



Entrevues avec les utilisatrices et utilisateurs finaux du service d'accompagnement à la division d'appel

Rapport final

Préparé à l'intention de Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs,
Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale

Fournisseur : Kelly Sears Consulting Group et Narrative Research

Numéro du contrat : CW2307292

Valeur du contrat : 39 513,84 \$

Date d'attribution du contrat : Le 30 mai 2023

Date de livraison : le 13 novembre 2023

Numéro d'enregistrement : POR 011-23

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Secrétariat du
Tribunal de la sécurité sociale à :

NC-SST-TSS-OUTREACH-RELATIONS-GD@canada.gc.ca

This report is also available in English.

Entrevues avec les utilisatrices et utilisateurs finaux du service d'accompagnement à la division d'appel

Rapport final

Préparé pour le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs, Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale

Nom des fournisseurs : Kelly Sears Consulting Group et Narrative Research
Novembre 2023

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'entrevues approfondies menées auprès d'utilisatrices et d'utilisateurs finaux du service d'accompagnement de la division d'appel du Tribunal de la sécurité sociale du Canada. L'objectif était d'évaluer leur expérience pour cerner et résoudre les éventuels problèmes de qualité du service. Au total, 20 entrevues approfondies ont été menées par téléphone auprès d'un échantillon représentatif d'anciennes utilisatrices et d'anciens utilisateurs finaux du service d'accompagnement. Ces entrevues ont eu lieu entre le 28 juillet et le 28 août 2023.

This publication is also available in English under the title:

End-User Interviews on the Navigator Service in the Appeal Division

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs. Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Tribunal de la sécurité sociale du Canada à l'adresse info.sst-tss@canada.gc.ca.

Numéro de catalogue :

Em27-4/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-69443-6

Publications connexes (numéro d'inscription) :

Numéro de catalogue : Em27-4/2024E-PDF (Rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-69442-9

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2023

Table des matières

	Page
1.0 Résumé.....	1
1.1 Contexte et méthodologie de recherche	1
1.2 Attestation de neutralité politique	2
1.3 Principales conclusions.....	2
2.0 Contexte et objectifs	6
2.1 Contexte	6
2.2 Objectifs	6
3.0 Portée et méthodologie	7
3.1 Méthodologie.....	7
3.2 Profil des participantes et participants.....	8
3.3 Contexte de la recherche qualitative.....	9
4.0 Conclusions et analyse	10
4.1 Attentes et expérience globale.....	10
4.2 Niveau de contact et disponibilité	14
4.3 Préparation de l'appel	15
4.4 Interactions avec le personnel accompagnateur.....	19
4.5 Préparation et confiance	21
5.0 Recommandations.....	24

Annexes :

Annexe A : Textes d'invitation

Annexe B : Guide de discussion et aperçu des sujets de discussion

1.0 Résumé

Narrative Research Inc. et Kelly Sears Consulting Group

Numéro de contrat : CW2307292

Date d'attribution du contrat : 2023-05-30

Valeur du contrat : 39 513,84 \$

1.1 Contexte et méthodologie de recherche

Le Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs (SCDATA) fournit des services de soutien et des installations à 12 tribunaux administratifs fédéraux par l'entremise d'une seule organisation intégrée. Le Tribunal de la sécurité sociale du Canada (TSS) est l'un des tribunaux soutenus par le SCDATA. Le TSS rend des décisions sur les appels relatifs aux prestations d'assurance-emploi et aux prestations de la sécurité du revenu (par exemple, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse). Le TSS comporte deux niveaux d'appel : la division générale et la division d'appel.

Le Secrétariat du TSS a lancé le service d'accompagnement à la division d'appel en novembre 2020. Plus de deux ans après sa mise en œuvre, le TSS souhaitait étudier la qualité du service en recueillant les commentaires des principales parties prenantes, comme les utilisatrices et utilisateurs finaux. Cette étude permettra au TSS de recueillir les commentaires des utilisatrices et utilisateurs, nécessaires pour cerner et résoudre les problèmes de qualité du point de vue des acteurs clés du système d'appel. Le TSS s'appuiera sur les résultats de cette étude pour toute modification future à la prestation de ses services et à ses processus internes.

Plus précisément, les aspects étudiés sont les suivants :

- la rapidité et la réactivité du personnel accompagnateur lorsqu'il communique avec les utilisatrices et utilisateurs finaux;
- l'utilité de l'information et des conseils fournis par le personnel accompagnateur;
- la capacité perçue chez les utilisatrices et utilisateurs finaux de préparer et de présenter des arguments avec l'aide du personnel accompagnateur;
- la capacité du personnel accompagnateur de répondre aux besoins d'accessibilité et d'adaptation des utilisatrices et utilisateurs finaux.

L'étude comprend 20 entrevues approfondies menées par téléphone du 28 juillet au 28 août 2023 auprès d'un échantillon représentatif d'utilisatrices et d'utilisateurs finaux. Le TSS a communiqué une première fois avec des utilisatrices et utilisateurs finaux au printemps 2023 afin d'évaluer le nombre de personnes qui voudraient participer à l'étude. Une liste de 32 personnes a été établie, à partir de laquelle l'équipe responsable de l'étude a planifié des entrevues avec 20 utilisatrices et utilisateurs finaux. La sélection de

l'échantillon a été faite de manière à assurer un bon équilibre entre les régions, les langues officielles et les accompagnatrices et accompagnateurs. La préférence a été donnée aux personnes ayant eu les interactions les plus récentes pour s'assurer qu'elles se rappellent bien leur expérience, mais les entrevues portaient sur les deux dernières années du service afin de limiter l'effet de récence¹.

Ce rapport présente les résultats des entrevues menées avec les utilisatrices et utilisateurs finaux. La prudence est de mise lors de l'interprétation des résultats, puisqu'une recherche qualitative n'a qu'une valeur indicative. Les résultats ne peuvent pas être attribués avec certitude à l'ensemble de la population étudiée.

1.2 Attestation de neutralité politique

J'atteste par la présente, en tant que représentante de Narrative Research, que les documents produits respectent toutes les exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique énoncées dans la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les documents produits ne contiennent aucun renseignement sur les intentions de vote, les préférences quant aux partis politiques, les positions avec l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé



Margaret Brigley, PDG et partenaire de Narrative Research

Date : Le 11 septembre 2023

1.3 Principales conclusions

Attentes à l'égard du service d'accompagnement et expérience globale

Les utilisatrices et utilisateurs finaux comprennent bien que le service d'accompagnement vise à leur donner des orientations ou des instructions pour les aider à préparer leur appel. Plus précisément, ils comprennent clairement que le personnel accompagnateur est en mesure d'expliquer le processus d'appel, de décrire ce qui se passera lors de l'audience, de les guider vers des ressources en ligne qui fournissent de l'information ou des conseils, et de répondre à leurs questions. Les utilisatrices et utilisateurs finaux comprennent aussi bien les limites du service d'accompagnement, c'est-à-dire que leur accompagnatrice ou accompagnateur n'est pas en mesure de leur fournir des conseils juridiques ou des avis personnels, de les aider à préparer leurs arguments, d'assister à l'audience, ni de les représenter ou de les orienter vers des personnes qui peuvent les représenter, des organismes ou des documents à utiliser.

¹ L'effet de récence est un biais cognitif qui consiste à privilégier les événements plus récents par rapport aux plus anciens et qui peut conduire à leur accorder une plus grande importance.

Néanmoins, les besoins des parties prestataires vont au-delà de ce que le service d'accompagnement offre actuellement, ce qui conduit beaucoup d'utilisatrices et d'utilisateurs finaux à être mécontents de leur expérience. Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur satisfaction à l'égard du service d'accompagnement, environ la moitié des personnes interrogées ont donné une note négative, tandis que l'autre moitié a évalué son expérience de manière positive. Les utilisatrices et utilisateurs finaux satisfaits ont souligné principalement leurs interactions personnelles avec leur accompagnatrice ou accompagnateur, dont le professionnalisme et l'approche avenante ont souvent dépassé leurs attentes. En outre, leur satisfaction a été attribuée au fait que le service d'accompagnement avait rempli la fonction promise.

Cela dit, le service d'accompagnement ne répond pas aux besoins d'orientation et de soutien des parties prestataires, qui souhaitent être bien préparées à l'audience. Plus précisément, elles aimeraient que le personnel accompagnateur décrive plus en détail le processus d'appel, y compris ce qui se passera pendant l'audience. En effet, le caractère informel de leur audience à la division générale les prépare mal à la formalité et aux exigences juridiques de l'audience à la division d'appel. Les parties prestataires souhaitent donc qu'on leur explique mieux la terminologie juridique et ce à quoi elles doivent s'attendre lors de l'audience. Elles veulent aussi qu'on leur donne des instructions sur la manière de préparer et de présenter des arguments solides, ainsi que des conseils pour choisir les décisions judiciaires, les lois et les règlements les plus pertinents pour préparer leur appel. Les principales sources d'insatisfaction des personnes interrogées sont de loin l'incapacité du personnel accompagnateur de les conseiller et leur sentiment d'être mal préparées à l'audience (surtout lorsqu'elles s'en rendent compte à l'audience).

Niveau de contact et disponibilité

Le niveau de contact des utilisatrices et utilisateurs finaux interrogés avec leur accompagnatrice ou accompagnateur varie. Cela dit, tous ont reçu un premier appel de leur accompagnatrice ou accompagnateur qui leur expliquait son rôle, et tous ont été rappelés quelques semaines avant l'audience. Certaines personnes interrogées ont eu des contacts plus fréquents avec leur accompagnatrice ou accompagnateur au cours de la préparation de leur appel, selon leurs besoins. Les utilisatrices et utilisateurs finaux ont jugé ce niveau de contact adéquat compte tenu de la portée du service d'accompagnement, et ils ont compris qu'ils pouvaient communiquer avec leur accompagnatrice ou accompagnateur à n'importe quel moment du processus.

