqueraient des périodes clés correspondant aux besoins communautaires ou à la demande sur le marché du travail. Cela était particulièrement problématique pour les **programmes saisonniers** ou ceux liés à des événements ou à des cycles communautaires particuliers. Par exemple, les programmes de formation professionnelle pourraient rater des périodes d'embauche cruciales.

Les participants qui ont le plus parlé de l'incidence des retards sur leurs capacités organisationnelles étaient les demandeurs d' **Emplois d'été Canada**, car le fait d'être dans l'incertitude signifiait qu'ils ne seraient peut-être pas en mesure d'embaucher des étudiants après tout. Cela a également affecté les étudiants qui, ne sachant pas s'ils obtiendraient un emploi dans cet organisation en particulier, seraient laissés à eux-mêmes pour trouver une autre possibilité d'emploi ailleurs.



Dans leurs propres mots | Réception d'une décision – Délais

“

« [L'attente] me semble raisonnable pour vrai, vu la complexité du document. »

“

« Je crois que c'est après Noël que nous avons reçu l'annonce selon laquelle nous avons obtenu les fonds pour le projet. Donc à ce moment-là, octobre, novembre, décembre, j'ai perdu trois mois, n'est-ce pas? »

« Mais quand les gens attendent trois à six mois pour recevoir la réponse et qu'en plus elle est négative, l'impact est très, très lourd. »

« Ce n'est même pas le temps que ça prend. C'est quand vous découvrez que vous recevez la réponse au moment même où le projet est censé commencer. C'est là qu'on a eu de la difficulté. »

“

« On fait une planification avec ce qu'ils nous demandent, des calendriers de réalisation. Déjà si le programme commence quatre mois plus tard que ce qu'on avait prévu dans notre calendrier, ça a des impacts incroyables. Il faut tout remanier le programme. »



“

« Les retards dans la communication d'une réponse étaient un défi de taille, surtout la deuxième année. La première année, ils ont tardé à nous faire savoir si nous avions obtenu le financement ou non. Et cela a donné lieu à une sorte de cascade de défis, parce qu'ensuite, ils voulaient que le programme commence immédiatement sans délai, sans prévoir un certain temps pour nous permettre de faire démarrer les choses, conformément à l'échéancier de la proposition que nous avions présentée. »

« On a soumis une demande en avril. Ils savaient que nous allions commencer en octobre, mais pourtant je n'ai découvert que l'année suivante, en 2024, que [nous] l'avions obtenu, que [nous] pouvions commencer. »

Réception d'une décision – Communications et rétroaction

Les participants ont exprimé de la frustration, de l'anxiété et du stress généralisés en raison du manque de communications

- Les participants ont souvent dû communiquer de façon proactive à plusieurs reprises pour obtenir des renseignements sur les retards ou les échéanciers révisés. Même lors d'un suivi, certains ont reçu des réponses qui semblaient « prédéfinies » ou automatisées avec des délais vagues. Plusieurs ont déclaré n'avoir reçu aucune communication avant l'avis de décision finale.
- Dans certains cas, les demandeurs ont déclaré n'avoir reçu aucun avis au sujet du résultat de leur demande, malgré le fait que les avis d'acceptation ou de rejet étaient habituellement fournis dans un courriel distinct du Ministère.

De nombreux demandeurs se sont sentis laissés dans l'ignorance quant à l'état de leur demande. C'était particulièrement le cas des demandeurs de **Service jeunesse Canada** ainsi que du **Programme de partenariats pour le développement social**.

Les demandeurs dont les demandes ont été rejetées étaient insatisfaits du manque de rétroaction au sujet des décisions :

- Les demandeurs ont déclaré avoir reçu des courriels de rejet génériques mentionnant un volume élevé de demandes sans fournir de raisons précises pour le rejet. Ils estimaient que ces courriels génériques étaient insuffisants, les empêchant de comprendre pourquoi leur programme n'était pas financé et créant possiblement de la méfiance à l'égard du processus.
- L'absence de rétroaction constructive a nui à la capacité des organisations à tirer des leçons de l'expérience et à améliorer les demandes futures. Les participants se sont dits frustrés par le fait qu'en l'absence de rétroaction détaillée, ils n'étaient pas en mesure de comprendre comment améliorer leurs propositions ou quels aspects de leurs demandes présentaient des lacunes.
- Même lorsque les demandeurs cherchaient de façon proactive à obtenir de la rétroaction, elle était souvent difficile à obtenir. Certains ont déclaré que même s'ils avaient communiqué avec divers membres du personnel du programme, y compris la haute direction, ils n'avaient pas été en mesure d'obtenir beaucoup de rétroaction. Dans les cas où ils ont reçu une réponse, la rétroaction était souvent vague et peu utile, par exemple, parce qu'elle mentionnait des problèmes non précisés que présentait le budget sans préciser quels aspects étaient problématiques ou sans fournir un soutien plus adapté.

Dans leurs propres mots | Communications et rétroaction

“

« La communication est essentielle. Si on nous dit qu'il y aura un délai de plus de 180 jours pour le traitement parce qu'il y a beaucoup de demandes, c'est compréhensible. Mais recevoir juste un email générique disant qu'on ne peut pas servir tout le monde, ce n'est pas suffisant. Au moins, si on sait à quoi s'attendre, ça peut aider. »

« Avec les compétences que nous avons dans nos équipes et la qualité des projets que nous soumettons, on s'est toujours demandé ce qui n'a pas pu marcher [quand notre demande a été refusée]. On veut avoir des réponses pour qu'on puisse s'améliorer. Mais on n'a jamais eu d'explications sur les raisons du refus. »

“

« Vous envoyez un courriel, vous ne savez pas où il va. Et c'est comme si tu recevais une réponse standardisée, jamais une réponse qui s'adresse directement à toi. C'est juste une réponse que tout le monde reçoit quand on pose des questions. C'est comme si c'était automatique, c'est comme une réponse de l'IA par opposition à une réponse individuelle. »

“

« Nous avons reçu un avis de réception le 2 février. On nous a dit qu'on recevrait des nouvelles dans 16 semaines. Nous n'avons reçu une réponse que le 22 août, et il s'agissait essentiellement d'un courriel cryptique indiquant qu'on n'avait pas été sélectionné. Mais il n'y a pas eu de rétroaction, il n'y a pas eu d'apprentissage. »

« Il faudrait communiquer avec les organismes après avoir envoyé l'avis de réception pour leur dire : Dans deux semaines, vous aurez telle réponse. Et dans deux semaines, on leur revient pour dire si leur projet est passé à l'étape suivante ou non. Les gens peuvent alors passer à autre chose, et vous aussi. »



Réception d'une décision – Recommandations

Les participants ont formulé plusieurs recommandations pour améliorer le processus décisionnel :

Pour remédier aux problèmes liés aux échéanciers, les participants ont parlé de la nécessité d'obtenir des mises à jour plus proactives et fréquentes d'EDSC tout au long du processus d'examen, surtout lorsque les échéanciers initiaux ne seront pas respectés. La plupart des suggestions provenaient de demandeurs d'**Emplois d'été Canada** et de **demandeurs dont la demande avait été approuvée**.

- Envoi automatique de notifications par courriel aux participants lorsque les délais sont prolongés ou que les décisions sont retardées.
- Faire le point à mi-parcours sur le processus d'examen et les échéanciers révisés.
- Désigner une personne-ressource chargée de communiquer avec les demandeurs pour faire le point sur la situation.
- Envoyer des mises à jour hebdomadaires une fois qu'une demande est en cours d'examen, même si c'est seulement pour dire qu'il n'y a pas de nouvelle information cette semaine-là.
- Pour remédier aux problèmes de rétroaction, les participants ont demandé des explications plus concrètes sur les rejets, comme des préoccupations budgétaires ou un décalage par rapport aux priorités du programme, plutôt que des justifications vagues ou inexistantes.
- Bon nombre d'entre eux ont dit qu'il serait bon d'avoir l'occasion de parler avec les agents de programme pour discuter en détail de leurs demandes et recevoir des conseils personnalisés afin d'améliorer leurs demandes.



« Au moins, fournir des mises à jour plus fréquentes sur l'échéancier entre la période de présentation de la demande et celle où nous sommes avisés des approbations. Cela pourrait être utile juste pour planifier les vacances et tout ce que nous faisons et être mieux préparés pour le lancement du projet, si notre demande est approuvée, et il serait utile de recevoir des mises à jour en cours de route. »

« Découvrir où étaient les forces dans la demande et quelles étaient les faiblesses. Je crois que ce serait très utile. »
« Je pense que le mentorat par les pairs est extrêmement important. Et donner aux demandeurs présentant une demande pour la première fois l'occasion de la soumettre à un pair avant qu'il ne soit soumis au gouvernement, afin qu'ils puissent recevoir de la rétroaction qui n'a pas d'incidence sur leur soumission proprement dite. »

Intérêt pour les possibilités de financement futures

Les participants ont exprimé clairement leur intérêt pour les futures possibilités de financement – la grande majorité d’entre eux ont répondu oui, d’où la nécessité d’apporter les changements suggérés dans le présent rapport.

- Néanmoins, il y avait une légère hésitation à présenter une nouvelle demande de financement gouvernemental parmi une minorité de personnes. Elles ont décrit le processus de demande comme étant non seulement compliqué et long, mais comme étant aussi parfois injuste.
- Cette perception était particulièrement forte parmi les participants qui avaient déjà subi des rejets par le passé, ce qui les avait amenées à perdre espoir et à perdre la motivation de présenter une nouvelle demande. C’était particulièrement le cas parmi les participants qui estimaient avoir consacré beaucoup d’efforts aux demandes, parfois au détriment de leur charge de travail à l’époque, pour ensuite apprendre que leur demande avait été rejetée.
- Les participants ont exprimé un sentiment de découragement, estimant que leurs efforts pourraient ne pas être évalués équitablement ou récompensés, ce qui a nui à leur volonté de participer de nouveau au processus.
- Ces observations ont également confirmé la nécessité d’améliorer le processus de demande afin de favoriser un sentiment d’équité, de clarté et d’encouragement, surtout dans le cas des demandeurs dont la demande de financement a été rejetée par le passé.

C’était particulièrement le cas des demandeurs d’**Objectifs de développement durable**, qui estimaient tout particulièrement que le processus de sélection manquait d’équité, ce qui, dans un petit nombre de cas, a entraîné une réévaluation de la pertinence ou non de présenter une demande à l’avenir. Pour eux, cela a renforcé la nécessité d’une rétroaction plus transparente.

NÉGOCIATION, PRÉPARATION ET GESTION DE L'ACCORD

23

Négociation, préparation et gestion de l'accord

Les participants estimaient que le processus postérieur à l'approbation était difficile en raison des longues négociations et des problèmes de trésorerie

L'un des thèmes prédominants parmi les participants ayant obtenu le financement était la nature intensive et la longueur du processus de négociation. De nombreux organismes, en particulier les demandeurs du **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (national et régional)** ont déclaré qu'il y avait eu de multiples rondes de révisions, qu'ils ont décrites comme à forte intensité de main-d'œuvre. Souvent, on leur demandait de reformater ou de soumettre à nouveau de l'information qui figurait déjà dans la demande initiale.

- Les problèmes de communication se sont également avérés être un irritant important. Certaines organisations ont connu des perturbations en raison du changement de leur agent de projet d'EDSC assigné ou de la nécessité de traiter avec plusieurs chefs de projet. Ce roulement a entraîné des incohérences dans les directives et l'interprétation des exigences, compliquant et retardant davantage la phase de négociation. Toutefois, on a souligné que lorsque les agents de programme connaissaient bien les documents du projet, le processus s'était déroulé beaucoup plus harmonieusement. Cette observation positive a été l'une des plus importantes observations formulées par les participants, tous programmes confondus.
- Les aspects liés à la gestion financière des subventions ont posé des défis considérables à de nombreuses organisations. Le modèle de financement fondé sur le remboursement était une principale source de difficulté, car il obligeait les organisations à couvrir leurs dépenses elles-mêmes et à attendre le remboursement de celles-ci. Ce système a créé d'importants problèmes de trésorerie, un fardeau ressenti le plus durement par les demandeurs du **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées** et les petites organisations dont les réserves financières sont limitées. Ces problèmes ont souvent été exacerbés par des retards dans le traitement des demandes de remboursement. En revanche, les programmes qui offraient une partie du financement initial (p. ex. 75 %) ont été mis en évidence comme ayant une pratique avantageuse qui contribuait à atténuer cette pression financière.



Négociation, préparation et gestion de l'accord

Des plafonds de coûts administratifs insuffisants et un fardeau redditionnel important et imprécis ont créé des défis majeurs pour les bénéficiaires de

- Une autre préoccupation financière importante était le plafond des coûts administratifs. Bien que la récente augmentation du plafond de 15 % sans ventilation ait été considérée comme une amélioration, quelques organisations, en particulier **Vieillir dans la dignité à la maison** et celles qui exercent leurs activités virtuellement sans bureau physique, ont jugé que cette allocation était insuffisante pour financer leurs besoins opérationnels. De plus, il y a eu une certaine confusion et un certain désaccord au cours des négociations concernant la distinction et l'application des contributions en nature par rapport aux contributions en espèces.
- Bien que certains commentaires sur le processus de contrôle aient été positifs, les participants ont relevé plusieurs sujets de préoccupation qui ont créé un fardeau administratif important. L'un des principaux problèmes était le manque d'information exhaustive sur les exigences de contrôle particulières au début d'un projet. Les participants ont exprimé un vif désir d'avoir une liste de contrôle détaillée de toutes les exigences après l'approbation afin de permettre une meilleure planification et d'éviter les problèmes de dernière minute.
- Les attentes entourant les rapports à soumettre variaient souvent selon l'agent de programme désigné, certains préférant de brefs résumés et d'autres nécessitant des descriptions détaillées. Cette incohérence prêtait à confusion pour les bénéficiaires et certains ont demandé si les renseignements détaillés qu'ils avaient fournis étaient utilisés dans les faits par EDSC. Il s'agissait d'une préoccupation particulière pour les organisations plus petites dont la capacité du personnel à rédiger des rapports exhaustifs est limitée.
- Dans le cas des organisations ayant des projets pluriannuels, la nécessité de fournir des justifications annuelles complexes a été remise en question, ce qui suggère que le processus pour les projets approuvés à long terme pourrait être simplifié. Parmi les autres défis, mentionnons les difficultés à rendre compte des caractéristiques de diversité des clients et les perturbations causées par le changement des agents de programme pendant le cycle de vie du projet.



Dans leurs propres mots | Négociation, préparation et gestion des accords

“

« Ce qui aide vraiment le processus de négociation, c'est un agent de projet qui connaît très bien le sujet. Nous avons récemment apporté une modification avec un agent de projet, et cet agent de projet est une véritable mine d'information. Et cela a fait en sorte que la modification s'est déroulée sans heurts. »

« La première année [...], je n'avais aucune idée de ce que je faisais. Mais après cela, j'ai eu l'impression qu'ils ont accordé plus d'attention à l'assignation de quelqu'un à moi. J'ai donc eu une personne-ressource avec qui je pouvais communiquer directement si j'avais une question, si j'avais besoin de précisions. »

« On a dû faire des changements. L'agent et moi étions au téléphone alors que nous examinions en détail le budget, la demande, le processus. C'était extrêmement utile. Parce qu'au lieu de faire des erreurs et de rectifier nous-mêmes le projet, ou les documents, ou le rapport, il valait mieux que l'agent communique avec nous. »

“

« Pourquoi ériger une barrière nous obligeant de soumettre une demande de report, alors que la période initiale était de trois, quatre ans? Pourquoi devons-nous faire cela chaque année pour justifier un report? »



“

« Je pense que si on avait su que ces choses-là étaient sur la table, la conversation aurait été plus courte, parce qu'on aurait pu être préparés. Ces conversations ont eu lieu pendant la négociation, alors que nous aurions pu être prêts à négocier probablement plus rapidement. »

« Il y a beaucoup de va-et-vient, le besoin de déplacer les descriptions, de déplacer l'argent dans ce modèle, puis ça va être déplacé deux ou trois autres fois avant que nous ayons terminé. Cela semble [...] un peu pointilleux. »

Négociation, préparation et gestion des ententes – Recommandations

Les participants ont proposé plusieurs suggestions constructives pour améliorer le processus post-approbation :

- Pour tous les programmes les plus touchés par le processus de négociation, les recommandations étaient relativement les mêmes : on a demandé à EDSC de faire preuve d'une plus grande souplesse. Ce sentiment s'est étendu aux échéanciers du projet, avec une recommandation précise de prolonger la période entre l'approbation du financement et la date de début du projet de 5 à 6 semaines à 8 à 12 semaines pour permettre une préparation plus adéquate.
- Les participants ont exprimé le souhait d'obtenir plus d'information initiale sur les exigences particulières de contrôle, suggérant qu'une liste exhaustive des exigences au début du projet aiderait à prévenir les problèmes de dernière minute et permettrait une meilleure planification.
- Certains ont remis en question la complexité des justifications annuelles pour les projets pluriannuels, ce qui donne à penser que le processus de surveillance continue risque d'être plus lourd que nécessaire pour les projets qui ont déjà obtenu une approbation à long terme. Un participant a suggéré d'envisager des modalités contractuelles plus longues, en recommandant expressément de passer de contrats de 3 ans à des contrats de 5 ans pour permettre une meilleure planification à long terme et offrir plus de stabilité aux organisations financées.
- Les participants ont également mentionné que le processus de contrôle pourrait être amélioré grâce à la tenue d'appels de contrôle réguliers au lieu de se fier uniquement aux rapports écrits, ce qui pourrait améliorer la communication et réduire le fardeau administratif exigeant la soumission de rapports écrits exhaustifs.
- Enfin, un participant a soulevé un point au sujet de la formation offerte au personnel de contrôle, particulièrement en ce qui concerne la sensibilité culturelle lorsqu'on travaille avec des communautés spécifiques, comme les organisations autochtones, et la nécessité générale de s'assurer que les agents de programme connaissent non seulement les documents ayant trait à la subvention, mais qu'ils possèdent également la compétence culturelle nécessaire pour travailler efficacement avec divers partenaires.

« Je pense qu'il y aurait lieu de prévoir de la flexibilité. Nous travaillons toujours avec des gens et des choses arrivent, alors la flexibilité est importante, peu importe qui vous êtes. Mais si je dois être flexible en ce qui les concerne, alors ils devraient être un peu plus flexibles à mon égard également. »

« S'il y a un processus de présentation de demandes, prévoyez un délai raisonnable pour répondre. Prévoyez un délai raisonnable pour mener une négociation et rendez les lignes directrices plus claires et liées à l'appel réel. Ça rendrait le processus de négociation et le processus de contrôle encore plus faciles. »

« J'aimerais que le processus final soit identique. Voici ce dont vous avez besoin, et voici le formulaire que vous devez signer avec votre étudiant, voici ce que vous devez signer, et inclure cela dans un formulaire de liste de vérification après coup, ce serait génial. »

INCIDENCE DES DÉCISIONS DE FINANCEMENT

24

Incidence du financement reçu

Dans l'ensemble, l'incidence la plus positive et la plus importante de l'obtention du financement a été son effet transformateur dans les communautés.

- Le financement a eu un effet profond et positif sur les organisations bénéficiaires, ce qui leur a permis d'améliorer considérablement leurs services et leur engagement communautaire.
- Les ressources additionnelles ont permis d'embaucher de nouveaux employés, ce qui a allégé la charge de travail des employés et des bénévoles existants, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle globale.
- Grâce au financement, les organisations ont également pu lancer des initiatives communautaires essentielles et élargir leur offre de services. Les demandeurs d'**Emplois d'été Canada** ont constaté d'importants avantages, à savoir des améliorations notables de l'impact communautaire et du développement du leadership chez les jeunes participants.
- Le financement a également créé d'importantes possibilités d'emploi, par exemple pour les étudiants issus de milieux économiquement défavorisés en soutenant leur cheminement scolaire et professionnel.

« C'est extrêmement efficace lorsque [les jeunes] reçoivent le bon mentorat et les relations qu'il crée. Notre façon de le faire a une incidence majeure sur les communautés partout au Canada. Et renforcer la confiance des jeunes leaders. Nous observons les répercussions du point de vue de la carrière et de l'éducation sur les jeunes qui entreprennent ces projets, ce qui est en quelque sorte un effet secondaire vraiment formidable. Cela les amène à faire plus de pas vers des résultats positifs au niveau de leur carrière et leur éducation. »

« La plupart des organisations desservant des personnes handicapées n'ont pas vraiment de composante autochtone. Donc, cette occasion, ce financement nous a permis de vraiment sensibiliser les gens aux personnes handicapées autochtones partout au Canada et même à l'étranger. Et de solidement mettre en lumière certains des obstacles auxquels font face les Autochtones, tant au sein des communautés autochtones qu'en milieu urbain. »

« Le principal aspect positif, c'est d'ajouter une autre personne ici. Cela facilite évidemment la répartition de la charge de travail ici. Quelqu'un d'autre pour aider à faire le jardinage ou à s'occuper de rédiger des politiques ou de mettre à jour certaines choses [...] L'étudiant que j'ai eu pendant plus de trois ans ici, ça l'a vraiment aidé durant ses études à l'université. » –

« Nous avons des aînés issus des communautés ethnoculturelles qui n'ont jamais eu un service de transport pour leurs rendez-vous médicaux, pour une visite à domicile, des choses comme ça. Et [c'est important pour] ces aînés quand ils savent qu'il y a un projet, un programme qui a été mis en place pour eux. »

Incidence du rejet de la demande de financement

Le rejet des demandes signifiait souvent que les programmes ou les activités n'allaient pas de l'avant, ou qu'elles étaient lancées, mais à capacité réduite, ce qui a eu une

- Le fait de ne pas recevoir de financement a posé d'importants défis aux organisations, et a entraîné des annulations généralisées de projets, des mises à pied de personnel et une perturbation des calendriers de programme. Bon nombre d'entre elles n'ont pas été en mesure de fournir des services planifiés, en particulier aux populations mal desservies.
- Dans certains cas, les activités prévues dans les demandes non financées n'ont pas été menées, car les organisations n'avaient pas d'autres sources de financement. Les difficultés financières ont été considérables, certaines organisations ayant dû payer de leur poche des coûts d'exploitation, comme le loyer des bureaux.
- Cette incidence a été particulièrement marquée pour les petites organisations et celles qui servent des groupes marginalisés, ce qui a entraîné d'importants revers dans les initiatives prévues et une capacité réduite de répondre aux besoins essentiels de la communauté.

« On parlait dans le projet entre autres de nous déplacer en région pour donner des formations justement aux autochtones, aux minorités, aux femmes, parce que plus ces gens-là sont formés plus ils perdurent dans l'industrie. [...] On aurait pu donner plus de services. »

« Beaucoup d'entre eux éprouvent des difficultés, beaucoup d'entre eux, et certains utilisent leurs maigres ressources pour assurer le bon fonctionnement des organisations. »

« On ne sait pas combien de temps on va tenir encore, mais l'impact est là. Dans douze, vingt-quatre mois, peut-être que l'organisme n'existera plus si jamais il n'y a pas une subvention pour soutenir son mandat et sa mission auprès de ses clientèles. »

« Malheureusement, comme nous n'avons pas obtenu le financement, nous ne pouvons pas embaucher du personnel. Et puis il faut répartir la charge de travail au bureau pour maintenir [nos] opérations. Non seulement cela, mais le loyer du bureau doit sortir de notre poche. C'est très difficile et aussi très stressant, en raison du fardeau financier supplémentaire. »

« Pour notre initiative 'Age Well at Home' en Alberta, la plupart des organisations [ferment] tout en novembre. Dans moins de six mois, il n'y a plus rien. On ne sait pas où on va. Nous avons une clientèle et c'est difficile de leur dire que nous ne pourrons plus les servir à cause du gouvernement. Ces personnes vulnérables ont besoin du service, elles n'attendent pas d'explications sur les processus gouvernementaux. »

**DIVERSITÉ,
ÉQUITÉ ET
INCLUSION**

25

Diversité, équité et inclusion – Problèmes

Un point de vue commun était que le processus de demande a créé des règles du jeu

Dans l'ensemble, la plupart des commentaires sur les lacunes entourant la diversité étaient formulés par de **petites organisations** (répartis entre les programmes) et par des demandeurs du **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (volet régional)** et du **Fonds pour l'accessibilité**.

- Bon nombre d'entre eux estimaient que le processus de demande favorise intrinsèquement les organisations plus grandes et mieux établies qui disposent de ressources spécialisées en rédaction de demandes de subvention. Les participants estimaient que cela désavantageait les organisations plus petites et plus diversifiées et celles qui desservent des communautés marginalisées comme les organisations dirigées par des Autochtones ou des Noirs. La complexité et la nature fastidieuse de la demande, décrite comme faisant partie de la « catégorie lourde » de la rédaction des demandes de subvention, ont créé des obstacles importants pour les organisations moins expérimentées ou celles qui n'ont pas de personnel spécialisé dans la rédaction de demandes de subvention et ont fait en sorte que les petites organisations aient du mal à rivaliser efficacement avec les plus grandes organisations pour obtenir du financement.
- Le moment des dates limites de présentation des demandes a également été qualifié de facteur d'exclusion important qui désavantage particulièrement les organisations à but non lucratif de taille restreinte ou situées dans une région rurale ayant des contraintes saisonnières ou des effectifs limités. Les participants ont expressément mentionné des échéances qui coïncident avec les jours fériés, ce qui a une incidence sur la souplesse de leurs activités ou le personnel disponible.
- L'accessibilité a été soulevée comme une autre préoccupation dans le processus de demande. Certains participants ont trouvé le langage et le format des demandes inaccessibles, particulièrement pour les organisations dirigées par des personnes handicapées ou desservant celles-ci. Un obstacle particulier mentionné était le manque de compatibilité des lecteurs d'écran, qui présentait des défis importants pour les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou malvoyantes. Selon ces participants, ce problème d'accessibilité nuit non seulement à la capacité de certaines organisations de présenter une demande de financement, mais contredit également les principes d'inclusivité que de nombreux programmes de financement cherchent à promouvoir.



Dans leurs propres mots | Diversité, équité et inclusion

“

« Je rédige des demandes de subvention pour diverses organisations sans but lucratif, et elles n'ont pas du tout la capacité de le faire. Elles n'ont pas assez de ressources, humaines, matérielles, financières même pour rédiger des demandes de subvention. Elles éprouvent des difficultés. »

« Je ne sais pas si une formation ou un soutien quelconque est offert aux personnes qui agissent comme contrôleurs [par exemple] avant la création d'un fonds destiné aux Autochtones avec lequel vous travaillerez et pour les organisations autochtones. Parfois, je me demande simplement s'il s'agit d'une formation sur la sécurité culturelle qu'ils pourraient recevoir ou d'un soutien supplémentaire en ce qui concerne l'entrée virtuelle ou physique dans les espaces autochtones. »

« J'ai l'impression en parlant aux gens que [le financement] est davantage destiné à des groupes culturels dominants traditionnels plus sophistiqués et bien établis que des groupes racialisés. C'est mon impression du ministère dans son ensemble. »

“

« [Les petites organisations] sont tellement intimidés simplement en lisant les lignes directrices. Il n'y a aucune chance de réussite. Et puis, ils savent que parfois, la demande ou les lignes directrices d'EDSC indiqueront que la demande de subvention est concurrentielle. Par conséquent, la concurrence à elle seule enlève l'avantage de présenter une demande. Cela les rend très craintives ».



