



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle des membres du régime de retraite 2025-2026 - #001

Rapport d'analyse

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur : Advanis Inc.

Numéro du contrat : EP082-26-0711

Valeur totale du contrat : 152 353,56 \$ (TVH incluse)

Valeur de chaque vague : 38 088,39 \$ (TVH incluse)

Date d'octroi : 25 août 2025

Date de livraison : 10 juillet 2026

Préparé pour :

Services publics et Approvisionnement Canada

Secteur d'excellence des pensions

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

Numéro d'enregistrement : POR 014-25

This report is also available in English

Canada 

Table des matières

1.0 Sommaire.....	3
1.1 Contexte et objectifs	3
1.2 Principaux constats	4
1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large.....	5
1.4 Attestation de neutralité politique.....	5
2.0 Méthodologie	6
2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données.....	6
2.2 Questionnaire.....	8
2.3 Suivi des appels	8
2.4 Pondération.....	8
3.0 Note aux lecteurs.....	8
4.0 Résultats	9
4.1 Profil des répondants (données non pondérées).....	9
4.2 Résultats du Centre des pensions	11
4.2.1 Raisons pour avoir contacté le Centre des pensions (données pondérées)	11
4.2.2 Satisfaction à l'égard du Centre des pensions (données pondérées)	12
4.2.3 Compréhension des informations fournies par le Centre des pensions (données pondérées)	13
4.2.4 Points forts du Centre des pensions et points à améliorer (données pondérées)	14
4.2.5 Options de contact	15
4.3 Résultats du portail en ligne.....	16
4.3.1 Raisons de la visite du Portail en ligne (données pondérées)	16
4.3.2 Satisfaction à l'égard du Portail en ligne (données pondérées)	16
4.3.3 Compréhension des informations fournies par le Portail en ligne (données pondérées)	18
4.3.4 Points forts du Portail en ligne et points à améliorer (données pondérées)	18
4.3.5 Options de libre-service	19
5.0 Conclusion	21
6.0 Annexe.....	23
Annexe A: Méthodologie	23
Annexe B: Invitations envoyées par courriel.....	24
Annexe C: Statistiques sur la collecte de données (Répondants du Centre des pensions).....	25
Annexe D: Taux de réponse et marge d'erreur	26
Annexe E: Poids	26
Annexe F: Notes supplémentaires	27
Annexe G: Questionnaire en anglais	28
Annexe H: Questionnaire en français.....	41

Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle des membres du régime de retraite 2025-2026 - #001

Rapport d'analyse

Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Nom du fournisseur : Advanis Inc.

Juillet 2026

Ce rapport présente les détails méthodologiques et les résultats du ***Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle des membres du régime de retraite 2025-2026 - #001*** qui a été mené par Advanis Inc. pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Le sondage a été effectué auprès de 1 679 membres du régime de pension entre le 20 mai et le 17 juin 2026.

This report is also available in English under the title: Pension members client service feedback survey 2025-2026 - #001.

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

TPSGC.Politiquesdepension-PensionPolicies.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

300 Avenue Laurier O.
Ottawa, Ontario K1A 1J2
Canada

Numéro de catalogue : P54-3/9-1-2026F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN): 978-0-662-72477-3

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 014-25) :

Numéro de catalogue : P54-3/9-1-2026E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN): 978-0-662-72423-0

1.0 Sommaire

1.1 Contexte et objectifs

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

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

Les principaux objectifs de cette recherche étaient de:

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

L'étude probabiliste a été menée en français et en anglais, en ligne et par téléphone. Au total, 1 679 personnes ont répondu au sondage réalisé entre le 20 mai et le 17 juin 2026. Les données ont été pondérées en fonction du groupe de pension des répondants (LPFP, LPRFC, ou LPRGRC), à partir de la population de participants au régime de pension qui ont été en contact avec le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou qui ont accédé au Portail en ligne entre le 11 avril et le 11 mai 2026. Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément.

Douze vagues de cette étude ont été menées entre le printemps 2022 et le printemps 2025. Pour chacune de ces vagues, un rapport a été transmis au SPAC. Ce rapport-ci présente les résultats de la treizième vague de l'étude.

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

Le coût total de cette recherche est de 152 353,56 \$ (38 088,39 \$ par vague), taxes incluses.

1.2 Principaux constats

Répondants du Centre des pensions

La principale raison pour laquelle les répondants ont appelé le Centre des pensions était pour obtenir des informations générales (44,9 %) et globalement, ils ont trouvé que les informations fournies étaient faciles à comprendre (81,5 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10).

En général, les répondants qui ont contacté le Centre des pensions étaient pour la plupart satisfaits du service reçu (86,8 %). Les aspects de leur interaction qu'ils ont le plus appréciés sont liés au personnel. En effet, ils ont trouvé le personnel courtois (96,2 %), serviable (90,4 %) et bien informé (88,1 %). Ils étaient moins enclins à trouver que le système téléphonique automatisé était facile à naviguer, mais la majorité était tout de même satisfaite (78,0 %).

Lorsqu'interrogés sur l'aspect qu'ils ont le plus apprécié de leur appel au Centre des pensions, les répondants ont surtout mentionné la serviabilité des agents (51,1 %), leur efficacité (31,8 %) et leurs compétences relationnelles (27,8 %).

Un meilleur accès aux agents (25,0 %), leurs connaissances et les informations qu'ils fournissent (21,9 %), l'accès en ligne (17,9 %) et le système téléphonique (10,6 %) sont les aspects qui, selon eux, gagneraient le plus à être améliorés.

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

Répondants du Portail en ligne

La principale raison pour laquelle les répondants ont utilisé le Portail de pension en ligne était pour obtenir une estimation de leur pension (77,3 %) et la majorité de ceux qui l'ont utilisé étaient satisfaits du service reçu (88,6 %). Une proportion de 90,8 % était satisfaite de la facilité de connexion et 89,2 % étaient satisfaits de la facilité de navigation dans le portail.

Ce sont 76,1 % des répondants qui ont estimé que les informations fournies sur le portail étaient faciles à comprendre (en donnant une note d'au moins 8 sur une échelle de 10). La possibilité d'estimer leur pension est l'aspect que les répondants ont le plus apprécié (42,2 %), suivi de la convivialité du portail (34,7 %).

Par ailleurs, l'information fournie (qualité et quantité) est l'élément que les répondants souhaitent le plus voir amélioré (41,3 %), suivie du calculateur (26,2 %).

Les répondants du Portail de pension en ligne seraient plus enclins à créer ou modifier les niveaux de couverture des soins de santé et dentaires de retraite (75,3 %) et à entamer et compléter le processus de retraite en ligne (73,8 %) si ces options en libre-service étaient disponibles.

1.3 Extrapolation des résultats à un public plus large

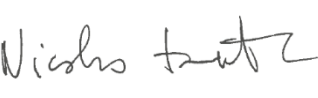
Comme la population cible ne comprend que les répondants qui avaient récemment appelé le Centre des pensions ou utilisé le Portail en ligne au cours d'une période donnée, les résultats ne peuvent être extrapolés à une autre période ni à l'ensemble de la population. Ils ne peuvent être extrapolés qu'à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

1.4 Attestation de neutralité politique

Attestation de neutralité politique

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

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

Signé : 

Nicolas Toutant, vice-président, recherche et évaluation

2.0 Méthodologie

2.1 Plan d'échantillonnage et collecte de données

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

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

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

SPAC a envoyé deux échantillons différents. Le premier contenait une liste de membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ; on y trouvait des informations permettant de les joindre par téléphone et par courriel. Le second contenait une liste de membres actifs ayant récemment visité le Portail en ligne et possédant une adresse courriel, et on y trouvait des informations permettant de les joindre uniquement par courriel.