La disponibilité du personnel accompagnateur est également suffisante pour répondre aux besoins de sa clientèle. À quelques exceptions près, le personnel accompagnateur était facilement joignable, et ce, de différentes façons, pour répondre aux besoins des utilisatrices et utilisateurs finaux. Bien que les accompagnatrices et accompagnateurs rappellent rapidement les gens en cas d'appels manqués, quelques parties prestataires auraient aimé pouvoir obtenir une aide immédiate de leur accompagnatrice ou accompagnateur lorsqu'elles examinaient l'information. Le TSS pourrait donc étudier la possibilité d'offrir un service complémentaire (par exemple, un service de clavardage en ligne) qui permettrait aux utilisatrices et utilisateurs finaux d'obtenir des réponses immédiates à leurs questions relatives au processus, et ainsi, de continuer à préparer leur appel sans interruption.

Préparation de l'appel

Les utilisatrices et utilisateurs du service d'accompagnement ont généralement estimé qu'ils avaient assez de temps pour préparer leur appel. Ils ont globalement aimé que leur accompagnatrice ou accompagnateur leur fournisse de l'information pour mieux canaliser leurs efforts, notamment de l'information de base sur le processus d'appel, des références à de la documentation ou à du soutien (par exemple, à des décisions judiciaires, des organismes d'aide juridique et des lois), et des rappels concernant les étapes importantes (par exemple, des notifications d'envoi de documents et des rappels concernant l'audience).

Même si les accompagnatrices et accompagnateurs donnent un bon aperçu du processus d'appel (mode d'audience, parties présentes et leur rôle, documents requis et type de questions qui peuvent être posées), les parties prestataires semblent toujours manquer d'aide pour bien préparer, structurer et présenter leurs arguments. Ainsi, le TSS devrait envisager d'expliquer plus en détail le processus et la terminologie juridique pour améliorer l'expérience des utilisatrices et utilisateurs. Il pourrait s'agir de les guider vers les décisions judiciaires et la législation pertinente, ou au moins de les aider à faire des recherches dans les bases de données, et de leur fournir des instructions sur la manière de structurer et de présenter leurs arguments à l'audience. En effet, les utilisatrices et utilisateurs finaux ont systématiquement mentionné que la recherche des décisions judiciaires et des lois les plus pertinentes prenait beaucoup de temps et était difficile.

Interactions avec le personnel accompagnateur

Les utilisatrices et utilisateurs du service d'accompagnement sont très élogieux à l'égard du personnel accompagnateur. Tout au long du processus, ils se sont généralement sentis respectés, écoutés et soutenus. Ils ont souvent souligné le professionnalisme, l'honnêteté, la serviabilité, l'approche avenante, la politesse, la patience, l'amabilité, l'ouverture, la franchise, l'empathie et la facilité d'approche des accompagnatrices et accompagnateurs. Ils leur attribuent une grande éloquence, mais aussi une certaine prudence dans l'aide offerte en raison des limites de leur rôle. Les utilisatrices et utilisateurs interrogés n'avaient pas demandé de mesures d'adaptation, mais tous ont estimé que les accompagnatrices et accompagnateurs auraient fait preuve de souplesse pour les aider en ce sens, au besoin. Leur capacité à

faire en sorte que les utilisatrices et utilisateurs finaux se sentent bien traités est l'aspect le plus apprécié des interactions. En revanche, les limites quant à l'aide fournie par les accompagnatrices et accompagnateurs, compte tenu de leur rôle, sont le plus souvent l'aspect le moins apprécié des interactions.

Préparation et confiance

L'un des objectifs du service d'accompagnement est de veiller à ce que les parties prestataires se sentent préparées et en confiance pour l'audience. Environ la moitié d'entre elles l'étaient le jour de l'audience grâce à l'information qu'elles avaient recueillie et à la solidité de leurs arguments. Les parties qui avaient obtenu une décision favorable à l'issue de l'audience de la division générale, mais dont la décision avait ensuite été contestée par le ministre, étaient aussi les plus confiantes à l'égard de l'audience de la division d'appel. L'autre moitié des parties prestataires se sentaient nerveuses et peu sûres d'elles, principalement parce qu'elles ne savaient pas à quoi s'attendre à l'audience ou parce qu'elles n'avaient pas pu trouver l'information nécessaire (par exemple, les décisions judiciaires, les lois et les règlements pertinents qui s'appliquaient à leur situation).

Malgré leur sentiment initial avant l'audience, les parties prestataires ont été surprises par la formalité et la structure de l'audience de la division d'appel, ce qui a considérablement affecté leur niveau de confiance pendant l'audience elle-même. Le service d'accompagnement doit donc fournir plus d'information sur l'audience pour accroître la confiance des parties prestataires, et pour s'assurer qu'elles estiment que le TSS leur offre la possibilité d'être bien représentées et qu'il existe une chance équitable de gagner leur appel. Leur sentiment de confiance pourrait aussi être renforcé par une préparation accrue, au moyen de discussions sur l'audience et de répétitions en vue de celle-ci.

Recommandations

Les résultats de cette étude révèlent qu'il serait utile que le TSS réexamine le service d'accompagnement pour voir comment le niveau de soutien offert pourrait être amélioré. Il pourrait s'agir d'élaborer des outils supplémentaires pour décrire le processus d'appel et de fournir des conseils sur la préparation des arguments. Il faudrait également veiller à décrire l'objectif de l'audience de la division d'appel, à présenter clairement le processus d'audience et à informer les parties prestataires sur la manière dont le TSS rend ses décisions. Il conviendrait aussi d'élargir le rôle des accompagnatrices et accompagnateurs pour qu'ils puissent offrir un soutien personnalisé, en aidant les parties prestataires à trouver les bons renseignements et les bons documents et en les guidant dans la préparation de leur appel en fonction de leur situation. En outre, il serait bon d'étudier la possibilité de rendre la division d'appel moins formelle et plus accessible aux parties prestataires. Enfin, même si le service d'accompagnement est bien accueilli, il serait intéressant de mettre en place un service qui permettrait de répondre immédiatement aux questions des parties prestataires (par exemple, un service de clavardage en ligne) lorsque le personnel accompagnateur n'est pas disponible.

2.0 Contexte et objectifs

2.1 Contexte

Le SCDATA fournit des services de soutien et des installations à 12 tribunaux administratifs fédéraux par l'entremise d'une seule organisation intégrée. Ces services comprennent notamment le greffe, la recherche, les ressources humaines et l'évaluation. Le TSS est l'un des tribunaux soutenus par le SCDATA. Le TSS rend des décisions sur les appels relatifs aux prestations d'assurance-emploi et aux prestations de la sécurité du revenu (par exemple, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse). Le TSS comporte deux niveaux d'appel : la division générale et la division d'appel.

De récentes recherches externes et indépendantes menées par la Faculté de droit de l'Université de Windsor et le Département de sciences politiques de l'Université Laval ont mis en évidence le fait que les commentaires des utilisatrices et utilisateurs finaux peuvent contenir des renseignements importants que d'autres approches (par exemple, la recherche interne) risquent de négliger. Leur étude indépendante concernait le service d'accompagnement dans les appels traités par la section de la sécurité du revenu de la division générale du TSS, qui étaient liés aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada. Le Secrétariat du TSS a lancé ce service d'accompagnement à la division d'appel en novembre 2020. Il s'agissait de la première tentative d'étude sur la qualité du service, plus de 24 mois après sa mise en œuvre. L'objectif de l'étude était de comprendre dans quelle mesure le service permet d'améliorer l'accès à la justice pour les utilisatrices et utilisateurs finaux. Le TSS utilisera les résultats pour orienter la modification des services offerts et des processus internes.

2.2 Objectifs

Les entrevues avec d'anciennes utilisatrices et d'anciens utilisateurs finaux fourniront au TSS les commentaires nécessaires pour cerner et résoudre les problèmes de qualité du point de vue des acteurs clés du système d'appel. Les entrevues visaient à recueillir de l'information sur les questions suivantes :

- la rapidité et la réactivité du personnel accompagnateur lorsqu'il communique avec les utilisatrices et utilisateurs finaux;
- l'utilité de l'information et des conseils fournis par le personnel accompagnateur;
- la capacité perçue chez les utilisatrices et utilisateurs finaux de préparer et de présenter des arguments avec l'aide du personnel accompagnateur;
- la capacité du personnel accompagnateur de répondre aux besoins d'accessibilité et d'adaptation des utilisatrices et utilisateurs finaux.

3.0 Portée et méthodologie

3.1 Méthodologie

À partir d'une base de données de toutes les personnes qui ont bénéficié du service d'accompagnement, le TSS a établi une liste principalement basée sur les caractéristiques des dossiers, qui comprenait les personnes qui avaient reçu une décision du TSS au cours des deux dernières années et qui n'avaient aucune affaire en suspens. Le TSS s'est chargé de demander aux utilisatrices et utilisateurs finaux s'ils souhaitaient participer à l'étude et d'obtenir leur consentement en vue de transmettre leurs coordonnées à Kelly Sears Consulting Group et à Narrative Research. La liste que le TSS a dressée comptait 32 parties prestataires. Les renseignements qui ont été fournis à l'externe se limitaient à leur nom, leur adresse courriel, leur numéro de téléphone, leur province ou région, leur langue de préférence, la date de leur décision et le nom de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur.

Kelly Sears Consulting Group et Narrative Research ont planifié et réalisé un total de 20 entrevues téléphoniques semi-structurées et approfondies, d'une durée d'environ 45 minutes chacune. Le choix des personnes à interroger s'est fait au hasard, de manière à obtenir un échantillon bien représentatif de toutes les régions (l'Ontario, la Colombie-Britannique, le Québec et le reste du Canada), à inclure des personnes parlant chacune des deux langues officielles (dans les limites de l'échantillon choisi) et, dans la mesure du possible, à veiller à ce qu'une diversité d'accompagnatrices et d'accompagnateurs soit représentée. Le caractère récent de l'expérience des utilisatrices et utilisateurs finaux était aussi un facteur de sélection pour s'assurer que les personnes retenues se rappellent bien leur expérience, mais les entrevues portaient sur les deux dernières années du service afin de limiter l'effet de récence. En raison de la méthode d'échantillonnage non probabiliste, de la taille limitée de l'échantillon et de l'utilisation d'une méthodologie qualitative, il n'est pas possible d'établir une corrélation entre la satisfaction et le type de demande, la décision liée à l'audience, ou l'accompagnatrice ou accompagnateur.