Image générée par IA

“

« Dans les critères d'un programme, tu as parfois un pourcentage réservé pour les petits organismes, les milieux ruraux, les petits milieux. Parfois, tu as des petits organismes qui en font beaucoup plus qu'un gros organisme parce qu'ils sont vraiment préoccupés par le sort de leur communauté. Ce n'est pas juste un financement qui passe, c'est vraiment pour répondre à un besoin du milieu. »

« Nous sommes tous aveugles, sourds, aveugles ou partiellement voyants, donc la plupart d'entre nous utilisent des lecteurs d'écran. Et si un formulaire Word est créé sans tenir compte de l'accessibilité, les choses ne fonctionnent pas, comme les cases à cocher, ou vous ne pouvez pas lire où l'information est censée aller. »

Diversité, équité et inclusion – Recommandations

Les participants ont exprimé le souhait d'un processus de demande plus accessible, simplifié et inclusif, avec un soutien accru pour les petites organisations et une sensibilisation accrue aux besoins variés des communautés.

- L'accent était principalement mis sur la simplification et l'amélioration de l'accessibilité du processus de demande. Les participants ont suggéré de raccourcir et de simplifier les formulaires de demande, de fournir de l'information dans plusieurs formats pour tenir compte de différents styles d'apprentissage et d'améliorer l'accessibilité globale, particulièrement pour les personnes handicapées. Ils ont recommandé de créer des manuels d'instructions vidéo et de condenser les informations sur la façon de présenter une demande pour les rendre plus faciles à comprendre.
- En ce qui concerne le soutien aux organisations plus petites et moins expérimentées, les participants ont suggéré d'allouer des fonds au renforcement des capacités et de prévoir de l'aide de la part de rédacteurs de demandes de subvention chevronnés. Bon nombre d'entre eux ont également recommandé de créer des occasions de mentorat entre des organisations de tailles variées et possédant des niveaux d'expérience différents pour partager des ressources d'apprentissage.
- Afin d'accroître l'inclusivité, les participants ont proposé diverses initiatives de formation et de sensibilisation pour les agents de projet. Ils ont proposé de sensibiliser les administrateurs de fonds au capacitisme, à l'intersectionnalité et à la lutte contre le racisme, tout en soulignant l'utilisation d'histoires de réussite pour inspirer les groupes communautaires. De plus, ils ont recommandé d'organiser des assemblées générales virtuelles ou des webinaires adaptés à des communautés et à des initiatives particulières, afin d'accroître la participation et la compréhension.



« Je pense qu'il serait probablement bon d'examiner différentes communautés culturelles, différents groupes de défense des intérêts et peut-être d'offrir des séances de discussion ouverte virtuelles, tout en les adaptant à la nature du projet : communautés autochtones, initiatives dirigées par des participants, comme les initiatives dirigées par les personnes handicapées, etc., je pense que ce serait probablement très utile. »

« À mon avis, il y a beaucoup de valeur dans les possibilités de mentorat entre les nouvelles organisations, par exemple, où un organisme jeunesse dirigé par des Autochtones s'associerait à une organisation existante qui a la capacité de faire ces choses efficacement. »

« Et nous continuons de travailler et de contribuer, et nous souhaitons continuer de contribuer. Et si on ne rend pas cela plus simple pour [les petites organisations] de faire ça, ça les dissuade de participer. Et c'est pas une bonne chose. »

ANNEXE

26

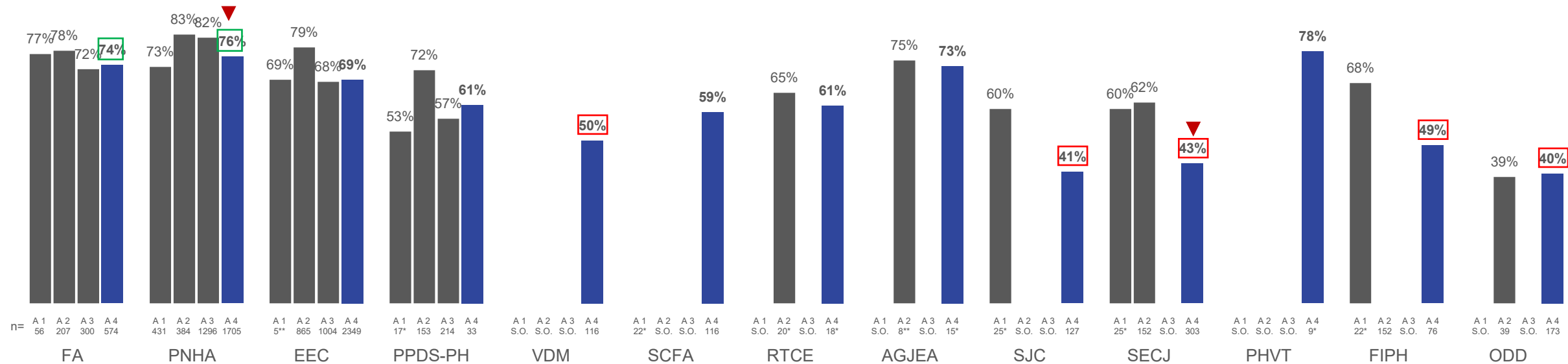
Résultats quantitatifs détaillés par programme

Satisfaction globale à l'égard de l'expérience client par programme

(% coté 4 ou 5)

- Les demandeurs du PNHA et du FA étaient plus susceptibles d'être satisfaits de l'expérience de service parmi l'ensemble des clients, tandis que les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient moins susceptibles d'être satisfaits.
- Comparativement à l'année 3, la satisfaction a diminué chez les demandeurs du PNHA (76 %, -6 points). La satisfaction a également diminué chez les demandeurs de la SECJ par rapport aux résultats de l'année 2 (qui était l'année la plus récente d'inclusion des demandeurs de la SECJ).

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?



Q31. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très insatisfait » et 5 signifie « très satisfait », dans quelle mesure étiez-vous insatisfait ou satisfait de l'ensemble des services que vous avez reçus de Service Canada, de l'obtention de renseignements sur [INSÉRER LE PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement?

Base : Tous les répondants n=5520

Facilité du parcours de bout en bout par programme

- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d'être d'accord qu'ils n'avaient eu besoin expliquer leur situation qu'une seule fois et qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand, et moins susceptibles d'être d'accord que dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande, tandis que les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'être d'accord que dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande. Les demandeurs du FA étaient moins susceptibles d'être d'accord que le fait de mener à bien les étapes en ligne facilitait le processus, tandis que les demandeurs du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient moins susceptibles d'être d'accord avec pratiquement tous les énoncés.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA ont attribué des cotes plus faibles globalement aux critères selon lesquels il était facile de présenter une demande, qu'ils n'avaient eu besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois et qu'il était facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient eu besoin. De plus, les demandeurs d'ODD ont attribué des cotes plus élevées pour les critères selon lesquels il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils pouvaient parler et bien comprendre, comparativement aux résultats de l'année 2, tandis que les demandeurs de la SECJ et de SJC ont attribué des cotes plus faibles pour les critères qu'il était facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient besoin, comparativement aux résultats de l'année 2 et de l'année 1 respectivement.

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46*	153	17*
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.	91 %	90 %	91 %	95 %	89 %	89 %	89 %	96 %	90 %	92 %	92 %	94 %	91 %	91 %	91 %	95 %	92 %	89 %	88 %	82 %
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation en ligne – n=	1766	881	623	1067	58	44	27*	30	198	285	69	175	1055	373	375	802	8*	21*	23*	5**
Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi	87 %	84 %	88 %	82 %	67 %	82 %	93 %	90 %	83 %	82 %	81 %	75 %	88 %	85 %	89 %	83 %	57 %	67 %	80 %	60 %
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46*	153	17*
Dans l'ensemble, il était facile pour moi de présenter une demande.	78 %	78 %	79 %	74 %	77 %	74 %	75 %	84 %	71 %	77 %	78 %	71 %	81 %	79 %	82 %	74 %	49 %	44 %	69 %	59 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	68 %	64 %	69 %	58 %	67 %	70 %	66 %	71 %	74 %	76 %	77 %	65 %	68 %	65 %	71 %	57 %	45 %	44 %	60 %	53 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	67 %	65 %	67 %	62 %	67 %	66 %	67 %	63 %	70 %	75 %	75 %	69 %	68 %	66 %	67 %	62 %	47 %	44 %	63 %	41 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	66 %	63 %	69 %	61 %	64 %	64 %	66 %	63 %	67 %	72 %	75 %	69 %	67 %	64 %	70 %	61 %	47 %	44 %	70 %	65 %

Q30: 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 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 ».

Facilité du parcours de bout en bout par programme

- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d'être d'accord qu'ils n'avaient eu besoin expliquer leur situation qu'une seule fois et qu'il était clair ce qui se passerait ensuite et quand, et moins susceptibles d'être d'accord que dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande, tandis que les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'être d'accord que dans l'ensemble, il était facile de présenter une demande. Les demandeurs du FA étaient moins susceptibles d'être d'accord que le fait de mener à bien les étapes en ligne facilitait le processus, tandis que les demandeurs du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient moins susceptibles d'être d'accord avec pratiquement tous les énoncés.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA ont attribué des cotes plus faibles globalement aux critères selon lesquels il était facile de présenter une demande, qu'ils n'avaient eu besoin d'expliquer leur situation qu'une seule fois et qu'il était facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient eu besoin. De plus, les demandeurs d'ODD ont attribué des cotes plus élevées pour les critères selon lesquels il était facile d'accéder au service dans une langue qu'ils pouvaient parler et bien comprendre, comparativement aux résultats de l'année 2, tandis que les demandeurs de la SECJ et de SJC ont attribué des cotes plus faibles pour les critères qu'il était facile d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en avaient besoin, comparativement aux résultats de l'année 2 et de l'année 1 respectivement.

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD							
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Il a été facile d'accéder au service dans une langue que je parlais et comprenais bien.	91 %	90 %	91 %	95 %	82 %	86 %	94 %	90 %	87 %	50 %	91 %	88 %	85 %	90 %	96 %	100 %	90 %	96 %	89 %	69 %
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation en ligne – n=	1766	881	623	1067	30	6*	7*	3**	1*	0	69	9**	191	88	24*	0*	45	11*	98	9**
Le fait de pouvoir effectuer des étapes en ligne a facilité le processus pour moi	87 %	84 %	88 %	82 %	80 %	83 %	71 %	100 %	-	-	82 %	67 %	77 %	76 %	71 %	-	80 %	91 %	82 %	78 %
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9*	76	22*	173	39
Dans l'ensemble, il était facile pour moi de présenter une demande.	78 %	78 %	79 %	74 %	55 %	55 %	61 %	50 %	73 %	63 %	58 %	64 %	61 %	65 %	76 %	78 %	55 %	59 %	58 %	59 %
Tout au long du processus, il était clair ce qui se passerait ensuite et quand cela se produirait	68 %	64 %	69 %	58 %	53 %	55 %	44 %	50 %	67 %	38 %	39 %	44 %	43 %	45 %	52 %	89 %	50 %	55 %	43 %	26 %
Je n'ai eu besoin d'expliquer ma situation qu'une seule fois.	67 %	65 %	67 %	62 %	53 %	50 %	28 %	45 %	53 %	38 %	55 %	60 %	50 %	52 %	48 %	67 %	41 %	50 %	45 %	49 %
Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin.	66 %	63 %	69 %	61 %	52 %	46 %	56 %	80 %	67 %	50 %	48 %	72 %	49 %	60 %	60 %	78 %	41 %	55 %	39 %	46 %

Q30. 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 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 ».

 Nettement supérieur/inférieur au total

*petit échantillon **très petit échantillon

▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Efficacité du parcours de bout en bout par programme

- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'être d'accord qu'ils avaient pu parcourir sans difficulté toutes les étapes du processus de demande, tandis que les demandeurs du PNHA et du FA étaient plus susceptibles d'être d'accord que le temps écoulé entre la collecte de renseignements et la réception d'une décision était raisonnable. Les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'affirmer qu'ils étaient en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes, les demandeurs du FA, d'avoir reçu de l'information cohérente, tandis que ceux du PPDS, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient moins susceptibles de répondre positivement à tous les énoncés.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC ont attribué des cotes plus élevées concernant le fait d'avoir obtenu de l'information cohérente et qu'il était clair quoi faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté, tandis que les demandeurs du PNHA ont attribué des cotes plus faibles aux critères selon lesquels ils avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes et qu'il était clair quoi faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté. Les demandeurs de la SECJ ont également accordé des cotes plus faibles aux critères selon lesquels ils avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes et que la durée du processus du début à la fin était raisonnable comparativement aux résultats de l'année 2, tout comme les demandeurs de SJC qui ont attribué une cote plus faible au critère selon lequel la durée du processus du début à la fin était raisonnable par rapport aux résultats de l'année 1.

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

	TOP2BOX (% COTE 4/5)																			
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	78 %	75 %	78 %	70 %	75 %	73 %	73 %	79 %	70 ▼	75 %	77 %	74 %	80 %	77 %	80 %	69 %	51 %	59 %	71 %	65 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	76 ▲	73 %	76 %	72 %	72 %	75 %	73 %	79 %	77 %	79 %	81 %	76 %	78 ▲	73 %	77 %	71 %	68 %	57 %	68 %	59 %
J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	69 %	67 %	70 %	63 %	69 %	67 %	71 %	75 %	70 %	73 %	75 %	69 %	70 %	68 %	71 %	62 %	37 %	50 %	65 %	41 %
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	68 %	65 %	70 %	62 %	66 %	63 %	66 %	70 %	69 ▼	74 %	75 %	70 %	69 ▲	65 %	71 %	61 %	39 %	52 %	69 %	71 %
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.	60 %	58 %	66 %	56 %	65 %	70 %	70 %	68 %	67 %	75 %	75 %	59 %	60 %	58 %	68 %	56 %	43 %	46 %	46 %	53 %
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation en personne – n=	124	44	29*	64	11*	3**	2**	2**	32	20*	12**	24*	60	16*	10**	33	0*	0	2**	0
J'ai parcouru une distance raisonnable pour accéder au bureau de Service Canada.	55 %	54 %	41 %	55 %	42 %	33 %	-	-	52 %	45 %	42 %	58 %	57 %	56 %	40 %	58 %	-	-	100 %	-

Q30. 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 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 ».

Efficacité du parcours de bout en bout par programme

- Les demandeurs d’EEC étaient plus susceptibles d’être d’accord qu’ils avaient pu parcourir sans difficulté toutes les étapes du processus de demande, tandis que les demandeurs du PNHA et du FA étaient plus susceptibles d’être d’accord que le temps écoulé entre la collecte de renseignements et la réception d’une décision était raisonnable. Les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d’affirmer qu’ils étaient en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes, les demandeurs du FA, d’avoir reçu de l’information cohérente, tandis que ceux du PPDS, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d’ODD étaient moins susceptibles de répondre positivement à tous les énoncés.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs d’EEC ont attribué des cotes plus élevées concernant le fait d’avoir obtenu de l’information cohérente et qu’il était clair quoi faire s’ils éprouvaient un problème ou une difficulté, tandis que les demandeurs du PNHA ont attribué des cotes plus faibles aux critères selon lesquels ils avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes et qu’il était clair quoi faire s’ils éprouvaient un problème ou une difficulté. Les demandeurs de la SECJ ont également accordé des cotes plus faibles aux critères selon lesquels ils avaient parcouru sans difficulté toutes les étapes et que la durée du processus du début à la fin était raisonnable comparativement aux résultats de l’année 2, tout comme les demandeurs de SJC qui ont attribué une cote plus faible au critère selon lequel la durée du processus du début à la fin était raisonnable par rapport aux résultats de l’année 1.

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
J'ai été en mesure de parcourir sans difficulté toutes les étapes liées à la demande	78 %	75 %	78 %	70 %	60 %	55 %	56 %	65 %	73 %	50 %	61 %	60 %	64 %	80 %	68 %	89 %	61 %	55 %	62 %	54 %
J'ai reçu des renseignements cohérents	76 %	73 %	76 %	72 %	55 %	59 %	50 %	75 %	53 %	50 %	59 %	60 %	53 %	61 %	72 %	89 %	57 %	59 %	58 %	49 %
J'étais confiant(e) que les problèmes ou difficultés seraient facilement résolus.	69 %	67 %	70 %	63 %	53 %	50 %	44 %	55 %	53 %	63 %	47 %	56 %	50 %	53 %	48 %	78 %	49 %	55 %	45 %	46 %
Il était clair quoi faire si j'éprouvais un problème ou une difficulté	68 %	65 %	70 %	62 %	53 %	59 %	50 %	80 %	67 %	63 %	47 %	60 %	52 %	61 %	68 %	67 %	51 %	50 %	44 %	49 %
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.	60 %	58 %	66 %	56 %	38 %	32 %	50 %	55 %	60 %	63 %	33 %	56 %	28 %	43 %	48 %	89 %	27 %	36 %	37 %	23 %
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation en personne – n=	124	44	29*	64	2*	0*	1*	0**	0*	0**	2*	1**	8*	2**	0	0*	2*	3**	6*	1**
J'ai parcouru une distance raisonnable pour accéder au bureau de Service Canada.	55 %	54 %	41 %	55 %	50 %	-	-	-	-	-	45 %	-	25 %	50 %	-	-	58 %	67 %	33 %	-

Q30. En pensant à l'ensemble du au 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 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 ».

Émotion du parcours de bout en bout par programme

- Les demandeurs du FA et de la SECJ étaient moins susceptibles d’être d’accord que le service leur avaient été fourni en français ou en anglais, selon leur choix. Les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d’être d’accord que les représentants téléphoniques de Service Canada leur avaient apporté de l’aide, tandis que les demandeurs d’ODD étaient moins susceptibles de dire qu’ils étaient confiants que leurs renseignements personnels étaient protégés.
- Les demandeurs d’EEC étaient plus susceptibles d’être d’accord que le service leur avaient été fourni en français ou en anglais, selon leur choix, comparativement à l’année 3, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d’être d’accord avec cet énoncé comparativement aux résultats de l’année 2.

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46*	153	17*
Le service m’a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	92 %	91 %	93 %	96 %	89 %	92 %	92 %	93 %	93 %	93 %	95 %	96 %	93 %	91 %	93 %	96 %	90 %	91 %	89 %	94 %
J’étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	82 %	81 %	83 %	88 %	82 %	85 %	83 %	86 %	83 %	85 %	87 %	88 %	82 %	81 %	83 %	88 %	73 %	76 %	80 %	88 %
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation en personne – n=	124	44*	29*	64	11*	3*	2**	2**	32	20*	12	24*	60	16*	10*	33	-	0	2**	0
Les représentants de Service Canada avec lesquels j’ai traité en personne m’ont apporté de l’aide	65 %	68 %	59 %	73 %	58 %	67 %	50 %	100 %	67 %	60 %	75 %	79 %	65 %	69 %	50 %	73 %	-	-	100 %	-
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation par téléphone – n=	923	629	468	324	115	88	83	18*	327	271	94	92	382	220	176	183	-	6**	58	12
Les représentants au téléphone de Service Canada m’ont apporté de l’aide	71 %	67 %	69 %	72 %	63 %	68 %	69 %	67 %	72 %	77 %	75 %	78 %	72 %	66 %	68 %	72 %	-	50 %	82 %	100 %

Q30. En pensant à l'ensemble du au 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 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 ».

Émotion du parcours de bout en bout par programme

- Les demandeurs du FA et de la SECJ étaient moins susceptibles d'être d'accord que le service leur avaient été fourni en français ou en anglais, selon leur choix. Les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d'être d'accord que les représentants téléphoniques de Service Canada leur avaient apporté de l'aide, tandis que les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles de dire qu'ils étaient confiants que leurs renseignements personnels étaient protégés.
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'être d'accord que le service leur avaient été fourni en français ou en anglais, selon leur choix, comparativement à l'année 3, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'être d'accord avec cet énoncé comparativement aux résultats de l'année 2.

En ce qui concerne l'ensemble des services que vous avez reçus, de l'obtention de renseignements sur [PROGRAMME] à la réception d'une décision de financement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39*
Le service m'a été fourni en français ou en anglais, selon mon choix	92 %	91 %	93 %	96 %	88 %	86 %	89 %	95 %	87 %	75 %	90 %	92 %	88 %	96 %	96 %	89 %	89 %	91 %	89 %	82 %
J'étais confiant(e) que mes renseignements personnels étaient protégés	82 %	81 %	83 %	88 %	81 %	77 %	83 %	90 %	80 %	75 %	77 %	88 %	78 %	85 %	88 %	100%	79 %	95 %	75 %	64 %
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation en personne – n=	124	44*	29*	64	2*	-	1*	0**	-	0**	2*	10*	8*	2**	0	-	2*	3**	6*	1**
Les représentants de Service Canada avec lesquels j'ai traité en personne m'ont apporté de l'aide	65 %	68 %	59 %	73 %	50 %	-	-	-	-	-	100 %	100 %	63 %	100 %	-	-	100 %	33 %	50 %	62 %
Base : Demandeurs qui ont utilisé le mode de prestation par téléphone – n=	923	629	468	324	14*	1*	-	2**	5*	1**	7*	5**	47	52	12	-	12	9*	13*	12
Les représentants au téléphone de Service Canada m'ont apporté de l'aide	71 %	67 %	69 %	72 %	65 %	100 %	-	100 %	60 %	-	56 %	80 %	49 %	56 %	58 %	-	59 %	67 %	28 %	50 %

Q30. 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 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 ».

Changements les plus importants pour améliorer l'expérience globale par programme

- Lorsqu'on leur a demandé quel changement aurait le plus amélioré leur expérience globale, les demandeurs du FA étaient plus susceptibles de répondre que le fait de rendre plus clair ce qui se passerait ensuite dans le processus et ce qu'ils devaient faire s'ils éprouvaient un problème ou une difficulté l'améliorerait le plus. Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de choisir les options suivantes : s'il était plus facile d'effectuer les étapes en ligne, si le temps de préparation de la demande était plus raisonnable et s'ils étaient en mesure de franchir plus facilement toutes les étapes. Les demandeurs du PPDS-PH étaient plus susceptibles de choisir l'option consistant à rendre le temps de préparation de la demande plus raisonnable. Les demandeurs de la SECJ et du FIPH étaient plus susceptibles de choisir l'option si le délai de préparation de la demande était plus raisonnable, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient également plus susceptibles de choisir l'option si la suite du processus était plus claire.

En pensant à l'ensemble du processus de demande pour [PROGRAMME], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience globale? – (Sélection unique)

	FA	PNHA	EEC	PPDS-PH	VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD
	(n=574)	(n=1705)	(n=2349)	(n=33)	(n=116)	(n=22*)	(n=18*)	(n=15*)	(n=127)	(n=303)	(n=9**)	(n=76)	(n=173)
Le temps qu'il a fallu entre le moment où j'ai commencé à collecter des informations et le moment où j'ai obtenu une décision sur ma demande	20 %	21 %	33 %	18 %	38 %	36 %	33 %	40 %	38 %	41 %	-	45 %	33 %
Il était plus facile de suivre les étapes en ligne	16 %	18 %	15 %	10 %	11 %	9 %	22 %	7 %	11 %	6 %	22 %	2 %	13 %
Le délai de préparation de la demande était plus raisonnable	10 %	18 %	11 %	33 %	14 %	18 %	6 %	7 %	6 %	12 %	11 %	15 %	13 %
Il était plus clair ce qui se passerait ensuite dans le processus	19 %	8 %	12 %	12 %	13 %	14 %	11 %	13 %	15 %	20 %	22 %	18 %	14 %
Être en mesure de parcourir plus facilement toutes les étapes	9 %	14 %	9 %	8 %	8 %	9 %	-	7 %	10 %	6 %	11 %	5 %	6 %
Il était plus facile de résoudre les problèmes ou les problèmes	14 %	7 %	7 %	15 %	4 %	5 %	22 %	13 %	6 %	4 %	22 %	3 %	9 %
S'il était plus facile d'obtenir de l'aide lorsque j'en avais besoin	5 %	7 %	5 %	4 %	5 %	5 %	-	13 %	9 %	3 %	11 %	5 %	5 %
Il était plus facile de résoudre les problèmes ou les problèmes	5 %	5 %	5 %	-	4 %	5 %	6 %	-	2 %	5 %	-	5 %	4 %
Il était plus facile d'accéder au service dans une langue que je parle et que je comprends bien.	2 %	3 %	2 %	-	4 %	-	-	-	4 %	2 %	-	2 %	3 %

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

Base : Tous les répondants (n=5520)
Nouvelle question ajoutée durant l'année 3

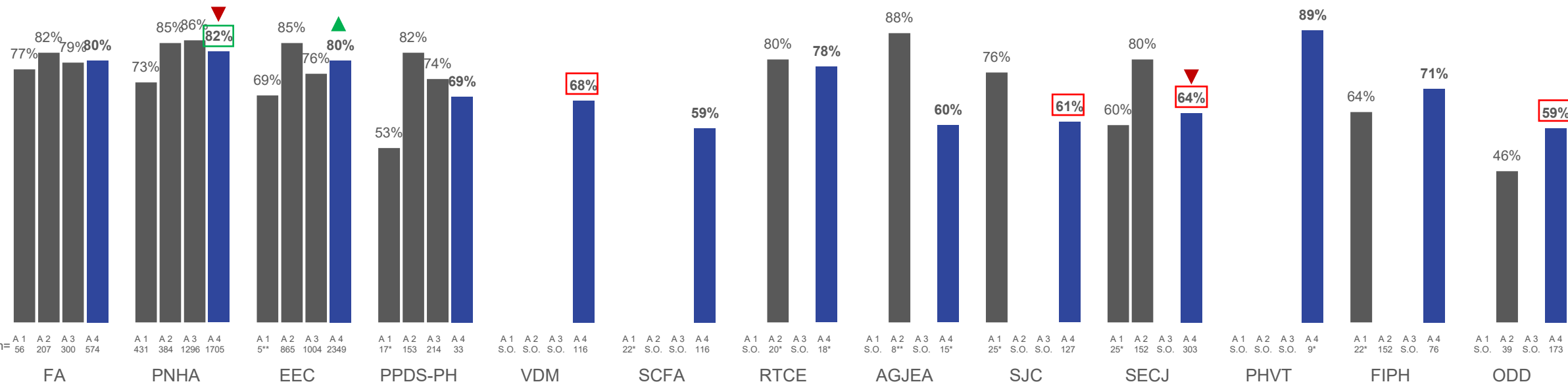
  Nettement supérieur/inférieur au total
  Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Confiance envers Service Canada par programme (% coté 4 ou 5)

- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d’exprimer leur confiance à l’égard de Service Canada parmi l’ensemble des clients, tandis que les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ et d’ODD étaient moins susceptibles de le faire.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs d’EEC étaient plus susceptibles d’exprimer leur confiance à l’égard de Service Canada, tandis que ceux qui présentaient une demande au PNHA étaient moins susceptibles de le faire. Les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d’exprimer leur confiance comparativement à l’année 2.

Dans quelle mesure diriez-vous que vous faites confiance ou non à Service Canada et au ministère de l’Emploi et du Développement social du Canada pour fournir des services efficaces à la population?

La confiance envers Service Canada demeure fortement corrélée à la satisfaction globale (0,66).



