



# Service Canada

## Sondage sur l'expérience client

### 2021-2022

#### Rapport de méthodologie détaillée

19 décembre 2022

Préparé pour Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Numéro d'inscription de la ROP : ROP N° 004-22

FOURNISSEUR : Ipsos Limited Partnership

DATE D'ATTRIBUTION DU CONTRAT : 2022-05-17

CONTRAT N° CW2234002 (G9292-23-1233)

VALEUR DU CONTRAT : 298 613,80 \$ (TVH comprise)

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez écrire à : [NC-POR-ROP-GD@HRSDC-RHDCC.GC.CA](mailto:NC-POR-ROP-GD@HRSDC-RHDCC.GC.CA)

THIS REPORT IS ALSO AVAILABLE IN ENGLISH.



## Table des matières

INTRODUCTION.....	3
MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUANTITATIVE.....	3
MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUALITATIVE.....	18
ANNEXES AVEC INSTRUMENTS DE RECHERCHE.....	20
QUESTIONNAIRE TÉLÉPHONIQUE	20
OUTIL DE SÉLECTION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE	56
GUIDE DE DISCUSSION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE	66



# Sondage sur l'expérience client 2021- 2022

## Méthodologie détaillée

### INTRODUCTION

Le présent rapport de méthodologie détaillée décrit l'approche utilisée pour la cinquième année de la recherche sur l'expérience client (EC5) de Service Canada.

L'approche mixte utilisée comprenait un sondage téléphonique, des groupes de discussion en ligne et des entrevues en profondeur avec les clients des cinq principaux programmes. Le sondage téléphonique a été réalisé entre le 23 juin et le 26 juillet 2022 auprès d'un échantillon de 4 200 clients (environ 750 à 1 000 par programme). La phase de recherche qualitative comportait huit groupes de discussion en ligne en anglais et en français (46 participants au total) et 32 entrevues en profondeur en anglais et en français. Le travail de recherche qualitative sur le terrain a été réalisé entre le 7 septembre et le 7 octobre 2022.

La méthodologie détaillée ci-dessous fournit une justification des méthodes utilisées, décrit la population cible, la période de référence et la stratégie d'échantillonnage de l'étude. Elle définit également les limites de l'étude. Une copie du questionnaire téléphonique et du guide de discussion et de sélection des groupes de discussion en ligne est également fournie.

Le rapport détaillé des constatations du *Sondage sur l'expérience client 2021-2022* de Service Canada est disponible sous pli séparé. Les résultats détaillés de la recherche qualitative sont également disponibles sous pli séparé.

### MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUANTITATIVE

#### Justification de la méthodologie du sondage téléphonique

L'objectif du Sondage sur l'expérience client est d'évaluer dans quelle mesure la conception actuelle des services fonctionne pour les clients qui ont accès aux programmes fédéraux par l'entremise du réseau de Service Canada. Pour ce faire, Service Canada voulait comprendre si les clients pouvaient facilement et efficacement franchir les étapes du cheminement des clients, quels modes de prestation de services ils utilisaient et s'ils étaient satisfaits du processus global de demande du programme, à partir de l'étape d'information jusqu'à la réception d'une décision initiale.

Les clients qui avaient effectué un cheminement complet ont été choisis à partir de bases de données administratives au moyen d'une stratégie d'échantillonnage aléatoire, avec stratification par programme. Au moment de la sélection de l'échantillon, les adresses électroniques des clients n'étaient pas saisies, ce qui excluait un moyen efficace d'inviter électroniquement une sélection aléatoire de clients pour remplir le sondage. Puisque des numéros de téléphone étaient disponibles pour la grande majorité des clients, un sondage téléphonique a été choisi comme



méthode. À l'avenir, si Service Canada recueille les coordonnées des clients par courriel, le sondage pourra être réalisé par téléphone et par courriel.

Il faut souligner que le fait de mener un sondage en ligne sans identifier les clients à partir de l'univers d'enquête connu au moyen d'une stratégie d'échantillonnage entraînerait une collecte de données considérablement assujetties à un biais d'autosélection, et du coup, les résultats s'en trouveraient considérablement faussés. Ce problème pourrait être d'autant plus important si des programmes étaient visés par des obstacles à l'accessibilité en raison desquels des clients auraient de la difficulté à remplir le questionnaire en ligne.

### **Définition de « client » pour la sélection de l'échantillon**

Comme mentionné ci-dessus, le public cible du sondage comprenait les clients qui avaient récemment effectué un cheminement complet dans le cycle de service pour accéder à une prestation d'EDSC ou à un numéro d'assurance sociale. Cette définition a permis d'analyser les défis auxquels les clients se sont heurtés au cours du cheminement et à quel moment, dans le processus, ils y ont été confrontés.