Selon l'échantillon et les préférences des utilisatrices et utilisateurs finaux, 17 entrevues ont été menées en anglais et 3 en français. La planification des entrevues s'est faite par courriel et téléphone, et les entrevues ont été fixées aux moments qui convenaient selon les personnes. Un incitatif de 100 \$ a été offert à chaque personne pour son temps. La somme a été payée par chèque ou par virement électronique, selon le choix.

En consultation avec le TSS, Kelly Sears Consulting Group et Narrative Research ont rédigé des textes pour inviter les participantes et participants et planifier les entrevues (voir l'annexe A), ainsi qu'un guide de discussion adapté aux objectifs de l'étude (voir l'annexe B). Un aperçu des sujets de discussion a été fourni aux utilisatrices et utilisateurs finaux avant l'entrevue pour leur permettre de se préparer. Seules les données personnelles jugées pertinentes pour l'étude ont été recueillies.

3.2 Profil des participantes et participants

Les tableaux suivants donnent un aperçu du profil démographique des personnes interrogées selon les renseignements qu'elles ont fournies au cours de l'entrevue.

Quel est votre groupe d'âge? Avez-vous...?	
	#
de 18 à 24 ans	1
de 25 à 34 ans	1
de 35 à 44 ans	7
de 45 à 54 ans	4
de 55 à 64 ans	1
65 ans ou plus	4
vous préférez ne pas répondre	2

Quel est votre genre? Êtes-vous...?	
	#
une femme	9
un homme	8
une personne de diverses identités de genre	0
vous préférez ne pas répondre	3

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?	
	#
vous n'avez pas de diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	0
un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	1
un certificat d'apprenti ou un diplôme ou certificat d'études professionnelles	3
un diplôme ou certificat d'études collégiales ou non universitaires	6
un diplôme ou certificat d'études universitaires inférieures au baccalauréat	2
un baccalauréat	3
un diplôme d'études universitaires supérieures au baccalauréat	1
vous n'êtes pas sûr ou préférez ne pas répondre	4

L'an dernier, quel était le revenu total de votre ménage avant impôts? Votre ménage comprend toutes les personnes sous votre toit.	
	#
moins de 20 000 \$	2
de 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
de 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	2
de 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	0
de 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	1
de 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	3
150 000 \$ ou plus	2
vous n'êtes pas sûr ou préférez ne pas répondre	8

Si vous êtes à l'aise de le faire, dites-moi si vous vous identifiez à certains groupes suivants en répondant « oui » ou « non ». Êtes-vous...?			
	Oui	Non	préfère ne pas répondre
une personne issue d'une Première Nation	1	14	5
une personne inuite	0	15	5
une personne métisse	0	15	5
une personne issue d'une autre communauté autochtone	0	15	5
une personne issue d'une minorité visible ou ethnoculturelle	2	13	5
une personne issue de la communauté LGBTQ2+	0	15	5
une personne ayant une incapacité	4	11	5
une personne issue d'une communauté de langue officielle minoritaire, comme les francophones hors Québec ou les anglophones au Québec	0	15	5

3.3 Contexte de la recherche qualitative

Les discussions qualitatives sont des entretiens informels et non menaçants, dirigés par une modératrice ou un modérateur, auxquels participent des personnes dont les caractéristiques, les habitudes et les attitudes sont considérées comme pertinentes pour le sujet de discussion. Les principaux avantages des discussions qualitatives individuelles (ou en groupe) sont qu'elles permettent de poser des questions approfondies aux participantes et participants qualifiés sur leurs habitudes comportementales, leurs habitudes d'utilisation, leurs perceptions et leurs attitudes à l'égard du sujet traité. Ce type de discussion permet d'explorer avec souplesse d'autres domaines susceptibles d'être pertinents pour l'étude. La recherche qualitative offre une compréhension plus complète de l'échantillon dans la mesure où les participantes et participants expriment leurs pensées et leurs sentiments dans leurs « propres mots » et avec leur « propre degré de passion ». Les techniques qualitatives sont utilisées dans la recherche évaluative comme un moyen de développer une vision et une orientation, plutôt que de recueillir des données quantitativement précises ou des mesures absolues. Ainsi, les résultats n'ont qu'une valeur indicative et ne peuvent pas être attribués à l'ensemble de la population étudiée.

4.0 Conclusions et analyse

4.1 Attentes et expérience globale

Les attentes à l'égard du service d'accompagnement sont claires d'après la description fournie, mais le service, sous sa forme actuelle, ne répond pas entièrement aux besoins des parties prestataires. Par conséquent, le niveau de satisfaction à l'égard du service n'est pas unanime, même si les utilisatrices et utilisateurs finaux ont eu de très bonnes interactions avec le personnel accompagnateur.

Compréhension du service d'accompagnement

Lorsqu'on a demandé aux participantes et participants comment le service d'accompagnement leur avait été expliqué, presque tous ont estimé que la description permettait de bien le comprendre. Le TSS présente d'abord le service aux parties prestataires dans un courriel les informant de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur assigné à leur appel. L'accompagnatrice ou accompagnateur appelle ensuite la personne une première fois pour lui expliquer le service et les limites de son rôle.

« J'ai compris assez clairement ce qu'ils pouvaient et ne pouvaient pas faire. »

D'après l'information fournie par le TSS, la première impression des parties prestataires concernant le service d'accompagnement est que celui-ci offre un soutien aux personnes sans représentation juridique en les guidant tout au long de la préparation de leur appel. Plus particulièrement, les parties prestataires ont compris dès le début que le personnel accompagnateur :

- expliquerait le processus d'appel, y compris le rôle des principaux acteurs;
- expliquerait ce qui se passe lors d'une audience;
- les orienterait vers des ressources en ligne qui fournissent de l'information ou des conseils pour préparer leur audience;
- resterait disponible pour répondre à leurs questions pendant qu'elles se préparent à l'audience.

« J'ai eu l'impression que [l'accompagnateur] n'était pas là pour m'aider vraiment, mais plutôt pour m'expliquer les choses. [II] m'a bien renseignée, mais ne m'a pas aidée autant que je le souhaitais. J'ai dû me débrouiller seule. [II] a cependant fait un excellent travail d'information. »

Presque toutes les parties prestataires se rappellent avoir été informées des limites du service d'accompagnement et avoir compris que le personnel accompagnateur devait rester neutre. Plus précisément, elles ont compris que le personnel accompagnateur ne pouvait pas :

- fournir des conseils juridiques ou des avis personnels sur les choix et les décisions des parties prestataires pendant la préparation de l'audience;
- les aider à préparer leur appel et leurs arguments;
- assister à l'audience et les représenter;
- les orienter vers des personnes qui peuvent les représenter, des organismes ou la documentation requise.

« [L'accompagnatrice] m'a donné une liste des documents qui m'avaient été envoyés, les dates d'envoi et ce que je devais apporter à l'audience. C'est ce à quoi je m'attendais parce que son rôle avait été défini dès le début. »

Cela dit, quelques parties prestataires ont cru comprendre que l'accompagnatrice ou accompagnateur examinerait leur dossier lorsqu'il serait prêt pour formuler des commentaires sur leurs arguments. Une de ces personnes se souvient que son accompagnateur lui avait proposé son aide, et une autre a eu cette impression en raison de la description disant qu'il s'agissait d'un service d'« aide ». Toutefois, personne, dans l'échantillon interrogé, n'a véritablement reçu de conseils de son accompagnatrice ou accompagnateur, ce qui laisse croire à une confusion possible chez les utilisatrices ou utilisateurs finaux.

Attentes à l'égard du service d'accompagnement

Même si elles comprennent les limites du service, nombreuses sont les parties prestataires qui auraient aimé avoir un soutien et des conseils supplémentaires pour les aider à préparer leur appel. Les parties prestataires sont conscientes que le TSS ne peut pas fournir une représentation juridique et que ce n'est pas le rôle du personnel accompagnateur de préparer des arguments. Cependant, elles ont exprimé le besoin de se faire mieux expliquer la structure juridique du processus d'appel. Les parties prestataires ont indiqué avoir été informées du processus d'appel, mais elles auraient aimé que leur accompagnatrice ou accompagnateur fournisse plus de détails dans certains cas, ou des conseils et des avis personnels pour les aider à préparer leur appel. Ainsi, plusieurs parties prestataires auraient souhaité que leur accompagnatrice ou accompagnateur :

- explique le processus juridique de l'audience au-delà des étapes à suivre, c'est-à-dire la formalité de la discussion, les aspects sur lesquels le TSS se concentrera, la façon de s'exprimer devant le TSS, l'organisation des documents nécessaires pendant l'audience pour pouvoir s'y référer rapidement, ainsi que le type de renseignements qu'il faudra probablement fournir ou mentionner à l'audience. Beaucoup croient que leur accompagnatrice ou accompagnateur devrait bien connaître leur dossier et être capable d'adapter ses conseils;

- explique la terminologie juridique la plus pertinente, surtout les termes qui se trouvent dans les documents juridiques utilisés pour préparer les arguments, et ceux utilisés pendant l'audience. Même s'il avait été recommandé à certaines parties prestataires de consulter un glossaire en ligne, elles auraient souhaité que l'accompagnatrice ou accompagnateur passe en revue et explique de manière proactive les principaux termes courants, au lieu de les laisser les chercher seules;
- explique mieux les différences entre l'audience de la division générale et celle de la division d'appel, et la préparation requise pour cette dernière. Beaucoup avaient compris initialement que le processus était le même dans les deux cas. Ces personnes ont donc été surprises par l'approche juridique à l'audience de la division d'appel et n'y étaient pas toujours préparées;
- aide à trouver les décisions précédentes du TSS et des tribunaux supérieurs, ainsi que les lois et les règlements qui valent la peine d'être examinés avant l'audience. Les parties prestataires reconnaissent que ce n'est pas le rôle du personnel accompagnateur de passer en revue l'information et de donner son avis sur sa pertinence. Cependant, elles estiment que l'accompagnatrice ou accompagnateur pourrait leur montrer plus clairement à trouver les documents pertinents. La plupart des parties prestataires ont été dirigées vers la base de données en ligne et se sont fait expliquer brièvement la fonction de recherche. Cela dit, les parties prestataires souhaiteraient que l'accompagnatrice ou accompagnateur effectue la recherche initiale et leur fournisse une liste des affaires pertinentes à examiner.