Q32. 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 ou non à Service Canada pour fournir des services efficaces à la population?
Base : Tous les répondants

Satisfaction à l'égard des modes de service par programme

- Les demandeurs de la SECJ et d'ODD étaient moins satisfaits de nombreux modes de service. Les demandeurs du FA étaient moins satisfaits du portail Web des SELSC et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, tandis que les demandeurs de SJC étaient moins satisfaits du soutien par courriel d'un agent de programme et d'un bureau de Service Canada.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'être satisfaits de la ligne téléphonique 1-800 O-Canada, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'être satisfaits du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'être satisfaits du soutien par courriel d'un agent de programme comparativement à l'année 2.

Dans quelle mesure étiez-vous insatisfait(e) ou satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																				
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4 (n=1366)	Année 3 (n=842)	Année 2 (n=627)	Année 1 (n=445)	Année 4 (n=181)	Année 3 (n=93)	Année 2 (n=74)	Année 1 (n=12*)	Année 4 (n=443)	Année 3 (n=404)	Année 2 (n=141)	Année 1 (n=140)	Année 4 (n=472)	Année 3 (n=209)	Année 2 (n=213)	Année 1 (n=249)	Année 4 (n=11*)	Année 3 (n=17*)	Année 2 (n=43)	Année 1 (n=8**)
Soutien par courriel d'un agent de programme	79 %	77 %	79 %	80 %	74 %	74 %	80 %	83 %	79 %	83 %	80 %	81 %	81 %	79 %	80 %	80 %	67 %	59 %	83 %	75 %
Portail Web des SELSC	76 %	72 %	76 %	67 %	57 %	75 %	78 %	77 %	71 %	73 %	73 %	67 %	77 %	73 %	77 %	66 %	79 %	57 %	69 %	80 %
Site Web du gouvernement du Canada	68 %	66 %	71 %	66 %	69 %	66 %	72 %	76 %	70 %	72 %	74 %	70 %	69 %	67 %	71 %	65 %	61 %	59 %	70 %	33 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	67 %	68 %	70 %	65 %	62 %	61 %	64 %	68 %	65 %	73 %	76 %	72 %	69 %	70 %	71 %	64 %	45 %	38 %	73 %	38 %
Bureau de Service Canada	65 %	52 %	62 %	66 %	53 %	67 %	-	50 %	63 %	70 %	75 %	71 %	67 %	50 %	60 %	67 %	-	-	50 %	-
Ligne téléphonique 1-800 O-Canada	61 %	42 %	48 %	49 %	45 %	43 %	67 %	-	50 %	57 %	50 %	68 %	66 %	41 %	49 %	48 %	-	-	71 %	-
Soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada	61 %	62 %	61 %	61 %	57 %	61 %	65 %	65 %	69 %	72 %	68 %	68 %	60 %	62 %	59 %	60 %	-	50 %	61 %	100 %
Courrier	57 %	65 %	58 %	63 %	31 %	56 %	47 %	100 %	61 %	69 %	56 %	56 %	58 %	68 %	61 %	65 %	-	50 %	50 %	-

Q26. 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? Base : A utilisé le mode de prestation à l'étape de l'obtention d'information, de la présentation de la demande ou de suivi.

Satisfaction à l'égard des modes de service par programme

- Les demandeurs de la SECJ et d'ODD étaient moins satisfaits de nombreux modes de service. Les demandeurs du FA étaient moins satisfaits du portail Web des SELSC et du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada, tandis que les demandeurs de SJC étaient moins satisfaits du soutien par courriel d'un agent de programme et d'un bureau de Service Canada.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'être satisfaits de la ligne téléphonique 1-800 O-Canada, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'être satisfaits du soutien par courriel d'un bureau de Service Canada. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles

Dans quelle mesure étiez-vous insatisfait(e) ou satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu auprès des entités suivantes?

TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																				
TOTAL					VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD							
Année 4 (n=1366)					Année 4 (n=23*)	Année 4 (n=3**)	Année 4 (n=10**)	Année 2 (n=11*)	Année 4 (n=5**)	Année 2 (n=4**)	Année 4 (n=38)	Année 1 (n=10*)	Année 4 (n=105)	Année 2 (n=76)	Année 1 (n=9**)	Année 4 (n=3**)	Année 4 (n=24*)	Année 1 (n=14*)	Année 4 (n=48)	Année 2 (n=18*)
Soutien par courriel d'un agent de programme	79 %	77 %	79 %	80 %	66 %	33 %	90 %	91 %	80 %	75 %	43 %	90 %	67 %	83 %	78 %	67 %	68 %	57 %	51 %	50 %
Portail Web des SELSC	(n=1766)	(n=881)	(n=623)	(n = 1070)	(n=30)	(n=6**)	(n=7**)	(n=3**)	(n=1**)	(n=0)	(n=69)	(n=9**)	(n=191)	(n=88)	(n=24*)	(n=0)	(n=45)	(n=11*)	(n=98)	(n=9**)
	76 %	72 %	76 %	67 %	74 %	100 %	71 %	67 %	-	-	80 %	78 %	65 %	69 %	75 %	-	61 %	64 %	57 %	56 %
Site Web du gouvernement du Canada	(n=3607)	(n=1871)	(n=1365)	(n=1159)	(n=87)	(n=19*)	(n=16*)	(n=14)	(n=11*)	(n=5**)	(n=101)	(n=21*)	(n=241)	(n=117)	(n=18*)	(n=7**)	(n=59)	(n=15*)	(n=146)	(n=30)
	68 %	66 %	71 %	66 %	70 %	84 %	63 %	71 %	46 %	60 %	61 %	52 %	58 %	60 %	56 %	71 %	58 %	60 %	59 %	50 %
Soutien par courriel d'un bureau de Service Canada	(n=3841)	(n=2442)	(n=1580)	(n=1243)	(n=86)	(n=19*)	(n=16*)	(n=17*)	(n=12*)	(n=7**)	(n=42)	(n=24*)	(n=157)	(n=116)	(n=15*)	(n=9**)	(n=62)	(n=14*)	(n=47)	(n=35)
	67 %	68 %	70 %	65 %	59 %	63 %	31 %	65 %	67 %	71 %	50 %	71 %	48 %	54 %	60 %	33 %	39 %	57 %	50 %	43 %
Bureau de Service Canada	(n=124)	(n=44)	(n=29)	(n=64)	(n=2**)	(n=0)	(n=1**)	(n=0)	(n=0)	(n=0)	(n=2**)	(n=1**)	(n=8**)	(n=2**)	(n=0)	(n=8**)	(n=0)	(n=3**)	(n=2**)	(n=1**)
	65 %	52 %	62 %	66 %	100 %	-	-	-	-	-	45 %	100 %	50 %	100 %	-	-	-	33 %	33 %	-
Ligne téléphonique 1-800 O-Canada	(n=190)	(n=94)	(n=72)	(n=72)	(n=4**)	(n=0)	(n=0)	(n=0)	(n=0)	(n=1**)	(n=2**)	(n=0)	(n=5**)	(n=1**)	(n=0)	(n=0)	(n=1**)	(n=1**)	(n=2**)	(n=2**)
	61 %	42 %	48 %	49 %	48 %	-	-	-	-	-	50 %	-	20 %	-	-	-	-	100 %	50 %	-
Soutien téléphonique d'un bureau de Service Canada	(n=806)	(n=573)	(n=427)	(n=286)	(n=12*)	(n=1**)	(n=0)	(n=2**)	(n=5**)	(n=0)	(n=6**)	(n=5**)	(n=43)	(n=51)	(n=12*)	(n=0)	(n=11*)	(n=8**)	(n=13*)	(n=11*)
	61 %	62 %	61 %	61 %	76 %	100 %	-	100 %	80 %	-	31 %	80 %	40 %	59 %	50 %	-	66 %	63 %	30 %	46 %
Courrier	(n=251)	(n=154)	(n=139)	(n=138)	(n=3**)	(n=1**)	(n=0)	(n=0)	(n=1**)	(n=0)	(n=2**)	(n=2**)	(n=0)	(n=6**)	(n=2**)	(n=0)	(n=4**)	(n=1**)	(n=15*)	(n=0)
	57 %	65 %	58 %	63 %	-	-	-	-	-	-	48 %	-	-	83 %	50 %	-	-	100 %	29 %	-

Q26. 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?

Base : A utilisé le mode de prestation à l'étape de l'obtention d'information, de la présentation de la demande ou de suivi.

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

251

*petit échantillon **très petit échantillon



Nombre de contacts par programme (1/2)

- Les demandeurs du FIPH (57 %), de la SECJ (49 %), du SJC (43 %), d’ODD (39 %) et de VDM (37 %) étaient plus susceptibles de déclarer avoir communiqué avec Service Canada 10 fois ou plus.
- À l’inverse, les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de déclarer avoir communiqué avec Service Canada 1 à 3 fois (27 %) et moins susceptibles de l’avoir fait 10 fois ou plus (16 %, -2 points).
- Comparativement à l’année 3, moins de demandeurs du PNHA ont déclaré avoir communiqué avec Service Canada 4 à 6 fois, tandis qu’une proportion plus élevée de demandeurs du PNHA et du PPDS-PH ont dit ne pas savoir. En outre, moins de demandeurs de SJC ont déclaré avoir communiqué avec Service Canada 10 fois ou plus par rapport aux résultats de l’année 1.

En pensant à votre expérience globale, combien de fois avez-vous utilisé chacun des modes suivants?

	NOMBRE DE CONTACTS PAR PROGRAMME																							
	NOMBRE TOTAL DE FOIS				SATISFACTION GLOBALE (% T2B)				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5276	2948	1905	1547	5276	3041	1905	1547	560	297	204	56	1633	1278	379	430	2191	940	845	942	32	45	148	17*
1 à 3 fois	22 %	22 %	19 %	12 %	72 %▼	79 %	83 %	79 %	20 %	23 %	26 %	14 %	27 %	26 %	21 %	18 %	22 %	22 %	18 %	12 %	15 %	22 %	19 %	12 %
4 à 6 fois	21 %	23 %	21 %	19 %	73 %	72 %	82 %	75 %	19 %	19 %	17 %	18 %	19 %▼	24 %	22 %	25 %	22 %	24 %	21 %	19 %	10 %	9 %	21 %	12 %
7 à 9 fois	11 %	9 %	13 %	15 %	75 %	76 %	76 %	75 %	10 %	9 %	12 %	14 %	11 %	11 %	16 %	16 %	11 %	9 %	13 %	15 %	6 %	9 %	10 %	12 %
10 fois et plus	23 %	23 %	28 %	41 %	66 %▲	59 %	73 %	62 %	22 %	19 %	20 %	36 %	16 %	18 %	21 %	26 %	23 %	23 %	29 %	42 %	33 %	44 %	23 %	41 %
Je ne sais pas	24 %	22 %	20 %	13 %	67 %	67 %	76 %	69 %	29 %	30 %	25 %	18 %	28 %▲	22 %	20 %	15 %	23 %	21 %	19 %	12 %	36 %▲	16 %	26 %	24 %

Q25. En pensant à l’ensemble de votre expérience, combien de fois avez-vous [SI SOURCES MULTIPLES « utilisé chacune des sources suivantes », SI SEULEMENT UNE SOURCE, « utilisé la source suivante »]? Veuillez fournir une réponse par élément.

Nombre de contacts par programme (2/2)

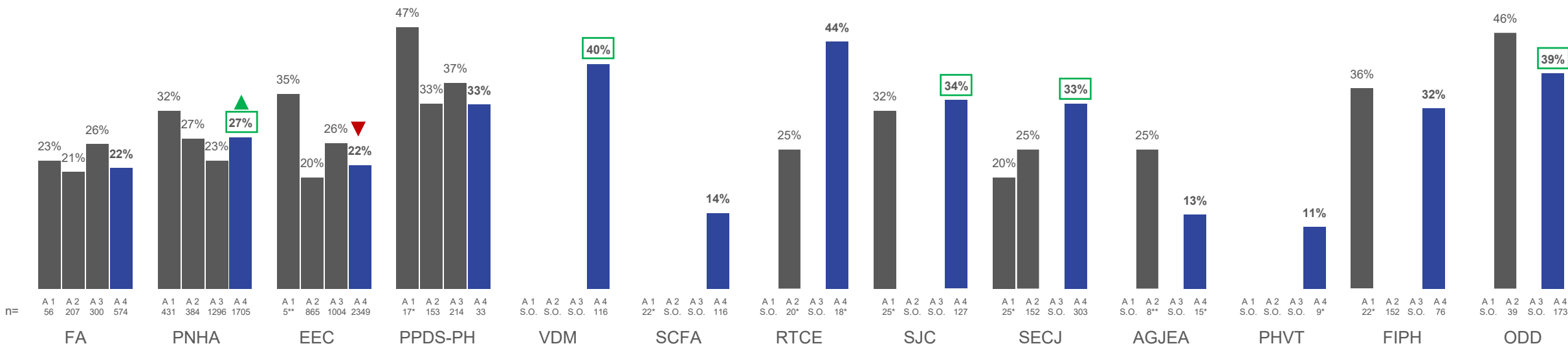
En pensant à votre expérience globale, combien de fois avez-vous utilisé chacun des modes suivants?

	NOMBRE DE CONTACTS PAR PROGRAMME																							
	NOMBRE TOTAL DE FOIS				SATISFACTION GLOBALE (% T2B)				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5276	2948	1905	1547	5276	3041	1905	1547	108	21*	18*	20*	15*	8**	121	25*	295	150	25*	9**	76	21*	167	39
1 à 3 fois	22 %	22 %	19 %	12 %	72 %	79 %	83 %	79 %	10 %	5 %	6 %	15 %	47 %	-	12 %	8 %	9 %	9 %	8 %	-	10 %	-	9 %	5 %
4 à 6 fois	21 %	23 %	21 %	19 %	73 %	72 %	82 %	75 %	18 %	5 %	17 %	10 %	13 %	-	18 %	8 %	9 %	8 %	8 %	-	5 %	5 %	17 %	15 %
7 à 9 fois	11 %	9 %	13 %	15 %	75 %	76 %	76 %	75 %	7 %	10 %	11 %	10 %	7 %	13 %	5 %	-	6 %	5 %	-	-	8 %	10 %	9 %	5 %
10 fois et plus	23 %	23 %	28 %	41 %	66 %	59 %	73 %	62 %	37 %	52 %	44 %	60 %	13 %	13 %	43 %	68 %	49 %	55 %	72 %	33 %	57 %	67 %	39 %	44 %
Je ne sais pas	24 %	22 %	20 %	13 %	67 %	67 %	76 %	69 %	28 %	29 %	22 %	5 %	20 %	75 %	23 %	16 %	28 %	24 %	12 %	67 %	20 %	19 %	26 %	31 %

Éprouvé un problème par programme – % Oui

- Les demandeurs qui avaient présenté une demande au PNHA, à VDM, à SJC, à la SECJ et à ODD étaient plus susceptibles d’indiquer qu’ils avaient éprouvé un problème.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d’avoir éprouvé un problème, tandis que les demandeurs d’EEC étaient moins susceptibles d’en avoir éprouvé un.

En pensant à votre expérience globale d’obtention de renseignements et de présentation d’une demande pour le [INSÉRER LE PROGRAMME], avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés pendant ce processus? – % Oui



Q27. En pensant à votre expérience globale d’obtention de renseignements et de présentation d’une demande pour le [INSÉRER LE PROGRAMME], avez-vous éprouvé des problèmes ou des difficultés pendant ce processus?
Base : Tous les répondants n=5520

Explication du problème ou de la difficulté par programme (1/2)

- Parmi ceux qui ont éprouvé un problème ou une difficulté, les demandeurs de SJC, de la SECJ et du PNHA étaient plus susceptibles d'en mentionner plusieurs. Les demandeurs du FA, de VDM et d'ODD étaient plus susceptibles de dire que la préparation du document sur le budget était compliquée ou que les renseignements à propos du programme étaient difficiles à comprendre. Les demandeurs de VDM étaient également plus susceptibles de dire que le formulaire de demande était trop long, et les demandeurs d'ODD, que les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre ou qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour au sujet de leur demande.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire que la création d'un compte en ligne et le processus en ligne prêtaient à confusion et que le formulaire de demande était compliqué, les demandeurs du PNHA, qu'ils avaient attendu trop longtemps pour recevoir une mise à jour et que la création du compte en ligne prêtait à confusion, et les demandeurs du FA, qu'ils avaient reçu des réponses différentes de différents agents de programme. Les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles de dire que les renseignements l'information sur le programme étaient difficiles à comprendre comparativement aux résultats de l'année 2.

Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?																					
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH				
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	
Base : A éprouvé un problème ou une difficulté – n=	1414	800	482	517	123	78	43	13*	465	298	104	137	521	263	175	332	10*	88	51	8**	
Il a fallu trop de temps pour recevoir une décision de financement	37 %	44 %	34 %	43 %	30 %	31 %	23 %	39 %	22 %	18 %	20 %	39 %	38 %	45 %	33 %	43 %	69 %	55 %	57 %	25 %	
Difficultés techniques	27 %	24 %	27 %	-	34 %	27 %	42 %	-	39 %	44 %	33 %	-	24 %	22 %	27 %	-	19 %	25 %	9 %	-	
Il a fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour au sujet de ma demande	25 %	31 %	23 %	37 %	19 %	24 %	19 %	31 %	15 %	10 %	11 %	18 %	25 %	32 %	21 %	38 %	32 %	51 %	55 %	38 %	
La création d'un compte en ligne portait à confusion	21 %	13 %	18 %	-	12 %	8 %	5 %	-	20 %	13 %	13 %	-	22 %	13 %	21 %	-	26 %	17 %	1 %	-	
Remplir le document sur le budget était compliqué	20 %	-	-	-	28 %	-	-	-	33 %	-	-	-	15 %	-	-	-	26 %	-	-	-	
Le processus de demande en ligne prêtait à confusion	19 %	14 %	19 %	-	18 %	18 %	12 %	-	30 %	33 %	27 %	-	17 %	11 %	20 %	-	6 %	15 %	2 %	-	
Le formulaire de demande était compliqué	18 %	12 %	19 %	-	18 %	27 %	19 %	-	36 %	31 %	21 %	-	14 %	9 %	18 %	-	37 %	41 %	13 %	-	
Le formulaire de demande était trop long	18 %	15 %	21 %	-	12 %	19 %	14 %	-	33 %	29 %	24 %	-	15 %	13 %	21 %	-	31 %	35 %	10 %	-	
L'information sur le site Web prêtait à confusion	17 %	13 %	19 %	15 %	16 %	21 %	16 %	23 %	16 %	13 %	15 %	14 %	17 %	13 %	20 %	15 %	-	16 %	9 %	13 %	
Les exigences relatives à la demande étaient difficiles à comprendre	15 %	14 %	13 %	16 %	19 %	28 %	14 %	46 %	28 %	22 %	21 %	31 %	11 %	12 %	9 %	14 %	13 %	32 %	25 %	-	
L'information sur le site Web du gouvernement du Canada prêtait à confusion	12 %	10 %	11 %	-	10 %	14 %	7 %	-	8 %	7 %	11 %	-	13 %	9 %	12 %	-	13 %	20 %	4 %	-	
J'ai reçu différentes réponses de différents agents de programme	12 %	9 %	16 %	22 %	14 %	3 %	9 %	15 %	8 %	7 %	9 %	18 %	12 %	10 %	18 %	22 %	13 %	7 %	21 %	25 %	
L'information sur le programme était difficile à comprendre	9 %	7 %	11 %	16 %	15 %	17 %	12 %	31 %	14 %	13 %	16 %	20 %	7 %	5 %	7 %	15 %	-	25 %	16 %	13 %	
Le personnel n'était pas bien informé/ne pouvait pas répondre à mes questions	8 %	10 %	10 %	13 %	9 %	8 %	5 %	8 %	6 %	5 %	8 %	9 %	8 %	10 %	10 %	13 %	-	18 %	8 %	-	
Les lignes téléphoniques étaient occupées	7 %	10 %	11 %	16 %	6 %	5 %	2 %	23 %	8 %	5 %	7 %	10 %	8 %	10 %	13 %	16 %	-	10 %	10 %	13 %	
La séance d'information portait à confusion	3 %	2 %	s. o.	s. o.	7 %	5 %	s. o.	s. o.	5 %	4 %	s. o.	s. o.	2 %	2 %	s. o.	s. o.	-	10 %	s. o.	s. o.	

255

Remarque : Seules les réponses de 3 % ou plus incluses aux totaux de l'année 4 sont indiquées.

Q28. Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : A éprouvé un problème ou une difficulté (n=1414)

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Nettement supérieur/inférieur au total

Explication du problème ou de la difficulté par programme (2/2)

- Parmi ceux qui ont éprouvé un problème ou une difficulté, les demandeurs de SJC, de la SECJ et du PNHA étaient plus susceptibles d'en mentionner plusieurs. Les demandeurs du FA, de VDM et d'ODD étaient plus susceptibles de dire que la préparation du document sur le budget était compliquée ou que les renseignements à propos du programme étaient difficiles à comprendre. Les demandeurs de VDM étaient également plus susceptibles de dire que le formulaire de demande était trop long, et les demandeurs d'ODD, que les exigences de la demande étaient difficiles à comprendre ou qu'il avait fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour au sujet de leur demande.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire que la création d'un compte en ligne et le processus en ligne prêtaient à confusion et que le formulaire de demande était compliqué, les demandeurs du PNHA, qu'ils avaient attendu trop longtemps pour recevoir une mise à jour et que la création du compte en ligne prêtait à confusion, et les demandeurs du FA, qu'ils avaient reçu des réponses différentes de différents agents de programme. Les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles de dire que les renseignements l'information sur le programme étaient difficiles à comprendre comparativement aux résultats de l'année 2.

Comment décririez-vous les problèmes ou les difficultés que vous avez éprouvés?

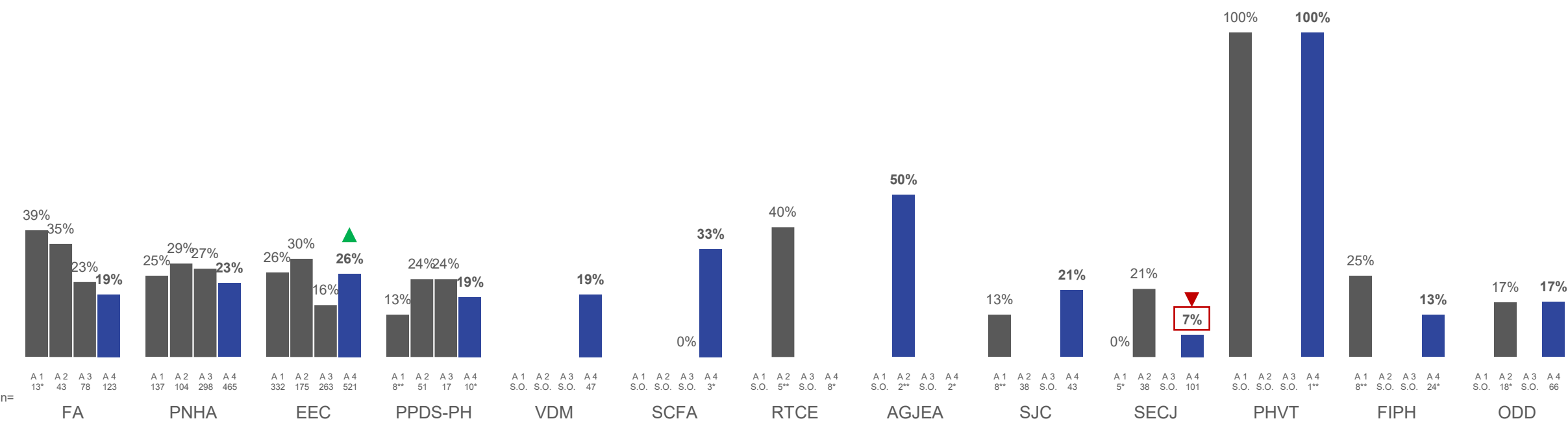
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA	SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD		
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : A éprouvé un problème ou une difficulté – n=	1414	800	482	517	47	3**	8**	5**	2**	2**	43	8**	101	38	5**	1**	24*	8**	66	18*
Il a fallu trop de temps pour recevoir une décision de financement	37 %▼	44 %	34 %	43 %	47 %	-	63 %	-	-	50 %	58 %	63 %	64 %	61 %	60 %	-	50 %	50 %	45 %	72 %
Difficultés techniques	27 %	24 %	27 %	-	13 %	33 %	38 %	40 %	-	-	10 %		28 %	26 %	-	-	22 %		29 %	11 %
Il a fallu trop de temps pour recevoir une mise à jour au sujet de ma demande	25 %▼	31 %	23 %	37 %	36 %	33 %	38 %	-	-	100 %	53 %	63 %	56 %	45 %	80 %	-	39 %	-	40 %	39 %
La création d'un compte en ligne portait à confusion	21 %▲	13 %	18 %	-	21 %	-	13 %	-	-	-	8 %	-	8 %	18 %	-	-	14 %	-	24 %	17 %
Remplir le document sur le budget était compliqué	20 %	-	-	-	51 %	33 %	-	-	50 %	-	40 %	-	44 %	-	-	100 %	39 %	-	46 %	-
Le processus de demande en ligne prêtait à confusion	19 %▲	14 %	19 %	-	15 %	-	13 %	-	-	-	14 %	-	16 %	13 %	-	-	18 %	-	13 %	6 %
Le formulaire de demande était compliqué	18 %▲	12 %	19 %	-	21 %	33 %	13 %	20 %	50 %	50 %	22 %	-	26 %	13 %	-	-	13 %	-	21 %	28 %
Le formulaire de demande était trop long	18 %	15 %	21 %	-	32 %	-	25 %	20 %	-	50 %	31 %	-	27 %	16 %	-	-	17 %	-	24 %	28 %
L'information sur le site Web prêtait à confusion	17 %	13 %	19 %	15 %	15 %	33 %	-	-	-	50 %	26 %	25 %	18 %	13 %	-	-	17 %	50 %	26 %	39 %
Les exigences relatives à la demande étaient difficiles à comprendre	15 %	14 %	13 %	16 %	21 %	33 %	-	-	-	50 %	29 %	25 %	21 %	8 %	-	-	28 %	63 %	27 %	28 %
L'information sur le site Web du gouvernement du Canada prêtait à confusion	12 %	10 %	11 %	-	9 %	-	-	-	-	-	5 %	-	9 %	3 %	-	-	11 %	-	18 %	33 %
J'ai reçu différentes réponses de différents agents de programme	12 %	9 %	16 %	22 %	15 %	33 %	-	-	-	50 %	19 %	75 %	17 %	26 %	20 %	-	8 %	38 %	6 %	11 %
L'information sur le programme était difficile à comprendre	9 %	7 %	11 %	16 %	23 %	33 %	13 %	-	50 %	50 %	13 %	38 %	12 %	13 %	20 %	-	20 %	63 %	21 %▼	44 %
Le personnel n'était pas bien informé/ne pouvait pas répondre à mes questions	8 %	10 %	10 %	13 %	6 %	-	13 %	-	50 %	50 %	16 %	50 %	16 %	18 %	20 %	-	8 %	38 %	7 %	17 %
Les lignes téléphoniques étaient occupées	7 %	10 %	11 %	16 %	4 %	-	13 %	-	-	-	7 %	-	6 %	5 %	20 %	-	-	-	6 %	11 %
La séance d'information portait à confusion	3 %	2 %	s. o.	s. o.	7 %	-	13 %	-	-	-	7 %	-	7 %	-	-	-	-	-	6 %	-



Facilité de résolution des problèmes par programme (% coté 4 ou 5)

- Le quart (24 %) des demandeurs qui ont éprouvé un problème estimaient qu'il était facile de le résoudre, une augmentation de 7 points par rapport à l'année 3, mais toujours inférieure au niveau le plus élevé, atteint durant l'année 2 (29 %). Près de quatre répondants sur dix (37 %) n'étaient pas d'accord que le problème avait été facilement résolu, une baisse de 9 points et le niveau le plus bas enregistré au cours des quatre années de l'étude.
- Les demandeurs qui ont présenté une demande à la SECJ et qui ont éprouvé un problème ou une difficulté étaient moins susceptibles de dire qu'il avait été facile de le résoudre.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer que leur problème avait été facilement résolu. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'estimer que leur problème avait été facilement résolu par rapport aux résultats de l'année 2.

