



Régime canadien de soins dentaires : Sondage sur l'expérience client de 2025-2026

Rapport méthodologique

Préparé pour Emploi et Développement social Canada

Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Numéro du contrat : CW2426266

Valeur du contrat : 147 907,49 \$ (TVH en sus)

Date d'attribution du contrat : 30 octobre 2025

Date de livraison : 5 août 2026

Numéro d'enregistrement : ROP 049-25

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, envoyez un courriel à l'adresse suivante :
nc-por-rop-gd@hrsdc-rhdcc.gc.ca

« This report is also available in English. »

Table des matières

Introduction	1
Base de sondage et plan d'échantillonnage.....	1
Échantillonnage	4
Questionnaire	5
Essai préliminaire.....	5
Travail sur le terrain	6
Taux de réponse	7
Marges d'erreur	7
Limites.....	8
Production de données	9
Analyse.....	12
Annexe	20

Liste des tableaux

Tableau 1 : Renseignements de la base de sondage : demandeurs	3
Tableau 2 : Renseignements de la base de sondage : membres qui renouvellent leur adhésion.....	3
Tableau 3 : Répartition des sondages complétés	4
Tableau 4 : Dispositions finales des appels et taux de réponse	7
Tableau 5 : Marges d'erreur	8
Tableau 6 : Résumé de l'ajustement du modèle	13
Tableau 7 : Principaux facteurs de satisfaction globale – Tous les clients (classés selon le coefficient bêta)	15
Tableau 8 : Principaux facteurs	16
Tableau 9 : Facteurs secondaires	16
Tableau 10 : Comparaison des facteurs : Tous les clients, demandeurs et membres qui renouvellent leur adhésion	17
Tableau 11 : Modèle de contrôle	18

Introduction

Le présent rapport décrit la méthodologie utilisée pour mener la recherche et produire les données pour le sondage *Régime canadien de soins dentaires : Sondage sur l'expérience client de 2025-2026*. L'instrument de recherche est annexé. Les données tabulées et les résultats détaillés du sondage du Régime canadien de soins dentaires (RCSD) sur l'expérience client 2025-2026 sont présentés dans un document distinct.

Ce sondage a mis principalement l'accent sur le rôle de Service Canada dans la prestation de services tout au long du parcours client durant la période de référence de mai à septembre 2025. Les objectifs précis de ce sondage étaient les suivants :

- Établir une base de référence de la satisfaction globale des clients à l'égard de leur expérience de service lorsqu'ils présentent une demande au titre du RCSD, ou qui renouvellent leur adhésion, afin de permettre l'évaluation et le suivi de l'évolution des niveaux de satisfaction au fil du temps et selon les différents modes de prestation de service.
- Utiliser le modèle de mesure de l'enquête sur l'expérience client de Service Canada pour évaluer la facilité, l'efficacité et les émotions des clients qui accèdent au programme du RCSD.
- Évaluer les obstacles touchant la prestation des services et l'utilisation des modes de prestation de service.
- Évaluer les perceptions des clients sur la santé buccodentaire et l'accès aux soins buccodentaires.

Un sondage téléphonique de 18 minutes a été réalisé entre le 10 février et le 15 mars 2026, en anglais et en français, auprès de 2 201 clients âgés de 18 ans et plus. L'échantillon a été réparti entre les nouveaux demandeurs et les membres du régime qui renouvelaient leur adhésion et qui ont reçu, entre mai et septembre 2025, une décision¹ initiale d'admissibilité ou une décision de renouvellement². Une approche d'échantillonnage aléatoire stratifiée basée sur l'âge et le statut du compte (c.-à-d. les demandeurs et les membres qui renouvellent leur adhésion) a été utilisée pour obtenir un échantillon probabiliste, avec des quotas minimums appliqués pour les régions moins peuplées.

Les résultats serviront à améliorer la prestation des services et l'accès au RCSD, à répondre aux besoins des clients en matière de services, à aborder les enjeux liés à la prestation des services et à soutenir l'évaluation du programme par Santé Canada, y compris les impacts précoces et les caractéristiques d'ACS+ des demandeurs.

Base de sondage et plan d'échantillonnage

La source de l'échantillon était la base de données des clients du RCSD de Service Canada. Un échantillon aléatoire a été tiré par l'autorité responsable du projet du Bureau de l'expérience client de Service Canada.

¹ Une « décision initiale » fait référence au moment où EDSC envoie une lettre de détermination sur l'admissibilité ou l'inadmissibilité.

² Les personnes qui ont fait une demande au nom des demandeurs ou qui ont fait un renouvellement au nom des membres du régime (« mandataires ») étaient admissibles à répondre au sondage, y compris pour les demandeurs ou les membres du régime qui sont mineurs.

Les membres du RCSD suivants ont été exclus : les personnes qui faisaient l'objet d'un examen d'admissibilité des membres ou d'une vérification du revenu familial net rajusté au moment de l'extraction des données. L'échantillon était stratifié selon l'état du compte, l'âge du client et la province.

La liste générée aléatoirement comprenait le nom complet et le numéro de téléphone des demandeurs et des membres qui renouvellent leur adhésion, ainsi que les éléments suivants :

- Type d'échantillon (demandeur, membre qui renouvelle son adhésion)
- Langue de préférence (français, anglais)
- Nom de la personne à charge (s'il y a lieu)
- Indicateur de mandataire
- Âge
- Province
- Région
- Résidence (régions urbaine, rurale ou éloignée)
- Type de candidat (à charge, demandeur)
- Type de demande (individuelle, personne à charge seulement, famille)
- Source de la demande (en ligne, en personne, à l'aide de MDSC³ ou du SRVI⁴)
- Date de la demande
- Date de la décision
- Admissibilité
- Durée

Aucun identifiant personnel de la base de sondage n'a été conservé dans l'ensemble de données du sondage conformément au protocole de protection des renseignements personnels approuvé par la Division de la gestion de la protection des renseignements personnels d'Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Pour atteindre la taille cible de l'échantillon, l'autorité responsable du projet a fourni 42 085 dossiers (après l'épuration des données pour supprimer les doublons et les dossiers contenant des coordonnées incomplètes). Le nombre de dossiers inclus dans la base de sondage était fondé sur un taux de réponse attendu de 12 % à 13 %⁵.

L'échantillon du sondage a été prélevé proportionnellement à la population de clients selon l'âge et disproportionné selon la province afin d'augmenter la précision des résultats régionaux. Les tableaux suivants présentent les détails de l'échantillon, d'abord pour les demandeurs, puis pour les membres qui renouvellent leur adhésion.

³ Mon dossier Service Canada.

⁴ Système de réponse vocale interactive, c.-à-d. un système téléphonique automatisé.

⁵ Le taux de réponse attendu était basé sur celui d'un sondage téléphonique réalisé annuellement pour Service Canada à l'aide d'une liste de niveau Protégé B similaire.

Régime canadien de soins dentaires : Sondage sur l'expérience client de 2025-2026
Rapport méthodologique

Tableau 1 : Renseignements de la base de sondage : demandeurs

	% de l'univers	Nombre de dossiers d'échantillonnage fournis	Objectif d'entrevues complétées	Nombre de dossiers estimés pour atteindre l'objectif	L'objectif est réalisable?
a. Région					
Canada atlantique	5,5 %	1 200	100	1 300	Non
Québec	24,1 %	5 384	220	2 860	Oui
Ontario	44,7 %	9 781	355	4 615	Oui
Manitoba	2,4 %	512	100	1 300	Oui
Saskatchewan	1,5 %	296	100	1 300	Oui
Alberta	8,3 %	1 766	110	1 430	Oui
Colombie-Britannique	13,4 %	2 853	110	1 430	Oui
Territoires	0,06 %	14	5	65	Non
b. Âge					
Moins de 18 ans (clients mandataires) ⁶	12,4 %	2 685	135	1 755	Oui
18 à 64	75,9 %	16 474	830	10 790	Oui
65+	11,6 %	2 647	135	1 755	Oui

Un nombre insuffisant de dossiers clients a été fourni pour atteindre les objectifs dans la région de l'Atlantique et les Territoires. Des efforts ont été faits pour maximiser les entrevues achevées dans ces régions avant de réaffecter les sondages restant à d'autres régions.

Tableau 2 : Renseignements de la base de sondage : membres qui renouvellent leur adhésion

	% de l'univers	Nombre de dossiers d'échantillonnage fournis	Objectif d'entrevues complétées	Nombre de dossiers estimés pour atteindre l'objectif	L'objectif est réalisable?
a. Région					
Canada atlantique	6,9 %	1 388	100	1 300	Non
Québec	31,3 %	6 378	220	2 860	Oui
Ontario	37,9 %	7 736	355	4 615	Oui
Manitoba	3,0 %	586	100	1 300	Non
Saskatchewan	2,0 %	391	100	1 300	Non
Alberta	5,6 %	1 132	110	1 430	Non
Colombie-Britannique	13,3 %	2 663	110	1 430	Oui
Territoires	0,03 %	5	5	65	Non

⁶ Les résultats pour les clients de moins de 18 ans sont basés sur des entrevues avec des mandataires (c.-à-d. les personnes qui ont présenté la demande en leur nom).

b. Âge					
Moins de 18 ans (clients mandataires) ⁶	11,4 %	2 592	100	1 300	Oui
18 à 64	3,5 %	849	100	1 300	Non
65+	85,1 %	16 838	900	11 700	Oui

Un nombre insuffisant de dossiers clients a été fourni pour atteindre les objectifs dans la région de l'Atlantique et les provinces des Prairies et les Territoires, ainsi que pour les personnes de 18 à 64 ans. Des efforts ont été faits pour maximiser les entrevues achevées dans ces régions et avec les membres de ce groupe d'âge avant de réaffecter les sondages restants à d'autres strates.

Échantillonnage

Au total, 2 201 sondages ont été réalisés auprès de clients, 1 100 avec de nouveaux demandeurs et 1 101 avec des membres déjà inscrits au RCSD qui ont renouvelé leur adhésion durant la période de référence (de mai à septembre 2025).