« Je m'attendais à ce que le rôle de [l'accompagnateur] soit de me dire si je faisais la bonne chose, et de m'aider ou de me conseiller concernant ce qui valait la peine ou non d'être soulevé [à l'audience]. Et [je m'attendais à] plus d'information sur le déroulement du procès. »

« Je m'attendais à ce que l'accompagnatrice me tienne vraiment la main. Je suis un simple citoyen et je ne comprends pas grand-chose à tout ça. Je cherchais quelqu'un qui m'expliquerait les choses, quelqu'un qui connaît le système et qui m'aiderait à m'y retrouver. Par exemple, j'aurais voulu qu'on me dise comment présenter mes arguments pour avoir gain de cause. J'ai dû me débrouiller tout seul. De l'information m'a été présentée, mais j'ai dû tout lire, tout analyser et me préparer. Je ne savais pas comment m'y retrouver. [J'aurais aimé que l'accompagnatrice] m'indique ce qui est important et ce qui ne l'est pas en ce qui concerne le type d'information nécessaire. »

De plus, plusieurs parties prestataires ont indiqué que leur accompagnatrice ou accompagnateur, dans son rôle de soutien, aurait dû expliquer plus clairement la préparation à l'audience, par exemple, en concernant l'information qui devrait être présentée et qui concerne leur situation. Les prestataires qui ont dû assumer le rôle de la partie intimée croyaient que l'objectif de l'audience de la division d'appel était de fournir un deuxième avis sur leur appel devant la division générale, plutôt que d'avoir à répondre aux

arguments formels de la partie appelante à la division d'appel. C'est pourquoi plusieurs de ces prestataires se sont présentés à l'audience mal préparés.

La différence entre ce qui est attendu de la partie appelante à l'audience de la division d'appel et à l'audience de la division générale ne semblait pas claire. En outre, le manque d'explications appropriées de la part de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur concernant la structure de l'audience de la division d'appel a fait que plusieurs parties prestataires pensaient que le processus était beaucoup plus informel qu'il ne l'était en réalité.

« Leur approche, qui consiste à ne pas donner de conseils ni à répondre aux questions, m'a déçu. J'ai demandé à [l'accompagnateur] si [mes arguments] était suffisants et je n'ai pas pu avoir de réponse. J'ai découvert à l'audience que l'information que j'avais préparée n'avait rien à voir avec mon appel. »

« Le personnel accompagnateur n'a pas joué un grand rôle dans mon cas. On m'a donné les grandes lignes de "ceci et cela" et dit de "rester dans ces limites". On m'a aussi dit d'obtenir de l'aide juridique en cas de difficultés. Elle était limitée dans son rôle et même dans les instructions qu'elle pouvait me donner. En tant que personne non représentée, c'était problématique, parce que j'avais l'impression de ne pas avoir besoin de conseils juridiques, mais une fois arrivée au procès, j'ai découvert à quel point j'étais mal informée sur le processus. »

Quatre parties prestataires se souvenaient d'avoir fait affaire avec une accompagnatrice ou un accompagnateur pour préparer leur appel à la division générale. L'interaction avec deux accompagnatrices ou accompagnateurs différents (à la division générale et à la division d'appel) n'a pas posé aucun problème, mais les quatre parties prestataires auraient préféré rester avec la même personne pour des raisons de cohérence et de liens de confiance.

Expérience globale du service d'accompagnement

Pour faire un bilan de leur expérience, après une discussion approfondie sur divers aspects du service d'accompagnement, les parties prestataires ont été invitées à résumer leur expérience en donnant une note sur une échelle de 1 à 10, où 1 reflétait une expérience très négative et 10, très positive. Même si la recherche qualitative ne permet pas de mesurer les opinions, il est intéressant de voir que la note moyenne se situe juste au-dessus du point médian de l'échelle. Les opinions sont très variées. Les notes sont réparties sur toute l'échelle de 1 à 10. La moitié des personnes participantes a donné une note de 1 à 5, tandis que l'autre moitié a donné une note de 6 à 10. L'objectif n'est pas de mesurer les opinions, mais on peut constater le large éventail d'expériences des utilisatrices et utilisateurs finaux.

Globalement, la satisfaction vient du soutien offert aux parties prestataires non représentées. Le simple fait que le service existe est apprécié, quelle que soit l'expérience personnelle des utilisatrices et utilisateurs finaux. Les notes élevées sont attribuables au soutien courtois et efficace (dans les limites du

service d'accompagnement), ainsi qu'au professionnalisme, à la serviabilité, à la réactivité et à l'attention du personnel accompagnateur. En fait, pour certaines parties prestataires, la nature avenante des accompagnatrices et accompagnateurs est le seul aspect du service à avoir dépassé leurs attentes.

« Je suis heureux d'avoir eu des ressources et de l'aide à ma disposition. »

« L'idée générale, l'idée d'être aidé, est bonne parce que [l'appel] représente beaucoup d'argent et beaucoup de choses à gérer. Le soutien était génial et le fait que [l'accompagnateur] vérifie de temps en temps où j'étais rendu est extraordinaire. C'est bénéfique surtout pour les personnes qui n'arrivent pas à s'y retrouver facilement. »

« [L'accompagnatrice] essayait de m'aider, en faisant de son mieux pour être le plus utile possible. C'est ce dont je me souviens : sa courtoisie et sa serviabilité ou du moins ses efforts en ce sens. »

« La personnalité de [l'accompagnateur] [a dépassé mes attentes]. C'était très agréable de faire affaire avec lui. Je me suis senti moins surchargé. On m'a rassuré et aidé à comprendre. »

En revanche, l'insatisfaction des personnes interrogées vient du sentiment que le service d'accompagnement, tel qu'il est conçu, n'apportait que peu de valeur ajoutée à la préparation pour l'audience. Elles s'attendaient à recevoir des conseils et des orientations, en plus de l'information et des instructions qu'elles ont reçues.

« Je ne pense pas que l'accompagnateur avait le pouvoir ou la capacité nécessaire d'en faire plus que ce qui a été fait pour moi. Mon opinion [négative] ne porte pas sur l'accompagnateur personnellement, mais plutôt sur son rôle. »

« [L'accompagnatrice] n'a pas été assez claire à propos du processus pour que je sois aussi bien préparé [pour l'audience] que j'aurais dû l'être. »

« Je n'ai rien obtenu du [service d'accompagnement] en matière de conseils ou d'orientations. »

4.2 Niveau de contact et disponibilité

Le niveau de contact avec l'accompagnatrice ou accompagnateur, sa disponibilité et sa réactivité sont généralement considérés comme adéquats compte tenu de l'objectif du service d'accompagnement.

Niveau de contact

Même si le niveau de contact avec le personnel accompagnateur variait d'une personne à une autre, il a généralement été considéré comme suffisant compte tenu de la portée du service. De manière générale, l'accompagnatrice ou accompagnateur a contacté la partie prestataire par téléphone au début du

processus pour se présenter, décrire son rôle et fournir ses coordonnées. L'accompagnatrice ou accompagnateur a ensuite contacté la partie prestataire dans les deux semaines précédant l'audience, pour faire le point sur la préparation et fournir des rappels concernant l'audience. Les autres communications ont varié en fonction des besoins de chaque partie prestataire. Certaines personnes ont eu deux ou trois autres communications entre-temps. L'ensemble des utilisatrices et des utilisateurs finaux savaient que leur accompagnatrice ou accompagnateur pouvait être joint au besoin pendant la préparation de l'appel.

« C'était juste le bon nombre [de communications], mais il y aurait pu en avoir plus si [l'accompagnateur avait été] capable de me guider. Il m'a envoyé l'information au bon moment et expliqué comment trouver les documents. Il m'a aussi indiqué que je pouvais l'appeler pour poser mes questions. »

Disponibilité

Dans l'ensemble, le personnel accompagnateur a été considéré comme disponible et facile à joindre. Selon le cas, des rendez-vous téléphoniques ont été fixés en tenant compte des besoins des parties prestataires. Tout retour d'appel a été fait rapidement, dans les 24 ou 48 heures, ce qui correspond aux attentes des utilisatrices et des utilisateurs du service. Toutefois, quelques parties prestataires étaient mécontentes de l'impossibilité de joindre immédiatement leur accompagnatrice ou accompagnateur au besoin. Elles ont souligné qu'il est important de pouvoir parler à quelqu'un pour obtenir des explications lors de l'examen des documents. Compte tenu de la complexité de l'information ou des documents à examiner, les parties prestataires ont estimé que si elles avaient réponse à leurs questions pendant l'examen des documents, elles pourraient garder le cap et éviter d'avoir à se replonger dans les documents plus tard, lorsque l'accompagnatrice ou accompagnateur les rappellerait.

« On obtient une réponse ultimement, mais ce n'est pas assez rapide. Je m'attendais à une réponse le jour même. C'est important quand on examine des documents à un moment précis. Plus tard, je n'étais pas dans le même état d'esprit. Il se peut aussi que je n'aie pas les documents sous les yeux quand on me rappelle. »

Une personne interrogée a indiqué que son accompagnateur ne maîtrisait pas bien l'anglais, ce qui a entraîné des problèmes de communication et de compréhension.

4.3 Préparation de l'appel

Même si le délai pour préparer l'appel est suffisant et même si le personnel accompagnateur donne l'information de base nécessaire, les personnes interrogées auraient souhaité recevoir des conseils plus précis sur la documentation et les ressources disponibles, alors que cela dépasse la portée du service.

Délai de préparation

Lorsque leurs appels ont eu lieu et avant les récentes modifications législatives, les personnes qui présentaient une demande liée à l'assurance-emploi ou à la sécurité du revenu avaient 45 jours pour préparer leurs arguments en vue de l'audience de la division d'appel. Les personnes interrogées s'entendent pour dire qu'il s'agit d'un délai raisonnable pour chercher, recueillir et organiser l'information et les documents nécessaires à l'appel. Les utilisatrices et utilisateurs du service étaient généralement d'avis qu'un délai plus long n'aurait rien changé, mais il aurait été souhaitable d'avoir des instructions plus claires sur la préparation de l'appel.