Le problème ou la difficulté a été facilement résolu.



Q29. 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?
Base : A éprouvé un problème ou une difficulté (n=1414)

Utilisation des canaux pour en apprendre davantage sur le programme avant la présentation d'une demande (2/2)

- Des différences considérables ont été observées entre les programmes dans les modes de prestation utilisés par les demandeurs pour en apprendre davantage sur le programme.
 - Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir reçu directement un courriel du programme ou d'avoir participé à une séance d'information ou à un webinaire du GC. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'avoir consulté le site Web du GC pour le programme, le site Web d'autres ordres de gouvernement ou d'autres sites Web. Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir consulté le site Web du GC pour le programme ou d'avoir parlé à des pairs ou à un réseau communautaire. Les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles d'avoir consulté le site Web du GC, tandis que les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir parlé à des pairs ou à un réseau communautaire ou d'avoir appelé directement un bureau de Service Canada comparativement aux résultats de l'année 2.
- Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] avant de faire la demande?

	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Réception d'un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme	59 %▲	52 %	57 %	51 %	26 %▼	37 %	23 %	32 %	38 %▼	49 %	57 %	50 %	65 %▲	54 %	62 %	52 %	69 %	54 %	26 %	41 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le programme	52 %▲	48 %	48 %	s. o.	56 %▲	49 %	52 %	s. o.	53 %▲	49 %	51 %	s. o.	51 %	48 %	47 %	s. o.	53 %	46 %	43 %	s. o.
Utilisation du guide du demandeur pour le programme	46 %	45 %	-	-	51 %	45 %	-	-	50 %	49 %	-	-	45 %	44 %	-	-	55 %	48 %	-	-
J'ai parlé à mes pairs ou à mon réseau communautaire	27 %	27 %	23 %	29 %	26 %	30 %	21 %	30 %	38 %▲	34 %	26 %	34 %	25 %	26 %	21 %	29 %	35 %	26 %	43 %	24 %
Je suis allé(e) sur le site Web du gouvernement du Canada (servicecanada.gc.ca)	22 %	20 %	25 %	60 %	31 %	27 %	28 %	66 %	21 %	23 %	21 %	52 %	20 %	18 %	24 %	61 %	40 %	26 %	31 %	53 %
Participation à une séance d'information ou à un webinaire du gouvernement du Canada	12 %▲	10 %	12 %	10 %	13 %	15 %	6 %	7 %	13 %▼	16 %	11 %	20 %	11 %▲	8 %	12 %	8 %	31 %	33 %	11 %	12 %
J'ai parlé à mon député local	11 %	9 %	15 %	18 %	9 %	7 %	8 %	14 %	15 %	17 %	17 %	15 %	11 %	9 %	16 %	19 %	4 %	2 %	5 %	-
J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme	10 %	10 %	11 %	10 %	14 %	12 %	12 %	7 %	10 %	11 %	14 %	14 %	9 %	10 %	10 %	9 %	29 %	14 %	11 %	-
J'ai consulté des sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)	5 %▼	4 %	5 %	8 %	10 %▲	6 %	11 %	7 %	6 %	6 %	5 %	8 %	4 %	3 %	5 %	8 %	6 %	7 %	4 %	18 %
Utilisation des médias sociaux pour obtenir de l'information	4 %	5 %	5 %	5 %	6 %	7 %	6 %	5 %	8 %	7 %	7 %	3 %	3 %	4 %	4 %	5 %	6 %	2 %	14 %	6 %
J'ai visité d'autres sites Web	4 %	3 %	3 %	4 %	8 %	4 %	4 %	11 %	4 %	3 %	4 %	4 %	3 %	3 %	3 %	3 %	4 %	7 %	9 %	6 %
Courriel envoyé à un bureau de Service Canada	3 %	3 %	4 %	5 %	3 %	2 %	2 %	5 %	3 %	3 %	4 %	6 %	3 %	3 %	5 %	5 %	6 %	-	3 %	-
Appel direct à un bureau de Service Canada	2 %	2 %	3 %	5 %	2 %	1 %	1 %	5 %	2 %	3 %	3 %	4 %	2 %	2 %	3 %	5 %	-	2 %	3 %	-
Ligne téléphonique 1800 O Canada	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %	1 %	1 %	-	2 %▲	1 %	1 %	3 %	2 %▲	1 %	2 %	2 %	-	-	2 %	-
Je me suis rendu à un bureau de Service Canada	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	-	-	1 %▲	0 %	1 %	2 %	1 %▲	0 %	1 %	1 %	-	-	1 %	-
AUCUNE DE CES RÉPONSES	3 %	3 %	4 %	4 %	5 %	6 %	9 %	7 %	2 %	2 %	3 %	5 %	3 %	4 %	4 %	4 %	-	4 %	4 %	12 %

programme avant de remplir votre demande. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Tous les répondants. Remarque : Au cours de l'année 3, l'option de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour le [programme] » a été ajoutée. Au cours de l'année 1, le libellé du choix de réponse suivant ne mentionnait pas le programme particulier auquel le demandeur envisageait de soumettre une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu directement un courriel du programme de financement ».

*petit échantillon **très petit échantillon

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Utilisation des canaux pour en apprendre davantage sur le programme avant la présentation d'une demande (2/2)

- Des différences considérables ont été observées entre les programmes dans les modes de prestation utilisés par les demandeurs pour en apprendre davantage sur le programme.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir reçu directement un courriel du programme ou d'avoir participé à une séance d'information ou à un webinaire du GC. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'avoir consulté le site Web du GC pour le programme, le site Web d'autres ordres de gouvernement ou d'autres sites Web. Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir consulté le site Web du GC pour le programme ou d'avoir parlé à des pairs ou à un réseau communautaire. Les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles d'avoir consulté le site Web du GC, tandis que les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir parlé à des pairs ou à un réseau communautaire ou d'avoir appelé directement un bureau de Service Canada comparativement aux résultats de l'année 2.

Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] avant de faire la demande?

	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ			PHVT	FIPH		ODD				
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Réception d'un courriel directement du gouvernement du Canada, d'EDSC ou du programme	▲ 59 %	52 %	57 %	51 %	38 %	27 %	33 %	20 %	53 %	50 %	42 %	36 %	55 %	55 %	60 %	22 %	54 %	32 %	32 %	23 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le programme	▲ 52 %	48 %	48 %	-	52 %	64 %	61 %	45 %	53 %	38 %	57 %	-	62 %	57 %	-	67 %	67 %	-	62 %	56 %
Utilisation du guide du demandeur pour le programme	46 %	45 %	-	-	51 %	55 %	44 %	-	53 %	-	52 %	-	58 %	-		78 %	57 %	-	49 %	-
J'ai parlé à mes pairs ou à mon réseau communautaire	27 %	27 %	23 %	29 %	28 %	36 %	22 %	45 %	53 %	25 %	27 %	20 %	25 %	22 %	24 %	44 %	28 %	50 %	33 %	51 %
Je suis allé(e) sur le site Web du gouvernement du Canada (servicecanada.gc.ca)	22 %	20 %	25 %	60 %	39 %	46 %	33 %	40 %	47 %	25 %	43 %	72 %	38 %	28 %	60 %	67 %	34 %	55 %	55 %	49 %
Participation à une séance d'information ou à un webinaire du gouvernement du Canada	▲ 12 %	10 %	12 %	10 %	24 %	27 %	17 %	-	7 %	13 %	23 %	48 %	30 %	28 %	48 %	33 %	27 %	18 %	27 %	21 %
J'ai parlé à mon député local	11 %	9 %	15 %	18 %	12 %	-	-	-	-	-	6 %	8 %	6 %	7 %	-	-	2 %	5 %	3 %	5 %
J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme	10 %	10 %	11 %	10 %	9 %	-	22 %	20 %	20 %	-	16 %	16 %	23 %	29 %	24 %	22 %	24 %	14 %	14 %	21 %
J'ai consulté des sites Web d'autres ordres de gouvernement (provincial, territorial ou municipal)	5 %	4 %	5 %	8 %	8 %	14 %	11 %	5 %	-	-	4 %	8 %	6 %	4 %	8 %	-	8 %	9 %	12 %	8 %
Utilisation des médias sociaux pour obtenir de l'information	▼ 4 %	5 %	5 %	5 %	7 %	9 %	-	-	-	-	5 %	8 %	3 %	4 %	-	-	2 %	5 %	6 %	3 %
J'ai visité d'autres sites Web	4 %	3 %	3 %	4 %	7 %	14 %	17 %	-	7 %	-	5 %	12 %	4 %	2 %	4 %	-	4 %	5 %	16 %	10 %
Courriel envoyé à un bureau de Service Canada	3 %	3 %	4 %	5 %	2 %	-	-	-	7 %	-	6 %	4 %	4 %	1 %	8 %	-	2 %	18 %	5 %	-
Appel direct à un bureau de Service Canada	2 %	2 %	3 %	5 %	3 %	-	-	-	7 %	-	2 %	4 %	1 %	3 %	8 %	-	4 %	5 %	2 %	10 %
Ligne téléphonique 1800 O Canada	2 %	1 %	2 %	2 %	2 %	-	-	-	-	-	-	-	0 %	-	-	-	2 %	-	1 %	3 %
Je me suis rendu à un bureau de Service Canada	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	-	-	-	-	-	1 %	-	0 %	-	-	-	2 %	-	2 %	-
AUCUNE DE CES RÉPONSES	3 %	3 %	4 %	4 %	4 %	-	11 %	5 %	-	25 %	3 %	8 %	3 %	5 %	4	11 %	1 %	14 %	2 %	3 %

Q2. Selon quelles méthodes avez-vous obtenu des renseignements concernant [INSCRIRE PROGRAMME] 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. Base : Tous les répondants. Remarque : Au cours de l'année 3, l'option de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour le [programme] » a été ajoutée. Au cours de l'année 1, le libellé du choix de réponse suivant ne mentionnait pas le programme particulier auquel le demandeur envisageait de soumettre une demande : « J'ai envoyé directement un courriel à un agent du programme » et « J'ai reçu directement un courriel du programme de financement ».

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada par programme

- Parmi ceux qui ont utilisé le site Web du GC, les demandeurs de SJC et d'ODD étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de trouver presque tous les types d'information. Les demandeurs du FA, du PNHA et de VDM étaient moins susceptibles de dire qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement. Les demandeurs du PNHA étaient également moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer quand la période de présentation des demandes aurait lieu et les étapes à suivre pour présenter une demande de financement et de trouver les renseignements qu'ils doivent fournir lorsqu'ils présentent une demande, et plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer la durée prévue de chaque phase. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de trouver des renseignements généraux sur le programme ou de déterminer le temps que devrait prendre chaque phase.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement et quand la période de demande aurait lieu. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre les renseignements sur le programme, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles de trouver cet aspect facile. Les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement, de trouver des renseignements généraux, de comprendre l'information sur le programme et de déterminer le temps que devrait prendre chaque étape du processus.

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Utilisation du site Web du GC – n=	3276	1682	1092	902	373	166	125	37	987	706	203	224	1264	519	473	573	22*	25*	87	9**
Déterminer si votre organisation est éligible au financement	86 %▲	80 %	84 %	83 %	81 %	82 %	77 %	84 %	83 %	84 %	85 %	84 %	87 %▲	80 %	87 %	83 %	70 %	76 %	65 %	44 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	85 %▲	79 %	83 %	s. o.	84 %	77 %	80 %	s. o.	81 %	80 %	83 %	s. o.	87 %▲	79 %	84 %	s. o.	76 %	84 %	68 %	s. o.
Trouver des renseignements généraux	84 %	82 %	82 %	82 %	84 %	79 %	82 %	89 %	85 %	84 %	85 %	85 %	85 %	83 %	83 %	82 %	67 %	64 %	66 %	44 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	80 %	81 %	81 %	78 %	81 %	77 %	78 %	87 %	77 %	79 %	86 %	82 %	82 %	81 %	82 %	77 %	58 %	64 %	63 %	44 %
Découvrir quels renseignements vous devez fournir lorsque vous présentez une demande	79 %	79 %	79 %	78 %	80 %	75 %	75 %	78 %	75 %	78 %	80 %	79 %	80 %	80 %	80 %	79 %	68 %	60 %	66 %	33 %
Comprendre les renseignements sur le programme	79 %	77 %	80 %	76 %	79 %▲	71 %	79 %	78 %	77 %▼	81 %	85 %	80 %	80 %	77 %	81 %	76 %	79 %	72 %	69 %	33 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	56 %	58 %	s. o.	59 %	63 %	62 %	s. o.	64 %▲	69 %	65 %	s. o.	58 %	55 %	59 %	s. o.	47 %	48 %	40 %	s. o.

Q5. 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.

*petit échantillon **très petit échantillon

Nettement supérieur/inférieur au total
Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Facilité d'utilisation du site Web du gouvernement du Canada par programme

- Parmi ceux qui ont utilisé le site Web du GC, les demandeurs de SJC et d'ODD étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de trouver presque tous les types d'information. Les demandeurs du FA, du PNHA et de VDM étaient moins susceptibles de dire qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement. Les demandeurs du PNHA étaient également moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer quand la période de présentation des demandes aurait lieu et les étapes à suivre pour présenter une demande de financement et de trouver les renseignements qu'ils doivent fournir lorsqu'ils présentent une demande, et plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer la durée prévue de chaque phase. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de trouver des renseignements généraux sur le programme ou de déterminer le temps que devrait prendre chaque phase.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement et quand la période de demande aurait lieu. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre les renseignements sur le programme, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles de trouver cet aspect facile. Les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de déterminer si leur organisation était éligible au financement, de trouver des renseignements généraux, de comprendre l'information sur le programme et de déterminer le temps que devrait prendre

Dans quelle mesure a-t-il été facile de trouver les renseignements suivants sur [INSCRIRE PROGRAMME] sur le site Web du gouvernement du Canada?

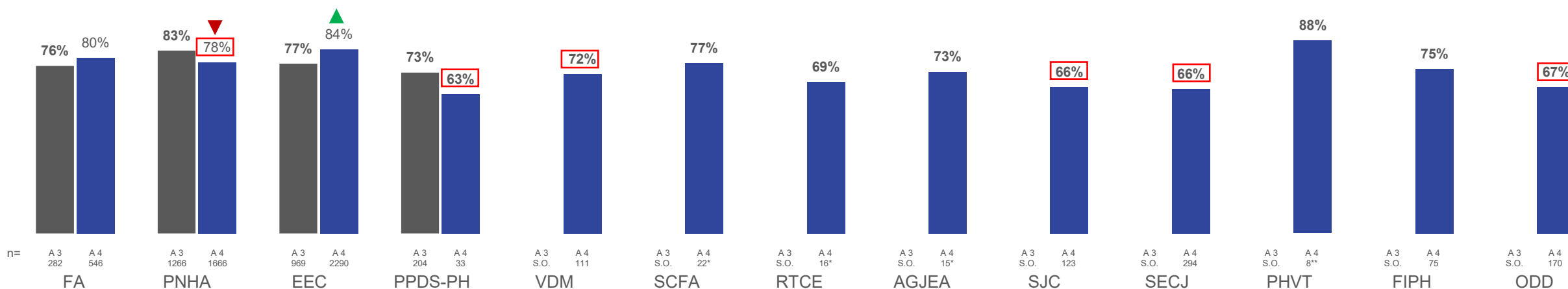
	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH			ODD
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Utilisation du site Web du GC – n=	3276	1682	1092	902	74	18*	13*	12	11*	3**	92	18*	223	99	15*	7**	55	12	137	28*
Déterminer si votre organisation est éligible au financement	86 %▲	80 %	84 %	83 %	76 %	94 %	85 %	75 %	73 %	67 %	79 %	72 %	86 %	89 %	80 %	57 %	84 %	67 %	75 %▲	39 %
Déterminer quand a lieu la période de présentation des demandes	85 %▲	79 %	83 %	s. o.	85 %	89 %	69 %	75 %	82 %	67 %	72 %	-	81 %	81 %	s. o.	86 %	84 %	s. o.	73 %	71 %
Trouver des renseignements généraux	84 %	82 %	82 %	82 %	77 %	83 %	77 %	58 %	73 %	67 %	65 %	67 %	77 %	84 %	87 %	71 %	83 %	50 %	76 %▲	57 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	80 %	81 %	81 %	78 %	80 %	94 %	46 %	67 %	82 %	33 %	70 %	67 %	78 %	82 %	93 %	57 %	80 %	58 %	67 %	57 %
Découvrir quels renseignements vous devez fournir lorsque vous présentez une demande	79 %	79 %	79 %	78 %	72 %	83 %	54 %	83 %	82 %	67 %	68 %	78 %	75 %	84 %	80 %	71 %	73 %	50 %	59 %	50 %
Comprendre les renseignements sur le programme	79 %	77 %	80 %	76 %	74 %	67 %	62 %	75 %	73 %	67 %	56 %	56 %	74 %	83 %	73 %	71 %	76 %	50 %	73 %▲	43 %
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	58 %	56 %	58 %	s. o.	54 %	56 %	31 %	42 %	27 %	33 %	37 %	s. o.	43 %	39 %	s. o.	57 %	45 %	s. o.	46 %▲	18 %

Q5. 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.

Trouver l'information dans un délai raisonnable (T2B)

- Plus de huit demandeurs sur dix (82 %, +5 points) ont dit avoir été en mesure de trouver les renseignements nécessaires (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable, soit un taux supérieur à celui de l'année 3.
- Les demandeurs du PNHA, du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ et d'ODD étaient moins susceptibles de dire qu'ils avaient pu trouver les renseignements dont ils avaient besoin dans un délai raisonnable.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire qu'ils avaient pu trouver les renseignements dans un délai raisonnable, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'avoir réussi à le faire.

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? (Top two box, 4/5)



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 ».

Base : Utilisation d'au moins un canal pendant l'étape de la prise de connaissance (n=5369)

Nouvelle question ajoutée durant l'année 3

▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3
 □ □ Nettement supérieur/inférieur au total

Changements les plus importants pour améliorer la convivialité du site Web du GC

- Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles de proposer les changements suivants : savoir à quel moment la période de demande a lieu ou si l'organisation est éligible au financement, les demandeurs du PNHA, trouver les renseignements qu'ils doivent fournir lorsqu'ils présentent une demande, les demandeurs de la SECJ, déterminer le temps que devrait prendre chaque phase, les demandeurs de VDM, trouver des renseignements généraux sur le programme, et les demandeurs d'ODD, déterminer si l'organisme est éligible au financement ou la clarté des renseignements sur le programme.

Lorsque vous avez découvert [INSÉRER LE 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...

	FA	PNHA	EEC	PPDS-PH	VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD
	(n=373)	(n=987)	(n=1264)	(n=22*)	(n=74)	(n=18*)	(n=13*)	(n=11*)	(n=92)	(n=223)	(n=7**)	(n=55)	(n=137)
Déterminer le temps que chaque phase du processus de demande devrait prendre	33 %	30 %	41 %	38 %	27 %	44 %	39 %	27 %	46 %	48 %	14 %	51 %	29 %
Découvrir quels renseignements vous devez fournir lorsque vous présentez une demande	18 %	26 %	17 %	12 %	22 %	17 %	31 %	18 %	20 %	13 %	43 %	14 %	24 %
Déterminer quand la période de demande pour le programme a lieu	13 %	11 %	10 %	9 %	8 %	11 %	-	-	8 %	6 %	-	9 %	8 %
Déterminer les étapes à suivre pour présenter une demande de financement	8 %	9 %	10 %	9 %	11 %	6 %	-	9 %	12 %	5 %	14 %	4 %	5 %
Déterminer si votre organisation est éligible au financement du programme	12 %	10 %	9 %	5 %	10 %	11 %	23 %	-	3 %	9 %	14 %	7 %	15 %
Comprendre les renseignements sur le programme	9 %	8 %	8 %	3 %	8 %	6 %	-	18 %	4 %	11 %	14 %	10 %	13 %
Trouver des informations générales sur	6 %	5 %	7 %	25 %	15 %	6 %	8 %	27 %	6 %	8 %	-	5 %	5 %

5c. Lorsque vous avez découvert [INSÉRER LE 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...

SÉLECTION UNIQUE

Base : Demandeurs ayant utilisé le site Web du gouvernement du Canada (n=3276)

Nouvelle question ajoutée durant l'année 3

Nettement supérieur/inférieur au total

Utilisation des canaux pour la préparation des demandes par programme (1/2)

- Les demandeurs du PNHA, du FA, de VDM, de SJC, de la SECJ et du PPDS-PH étaient plus susceptibles d'avoir eu recours à plusieurs modes pour préparer et remplir leur demande. Les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir parlé à des pairs ou à un réseau communautaire, d'avoir participé à une séance d'information ou à un webinaire du gouvernement ou d'avoir fait appel à un consultant privé. Le guide du demandeur demeure le canal le plus couramment utilisé dans tous les programmes, suivi du site Web du GC pour le programme.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du FA et d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir consulté d'autres sites Web pour obtenir de l'information, et les demandeurs du PPDS-PH, d'avoir utilisé le guide du demandeur. Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir parlé à des pairs, à un réseau communautaire ou à leur député local et moins susceptibles d'avoir consulté le site Web du GC, d'avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme ou d'avoir consulté d'autres sites Web, tandis que les demandeurs du FA étaient moins susceptibles d'avoir parlé à leur député local. Les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles d'avoir parlé à des pairs ou à un réseau communautaire et moins susceptibles d'avoir consulté le site Web du gouvernement du Canada ou d'avoir envoyé un courriel directement à un agent de programme comparativement à l'année 2, tandis que les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir envoyé directement un courriel à un agent de programme ou à un bureau de SC.

	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Utilisation du guide du demandeur pour le programme	63 %	59 %	s. o.	s. o.	68 %	67 %	s. o.	s. o.	71 %	71 %	s. o.	s. o.	61 %	57 %	s. o.	s. o.	84 %	67 %	s. o.	s. o.
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le programme	48 %	45 %	s. o.	s. o.	51 %	54 %	s. o.	s. o.	50 %	49 %	s. o.	s. o.	47 %	44 %	s. o.	s. o.	57 %	26 %	s. o.	s. o.
J'ai parlé à mes pairs ou à mon réseau communautaire	24 %	22 %	24 %	26 %	25 %	29 %	26 %	36 %	39 %	33 %	38 %	36 %	20 %	20 %	20 %	25 %	45 %	35 %	33 %	35 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	19 %	19 %	43 %	49 %	22 %	22 %	41 %	45 %	17 %	20 %	35 %	47 %	19 %	18 %	46 %	49 %	23 %	50 %	32 %	53 %
J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme	17 %	18 %	24 %	23 %	28 %	28 %	33 %	18 %	21 %	27 %	33 %	27 %	16 %	16 %	21 %	22 %	23 %	30 %	23 %	47 %
Participation à une séance d'information ou à un webinaire du gouvernement du Canada	14 %	12 %	17 %	11 %	20 %	18 %	8 %	4 %	19 %	19 %	21 %	28 %	11 %	10 %	15 %	8 %	47 %	46 %	15 %	41 %
J'ai consulté d'autres sites Web pour obtenir de l'information	8 %	6 %	11 %	11 %	11 %	6 %	7 %	16 %	7 %	15 %	12 %	14 %	7 %	5 %	12 %	15 %	13 %	13 %	3 %	6 %
J'ai parlé à mon député local	7 %	6 %	11 %	15 %	5 %	11 %	16 %	11 %	12 %	8 %	10 %	13 %	6 %	6 %	9 %	11 %	-	9 %	15 %	6 %
Appel direct à un bureau de Service Canada	4 %	5 %	8 %	11 %	4 %	3 %	5 %	11 %	6 %	7 %	10 %	12 %	4 %	5 %	8 %	11 %	-	7 %	4 %	-
Courriel envoyé à un bureau de Service Canada	4 %	4 %	5 %	11 %	4 %	4 %	5 %	16 %	4 %	5 %	8 %	12 %	4 %	4 %	4 %	10 %	10 %	15 %	8 %	6 %
J'ai appelé la ligne téléphonique 1800 O Canada	2 %	2 %	3 %	4 %	2 %	2 %	3 %	2 %	3 %	3 %	4 %	4 %	2 %	2 %	3 %	4 %	-	-	2 %	-
J'ai travaillé avec un consultant privé	2 %	1 %	2 %	s. o.	5 %	7 %	3 %	s. o.	5 %	4 %	2 %	s. o.	1 %	1 %	2 %	s. o.	10 %	2 %	9 %	s. o.
Utilisation des médias sociaux pour obtenir de l'information	1 %	2 %	3 %	3 %	2 %	3 %	3 %	2 %	3 %	4 %	4 %	4 %	1 %	1 %	2 %	3 %	4 %	4 %	5 %	6 %
Je me suis rendu à un bureau de Service Canada	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	-	-	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	0 %	-	1 %	-	-	1 %	-
Aucune de ces réponses	13 %	14 %	21 %	19 %	9 %	9 %	20 %	23 %	5 %	6 %	17 %	14 %	15 %	15 %	23 %	20 %	2 %	9 %	25 %	24 %

Q6. Pour préparer et remplir votre demande (jusqu'à la soumission), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Tous les répondants. Remarque : Au cours de l'année 3, les options de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour [programme] » et « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour [programme] » ont été ajoutées. Pour l'année 1, le sondage comportait les libellés suivants de choix de réponse qui ne mentionnaient pas le programme particulier auquel le demandeur voulait soumettre une demande : « J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme ». S.O. signifie que l'option de réponse n'a pas été incluse dans le questionnaire.