Lorsque les cibles d'échantillon régionales et basées sur l'âge ne pouvaient pas être atteintes avec l'échantillon disponible, les entrevues étaient réaffectées comme suit :

- Pour les **demandeurs et les membres qui renouvellent leur adhésion** :
 - Les quotas non atteints dans la région de l'Atlantique et les Territoires ont été réaffectés au Manitoba et en Saskatchewan.
 - Une fois l'échantillon maximisé au Manitoba et en Saskatchewan, les quotas restants ont été réaffectés en Colombie-Britannique.
 - Une fois l'échantillon maximisé en Colombie-Britannique, les quotas restants ont été réaffectés au Québec, puis en Ontario.
- Pour les **membres qui renouvellent leur adhésion seulement** :
 - Les quotas non atteints pour les 18 à 64 ans ont été réaffectés aux deux autres groupes d'âge : moins de 18 ans et 65+.

La répartition finale des sondages est présentée dans le tableau 3.

Tableau 3 : Répartition des sondages complétés

	Demandeurs (n=1 100)	Membres qui renouvellent leur adhésion (n=1 101)
a. Région		
Canada atlantique	93	101
Québec	240	250
Ontario	387	390
Ouest et Territoires	380	360
b. Âge		
Moins de 18 ans (clients mandataires) ⁶	136	100
18 à 30	250	35

31 à 59	428	26
60+	286	940

Questionnaire

Le questionnaire a été conçu en étroite collaboration entre Phoenix, l'autorité responsable du projet et Santé Canada afin de garantir la cohérence avec d'autres évaluations de l'expérience client au sein de Service Canada. En outre :

- L'introduction au questionnaire :
 - Comprendait une version dans chacune des deux langues officielles (anglais et français).
 - Désignait le gouvernement du Canada comme étant le parrain du sondage.
 - Offrait une déclaration indiquant comment les répondants pouvaient vérifier la légitimité du sondage en tant qu'initiative de recherche parrainée par le gouvernement du Canada.
 - Informait les répondants du sujet général du sondage (c.-à-d. leur expérience récente touchant une demande d'adhésion ou de renouvellement associée au Régime canadien de soins dentaires).
 - Informait les répondants de la durée prévue de l'entrevue.
 - Indiquait le cabinet spécialisé en recherches et l'intervieweur.
 - Confirmait que les répondants se trouvent dans un endroit sûr et propice à la réalisation de l'entrevue.
- Le sondage a été conçu pour durer 15 minutes. En moyenne, la réalisation du sondage a pris 18 minutes. (Vous trouverez plus de renseignements sur la durée du sondage dans la section suivante : [Essai préliminaire](#)).
- Le sondage a été enregistré auprès du service de vérification de la recherche du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC).
- Tous les répondants au sondage ont été informés de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, et ces droits ont été protégés tout au long du processus de recherche.
- Si les répondants en faisaient la demande, ils étaient informés que leur nom avait été choisi parmi un échantillon aléatoire de personnes ayant fait une demande d'adhésion ou de renouvellement d'adhésion au Régime canadien de soins dentaires au cours des 12 derniers mois.
- Le sondage comprenait plusieurs échelles de cotation à cinq points, avec seulement les points d'ancrage (« 1 » et « 5 ») indiqués. Par exemple : *Veillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie très difficile, et 5 très facile*. Les intervieweurs ont lu chaque échelle en entier lors de la présentation de chaque ensemble d'énoncés et l'ont répétée au besoin lors de la proposition d'éléments individuels.

Essai préliminaire

Un essai préliminaire téléphonique normalisé a été effectué avant la collecte des données. Conformément aux normes du gouvernement du Canada, au moins 20 entrevues ont été réalisées, dont un minimum de 10 dans chaque langue officielle. Pour ce faire, un intervieweur doit poser les questions du sondage à un

répondant par téléphone. Après avoir répondu au sondage, le répondant a dû répondre à une courte série de questions approfondies visant à obtenir ses commentaires concernant sa compréhension et sa réaction en ce qui a trait aux questions du sondage.

Des efforts ont été déployés pour réaliser au moins une entrevue avec les différentes cohortes de clients. Plus précisément :

- 12 entrevues ont été réalisées avec des demandeurs, 8 avec des membres qui renouvellent leur adhésion.
- 19 entrevues ont été réalisées avec des membres du régime, 1 avec une personne qui n'a pas reçu de prestations.
- 13 entrevues ont été réalisées avec des individus qui avaient fait une demande ou un renouvellement d'adhésion pour eux-mêmes, 7 avec des répondants mandataires.

L'essai préliminaire a eu lieu le 10 février 2026. Les entrevues duraient entre 14,6 et 33,4 minutes. Aucune valeur statistique aberrante n'a été relevée comme déterminant la durée moyenne des entrevues. Après avoir exclu 10 % des entrevues les plus courtes et les plus longues, la durée moyenne réduite des entrevues était de 22,7 minutes, comparativement à un objectif de 15 minutes.

Bien qu'une certaine inquiétude ait été exprimée concernant la possibilité que le sondage puisse dépasser la durée cible de quelques minutes, un écart d'environ sept minutes n'était pas prévu selon les méthodes d'estimation normalisées. Puisqu'aucune question individuelle n'a contribué de manière disproportionnée à la durée globale du sondage, l'approche utilisée pour réduire le temps d'entrevue s'est d'abord concentrée sur la simplification de la formulation des questions et, au besoin, sur la suppression des questions après plusieurs discussions avec les parties prenantes.

La simplification de la formulation des questions et la suppression de certaines questions ont réduit la durée moyenne des entrevues à 18 minutes (la durée prévue au contrat était de 15 minutes). Pour compenser les coûts supplémentaires liés aux trois minutes au-dessus de la cible fixée, la taille de l'échantillon a été réduite, passant de $n=2\ 400$ à $n=2\ 200$, et le contrat a été modifié en conséquence. Le travail sur le terrain complet a commencé le 18 février 2026, à la suite de la modification au contrat.

Travail sur le terrain

Le travail de terrain a été réalisé par Elemental Data Collection, en sous-traitance avec Phoenix SPI, conformément à l'offre permanente de Phoenix pour des services de recherche d'opinion publique auprès du gouvernement du Canada. Les spécifications suivantes ont été appliquées :

- Le questionnaire a été programmé à l'aide d'un système d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
- Phoenix SPI a préparé une note d'information détaillée (approuvée par l'autorité responsable du projet) pour informer les intervieweurs et orienter le processus de collecte des données.
- Les entrevues ont été menées dans la langue officielle choisie par les répondants.
- L'échantillon a été soigneusement surveillé tout au long de la période de collecte des données afin de maintenir le cap sur les objectifs fixés pour le sondage et de maximiser les taux de réponse.
- Un minimum de cinq et un maximum de huit tentatives d'appel étaient effectués avant de retirer un numéro ou de le remplacer.

- Les tentatives d'appel ont été faites à des jours et des heures variables, sur une période minimale de sept jours.
- Aucun appel n'a été effectué après 21 h, quel que soit le fuseau horaire, et aucune tentative de rappel n'a été faite auprès des personnes ayant refusé de participer.
- Le travail sur le terrain lié au sondage a eu lieu du 10 février au 15 mars 2026.

Le travail de terrain a été réalisé conformément aux *Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada* pour les sondages téléphoniques, aux normes établies par le Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien et à la législation fédérale applicable, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la loi canadienne sur la protection de la vie privée dans le secteur privé.

Taux de réponse

Le taux de réponse pour ce sondage était de 7,8 %, inférieur au pourcentage de 12 % à 13 % prévu par Service Canada, selon d'autres sondages basés sur une liste des clients. Les dispositions finales des appels ainsi que le taux de réponse sont présentées dans le tableau 4.

Tableau 4 : Dispositions finales des appels et taux de réponse

	Total (n)
Total des numéros de téléphone tentés = I + U + IS + R	34 310
Hors du champ d'application – Non valide (I)	1 682
Non résolu (U)	21 644
Pas de réponse, répondeur, occupé	21 644
Dans le champ d'application – Aucune réponse (IS)	8 439
Problème/barrière linguistique	903
Incapable de participer (personne malade ou décédée)	345
Retour d'appel (répondant non disponible)	2 371
Refus du répondant	4 513
Déconnexion/achèvement incomplet par le répondant qualifié	307
Dans le champ d'application - Unités répondantes (R)	2 545
A répondu au sondage	2 201
Résilier, n'est pas admissible (déterminé lors de l'introduction) ⁷	344
Taux de réponse = R / (U + IS + R)	7,8 %

Marges d'erreur

Les marges d'erreur pour l'échantillon du sondage sont présentées dans le tableau 5.

⁷ Ne se souvient pas d'avoir soumis une demande pour le RCSD.

Tableau 5 : Marges d'erreur

	Tous les clients (n=2 201)	Demandeurs (n=1 100)	Membres qui renouvellent leur adhésion (n=1 101)
Marge d'erreur d'échantillonnage (Intervalle de confiance de 95 %, p=50 %)	±2,1 points de pourcentage	±3,0 points de pourcentage	±3,0 points de pourcentage

Cela signifie qu'on peut prévoir que, 19 fois sur 20, les résultats basés sur l'échantillon complet peuvent se situer à ±2,1 points de pourcentage de la valeur réelle de la population. Les marges d'erreur sont plus importantes pour les demandeurs et les membres qui renouvellent leur adhésion, ainsi que pour d'autres sous-groupes de l'échantillon.

Les données ont été pondérées pour refléter la répartition de la population selon l'âge et la région. En conséquence, les marges d'erreur peuvent être légèrement plus élevées que celles basées sur l'échantillon non pondéré. (Vous trouverez plus de renseignements sur la pondération dans la section suivante : [Pondération](#)).

Limites

Comme pour toute recherche par sondage, plusieurs facteurs doivent être pris en compte lors de l'interprétation des résultats du rapport.

Base de sondage

Les clients ayant fait l'objet d'un examen de l'admissibilité des membres ou d'une vérification du revenu familial net rajusté au moment de l'extraction de l'échantillon ont été exclus de la base de sondage. Par conséquent, leurs expériences ne se reflètent pas dans les résultats du sondage. Dans certains cas, ces examens ont entraîné un changement de l'état d'admissibilité des clients (de l'état « admissible » à « inadmissible », conformément au RCSD. Cela dit, on estimait que les clients exclus pour ces raisons représentaient environ 1 % de tous les clients du RCSD au moment de l'échantillonnage. Par conséquent, l'effet potentiel de leur exclusion sur les résultats globaux devrait être minime.

Conception transversale

Le sondage offre un aperçu des expériences et perceptions des répondants à un moment précis dans le temps. Bien que les répondants aient été invités à réfléchir aux expériences survenues avant et après leur inscription au RCSD, le sondage n'a pas été conçu pour établir des relations causales entre la participation au programme et les résultats rapportés en matière de santé buccodentaire.