La collecte de données a débuté le 20 mai et a pris fin le 17 juin 2026. Un prétest a eu lieu par téléphone le 20 mai 2026. Les normes du gouvernement du Canada en matière de prétest ont été respectées, les prétests ayant été effectués en anglais et en français. Au total, 55 questionnaires ont été remplis lors du prétest et leurs données ont été retenues pour l'analyse.

Des invitations par courriel ont été envoyées aux répondants potentiels du Portail en ligne et à ceux du Centre des pensions qui n'avaient pas répondu au sondage par téléphone et qui n'avaient pas indiqué leur refus de participer. Au total, 5 551 membres ont été invités à participer à l'étude par courriel. Le 3 juin, 2 968 répondants potentiels du Portail en ligne ont été invités à participer et 2 583 répondants potentiels du Centre des pensions l'ont été les 3 et 4 juin. Jusqu'à deux courriels de rappel ont été envoyés aux répondants qui n'avaient pas encore répondu au sondage et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer. Les derniers rappels ont été envoyés le 15 juin 2026.

Tableau 1: Nombre d'invitations initiales envoyées

Identifiant du message	Objet	Total envoyé
1	Invitation (ANG) (Portail en ligne)	2 333
2	Invitation (FR) (Portail en ligne)	635
3	Invitation (ANG) (Centre des pensions)	1 904
4	Invitation (FR) (Centre des pensions)	679
Total		5 551

La collecte de données par téléphone a eu lieu du 20 mai au 4 juin 2026. Au total, 3 138 membres ont été appelés. Parmi ceux-ci, 108 avaient soit un numéro qui n'était plus en service ou un mauvais numéro, ou n'ont pu être joints à cause d'un problème lié à leur numéro de téléphone. Il est à noter que 1 168 ont accepté de participer au sondage, mais que 44 n'étaient pas admissibles.

Au total, 1 679 personnes ont participé au *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle des membres du régime de retraite 2025-2026 - #001*. De ce nombre, 1 124 provenaient du fichier d'échantillons des répondants potentiels du Centre des pensions et 555 provenaient du fichier d'échantillons des répondants potentiels du Portail en ligne. Tous les répondants invités à partir du fichier d'échantillons du Portail en ligne ont répondu au sondage en ligne. Au total, 558 membres invités en tant que répondants du Centre des pensions ont répondu au sondage par téléphone et 566 ont répondu au sondage en ligne.

Pour les répondants contactés à partir de l'échantillon du Centre des pensions, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (1 124) par le nombre de membres admissibles de l'échantillon (3 440), pour un taux de réponse de 32,7 % et une marge d'erreur de +/- 2,86 %, 19 fois sur 20.

Pour les répondants contactés à partir de l'échantillon du Portail en ligne, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (555) par le nombre d'invitations initiales par courriel reçues par les répondants potentiels (2 915). Le taux de réponse pour la partie de l'étude concernant le Portail en ligne a donc été de 19,0 %. La marge d'erreur est de +/- 4,10 %, 19 fois sur 20.

Toutefois, dans le questionnaire, on a d'abord demandé aux répondants s'ils avaient récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada ou utilisé le Portail en ligne. Cela a permis de déterminer s'ils devaient répondre au sondage en tant que membres ayant appelé le Centre des pensions ou en tant que membres ayant utilisé le Portail en ligne. Ainsi, quelques personnes ont répondu au sondage sur le Portail en ligne même si elles avaient été invitées à répondre en tant que membres du Centre des pensions, et vice versa, car il était probable qu'elles avaient accédé aux deux services récemment. Nous avons donc obtenu 981 répondants du Centre des pensions et 698 répondants du Portail en ligne. Pour les deux populations, la marge d'erreur est calculée en fonction de l'échantillon source des répondants, et non du regroupement des répondants après le routage de la Q1.

2.2 Questionnaire

Le *Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle des membres du régime de retraite 2025-2026 - #001* a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis, en français et en anglais. Une version électronique du sondage a été remise à SPAC pour fins de révision à différentes étapes. La version finale du questionnaire a été créée, dans les deux langues officielles, pour les versions téléphoniques et web, puis envoyée à SPAC pour approbation.

La durée moyenne pour remplir le questionnaire était de 4 minutes et 48 secondes pour le sondage en ligne et de 9 minutes et 12 secondes pour le sondage par téléphone.

2.3 Suivi des appels

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

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

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

2.4 Pondération

Les données ont été pondérées en fonction du régime de pension des répondants (LPFP, LPRFC ou LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et les répondants du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir d'une liste fournie par SPAC. Cette liste contenait tous les membres ayant contacté le Centre des pensions ou ayant utilisé le Portail en ligne entre le 11 avril et le 11 mai 2026 et qui avait consenti à participer.

3.0 Note aux lecteurs

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

Portail en ligne présente les résultats pour ceux qui avaient récemment visité le portail sécurisé des employés du Programme des pensions.

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

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

4.0 Résultats

4.1 Profil des répondants (données non pondérées)

Une proportion de 58,4 % des répondants avait récemment appelé le Centre des pensions. Les autres avaient récemment visité le Portail en ligne (41,6 %).

Tableau 2: Type de répondant

Type	Nombre	%
Centre des pensions	981	58,4 %
Portail en ligne	698	41,6 %
Total	1 679	100,0 %

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

La majorité des répondants du Centre des pensions étaient des membres de la LPFP (80,9 %), 16,2 % étaient des membres de la LPRFC et les autres étaient des membres de la LPRGRC (2,9 %). Parmi les répondants du Portail en ligne, la majorité était des membres de la LPFP (82,7 %), tandis que 12,3 % étaient membres de la LPRFC et 5,0 % de la LPRGRC.

Tableau 3: Groupe de pension

Groupe de pension	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	981	698
LPFP	80,9 %	82,7 %
LPRFC	16,2 %	12,3 %
LPRGRC	2,9 %	5,0 %
Total	100,0 %	100,0 %

Données non pondérées – valeur d'échantillon

Les répondants du Centre des pensions étaient toujours employés actifs dans une proportion de 50,3 %, tandis que 49,7 % étaient retraités ou avaient un autre statut (y compris les survivants et les non-retraités, mais ne travaillant pas actuellement pour le gouvernement du Canada). La grande majorité des répondants du Portail en ligne étaient des employés actifs (91,0 %).

Tableau 4: Statut

Statut	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	981	698
Actifs (actuellement employés)	50,3 %	91,0 %
Non-actifs (retraités) et autres	49,7 %	9,0 %
Total	100,0 %	100,0 %

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

Environ la moitié (45,4 %) des répondants du Centre des pensions ayant accepté de dévoiler leur âge avaient entre 40 et 59 ans, le même pourcentage étaient âgés de 60 ans ou plus, tandis que 9,2 % étaient âgés de moins de 40 ans. Parmi les répondants du Portail en ligne, 68,6 % avaient entre 40 et 59 ans, 19,7 % avaient 60 ans ou plus et 11,7 % avaient moins de 40 ans.

Tableau 5: Âge

Âge	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	971	694
Moins de 40 ans	9,2 %	11,7 %
40 à 59	45,4 %	68,6 %
60 ou plus	45,4 %	19,7 %
Total	100,0 %	100,0 %

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

Ce sont 65,3 % des répondants du Centre des pensions qui n'appartenaient pas à une minorité visible, ne vivaient pas avec un handicap, ne s'identifiaient pas LGBTQ2+ ou n'étaient pas autochtones. C'était également le cas pour 60,9 % des répondants du Portail en ligne.