*petit échantillon **très petit échantillon

 Nettement supérieur/inférieur au total
▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Utilisation des canaux pour la préparation des demandes par programme (2/2)

	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD							
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Utilisation du guide du demandeur pour le programme	63 %	59 %	s. o.	s. o.	62 %	68 %	67 %	-	67 %	-	74 %	-	79 %	-	-	56 %	67 %	-	67 %	-
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour le programme	48 %	45 %	s. o.	s. o.	50 %	68 %	67 %	-	53 %	-	56 %	-	64 %	-	-	44 %	57 %	-	59 %	-
J'ai parlé à mes pairs ou à mon réseau communautaire	24 %	22 %	24 %	26 %	39 %	46 %	39 %	40 %	60 %	25 %	36 %	44 %	36 %	26 %	16 %	44 %	46 %	32 %	31 %	41 %
J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada	19 %	19 %	43 %	49 %	35 %	32 %	50 %	25 %	33 %	25 %	26 %	52 %	31 %	41 %	48 %	22 %	24 %	55 %	38 %	36 %
J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme	17 %	18 %	24 %	23 %	17 %	14 %	50 %	55 %	33 %	50 %	23 %	36 %	26 %	42 %	28 %	22 %	20 %	59 %	21 %	41 %
Participation à une séance d'information ou à un webinaire du gouvernement du Canada	14 %	12 %	17 %	11 %	34 %	46 %	22 %	25 %	33 %	13 %	36 %	64 %	42 %	39 %	68 %	44 %	39 %	23 %	33 %	18 %
J'ai consulté d'autres sites Web pour obtenir de l'information	8 %	6 %	11 %	11 %	12 %	18 %	17 %	20 %	27 %	38 %	13 %	24 %	18 %	18 %	8 %	22 %	28 %	5 %	28 %	23 %
J'ai parlé à mon député local	7 %	6 %	11 %	15 %	12 %	-	11 %	-	-	-	6 %	12 %	4 %	5 %	4 %	-	2 %	5 %	4 %	-
Appel direct à un bureau de Service Canada	4 %	5 %	8 %	11 %	4 %	-	-	5 %	-	-	4 %	16 %	5 %	9 %	20 %	-	2 %	9 %	4 %	8 %
Courriel envoyé à un bureau de Service Canada	4 %	4 %	5 %	11 %	4 %	-	6 %	-	7 %	-	8 %	16 %	4 %	8 %	8 %	-	8 %	-	2 %	10 %
J'ai appelé la ligne téléphonique 1800 O Canada	2 %	2 %	3 %	4 %	2 %	-	-	-	-	13 %	1 %	-	2 %	1 %	-	-	-	5 %	1 %	3 %
J'ai travaillé avec un consultant privé	2 %	1 %	2 %	s. o.	5 %	9 %	6 %	s. o.	13 %	13 %	2 %	s. o.	4 %	6 %	s. o.	-	1 %	s. o.	5 %	5 %
Utilisation des médias sociaux pour obtenir de l'information	1 %	2 %	3 %	3 %	4 %	5 %	-	-	-	-	5 %	-	2 %	5 %	-	-	1 %	5 %	9 %	3 %
Je me suis rendu à un bureau de Service Canada	1 %	0 %	-	1 %	-	-	6 %	-	-	-	1 %	-	1 %	1 %	-	-	1 %	-	1 %	-
Aucune de ces réponses	13 %	14 %	21 %	19 %	8 %	14 %	-	5 %	13 %	0 %	5 %	4 %	4 %	16 %	8 %	-	4 %	9 %	8 %	10 %

265

Q6. Pour préparer et remplir votre demande (jusqu'à la soumission), avez-vous obtenu des conseils selon l'une des méthodes suivantes? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Base : Tous les répondants. Remarque : Au cours de l'année 3, les options de réponse « J'ai utilisé le guide du demandeur pour [programme] » et « J'ai consulté le site Web du gouvernement du Canada pour [programme] » ont été ajoutées. Pour l'année 1, le sondage comportait les libellés suivants de choix de réponse qui ne mentionnaient pas le programme particulier auquel le demandeur voulait soumettre une demande : « J'ai envoyé un courriel directement à un agent de programme ». S.O. signifie que l'option de réponse n'a pas été incluse dans le questionnaire.

*petit échantillon **très petit échantillon

Nettement supérieur/inférieur au total
Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Facilité du processus de demande par programme

- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir estimé que tous les éléments du processus de demande étaient faciles, tandis que les demandeurs du PNHA, du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD ont éprouvé plus de difficulté peu importe l'aspect. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de répondre aux questions détaillées et moins susceptibles d'estimer qu'il était facile d'établir le calendrier du projet et de réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de trouver qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande et d'y satisfaire, de réunir l'information nécessaire et de répondre aux questions détaillées. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles de trouver qu'il était facile de réunir l'information dont ils avaient besoin pour présenter une demande, de répondre aux questions détaillées et de remplir le document sur le budget. Les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'estimer qu'il était facile de comprendre les exigences de la demande et d'y satisfaire et de répondre aux questions détaillées. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles de trouver qu'il était facile de satisfaire aux exigences du processus de demande comparativement à l'année 2.

Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande pour le [PROGRAMME]?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Satisfaire aux exigences de la demande	78 %	77 %	80 %	77 %	75 %	71 %	69 %	75 %	67 %	73 %	75 %	68 %	81 %	78 %	83 %	79 %	55 %	57 %	68 %	53 %
Détailler le calendrier du projet	77 %	75 %	75 %	75 %	72 %	67 %	60 %	75 %	69 %	71 %	70 %	70 %	80 %	77 %	78 %	76 %	43 %	59 %	56 %	77 %
Comprendre les exigences de la demande	76 %	74 %	76 %	73 %	74 %	70 %	68 %	80 %	68 %	73 %	72 %	68 %	79 %	75 %	79 %	73 %	39 %	54 %	67 %	65 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande au [programme]	75 %	72 %	74 %	69 %	71 %	61 %	58 %	61 %	63 %	66 %	69 %	65 %	78 %	74 %	78 %	70 %	47 %	57 %	60 %	41 %
Répondre aux questions détaillées	72 %	70 %	70 %	64 %	76 %	64 %	69 %	68 %	61 %	65 %	67 %	60 %	75 %	71 %	72 %	64 %	53 %	59 %	67 %	41 %
Remplir le document sur le budget	66 %	67 %	67 %	67 %	64 %	54 %	59 %	66 %	59 %	60 %	62 %	61 %	69 %	69 %	71 %	68 %	33 %	37 %	50 %	29 %

Q7. 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.

Facilité du processus de demande par programme

- Les demandeurs d’EEC étaient plus susceptibles d’avoir estimé que tous les éléments du processus de demande étaient faciles, tandis que les demandeurs du PNHA, du PPDS-PH, de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d’ODD ont éprouvé plus de difficulté peu importe l’aspect. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d’estimer qu’il était facile de répondre aux questions détaillées et moins susceptibles d’estimer qu’il était facile d’établir le calendrier du projet et de réunir les renseignements nécessaire pour présenter une demande.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs d’EEC étaient plus susceptibles de trouver qu’il était facile de comprendre les exigences de la demande et d’y satisfaire, de réunir l’information nécessaire et de répondre aux questions détaillées. Les demandeurs du FA étaient plus susceptibles de trouver qu’il était facile de réunir l’information dont ils avaient besoin pour présenter une demande, de répondre aux questions détaillées et de remplir le document sur le budget. Les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d’estimer qu’il était facile de comprendre les exigences de la demande et d’y satisfaire et de répondre aux questions détaillées. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles de trouver qu’il était facile de satisfaire aux exigences du processus de demande comparativement à l’année 2.

Comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande pour le [PROGRAMME]?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH			ODD
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Satisfaire aux exigences de la demande	78 %	77 %	80 %	77 %	66 %	46 %	67 %	85 %	73 %	50 %	60 %	48 %	64 %	77 %	64 %	89 %	62 %	68 %	58 %	56 %
Détailler le calendrier du projet	77 %	75 %	75 %	75 %	60 %	59 %	56 %	75 %	60 %	38 %	61 %	48 %	58 %	55 %	72 %	67 %	51 %	55 %	54 %	54 %
Comprendre les exigences de la demande	76 %	74 %	76 %	73 %	62 %	64 %	56 %	65 %	53 %	50 %	62 %	60 %	68 %	71 %	72 %	56 %	66 %	55 %	58 %	51 %
Réunir les renseignements nécessaires pour présenter une demande au [programme]	75 %	72 %	74 %	69 %	61 %	50 %	56 %	70 %	60 %	25 %	56 %	64 %	57 %	62 %	68 %	56 %	60 %	59 %	51 %	46 %
Répondre aux questions détaillées	72 %	70 %	70 %	64 %	57 %	55 %	72 %	75 %	60 %	38 %	53 %	56 %	64 %	71 %	68 %	89 %	54 %	59 %	60 %	56 %
Remplir le document sur le budget	66 %	67 %	67 %	67 %	49 %	46 %	50 %	50 %	47 %	25 %	41 %	40 %	41 %	41 %	60 %	44 %	37 %	41 %	47 %	44 %

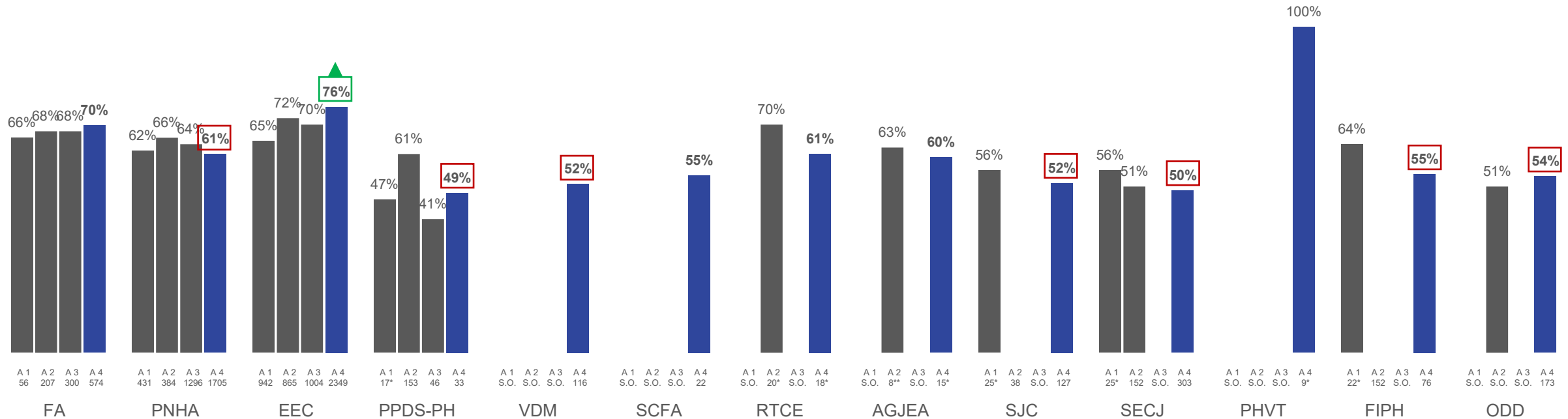
Q7. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », comment évalueriez-vous les éléments suivants de la demande concernant [INSCRIRE PROGRAMME]? Sélectionnez une réponse par élément.



Le temps qu'il a fallu pour remplir la demande était raisonnable (% coté 4 ou 5)

- Un peu plus de sept demandeurs sur dix (72 %, +4 points) estimaient que le temps qu'il avait fallu pour remplir la demande était raisonnable, soit un taux supérieur à celui de l'année 3.
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer que le temps qu'il avait fallu pour remplir la demande était raisonnable, tandis que ceux qui avaient présenté une demande au PNHA, au PPDS-PH, à VDM, au SJC, à la SECJ, au FIPH et au programme ODD étaient moins susceptibles d'avoir ce sentiment.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer que le temps qu'il avait fallu pour remplir la demande était raisonnable.

Veillez évaluer l'énoncé suivant : Le temps requis pour remplir la demande est raisonnable.



Q9. 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 remplir la demande est raisonnable.

Base : Tous les répondants

Utilisation des canaux pour la présentation des demandes par programme

- Un peu plus de la moitié des demandeurs (53 %, -6 points) ont présenté leur demande au moyen du formulaire à remplir en ligne, un taux inférieur à celui de l'année 3, suivi de près de quatre demandeurs sur dix (37 %, +3 points) qui ont utilisé le portail Web des SELSC, un taux supérieur à celui de l'année 3. Nettement moins de demandeurs ont téléchargé les documents de présentation d'une demande et les ont soumis par courriel (6 %, -1 point).
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un formulaire à remplir en ligne et, dans une moindre mesure, d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail Web des SELSC. Les demandeurs de la PPDS-PH étaient plus susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que ceux qui présentaient une demande à VDM, à SJC, à la SECJ, au FIPH et à ODD étaient également plus susceptibles d'avoir eu recours à ce canal parmi l'ensemble des clients.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne et moins susceptibles d'avoir utilisé le compte du portail des SELSC. Les demandeurs du FA étaient également moins susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne. Les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail des SELSC et moins susceptibles d'avoir téléchargé et soumis par courriel leur demande.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande?

	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Présentation d'une demande au moyen du formulaire à remplir en ligne	53 %	59 %	51 %	s. o.	69 %	54 %	45 %	s. o.	66 %	59 %	52 %	s. o.	53 %	60 %	53 %	s. o.	31 %	22 %	36 %	s. o.
Présentation d'une demande au moyen du compte/portail Web des SELSC	37 %	34 %	35 %	s. o.	6 %	14 %	11 %	s. o.	10 %	20 %	16 %	s. o.	43 %	35 %	41 %	s. o.	17 %	46 %	12 %	s. o.
Téléchargement des documents de présentation d'une demande, puis envoi par courriel	6 %	5 %	10 %	13 %	21 %	28 %	36 %	41 %	19 %	17 %	21 %	40 %	3 %	2 %	3 %	9 %	50 %	28 %	47 %	59 %
Téléchargement des documents de présentation d'une demande, puis envoi par courriel	1 %	1 %	3 %	4 %	0 %	1 %	4 %	2 %	3 %	2 %	7 %	15 %	0 %	1 %	2 %	4 %	-	2 %	3 %	6 %
Présentation des documents de présentation d'une demande à un bureau de Service Canada	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	-	1 %	4 %	0 %	1 %	2 %	3 %	1 %	1 %	0 %	2 %	-	-	1 %	-
Soumis en mon nom par mon député local	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	-	1 %	0 %	1 %	1 %	-	0 %	-	-	-	-	-	-
Autre	1 %	0 %	0 %	s. o.	1 %	2 %	2 %	s. o.	1 %	1 %	0 %	s. o.	1 %	0 %	-	s. o.	2 %	2 %	-	s. o.
Aucune de ces réponses	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	-	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %	-	-	1 %	6 %

Q10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une réponse.

Utilisation des canaux pour la présentation des demandes par programme

- Un peu plus de la moitié des demandeurs (53 %, -6 points) ont présenté leur demande au moyen du formulaire à remplir en ligne, un taux inférieur à celui de l'année 3, suivi de près de quatre demandeurs sur dix (37 %, +3 points) qui ont utilisé le portail Web des SELSC, un taux supérieur à celui de l'année 3. Nettement moins de demandeurs ont téléchargé les documents de présentation d'une demande et les ont soumis par courriel (6 %, -1 point).
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé un formulaire à remplir en ligne et, dans une moindre mesure, d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail Web des SELSC. Les demandeurs de la PPDS-PH étaient plus susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que ceux qui présentaient une demande à VDM, à SJC, à la SECJ, au FIPH et à ODD étaient également plus susceptibles d'avoir eu recours à ce canal parmi l'ensemble des clients.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne et moins susceptibles d'avoir utilisé le compte du portail des SELSC. Les demandeurs du FA étaient également moins susceptibles d'avoir soumis leur demande par courriel, tandis que les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir utilisé le formulaire à remplir en ligne. Les demandeurs d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir utilisé le portail des SELSC et moins susceptibles d'avoir téléchargé et soumis par courriel leur demande comparativement à l'année 2.

Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande?

	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Présentation d'une demande au moyen du formulaire à remplir en ligne	53 %	59 %	51 %	s. o.	43 %	23 %	22 %	30 %	33 %	50 %	24 %	-	20 %	21 %	s. o.	33 %	24 %	-	23 %	26 %
Présentation d'une demande au moyen du compte/portail Web des SELSC	37 %	34 %	35 %	s. o.	22 %	27 %	39 %	15 %	-	-	52 %	-	63 %	57 %	s. o.	-	53 %	-	57 %	23 %
Téléchargement des documents de présentation d'une demande, puis envoi par courriel	6 %	5 %	10 %	13 %	29 %	50 %	39 %	55 %	53 %	38 %	20 %	56 %	15 %	18 %	4 %	67 %	19 %	32 %	18 %	49 %
Téléchargement des documents de présentation d'une demande, puis envoi par courriel	1 %	1 %	3 %	4 %	1 %	-	-	-	-	-	2 %	4 %	0 %	1 %	-	-	-	-	2 %	-
Présentation des documents de présentation d'une demande à un bureau de Service Canada	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	-	-	-	-	-	-	4 %	1 %	1 %	-	-	-	9 %	-	3 %
Soumis en mon nom par mon député local	0 %	0 %	0 %	0 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autre	1 %	0 %	0 %	s. o.	3 %	-	-	-	7 %	13 %	1 %	-	1 %	2 %	s. o.	-	1 %	-	1 %	-
Aucune de ces réponses	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %	-	-	-	7 %	-	2 %	-	1 %	-	-	-	2 %	9 %	-	-

Q10. Laquelle des méthodes suivantes avez-vous utilisées pour présenter votre demande? Ne choisissez qu'une réponse.

Raisons de la sélection de la méthode de présentation de la demande par programme

- La raison la plus courante pour présenter une demande au moyen de la méthode utilisée demeurerait qu'il s'agissait de la façon la plus facile et la plus familière de présenter une demande (51 %, -2 points), suivie du fait que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement (18 %, aucune modification) ou que c'était la méthode qu'on leur avait demandé d'utiliser (16 %, +1 point).
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire qu'il s'agissait de la façon la plus facile et la plus simple, tandis que les demandeurs du PNHA, de VDM et de SJC étaient plus susceptibles de dire que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement. Les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles de dire que c'était la méthode qu'on leur avait demandé d'utiliser, les demandeurs du FA, du PNHA et d'ODD, qu'il s'agissait de la seule méthode disponible, tandis que les demandeurs du FA étaient également plus susceptibles de dire qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter leur demande.

Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande?

	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Excluant « Aucune de ces réponses » à la Q10 – n=	5475	3031	1929	1539	567	298	205	56	1694	1293	383	428	2331	1001	861	936	33	46	151	16*
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande	51 %	53 %	51 %	47 %	44 %	43 %	36 %	45 %	40 %	43 %	39 %	40 %	55 %	55 %	55 %	47 %	23 %	39 %	36 %	19 %
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	18 %	18 %	21 %	18 %	18 %	22 %	23 %	13 %	26 %	24 %	24 %	30 %	16 %	17 %	20 %	17 %	31 %	17 %	22 %	19 %
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer	16 %	15 %	16 %	21 %	17 %	14 %	14 %	27 %	16 %	15 %	21 %	17 %	16 %	15 %	14 %	21 %	23 %	28 %	25 %	38 %
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande	9 %	9 %	6 %	9 %	13 %	15 %	16 %	7 %	10 %	10 %	6 %	4 %	9 %	9 %	6 %	9 %	10 %	7 %	12 %	6 %
C'était la seule méthode disponible	4 %	3 %	4 %	5 %	6 %	3 %	6 %	7 %	7 %	6 %	6 %	4 %	3 %	3 %	3 %	5 %	9 %	2 %	5 %	19 %
Autre	1 %	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %	4 %	2 %	2 %	2 %	4 %	4 %	1 %	2 %	2 %	1 %	4 %	7 %	-	-

Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande? Veuillez choisir une seule raison.

Raisons de la sélection de la méthode de présentation de la demande par programme

- La raison la plus courante pour présenter une demande au moyen de la méthode utilisée demeurait qu'il s'agissait de la façon la plus facile et la plus familière de présenter une demande (51 %, -2 points), suivie du fait que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement (18 %, aucune modification) ou que c'était la méthode qu'on leur avait demandé d'utiliser (16 %, +1 point).
- Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire qu'il s'agissait de la façon la plus facile et la plus simple, tandis que les demandeurs du PNHA, de VDM et de SJC étaient plus susceptibles de dire que cette façon leur paraissait plus sûre pour présenter leur demande correctement. Les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles de dire que c'était la méthode qu'on leur avait demandé d'utiliser, les demandeurs du FA, du PNHA et d'ODD, qu'il s'agissait de la seule méthode disponible, tandis que les demandeurs du FA étaient également plus susceptibles de dire qu'ils ne connaissaient aucune autre façon de présenter leur demande.

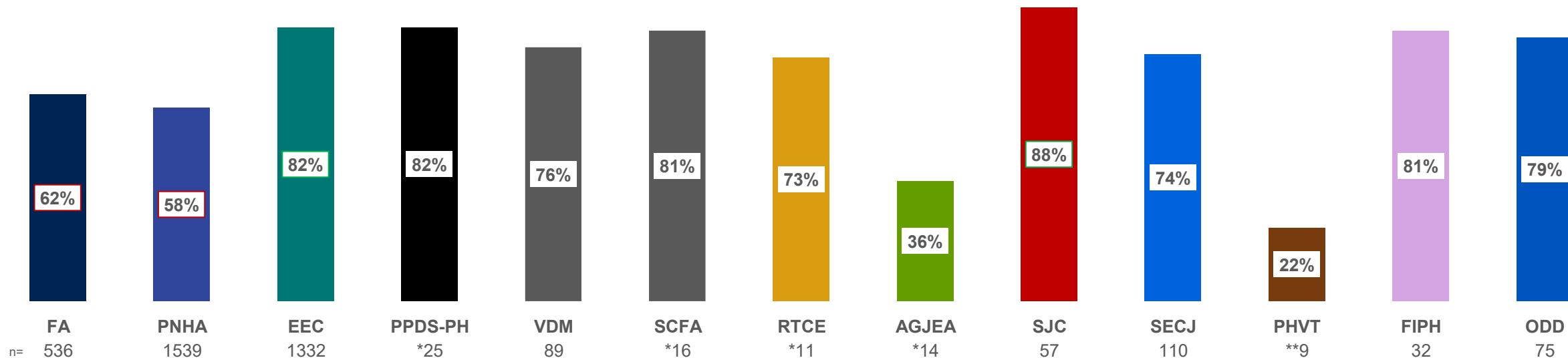
Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande?																					
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD		
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	
Base : Excluant « Aucune de ces réponses » à la Q10 – n=	5475	3031	1929	1539	114	22*	18*	20*	14*	8**	125	25*	301	152	25*	9**	74	20*	173	39	
C'était la façon la plus facile et la plus simple pour faire une demande	51 %	53 %	51 %	47 %	41 %	36 %	44 %	45 %	50 %	63 %	44 %	48 %	40 %	40 %	48 %	44 %	47 %	35 %	38 %	28 %	
Cette façon me paraissait plus sûre pour présenter ma demande correctement	18 %	18 %	21 %	18 %	29 %	27 %	22 %	5 %	14 %	-	27 %	12 %	21 %	17 %	20 %	11 %	16 %	-	17 %	15 %	
C'est la méthode qu'on m'a demandé d'employer	16 %	15 %	16 %	21 %	14 %	14 %	22 %	25 %	7 %	13 %	14 %	32 %	23 %	24 %	12 %	-	24 %	35 %	17 %	28 %	
Je ne connaissais aucune autre façon de présenter une demande	9 %	9 %	6 %	9 %	8 %	14 %	6 %	10 %	14 %	13 %	9 %	-	9 %	11 %	4 %	22 %	5 %	15 %	13 %	8 %	
C'était la seule méthode disponible	4 %	3 %	4 %	5 %	4 %	5 %	6 %	10 %	14 %	-	6 %	4 %	6 %	6 %	16 %	22 %	6 %	10 %	11 %	18 %	
Autre	1 %	2 %	2 %	2 %	4 %	5 %	-	5 %	-	13 %	1 %	4 %	2 %	3 %	-	-	3 %	5 %	4 %	3 %	

Q11. Pourquoi avez-vous choisi cette méthode pour soumettre votre demande? Veuillez choisir une seule raison.

Connaissance du portail Web des SELSC

- Parmi ceux qui n'ont pas présenté leur demande au moyen du portail des SELSC, les demandeurs de SJC (88 %) et d'EEC 82 %) étant plus susceptibles de connaître ce portail, et les demandeurs du FA (58 %) et du PNHA (58 %) étant moins susceptibles de le connaître. Bien que la taille des échantillons soit faible, les demandeurs de du programme AGJEA (36 %) et de PHVT (22 %) étaient moins au courant de l'existence du portail Web des SELSC.

Étiez-vous au courant du portail sécurisé des SELSC? (N=3845)



Q11B. Avant aujourd'hui, étiez-vous au courant du 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?

Raisons de ne pas soumettre de demande par l'entremise du portail des SELSC

- Parmi ceux qui n'ont pas présenté leur demande au moyen du portail Web des SELSC, les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles de mentionner un manque de connaissance du portail, tandis que les demandeurs du PNHA étaient également plus susceptibles de dire qu'ils n'avaient pas le numéro d'entreprise obligatoire de l'ARC. Les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de mentionner des problèmes de validation de l'information, et les demandeurs d'ODD et de VDM, de faire état de difficultés techniques et de la difficulté à recevoir de l'aide des personnes-ressources de soutien lorsqu'ils utilisaient le portail des SELSC, tandis que les demandeurs d'ODD étaient également plus susceptibles d'indiquer que le processus d'inscription avait pris trop de temps. Les demandeurs de la SECJ étaient plus susceptibles de dire qu'ils avaient eu de la difficulté à recevoir de l'aide des personnes-ressources de soutien lorsqu'ils utilisaient le portail des

Pourquoi n'avez-vous pas soumis votre demande au moyen du portail des SELSC (N=3845)?

	FA	PNHA	EEC	PPDS-PH	VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD
Base : Tous les répondants – n=	536	1539	1332	25*	89	16*	11*	14*	57	110	9**	32	75
Le processus d'inscription était compliqué	10 %	21 %	25 %	13 %	14 %	25 %	36 %	-	22 %	13 %	-	12 %	28 %
Difficultés techniques avec le portail des SELSC	13 %	17 %	20 %	7 %	28 %	13 %	18 %	-	18 %	22 %	-	19 %	28 %
Je n'étais pas au courant du portail SELSC	32 %	33 %	13 %	15 %	16 %	31 %	27 %	64 %	8 %	17 %	56 %	12 %	16 %
Le processus d'inscription a pris trop de temps	7 %	11 %	17 %	7 %	18 %	13 %	18 %	-	20 %	12 %	-	3 %	32 %
Les instructions sur la façon de s'inscrire à un compte des SELSC n'étaient pas claires	7 %	15 %	17 %	7 %	13 %	6 %	27 %	14 %	9 %	8 %	11 %	7 %	12 %
Problèmes de validation : informations ou identité de l'agent principal	7 %	6 %	17 %	10 %	12 %	6 %	-	14 %	12 %	13 %	-	8 %	20 %
Difficulté à recevoir de l'aide des personnes-ressources de soutien pour s'inscrire au portail des SELSC	4 %	7 %	6 %	7 %	11 %	-	9 %	-	4 %	8 %	-	7 %	8 %
Difficulté à recevoir de l'aide des personnes-ressources de soutien pour s'inscrire au portail des SELSC	4 %	6 %	5 %	13 %	10 %	13 %	-	-	5 %	12 %	-	4 %	13 %
Ne pas avoir le numéro d'entreprise obligatoire de l'ARC pour s'inscrire à un compte des SELSC	2 %	11 %	3 %	-	6 %	-	-	7 %	5 %	4 %	-	3 %	3 %
Le portail des SELSC ne répondait pas à mes besoins d'accessibilité	2 %	4 %	3 %	10 %	2 %	-	-	-	4 %	4 %	-	4 %	4 %
Inquiétudes concernant la confidentialité ou la sécurité des données pendant le processus d'inscription	1 %	3 %	3 %	-	5 %	6 %	18 %	-	5 %	2 %	-	-	4 %

Remarque : Seules les réponses de 3 % ou plus incluses aux totaux de l'année 4 sont indiquées.
Q11C. Pourquoi n'avez-vous pas soumis votre demande en utilisant le portail SELSC?