Méthode de sondage

Le sondage a été réalisé par téléphone. Bien que cette méthode favorise une assistance de la part des intervieweurs, les répondants peuvent offrir des réponses différentes à certaines questions que celles qu'ils offriraient dans un sondage autoadministré. De plus, les personnes qui étaient difficiles à joindre

par téléphone ou qui ont choisi de ne pas répondre aux appels provenant de numéros inconnus pourraient être sous-représentées dans l'échantillon de l'enquête.

Période de travail sur le terrain

Les entrevues ont eu lieu entre le 10 février et le 15 mars 2026 concernant les décisions de demande et de renouvellement d'adhésion rendues entre les mois de mai et septembre 2025, représentant un écart d'environ cinq à onze mois. Pour de nombreux répondants, leurs interactions avec Service Canada ont commencé bien avant la date de décision. En conséquence, il existe un risque de biais de rappel, particulièrement pour les questions concernant des étapes précises du processus de demande ou de renouvellement d'adhésion, ou sur les soins de santé buccodentaire reçus avant la première présentation d'une demande au CDCP. De plus, les réponses des répondants peuvent avoir été influencées par des expériences plus récentes avec le RCSD, Service Canada ou des professionnels de la santé buccodentaire, plutôt que par l'expérience évaluée dans le cadre d'une demande ou d'un renouvellement d'adhésion.

Absence de réponse

Le taux de réponse à ce sondage a été de 8 %, ce qui est inférieur au pourcentage de 12 % à 13 % prévu. La pondération a été appliquée pour corriger les différences connues entre l'échantillon et la population en matière de type de client, de région et d'âge. Cependant, la pondération ne peut pas tenir compte des différences potentielles entre répondants et non-répondants sur des caractéristiques inconnues, telles que celles qui n'étaient pas disponibles pour pondération, comme leur niveau de satisfaction envers Service Canada ou leur expérience en soins buccodentaires. Comme pour tout sondage, le potentiel de biais associé à une absence de réponse demeure présent, et les opinions des non-répondants peuvent différer de celles des répondants.

Évaluations fournies par les répondants

Le sondage a permis d'évaluer à la fois les perceptions des répondants (p. ex., la facilité de compréhension de l'information, la satisfaction envers les services) et les comportements déclarés par les répondants (p. ex., visites chez des professionnels de la santé buccodentaire, évitement des soins dentaires pour quelque raison que ce soit). Les mesures fondées sur la perception visent à recueillir les propres expériences et opinions des répondants envers le RCSD et Service Canada, et ne représentent pas des évaluations objectives de ces expériences. Les mesures basées sur le comportement reposent sur le rappel d'événements passés par les répondants et peuvent être compromises par des erreurs de mémoire ou de déclaration. Il s'agit de limites courantes touchant des données de sondages déclarées par les répondants qui doivent être prises en compte lors de l'interprétation des résultats.

Production de données

Codage

Les réponses textuelles fournies dans les catégories « Autre, veuillez préciser » ont été examinées pour le codage lorsqu'elles représentaient plus de 10 % des réponses à une question. La priorité a été donnée à minimiser la taille de la catégorie « Autre » en éliminant d'abord les réponses mal catégorisées. Cela s'est produit lorsque les intervieweurs entraient des réponses dans la catégorie « Autre, veuillez préciser » alors qu'il existait déjà une catégorie qui enregistrait cette réponse. Après cette élimination, de nouvelles catégories ont été créées lorsque le volume de réponses l'exigeait.

Échelles de cotation

Les résultats des échelles à cinq points sont présentés, lorsque pertinent, à l'aide de regroupements des deux catégories supérieures et des deux catégories inférieures. Le regroupement des deux catégories supérieures combine les réponses de 4 et 5, tandis que le regroupement des deux catégories inférieures regroupe les réponses de 1 et 2. Le point médian (3) est rapporté séparément et représente une réponse neutre. Par exemple, pour les échelles de satisfaction, le regroupement des deux catégories supérieures représente les répondants satisfaits (notes de 4 ou 5), le regroupement des deux catégories inférieures représente les répondants insatisfaits (notes de 1 ou 2), et une note de 3 indique que les répondants n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits.

Pondération

Pour corriger les différences entre l'échantillon du sondage et la population réelle des clients, les données du sondage ont été pondérées à l'aide des volumes de l'univers du RCSD fournis par Service Canada. La pondération tenait compte du suréchantillonnage par région et comprenait un ajustement pour la non-réponse.

Les pondérations ont été calibrées en utilisant une approche par calage afin d'aligner l'échantillon du sondage sur les cibles de population en fonction du type de client (demandeurs et membres qui renouvellent leur adhésion), de la région (Canada atlantique, Québec, Ontario, Ouest et Territoires) et de l'âge (moins de 18 ans, de 18 à 64 ans, 65+).

L'admissibilité aux prestations dentaires n'a pas été incluse comme variable de pondération, ce qui diffère de l'approche de Service Canada dans la recherche touchant l'expérience client pour d'autres programmes. Bien qu'on puisse s'attendre à ce que les résultats d'admissibilité aient une incidence sur la perception du service par les répondants, la répartition dans l'échantillon du RCSD offrait une variation limitée aux fins de pondération. Plus précisément, la proportion de clients admissibles aux prestations était très élevée : 99,5 % parmi les demandeurs et 94,5 % parmi les membres qui renouvellent leur adhésion. Cela a entraîné trop peu de cas inadmissibles pour soutenir une pondération fiable. De plus, les différences entre l'échantillon et la population en lien avec cette variable étaient minimes. Compte tenu de la variabilité limitée et des taux d'admissibilité globaux élevés, l'admissibilité n'a pas été incluse dans le schéma de pondération.

Tableaux de données

Deux ensembles de tableaux de données ont été générés : un pour les clients de Service Canada et un pour les membres du RCSD. Les tableaux des clients de Service Canada incluaient tous les répondants au sondage (c.-à-d. les demandeurs et les membres qui renouvellent leur adhésion; les clients admissibles et non admissibles; ainsi que les clients qui ont fait une demande ou renouvelé leur adhésion pour eux-mêmes et/ou au nom d'une personne à charge). Les tableaux des membres du RCSD incluaient uniquement les répondants inscrits au RCSD au moment du sondage, soit comme nouveaux candidats, soit comme membres qui renouvellent leur adhésion.

Chaque ensemble de tableaux de données comprenait trois catégories de ventilation : 1) renseignements sur le client, 2) renseignements démographiques, et 3) parcours client. Les catégories de ventilation contenaient des données provenant des réponses aux sondages, des variables d'échantillonnage et des variables calculées. Des renseignements supplémentaires sur les variables calculées sont fournis dans la section suivante : [Variables calculées](#).

Les tailles d'échantillon varient d'un tableau à l'autre puisque l'enchaînement des questions faisait en sorte que toutes les questions n'étaient pas posées à tous les répondants. Ainsi, le nombre de répondants (n) diffère en fonction de la question. Les résultats sont présentés à partir de la base de répondants admissibles à répondre à chaque question. Par exemple, les questions applicables uniquement aux membres qui renouvellent leur adhésion n'étaient pas posées aux nouveaux demandeurs.

Variables calculées

Pour appuyer la production des tableaux de données, plusieurs variables calculées ont été créées. Ces variables calculées sont les suivantes :

1) Groupes de clients

- Client de Service Canada : tous les demandeurs et membres qui renouvellent leur adhésion.
- Membre du RCSD : tous les demandeurs et membres qui renouvellent leur adhésion qui sont évalués comme admissibles aux prestations.

2) Parcours client

Libre-service uniquement (comprend les clients qui ont utilisé uniquement des modes de prestation en ligne, par la poste ou le système de réponse vocale interactive tout au long du parcours client) :

- Libre-service à Q1 : (Q1a=01 OU Q1b=01 OU Q1c=01 OU Q1e=01 OU Q1j=01) ET
- Libre-service à Q4 : (Q4a=01 OU Q4d=01) ET
- Aucune utilisation du téléphone ni du service en personne à Q1 : (Q1h ≠ 01 ET Q1i ≠ 01) ET
- Aucune utilisation du téléphone ni du service en personne à Q4 : (Q4b ≠ 01 ET Q4c ≠ 01) ET
- Aucune utilisation du téléphone ni du service en personne à Q10, lorsque la question Q10 était posée : (Q10d ≠ 01 ET Q10e ≠ 01)

Libre-service assisté (comprend les clients ayant utilisé un service en ligne, par la poste ou un système de réponse vocale, en plus d'avoir communiqué avec un agent par téléphone)

- Utilise des méthodes de libre-service et le téléphone
 - Libre-service à Q1 et Q4 (Q1a=01 OU Q1b=01 OU Q1c=01 OU Q1e=01 OU Q1j=01 OU Q4a=01 OU Q4d=01) ET
 - Téléphone à Q1, Q4 ou Q10 (Q1h=01 OU Q4c=01 OU Q10d=01)
- Aucune utilisation du service en personne à Q1, Q4 ou Q10 (si cette question est posée) : (Q1i≠01 ET Q4b≠01 ET Q10e≠01)

Service entièrement assisté (comprend les clients qui ont visité un centre de Service Canada à un moment donné du parcours du client)

- En personne à Q1 : (Q1i=01) OU
- En personne à Q4 : (Q4b=01) OU
- En personne à Q10 si la question est posée : (Q10e=01)

3) Nombre de différents modes de prestation utilisés tout au long du parcours client

- Seulement un (1) mode parmi en personne, en ligne, par téléphone ou par courrier a été utilisé pour les Q1, Q4 et Q10.
- Plus d'un mode utilisé parmi en personne, en ligne, par téléphone à Q1, Q4 et Q10.

4) Prise de renseignements : Nombre des différents modes de prestation utilisés

- Seulement 1 de Q1a-h = 01.
- Deux de Q1a-h = 01.
- Trois de Q1a-h=01.

5) Présentation d'une demande : Nombre des différents modes de prestation utilisés

- Seulement 1 de Q4a-d=01.
- Plus de 1 de Q4a-d=01.

6) Suivi : Nombre des différents modes de prestation utilisés

- Seulement 1 de Q10a-e=01.
- Plus de 1 de Q10a-e=01.

7) Type d'utilisation du mode de prestation tout au long du parcours client

- Si le mode de prestation en ligne a été utilisé à l'étape de prise de renseignements, de présentation d'une demande ou de suivi.
- Si le mode de prestation téléphonique a été utilisé à l'étape de prise de renseignements, de présentation d'une demande ou de suivi.
- Si le mode de prestation en personne a été utilisé à l'étape de prise de renseignements, de présentation d'une demande ou de suivi .