Tableau 6: Groupes de population

Groupes de population*	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	981	698
Aucun	65,3 %	60,9 %
Personnes handicapées	11,6 %	8,3 %
Minorités visibles	11,0 %	12,8 %
Autochtones	3,4 %	3,3 %
2SLGBTQI+	3,3 %	3,7 %
Préfère ne pas répondre	7,7 %	12,5 %

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

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les répondants du Centre des pensions ayant accepté de dévoiler leur genre, 52,2 % étaient des femmes et 47,6 %, des hommes. Parmi les répondants du Portail en ligne, 53,5 % étaient des femmes et 46,3 %, des hommes.

Tableau 7: Genre

Genre	Centre des pensions (%)	Portail en ligne (%)
n =	952	669
Homme	47,6 %	46,3 %
Femme	52,2 %	53,5 %
Non-binaire	0,2 %	0,1 %
Autre	0,0 %	0,0 %
Total	100,0 %	100,0 %

Données non pondérées -D4: Veuillez identifier votre genre

4.2 Résultats du Centre des pensions

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

Les principaux motifs d'appel au Centre des pensions étaient une demande de renseignements généraux sur les pensions, un formulaire ou de la documentation (44,9 %) et une demande d'estimation de pension (21,0 %).

Tableau 8: Raisons pour avoir appelé le Centre des pensions

Quel était le but de votre appel au Centre des pensions? *	Centre des pensions (%)
n =	978
Demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation	44,9 %
Demander une estimation de votre pension	21,0 %
Obtenir une mise à jour sur les versements de pension ou le remboursement des cotisations	14,6 %
Mettre à jour votre profil	13,3 %
Demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service	12,9 %
En raison d'événements de la vie	10,3 %
Demander une estimation de la valeur de transfert	4,9 %
Assurance médicale/couverture/paiement/bénéfices	4,5 %
Raisons liées à l'impôt	4,3 %
Raisons liées à une retraite hâtive	2,8 %
Autre	8,0 %

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

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

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

Dans l'ensemble, la plupart des répondants du Centre des pensions étaient satisfaits du service reçu (86,8 %). Plus précisément, 60,7 % étaient très satisfaits et 26,1 % étaient satisfaits. Le taux de satisfaction était moins élevé chez les moins de 40 ans comparativement aux autres groupes d'âge (71,1 %).

Tableau 9: Satisfaction à l'égard du service reçu

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Centre des pensions (%)
n =	981
NET Satisfaits	86,8 %
NET Insatisfaits	6,0 %
Très satisfait(e)	60,7 %
Satisfait(e)	26,1 %
Neutre	7,2 %
Insatisfait(e)	3,8 %
Très insatisfait(e)	2,2 %
Total	100,0 %

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

La courtoisie du personnel est l'élément dont les répondants étaient le plus satisfaits (96,2 %), suivi de la serviabilité du personnel (90,4 %). La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé est l'élément dont ils étaient le moins satisfaits (78,0 %).

Les répondants âgés de moins de 40 ans étaient moins enclins à être satisfaits de tous les aspects, comparativement aux autres membres.

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

Comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard des éléments suivants?	Satisfaits (%)	Neutres (%)	Insatisfaits (%)	Total (%)
La courtoisie du personnel (n = 979)	96,2 %	2,5 %	1,3 %	100,0 %
La serviabilité du personnel (n = 981)	90,4 %	5,2 %	4,5 %	100,0 %
Le niveau de connaissance du personnel (n = 980)	88,1 %	7,0 %	4,9 %	100,0 %
La clarté des informations qui vous ont été données (n = 979)	87,0 %	6,8 %	6,2 %	100,0 %
La ponctualité du service que vous avez reçu (n = 976)	86,9 %	6,4 %	6,7 %	100,0 %
La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé (n = 945)	78,0 %	14,4 %	7,5 %	100,0 %

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

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

La plupart (81,5 %) ont estimé que les informations fournies étaient faciles à comprendre en donnant une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points, tandis que 15,6 % ont donné une note allant de 4 à 7 et 2,9 %, une note de 1 à 3. Les répondants de la LPRFC (73,4 %) et les moins de 40 ans (67,3 %) avaient moins tendance à trouver les informations faciles à comprendre, comparativement aux autres. Les répondants de la LPFP (83,4 %) et ceux de 60 ans ou plus (84,8 %) étaient plus enclins à les trouver faciles à comprendre.

Tableau 11: Comprendre les informations fournies

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Centre des pensions (%)
n =	970
NET (8 à 10)	81,5 %
NET (4 à 7)	15,6 %
NET (1 à 3)	2,9 %
Total	100,0 %

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

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

Lorsqu'on a demandé aux répondants ce qu'ils avaient le plus apprécié de leur interaction avec le Centre des pensions, plus de la moitié (51,1 %) ont déclaré que les agents avec lesquels ils avaient interagi avaient été serviables, compétents ou en mesure de fournir des réponses. Ce sont 31,8 % qui ont mentionné l'efficacité du Centre des pensions et 27,8 % qui ont loué les compétences relationnelles des agents.

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

Quelle est la chose que vous avez la plus appréciée lors de votre appel au Centre des pensions du gouvernement du Canada? *	Centre des pensions (%)
n =	692
Les agents sont serviables, compétents et fournissent des réponses	51,1 %
Efficacité (per ex., rapidité, accessibilité, courts délais)	31,8 %
Compétences relationnelles des agents (par ex., courtoisie, politesse)	27,8 %
Parler à une vraie personne	9,1 %
Commentaire général au sujet du service à la clientèle	5,7 %
Autre	4,2 %

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

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

L'amélioration de l'accès aux agents, incluant le temps d'attente sur la ligne et différentes heures d'ouverture (25,0 %), du personnel plus compétent (21,9 %), la nécessité d'un accès en ligne (17,9 %) et un meilleur système téléphonique (10,6 %) et sont les suggestions les plus souvent mentionnées pour améliorer l'interaction avec le Centre des pensions.

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

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre appel au Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive? *	Centre des pensions (%)
n =	456
Meilleur accès aux agents (par ex., temps d'attente, heures d'ouverture, facilité d'accès)	25,0 %
Personnel plus compétent/formation des agents/cohérence et qualité de l'information/capacité à donner des informations	21,9 %
Accès en ligne (par exemple, demande un accès en ligne, des services en ligne ou une possibilité de communiquer en ligne)	17,9 %
Système téléphonique	10,6 %
Délais (par ex., traitement, réception de documents, courriels)	7,9 %
Meilleure communication entre les ministères et les organismes	5,1 %
Améliorations au site web et au portail	3,4 %
Suivis / mises à jour	2,5 %
Compétences relationnelles des agents	2,2 %
Paperasse ou formulaires (quantité / qualité)	1,4 %
Autre	12,0 %

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

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.2.5 Options de contact

Accéder à leurs renseignements personnels sur leur régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel est l'option de contact que les répondants du Centre de pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser (78,9 % ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10). L'option de contact que les répondants seraient le moins susceptibles d'utiliser est un webchat ou une messagerie instantanée (42,3 %).

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

Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes? *	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)	Total (%)
Accéder aux renseignements personnels sur le régime de retraite à partir d'un ordinateur personnel (n = 963)	78,9 %	14,0 %	7,2 %	100,0 %
Rencontre virtuelle (audio/vidéo) avec le Centre des pensions (n = 958)	60,3 %	25,3 %	14,4 %	100,0 %
Rappels/notifications par message texte (SMS) (n = 954)	57,0 %	24,1 %	18,9 %	100,0 %
Application mobile (n = 939)	53,9 %	24,9 %	21,2 %	100,0 %
Webchat/messagerie instantanée avec le Centre des pensions (n = 945)	42,3 %	28,2 %	29,5 %	100,0 %

Q6a: Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de contact suivantes si elles vous étaient offertes :

4.3 Résultats du portail en ligne

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

L'obtention d'une estimation de pension est de loin la principale raison de l'utilisation du Portail en ligne (77,3 %). La deuxième raison la plus fréquente est la désignation d'un bénéficiaire ou la mise à jour des informations du bénéficiaire (15,4 %), suivie de la vérification du statut d'un rachat de service (13,9 %) et de la mise à jour des informations personnelles (13,3 %).