Les clients de l'Assurance-emploi, du Numéro d'assurance sociale, du Régime de pensions du Canada (pensions de retraite et de survivant), de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti et du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada faisaient partie de l'échantillon, puisqu'ils représentent la majorité des clients de Service Canada qui accèdent aux programmes fédéraux et qui sont accessibles à EDSC à des fins d'échantillonnage.

Les clients du Programme de passeport, dont la grande majorité s'adresse à Service Canada pour obtenir des services, n'ont pas été inclus parce qu'EDSC n'a pas accès à la banque de données qui les concerne. Ce droit appartient à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Toutefois, IRCC propose régulièrement un sondage similaire à la clientèle du Programme de passeport. EDSC et IRCC ont déployé des efforts pour uniformiser les questions les plus importantes posées dans leurs sondages afin d'établir des comparaisons, compte tenu des contraintes différentes liées à la sélection des échantillons et au suivi des données.

De même, le service offert par le Centre de service national de prêts aux étudiants du Programme canadien de prêts aux étudiants est actuellement évalué au moyen d'un sondage distinct, car il est conçu pour répondre aux besoins du contrat avec le fournisseur de services.

Les programmes d'EDSC comme la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti, qui ont des clientèles particulièrement réduites, n'ont pas été inclus dans ce sondage initial, car leur taille empêche leurs résultats de se démarquer dans les constatations globales, et aussi parce que les ressources qui seraient nécessaires pour rejoindre ces clients dépassent les ressources disponibles. Enfin, les clients des Programmes de subventions et de contributions dont les clients directs sont des organisations et des employeurs n'ont pas été inclus dans ce sondage, étant donné que le public cible est constitué de membres du public et leur expérience de service est prise en compte dans le cadre d'une initiative distincte.

Dans les paramètres du questionnaire de 15 minutes, la portée du parcours de client examinée comprenait les étapes au cours desquelles les clients recueillaient de l'information sur le programme, remplissaient une demande et la présentaient et, le cas échéant, faisaient le suivi d'une demande avant de recevoir une décision initiale. Le sondage a également servi à faire le



suivi des principales mesures du rendement des services, essentiellement le taux de satisfaction globale et la facilité, l'efficacité et le sentiment quant à l'expérience de service par programme, groupe de clients et modes de prestation de services utilisés.

La sélection de l'échantillon utilise une définition de « clients qui ont terminé un parcours de client » qui est appliquée de façon uniforme dans les principaux programmes, en tenant compte des différences dans les types d'informations contenues dans chaque base de données.

Plus précisément, des clients âgés de 18 ans ou plus ont été choisis au sein de chaque programme en fonction des critères suivants :

Programme	Date de début de l'univers d'enquête	Date de fin de l'univers d'enquête	Élément de données de la date de la décision	Détails supplémentaires
<b>RPC</b>	Janvier 2022	Mars 2022	Date d'approbation (date à laquelle la demande a été traitée ou encore, date de la prise de décision)	L'état de la prestation est en paiement ou refusée. Les demandes de réexamen sont incluses. <b>Exclusions :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dossiers dans lesquels le particulier a été transféré du PPIRPC au RPC (aucune demande au RPC)</li><li>• Types de prestations liées aux mineurs</li><li>• Clients vivant à l'étranger</li></ul>
<b>PPIRPC</b>	Janvier 2022	Mars 2022	Date de l'horodatage de l'évaluation	L'état de la prestation est en paiement ou refusée. Les demandes de réexamen sont exclues. <b>Exclusions :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Types de prestations liées aux mineurs</li><li>• Clients vivant à l'étranger</li></ul>
<b>AE</b>	Janvier 2022	Mars 2022	En supposant une date de décision de prestations de 1 à 28 jours après la date du début de la prestation (date d'admissibilité)	<b>Exclusions :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Parents d'enfants assassinés ou disparus</li><li>• Compassion</li><li>• Demandes abrégées</li><li>• Renouvellements</li></ul>
<b>NAS</b>	Janvier 2022	Mars 2022	Date de la décision initiale	<b>Exclusions :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• NAS à la naissance (pas de numéro de téléphone)</li><li>• Dossiers de clients nés après 2004</li><li>• Les personnes qui avaient un NAS temporaire ayant expiré avant la fin de la période de référence et qui avaient depuis quitté le pays</li></ul>



<b>SV/SRG</b>	Janvier 2022	Mars 2022	Date d'admissibilité (date à laquelle le client est entré à l'étape de paiement du SRG, un mois suivant la date à laquelle le client reçoit une lettre d'admissibilité)	<b>Exclusions :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clients avec fiduciaires</li><li>• Clients vivant à l'étranger</li></ul>
Tiré du bassin SV/SRG. La SV et le SRG ont été regroupés puisque l'expérience de service a été unifiée par la mise en place d'un processus de demande combiné pour la SV et le SRG en août 2018.				