Analyse

Approche analytique

Une régression linéaire multiple a été réalisée pour examiner la relation entre les variables d'expérience de service et la satisfaction globale (Q18). Toutes les variables prédictives étaient saisies simultanément dans le modèle (c.-à-d. la méthode d'introduction forcée); aucune procédure de sélection pas à pas des variables n'a été utilisée. L'analyse comportait trois étapes :

1. Modèle des facteurs explicatifs (tous les clients, pondérés selon la variable weight_total) : toutes les variables prédictives d'expérience et d'attitude ont été saisies ensemble pour prédire la satisfaction globale (Q18).
2. Modèles de sous-groupes : Le modèle a été reproduit séparément pour les demandeurs (pondérés selon la variable weight_applicant) et les membres qui renouvellent leur adhésion (pondérés selon la variable weight_renewal) afin de déterminer si les variables prédictives diffèrent selon le type de client.
3. Modèle de contrôle (tous les clients) : un modèle de régression de référence comprenant uniquement les variables démographiques et de profil a été estimé afin d'évaluer dans quelle mesure les caractéristiques de base expliquent la variation de la satisfaction globale avant d'introduire les variables d'expérience liées au service.

Tous les modèles ont été évalués à l'aide des poids d'enquête; les résultats doivent être interprétés comme représentatifs de la population, mais ils peuvent être soumis à une variance accrue en raison de la pondération.

Toutes les variables ont été traitées comme des mesures de niveau intervalle, et des coefficients de régression normalisés (β) sont présentés pour permettre la comparaison de leur importance relative. Avant d'effectuer la régression, six variables ont été exclues du modèle en raison des taux élevés de données manquantes. Ces variables n'ont été posées qu'à certains sous-groupes particuliers de répondants, ce qui a entraîné un nombre insuffisant d'observations pour les inclure de manière fiable dans l'analyse :

- Facilité à effectuer un suivi auprès de Service Canada (Q13);
- Facilité à s'inscrire à Mon dossier Service Canada (Q15);
- Facilité à effectuer les étapes par téléphone (Q17C);
- Besoin d'expliquer votre situation qu'une seule fois (Q17E);
- Serviabilité des représentants des centres d'appels de Service Canada (Q17J);
- Serviabilité des représentants de Service Canada assurant le service en personne (Q17K).

La colinéarité a également été évaluée à l'aide de la matrice des corrélations bivariées et des facteurs d'inflation de la variance (FIV) dans le modèle de régression (seuil : $FIV > 5$). Q17G et Q17A sont modérément corrélés ($r = 0,666$); cependant, les deux variables ont été conservées, car les valeurs de FIV étaient bien en dessous de 5.

Ajustement des modèles

Le tableau 6 présente les statistiques d'ajustement des quatre modèles de régression. Tous les modèles de facteurs ont démontré un fort pouvoir explicatif, et ce, de façon cohérente dans les trois échantillons : tous les clients, les demandeurs et les membres qui renouvellent leur adhésion. Le modèle de contrôle a expliqué une faible part de la variation de la satisfaction globale (R^2 ajusté = 0,012)⁸, indiquant que les caractéristiques démographiques de base ont peu d'association directe avec la satisfaction.

Tableau 6 : Résumé de l'ajustement du modèle

Modèle	R	R ²	R ² ajusté	Signification de la variation de F
Tous les clients (pondéré)	,758	,575	,566	<,001
Demandeurs seulement	,765	,585	,576	<,001
Membres qui renouvellent leur adhésion seulement	,766	,587	,578	<,001

⁸Le R^2 ajusté est présenté tout au long du rapport parce qu'il fournit une estimation moins biaisée de la variance expliquée en tenant compte du nombre de variables prédictives incluses dans le modèle.

Modèle de contrôle (caractéristiques démographiques)	,147	,022	,012	,040
--	------	------	------	------

Le modèle de facteurs représentait 56,6 % de la variance de la satisfaction globale chez tous les clients (R^2 ajusté = 0,566).

L'ajustement du modèle était légèrement plus élevé pour les sous-groupes, les demandeurs (R^2 ajusté = 0,576) et les membres qui renouvellent leur adhésion (R^2 ajusté = 0,578), lesquels ont tous deux obtenu des résultats similaires.

La statistique F du modèle de contrôle était significative ($p = 0,040$), mais elle indique très peu de variance (R^2 ajusté = 0,012) et a une importance limitée.

Principaux facteurs de satisfaction globale : tous les clients

Huit variables ont été identifiées comme des prédicteurs indépendants statistiquement significatifs de la satisfaction globale ($p < 0,05$) dans le modèle portant sur l'ensemble des clients. Les coefficients normalisés (β) sont utilisés pour comparer l'importance relative des prédicteurs; cependant, les différences de ces coefficients doivent être interprétées de façon directionnelle plutôt que comme des mesures précises de grandeur. Tous les prédicteurs significatifs ont montré une relation positive avec Q18, indiquant que des notes plus élevées pour chaque facteur sont associées à une plus grande satisfaction globale.

Tableau 7 : Principaux facteurs de satisfaction globale – Tous les clients (classés selon le coefficient bêta)

Rang	Variable	Énoncé	β
1	Q17F ⁹	Il était facile d'obtenir de l'aide de Service Canada lorsque vous en aviez besoin	,195
2	Q17N	Le délai entre le moment où vous avez commencé à recueillir des renseignements et la réception d'une décision quant à votre demande était raisonnable	,156
3	Q17M	Vous aviez confiance que tout problème ou toute difficulté seraient réglés facilement	,136
4	Q17D	Tout au long du processus on vous présentait clairement ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question	,121
5	Q17G	Il a été facile pour vous de présenter une demande ou renouveler vos prestations dentaires	,090
6	Q17A	Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes liées à votre demande/renouvellement	,086
7	Q17L	Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de demande/renouvellement de vos prestations dentaires	,081
8	Q3A	Difficile-facile : Comprendre les renseignements sur les prestations dentaires	,067

Le principal facteur explicatif de la satisfaction globale était : (i) la facilité d'obtenir de l'aide de Service Canada au besoin (Q17F, $\beta = 0,195$), suivi de (ii) le caractère raisonnable du temps que le processus a pris (Q17N, $\beta = 0,156$), (iii) la confiance que les problèmes auraient été facilement résolus (Q17M, $\beta = 0,136$), et (iv) la clarté sur quoi faire si un problème ou une question survenait (Q17D, $\beta = 0,121$).

Ensemble, ces quatre facteurs reflètent les aspects fondamentaux de l'expérience de service des clients et sont les plus fortement associés à la satisfaction globale.

Trois autres variables ont également contribué de manière significative : la facilité à présenter une demande d'adhésion ou de renouvellement d'adhésion pour obtenir des prestations dentaires (Q17G, $\beta = 0,090$), la facilité à traverser toutes les étapes de la demande (Q17A, $\beta = 0,086$), et le fait de se sentir respecté tout au long du processus (Q17L, $\beta = 0,081$). Une seule variable liée à l'étape de la prise de

⁹ L'importance relative de Q17F doit être interprétée avec prudence en raison du nombre de cas manquants. Les données manquantes peuvent en partie augmenter le coefficient bêta normalisé pour Q17F. Cependant, la variable est restée statistiquement significative dans deux analyses de sensibilité : (1) un modèle excluant complètement Q17F, et (2) un modèle dans lequel les valeurs manquantes pour Q17F étaient remplacées par la moyenne de cette variable.

renseignements, la facilité de compréhension de l'information sur les prestations dentaires (Q3A, $\beta = 0,067$), était aussi un prédicteur significatif, mais plus faible.

Les variables liées au processus de dépôt de demande lui-même (Q8A, Q8B, Q8C), à l'expérience de MDSC (Q14_fail, Q14_nonuser) et à plusieurs éléments d'attitude (Q17B, Q17H, Q17I) n'ont pas atteint de signification statistique après avoir contrôlé tous les autres prédicteurs, ce qui suggère qu'elles n'apportent pas de contribution indépendante à l'explication de la satisfaction globale.

Facteurs principaux

Les quatre principaux facteurs sont tous statistiquement significatifs à $p < 0,001$ et présentent les associations les plus fortes avec la satisfaction globale.

Tableau 8 : Principaux facteurs

Rang	Variable	Énoncé	β
1	Q17F	Il était facile d'obtenir de l'aide de Service Canada lorsque vous en aviez besoin.	,195
2	Q17N	Le délai entre le moment où vous avez commencé à recueillir des renseignements et la réception d'une décision quant à votre renouvellement était raisonnable.	,156
3	Q17M	Vous aviez confiance que tout problème ou toute difficulté seraient réglés facilement	,136
4	Q17D	Tout au long du processus on vous présentait clairement ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question.	,121

À des fins d'interprétation, les quatre premiers facteurs sont considérés comme des facteurs principaux en raison de l'importance relativement plus élevée de leurs effets normalisés. Ces quatre facteurs reflètent l'importance de l'accès à de l'aide au besoin, de la rapidité des processus, de la confiance que les problèmes peuvent être résolus et d'une orientation claire tout au long du processus de demande ou de renouvellement d'adhésion.

Ces résultats suggèrent qu'il s'agit des domaines les plus prioritaires en matière d'amélioration des services.

Facteurs secondaires

Quatre autres variables étaient statistiquement significatives, mais présentaient des coefficients bêta plus faibles. Ces variables contribuent également de façon indépendante à la satisfaction globale, mais représentent un niveau de priorité secondaire basé sur leurs effets normalisés relativement plus faibles.

Tableau 9 : Facteurs secondaires

Rang	Variable	Énoncé	β
------	----------	--------	---------

5	Q17G	Il a été facile pour vous de présenter une demande ou renouveler vos prestations dentaires	,090
6	Q17A	Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes liées à votre demande/renouvellement	,086
7	Q17L	Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de demande/renouvellement de vos prestations dentaires	,081
8	Q3A	Difficile-facile : Comprendre les renseignements sur les prestations dentaires	,067

À cet égard, on observe une baisse marquée des valeurs de β entre le quatrième facteur explicatif (Q17D, $\beta = 0,121$) et le cinquième (Q17G, $\beta = 0,090$), ce qui vient appuyer la distinction entre les facteurs explicatifs principaux et les facteurs explicatifs secondaires.