*petit échantillon **très petit échantillon

 Nettement supérieur/inférieur au total

Facilité de soumettre une demande à l'aide du portail Web des SELSC

- Parmi ceux qui ont utilisé le formulaire à remplir en ligne ou le portail Web des SELSC, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire qu'ils trouvaient facile de soumettre leur demande en ligne, tandis que ceux qui présentaient une demande au PNHA, à VDM, au FIPH et à ODD étaient moins susceptibles d'avoir ce sentiment. Les demandeurs du FA, de la SECJ et d'ODD étaient moins susceptibles de dire qu'il était facile de suivre les étapes du processus de demande au moyen du portail Web des SELSC.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de s'inscrire pour ouvrir un compte des SELSC et de gérer leur projet actif au moyen du portail des SELSC. Les demandeurs du FA étaient moins susceptibles de trouver facile de s'inscrire pour ouvrir un compte des SELSC.

Dans quelle mesure était-il difficile ou facile de...?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
La taille des bases varie																				
Soumettre votre demande en ligne pour le programme (n=4604 pour le total durant l'A 4)	81 %	82 %	82 %	72 %	79 %	79 %	75 %	90 %	68 %	72 %	70 %	63 %	84 %	84 %	84 %	72 %	74 %	58 %	83 %	80 %
Effectuer les étapes du processus de demande pour le programme à l'aide du portail des SELSC (n=1630 pour le total de l'A 4)	79 %	76 %	s. o.	s. o.	58 %	73 %	s. o.	s. o.	72 %	71 %	s. o.	s. o.	80 %	77 %	s. o.	s. o.	89 %	36 %	s. o.	s. o.
Gérer votre projet actif à l'aide du portail des SELSC (p. ex. créer, modifier et soumettre des rapports de réclamation et d'activité, des pièces justificatives, des prévisions de dépenses du projet, etc.) (n=979 pour le total de l'A 4)	74 %	66 %	s. o.	s. o.	67 %	70 %	s. o.	s. o.	66 %	66 %	s. o.	s. o.	75 %	66 %	s. o.	s. o.	60 %	10 %	s. o.	s. o.
S'inscrire pour ouvrir un compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) (n=1630 pour le total de l'A 4)	59 %	53 %	s. o.	s. o.	52 %	78 %	s. o.	s. o.	58 %	51 %	s. o.	s. o.	59 %	53 %	s. o.	s. o.	57 %	26 %	s. o.	s. o.

Q12. 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...

Base : Demande soumise au moyen d'un formulaire à remplir en ligne ou du portail Web en ligne des Services des subventions et contributions (SELSC)

*petit échantillon **très petit échantillon

Nettement supérieur/inférieur au total

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Facilité de soumettre une demande à l'aide du portail Web des SELSC

- Parmi ceux qui ont utilisé le formulaire à remplir en ligne ou le portail Web des SELSC, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles de dire qu'ils trouvaient facile de soumettre leur demande en ligne, tandis que ceux qui présentaient une demande au PNHA, à VDM, au FIPH et à ODD étaient moins susceptibles d'avoir ce sentiment. Les demandeurs du FA, de la SECJ et d'ODD étaient moins susceptibles de dire qu'il était facile de suivre les étapes du processus de demande au moyen du portail Web des SELSC.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'estimer qu'il était facile de s'inscrire pour ouvrir un compte des SELSC et de gérer leur projet actif au moyen du portail des SELSC. Les demandeurs du FA étaient moins susceptibles de trouver facile de s'inscrire pour ouvrir un compte des SELSC.

Dans quelle mesure était-il difficile ou facile de...?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ		PHVT	FIPH		ODD		
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
La taille des bases varie																				
Soumettre votre demande en ligne pour le programme (n=4604 pour le total durant l'A 4)	81 %	82 %	82 %	72 %	63 %	73 %	64 %	100 %	60 %	50 %	76 %	78 %	76 %	79 %	75 %	67 %	63 %	73 %	71 %	68 %
Effectuer les étapes du processus de demande pour le programme à l'aide du portail des SELSC (n=1630 pour le total de l'A 4)	79 %	76 %	s. o.	s. o.	68 %	83 %	57 %	s. o.	-	s. o.	70 %	s. o.	69 %	s. o.	s. o.	-	70 %	s. o.	67 %	s. o.
Gérer votre projet actif à l'aide du portail des SELSC (p. ex. créer, modifier et soumettre des rapports de réclamation et d'activité, des pièces justificatives, des prévisions de dépenses du projet, etc.) (n=979 pour le total de l'A 4)	▲ 74 %	66 %	s. o.	s. o.	45 %	100 %	67 %	s. o.	-	s. o.	-	s. o.	69 %	s. o.	s. o.	-	60 %	s. o.	36 %	s. o.
S'inscrire pour ouvrir un compte des Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) (n=1630 pour le total de l'A 4)	▲ 59 %	53 %	s. o.	s. o.	64 %	67 %	71 %	s. o.	-	s. o.	70 %	s. o.	56 %	s. o.	s. o.	-	52 %	s. o.	50 %	s. o.

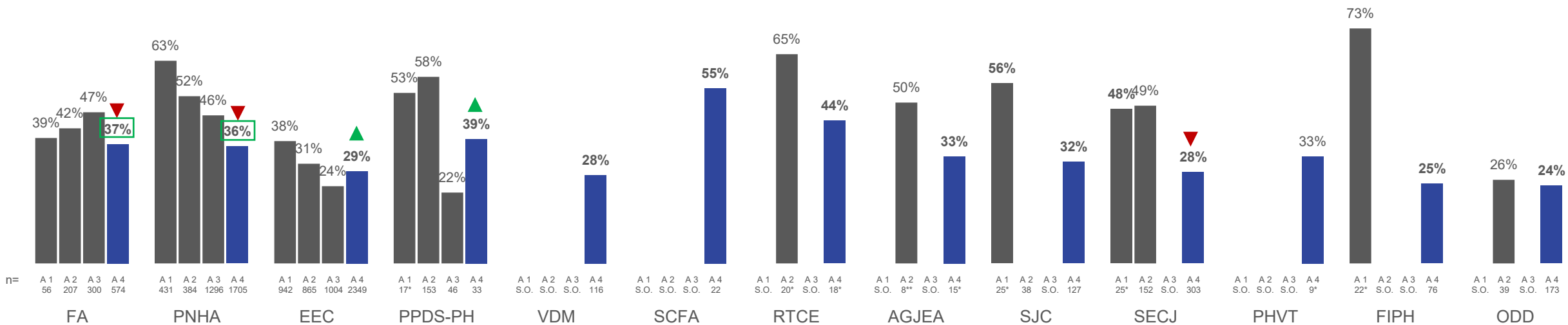
Q12. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « Très difficile » et 5 à « Très facile », à quel point a-t-il été difficile ou facile de...

Base : Demande soumise au moyen d'un formulaire à remplir en ligne ou du portail Web en ligne des Services des subventions et contributions (SELSC)

Contacté par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires – % Oui

- Service Canada a communiqué avec trois demandeurs sur dix (30 %, +3 points) pour qu'ils fournissent des renseignements supplémentaires à l'appui de leur demande, ce qui est supérieur au pourcentage de l'année 3 (27 %).
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir été contactés.
- Comparativement à l'année 3, Service Canada a communiqué avec un plus grand nombre de demandeurs d'EEC et de PPDS-PH, tandis que moins de demandeurs du PNHA et du FA ont été contactés ainsi. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'avoir été contactés par Service Canada par rapport à l'année 2.

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



Q13. 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?
Base : Tous les répondants

Raison du contact par Service Canada

- Parmi les personnes contactées par Service Canada, un plus grand nombre de demandeurs ont mentionné que c'était en raison de documents ou de renseignements manquants par rapport à l'année 3. De loin, la raison la plus courante a continué d'être de clarifier l'information sur leur demande (56 %, -1 point), suivie de documents ou de renseignements manquants (28 %, +10 points) ou parce que le modèle de budget devait être modifié (10 %, -3 points).
- Les demandeurs du FA, du PNHA, de VDM, de la SECJ et d'ODD étaient plus susceptibles de déclarer que leur modèle de budget devait être modifié, tandis que les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de mentionner des documents ou des renseignements manquants.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA et d'EEC étaient plus susceptibles de mentionner des documents ou des renseignements manquants dans leur demande

Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous?

	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Contacté par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires – n=	1773	1094	776	721	32	12	8**	13*	5**	4**	40	14*	86	75	12	3**	19	16*	42	10*
Clarifier des renseignements dans ma demande	56 %	57 %	55 %	52 %	38 %	33 %	13 %	85 %	60 %	50 %	59 %	93 %	55 %	48 %	58 %	100 %	60 %	69 %	28 %	30 %
Documents ou renseignements manquants dans ma demande	28 %	18 %	23 %	21 %	9 %	8 %	25 %	-	-	25 %	23 %	7 %	20 %	19 %	33 %	-	5 %	6 %	35 %	20 %
Besoin de modifier le modèle de budget	10 %	13 %	15 %	7 %	47 %	50 %	13 %	15 %	40 %	50 %	17 %	64 %	50 %	39 %	17 %	33 %	56 %	38 %	31 %	20 %
Une question en suspens concernant une demande antérieure	2 %	2 %	2 %	1 %	3 %	-	13 %	-	-	-	2 %	-	1 %	-	-	-	-	-	2 %	10 %
Mon organisation ou mon projet n'était pas éligible	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %	-	-	-	-	-	2 %	-	2 %	-	8 %	-	-	6 %	5 %	10 %
Autre raison	14 %	17 %	12 %	30 %	19 %	8 %	50 %	15 %	20 %	-	5 %	29 %	9 %	16 %	17 %	-	5 %	-	16 %	40 %
Je ne sais pas	6 %	9 %	4 %	3 %	3 %	8 %	-	-	20 %	50 %	8 %	-	1 %	4 %	-	-	5 %	-	7 %	-

Q14. Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.
Base : Demandeurs contactés par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires

*petit échantillon **très petit échantillon

Nettement supérieur/inférieur au total
Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Raison du contact par Service Canada

- Parmi les personnes contactées par Service Canada, un plus grand nombre de demandeurs ont mentionné que c'était en raison de documents ou de renseignements manquants par rapport à l'année 3. De loin, la raison la plus courante a continué d'être de clarifier l'information sur leur demande (56 %, -1 point), suivie de documents ou de renseignements manquants (28 %, +10 points) ou parce que le modèle de budget devait être modifié (10 %, -3 points).
- Les demandeurs du FA, du PNHA, de VDM, de la SECJ et d'ODD étaient plus susceptibles de déclarer que leur modèle de budget devait être modifié, tandis que les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de mentionner des documents ou des renseignements manquants.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA et d'EEC étaient plus susceptibles de mentionner des documents ou des renseignements manquants dans leur demande

Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous?																				
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Contacté par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires – n=	1773	1094	776	721	215	141	86	22*	623	592	198	272	675	243	271	362	13*	10*	87	9**
Clarifier des renseignements dans ma demande	56 %	57 %	55 %	52 %	50 %	55 %	58 %	64 %	45 %	45 %	46 %	51 %	59 %	60 %	59 %	52 %	46 %	60 %	46 %	56 %
Documents ou renseignements manquants dans ma demande	28 %	18 %	23 %	21 %	28 %	33 %	40 %	41 %	46 %	37 %	44 %	49 %	24 %	14 %	16 %	16 %	16 %	20 %	38 %	22 %
Besoin de modifier le modèle de budget	10 %	13 %	15 %	7 %	20 %	24 %	12 %	5 %	15 %	21 %	20 %	17 %	7 %	10 %	13 %	4 %	26 %	30 %	15 %	56 %
Une question en suspens concernant une demande antérieure	2 %	2 %	2 %	1 %	3 %	1 %	5 %	-	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	2 %	3 %	0 %	-	-	1 %	-
Mon organisation ou mon projet n'était pas éligible	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %	2 %	5 %	2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	2 %	5 %	-	6 %	-
Autre raison	14 %	17 %	12 %	30 %	11 %	6 %	9 %	-	11 %	12 %	8 %	7 %	15 %	19 %	13 %	35 %	11 %	30 %	16 %	11 %
Je ne sais pas	6 %	9 %	4 %	3 %	6 %	5 %	1 %	9 %	3 %	2 %	5 %	1 %	6 %	11 %	4 %	3 %	11 %	10 %	4 %	-

Q14. Pourquoi Service Canada a-t-il communiqué avec vous? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.
Base : Demandeurs contactés par Service Canada pour fournir des renseignements supplémentaires

*petit échantillon **très petit échantillon

Utilisation des modes de prestation aux fins de suivi avant la réception de la décision

- Moins de demandeurs ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir leur décision de financement par rapport à l'année 3 (73 % c. 66 %). La raison la plus courante était de vérifier l'état d'une demande (13 %, -8 points), puis de s'informer au sujet du délai d'obtention d'une décision de financement (9 %, -5 points) et de modifier une demande (6 %, -2 points). Toutes les raisons étaient moins susceptibles d'avoir été mentionnées que durant l'année 3.
- Les personnes qui présentaient une demande à VDM, à SJC, à la SECJ, au FIPH et à d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou s'informer au sujet des délais de réception d'une décision de financement, tandis que les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision de financement.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision. Les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec SC pour vérifier l'état de leur

Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement?

	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Pour vérifier l'état de votre demande	13 %	21 %	24 %	36 %	15 %	18 %	30 %	29 %	14 %	16 %	24 %	28 %	12 %	21 %	21 %	37 %	31 %	33 %	40 %	53 %
Pour obtenir des précisions sur les délais de réception d'une décision de financement	9 %	14 %	14 %	25 %	13 %	12 %	10 %	18 %	7 %	8 %	12 %	17 %	8 %	14 %	12 %	26 %	14 %	17 %	22 %	24 %
Pour modifier votre demande	6 %	8 %	9 %	18 %	6 %	6 %	7 %	5 %	3 %	4 %	6 %	8 %	7 %	8 %	11 %	19 %	-	2 %	3 %	6 %
Pour retirer votre demande	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	-	-	0 %	0 %	0 %	-	1 %	1 %	1 %	1 %	-	2 %	-	-
Autre raison	4 %	4 %	13 %	13 %	5 %	4 %	13 %	11 %	4 %	4 %	15 %	13 %	4 %	4 %	13 %	13 %	2 %	13 %	10 %	18 %
Je ne sais pas	3 %	2 %	51 %	34 %	6 %	3 %	47 %	55 %	4 %	3 %	50 %	43 %	3 %	2 %	53 %	32 %	-	2 %	41 %	24 %
N'a pas communiqué avec Service Canada	73 %	66 %	s. o.	s. o.	66 %	66 %	s. o.	s. o.	73 %	72 %	s. o.	s. o.	74 %	66 %	s. o.	s. o.	68 %	61 %	s. o.	s. o.

Q15. 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.

Base : Tous les répondants

 Nettement supérieur/inférieur au total

▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Utilisation des modes de prestation aux fins de suivi avant la réception de la décision

- Moins de demandeurs ont communiqué avec Service Canada avant de recevoir leur décision de financement par rapport à l'année 3 (73 % c. 66 %). La raison la plus courante était de vérifier l'état d'une demande (13 %, -8 points), puis de s'informer au sujet du délai d'obtention d'une décision de financement (9 %, -5 points) et de modifier une demande (6 %, -2 points). Toutes les raisons étaient moins susceptibles d'avoir été mentionnées que durant l'année 3.
- Les personnes qui présentaient une demande à VDM, à SJC, à la SECJ, au FIPH et à d'ODD étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou s'informer au sujet des délais de réception d'une décision de financement, tandis que les demandeurs du FA étaient plus susceptibles d'avoir effectué un suivi pour s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision de financement.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec Service Canada pour vérifier l'état de leur demande ou s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision. Les demandeurs d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir communiqué avec SC pour vérifier l'état de leur demande, s'informer au sujet des délais d'obtention d'une décision ou pour une autre raison comparativement à l'année 2.

Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement?

	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Pour vérifier l'état de votre demande	13 %	21 %	24 %	36 %	26 %	9 %	33 %	50 %	27 %	50 %	37 %	44 %	33 %	42 %	52 %	-	30 %	36 %	26 %	54 %
Pour obtenir des précisions sur les délais de réception d'une décision de financement	9 %	14 %	14 %	25 %	22 %	14 %	28 %	30 %	20 %	50 %	23 %	56 %	29 %	28 %	40 %	-	26 %	41 %	19 %	56 %
Pour modifier votre demande	6 %	8 %	9 %	18 %	4 %	5 %	6 %	5 %	-	13 %	3 %	-	3 %	6 %	4 %	-	4 %	9 %	3 %	3 %
Pour retirer votre demande	1 %	1 %	1 %	1 %	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 %	-
Autre raison	4 %	4 %	13 %	13 %	7 %	5 %	-	-	7 %	25 %	4 %	4 %	4 %	11 %	16 %	-	7 %	9 %	2 %	13 %
Je ne sais pas	3 %	2 %	51 %	34 %	8 %	14 %	-	40 %	7 %	-	4 %	32 %	3 %	32 %	16 %	22 %	8 %	27 %	5 %	21 %
N'a pas communiqué avec Service Canada	73 %	66 %	s. o.	s. o.	54 %	64 %	50 %	s. o.	60 %	s. o.	51 %	-	53 %	s. o.	s. o.	78 %	48 %	-	59 %	s. o.

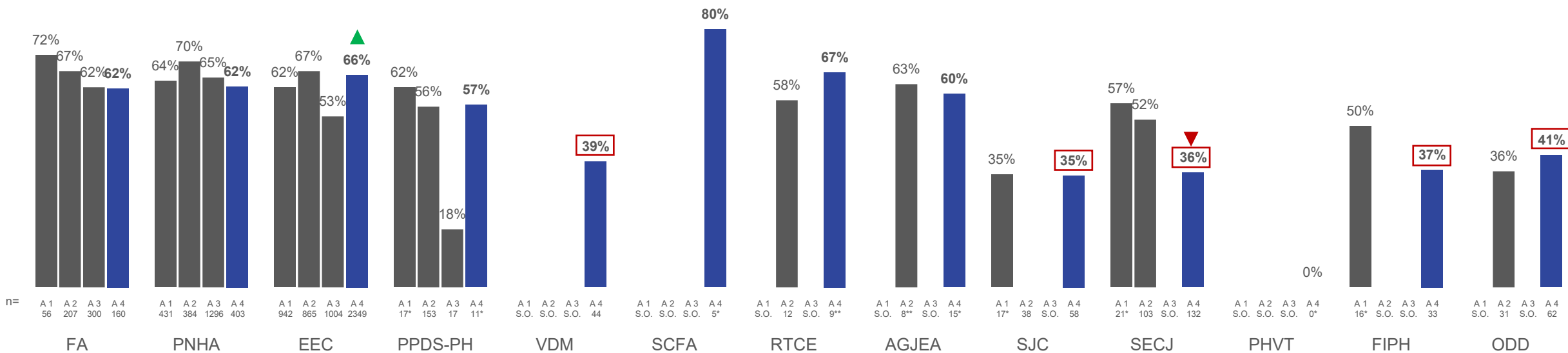
Q15. Avez-vous communiqué avec Service Canada pour l'une des raisons suivantes avant de recevoir la décision de financement? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.
Base : Tous les répondants

  Nettement supérieur/inferieur au total
  Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Facilité d'effectuer un suivi (% coté 4 ou 5)

- Parmi ceux qui ont effectué un suivi auprès de Service Canada avant de recevoir une décision de financement, près des deux tiers (63 %, +11 points) ont dit qu'ils trouvaient cela facile à faire, ce qui est nettement plus élevé que pour l'année 3 et correspond aux niveaux observés pour l'année 2 (65 %) et l'année 1 (62 %).
- Les demandeurs de VDM, de SJC, de la SECJ, du FIPH et d'ODD étaient moins susceptibles d'avoir trouvé que le suivi était facile à effectuer.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir trouvé qu'il était facile d'effectuer un suivi. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles d'avoir trouvé qu'il était facile d'effectuer un suivi par rapport aux résultats de l'année 2.

Comment a été votre expérience d'effectuer un suivi pour votre demande auprès de Service Canada?



Q16. 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?
Base : Suivi auprès de Service Canada avant de recevoir la décision de financement

Méthode de communication d'un avis de décision de financement

- Un plus grand nombre de demandeurs ont déclaré ne pas avoir reçu de décision de financement par rapport à l'année 3 (25 %, +11 points). À un taux de six sur dix (62 %, -9 points), la plupart ont été avisés par courriel, suivi par la réception d'un avis de leur député (16 %, -6 points) et par téléphone (9 %, -5 points), mais toutes ces méthodes ont été mentionnées par moins de demandeurs que pour l'année 3.
- Les demandeurs du FIPH, du PNHA et du FA étaient plus susceptibles d'avoir reçu leur avis de décision de financement par courriel, tandis que les demandeurs de SJC, d'ODD, du PPDS-PH et de la SECJ étaient moins susceptibles d'avoir reçu une décision de financement.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs de tous les programmes faisant l'objet d'un suivi étaient plus susceptibles de ne pas avoir reçu de décision de financement, en particulier les demandeurs du PPDS-PH. Les demandeurs de la SECJ et d'ODD étaient également plus susceptibles de ne pas avoir reçu de décision de financement comparativement aux résultats de l'année 2.

Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [INSCRIRE PROGRAMME]?

	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Par courriel	62 % ▼	71 %	76 %	72 %	77 % ▲	77 %	72 %	82 %	78 % ▲	83 %	77 %	68 %	61 % ▼	69 %	76 %	72 %	38 % ▼	82 %	86 %	88 %
De mon député local	16 % ▼	22 %	23 %	17 %	6 % ▼	8 %	5 %	-	13 % ▼	17 %	21 %	12 %	17 % ▼	23 %	26 %	18 %	2 % ▼	2 %	6 %	-
Par téléphone	9 % ▼	14 %	11 %	4 %	12 % ▲	25 %	35 %	16 %	10 % ▼	11 %	12 %	4 %	9 % ▼	14 %	9 %	3 %	-	4 %	18 %	12 %
En ligne, par l'entremise de mon compte des SELSC	7 %	6 %	7 %	-	5 % ▲	2 %	2 %	-	4 % ▲	5 %	3 %	1 %	8 %	7 %	9 %	3 %	2 % ▼	-	3 %	-
Par la poste	3 %	3 %	4 %	2 %	5 % ▲	2 %	4 %	2 %	7 % ▲	5 %	7 %	5 %	2 %	3 %	3 %	2 %	-	7 %	7 %	-
En recevant un dépôt direct	1 %	1 %	2 %	0 %	2 % ▲	1 %	2 %	-	3 % ▲	4 %	3 %	0 %	1 %	1 %	2 %	0 %	-	-	5 %	-
Je n'ai pas reçu de décision de financement	25 % ▲	14 %	8 %	2 %	11 % ▲	2 %	2 %	-	7 % ▲	2 %	5 %	9 %	27 % ▲	15 %	9 %	2 %	59 % ▲	9 %	1 %	-

Q17. Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [INSCRIRE PROGRAMME]? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Remarque : « En ligne sur le portail Web du [PROGRAMME] en 2020 a été remplacé par « En ligne, sur mon compte de Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) ». *On ne peut faire des comparaisons avec l'année 1 en raison d'un changement apporté à la logique de la question permettant de sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent plutôt qu'une seule sélection.

Méthode de communication d'un avis de décision de financement

- Un plus grand nombre de demandeurs ont déclaré ne pas avoir reçu de décision de financement par rapport à l'année 3 (25 %, +11 points). À un taux de six sur dix (62 %, -9 points), la plupart ont été avisés par courriel, suivi par la réception d'un avis de leur député (16 %, -6 points) et par téléphone (9 %, -5 points), mais toutes ces méthodes ont été mentionnées par moins de demandeurs que pour l'année 3.
- Les demandeurs du FIPH, du PNHA et du FA étaient plus susceptibles d'avoir reçu leur avis de décision de financement par courriel, tandis que les demandeurs de SJC, d'ODD, du PPDS-PH et de la SECJ étaient moins susceptibles d'avoir reçu une décision de financement.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs de tous les programmes faisant l'objet d'un suivi étaient plus susceptibles de ne pas avoir reçu de décision de financement, en particulier les demandeurs du PPDS-PH. Les demandeurs de la SECJ et d'ODD étaient également plus susceptibles de ne pas avoir reçu de décision de financement comparativement aux résultats de l'année 2.

Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [INSCRIRE PROGRAMME]?																					
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ			PHVT	FIPH			ODD				
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1942	1549	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39	
Par courriel	62 %	71 %	76 %	72 %	65 %	68 %	72 %	80 %	67 %	88 %	4 %	84 %	38 %	68 %	48 %	100 %	82 %	50 %	10 %	85 %	
De mon député local	16 %	22 %	23 %	17 %	12 %	-	6 %	-	-	-	-	4 %	6 %	24 %	8 %	-	9 %	14 %	1 %	5 %	
Par téléphone	9 %	14 %	11 %	4 %	7 %	5 %	-	5 %	27 %	-	-	8 %	9 %	27 %	32 %	-	10 %	27 %	2 %	13 %	
En ligne, par l'entremise de mon compte des SELSC	7 %	6 %	7 %	2 %	8 %	-	-	5 %	7 %	-	1 %	-	5 %	7 %	4 %	-	11 %	5 %	-	13 %	
Par la poste	3 %	3 %	4 %	2 %	2 %	5 %	-	-	7 %	-	-	4 %	1 %	3 %	8 %	-	-	5 %	1 %	-	
En recevant un dépôt direct	1 %	1 %	2 %	-	-	-	-	5 %	-	-	-	-	0 %	-	-	-	1 %	-	-	3 %	
Je n'ai pas reçu de décision de financement	25 %	14 %	8 %	2 %	22 %	23 %	22 %	5 %	13 %	13 %	96 %	-	57 %	2 %	-	-	8 %	-	89 %	8 %	

Q17. Comment avez-vous été informé(e) de la décision de financement relative à votre demande concernant [INSCRIRE PROGRAMME]? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.
Remarque : « En ligne sur le portail Web du [PROGRAMME] en 2020 a été remplacé par « En ligne, sur mon compte de Services en ligne des subventions et contributions (SELSC) ». *On ne peut faire des comparaisons avec l'année 1 en raison d'un changement apporté à la logique de la question permettant de sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent plutôt qu'une seule sélection.