Tableau 15 : Raisons de l'utilisation du Portail en ligne (Répondants du portail en ligne)

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le Portail de pension en ligne? *	Portail en ligne (%)
Obtenir une estimation de pension (n=698)	77,3 %
Désigner un bénéficiaire ou mettre à jour les informations du bénéficiaire (n=669) **	15,4 %
Vérifier le statut d'un rachat de service (n=698)	13,9 %
Mettre à jour les informations personnelles (n=698)	13,3 %
Répondre à une question / obtenir des informations (n=698)	7,5 %
Raison reliée à une retraite hâtive (n=698)	3,5 %
Autre (n=698)	7,7 %

Q2b/Q2c: Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le portail de pension en ligne? / Pendant que vous examiniez les modifications apportées au portail de pension en ligne, avez-vous effectué l'une des actions suivantes?

* Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

** Ce choix de réponse n'a été montré qu'aux répondants de la LPRFC et de la LPFP.

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

Ce sont 88,6 % des répondants du Portail en ligne qui ont indiqué qu'ils étaient satisfaits du service reçu. Plus précisément, 42,4 % se sont déclarés très satisfaits et 46,2 %, satisfaits du service. Les moins de 40 ans étaient proportionnellement moins satisfaits (79,3 %) que les répondants plus âgés.

Tableau 16: Satisfaction à l'égard du service reçu

Comment évalueriez-vous votre expérience avec le service que vous avez reçu?	Portail en ligne (%)
n =	698
NET Satisfaits	88,6 %
NET Insatisfaits	4,5 %
Très satisfait(e)	42,4 %
Satisfait(e)	46,2 %
Neutre	6,9 %
Insatisfait(e)	3,5 %
Très insatisfait(e)	1,0 %
Total	100,0 %

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

La facilité de connexion au portail est l'élément duquel étaient le plus satisfaits les répondants (90,8 %), suivi de la facilité de navigation sur le portail (89,2 %). L'élément pour lequel ils étaient le moins satisfaits (niveau de détails fournis pour les estimations des pensions) était considéré comme satisfaisant par 83,2 % d'entre eux.

Tableau 17: Satisfaction à l'égard des différents éléments du portail en ligne

Comment évalueriez-vous votre satisfaction pour chacun des éléments suivants?	Satisfaits (%)	Neutres (%)	Insatisfaits (%)	Total (%)
Facilité de connexion au portail (n = 694)	90,8 %	5,3 %	3,9 %	100,0 %
Facilité de navigation sur le portail (n = 696)	89,2 %	9,1 %	1,7 %	100,0 %
Pertinence des informations disponibles sur le tableau de bord principal (n = 687)	86,6 %	9,2 %	4,2 %	100,0 %
Facilité à générer des estimations de pension (n = 660)	85,9 %	8,9 %	5,2 %	100,0 %
Facilité à désigner un bénéficiaire (n = 468) *	84,8 %	12,1 %	3,1 %	100,0 %
Niveau de détails fournis pour les estimations des pensions (n = 670)	83,2 %	12,2 %	4,5 %	100,0 %

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

* Ce choix de réponse n'a été montré qu'aux répondants de la LPRFC et de la LPFP.

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

Les informations fournies par le Portail en ligne étaient faciles à comprendre pour la plupart des utilisateurs. En effet, 76,1 % des répondants ont attribué une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points lorsqu'ils ont évalué la facilité de compréhension de l'information (10 signifiant que l'information était facile à comprendre et 1 signifiant qu'ils ne comprenaient pas du tout). Les moins de 40 ans étaient moins nombreux à trouver que les informations étaient faciles à comprendre (63,3 %).

Tableau 18: Comprendre les informations fournies

Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles à comprendre?	Portail en ligne (%)
n =	689
NET (8 à 10)	76,1 %
NET (4 à 7)	22,6 %
NET (1 à 3)	1,3 %
Total	100,0 %

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

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

L'aspect le plus apprécié de l'interaction des répondants avec le Portail en ligne est la possibilité d'estimer leur pension (42,2 %), suivie de la convivialité (34,7 %). Une proportion de 24,4 % a également indiqué avoir apprécié la qualité des informations fournies.

Tableau 19: Élément le plus apprécié dans votre interaction avec le Portail de pension en ligne

Quelle est la chose que vous avez la plus appréciée lors de votre utilisation du Portail de pension en ligne? *	Portail en ligne (%)
n =	403
Possibilité d'estimer la pension/calculateur	42,2 %
Facilité d'utilisation (rapide et facile à utiliser/naviguer)	34,7 %
Qualité de l'information	24,4 %
Possibilité d'accéder à l'information	16,1 %
Courts délais (par ex., pas de temps d'attente)	5,4 %
Commentaires généraux positifs (par ex., bon service)	4,5 %
Commentaires positifs à propos des agents (par ex., être capable de parler à un agent, agent bien informé, etc.)	0,3 %
Autre	3,8 %

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

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

Parmi les réponses obtenues, 41,3 % des répondants ont déclaré qu'ils amélioreraient la quantité ou la qualité des informations fournies sur le Portail en ligne. Une proportion de 26,2 % a demandé des améliorations ou signalé des problèmes avec le calculateur, tandis que 14,7 % ont suggéré d'augmenter les capacités en ligne du portail.

Tableau 20: Ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du Portail de pension en ligne une expérience plus positive?

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré le plus pour faire de votre utilisation du Portail de pension en ligne une expérience plus positive? *	Portail en ligne (%)
n =	288
Information (plus d'information, meilleure information, information mise à jour)	41,3 %
Améliorations ou problèmes en lien avec le calculateur	26,2 %
Augmenter les capacités en ligne (par exemple, possibilité de transférer des documents en ligne, possibilité pour les utilisateurs de mettre à jour des informations, possibilité de télécharger des documents/données)	14,7 %
Plate-forme conviviale/modernisée/moins déroutante	11,6 %
Meilleure accessibilité (par ex., application mobile, accès à l'extérieur du travail)	10,7 %
Possibilité d'obtenir de l'aide (par exemple, par clavardage, parler à quelqu'un de disponible)	5,2 %
Délais plus courts/réponse plus rapide (par ex., retour d'appels/messages, efficacité pour les demandes en ligne)	4,3 %
Accès au relevé de pension ou à d'autres informations connexes	0,6 %
Autre	5,2 %

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

*Des choix multiples étaient autorisés pour cette question.

4.3.5 Options de libre-service

La création ou la modification des niveaux de couverture des soins de santé et des soins dentaires de retraite est l'option de libre-service que les répondants du portail en ligne seraient le plus susceptibles d'utiliser si elle était disponible. En effet, 75,3 % d'entre eux ont indiqué qu'ils l'utiliseraient en donnant une note d'au moins 8 sur une échelle de probabilité de 10 points. Elle est suivie par la possibilité d'initier et de compléter le processus de retraite en ligne (73,8 %).

Tableau 21: Options de libre-service (répondants du Portail en ligne)

Quelle serait la probabilité que vous utilisiez les options de libre-service suivantes? *	NET (8 à 10)	NET (4 à 7)	NET (1 à 3)	Total (%)
Initier ou modifier les niveaux de couverture des soins de santé et des soins dentaires de retraite (n = 581)	75,3 %	17,3 %	7,4 %	100,0 %
Initier et compléter le processus de retraite en ligne (n = 583)	73,8 %	17,1 %	9,1 %	100,0 %
Produire une estimation de rachat de service (n = 473)	67,0 %	13,9 %	19,2 %	100,0 %
Versement électronique d'une somme forfaitaire en cas de cotisations en souffrance au titre d'un congé non payé (n = 456)	63,4 %	17,2 %	19,5 %	100,0 %
Versement électronique d'une somme forfaitaire pour les rachats de service (n = 446)	61,3 %	15,0 %	23,7 %	100,0 %

Q6b: Sur une échelle de 1 à 10, quelle serait la probabilité que vous utilisiez les options de libre-service suivantes, dans le portail de pension, si elles étaient disponibles?