Les clients inclus dans l'univers d'enquête étaient ceux qui ont traversé le parcours de client jusqu'à l'étape de réception d'une décision initiale, par l'utilisation des champs de données ci-dessus. Une collecte distincte des données liées à l'expérience du client dans chacun des modes de prestation immédiatement après l'interaction, afin de savoir s'ils ont été en mesure d'accomplir les tâches prévues, permettrait de fournir des informations complémentaires sur la performance de chaque mode de prestation et l'achèvement des tâches.

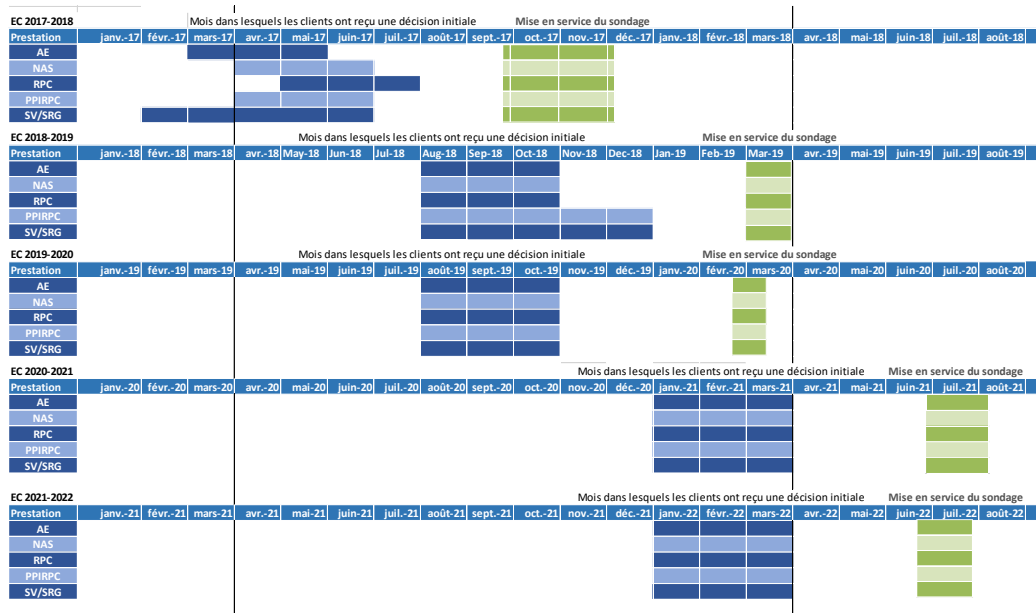
Au lieu de les échantillonner et de les sonder séparément, on a questionné les clients de la SV et du SRG au sujet d'une expérience de service, car les deux demandes ont été combinées en 2018.

### Période de référence

Vous trouverez ci-dessous une représentation graphique des périodes au cours desquelles les clients sélectionnés au sondage ont reçu une décision initiale. Tous les clients interrogés ont reçu la décision au cours des mois de janvier, février ou mars 2022. Lors du sondage, on a demandé aux clients de penser à leur expérience de l'année précédente avec Service Canada, en lien avec le programme (pour lequel ils avaient récemment reçu une décision). Les périodes d'échantillonnage ont été choisies dans le but d'éviter les volumes de services atypiques dans plusieurs programmes à des fins de comparaison.

Tout comme lors de l'EC4, il a été possible d'extraire un échantillon suffisant pour chaque programme à partir d'un ensemble commun de mois pour l'EC5. Au cours des années précédentes (EC2 et années antérieures), la période d'échantillonnage pour le PPIRPC et le programme combiné de SV/SRG a été prolongée afin de permettre d'extraire un échantillon suffisant pour réaliser le nombre désiré d'entrevues complètes pour chaque programme.

Le Sondage sur l'EC5 de 2021-2022 présente les deuxièmes résultats de l'EC depuis la mise en place de l'environnement de service dans un contexte de pandémie. La période de référence pour les Sondages sur l'EC2 et l'EC3 est antérieure à la pandémie, couvrant les interactions menant à une première décision en août, septembre ou octobre 2019 ou 2018 respectivement. L'écart entre l'expérience de service et l'entrevue du sondage est semblable aux vagues précédentes du Sondage sur l'EC.