« J'ai eu beaucoup de temps, mais je ne savais pas à quoi me préparer. »

Information fournie par le personnel accompagnateur

Les parties prestataires se sont fait demander l'information qu'elles se souvenaient avoir reçue de leur accompagnatrice ou accompagnateur. Alors que certaines personnes se souvenaient très bien de l'information précise reçue, d'autres en avaient un souvenir plus vague. L'information fournie peut être regroupée en trois grandes catégories : l'information sur le processus d'appel, les références à de la documentation et à du soutien, et les avertissements ou rappels au sujet d'étapes importantes.

Même si une description générale du processus d'appel a été fournie, il semblait y avoir une lacune dans l'explication du déroulement de l'audience. Les parties prestataires aimeraient mieux comprendre comment elles doivent s'y préparer. Même si une explication de l'audience a été fournie, la transmission de l'information par l'accompagnatrice ou accompagnateur, ou la compréhension des parties prestataires, semble avoir varié. Si certaines personnes ont estimé que les explications étaient adéquates, d'autres les ont jugées insuffisantes.

En grande partie, le processus global a été expliqué en termes généraux. On a indiqué, par exemple, les personnes qui seraient présentes et leur rôle respectif, les documents et l'information que les parties prestataires devaient avoir en main et les types de questions qui pourraient leur être posées. Toutefois, il a été suggéré que le personnel accompagnateur passe plus de temps à guider les parties prestataires dans le processus de préparation et de présentation des arguments, notamment pour savoir les structurer et les présenter (c'est-à-dire lequel présenter à quel moment de l'audience). Deux des parties prestataires interrogées n'ont pas cherché à obtenir plus d'information en préparant leur appel, et se sont appuyées sur le dossier qu'elles avaient présenté à l'audience de la division générale. Toutes deux pensaient que leurs arguments initiaux seraient suffisants.

« L'accompagnatrice devrait expliquer ce à quoi il faut s'attendre au procès et dire à quel moment et pour quelles raisons il faut aborder certains points qui sont les sujets principaux. Je n'avais pas compris que cette étape servirait à examiner le verdict du dernier [appel] et le raisonnement derrière ce verdict et non à [discuter] de ma situation. J'étais donc mélangé. Je pensais que c'était l'occasion de refaire le

processus et d'expliquer à nouveau ma position, plutôt que de m'opposer au verdict initial. Je m'attendais au même genre de procès et c'est ce à quoi je m'étais préparé. »

De plus, les parties prestataires ont estimé que l'accompagnatrice ou accompagnateur aurait dû fournir une explication plus détaillée de ce que l'on attend d'elles, ainsi que des conseils pratiques sur la préparation à l'audience (par exemple, les documents à apporter, la présentation d'un argument, l'information à laquelle il faut faire référence, la façon de présenter l'information, et les questions qui pourraient être posées). En outre, si certaines personnes ont estimé que l'accompagnatrice ou accompagnateur leur avait apporté une aide précieuse pour comprendre la terminologie juridique utilisée tout au long du processus, d'autres n'ont pas reçu assez d'explications.

« J'ai reçu de l'information qui m'a été utile, mais je n'ai pas bien compris l'ampleur de ce qui était nécessaire. Les aspects juridiques étaient compliqués, c'est-à-dire les arguments à fournir et la présentation de l'information lors de l'audience. »

En ce qui concerne les références, il a été signalé que le personnel accompagnateur fournissait systématiquement des liens en ligne vers des ressources qui pouvaient aider les parties prestataires à préparer leur audience, comme les décisions judiciaires antérieures offertes sur le site Web du TSS, une liste d'organismes d'aide juridique, ainsi que les lois et règlements pertinents. Selon leur expérience personnelle, la plupart des parties prestataires ont estimé que le rôle du personnel accompagnateur devrait être élargi pour permettre de fournir des instructions plus précises sur la préparation de l'appel, sans nécessairement fournir des conseils juridiques.

« [L'accompagnateur] aurait dû m'orienter vers des affaires similaires. J'aurais aimé me faire dire quelles étaient mes chances, ou au moins savoir si l'issue de l'appel serait en ma faveur ou non. Le Tribunal a plein de particularités auxquelles je n'étais pas préparé. »

« L'accompagnateur aurait dû m'aider à trouver les bonnes ressources, et pas seulement me présenter des ressources potentielles. Il aurait dû pouvoir m'expliquer dans quelle direction je devais aller, et pas seulement me dire d'aller explorer et d'en reparler plus tard. »

Enfin, plusieurs parties prestataires se sont souvenues d'avoir été averties par le personnel accompagnateur avant que des documents ne leur soient envoyés par la poste ou par courriel, ce qu'elles ont jugé utile. Elles ont aussi aimé se faire appeler pour voir si elles avaient reçu l'information nécessaire pour se connecter à l'audience, des conseils sur la manière de s'y connecter, ainsi que le courriel du TSS fournissant la date, l'heure et les renseignements de connexion pour l'audience. Pour certaines parties prestataires qui n'avaient pas accès à une imprimante, l'accompagnatrice ou accompagnateur a envoyé des documents imprimés. Une personne a aussi aimé que son accompagnatrice soit disponible pour l'aider à se joindre à l'audience quand elle a rencontré des problèmes technologiques.

Information difficile à trouver

Dans la plupart des cas, les parties prestataires ont cherché de l'information en ligne pour préparer leur audience, à la fois sur le site du TSS et en effectuant des recherches générales en ligne. Elles ont indiqué que leur accompagnatrice ou accompagnateur les avait dirigées vers le site Web du TSS pour obtenir une liste des décisions antérieures, en plus de les guider vers de l'information en ligne sur les services d'aide juridique à leur disposition. L'accompagnatrice ou accompagnateur a parfois fourni des numéros de téléphone de ressources au sein du gouvernement du Canada et, dans d'autres cas, des liens vers des lois et des règlements en ligne.

Les parties prestataires ont aimé avoir accès aux décisions judiciaires sur le site Web du TSS, mais elles ont toutes eu du mal à chercher efficacement des affaires qui ressemblaient aux leurs. En effet, la recherche d'affaires pertinentes du TSS s'est avérée problématique pour beaucoup de personnes, car elles devaient examiner les descriptions, une par une, sans savoir clairement ce qu'elles cherchaient. Dans quelques cas seulement, l'accompagnatrice ou accompagnateur a suggéré des mots-clés à chercher, mais la plupart des parties prestataires ont dû se débrouiller seules avec la base de données. De plus, quelques personnes ont eu du mal à trouver l'information pertinente dans la *Loi de l'impôt sur le revenu* et auraient aimé être guidées.

« J'ai dû tout trouver moi-même. J'ai dû produire un certain nombre de documents. Et le juge m'a démolie. Je ne suis qu'une personne ordinaire. J'ai essayé de me battre, mais la bataille n'est pas à armes égales. D'autres personnes sont sûrement passées par là. [L'accompagnatrice] aurait su où se trouvaient les liens si je les lui avais demandés. Au lieu de passer des jours à chercher, j'aurais aimé qu'on me fournisse plusieurs liens [vers des décisions judiciaires précises] et qu'on m'indique où je pouvais faire des recherches. »

4.4 Interactions avec le personnel accompagnateur

Les accompagnatrices et accompagnateurs sont perçus comme des personnes bienveillantes, professionnelles, attentives, dignes de confiance et avenantes. Les interactions avec le personnel sont souvent décrites comme l'un des meilleurs aspects du service d'accompagnement.

Attitude du personnel accompagnateur envers les parties prestataires

Les parties prestataires se sont montrées très élogieuses à propos de leurs interactions avec le personnel accompagnateur. Généralement, elles se sont senties respectées, écoutées et soutenues compte tenu des lignes directrices des programmes. Les accompagnatrices et accompagnateurs ont toujours été décrits comme professionnels, honnêtes, directs, ouverts, serviables, avenants, polis, patients, aimables, empathiques et faciles d'approche. On leur attribue une grande éloquence, mais aussi une certaine prudence quant à l'aide offerte en raison des limites de leur rôle.

« J'ai trouvé que [l'accompagnatrice] était gentille, mais je me suis senti un peu laissé à moi-même par ses réponses toutes faites d'avance. Pour ce qui est de sa personnalité, elle était gentille. Elle était très avenante, mais elle ne m'a pas vraiment aidé. »

« Politesse, douceur, volonté d'aider, jamais de frustration. La personne a pris le temps qu'il fallait, quel que soit le temps nécessaire. »

« Grande gentillesse et amabilité, et parfaite maîtrise du sujet. Rien à redire. J'ai senti une belle convivialité. »

La plupart des personnes ont estimé que leur accompagnatrice ou accompagnateur les avait soutenues au meilleur de leurs capacités. Toutefois, certaines personnes ont considéré que le manque de conseils ou d'orientation (en raison du rôle restreint du personnel accompagnateur) les avait amenées à penser que l'accompagnatrice ou accompagnateur ne les avait pas bien aidées. Cette perception était davantage liée aux limites du service qu'à la volonté de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur. Le personnel accompagnateur a généralement suscité un sentiment de confiance dans le cadre des interactions avec les parties prestataires. Cela dit, quelques personnes ont émis des réserves quant aux conseils du personnel accompagnateur, en raison de l'incapacité d'aller au-delà des « réponses officielles » ou de guider les utilisatrices et utilisateurs finaux dans leurs choix.

« Je ne me suis pas senti soutenu parce que je n'ai pas du tout été orienté. »

Les parties prestataires interrogées ne pensaient pas avoir besoin de mesures d'adaptation. Par conséquent, elles ne pouvaient pas vraiment donner leur opinion sur la volonté et la capacité du personnel accompagnateur d'adapter son approche à des besoins particuliers. Cela dit, bon nombre des personnes interrogées pensent que des mesures d'adaptation auraient été fournies au besoin. Un prestataire qui n'avait pas accès à une imprimante a aimé que son accompagnatrice imprime les documents et les lui envoie par la poste. Une autre personne, qui travaillait sur appel, a aimé la flexibilité de son accompagnateur, qui a tenu compte de son horaire pour organiser les échanges téléphoniques.

