



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

## Résumé

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 le Secrétariat du Tribunal de la sécurité sociale à :

[NC-SST-TSS-OUTREACH-RELATIONS-GD@canada.gc.ca](mailto: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

Résumé

## 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](mailto:info.sst-tss@canada.gc.ca).

### **Numéro de catalogue :**

Em27-4/2024F-PDF

### **Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

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

## 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 récence<sup>1</sup>.

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.

---

<sup>1</sup> 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 suffisant 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.