5.0 Conclusion

Répondants du Centre des pensions

Les répondants étaient généralement satisfaits du service reçu lorsqu'ils ont appelé le Centre des pensions (86,8 %). Ils étaient plus particulièrement satisfaits de la courtoisie du personnel (96,2 %).

Lorsque les répondants ont été interrogés sur ce qu'ils avaient le plus apprécié du Centre des pensions, ils ont principalement mentionné avoir apprécié que les agents soient serviables, qu'ils soient bien informés et en mesure de fournir des réponses (51,1 %), suivi de l'efficacité du Centre des pensions (31,8 %).

En ce qui concerne les suggestions d'amélioration, 25,0 % ont mentionné le besoin d'avoir un meilleur accès aux agents, 21,9 % ont suggéré que les agents aient de meilleures connaissances et de meilleures informations à fournir, 17,9 % ont souligné l'importance d'un accès en ligne et 10,6 % ont suggéré des améliorations au système téléphonique.

La demande d'informations générales sur les pensions, d'un formulaire ou de documentation est la principale raison pour laquelle les répondants ont appelé le Centre des pensions (44,9 %). Dans l'ensemble, les répondants ont également trouvé que les informations qui leur ont été fournies étaient faciles à comprendre. En effet, 81,5 % d'entre eux ont donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points concernant cet aspect.

L'option de contact que les répondants du Centre des pensions seraient le plus susceptibles d'utiliser est un ordinateur personnel (78,9 %). Le webchat, ou messagerie instantanée est celle qu'ils seraient le moins susceptibles d'utiliser (42,3 %).

Répondants du Portail en ligne

La majorité des répondants ont utilisé le Portail en ligne pour obtenir une estimation de leur pension (77,3 %) et 88,6 % se sont déclarés satisfaits des services offerts par le portail. En ce qui concerne la facilité d'utilisation du Portail en ligne, une grande majorité des répondants étaient satisfaits de la facilité de connexion (90,8 %) et de la facilité de navigation (89,2 %). Une proportion de 76,1 % des répondants a donné une note d'au moins 8 sur une échelle de 10 points lorsqu'ils ont été interrogés sur la capacité du Portail en ligne à présenter les informations de manière compréhensible.

Si la possibilité d'estimer leur pension (42,2 %) et l'aspect convivial du Portail en ligne (34,7 %) ont été les éléments les plus appréciés des répondants, les informations fournies ont été mentionnées comme étant l'élément qui pourrait être le plus amélioré par 41,3 % des répondants, suivies par le calculateur (26,2 %) et les capacités du site (14,7 %).

La possibilité de créer ou de modifier les niveaux de couverture des prestations de santé et de soins dentaires de retraite est l'option de libre-service que les répondants seraient le plus susceptibles d'utiliser, avec 75,3 % des répondants indiquant qu'il serait probable qu'ils l'utilisent, suivie par la possibilité d'initier et compléter le processus de retraite en ligne (73,8 %). À l'inverse, la possibilité d'effectuer des paiements forfaitaires par voie électronique pour les congés sans solde ou pour les rachats de service est l'option la moins appréciée, avec respectivement 63,4 % et 61,3 % des personnes interrogées exprimant leur intention de l'utiliser.

6.0 Annexe

Annexe A: Méthodologie

Le Sondage sur la rétroaction du service à la clientèle des membres du régime de retraite 2025-2026 - #001 a été conçu par SPAC. Le questionnaire a été programmé par Advanis dans les deux langues officielles.

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

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

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

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

Deux échantillons différents ont été fournis par SPAC. Le premier contenait une liste de 25 390 membres actifs et retraités ayant récemment appelé le Centre des pensions du gouvernement du Canada et comprenait des renseignements pour les joindre par téléphone et par courriel. De cet échantillon, nous avons retenu 3 600 membres. Le deuxième contenait une liste de 20 540 membres actifs ayant récemment visité le Portail en ligne et incluait des renseignements pour les joindre par courriel uniquement. Nous avons retenu, de façon aléatoire, 2 968 membres qui avaient visité le Portail en ligne à la fin du mois d'avril et au début du mois de mai 2026. La collecte de données a débuté le 20 mai et s'est terminée le 17 juin 2026.

Les 3 et 4 juin 2026, nous avons envoyé 2 583 invitations aux utilisateurs du Centre des pensions et 2 968 invitations aux utilisateurs du Portail en ligne (5 551 au total). Nous avons envoyé jusqu'à deux courriels de rappel à ceux qui n'avaient pas encore répondu au sondage et qui n'avaient pas fait part de leur refus de participer.

Annexe B: Invitations envoyées par courriel

Tableau 22: Courriels envoyés

Courriels envoyés	Centre des pensions	Portail en ligne	Total
1 - Invitation initiale	2 583	2 968	5 551
rebondis	82	53	135
cliqués	440	573	1 013
ouverts	1 181	1 038	2 219
envoyés	880	1 304	2 184
2 – Premier rappel	1 853	1 008	2 861
rebondis	1	2	3
cliqués	244	108	352
ouverts	994	607	1 601
envoyés	614	291	905
3 – Deuxième rappel	121	0	121
rebondis	1	0	1
cliqués	10	0	10
ouverts	71	0	71
envoyés	39	0	39
Total	4 557	3 976	8 533

rebondi: adresse courriel invalide

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

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

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

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

	Sondage Centre des pensions	%
GÉNÉRÉS	3 600	100,0 %
UTILISÉS	3 600	100,0 %
Hors service	89	2,5 %
Listage double	3	0,1 %
Pas de numéro de téléphone	0	0,0 %
Non résidentiel	0	0,0 %
Problème de ligne	7	0,2 %
Fax	1	0,0 %
Mauvais no. de tél./courriel retourné	8	0,2 %
NON VALIDE	108	3,0 %
VALIDE	3 492	97,0 %
Non admissible	44	1,3 %
Problème de langue	0	0,0 %
Vieillesse - maladie	8	0,2 %
Autre	0	0,0 %
HORS ÉCHANTILLON	52	1,4 %
ÉCHANTILLON	3 440	95,6 %
Pas de réponse	401	11,7 %
Boîte vocale	1 263	36,7 %
Rendez-vous	270	7,8 %
Incomplet	8	0,2 %
Refus ménage	166	4,8 %
Refus répondant	208	6,0 %
Refus final	0	0,0 %
Absence prolongée	0	0,0 %

Total entrevues complétées	1 124	32,7 %
Web – entrevues complétées	566	50,4 %
ITAO – entrevues complétées	558	49,6 %

% REFUS	10,9 %
% COMPLÉTÉS	32,7 %
TAUX DE RÉPONSE (ITAO SEULEMENT)	19,4 %
TAUX DE RÉPONSE	32,7 %

Annexe D: Taux de réponse et marge d'erreur

Pour la consultation des répondants contactés à partir de l'échantillon du Centre des pensions, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (1 124) par le nombre de membres admissibles dans l'échantillon (3 440), pour un taux de réponse de 32,7 % et une marge d'erreur de +/- 2,86 %, 19 fois sur 20.

Pour les répondants contactés à partir de l'échantillon du Portail en ligne, le taux de réponse a été calculé en divisant le nombre de répondants (555) par le nombre initial d'invitations par courriel ayant été reçu par les répondants potentiels (2 915). Le taux de réponse ainsi calculé pour la partie de l'étude concernant le Portail en ligne était de 19,0 %, avec une marge d'erreur de +/- 4,10 %, 19 fois sur 20.