Aspects positifs et négatifs du service d'accompagnement

Même si les parties prestataires n'ont pas pu obtenir de conseils vraiment personnalisés, elles ont souvent indiqué qu'elles sentaient que leur accompagnatrice ou accompagnateur se souciait de leur situation. C'est l'un des aspects les plus appréciés des interactions.

« Je ressentais une grande amabilité et simplicité. Je pouvais poser toutes les questions que je voulais. Le personnel était professionnel, mais compréhensif. C'était incroyable, j'ai eu beaucoup d'aide, et ce, très rapidement. »

« Le personnel était très aimable, facile d'approche et très avenant. Dès le début, c'était comme si nous nous connaissions depuis longtemps, même si nous nous rencontrions pour la première fois. »

Les parties prestataires ont systématiquement dit que l'impossibilité d'obtenir de l'aide ou des conseils personnalisés était ce qu'elles reprochaient le plus au service d'accompagnement.

« Je n'ai reçu aucun conseil de la part de [l'accompagnateur]. Il m'a seulement dit d'explorer l'information moi-même. J'aurais dû recevoir des mots-clés ou des instructions sur la manière de trouver rapidement l'information au lieu de devoir parcourir tous les documents. »

4.5 Préparation et confiance

Malgré un certain niveau de confiance et de préparation des parties prestataires, la formalité et la structure de l'audience leur donnent l'impression de ne pas avoir une occasion équitable de présenter leur position, ce qui met en évidence une lacune du service d'accompagnement.

Sentiment d'être préparé et en confiance

L'un des objectifs du service d'accompagnement est de veiller à ce que les parties prestataires se sentent préparées et confiantes pour l'audience. Environ la moitié des personnes interrogées se sentaient préparées et confiantes le jour de l'audience, en fonction de l'information qu'elles avaient recueillie et de la force de leurs arguments. Les personnes qui avaient eu une décision favorable après l'audience de la division générale étaient les plus confiantes pour l'audience de la division d'appel.

« J'avais mes notes, j'étais prête et je me sentais préparée. »

« Je ressentais une grande confiance. J'avais parcouru tous les documents et tous les règlements. J'avais fait mes recherches et soumis plusieurs pages de documentation avec des études de cas et des affaires où la jurisprudence avait été établie. »

Plusieurs personnes ont aimé pouvoir participer à l'audience de leur domicile, notamment parce qu'elles se trouvaient dans un environnement confortable et familier et qu'elles pouvaient accéder facilement aux notes et aux documents qu'elles avaient besoin de consulter pendant la discussion.

L'autre moitié des utilisatrices et utilisateurs finaux interrogés ont ressenti de la nervosité et de l'inquiétude pendant l'audience, surtout en raison de l'inconnu du processus ou de l'incapacité de trouver l'information nécessaire. Dans la plupart des cas, les parties prestataires ne se sentaient pas bien préparées, car elles s'attendaient à un processus beaucoup plus informel, comme à l'audience de la division générale, plutôt qu'à une discussion formelle devant la division d'appel. Plusieurs personnes interrogées n'avaient pas préparé de références juridiques et ont été surprises qu'on leur demande de citer des passages de la loi en lien avec leur appel.

« J'ai eu assez de temps pour me préparer, mais le jargon technique [de l'audience] m'a complètement pris au dépourvu. Je pensais que le Tribunal avait l'obligation de simplifier les choses pour que tout le monde comprenne. J'ai eu l'impression que le vice-président ou le membre du Tribunal voulait que j'aborde des points précis, alors que j'avais cru comprendre, à la suite du processus précédent [à la division générale] et de l'information fournie par l'accompagnateur, qu'il suffirait que je fasse valoir mon point de vue. Je n'ai pas été en mesure de faire référence à une loi ou à d'autres affaires judiciaires, par exemple. Je ne pensais pas que c'était si important. »

« J'étais stressé à l'idée de me retrouver devant un tribunal, alors peut-être que l'accompagnateur aurait pu m'en dire plus. J'aurais aimé qu'on me dise, par exemple, ce qui se passerait à l'audience, quand et comment je devrais présenter mes arguments et comment la Commission présenterait les siens et combien de temps serait accordé. »

« Tout au long du processus, je ne me suis jamais sentie préparée. J'ai fait mes recherches et j'ai eu l'impression d'être seule dans cette affaire. On m'a donné l'information et je devais me débrouiller par la suite. Mon accompagnatrice ne m'a pas aidée à trouver différents points de vue ou d'autres solutions. Ce n'est peut-être pas son rôle, mais j'en aurais bénéficié grandement. »

Quel que soit le degré de préparation et de confiance des parties prestataires, plusieurs d'entre elles doutaient de leur aptitude à se défendre elles-mêmes à l'audience, surtout si elles avaient eu une décision défavorable de la division générale, ou si elles s'étaient senties seules et sans ressources en préparant l'audience de la division d'appel. En outre, plusieurs personnes étaient mal préparées à l'aspect formel de l'audience et ont donc eu l'impression qu'elles n'avaient pas eu l'occasion de présenter leur position de manière équitable.

« En justice, un seul mot peut tout changer, d'un côté comme de l'autre. Le personnel accompagnateur a sans doute l'information que nous cherchons quelque part, mais il n'est pas en mesure de la révéler. »

« J'avais l'impression que j'allais mentionner les bonnes choses, jusqu'à ce que la juge m'indique le déroulement de l'audience, et là, j'ai été pris de vertige et j'ai réalisé que je n'étais pas du tout préparé. »

« Le langage et les exigences juridiques ne m'ont pas été bien expliqués. Je me suis senti perdu. »

« Pendant l'audience, j'ai été surprise... On me posait des questions que je ne comprenais pas. J'ai dû demander de répéter et d'expliquer davantage. J'étais perdue. Les termes utilisés n'étaient pas simples. Le domaine juridique ne m'est pas du tout familier. Ils étaient deux juristes à se parler dans leur propre langue, puis ils me demandaient si j'étais d'accord ou non. L'ambiance à la division générale était si détendue. C'était comme avoir une conversation de tous les jours. C'était très différent. »

Ce que le personnel accompagnateur aurait pu faire

Lorsqu'on leur a demandé ce que le personnel accompagnateur aurait dû faire différemment pour les aider à se sentir mieux préparées et plus confiantes à l'audience, la plupart des parties prestataires ont répété l'importance de fournir des conseils ou une orientation pour la préparation des arguments, ainsi que d'expliquer le processus de manière plus détaillée.

« J'aurais aimé que quelqu'un me présente quelques affaires semblables à la mienne et leurs résultats, et me dise ce que l'assurance-emploi cherche à savoir. »

« J'aurais aimé savoir que je devais présenter la plupart des preuves que je jugeais pertinentes et que le juge n'avait pas cette information. Je ne le savais pas. Je me suis préparé à en discuter, mais j'étais le seul à avoir ces documents. Il s'agit de 300 pages d'information. Pour quelqu'un qui n'est pas préparé à le faire, c'est difficile de les résumer en 30 minutes d'audience. »

« [L'accompagnateur] devrait conseiller les gens et savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Je ne demande pas que l'on fasse le travail à ma place, mais que l'on me dise les aspects sur lesquels je dois me concentrer et ceux qui risquent de me faire perdre du temps. L'accompagnateur devrait être là pour me dire ce que je ne sais pas dans mon processus de réflexion et dans ma préparation. »

Quelqu'un a aussi mentionné que le personnel accompagnateur pourrait aider à comprendre la décision du TSS en expliquant le raisonnement derrière les conclusions.

5.0 Recommandations

Les recommandations suivantes découlent de l'analyse des résultats et sont soumises à l'examen du TSS.

1. **Élargir le rôle du personnel accompagnateur pour offrir un plus grand soutien sous forme d'aide et de conseils aux parties prestataires lors de la préparation de leur appel**

Les résultats de cette étude montrent que, sous sa forme actuelle, le service d'accompagnement est bien compris et remplit la fonction promise d'aider les parties prestataires à préparer leur appel. Même si les attentes s'appuient clairement sur la description fournie, le service ne répond pas entièrement aux besoins des parties prestataires. Il faudrait envisager d'améliorer le niveau de soutien fourni. Tout en respectant la portée actuelle du service, on pourrait élaborer des outils supplémentaires pour décrire le processus d'appel, fournir de plus amples conseils, offrir un accompagnement sur la façon de préparer et de présenter un argument, mieux décrire l'objectif de l'audience de la division d'appel, décrire plus clairement le processus d'audience et ce à quoi il faut s'attendre, et informer les parties prestataires sur la façon dont les décisions du TSS sont rendues.

Cela dit, pour répondre pleinement aux besoins des parties prestataires, le TSS pourrait envisager d'élargir son service d'accompagnement, afin de fournir un soutien individuel qui permettrait d'aider les parties prestataires à trouver de l'information et des documents adaptés à leurs besoins et de les guider dans la préparation de leur appel selon leur propre situation. Le personnel accompagnateur pourrait les aider à trouver des textes de loi pertinents, des affaires judiciaires précises ou des décisions du TSS à examiner, et fournir des conseils personnalisés sur les arguments à soulever à l'audience, ainsi que sur la manière de les structurer et de les présenter.

2. **Réexaminer l'aide que le personnel accompagnateur pourrait offrir aux parties prestataires pendant l'audience**

Étant donné le caractère formel de l'audience de la division d'appel et le besoin exprimé par les parties prestataires d'obtenir plus de conseils, il serait judicieux de permettre à l'accompagnatrice ou à l'accompagnateur d'assister et de participer à l'audience. Cette personne connaît le processus et est déjà au courant du dossier de la partie prestataire. Il faudrait toutefois définir la nature exacte du rôle joué par l'accompagnatrice ou l'accompagnateur au cours de l'audience.