Q3A est le prédicteur le plus faible parmi ceux qui sont statistiquement significatifs, mais il demeure significatif dans les trois modèles, y compris pour les membres qui renouvellent leur adhésion ($\beta = 0,057$, $p = 0,043$).

Demands par rapport aux membres qui renouvellent leur adhésion : comparaison des facteurs

Les modèles des facteurs explicatifs ont été estimés séparément pour les demandeurs et les membres qui renouvellent leur adhésion afin de déterminer si l'importance relative des facteurs expliquant la satisfaction varie selon le type de client.

Tableau 10 : Comparaison des facteurs : Tous les clients, demandeurs et membres qui renouvellent leur adhésion

Rang	Énoncé	Tous les clients β	Demandeurs β	Membres qui renouvellent leur adhésion β	Cohérent?
1	Facile d'obtenir de l'aide (Q17F)	,195	,198	,213	Les trois
2	Délai raisonnable du processus (Q17N)	,156	,152	,157	Les trois
3	Confiant que les problèmes seraient résolus facilement (Q17M)	,136	,121	,145	Les trois
4	Directives claires (Q17D)	,121	,118	,105	Les trois
5	Facile de présenter une demande (Q17G)	,090	,096	,083	Les trois
6	Processus effectué sans difficulté (Q17A)	,086	,085	,103	Les trois

7	Senti respecté tout au long du processus (Q17L)	,081	,078	,079	Les trois
8	Compréhension de l'information sur les prestations dentaires (Q3A)	,067	,063	,057	Les trois

Les huit facteurs explicatifs étaient cohérents dans les trois modèles, ce qui indique que les mêmes facteurs fondamentaux sont associés à la satisfaction, quel que soit le type de client.

Le classement des facteurs explicatifs était également stable : le Q17F (facilité à obtenir de l'aide) était le facteur le plus fort dans les trois modèles, avec un effet légèrement plus important parmi les membres qui renouvellent leur adhésion ($\beta = 0,213$) que chez les demandeurs ($\beta = 0,198$). Cela suggère que la facilité à obtenir de l'aide est plus fortement associée à la satisfaction globale pour les membres qui renouvellent leur adhésion que pour les demandeurs. La seule exception était pour Q17A (processus effectué sans difficulté), qui montre un effet plus fort pour les membres qui renouvellent leur adhésion ($\beta = 0,103$) que pour les demandeurs ($\beta = 0,085$).

À l'inverse, Q3A (comprendre l'information sur les prestations dentaires) est significatif dans les deux sous-groupes, mais son effet est légèrement plus faible chez les membres qui renouvellent leur adhésion ($\beta = 0,057$) que pour les demandeurs ($\beta = 0,063$). Une explication possible est que les membres qui renouvellent leur adhésion sont davantage familiarisés avec le programme.

Modèle de contrôle : variables démographiques

Un modèle de régression distinct a été estimé en utilisant uniquement des variables démographiques et de profil afin d'évaluer dans quelle mesure les caractéristiques de base permettent de prédire le niveau de satisfaction de façon indépendante.

Tableau 11 : Modèle de contrôle

Résumé du modèle ^b									
Modèle	R	R carré	R carré ajusté	Err.-type de l'estimation	Statistiques de variation				Signification de la variation de F
					Variation du R carré	Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,147 ^a	,022	,012	,77283	,022	2,216	6	604	,040

- a. Prédicteurs : (constante), nouvel arrivant (répondant) / (variable calculée), genre (répondant) / (variable calculée), autochtone (répondant) / (variable calculée), handicap (répondant) / (variable calculée), type de client (à partir de l'échantillon), âge (à partir de l'échantillon)
- b. Variable dépendante : Q18. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service reçu de Service Canada?

Le modèle de contrôle indiquait 1,2 % de la variance de la satisfaction globale (R^2 ajusté = 0,012), comparativement à 57,5 % (R^2 ajusté = 0,566) pour le modèle des facteurs explicatifs. Ces résultats suggèrent que les différences observées dans la satisfaction globale sont plus fortement associées aux variables liées à l'expérience de service qu'aux caractéristiques démographiques ou aux caractéristiques des clients.

Deux variables démographiques se sont révélées statistiquement significatives dans le modèle de contrôle : les nouveaux arrivants ($\beta = 0,100$, $p = 0,022$) et les personnes en situation de handicap¹⁰ ($\beta = 0,085$, $p = 0,038$), tous deux associés à des niveaux de satisfaction prévus légèrement plus élevés. Aucun groupe démographique n'a affiché un niveau de satisfaction moindre.

Compte tenu du très faible pouvoir explicatif du modèle de contrôle, ces effets sont statistiquement perceptibles, mais leur importance demeure substantiellement faible et ils ne modifient pas la conclusion générale selon laquelle l'expérience de service constitue le principal facteur explicatif de la satisfaction des clients.

¹⁰ Bien que les personnes en situation de handicap affichent des niveaux de satisfaction moyens légèrement inférieurs dans l'analyse descriptive, les résultats de la régression indiquent que, toutes choses étant égales par ailleurs, elles déclarent des niveaux de satisfaction légèrement plus élevés. Cela laisse entendre que les différences observées dans les notes globales sont influencées par d'autres caractéristiques corrélées à la situation de handicap plutôt qu'à la situation de handicap elle-même.

Annexe

Questionnaire

Introduction

***Les entretiens commenceront dans la langue préférée du client, indiquée dans le fichier type. ***

INTRO1. Bonjour. Puis-je parler à [INSÉRER LE NOM DE LA LISTE]?

- 01. Disponible. Vous vous entretenez avec le client. [PASSER À INTRO2]
- 02. Disponible. Le client vient au téléphone. [PASSER À INTRO2]
- 03. Non disponible. Vous ne vous entretenez pas avec le client.
 - CONFIRMER QUE LES COORDONNÉES DE LA PERSONNE À CONTACTER SONT CORRECTES.
 - DEMANDER À LA PERSONNE SI ELLE RECOMMANDE UN MEILLEUR MOMENT POUR JOINDRE LE CLIENT.
 - REMERCIER LA PERSONNE ET METTRE FIN À L'APPEL.

INTRO2. Bonjour, je m'appelle [PRÉNOM]. Je vous téléphone au nom de Phoenix SPI, un cabinet de recherche canadien, pour vous inviter à participer à un sondage mené pour le compte du gouvernement du Canada concernant votre récente expérience pour faire une demande ou renouveler le Régime canadien de soins dentaires. Préférez-vous continuer en anglais ou en français? / Would you prefer to continue in English or French?

- 01. Anglais
- 02. Français

[SI LA PERSONNE LE DEMANDE : « Récente » signifie un processus de demande ou de renouvellement de votre couverture ayant mené à une décision rendue entre mai et septembre 2025.]

INFO1. Vos commentaires seraient extrêmement utiles.

[SI LA PERSONNE EST déléguée] Avez-vous soumis [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : une demande de renouvellement de votre couverture / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : une demande] au nom de [INSÉRER LE NOM INDiqué DANS LE FICHIER – ENFANT OU PERSONNE POUR QUI UN(E) DÉLÉGUÉ(E) A REMPLI LA DEMANDE]?

- 01. Oui [CONTINUER]
- 02. Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

Si vous acceptez de participer, vos réponses seront entièrement volontaires, anonymes et confidentielles. Les renseignements que vous fournirez seront recueillis en vertu de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* et de la *Loi sur le ministère de la Santé*. Ils seront gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi pertinente. Votre participation n'aura pas d'incidence sur les prestations ou les services reçus du gouvernement du Canada. Il vous faudra 15 minutes pour participer au sondage. Si vous avez

des questions concernant le sondage, vous pouvez composer le 1 800 O-Canada pour joindre le centre d'appels.

PART. Désirez-vous participer?

- 01. Oui [CONTINUER]
- 02. Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

CELL_1. Vous ai-je joint(e) aujourd'hui grâce à une ligne terrestre ou à un cellulaire?

- 01. Ligne terrestre [ALLER À LA SECTION 1]
- 02. Cellulaire [CONTINUER]

CELL_2. [SI CELL_1=02] Êtes-vous en mesure de me parler en toute sécurité en ce moment?

- Oui [PASSER À LA SECTION 1]
- Non
 - TENTER DE PLANIFIER UN RAPPEL.
 - S'IL N'EST PAS POSSIBLE DE PLANIFIER UN RAPPEL, METTRE FIN À L'APPEL.

NOTES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR ET NOTES DE PROGRAMMATION :

SI UN RÉPONDANT DÉSIRE PARLER À UN REPRÉSENTANT DU CENTRE D'APPELS, DIRE : Vous pouvez composer le 1-800-622-6232 et fournir le code de référence [909].

SI UN RÉPONDANT MET EN DOUTE LA LÉGITIMITÉ DU SONDAGE, DIRE : Ce sondage est enregistré dans le système de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Si vous désirez vérifier la légitimité de ce sondage, vous pouvez consulter le site www.canadianresearchinsightscouncil.ca. Sur le site Web, cliquez sur « Service de vérification des recherches du CRIC » dans le coin supérieur droit de la page et inscrivez le code du projet [20251212-PH703].

SI UN RÉPONDANT DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU SON NOM, DIRE : Votre nom provient d'un échantillon aléatoire de personnes qui ont présenté une demande ou renouvelé leur couverture dans le cadre du Régime canadien de soins dentaires au cours des 12 derniers mois.

SI UN RÉPONDANT DEMANDE OÙ LES CONSTATATIONS/LE RAPPORT SERONT DISPONIBLES, RÉPONDEZ : Le rapport sera disponible à Bibliothèque et Archives Canada dans les six mois suivant l'achèvement de ce projet

ÉCHELLES : Lire les échelles au complet lorsque vous présentez chaque série d'énoncés. Répéter l'échelle au besoin lorsque vous lisez chaque énoncé de la liste.

Section 1. Avant la présentation d'une demande : collecte d'informations au sujet du Rcscd

Je voudrais commencer par vous poser quelques questions au sujet de votre expérience pour obtenir des informations sur le Régime canadien de soins dentaires avant la présentation d'une demande de

couverture. Tout au long de l'entretien, j'utiliserai le sigle « R-C-S-D » ou le terme « prestations dentaires » pour parler du Régime canadien de soins dentaires.

1. A. [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0] Avant de présenter une demande pour le Rcsd, comment aviez-vous entendu parler de ces prestations dentaires? Avez-vous [INSÉRER L'ÉLÉMENT]? Oui ou non.