Pour les deux populations, la marge d'erreur est calculée en fonction de l'échantillon source des répondants, et non du regroupement des répondants, après le routage de la Q1.

Annexe E: Poids

Tel que mentionné précédemment, les données ont été pondérées en fonction du type de régime de pension des répondants (membres de la LPFP, la LPRFC ou la LPRGRC). Les répondants du Centre des pensions et ceux du Portail en ligne ont été pondérés séparément. Les poids ont été calculés à partir des fichiers de population envoyés par SPAC. La première liste contenait tous les membres qui avaient appelé le Centre des pensions entre le 11 avril et le 11 mai 2026. Les fichiers retenus de la deuxième liste contenaient tous les membres qui avaient visité le Portail en ligne entre le 29 avril et le 4 mai 2026.

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

Tableau 23: Poids

Poids par régime de pension	Centre des pensions	Portail en ligne
n =	981	698
(1) LPFP	0,961	1,063
(2) LPRFC	1,193	0,760
(3) LPRGRC	1,018	0,546

Annexe F: Notes supplémentaires

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

Les données tabulées ont été fournies à SPAC, en anglais et en français, en tant que documents externes. Elles ont été fournies séparément pour les répondants du Centre des pensions et du Portail en ligne. Des résultats pondérés et non pondérés ont été fournis.

Canada Pension Members Survey 2025-2026 wave 1



Government of Canada (Protected)

Language: English

CATIInt

Good afternoon/evening. My name is _____ of Advanis and I am calling on behalf of Public Services and Procurement Canada (PSPC).

I would like to speak to <<sample.name>>.

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

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

PLEASE VALIDATE Would you continue in English or in French?

The survey takes less than 10 minutes to complete. Your participation is voluntary and confidential. Your answers will remain anonymous.

Is this a safe and convenient time for you? May I continue?

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

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

[IF ASKED FOR AN ALTERNATIVE MEANS OF COMPLETING THE SURVEY]:If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : survey+pension25261@advanis.net

☐ 1 Yes, continue on the phone

- ☐ 3 Callback later
- ☐ 2 No - Refused

Refcontact *Show if CATInt refused (CATInt = 2)*

Thank you for your time. Good-bye.

Status Code: 1000

CBcontact *Show if CATInt1 callback (CATInt = 3)*

Arrange callback.

Status Code: 1001

wcag *Show if OfferWCAG (custom: <<current_mode_is("web")>> and <<offer_wcag()>>)*

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

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

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

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

Your participation is voluntary and confidential. Your answers will remain anonymous.

This survey is registered with the Canadian Research Insights Council's (CRIC) Research Verification Service. The project verification number is: 20260520-AD363. Click [here \(opens in a new window\)](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/) (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>) to verify the legitimacy of this survey.

If you experience any difficulties with the survey, or for an alternative means of accessing the survey, please contact Advanis by telephone at 1-866-509-6986 or by e-mail at : survey+pension2526@advanis.net (<mailto:survey+pension2526@advanis.net>)

- ☐ 1 Assistive Survey for those with a disability (Screen reader enabled)
- ☐ 2 Start Survey

record Show if isCATI (custom: <<current_mode_is("cati")>>)

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

Q1

Most recently, did you...?

(Show if Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 call the Government of Canada Centre des pensions
- ☐ 2 use the Employee Online Pension Portal

Q1a

(if Sample PSSA (pension_group = 1)) Based on the information we have, you accessed Pension Services for **Public service (PSSA)** .

Is that correct?

(if Sample CFSA (pension_group = 2)) Based on the information we have, you accessed Pension Services for **Canadian Forces (CFSA)**.

Is that correct?

(if Sample RCMP (pension_group = 3)) Based on the information we have, you accessed Pension Services for **Royal Canadian Mounted Police (RCMP)**.

Is that correct?

(Show if Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 Yes
- ☐ 0 No

Q1b Show if Wrong sample value (Q1a = 0)

For which pension plan were you accessing Pension Services?

(Show if Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 Public service (PSSA) (Show if SAMPLE NOT PSSA (pension_group != 1))
- ☐ 2 Canadian Forces (CFSA) (Show if SAMPLE NOT CFSA (pension_group != 2))
- ☐ 3 Royal Canadian Mounted Police (RCMP) (Show if SAMPLE NOT RCMP (pension_group != 3))

Q2a Show if called Centre des pensions (Q1 = 1)

(Show if CATI) For the remainder of this survey, please respond based on your call to the Centre des pensions.

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

[IF DOES NOT REMEMBER CALLING THE CENTRE DES PENSIONS]: We are surveying people who have contacted the Centre des pensions in the last three (3) months.

READ LIST. RECORD ALL MENTIONS

(Show if Web) For the remainder of this survey, please respond based on your call to the Centre des pensions.

What was the purpose of your call to the Centre des pensions?

Select all that apply

- ☐ 1 To request an estimate of your pension *
- ☐ 2 To obtain an update on pension payments or return of contribution *
- ☐ 3 To request a transfer value estimate *
- ☐ 4 To request a buyback estimate and/or apply to buy back service *
- ☐ 5 To request general pension information, a form or documentation *
- ☐ 6 To update your profile (name, address, banking information, etc.) *
- ☐ 7 Change in life events (Enrollments, Marriage status, Supplementary Death Benefit) *
- ☐ 8 Other (please specify) _____

*Levels marked with * are randomized*

Q2b Show if used Portail en ligne (Q1 = 2)

(Show if CATI) For the remainder of this survey, please respond based on your experience with the Online Pension Portal.

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

READ LIST. RECORD ALL MENTIONS

(Show if Web) For the remainder of this survey, please respond based on your experience with the Online Pension Portal.

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

Select all that apply

- ☐ ₁ Generate a pension estimate(s) *
- ☐ ₂ Update personal information (address, contact details, etc.) *
- ☐ ₃ Check a service buyback status *
- ☐ ₄ Designate or update my beneficiary information * *(Show if is CFSA OR PSSA (((Q1a = 1) AND (pension_group = 1)) OR ((Q1a = 1) AND (pension_group = 2)) OR (Q1b = 2) OR (Q1b = 1)))*
- ☐ ₅ Other (please specify): _____

*Levels marked with * are randomized*

Q3a *Show if called Centre des pensions (Q1 = 1)*

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

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

<<tableinstruction>>

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

*Levels marked with * are randomized*

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

Q3b *Show if used Portail en ligne (Q1 = 2)*

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

Neutral, Dissatisfied or Very dissatisfied with...?

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

<<tableinstruction>>

1. Ease of logging into the portal
2. Ease of navigation within the portal
3. Relevance of information available on the dashboard *
4. Ease of generating pension estimate(s) *
5. Level of detail provided for pension estimates *
6. Ease of designating a beneficiary * *(Show if is CFSA OR PSSA (((Q1a = 1) AND (pension_group = 1)) OR ((Q1a = 1) AND (pension_group = 2)) OR (Q1b = 2) OR (Q1b = 1)))*

Levels marked with * are randomized

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

Q4

(Show if CATI) Was the information you were provided easy or difficult to understand?