3. **Envisager d'améliorer le niveau de service en répondant encore plus rapidement aux questions des parties prestataires**

En général, les parties prestataires sont hautement satisfaites du traitement et de la réactivité du personnel accompagnateur. Leur service à la clientèle est considéré comme très bon. Cet aspect est

très positif pour le service d'accompagnement dans son ensemble et contribue à la satisfaction des utilisatrices et des utilisateurs. Toutefois, il serait bon de renforcer la réactivité du service d'accompagnement en fournissant un accès immédiat aux ressources lorsque le personnel accompagnateur n'est pas disponible. Une idée à explorer serait d'offrir un service de clavardage sur le site Web du TSS, qui permettrait aux parties prestataires de recevoir des réponses rapides lorsque leur accompagnatrice ou accompagnateur n'est pas disponible. La disponibilité du personnel a été jugée particulièrement nécessaire pour guider les parties prestataires lors de l'examen des documents et de la préparation de leur appel. En effet, si les parties prestataires obtiennent certaines réponses sur-le-champ, elles peuvent passer aux prochaines étapes au moment même. Pour assurer la bonne intégration d'un tel service, il faudrait que le personnel accompagnateur soit informé des communications qui ont lieu dans le clavardage, afin d'éclairer les interactions futures avec la partie prestataire.

4. Étudier la possibilité de rendre la division d'appel moins formelle et plus accessible aux parties prestataires

Malgré un certain niveau de confiance et de préparation à l'audience, les parties prestataires ont l'impression qu'elles n'ont pas une chance équitable d'obtenir gain de cause en raison de la formalité et de la structure de l'audience. En effet, les parties prestataires s'attendent à une audience de la division d'appel aussi informelle que celle de la division générale. En raison de la formalité de la division d'appel, plusieurs parties prestataires se sentent mal préparées et ont l'impression que le processus est inéquitable ou injuste. Par conséquent, en plus de conseils plus personnalisés pour aider les parties prestataires à se préparer à leur audience, il faudrait rendre le processus global de la division d'appel, et surtout l'audience, moins formel.

Annexe A : Textes d'invitation

Invitation directe par courriel et texte d'invitation par téléphone pour la planification des entrevues

Résumé des spécifications	
<ul style="list-style-type: none"> • 20 entrevues approfondies 	<ul style="list-style-type: none"> • Incitatif : 100 \$ par personne participante • Entrevues durant jusqu'à 45 minutes • Entrevues menées par téléphone • Mesures d'adaptation offertes dans la mesure du possible

INVITATION PAR COURRIEL

Subject: SST Navigator Service - tell us about your experience / Service d'accompagnateur du TSS - parlez-nous de votre expérience

(UN MESSAGE EN FRANÇAIS SUIVRA)

Dear [NAME],

Earlier this year, you expressed interest in giving feedback on your experience with the Navigator Service provided to you by the Social Security Tribunal's Appeal Division. I am reaching out today to schedule a time that is convenient to you for a 45-minute interview that will be conducted by telephone. You will receive \$100 in appreciation for your time.

As you may recall, the Social Security Tribunal commissioned Kelly Sears Consulting Group and Narrative Research to conduct these interviews. We'd like to remind you that your participation in this process is voluntary and that any feedback you provide will remain anonymous and will not affect your dealings with the Social Security Tribunal, or with any other federal department or agency.

Please kindly reply to this email and suggest a few times when you are available for the 45-minute telephone interview within the next three weeks, and specify what accommodations, if any, you would require. Your participation is important and by telling us about your experience, you will help with improving the Navigator Service.

Thank you kindly for your interest; we look forward to hearing from you.

All the best,

Plus tôt cette année, vous avez exprimé votre intérêt à partager vos commentaires sur votre expérience avec le service d'accompagnateur fourni par la division d'appel du Tribunal de la sécurité sociale. Je communique avec vous aujourd'hui pour prendre rendez-vous à un moment qui vous convient pour une entrevue de 45 minutes par téléphone. Vous recevrez 100 \$ en reconnaissance de votre temps.

Comme vous en souviendrez peut-être, le Tribunal de la sécurité sociale a mandaté Kelly Sears Consulting Group et Narrative Research afin d'effectuer ces entretiens. Nous vous rappelons que votre participation à ce processus est volontaire et que vos commentaires demeureront anonymes et votre participation n'aura aucun impact sur vos rapports avec le Tribunal de la sécurité sociale ou avec tout autre ministère ou agence fédérale.

Veillez répondre à ce courriel et suggérer quelques disponibilités pour l'entrevue téléphonique de 45 minutes au cours des trois prochaines semaines, et préciser les mesures d'adaptation dont vous auriez besoin. Votre participation est importante et en nous racontant votre expérience, vous aiderez à améliorer le service d'accompagnateur.

Merci de votre intérêt; nous sommes impatients d'avoir de vos nouvelles.

Cordialement,

TEXTE D'INVITATION PAR TÉLÉPHONE (POUR LES PERSONNES QUI N'ONT PAS RÉPONDU À L'INVITATION PAR COURRIEL)

Hello, my name is _____ with Narrative Research and I am calling on behalf of the Social Security Tribunal. I am following up on an email we recently sent you inviting you regarding an evaluation of the Navigator Service. The Social Security Tribunal commissioned Kelly Sears Consulting Group and Narrative Research to conduct these interviews, with the goal of improving the service.

I am looking to schedule a 45-minute telephone interview with you within the next two weeks. In appreciation for your time, you would receive a \$100 compensation. Your comments will remain anonymous, and your participation will not affect your relations with the Social Security Tribunal or any other federal government department or agency.

Would you like us to schedule this interview?

[IF YES] We have the following times available... **[CONSULT SCHEDULES; RECORD DATE AND TIME FOR THE INTERVIEW]**

And what is the best telephone number to reach you for the interview? **[RECORD PHONE NUMBER]**

Would you like to receive an email confirmation of the interview date and time?

[IF YES] Please provide your email address where we should send you this information. **[RECORD AND CONFIRM EMAIL ADDRESS]**

Are there any accommodations you may require to ensure you are able to participate in this interview? **[IF YES, RECORD RESPONSE]** We will get back to you about the possibility of providing those accommodations.

Thank you for your interest in our study. We look forward to discussing your opinion during the follow-up interview.

Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille pour la firme Narrative Research et j'appelle au nom du Tribunal de la sécurité sociale. Je fais suite à un courriel que nous vous avons envoyé pour vous inviter à participer à une évaluation du service d'accompagnateur. Le Tribunal de la sécurité sociale a demandé à Kelly Sears Consulting Group et à Narrative Research de mener ces entrevues, dans le but d'améliorer le service.

J'aimerais prendre rendez-vous pour une entrevue téléphonique de 45 minutes au cours des deux prochaines semaines. En reconnaissance de votre temps, vous recevrez une compensation de 100 \$. Vos commentaires demeureront anonymes et votre participation n'aura aucun impact sur vos relations avec le Tribunal de la sécurité sociale ou tout autre ministère ou agence du gouvernement fédéral.

Souhaitez-vous que nous planifions cette entrevue?

[SI OUI] Nous avons les horaires suivants disponibles... [CONSULTER LES HORAIRES; ENREGISTRER LA DATE ET L'HEURE DE L'ENTREVUE]

Et quel est le meilleur numéro de téléphone pour vous joindre pour l'entrevue? **[ENREGISTRER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]**

Souhaitez-vous recevoir un courriel pour confirmer la date et l'heure de l'entrevue?

[SI OUI] Veuillez fournir votre adresse e-mail où nous devrions vous envoyer ces informations. **[ENREGISTRER ET CONFIRMER L'ADRESSE COURRIEL]**

Y a-t-il des mesures d'adaptation dont vous pourriez avoir besoin pour pouvoir participer à cette entrevue?

[SI OUI, CONSIGNEZ LA RÉPONSE] Nous vous reviendrons concernant la possibilité de fournir ces mesures d'adaptation.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre étude. Nous sommes impatients de discuter de votre opinion lors de l'entretien de suivi.

Annexe B: Guide de discussion et aperçu des sujets de discussion

Tribunal de la sécurité sociale du Canada
Entrevues avec les utilisatrices et utilisateurs finaux
du service d'accompagnement à la division d'appel
Guide de discussion

Objectifs de l'étude (confidentiels – ne pas lire aux participantes et participants)

1. Comprendre l'efficacité du service d'accompagnement du TSS pour l'amélioration de l'accès à la justice des utilisatrices et utilisateurs finaux, dans le but de bonifier la prestation de services et les processus internes.
2. Évaluer la satisfaction sur les aspects suivants :
 - Rapidité et réceptivité du personnel accompagnateur lors de la communication
 - Utilité de l'information et des conseils fournis par le personnel accompagnateur
 - Capacité des utilisatrices et utilisateurs finaux de rassembler une documentation à l'appui de leur appel
 - Capacité du personnel accompagnateur de répondre aux besoins d'accessibilité et d'adaptation
 - Approche du personnel accompagnateur en matière de service, y compris la réceptivité, l'expertise en service à la clientèle et le niveau de soutien
3. Examiner la perception du service d'accompagnement, notamment en ce qui a trait à l'amélioration de la préparation des utilisatrices et utilisateurs finaux et à leur confiance dans le processus d'appel.

Profil et introduction

2 minutes

Profil (d'après le dossier)	
Nom :	
Adresse courriel :	
Numéro de téléphone :	
Date et heure d'entrevue :	
Date de la décision :	
Nom de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur :	
Période de communication :	
Type d'appel (assurance-emploi ou sécurité du revenu) :	

Suivre le texte suivant pour interroger les gens sur leur expérience avec le service d'accompagnement.

Le texte est personnalisable. Les segments en gris sont des champs à adapter ou des lignes directrices à suivre.

Étape 1 : expliquer la raison de l'appel

Merci de m'accorder votre temps aujourd'hui. Je m'appelle [nom] et je travaille pour Kelly Sears et Narrative Research. Notre discussion va durer environ 45 minutes. Nous allons parler de votre expérience avec le service d'accompagnement du Tribunal de la sécurité sociale. Une personne vous a aidé à préparer votre appel. Vos réponses permettront au Tribunal de la sécurité sociale d'améliorer ce service.