B. [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT =1] Avant de renouveler votre couverture dans le cadre du Rcsd, comment avez-vous su que vous deviez renouveler vos prestations dentaires? Avez-vous [INSÉRER L'ÉLÉMENT]? Oui ou non.

[LIRE LA LISTE; PRÉSENTER LES ÉNONCÉS DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) obtenu une lettre du gouvernement vous invitant à [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : présenter une demande/SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouveler votre couverture]
- b) [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1] visité Mon dossier Service Canada (MDSC) [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Pour présenter une demande de prestations dentaires en ligne ou pour vérifier les lettres de décision et leur admissibilité, les clients peuvent s'inscrire ou se connecter à Mon dossier Service Canada en utilisant une CléGC, des renseignements bancaires ou une connexion provinciale numérique.]
- c) [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1] utilisé l'outil de vérification de l'état des demandes du Rcsd en ligne
- d) consulté le site Web du gouvernement en ligne
- e) appelé le centre d'appels du Rcsd [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Au besoin : Le centre d'appels du Régime canadien de soins dentaires répond à des questions précises au sujet de votre demande et des prestations. La personne au bout du fil vous demande de confirmer votre identité lorsque vous appelez. Est-ce le service téléphonique que vous avez utilisé?]
- f) été en personne dans un bureau du gouvernement
- g) communiqué avec le gouvernement par la poste
- h) [NE PAS LIRE] Rien de cela
- i) [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas/je ne sais pas

[LIRE AU BESOIN]

- 01. Oui
- 02. Non
- 03. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas

2. [SI Q1A(e)=01 OU Q1B(e)=01 « CONSULTÉ LE SITE WEB DU GOUVERNEMENT EN LIGNE »] En réfléchissant à votre visite sur le site Web du gouvernement, dans quelle mesure avez-vous été capable de trouver tous les renseignements dont vous aviez besoin au sujet du Rcsd avant de [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : présenter une demande / [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouveler vos prestations dentaires]]?

[LIRE LA LISTE]

- 01. Complètement
- 02. En partie
- 03. Pas du tout

04. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas/je ne sais pas

3. [SI Q1A(a,b,c,d,e,f, ou g)=01 OU Q1B (a,b,c,d,e,f, ou g)=01] Lorsque vous cherchiez des informations au sujet du Rcsd en consultant des sources gouvernementales, dans quelle mesure était-il difficile ou facile de [INSÉRER L'ÉLÉMENT]? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5, « très facile ». Qu'en est-il de [INSÉRER L'ÉLÉMENT]? [RÉPÉTER L'ÉCHELLE SEULEMENT SI C'EST NÉCESSAIRE].

[LIRE; PRÉSENTER LES ÉLÉMENTS DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) Comprendre les renseignements sur les **prestations dentaires**
- b) Confirmer l'admissibilité aux **prestations dentaires**
- c) Trouver les étapes pour présenter une demande
- d) Trouver les renseignements que vous deviez fournir lors de la présentation d'une demande de **prestations dentaires**

[NE PAS LIRE]

01. 1-Très difficile

02. 2

03. 3

04. 4

05. 5-Très facile

99. Je ne sais pas

98. Ne s'applique pas

Section 2. Processus de présentation d'une demande – Demander des prestations dentaires

Pour les prochaines questions, nous aimerions que vous réfléchissiez à votre plus récente expérience [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : de présentation d'une demande dans le cadre du RCDS / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : du renouvellement de vos prestations dentaires].

4. Lorsque vous avez rempli et soumis votre demande, qu'avez-vous fait? Avez-vous...

[LIRE; PRÉSENTER LES CHOIX DE RÉPONSE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) Soumis une demande en ligne
- b) Été en personne dans un bureau du gouvernement
- c) Parlé au téléphone à un représentant du gouvernement [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Au besoin : Le centre d'appels du Régime canadien de soins dentaires répond à des questions précises au sujet de votre demande et des prestations. La personne au bout du fil vous demande de confirmer votre identité lorsque vous appelez. Est-ce le service téléphonique que vous avez utilisé?]
- d) Utilisé le service téléphonique automatisé

[LIRE AU BESOIN]

01. Oui

02. Non

03. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas

5. [SI Q4(a)=01] Vous avez dit que vous avez soumis votre demande en ligne. L'avez-vous fait par l'entremise de votre compte Mon dossier Service Canada? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Pour présenter

une demande de prestations dentaires en ligne ou pour vérifier les lettres de décision et leur admissibilité, les clients peuvent s'inscrire ou se connecter à Mon dossier Service Canada en utilisant leur CléGC, des renseignements bancaires ou leur connexion provinciale numérique.]

[LIRE AU BESOIN]

01. Oui [UTILISATEUR DE MDSC]

02. Non

03. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas

[CRÉER LES VARIABLES DES MODES DE PRESTATION UTILISÉS POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE POUR LA PROGRAMMATION] : Le mode de prestation 2 vise à compter les différents modes de prestation à l'étape de la présentation d'une demande.

Réponse	Mode de prestation principal pour présenter une demande	Mode de prestation 2*
SI Q4(b)=01, Été en personne dans un bureau du gouvernement	EN PERSONNE	EN PERSONNE
SI Q4(a)=01, Soumis une demande en ligne	EN LIGNE	EN LIGNE
SI Q4(c)=01, Parlé au téléphone à un représentant du gouvernement pour obtenir de l'aide	TÉLÉPHONE-AGENT	TÉLÉPHONE
SI Q4(d)=01, Utilisé le service téléphonique automatisé	TÉLÉPHONE-RVI	TÉLÉPHONE-RVI
SI Q4(a-d) ≠ 01	AUCUN MODE DE PRESTATION	AUCUN MODE DE PRESTATION

[SI PLUS D'UN MODE DE PRESTATION 2* A ÉTÉ UTILISÉ, POSER LA Q6. SI UN SEUL MODE DE PRESTATION 2* A ÉTÉ UTILISÉ, SI Q4 EST « AUCUN MODE DE PRESTATION », OU S'IL N'EST PAS POSSIBLE D'ATTRIBUER UN MODE DE PRESTATION PRINCIPAL EN FONCTION DES RÉPONSES À LA Q4, PASSER À LA Q8.]

6. [SI PLUS D'UN MODE DE PRESTATION 2* A ÉTÉ UTILISÉ] En réfléchissant aux moyens que vous avez utilisés pour remplir la demande, lequel avez-vous utilisé en premier?

[LIRE; PRÉSENTER LES ÉLÉMENTS DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

01. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « EN PERSONNE »] En personne à un bureau du gouvernement

02. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « EN LIGNE »] En ligne à partir du site Web du gouvernement du Canada

03. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « AGENT AU TÉLÉPHONE »] En parlant au téléphone à un représentant du gouvernement

04. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « RVI AU TÉLÉPHONE »] Le service téléphonique automatisé

05. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas [PASSER À Q8]

[SI Q6=02, « en ligne » et PLUS DE DEUX MODES DE PRESTATION 2* ONT ÉTÉ UTILISÉS, POSER LA Q7. SI DEUX MODES DE PRESTATION 2* OU MOINS ONT ÉTÉ UTILISÉS, PASSER À LA Q8.]

7. [SI Q6=02 ET PLUS DE 2 SOURCES À *MODE DE PRESTATION 2 ONT ÉTÉ UTILISÉS] En pensant aux moyens que vous avez utilisés pour remplir la demande, lequel avez-vous utilisé en deuxième lieu?

[LIRE; PRÉSENTER LES ÉLÉMENTS DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

01. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « EN PERSONNE » ET Q6 ≠ « EN PERSONNE »] En personne à un bureau du gouvernement
02. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « EN LIGNE » ET Q6 ≠ « EN LIGNE »] En ligne à partir du site Web du gouvernement du Canada
03. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « AGENT AU TÉLÉPHONE » ET Q6 ≠ « AGENT AU TÉLÉPHONE »] En parlant au téléphone à un représentant du gouvernement
04. [SI MODE DE PRESTATION PRINCIPAL = « RVI AU TÉLÉPHONE » ET Q6 ≠ « RVI AU TÉLÉPHONE »] Le service téléphonique automatisé
05. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas

8. Lorsque vous avez [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : présenté une demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvelé votre couverture] pour des prestations dentaires, dans quelle mesure était-il difficile ou facile de faire ce qui suit [INSÉRER L'ÉLÉMENT]? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5, « très facile ». Qu'en est-il de [INSÉRER L'ÉLÉMENT]? [RÉPÉTER L'ÉCHELLE SEULEMENT SI C'EST NÉCESSAIRE].

[LIRE; PRÉSENTER LES ÉLÉMENTS DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) Comprendre ce qui est requis pour présenter une demande
- b) Remplir la demande
- c) Obtenir de l'aide de Service Canada pour remplir votre demande [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Ce pourrait être de l'aide en personne à un centre de Service Canada ou en communiquant avec Service Canada par téléphone]

[NE PAS LIRE]

01. 1-Très difficile
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5-Très facile
99. Je ne sais pas
98. Ne s'applique pas

Section 3. Après la présentation de la demande – Suivi et décision

9. Avant de recevoir une décision concernant votre [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvellement de votre couverture] dans le cadre du Rcsd, aviez-vous communiqué avec Service Canada pour...

[LIRE; ALTERNER LES ÉLÉMENTS 01 ET 02; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

01. vérifier l'état de votre [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : demande de renouvellement]
02. fournir des renseignements supplémentaires au sujet de votre [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : demande de renouvellement]
03. toute autre raison
04. [NE PAS LIRE] Non, je n'ai pas communiqué avec Service Canada
05. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas

10. [SI Q9=01, 02 OU 03] Comment avez-vous communiqué avec Service Canada avant de recevoir la décision concernant votre [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : demande de renouvellement] dans le cadre du Rcsd? Est-ce que c'était...

[LIRE; ALTERNER LES ÉLÉMENTS]

- a) Par la poste
- b) En ligne par l'intermédiaire de l'outil de vérification de l'état des demandes du Rcsd [NOTE À L'INTERVIEWEUR : L'outil de vérification de l'état des demandes est un outil sur le site Canada.ca qui permet à un client de vérifier l'état de sa demande dans le cadre du Régime canadien de soins dentaires. Il faut fournir un code de demande ou un numéro de client et un numéro d'assurance sociale.]
- c) En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Afin de présenter une demande en ligne pour des prestations dentaires ou de vérifier les lettres de décision et leur admissibilité, les clients peuvent s'inscrire ou se connecter à Mon dossier Service Canada en utilisant leur CléGC, des renseignements bancaires ou leur connexion provinciale numérique.]
- d) En appelant le centre d'appels du Rcsd du gouvernement
- e) En se rendant à un bureau du gouvernement

[LIRE AU BESOIN]

01. Oui
02. Non
03. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas

[SI Q10A-E=02 OU 03 OU SEULEMENT UNE DE Q10A-E=01, PASSER À LA Q14. POUR LES AUTRES, CONTINUER.]