Please use a scale of one to 10, where 1 means the information you were provided was **very difficult to understand** and 10 means it was **very easy to understand**,

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

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

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

- ☐ 10 10 - Very easy to understand
- ☐ 9 9
- ☐ 8 8
- ☐ 7 7
- ☐ 6 6
- ☐ 5 5
- ☐ 4 4
- ☐ 3 3

- ☐ 2 2
- ☐ 1 1 - Very difficult to understand
- ☐ -8 Not applicable

Q5

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

[\[READ LIST\]](#)

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

<<singleinstruction>>

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

Q6a Show if called Centre des pensions (Q1 = 1)

(Show if CATI) On a scale of 1 to 10, where 1 means **Very unlikely** and 10 means **Very likely**, how likely or unlikely would it be for you to use the following contact options if they were available:

[\[READ LIST\]](#)

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

<<tableinstruction>>

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

*Levels marked with * are randomized*

- ☐ 10 10 - Very likely
- ☐ 9 9
- ☐ 8 8
- ☐ 7 7
- ☐ 6 6

- ☐ 5 5
- ☐ 4 4
- ☐ 3 3
- ☐ 2 2
- ☐ 1 1 - Very unlikely
- ☐ .9 Don't know

Q6b *Show if used Portail en ligne (Q1 = 2)*

(Show if CATI) On a scale of 1 to 10, where 1 means **Very unlikely** and 10 means **Very likely**, how likely or unlikely would it be for you to use the following self-service options in the pension portal if they were available:

[\[READ LIST\]](#)

(Show if Web) On a scale of 1 to 10, how likely or unlikely would it be for you to use the following self-service options in the pension portal if they were available:

<<tableinstruction>>

1. Create an estimate to buy back prior service (Service Buyback) *
2. Make an online payment for pension contributions you owe after a period of unpaid leave (LWOP) *
3. Start and complete the Retirement Process online *
4. Start or Change Retirement Health and Dental Benefit Coverage Levels *
5. Make an online payment when buying back prior service (Service Buyback) *

*Levels marked with * are randomized*

- ☐ 10 10 - Very likely
- ☐ 9 9
- ☐ 8 8
- ☐ 7 7
- ☐ 6 6
- ☐ 5 5
- ☐ 4 4
- ☐ 3 3
- ☐ 2 2
- ☐ 1 1 - Very unlikely
- ☐ .8 Not applicable
- ☐ .9 Don't know

Q7a Show if called Centre des pensions (Q1 = 1)

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

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

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

☐ -8 Prefer not to answer

Q7b Show if used Portail en ligne (Q1 = 2)

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

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

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

☐ -8 Prefer not to answer

Q8a Show if called Centre des pensions (Q1 = 1)

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

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

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

☐ -8 Prefer not to answer

Q8b Show if used Portail en ligne (Q1 = 2)

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

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

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

☐ -8 Prefer not to answer

D1

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

(Show if CATI) [READ LIST]

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

(Show if Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 Currently employed
- ☐ 2 Currently retired
- ☐ 3 Formerly employed but not retired
- ☐ 4 Survivor
- ☐ 5 Other (Please specify) _____

D2

What age group do you fall into?

(Show if CATI) [READ LIST]

(Show if Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 19 and under
- ☐ 2 20 - 29
- ☐ 3 30 - 39
- ☐ 4 40 - 49
- ☐ 5 50 - 59
- ☐ 6 60 - 69
- ☐ 7 70 or older
- ☐ -8 Prefer not to answer

D3

Do you belong to any of the following groups?

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

(Show if Web) Select all that apply

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

*Levels marked with * are randomized*

D4

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

(Show if Web) Please identify your gender:

<<singleinstruction>>

- ☐ 1 Male
- ☐ 2 Female
- ☐ 3 Non-Binary
- ☐ 4 Other (please specify) _____
- ☐ -8 Prefer not to answer

ENDWEB *Show if isWeb (custom: <<current_mode_is("web")>>)*

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

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



ADVANIS

(<http://www.advanis.ca>)

© 2026 Privacy Policy (<https://advanis.net/privacy-policy/english/>) CRIC Pledge

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

Status Code: -1

CATIEnd *Show if isCATI (custom: <<current_mode_is("cati")>>)*

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

Status Code: -1

Help Page

CRIC: Advanis is a registered member of the Canadian Research Insights Council. Advanis upholds their pledge. This can be accessed at: <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp->

content/uploads/2020/09/CRIC-Pledge-to-Canadians.pdf

CRIC verification number : 20260520-AD363

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

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

Canada: 1 833 456-4566 or if you prefer to send a SMS to one of their resources text 45645 (from 4pm to midnight) or call 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)

US: 1-800-273-8255

Additionally you can call or text 9-8-8 for a safe space to talk, 24 hours a day, every day of the year.

Canada Pension Members Survey 2025-2026 wave 1

Government of Canada (Protected)



Langues français

CATIInt

Bonjour/Bonsoir. Je suis ____ de la firme Advanis et je vous appelle au nom de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). J'aimerais parler à <<sample.name>>.

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

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

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

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

Ce moment vous convient-il? Puis-je continuer?

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

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

[POUR UNE MANIÈRE ALTERNATIVE DE REMPLIR LE SONDAGE]: Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter

Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au survey+pension25261@advanis.net.

- ☐ 1 Oui, continuer au téléphone
- ☐ 3 Appeler plus tard
- ☐ 2 Non - Refus

Refcontact *Montrer si CATInt refus (CATInt = 2)*

Merci pour votre temps. Au revoir.

Code de statut: 1000

CBcontact *Montrer si CATInt1 rendez-vous (CATInt = 3)*

Fixer un rendez-vous de rappel.

Code de statut: 1001

wcag *Montrer si WCAGoffert (personnalisation: <<current_mode_is("web")>> and <<offer_wcag()>>)*

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

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

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

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

Votre participation est volontaire et confidentielle. Vos réponses resteront anonymes.

Cette enquête est enregistrée auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Le numéro de vérification du projet est : 20260520-AD363. Cliquez [ici \(s'ouvre dans une nouvelle fenêtre\)](https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr) (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>) pour vérifier l'authenticité de cette enquête.

Si vous éprouvez des difficultés en lien avec le sondage ou souhaitez remplir le sondage à l'aide d'un moyen alternatif, veuillez contacter Advanis par téléphone au 1-866-509-6986 ou par courriel au survey+pension2526@advanis.net (<mailto:survey+pension2526@advanis.net>)

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

record *Montrer si esCATI (personnalisation: <<current_mode_is("cati")>>)*

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

Q1

Plus récemment, avez-vous...?

(Montrer si Web) <<singleinstruction>>

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

Q1a

(si (pension_group = 1)) Selon les informations dont nous disposons, vous avez accédé aux Services de pension pour [la fonction publique \(LPFP\)](#) .

Est-ce exact?

(si (pension_group = 2)) Selon les informations dont nous disposons, vous avez accédé aux Services de pension pour [les Forces canadiennes \(CFSa\)](#) .

Est-ce exact?

(si (pension_group = 3)) Selon les informations dont nous disposons, vous avez accédé aux Services de pension pour [la Gendarmerie royale du Canada \(GRC\)](#) .

Est-ce exact?

(Montrer si Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 Oui
- ☐ 0 Non

Q1b Montrer si Mavaise information d'échantillon (Q1a = 0)

Pour quel régime de retraite avez-vous eu recours aux services de pension?

(Montrer si Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 Fonction publique (LPFP) (Montrer si (pension_group != 1))
- ☐ 2 Forces canadiennes (CFSA) (Montrer si (pension_group != 2))
- ☐ 3 Gendarmerie royale du Canada (GRC) (Montrer si (pension_group != 3))

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

(Montrer si CATI) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre appel au centre des Pensions.

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

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

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

(Montrer si Web) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre appel au Centre des Pensions

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

Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent

- ☐ 1 Pour demander une estimation de votre pension *
- ☐ 2 Pour obtenir une mise à jour sur les versements de pension ou le remboursement des cotisations *
- ☐ 3 Pour demander une estimation de la valeur de transfert *
- ☐ 4 Pour demander un devis de rachat et/ou appliquer au rachat de service *
- ☐ 5 Pour demander des renseignements généraux sur la pension, un formulaire ou de la documentation *
- ☐ 6 Pour mettre à jour votre profil (nom, adresse, informations bancaires, etc.) *

- ☐ 7 En raison d'événements de la vie (inscriptions, statut matrimonial, prestations supplémentaires de décès) *
- ☐ 8 Autre (veuillez préciser) : _____

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

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

(Montrer si CATI) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre expérience avec le portail de pension en ligne.