Approbation du financement et satisfaction

- Les demandeurs du PNHA, de la SCFA, du programme RTCE, du programme AGJEA et de SJC dont le financement avait été approuvé étaient plus susceptibles d’être satisfaits parmi tous les demandeurs dont la demande avait été approuvée, tandis que les demandeurs du PPDS-PH, de VDM, de la SECJ, du FIPH et d’ODD étaient moins susceptibles de l’être. Les demandeurs du PPDS-PH dont la demande n’avait pas été approuvée étaient plus susceptibles d’être satisfaits parmi l’ensemble des clients qui étaient dans la même situation, tandis que les demandeurs du FA, de la SCFE, du programme AGJEA, de la SECJ, de la PHVT, du FIPH et d’ODD étaient moins susceptibles de l’être. Les demandeurs d’EEC, de la SCFA et du FIPH qui n’ont pas encore reçu de décision étaient plus susceptibles d’être satisfaits comparativement à tous les clients, tandis que les demandeurs du FA, du PNHA, de VDM, de la RTCE, de l’AGJEA, de SJC, de la SECJ et d’ODD étaient moins susceptibles de l’être. Comparativement à l’année 3, la satisfaction a augmenté chez les demandeurs d’EEC qui ont reçu une approbation de financement et a diminué chez les demandeurs du FA et du PNHA qui n’ont pas reçu une telle approbation.
 - Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d’avoir reçu du financement lorsque comparés à l’ensemble des clients, les demandeurs de VDM, de la SCFA, de la RTCE et du FIPH étaient plus susceptibles d’avoir reçu une décision négative, tandis que les demandeurs d’EEC, du PDDS-PH, de SJC, de la SECJ et d’ODD étaient plus susceptibles de ne pas avoir encore reçu de décision.
- 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?*

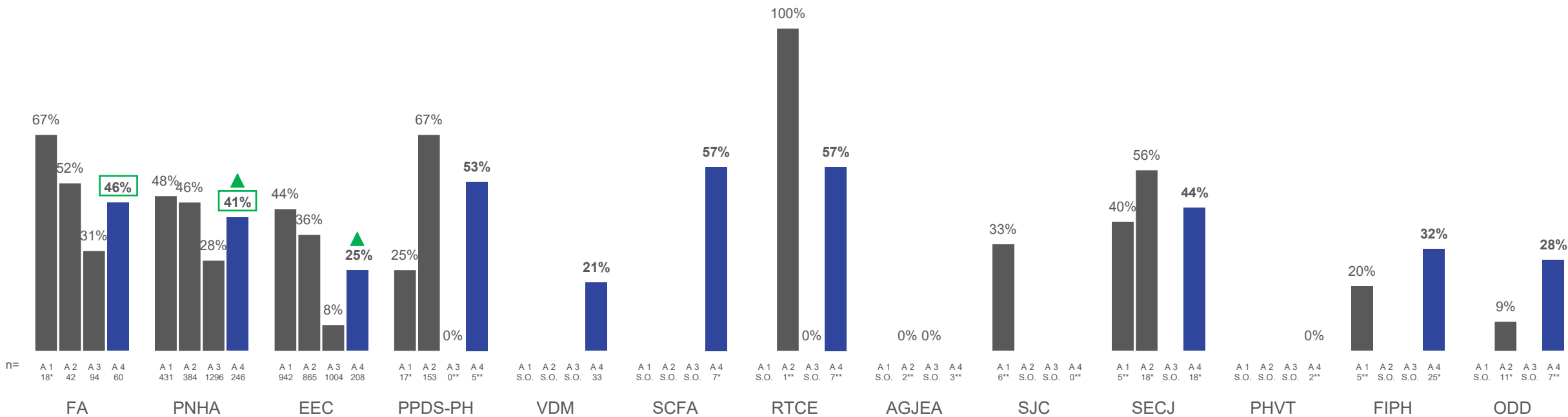
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH				VDM	SCFA	RTCE	AGJEA	SJC	SECJ	PHVT	FIPH	ODD
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 4	Année 4	Année 4	Année 4	Année 4	Année 4
Base : Tous les répondants – n=	5520	3041	1820	1491	574	300	203	56	1705	1296	364	392	2349	1004	784	926	33	214	151	17*	116	22*	18*	15*	127	303	9**	76	173
% DE SATISFACTION AU TOP2BOX (% QUI ONT FOURNI LA COTE 4/5)																													
Demande approuvée	82 %▲	73 %	82 %	74 %	85 %	84 %	86 %	90 %	86 %	86 %	90 %	85 %	82 %▲	72 %	81 %	73 %	50 %	7 %	74 %	62 %	67 %	100 %	100 %	100 %	100 %	57 %	100 %	57 %	67 %
Demande refusée	43 %▼	49 %	47 %	41 %	35 %▼	55 %	56 %	50 %	41 %▼	65 %	40 %	39 %	44 %	51 %	64 %	41 %	100 %	93 %	50 %	25 %	46 %	0 %	50 %	0 %	-	20 %	0 %	25 %	33 %
Décision en attente	56 %	-	-	-	36 %	-	-	-	49 %	-	-	-	59 %	-	-	-	50 %	-	-	-	25 %	100 %	0 %	0 %	39 %	38 %	-	100 %	39 %
% APPROBATION OU REFUS																													
Demande approuvée	54 %	79 %	93 %	90 %	75 %	60 %	79 %	68 %	77 %	80 %	88 %	82 %	51 %	83 %	97 %	92 %	28 %	17 %	90 %	77 %	48 %	46 %	39 %	67 %	4 %	36 %	78 %	57 %	6 %
Demande refusée	10 %	20 %	7 %	10 %	11 %	31 %	21 %	32 %	14 %	20 %	12 %	18 %	9 %	17 %	3 %	8 %	12 %	-	10 %	23 %	28 %	32 %	39 %	20 %	-	6 %	22 %	34 %	4 %
Décision en attente	37 %	1 %	-	-	14 %	9 %	-	-	10 %	-	-	-	41 %	-	-	-	61 %	83 %	-	-	24 %	23 %	22 %	13 %	96 %	58 %	-	9 %	90 %

Q31. 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? Remarque : « décision en attente » était une nouvelle option de réponse ajoutée pour l’année 4. Les comparaisons avec les résultats des années précédentes doivent être interprétées avec prudence, et les tests statistiques n’ont pas été appliqués d’une année à l’autre, car les résultats ne sont pas directement comparables.

Explication fournie de la raison pour laquelle le financement n'a pas été approuvé – % Oui

- Parmi ceux dont la demande n'avait pas été approuvée, trois répondants sur dix (30 %, +17 points) ont reçu une explication de la raison. Ce pourcentage est statistiquement plus élevé que celui de l'année 3, mais considérablement inférieur aux 46 % enregistrés pour l'année 1.
- Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir reçu une explication.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA et d'EEC étaient plus susceptibles d'avoir reçu une explication.

Vous avez indiqué que votre organisation n'avait pas reçu d'approbation de financement. Avez-vous reçu une explication? – % Oui

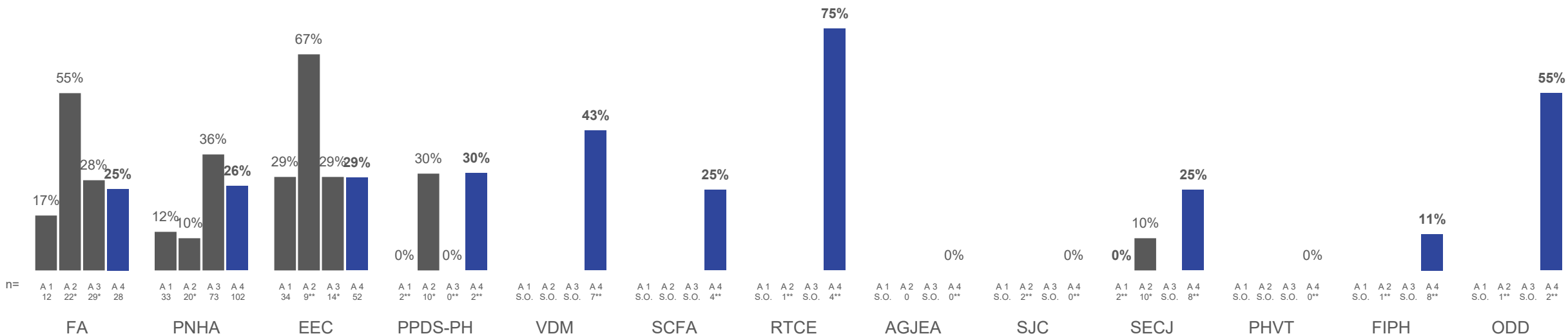


[SI LE STATUT DE FINANCEMENT = REFUSÉ] Q19. Votre organisation a-t-elle reçu une explication (concernant la raison) pour laquelle vous n'avez pas reçu d'approbation de financement?
Base : Demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée

Satisfaction à l'égard de l'explication fournie (% coté 4 ou 5)

- Parmi ceux qui ont reçu une explication expliquant pourquoi leur organisation n'avait pas reçu de financement, trois répondants sur dix (29 %, aucun changement) étaient satisfaits de l'explication, taux identique à celui de l'année 3.
- En raison de la petite taille de l'échantillon, il n'y avait pas de différences statistiquement significatives dans la satisfaction selon le programme ou les écarts par rapport à l'année 3.

Dans quelle mesure avez-vous été insatisfait(e) ou satisfait(e) de l'explication de la décision?



Q20. 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?
Base : Demandeurs dont la demande de financement n'a pas été approuvée et qui ont reçu une explication de la raison

Changements apportés pendant la négociation de l'accord de financement

- Parmi ceux dont la demande de financement avait été approuvée, trois sur dix (29 %, +2 points) ont dû apporter des changements aux échéanciers de leur projet, suivis d'un quart des demandeurs (24 %, +3 points) qui ont dû apporter des changements à la portée de leur projet. Moins de demandeurs ont dû apporter des changements au financement du projet (12 %, inchangé), des changements aux activités du projet (7 %, +1 point) ou des changements pour d'autres raisons (9 %, +1 point). Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée ont déclaré avoir dû modifier la portée de leur projet.
- Les demandeurs de la SECJ et du FIPH étaient plus susceptibles d'avoir dû apporter tous les types de changements, alors que dans le cas de VDM, d'avoir dû modifier la portée, le financement ou les activités du projet des demandeurs, et finalement dans le cas d'EEC, d'avoir dû modifier les échéanciers du projet. Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir eu à apporter des changements aux activités du projet, mais moins susceptibles d'avoir dû apporter la plupart des autres types de changements.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'avoir dû modifier les échéanciers du projet.

Une fois votre projet débuté et que les détails de l'accord de financement aient été établies 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?

TOTAL de l'année 4			TOTAL		FA			PNHA			EEC			PPDS-PH		
			Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2
			n= 2106	1604	436	180	161	1284	1033	320	1189	832	759	11*	8**	136
Modification du calendrier du projet		29%	27 %	36 %	16 %	19 %	13 %	11 %	15 %	24 %	34 %	28 %	39 %	7 %	38 %	29 %
Modification de la portée du projet		24% ▲	21 %	26 %	20 %	14 %	13 %	16 %	16 %	18 %	26 %	21 %	27 %	22 %	50 %	19 %
Modification du financement du projet		12%	12 %	16 %	6 %	9 %	9 %	7 %	8 %	9 %	12 %	12 %	15 %	29 %	50 %	27 %
Changements aux activités du projet		7%	6 %	13 %	13 %	11 %	11 %	11 %	10 %	18 %	5 %	5 %	11 %	7 %	50 %	9 %
Autre raison		9%	8 %	8 %	3 %	4 %	4 %	4 %	5 %	3 %	10 %	8 %	10 %	7 %	-	8 %

Q22. Une fois votre projet débuté et que les détails de l'accord de financement aient été établies 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.
Base : Approbation reçue pour le financement du programme (n=3178)

Nettement supérieur/inférieur au total

*petit échantillon **très petit échantillon

Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3

Changements apportés pendant la négociation de l'accord de financement

- Parmi ceux dont la demande de financement avait été approuvée, trois sur dix (29 %, +2 points) ont dû apporter des changements aux échéanciers de leur projet, suivis d'un quart des demandeurs (24 %, +3 points) qui ont dû apporter des changements à la portée de leur projet. Moins de demandeurs ont dû apporter des changements au financement du projet (12 %, inchangé), des changements aux activités du projet (7 %, +1 point) ou des changements pour d'autres raisons (9 %, +1 point). Comparativement à l'année 3, un plus grand nombre de demandeurs dont la demande de financement avait été approuvée ont déclaré avoir dû modifier la portée de leur projet.
- Les demandeurs de la SECJ et du FIPH étaient plus susceptibles d'avoir dû apporter tous les types de changements, alors que dans le cas de VDM, d'avoir dû modifier la portée, le financement ou les activités du projet des demandeurs, et finalement dans le cas d'EEC, d'avoir dû modifier les échéanciers du projet. Les demandeurs du FA et du PNHA étaient plus susceptibles d'avoir eu à apporter des changements aux activités du projet, mais moins susceptibles d'avoir dû apporter la plupart des autres types de changements.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'avoir dû modifier les échéanciers du projet.

Une fois votre projet débuté et que les détails de l'accord de financement aient été établies 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?

			TOTAL		VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
			Année 3	Année 2	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
TOTAL de l'année 4 (n=3178)			n= 2106	1604	55	10*	7**	18*	10*	5**	5**	-	110	131		7**	44	-	10*	25*
Modification du calendrier du projet		29%	27 %	36 %	24 %	20 %	43 %	28 %	70 %	60 %	40 %	s. o.	65 %	66 %	s. o.	57 %	50 %	s. o.	49 %	48 %
Modification de la portée du projet		24%▲	21 %	26 %	45 %	30 %	-	50 %	60 %	20 %	20 %	s. o.	56 %	47 %	s. o.	57 %	45 %	s. o.	19 %	40 %
Modification du financement du projet		12%	12 %	16 %	58 %	80 %	43 %	28 %	20 %	20 %	40 %	s. o.	62 %	67 %	s. o.	71 %	67 %	s. o.	49 %	28 %
Changements aux activités du projet		7%	6 %	13 %	29 %	40 %	14 %	28 %	20 %	40 %	-	s. o.	35 %	32 %	s. o.	71 %	25 %	s. o.	38 %	24 %
Autre raison		9%	8 %	8 %	4 %	-	-	6 %	10 %	20 %	-	s. o.	16 %	13 %	s. o.	29 %	20 %	s. o.	9 %	8 %

Q22. Une fois votre projet débuté et que les détails de l'accord de financement aient été établies 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.
Base : Approbation reçue pour le financement du programme (n=3178)

Nettement supérieur/inférieur au total

*petit échantillon **très petit échantillon

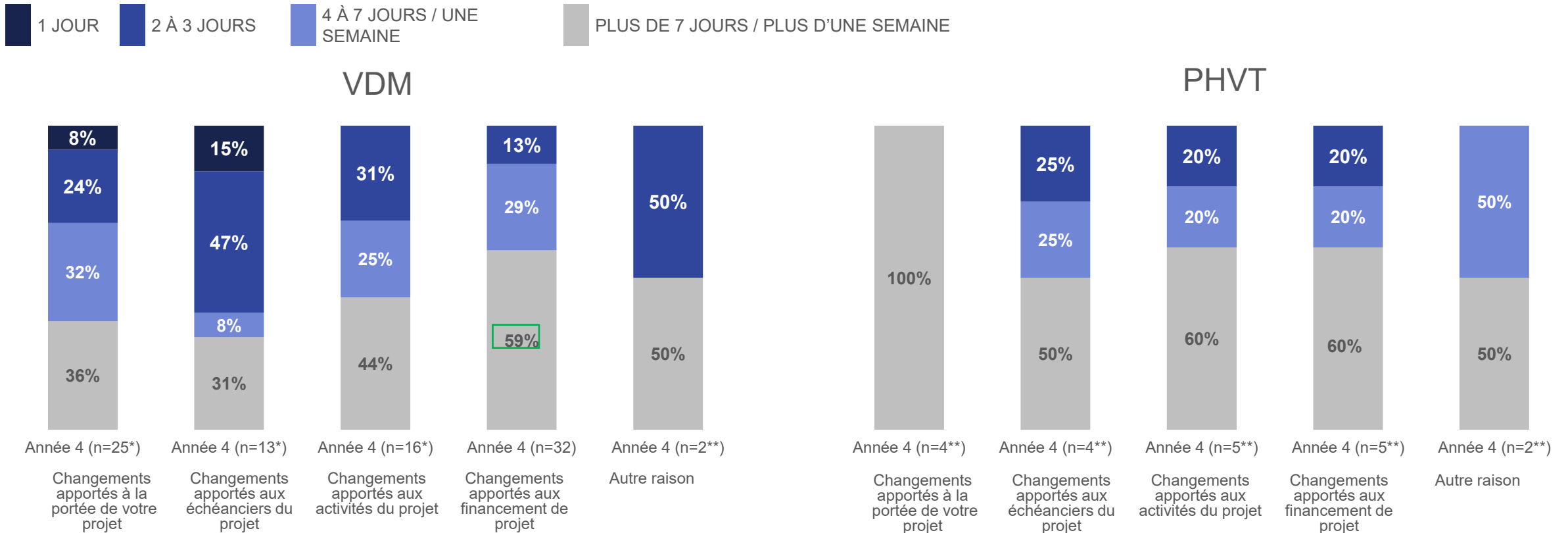
▲ ▼ Nettement supérieur ou inférieur à l'année 3



Temps requis pour apporter des changements par programme

- Bien que le nombre de demandeurs de VDM et de PHVT aient déclaré avoir apporté des changements était faible, il a fallu plus d'une semaine pour les apporter.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

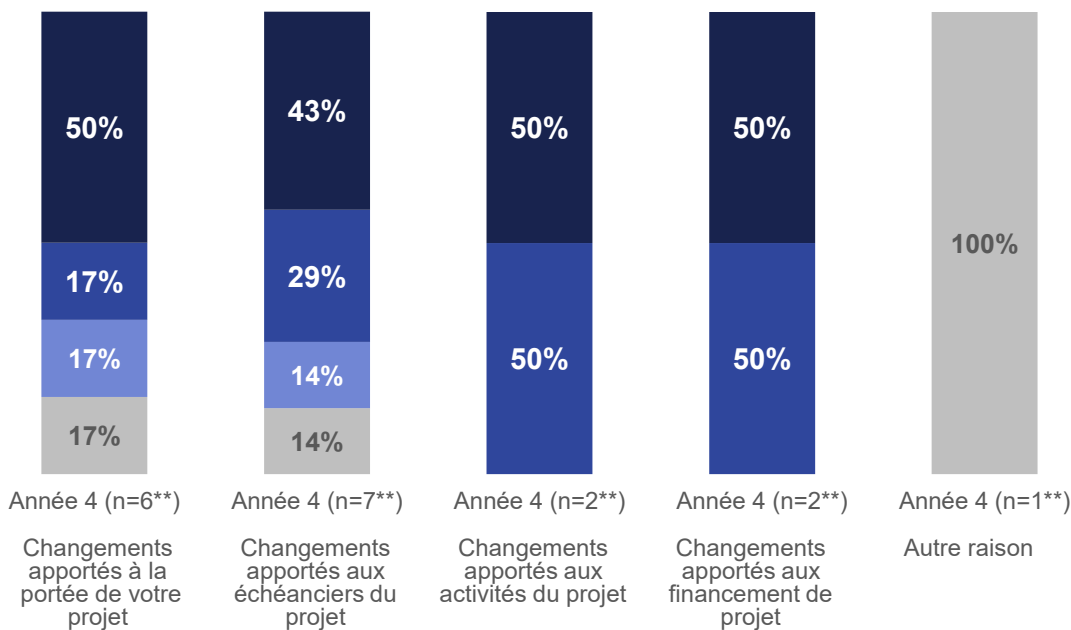
Temps requis pour apporter des changements par programme

- Bien qu'il faille faire preuve de prudence en raison de la très petite taille des échantillons, il a normalement fallu moins d'une semaine pour apporter les changements aux projets du programme AGJEA et de SJC.

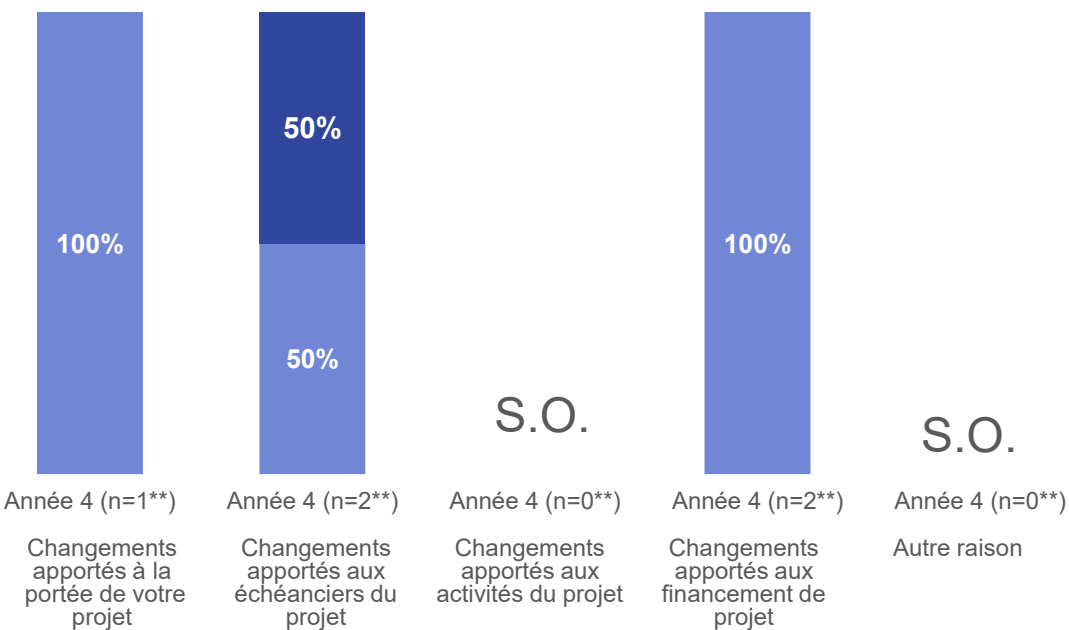
Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



AGJEA



SJC



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

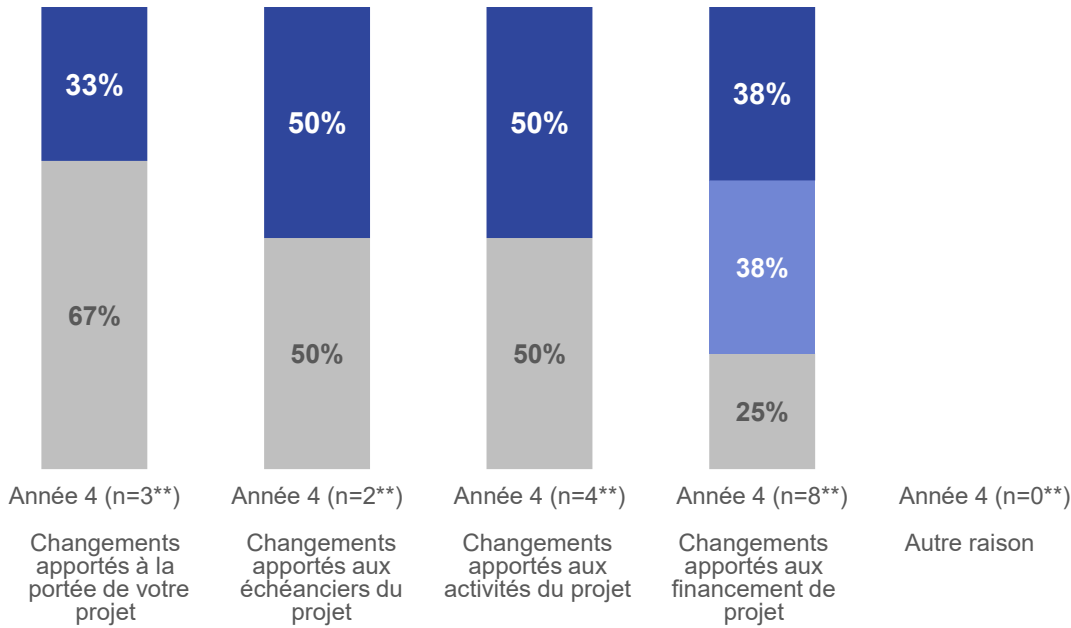
Temps requis pour apporter des changements par programme

- Bien qu'il faille faire preuve de prudence en raison de la très petite taille des échantillons, il a normalement fallu moins d'une semaine pour apporter les changements aux projets de la SCFA.
- Les changements apportés aux projets de RTCE ont généralement pris plus d'une semaine, mais aucun demandeur n'a déclaré avoir apporté des changements à la portée du projet ou pour des raisons non précisées.