11. Quel moyen avez-vous utilisé en premier lieu pour communiquer avec Service Canada?
[ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE; PROPOSER DES CHOIX DE RÉPONSE EN UTILISANT LA LISTE, AU BESOIN]
01. [SI Q10a=01] Le courrier
02. [SI Q10b=01] L'outil de vérification de l'état des demandes du Rcsd
03. [SI Q10c=01] Mon dossier Service Canada
04. [SI Q10d=01] Un appel au centre d'appels du Rcsd
05. [SI Q10e=01] Une visite à un bureau du gouvernement
06. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas [PASSER À Q13]

12. [SI Q11#06] Quel moyen avez-vous utilisé en deuxième lieu?
[ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE; PROPOSER DES CHOIX DE RÉPONSE EN UTILISANT LA LISTE, AU BESOIN]

01. [SI Q10a=01 ET Q11#01] Le courrier
02. [SI Q10b=01 ET Q11#02] L'outil de vérification de l'état des demandes du Rcscd
03. [SI Q10c=01 ET Q11#03] Mon dossier Service Canada
04. [SI Q10d=01 ET Q11#04] Un appel au centre d'appels du Rcscd
05. [SI Q10e=01 ET Q11#05] Une visite à un bureau du gouvernement
06. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas

13. [SI Q9=01,02 OU 03] Dans quelle mesure était-il difficile ou facile d'effectuer un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5, « très facile ».

[NE PAS LIRE]

01. 1-Très difficile
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5-Très facile
99. Je ne sais pas

14. Pour présenter en ligne une demande de prestations dentaires ou vérifier l'état de leur demande, les clients peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada en utilisant leur CléGC, des renseignements bancaires ou leur connexion provinciale. À un moment quelconque de votre récente expérience avec la présentation d'une demande de prestations dentaires est-ce que...

[LIRE; NE PAS PRÉSENTER LES ÉLÉMENTS DE MANIÈRE ALÉATOIRE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE]

01. Vous vous êtes inscrit(e) et avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada pour la première fois?
02. Vous avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada auquel vous vous étiez inscrit(e) dans le passé [PASSER À LA SECTION 4]
03. Vous avez essayé en vain de vous inscrire à Mon dossier Service Canada [PASSER À LA SECTION 4]
04. [NE PAS LIRE] Rien de ce qui précède [PASSER À LA SECTION 4]
05. [NE PAS LIRE] Je ne me souviens pas/je ne sais pas [PASSER À LA SECTION 4]

15. [SI Q14=01] En utilisant une échelle de 5 points où 1 est « très difficile » et 5 est « très facile », dans quelle mesure a-t-il été difficile ou facile de vous inscrire à votre compte Mon dossier Service Canada?

[NE PAS LIRE]

01. 1-Très difficile
02. 2
03. 3
04. 4
05. 5-Très facile
99. Je ne sais pas

Section 4. Évaluations des modes de service

J'aimerais maintenant vous poser des questions au sujet de la qualité du service que vous avez reçu lorsque vous avez communiqué avec Service Canada.

16. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) de la qualité globale du service que vous avez reçu [INSÉRER LE PREMIER ÉLÉMENT]? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, où 1 signifie « très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) ». [S'IL Y A PLUS D'UN ÉLÉMENT] Et qu'en est-il... [INSÉRER LE DEUXIÈME ÉLÉMENT, LE TROISIÈME ÉLÉMENT, ETC.]?

[LIRE; PRÉSENTER LES ÉLÉMENTS DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) [Q1A(i) OU Q1B(i)=01 OU Q4b=01 OU Q10e=01] Du centre de Service Canada
- b) [Q1A(e) OU Q1B(e)=01 OU Q4a=01] Du site Web du gouvernement du Canada
- c) [Q4d=01] Du service téléphonique automatisé
- d) [Q1A(h) OU Q1B(h)=01 OU Q4c=01 OU Q10d=01] Du centre d'appels du Rcscd
- e) [Q1A(b) OU Q1B(b)=01 OU Q5=01 OU Q10c=01] De votre compte Mon dossier Service Canada

[NE PAS LIRE]

- 01. 1-Très insatisfait(e)
- 02. 2
- 03. 3
- 04. 4
- 05. 5-Très satisfait(e)
- 99. Je ne sais pas

Section 5. Expérience globale

Je vais maintenant vous poser des questions au sujet de la qualité du service que vous avez reçu concernant le Rcscd

17. A. [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0] En pensant au service global que vous avez reçu, c'est-à-dire à partir du moment où vous avez obtenu des renseignements au sujet du Rcscd jusqu'à la réception [SI admissible=0 : d'une décision; SI admissible=1 : de votre carte de membre], dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 signifie « fortement en désaccord » et 5, « fortement d'accord »? Le premier est le suivant : [INSÉRER]. RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN.

B. [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1] En pensant au service global que vous avez reçu, c'est-à-dire à partir du moment où vous avez obtenu des renseignements au sujet du renouvellement de vos prestations dentaires dans le cadre du Rcscd jusqu'à la réception d'une décision concernant votre renouvellement, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 5 points, où 1 signifie « fortement en désaccord » et 5, « fortement d'accord »? Le premier est le suivant : [INSÉRER]. RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN.

[LIRE; PRÉSENTER LES ÉNONCÉS A À M DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

- a) Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes liées à votre [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvellement].
- b) [SI EN LIGNE : Q1A(b) OR Q1B(b)=01 OR Q1A(e) OR Q1B(e)=01 OR Q4a=01 OR Q5=01 OR Q10b OR Q10c=01] La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus de [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvellement].
- c) [SI PAR TÉLÉPHONE: Q1A(h) OR Q1B(h)=01 OR Q4c=01 OR Q10d=01] La possibilité de faire des étapes au téléphone a facilité le processus de [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvellement].
- d) Tout au long du processus de [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvellement], on vous présentait clairement ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question.
- e) [SI AU TÉLÉPHONE: Q1A(h) OR Q1B(h)=01 OR Q4c=01 OR Q10d=01 OU EN PERSONNE: Q1A(i) OR Q1B(i)=01 OR Q4b=01 OR Q10e=01] Vous n'avez eu besoin d'expliquer votre situation qu'une seule fois à des représentants de Service Canada.
- f) Il était facile d'obtenir de l'aide de Service Canada lorsque vous en aviez besoin.
- g) De manière générale, il a été facile pour vous de [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : présenter une demande pour des/ SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouveler vos] prestations dentaires.
- h) On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français).
- i) Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés au cours du processus de [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvellement].
- j) [SI TÉLÉPHONE: Q1A(h) OR Q1B(h)=01 OR Q4c=01 OR Q10d=01] Les représentants du centre d'appels de Service Canada étaient serviables.
- k) [SI EN PERSONNE: Q1A(i) OR Q1B(i)=01 OR Q4b=01 OR Q10e=01] Les représentants de Service Canada avec lesquels vous avez interagi en personne étaient serviables.
- l) Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long du processus de [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 : demande pour des / SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1 : renouvellement de vos] prestations dentaires.
- m) Vous aviez confiance que tout problème ou toute difficulté seraient réglés facilement.
- n) [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0] Le délai entre le moment où vous avez commencé à recueillir des renseignements et la réception d'une décision quant à votre demande était raisonnable. / [SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=1] Le délai entre le moment où vous avez commencé à recueillir des renseignements et la réception d'une décision quant à votre renouvellement était raisonnable.

[NE PAS LIRE]

01. 1-Fortement en désaccord

02. 2

03. 3

04. 4

05. 5-Fortement d'accord

99. Je ne sais pas

98. Ne s'applique pas

18. Encore une fois, en pensant au service global, c'est-à-dire à partir du moment où vous avez obtenu de l'information au sujet du Rcsd jusqu'à la réception d'une décision, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service reçu de Service Canada? Veuillez utiliser une échelle de 5 points, où 1 signifie « très insatisfait(e) » et 5, « très satisfait(e) ».

[NE PAS LIRE]

- 01. 1-Très insatisfait(e)
- 02. 2
- 03. 3
- 04. 4
- 05. 5-Très satisfait(e)
- 99. Je ne sais pas

[NOTE À L'INTERVIEWEUR : Au besoin, rappeler au répondant que cela n'inclut pas les services offerts par l'Agence du revenu du Canada dans le cadre du processus de demande.]

Section 6. Expérience des soins buccodentaires

L'enquête est presque terminée. Nous vous sommes reconnaissants d'avoir pris le temps d'y participer.

[SI≠ DÉLÉGUÉ(E)] Nous aimerions vous poser quelques questions au sujet de votre expérience des soins dentaires avant la présentation d'une demande dans le cadre du Rcsd.

[SI= DÉLÉGUÉ(E)] Nous aimerions vous poser quelques questions au sujet de l'expérience de [INSÉRER LE NOM INDICÉ DANS LE FICHIER – ENFANT OU PERSONNE POUR QUI UN(E) DÉLÉGUÉ(E) A REMPLI LA DEMANDE] en ce qui a trait aux soins dentaires avant la présentation d'une demande dans le cadre du Rcsd. Pour les prochaines questions, nous vous demandons de répondre au meilleur de vos connaissances concernant l'expérience de [INSÉRER LE NOM INDICÉ DANS LE FICHIER – ENFANT OU PERSONNE POUR QUI UN(E) DÉLÉGUÉ(E) A REMPLI LA DEMANDE].

Pour commencer,

19. [SI ≠ DÉLÉGUÉ(E)] Avant de faire une demande pour le RCDS, aviez-vous des douleurs buccales persistantes ? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Les douleurs buccales comprennent les douleurs aux dents, aux gencives, à la langue, à la mâchoire et aux articulations de la mâchoire.]