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

LIRE LA LISTE. ENREGISTRER TOUTES LES MENTIONS

(Montrer si Web) Pour le reste de cette enquête, veuillez répondre en fonction de votre expérience avec le portail de pension en ligne.

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

Sélectionnez tout ce qui s'applique

- ☐ 1 Générer une ou plusieurs estimations de pension *
- ☐ 2 Mettre à jour les informations personnelles (adresse, coordonnées, etc.) *
- ☐ 3 Vérifier le statut d'un rachat de service *
- ☐ 4 Désigner ou mettre à jour mes informations de bénéficiaire * *(Montrer si is CFSA OU PSSA (((Q1a = 1) ET (pension_group = 1)) OU ((Q1a = 1) ET (pension_group = 2)) OU (Q1b = 2) OU (Q1b = 1)))*
- ☐ 5 Autre (veuillez préciser) : _____

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

Q3a *Montrer si a appelé le centre des pensions (Q1 = 1)*

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

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

<<tableinstruction>>

1. La facilité de navigation dans le système téléphonique automatisé *
2. La courtoisie du personnel *

3. La serviabilité du personnel *
4. Le niveau de connaissance du personnel *
5. La clarté des informations qui vous ont été données *
6. La ponctualité du service que vous avez reçu *

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

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

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

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

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

<<tableinstruction>>

1. Facilité de connexion au portail
2. Facilité de navigation sur le portail
3. Pertinence des informations disponibles sur le tableau de bord principal *
4. Facilité à générer des estimations de pension *
5. Niveau de détail fourni pour les estimations des pensions *
6. Facilité à désigner un bénéficiaire * *(Montrer si is CFSA OU PSSA (((Q1a = 1) ET (pension_group = 1)) OU ((Q1a = 1) ET (pension_group = 2)) OU (Q1b = 2) OU (Q1b = 1)))*

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

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

Q4

(Montrer si CATI) Les informations qui vous ont été fournies étaient-elles faciles ou difficiles à comprendre?

Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que les informations étaient **très difficiles** à

comprendre et 10 signifie **très faciles à comprendre**.

SI NÉCESSAIRE: L'information à laquelle nous faisons référence proviendrait <<ExpertorPortal>>.

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

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

- ☐ 10 10 - Très faciles à comprendre
- ☐ 9 9
- ☐ 8 8
- ☐ 7 7
- ☐ 6 6
- ☐ 5 5
- ☐ 4 4
- ☐ 3 3
- ☐ 2 2
- ☐ 1 1 - Très difficiles à comprendre
- ☐ -8 Ne s'applique pas

Q5

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

[LIRE LA LISTE]

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

<<singleinstruction>>

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

Q6a *Montrer si a appelé le centre des pensions (Q1 = 1)*

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

étaient offertes :

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

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

<<tableinstruction>>

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

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

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

Q6b Montrer si a utilisé le portail en ligne (Q1 = 2)

(Montrer si CATI) Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie **Pas du tout probable** et 10 signifie **Très probable**, quelle serait la probabilité que vous utilisiez les options de libre-service suivantes, dans le portail de pension, si elles étaient disponibles :

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

(Montrer si Web) Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous utilisiez les options de libre-service suivantes, dans le portail de pension, si elles étaient disponibles :

<<tableinstruction>>

1. Créer un estimé pour racheter une période de service passée (rachat de service) *
2. Effectuer un paiement en ligne pour des cotisations de pension que vous devez payer après une période de congé non payé (CNP) *

3. Commencer et compléter le processus de retraite en ligne *
4. Commencer ou modifier les niveaux de couverture des soins de santé et des soins dentaires à la retraite *
5. Effectuer un paiement en ligne lors d'un rachat de service antérieur *

* Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire

- ☐ 10 10 - Très probable
☐ 9 9
☐ 8 8
☐ 7 7
☐ 6 6
☐ 5 5
☐ 4 4
☐ 3 3
☐ 2 2
☐ 1 1 - Pas du tout probable
☐ -8 Ne s'applique pas
☐ -9 Ne sais pas

Q7a Montrer si a appelé le centre des pensions (Q1 = 1)

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

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

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

- ☐ -8 Je préfère ne pas répondre

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

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

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

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

☐ -8 Je préfère ne pas répondre

Q8a Montrer si a appelé le centre des pensions (Q1 = 1)

Dans l'ensemble, quelle est la chose qui pourrait être améliorée le plus pour faire de votre appel avec le Centre des pensions du Gouvernement du Canada une expérience plus positive?

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

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

☐ -8 Je préfère ne pas répondre

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

Dans l'ensemble, quelle est la chose qui pourrait être améliorée le plus pour faire de votre utilisation du portail de pension en ligne une expérience plus positive?

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

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

☐ -8 Je préfère ne pas répondre

D1

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

(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]

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

(Montrer si Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 Actuellement employé
- ☐ 2 Actuellement retraité
- ☐ 3 Anciennement employé, mais non retraité
- ☐ 4 Survivant
- ☐ 5 Autre (veuillez préciser) _____

D2

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

(Montrer si CATI) [LIRE LA LISTE]

(Montrer si Web) <<singleinstruction>>

- ☐ 1 19 ans ou moins
- ☐ 2 20 à 29 ans

- ☐ 3 30 à 39 ans
- ☐ 4 40 à 49 ans
- ☐ 5 50 à 59 ans
- ☐ 6 60 à 69 ans
- ☐ 7 70 ans ou plus
- ☐ -8 Je préfère ne pas répondre

D3

Appartenez-vous à l'un des groupes suivants?

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

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

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

** Ces niveaux sont présentés dans un ordre aléatoire*

D4

(Montrer si CATI) Veuillez identifier votre genre. Êtes-vous...?

(Montrer si Web) Veuillez identifier votre genre:

<<singleinstruction>>

- ☐ 1 Masculin
- ☐ 2 Féminin
- ☐ 3 Non-binaire
- ☐ 4 Autre (veuillez préciser) : _____
- ☐ -8 Préfère ne pas répondre

ENDWEB *Montrer si estWeb (personnalisation: <<current_mode_is("web")>>)*

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

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

l'étude en son nom.



(<https://advanis.net/fr/>)

© 2025 Politique de confidentialité (<https://advanis.net/fr/privacy-policy/french/>) Engagement du CRIC (<https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/Engagement-du-CRIC-aupres-des-Canadiens.pdf>)

Code de statut: -1

CATIEnd *Montrer si estCATI (personnalisation: <<current_mode_is("cati")>>)*

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

Code de statut: -1

Page d'aide

CRIC : Advanis est un membre enregistré du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Advanis tient ses engagements. Vous pouvez les consulter au : <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/wp-content/uploads/2020/09/Engagement-du-CRIC-aupres-des-Canadiens.pdf>

Numéro du vérification CRIC : 20260520-AD363

Information de contact: Sue Day au 1-888-883-7094

Si vous éprouvez du stress ou ressentez de la détresse psychologique en ce moment, il peut être utile d'en parler avec quelqu'un.

Je peux vous donner un numéro sans frais pour parler avec quelqu'un.

Québec: 1-866 APPELLE (1-866-277-3553) ou pour envoyer un SMS textez un intervenant au 535353
Canada : 1-833 456-4566 ou textez un intervenant (de 16h00 à minuit) au 45645.

De plus, vous pouvez téléphoner ou texter au 9-8-8 pour parler avec quelqu'un, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.