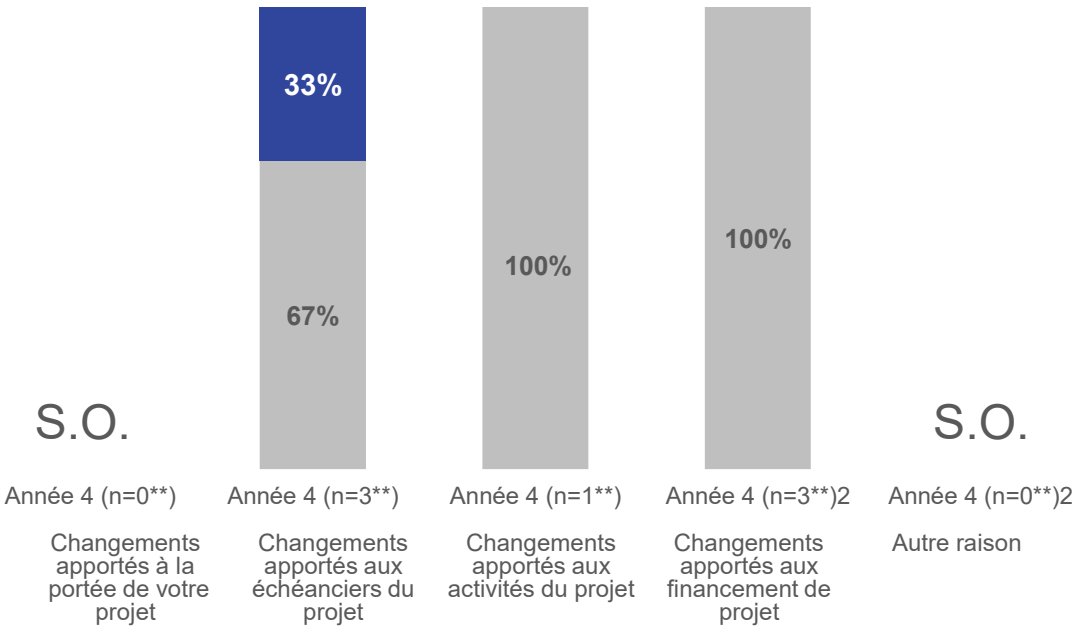
Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



SCFA



RTCE

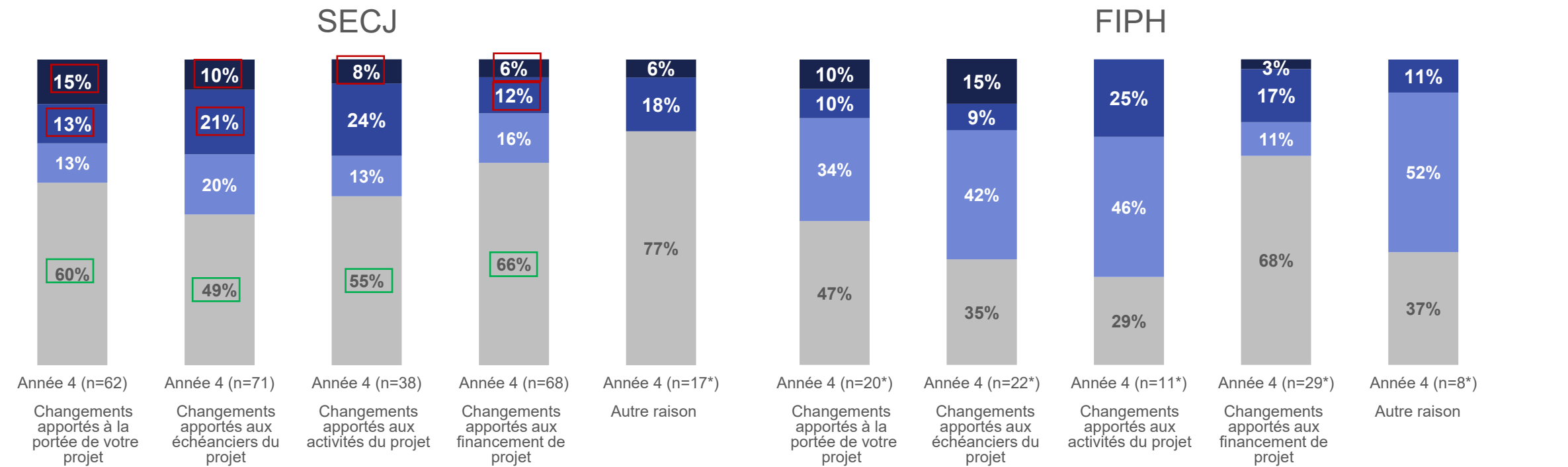


Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

Temps requis pour apporter des changements par programme

- Les changements apportés aux projets de la SECJ étaient plus susceptibles de prendre plus d'une semaine, en particulier les changements apportés à leur financement et à leur portée.
- Dans la plupart des cas, les changements apportés aux projets du FIPH ont pris quatre jours ou plus.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.
Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

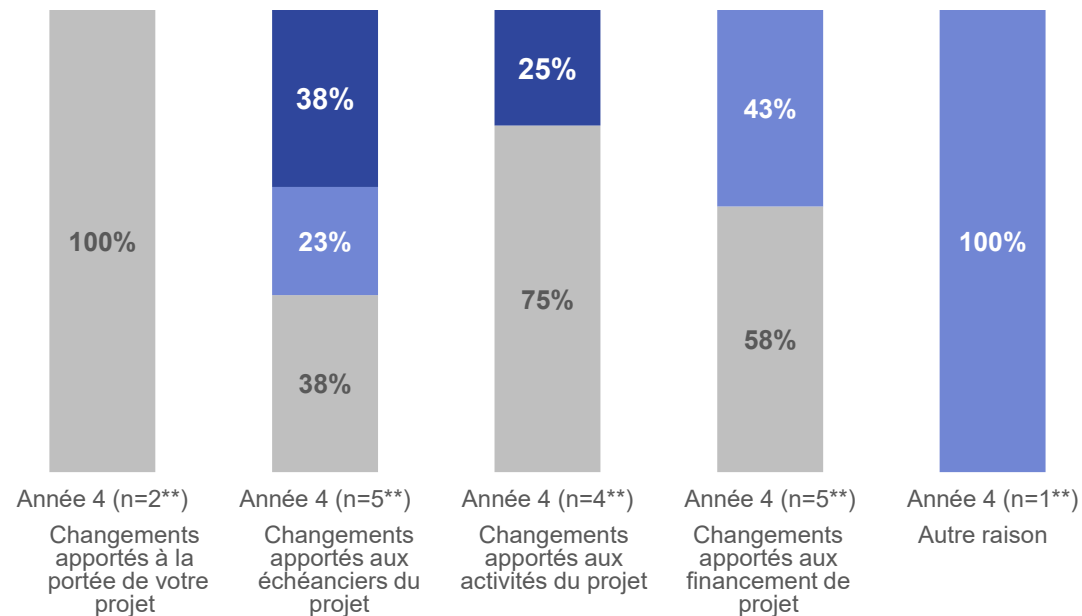
Temps requis pour apporter des changements par programme

- Bien qu'il faille faire preuve de prudence en raison de la très petite taille des échantillons, les changements apportés aux projets d'ODD ont généralement pris au moins quatre jours.

Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes?



ODD



Q23. Combien de temps a-t-il fallu pour accomplir les tâches suivantes? En cas d'incertitude, veuillez donner la meilleure estimation possible.

Base : Demandeurs qui ont dû apporter des changements au projet ou soumettre une modification à l'accord de financement (n = variable)

Facilité de clôture des ententes de financement par programme

- Les demandeurs d’EEC étaient plus susceptibles d’estimer qu’il était facile d’achever presque tous les aspects de la clôture de l’accord de financement, tandis que les demandeurs du PNHA, du FA, de VDM, de la SECJ et du FIPH ont éprouvé plus de difficulté.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs du FA et d’EEC étaient plus susceptibles d’estimer que tous les aspects de la clôture de l’accord de financement étaient plus faciles à achever, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d’avoir cette impression.

Comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE PROGRAMME]?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Approbation du financement reçue – n=	3178	2106	1604	1304	436	180	161	38	1284	1033	320	323	1189	832	759	848	11*	8**	136	13*
Rédiger le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)	▲ 75 %	70 %	71 %	72 %	▲ 58 %	47 %	36 %	55 %	▼ 64 %	73 %	65 %	66 %	▲ 80 %	70 %	77 %	73 %	20 %	13 %	29 %	46 %
Soumettre le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)	▲ 75 %	70 %	71 %	73 %	▲ 60 %	49 %	33 %	61 %	▼ 64 %	75 %	68 %	67 %	▲ 80 %	70 %	77 %	74 %	27 %	50 %	32 %	54 %
Soumettre le budget définitif	73 %	70 %	70 %	72 %	63 %	56 %	42 %	71 %	▼ 65 %	71 %	68 %	67 %	▲ 77 %	71 %	74 %	72 %	34 %	38 %	41 %	46 %
Établir le budget définitif/remplir la demande finale	▲ 73 %	68 %	69 %	70 %	▲ 61 %	51 %	41 %	66 %	▼ 63 %	69 %	66 %	68 %	▲ 78 %	69 %	74 %	71 %	34 %	38 %	38 %	39 %
Résoudre les questions en suspens concernant le financement	▲ 55 %	49 %	51 %	51 %	▲ 44 %	34 %	29 %	47 %	▼ 47 %	48 %	46 %	51 %	▲ 58 %	50 %	54 %	51 %	42 %	25 %	27 %	46 %

Q24. 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.
Base : Approbation reçue pour le financement du programme (n=3178)

Facilité de clôture des ententes de financement par programme

- Les demandeurs d’EEC étaient plus susceptibles d’estimer qu’il était facile d’achever presque tous les aspects de la clôture de l’accord de financement, tandis que les demandeurs du PNHA, du FA, de VDM, de la SECJ et du FIPH ont éprouvé plus de difficulté.
- Comparativement à l’année 3, les demandeurs du FA et d’EEC étaient plus susceptibles d’estimer que tous les aspects de la clôture de l’accord de financement étaient plus faciles à achever, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d’avoir cette impression.

Comment évalueriez-vous les tâches suivantes relatives à votre accord de financement pour [INSCRIRE PROGRAMME]?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)																			
	TOTAL				VDM	SCFA	RTCE		AGJEA	SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD		
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Approbation du financement reçue – n=	3178	2106	1604	1304	55	10**	7**	15*	10*	5**	5**	19	110	131	20*	7**	44	17*	10*	25*
Rédiger le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)	75 % ▲	70 %	71 %	72 %	35 %	50 %	57 %	33 %	50 %	40 %	80 %	53 %	50 %	44 %	70 %	43 %	52 %	41 %	9 %	32 %
Soumettre le rapport final du projet et/ou le(s) exigence(s)	75 % ▲	70 %	71 %	73 %	37 %	60 %	57 %	33 %	60 %	20 %	80 %	42 %	55 %	49 %	80 %	57 %	56 %	47 %	9 %	36 %
Soumettre le budget définitif	73 %	70 %	70 %	72 %	33 %	40 %	57 %	44 %	50 %	40 %	60 %	47 %	46 %	42 %	70 %	43 %	35 %	41 %	19 %	44 %
Établir le budget définitif/remplir la demande finale	73 % ▲	68 %	69 %	70 %	27 %	30 %	71 %	44 %	60 %	60 %	100 %	42 %	38 %	42 %	65 %	43 %	35 %	47 %	9 %	32 %
Résoudre les questions en suspens concernant le financement	55 % ▲	49 %	51 %	51 %	38 %	30 %	57 %	50 %	60 %	20 %	60 %	47 %	45 %	47 %	65 %	29 %	57 %	41 %	32 %	32 %

Q24. 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.
Base : Approbation reçue pour le financement du programme (n=3178)

Connaissance des normes de service

- La connaissance qu’avaient les demandeurs de l’ensemble des normes de service est demeurée constante par rapport à l’année 3. Près de la moitié des demandeurs étaient au courant du délai d’émission du paiement une fois qu’une demande de paiement a été soumise (45 %, +1 point), suivi d’environ quatre sur dix pour le temps qu’il faut pour accuser réception d’une demande de financement (36 %, -1 point) et d’un tiers pour le temps qu’il faut pour émettre un avis de décision de financement (33 %, aucun changement).
- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de connaître les normes de service relatives au temps qu’il faut pour accuser réception d’une demande et pour rendre une décision de financement. Les demandeurs du FA, de la SECJ et d’ODD étaient moins susceptibles d’être au courant de la norme de service pour le délai d’émission du paiement, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d’être au courant du délai de communication d’une décision de financement.
- Comparativement à l’année 3, la connaissance de la norme de service relative au délai d’accusé de réception de la demande et d’émission du paiement a diminué chez les demandeurs du FA. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles de connaître la norme de service pour le délai d’émission du paiement comparativement à l’année 2.

Avant aujourd’hui, étiez-vous au courant de ces normes de service? – % Oui

		% Oui											
		FA			PNHA			EEC			PPDS-PH		
		Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2
n=		574	300	207	1705	1296	384	2349	1004	865	33	46	153
Délai pour accuser réception d’une demande de financement (dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande)		33 % ▼	40 %	42 %	41 %	44 %	49 %	35 %	36 %	42 %	37 %	33 %	36 %
Délai pour émettre un avis de décision de financement (dans les 84 à 154 jours civils suivant la date de réception ou la date de fin du processus de réception, ce qui dépend de la méthode de réception et du volet du programme)		37 %	43 %	33 %	45 %	46 %	51 %	31 %	31 %	38 %	25 %	30 %	25 %
Délai d’émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée (pour les contributions, dans les 14 jours civils suivant la réception de votre trousse de demande remplie / pour les subventions, dans les 14 jours civils suivant la date de début du projet approuvée)		38 % ▼	48 %	47 %	48 %	51 %	53 %	45 %	44 %	47 %	33 %	28 %	42 %

Q33. Avant aujourd’hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?

Base : Tous les répondants (n=5520). Remarque : Service Canada s’engage à respecter trois (3) normes de service 80 % du temps (dans des circonstances normales). L’option « Délai de notification d’une décision de financement » était nouvelle au cours de l’année financière 2021-2022 et n’était peut-être pas en place lorsque l’organisation a présenté sa demande.

Connaissance des normes de service

- La connaissance qu’avaient les demandeurs de l’ensemble des normes de service est demeurée constante par rapport à l’année 3. Près de la moitié des demandeurs étaient au courant du délai d’émission du paiement une fois qu’une demande de paiement a été soumise (45 %, +1 point), suivi d’environ quatre sur dix pour le temps qu’il faut pour accuser réception d’une demande de financement (36 %, -1 point) et d’un tiers pour le temps qu’il faut pour émettre un avis de décision de financement (33 %, aucun changement).
- Les demandeurs du PNHA étaient plus susceptibles de connaître les normes de service relatives au temps qu’il faut pour accuser réception d’une demande et pour rendre une décision de financement. Les demandeurs du FA, de la SECJ et d’ODD étaient moins susceptibles d’être au courant de la norme de service pour le délai d’émission du paiement, tandis que les demandeurs de la SECJ étaient également moins susceptibles d’être au courant du délai de communication d’une décision de financement.
- Comparativement à l’année 3, la connaissance de la norme de service relative au délai d’accusé de réception de la demande et d’émission du paiement a diminué chez les demandeurs du FA. Les demandeurs de la SECJ étaient moins susceptibles de connaître la norme de service pour le délai d’émission du paiement comparativement à l’année 2.

Avant aujourd’hui, étiez-vous au courant de ces normes de service? – % Oui

	% Oui															
	VDM	SCFA	RTCE	AGJEA		SJC	SECJ			PHVT	FIPH		ODD			
	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
n=	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Délai pour accuser réception d'une demande de financement (dans les 14 jours civils suivant la réception de votre dossier de demande)	38 %	50 %	11 %	55 %	47 %	38 %	42 %	28 %	35 %	40 %	36 %	33 %	32 %	32 %	40 %	44 %
Délai pour émettre un avis de décision de financement (dans les 84 à 154 jours civils suivant la date de réception ou la date de fin du processus de réception, ce qui dépend de la méthode de réception et du volet du programme)	36 %	41 %	17 %	40 %	40 %	50 %	37 %	s. o.	28 %	29 %	s. o.	22 %	23 %	s. o.	31 %	33 %
Délai d'émission du paiement une fois que la demande de paiement est présentée (pour les contributions, dans les 14 jours civils suivant la réception de votre trousse de demande remplie / pour les subventions, dans les 14 jours civils suivant la date de début du projet approuvée)	38 %	50 %	22 %	50 %	47 %	38 %	37 %	44 %	35 %	46 %	44 %	22 %	37 %	27 %	36 %	39 %

Q33. Avant aujourd’hui, étiez-vous au courant de ces normes de service?

Base : Tous les répondants (n=5520). Remarque : Service Canada s’engage à respecter trois (3) normes de service 80 % du temps (dans des circonstances normales). L’option « Délai de notification d’une décision de financement » était nouvelle au cours de l’année financière 2021-2022 et n’était peut-être pas en place lorsque l’organisation a présenté sa demande.

Communautés soutenues par une demande de financement (3/4)

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, des clients ou des personnes suivantes?

	FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Au moins un (NET)	97 %	95 %	98 %	-	98 %	98 %	99 %	-	91 %	88 %	96 %	-	100 %	98 %	100 %	-
Personnes qui s'identifient comme des jeunes	58 %	53 %	44 %	-	25 %	27 %	28 %	-	79 %	76 %	83 %	-	66 %	52 %	75 %	-
Personnes qui s'identifient comme des femmes	54 %	54 %	47 %	43 %	53 %	59 %	60 %	63 %	59 %	55 %	64 %	65 %	60 %	59 %	65 %	53 %
Personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique	49 %	52 %	39 %	32 %	43 %	50 %	51 %	56 %	55 %	48 %	64 %	58 %	64 %	52 %	81 %	47 %
Personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socioéconomique	52 %	49 %	44 %	-	52 %	60 %	55 %	-	44 %	42 %	52 %	-	69 %	63 %	61 %	-
Personnes qui s'identifient comme Autochtones	44 %	47 %	33 %	38 %	29 %	33 %	35 %	41 %	44 %	38 %	47 %	48 %	58 %	48 %	21 %	35 %
Personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs	41 %	36 %	32 %	29 %	26 %	32 %	35 %	38 %	44 %	40 %	54 %	46 %	50 %	46 %	96 %	18 %
Personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gais, bisexuels, queers ou membres d'autres minorités sexuelles	38 %	30 %	31 %	-	24 %	28 %	32 %	-	41 %	35 %	42 %	-	43 %	52 %	27 %	-
Personnes qui s'identifient comme ayant une incapacité mentale ou physique	81 %	81 %	84 %	91 %	44 %	48 %	49 %	51 %	34 %	32 %	40 %	40 %	96 %	89 %	28 %	47 %
Personnes qui s'identifient comme nouveaux arrivants au Canada	44 %	42 %	32 %	-	37 %	42 %	38 %	-	35 %	31 %	40 %	-	48 %	35 %	67 %	-

Communautés soutenues par une demande de financement (3/4)

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, des clients ou des personnes suivantes?																
	VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Au moins un (NET)	98 %	100 %	94 %	95 %	100 %	88 %	99 %	-	100 %	100 %	-	89 %	96 %	-	94 %	92 %
Personnes qui s'identifient comme des jeunes	16 %	50 %	33 %	10 %	60 %	50 %	88 %	-	93 %	96 %	-	22 %	76 %	-	68 %	64 %
Personnes qui s'identifient comme des femmes	64 %	96 %	78 %	55 %	33 %	63 %	71 %	72 %	76 %	75 %	76 %	78 %	73 %	55 %	71 %	72 %
Personnes qui s'identifient comme appartenant à une minorité raciale ou ethnique	57 %	59 %	78 %	55 %	60 %	50 %	80 %	88 %	80 %	77 %	76 %	78 %	70 %	64 %	72 %	69 %
Personnes qui s'identifient comme ayant un faible statut socioéconomique	66 %	41 %	56 %	20 %	53 %	63 %	66 %	-	77 %	77 %	-	22 %	73 %	-	60 %	62 %
Personnes qui s'identifient comme Autochtones	44 %	59 %	28 %	-	100 %	88 %	57 %	68 %	67 %	77 %	68 %	67 %	64 %	64 %	56 %	62 %
Personnes qui s'identifient comme des Canadiens noirs	39 %	46 %	67 %	25 %	7 %	13 %	71 %	64 %	65 %	69 %	64 %	56 %	63 %	46 %	60 %	51 %
Personnes qui s'identifient comme lesbiennes, gais, bisexuels, queers ou membres d'autres minorités sexuelles	38 %	50 %	56 %	20 %	13 %	50 %	52 %	-	66 %	63 %	-	11 %	61 %	-	40 %	33 %
Personnes qui s'identifient comme ayant une incapacité mentale ou physique	54 %	27 %	28 %	5 %	33 %	13 %	49 %	48 %	64 %	71 %	56 %	33 %	96 %	100 %	42 %	44 %
Personnes qui s'identifient comme nouveaux arrivants au Canada	49 %	41 %	89 %	80 %	-	25 %	65 %	-	63 %	57 %	-	44 %	53 %	-	58 %	41 %

Communautés soutenues par une demande de financement (4/4)

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, des clients ou des personnes suivantes?

	FA				PNHA				EEC				PPDS-PH			
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1	Année 4	Année 3	Année 2	Année 1
Base : Tous les répondants – n=	574	300	207	56	1705	1296	384	431	2349	1004	865	942	33	46	153	17*
Au moins un (NET)	97 %	95 %	98 %	-	98 %	98 %	99 %	-	91 %	88 %	96 %	-	100 %	98 %	100 %	-
Personnes qui s'identifient comme des personnes trans, non binaires, d'autres genres, de diverses identités de genre ou queer	38 %	31 %	30 %	-	22 %	24 %	28 %	-	40 %	33 %	39 %	-	45 %	52 %	25 %	-
Personnes qui s'identifient comme des aînés	63 %	39 %	71 %	-	95 %	95 %	96 %	-	21 %	19 %	26 %	-	44 %	50 %	43 %	-
Personnes qui s'identifient comme des personnes bispirituelles ou autochtones LGBTQIA+	34 %	28 %	25 %	-	20 %	23 %	27 %	-	35 %	29 %	35 %	-	37 %	44 %	16 %	-
Personnes qui s'identifient comme immigrants ou résidents non permanents	41 %	41 %	28 %	-	31 %	37 %	37 %	-	31 %	26 %	33 %	-	42 %	35 %	58 %	-
Personnes qui s'identifient à une communauté francophone ou anglophone en situation minoritaire	35 %	28 %	24 %	-	25 %	25 %	31 %	-	31 %	25 %	29 %	-	39 %	30 %	29 %	-
Personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux	32 %	25 %	30 %	30 %	20 %	21 %	25 %	34 %	28 %	25 %	27 %	32 %	27 %	17 %	36 %	24 %
Personnes qui s'identifient comme vétérans	32 %	19 %	31 %	-	28 %	30 %	34 %	-	14 %	12 %	13 %	-	33 %	22 %	15 %	-
Personnes en situation d'itinérance ou qui sont actuellement mal logées	27 %	15 %	21 %	-	15 %	17 %	16 %	-	15 %	13 %	16 %	-	29 %	28 %	23 %	-



Communautés soutenues par une demande de financement (4/4)

Le financement que vous avez demandé aiderait-il l'une des communautés, des clients ou des personnes suivantes?

	VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC		SECJ			PHVT	FIPH		ODD	
	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2	Année 1	Année 4	Année 4	Année 1	Année 4	Année 2
Base : Tous les répondants – n=	116	22*	18*	20*	15*	8**	127	25*	303	152	25*	9**	76	22*	173	39
Au moins un (NET)	98 %	100 %	94 %	95 %	100 %	88 %	99 %	-	100 %	100 %	-	89 %	96 %	-	94 %	92 %
Personnes qui s'identifient comme des personnes trans, non binaires, d'autres genres, de diverses identités de genre ou queer	35 %	46 %	61 %	20 %	13 %	50 %	51 %	64 %	65 %	62 %	48 %	22 %	61 %	59 %	37 %	36 %
Personnes qui s'identifient comme des aînés	93 %	9 %	28 %	5 %	13 %	25 %	22 %	-	11 %	8 %	-	-	35 %	-	46 %	39 %
Personnes qui s'identifient comme des personnes bispirituelles ou autochtones LGBTQQIA+	37 %	50 %	44 %	10 %	27 %	50 %	49 %	-	63 %	59 %	-	33 %	55 %	-	36 %	33 %
Personnes qui s'identifient comme immigrants ou résidents non permanents	45 %	23 %	83 %	80 %	-	25 %	54 %	-	46 %	45 %	-	44 %	41 %	-	51 %	36 %
Personnes qui s'identifient à une communauté francophone ou anglophone en situation minoritaire	43 %	23 %	44 %	5 %	13 %	-	45 %	-	35 %	32 %	-	11 %	45 %	-	35 %	31 %
Personnes qui s'identifient comme appartenant à un groupe religieux	26 %	18 %	39 %	5 %	7 %	13 %	23 %	16 %	23 %	24 %	36 %	11 %	33 %	23 %	24 %	21 %
Personnes qui s'identifient comme vétérans	42 %	18 %	17 %	5 %	-	13 %	11 %	-	7 %	5 %	-	-	32 %	-	17 %	18 %
Personnes en situation d'itinérance ou qui sont actuellement mal logées	23 %	18 %	6 %	5 %	13 %	38 %	19 %	-	43 %	53 %	-	11 %	42 %	-	25 %	15 %

Changement dans la qualité des services reçus (demandeurs ayant présenté des demandes par le passé) par programme

- Les demandeurs de la SECJ ayant présenté des demandes par le passé étaient moins susceptibles d'indiquer que leur expérience s'était améliorée d'une façon ou d'une autre, tandis que les demandeurs du PNHA ayant présenté des demandes par le passé étaient plus susceptibles d'estimer que la rapidité du service s'était améliorée.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC ayant présenté des demandes par le passé étaient plus susceptibles de déclarer que tous les aspects de leur expérience s'étaient améliorés, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'estimer que la facilité d'obtenir de l'aide au besoin et la rapidité du service s'étaient améliorés.

Pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)														
	TOTAL			FA			PNHA			EEC			PPDS-PH		
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 3	Année 2
Base : A présenté une demande par le passé – n=	4000	2240	1251	208	121	40	1164	1025	261	2220	938	785	24*	22*	12
Niveau général de satisfaction à l'égard du service reçu	38 %▲	33 %	38 %	36 %	37 %	38 %	40 %	44 %	34 %	38 %▲	32 %	38 %	32 %	14 %	84 %
Facilité à présenter une demande	38 %▲	33 %	39 %	37 %	31 %	40 %	37 %	39 %	28 %	39 %▲	32 %	41 %	39 %	18 %	73 %
Facilité à remplir la demande	37 %▲	33 %	38 %	37 %	28 %	35 %	35 %	38 %	29 %	38 %▲	32 %	40 %	30 %	18 %	73 %
Clarté de l'information sur le site Web du [PROGRAMME]	36 %▲	31 %	35 %	38 %	31 %	28 %	39 %	41 %	36 %	36 %▲	31 %	35 %	35 %	23 %	56 %
Facilité à obtenir de l'aide au besoin	32 %▲	27 %	32 %	28 %	25 %	25 %	34 %▼	39 %	30 %	32 %▲	26 %	32 %	39 %	23 %	75 %
Le temps qu'il ait fallu entre le moment où j'ai commencé à collecter des informations et le moment où j'ai obtenu une décision sur ma demande	28 %▲	24 %	28 %	29 %	27 %	18 %	31 %▼	35 %	26 %	28 %▲	24 %	29 %	23 %	14 %	56 %

Q44a. En comparant le service que vous avez reçu dans le passé avec votre expérience la plus récente pour [INSCRIRE PROGRAMME], pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

Base : Demandeurs qui ont présenté des demandes par le passé (n=4 000)

Changement dans la qualité des services reçus (demandeurs ayant présenté des demandes par le passé) par programme

- Les demandeurs de la SECJ ayant présenté des demandes par le passé étaient moins susceptibles d'indiquer que leur expérience s'était améliorée d'une façon ou d'une autre, tandis que les demandeurs du PNHA ayant présenté des demandes par le passé étaient plus susceptibles d'estimer que la rapidité du service s'était améliorée.
- Comparativement à l'année 3, les demandeurs d'EEC ayant présenté des demandes par le passé étaient plus susceptibles de déclarer que tous les aspects de leur expérience s'étaient améliorés, tandis que les demandeurs du PNHA étaient moins susceptibles d'estimer que la facilité d'obtenir de l'aide au besoin et la rapidité du service s'étaient améliorées.

Pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

	TOP2BOX (% COTÉ 4/5)															
	TOTAL			VDM	SCFA	RTCE		AGJEA		SJC	SECJ		PHVT	FIPH	ODD	
	Année 4	Année 3	Année 2	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 2	Année 4	Année 4	Année 2	Année 4	Année 4	Année 4	Année 2
Base : A présenté une demande par le passé – n=	4000	2240	1251	18*	9**	9**	9**	6**	2**	70	192	103	1**	47	32	6**
Niveau général de satisfaction à l'égard du service reçu	38 %▲	33 %	38 %	34 %	56 %	33 %	44 %	67 %	-	36 %	28 %	28 %	100 %	31 %	25 %	50 %
Facilité à présenter une demande	38 %▲	33 %	39 %	22 %	44 %	44 %	44 %	50 %	-	36 %	28 %	36 %	-	35 %	35 %	67 %
Facilité à remplir la demande	37 %▲	33 %	38 %	34 %	44 %	44 %	22 %	50 %	-	40 %	25 %	38 %	100 %	35 %	32 %	33 %
Clarté de l'information sur le site Web du [PROGRAMME]	36 %▲	31 %	35 %	11 %	56 %	33 %	22 %	67 %	-	26 %	28 %	30 %	100 %	49 %	27 %	33 %
Facilité à obtenir de l'aide au besoin	32 %▲	27 %	32 %	45 %	44 %	33 %	33 %	50 %	50 %	24 %	22 %	31 %	100 %	24 %	26 %	33 %
Le temps qu'il ait fallu entre le moment où j'ai commencé à collecter des informations et le moment où j'ai obtenu une décision sur ma demande	28 %▲	24 %	28 %	39 %	44 %	22 %	22 %	67 %	-	25 %	15 %	23 %	-	18 %	15 %	17 %

Q44a. En comparant le service que vous avez reçu dans le passé avec votre expérience la plus récente pour [INSCRIRE PROGRAMME], pensez-vous que la qualité du service s'est améliorée, a diminué ou est restée à peu près la même?

Base : Demandeurs qui ont présenté des demandes par le passé (n=4 000)