[READ]

- 01. Oui
- 02. Non

20. En pensant toujours aux 12 mois précédant votre [SI RENOUVELLEMENT=1, AJOUTER : première] demande dans le cadre du Rcsd, est-ce que [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : vous avez / SI= DÉLÉGUÉ(E) : INSÉRER LE NOM DU CLIENT DANS LE FICHIER TYPE a] évité de consulter un professionnel de la santé buccodentaire pour une raison ou une autre? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Si le répondant le demande, un professionnel de la santé buccodentaire comprend un dentiste, un denturologiste, une hygiéniste dentaire ou un spécialiste dentaire.]

[LIRE AU BESOIN]

01. Oui

02. Non

99. [NE PAS LIRE] Je ne sais pas

97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

21. [SI Q20=01] Les coûts étaient-ils une raison pour laquelle [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : vous n'avez / SI= DÉLÉGUÉ(E) : INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE n'avait pas] consulté un professionnel de la santé buccodentaire pour obtenir des soins dentaires? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Si le répondant le demande, un professionnel de la santé buccodentaire comprend un dentiste, un denturologiste, une hygiéniste dentaire ou un spécialiste dentaire.]

[LIRE AU BESOIN]

01. Oui

02. Non

99. [NE PAS LIRE] Je ne sais pas

97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

22. Avant de présenter une demande dans le cadre du Rcscd, à quand remonte la dernière fois que [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : vous aviez / SI= DÉLÉGUÉ(E) : INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE avait] consulté un professionnel de la santé buccodentaire pour obtenir des soins dentaires? [NOTES À L'INTERVIEWEUR : 1) Si le répondant le demande, un professionnel de la santé buccodentaire comprend un dentiste, un denturologiste, une hygiéniste dentaire ou un spécialiste dentaire.] 2) Si le répondant n'est pas certain, dire : Les services peuvent avoir été fournis dans n'importe quel lieu où un professionnel de la santé buccodentaire est autorisé à exercer ses activités.]

[LIRE]

01. Dans les 12 mois précédant la présentation de la demande

02. De 1 an à moins de 3 ans avant la présentation de la demande

03. 3 ans ou plus avant la présentation de la demande

04. [NE PAS LIRE] Je n'ai jamais consulté un professionnel de la santé buccodentaire

99. [NE PAS LIRE] Je ne sais pas

97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

[SI L'INDICATEUR DE RENOUVELLEMENT=0 ET L'INDICATEUR D'ADMISSIBILITÉ=REFUSÉ, PASSER À LA SECTION 7]

Les prochaines questions portent sur votre expérience depuis votre inscription au Rcscd. [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Depuis la réception de votre carte de membre ou de la trousse de bienvenue.]

23. [SI≠ DÉLÉGUÉ(E)] ET Q19=01] Depuis que vous vous êtes inscrit au Rcscd, votre douleur buccale a-t-elle augmenté, diminué ou est-elle restée la même ? SI AUGMENTÉE OU DIMINUÉE : Diriez-vous modérément ou de manière significative

[NE PAS LIRE]

01. Diminué de manière significative

02. Diminué modérément

03. Pas de changement

- 04. Augmenté modérément
- 05. Augmenté de manière significative
- 99. Ne sait pas
- 97. Préfère ne pas répondre

24. [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : Avez-vous / SI= DÉLÉGUÉ(E) : Est-ce que INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE a] consulté un professionnel de la santé buccodentaire depuis l'inscription au Rcsd? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Si le répondant le demande, un professionnel de la santé buccodentaire comprend un dentiste, un denturologiste, une hygiéniste dentaire ou un spécialiste dentaire.]

[LIRE AU BESOIN]

- 01. Oui
- 02. Non
- 03. [NE PAS LIRE] Pas encore, mais j'ai un rendez-vous
- 99. [NE PAS LIRE] Je ne sais pas
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

25. Depuis l'inscription au Rcsd, [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : avez-vous / SI= DÉLÉGUÉ(E) : est-ce que INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE a] évité, pour une raison ou une autre, de consulter un professionnel de la santé buccodentaire pour obtenir des soins dentaires? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Si le répondant le demande, un professionnel de la santé buccodentaire comprend un dentiste, un denturologiste, une hygiéniste dentaire ou un spécialiste dentaire.]

[LIRE AU BESOIN]

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. [NE PAS LIRE] Je ne sais pas
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

26. [SI Q25=01] Les coûts étaient-ils une raison pour laquelle [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : vous n'avez / SI= DÉLÉGUÉ(E) : INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE n'a pas] consulté un professionnel de la santé buccodentaire pour obtenir des soins dentaires? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Si le répondant le demande, un professionnel de la santé buccodentaire comprend un dentiste, un denturologiste, une hygiéniste dentaire ou un spécialiste dentaire.]

[LIRE]

- 01. Oui
- 02. Non
- 99. [NE PAS LIRE] Je ne sais pas
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

Section 7. Profil démographique

Les dernières questions sont posées à des fins statistiques uniquement. Toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

27. Quel est le plus haut niveau d'études que vous avez atteint?

[LIRE; ARRÊTER LORSQUE LE RÉPONDANT CHOISIT UNE RÉPONSE]

- 01. Inférieur à un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- 02. Diplôme d'études secondaires ou équivalent
- 03. Certificat ou diplôme d'apprenti inscrit ou d'une école de métiers
- 04. Certificat ou diplôme d'un collège, cégep ou d'un autre établissement non universitaire
- 05. Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
- 06. Baccalauréat
- 07. Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

28. Dans quelle langue préférez-vous recevoir les services?

[LIRE LA LISTE]

- 01. Anglais
- 02. Français
- 03. Autre langue (veuillez préciser)
- 04. Les deux
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

29. En général, à quelle fréquence utilisez-vous des services en ligne comme des services bancaires, du magasinage ou le paiement de factures en ligne?

[LIRE LA LISTE]

- 01. Régulièrement ou toujours
- 02. Parfois
- 03. Rarement
- 04. Jamais
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

[SI DÉLÉGUÉ(E) : Veuillez répondre aux questions suivantes au nom de [INSÉRER LE NOM INDIQUÉ DANS LE FICHIER – ENFANT OU PERSONNE POUR QUI UN(E) DÉLÉGUÉ(E) A REMPLI LA DEMANDE].

30. Quel est votre genre? / SI= DÉLÉGUÉ(E), Quel est le genre de [INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE]? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Le genre désigne le genre actuel, qui peut être différent du sexe assigné à la naissance et de ce qui est indiqué dans les documents légaux.]

[LIRE LA LISTE]

- 01. Homme
- 02. Femme
- 03. Autre genre (veuillez préciser)
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

31. [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : Est-ce que vous vous identifiez / SI= DÉLÉGUÉ(E) : Est-ce que [INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE] s'identifie] comme un membre des Premières Nations, Métis ou Inuk (Inuit)? [ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT] [NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Les Premières Nations (Indiens de l'Amérique du Nord) comprennent les Indiens inscrits et non inscrits].

[LIRE LA LISTE]

- 01. Non, pas un membre des Premières Nations, Métis ou Inuk (Inuit)
- 02. Oui – Premières Nations (Indien de l'Amérique du Nord)
- 03. Oui – Métis
- 04. Oui – Inuk (Inuit)
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

32. [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : Est-ce que vous vous identifiez / SI= DÉLÉGUÉ(E) : Est-ce que INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE s'identifie] comme une personne handicapée? [NOTE À L'INTERVIEWEUR : Une personne handicapée est une personne aux prises avec une affection ou une difficulté à long terme, comme un trouble de la vision, de l'audition, de la mobilité, de la flexibilité, de la dextérité, de l'apprentissage, du développement, de la mémoire ou de la santé mentale, ou des douleurs, qui restreignent ses activités quotidiennes à l'intérieur et à l'extérieur de la maison, comme à l'école, au travail ou dans la collectivité en général.]

[LIRE AU BESOIN]

- 01. Oui
- 02. Non
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

33. [SI Q32=01] Quel type de handicap [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : avez-vous / SI= DÉLÉGUÉ(E) : est-ce que INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE a)?

[LIRE LA LISTE; PLUSIEURS RÉPONSES ACCEPTÉES]

- 01. Trouble de l'audition
- 02. Trouble de la communication
- 03. Trouble de la vision
- 04. Trouble de la mobilité (p. ex., flexibilité, dextérité ou douleurs)
- 05. Trouble cognitif (p. ex., trouble d'apprentissage, de développement ou de mémoire)
- 06. Trouble lié à la santé mentale
- 07. [NE PAS LIRE] Autre [NE PAS PRÉCISER]
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

34. [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : Êtes-vous / SI= DÉLÉGUÉ(E) : Est-ce que INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE est] né(e) au Canada?

[LIRE AU BESOIN]

- 01. Oui
- 02. Non
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

35. [SI Q34=02] Depuis combien de temps [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : habitez-vous / SI= DÉLÉGUÉ(E) : est-ce que INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE habite] au Canada?

[LIRE LA LISTE]

- 01. Moins de trois ans
- 02. Trois ans ou plus
- 97. [NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

36. [SI Q31=01] À quels groupes raciaux ou culturels [SI≠ DÉLÉGUÉ(E) : appartenez-vous / SI= DÉLÉGUÉ(E) : est-ce que INSÉRER LE NOM DU CLIENT INDIQUÉ DANS LE FICHIER TYPE appartient]?

[NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

- 01. Blancs (p. ex., Français, Allemands, Italiens, Écossais, etc.)
- 02. Asiatiques du Sud (p. ex., Indiens de l'Est, Pakistanais, Bangladais, Sri-Lankais, Pendjabis, Tamouls)
- 03. Asiatiques du Sud-Est (p. ex., Vietnamiens, Cambodgiens, Laotiens, Thaïlandais, Indonésiens)
- 04. Asiatiques occidentaux (p. ex., Iraniens, Afghans, Israéliens, Turcs, Kurdes)
- 05. Chinois
- 06. Noirs (p. ex., Antillais, Ouest-Africains, Centrafricains, Est-Africains)
- 07. Philippins
- 08. Latino-Américains (p. ex., Sud-Américains, Centraméricains, Mexicains, Cubains, Portoricains)
- 09. Arabe (p. ex., Nord-Africains, Égyptiens, Palestiniens, Libanais, Iraquiens, Jordaniens, Syriens, Saoudiens)
- 10. Coréens
- 11. Japonais
- 12. Autre (veuillez préciser)
- 97. Je préfère ne pas répondre

THNK. Le sondage est maintenant terminé. Le sondage a été mené pour le compte du gouvernement du Canada. Merci beaucoup pour vos réponses réfléchies. Nous vous en sommes très reconnaissants.