Vous avez peut-être parlé à plusieurs personnes pour préparer votre appel. Mais aujourd'hui, nous allons nous concentrer sur vos interactions avec [nom de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur] autour [du/de/d'] [période de communication].

Votre participation est volontaire et vos commentaires vont rester confidentiels. Nous respectons la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* et toutes les lois applicables en la matière. Votre participation n'aura aucun effet sur les services que vous recevez du Tribunal de la sécurité sociale ou de tout autre ministère ou organisme fédéral.

Cet appel est écouté par une autre personne, qui prendra des notes. Mais tout ce que vous dites aujourd'hui va rester confidentiel.

Auriez-vous des questions avant de commencer?

Étape 2 : interroger la personne sur son expérience (40 min)

Quand le gouvernement refuse d'accorder des prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada ou de la Sécurité de la vieillesse, il y a plusieurs étapes pour contester la décision.

- 1) Vous avez reçu la décision de Service Canada et n'étiez pas d'accord.
- 2) Vous avez demandé une révision à Service Canada et n'étiez pas d'accord avec le résultat, c'est-à-dire la nouvelle décision.
- 3) Vous avez fait appel au Tribunal de la sécurité sociale et avez eu votre première audience.
- 4) Vous n'étiez pas d'accord avec la décision de la division générale du Tribunal de la sécurité sociale, alors vous avez fait appel à nouveau, cette fois-ci, devant la division d'appel.
- 5) Vous avez obtenu la permission de faire appel et avez eu un certain temps pour vous préparer à votre deuxième audience.
- 6) Vous avez été aidé par [nom de l'accompagnatrice ou de l'accompagnateur].

J'aimerais connaître votre expérience avec cette personne.

Questions sur le processus et les attentes (8 min)

1. Comment le service d'accompagnement vous a-t-il été expliqué la première fois? Certaines choses étaient-elles ambiguës? Y a-t-il certaines choses que vous auriez aimé savoir?
2. Qu'attendiez-vous du service d'accompagnement? Et de la personne qui vous a aidé?
3. Comment la personne qui vous a accompagné vous a-t-elle aidé à vous préparer et à présenter votre position?
4. Une personne du service d'accompagnement vous a-t-elle aidé lors de votre appel à la division générale? [Si oui] Comment avez-vous trouvé le fait d'avoir été aidé par deux personnes différentes? Auriez-vous préféré garder la même personne qui vous a aidé à la division générale?

Questions sur le temps et la communication (5 min)

5. Avez-vous eu assez de temps pour préparer votre audience? Si non, qu'est-ce qui a été plus long que prévu?
6. Combien de fois avez-vous communiqué avec la personne qui vous a aidé? Est-ce que c'était suffisant, trop ou pas assez?
7. Est-ce que c'était vous qui communiquiez avec la personne qui vous aidait, ou c'était elle qui communiquait avec vous?
8. En général, la personne qui vous a aidé répondait-elle rapidement?

Questions sur la documentation et l'information (7 min)

9. Quelle information avez-vous reçue de la personne qui vous a aidé? Est-ce que c'était utile? Y avait-il des choses ambiguës?
10. Pour préparer votre audience, vous deviez rassembler des documents et de l'information vous-même. Avez-vous eu de la difficulté à trouver certaines choses? Où avez-vous cherché? Comment la personne qui vous a accompagné vous a-t-elle aidé?
11. Comment la personne qui vous a aidé aurait pu vous faciliter les choses?

Questions sur les interactions avec l'accompagnatrice ou l'accompagnateur (10 min)

12. En général, comment la personne qui vous a aidé vous a-t-elle traité?
13. Qu'avez-vous le plus aimé et le moins aimé de la personne qui vous a aidé?

14. Vous sentiez-vous bien soutenu par la personne qui vous a aidé? Comment vous a-t-elle soutenu?
15. La personne qui vous a aidé vous inspirait-elle confiance? Si non, pourquoi?
16. La personne qui vous a aidé était-elle attentive à vos besoins? A-t-elle essayé de s'adapter à vos besoins?
17. La personne qui vous a aidé aurait-elle pu faire quelque chose pour mieux répondre à vos besoins, selon votre âge, votre revenu, une incapacité que vous pourriez avoir ou autre? Pourriez-vous expliquer votre situation?
18. Y a-t-il autre chose que la personne qui vous a aidé aurait pu faire pour mieux vous servir?

Questions sur la préparation et la confiance (5 min)

19. Vous sentiez-vous bien préparé et en confiance le jour de l'audience?
20. Pour quel aspect vous sentiez-vous le mieux préparé et en confiance?
21. Pour quel aspect vous sentiez-vous moins préparé et en confiance?
22. Pour que vous vous sentiez mieux préparé et en confiance, la personne qui vous a aidé aurait-elle pu faire quelque chose de différent? Si oui, qu'est-ce que c'est?

Questions sur l'expérience globale (5 min)

23. Sur une échelle de 1 à 10, quelle est votre satisfaction globale de la personne qui vous a aidé, si 1 reflète une expérience très négative et 10, très positive?

Selon tout ce que vous avez dit aujourd'hui...

24. Qu'est-ce qui vous a procuré le plus de satisfaction? Qu'est-ce qui a peut-être dépassé vos attentes?
25. Qu'est-ce qui vous a le plus déçu? Qu'est-ce qui n'a peut-être pas répondu à vos attentes?
26. Avez-vous des suggestions pour améliorer le service d'accompagnement? Aimerez-vous ajouter quelque chose que vous n'avez pas dit aujourd'hui?

Étape 3: recueillir des renseignements sur le profil de la personne (3 min)

Avant de terminer, je vais vous poser quelques questions qui aideront le Tribunal de la sécurité sociale à mieux comprendre le profil de sa clientèle. Les questions sont facultatives et, comme je l'ai dit au début, toutes vos réponses vont rester confidentielles. Tout d'abord...

27. Quel est votre groupe d'âge? Avez-vous...?

- moins de 18 ans
- de 18 à 24 ans
- de 25 à 34 ans
- de 35 à 44 ans
- de 45 à 54 ans
- de 55 à 64 ans
- 65 ans ou plus
- vous préférez ne pas répondre

28. Quel est votre genre? Êtes-vous...?

- une femme
- un homme
- une personne de diverses identités de genre
- vous préférez ne pas répondre

29. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

- vous n'avez pas de diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- un certificat d'apprenti ou un diplôme ou certificat d'études professionnelles
- un diplôme ou certificat d'études collégiales ou non universitaires
- un diplôme ou certificat d'études universitaires inférieures au baccalauréat
- un baccalauréat
- un diplôme d'études universitaires supérieures au baccalauréat
- vous n'êtes pas sûr ou vous préférez ne pas répondre

30. L'an dernier, quel était le revenu total de votre ménage avant impôts? Votre ménage comprend toutes les personnes sous votre toit.

- moins de 20 000 \$
- de 20 000 à moins de 40 000 \$
- de 40 000 à moins de 60 000 \$
- de 60 000 à moins de 80 000 \$
- de 80 000 à moins de 100 000 \$
- de 100 000 à moins de 150 000 \$

- 150 000 \$ ou plus
- vous n'êtes pas sûr ou vous préférez ne pas répondre

31. Si vous êtes à l'aise de le faire, dites-moi si vous vous identifiez à certains groupes suivants en répondant « oui » ou « non ». Êtes-vous...?

- | oui | non | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne issue d'une Première Nation |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne inuite |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne métisse |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne issue d'une autre communauté autochtone |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne issue d'une minorité visible ou ethnoculturelle |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne issue de la communauté LGBTQ2+ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne ayant une incapacité |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | une personne issue d'une communauté de langue officielle minoritaire, comme les francophones hors Québec ou les anglophones au Québec |

[réponses optionnelles si la personne les mentionne]

- aucune de ces réponses
- préfère ne pas répondre

Étape 4 : conclure l'appel

Nous sommes arrivés à la fin des questions. Au nom du Tribunal de la sécurité sociale, merci de votre participation! Dans les prochains jours, vous allez recevoir un courriel avec l'information sur les 100 \$ que nous vous offrons pour votre temps.

Aperçu des sujets de discussion

Nous vous remercions d'avoir accepté de prendre le temps de nous faire part de votre expérience avec le service d'accompagnement du Tribunal de la sécurité sociale lors de notre entrevue à venir. Une accompagnatrice ou un accompagnateur vous a aidé à préparer votre appel avant votre dernière audience. Nous ne parlerons pas de l'audience elle-même, mais de la manière dont on vous a aidé à vous y préparer. Vos commentaires aideront le Tribunal à améliorer le service d'accompagnement.

L'entrevue à venir sera une discussion informelle avec une ou un professionnel de Narrative Research. Même si aucune préparation n'est requise de votre part, nous tenions à vous informer des sujets qui seront abordés :

- Pour commencer, nous voudrions savoir comment le service d'accompagnement vous a été expliqué et si cette description correspond à ce que vous attendiez du service.
- Nous discuterons ensuite de la façon dont l'accompagnatrice ou accompagnateur vous a aidé à préparer et à présenter votre dossier, de ce que vous avez aimé et n'avez pas aimé du service, de la mesure dans laquelle le service correspondait à vos attentes et de toute recommandation que vous pourriez avoir pour l'améliorer.
- Nous discuterons des délais, en particulier du temps de préparation que vous avez eu.
- Nous aborderons votre expérience avec l'accompagnatrice ou accompagnateur, surtout en ce qui concerne le niveau de contact, son approche en matière de communication avec vous, sa façon de vous traiter et le type de service et d'aide fournis.
- Pour vous préparer à votre audience, vous avez peut-être dû recueillir de l'information. Nous discuterons des difficultés que vous avez rencontrées pour trouver cette information et du soutien que vous avez reçu ou que vous auriez souhaité recevoir.
- Enfin, nous examinerons à quel point vous vous sentiez préparé et en confiance le jour de l'audience, et ce qui aurait pu être fait pour que vous le soyez encore plus.

Une fois de plus, comme la discussion portera sur votre expérience, il n'est pas nécessaire de vous préparer pour l'entrevue. Nous avons hâte de connaître votre opinion!