### Stratégie d'échantillonnage

La sélection aléatoire des clients provenant des bases de données administratives a été stratifiée par programme et par province ou territoire. Alors que les clients de l'ensemble de la population sont peu nombreux dans certains programmes, comme le PPIRPC et la SV/le SRG, nous voulions passer en entrevue 750 à 800 répondants de chaque programme afin de permettre une analyse, ayant un certain degré de fiabilité, pour déterminer quels programmes ont fait face à des défis, et si ces défis étaient partagés dans l'ensemble des programmes.

L'échantillon a été stratifié par région afin que le sondage rempli reflète la répartition des clients entre les régions. La région du client était identifiée selon son domicile, par l'utilisation de son code postal dans les bases de données administratives.

Afin de fournir des résultats avec un degré de fiabilité appréciable pour les clients faisant partie de groupes vulnérables qui sont peu représentés dans l'univers d'enquête, soit ceux qui vivent en région éloignée et les clients autochtones, ces groupes ont subi un suréchantillonnage. Un minimum de 400 questionnaires a été rempli dans chacun de ces petits groupes.

### Pondération/risque de biais en raison des non-réponses

Si aucun biais systématique relié aux réponses du sondage ne se produit, le profil des participants au sondage pour chaque source d'échantillon devrait être très semblable au profil de la population, dans les limites des erreurs normales d'échantillonnage. Les tableaux ci-dessous démontrent que, dans la plupart des cas, l'échantillon du sondage était semblable à l'univers d'enquête en ce qui concerne l'âge et le sexe. Le seul sous-groupe où un écart plus important apparaît est celui des clients résidents dans une région urbaine, rurale ou éloignée et en particulier celui des clients du PPIRPC. Comme il existe des écarts plus importants, ils impliquent l'utilisation d'une pondération légèrement plus importante. Outre cet aspect, l'échantillon et l'univers de clients pour l'enquête sont très semblables, ce qui indique que le biais en raison de non-réponse n'était vraisemblablement pas un problème important dans ce sondage.



Afin de corriger toute différence entre l'échantillon du sondage et l'univers de clients pour l'enquête, les données du sondage ont été pondérées. Les données ont également été pondérées selon le programme en raison du suréchantillonnage des plus petits programmes. De plus, les groupes vulnérables que l'on retrouve en petit nombre dans la population, et qui ont également subi un suréchantillonnage, ont été ramenés à leurs proportions réelles ou estimées dans l'univers de clients pour l'enquête.

La pondération de l'échantillon du sondage rempli en fonction de l'univers d'enquête constitué de clients d'EDSC a été appliquée à l'aide d'un processus à paliers multiples. Les étapes de la pondération comprennent :

1. ajuster les données en fonction des proportions de l'âge, du sexe et de la région de la population pour chaque programme;
2. pondérer les suréchantillonnages des populations en proportion de leur présence dans l'univers d'enquête;
3. pondérer le nombre de répondants dans chaque programme par rapport au nombre total de clients;
4. pondérer le nombre de répondants par région par rapport au nombre total de clients;
5. ajuster les données en fonction des proportions des prestations reçues pour chaque programme.

*Ajuster les données en fonction des proportions de l'âge, du sexe et de la région de la population pour chaque programme*

Au cours de la première étape de la pondération, l'échantillon de répondants a été pondéré proportionnellement à l'univers d'enquête selon l'âge, le sexe et la région, pour chaque programme, comme indiqué ci-dessous. Les proportions du bassin utilisées pour élaborer les cibles sont fondées sur des extraits de données fournies par EDSC.

### Assurance-emploi (AE)

Région	Univers	Sondage
Ontario	33 %	27 %
Québec	26 %	29 %
Ouest du Canada et Territoires	28 %	30 %
Atlantique	13 %	13 %
<b>Groupe d'âge</b>		
De 18 à 30 ans	28 %	23 %
De 31 à 59 ans	59 %	59 %
60 ans et +	13 %	18 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	52 %	55 %
Femmes	48 %	45 %





## Régime de pensions du Canada (retraite et survivant)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
De 18 à 30 ans	0,1 %	0 %
De 31 à 59 ans	4 %	4 %
60 ans et +	96 %	96 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	45 %	47 %
Femmes	55 %	53 %
<b>Région</b>		
Ontario	48 %	43 %
Québec	0 %	0 %
Ouest du Canada et Territoires	41 %	48 %
Atlantique	11 %	9 %

## Régime de pensions du Canada (invalidité)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
De 18 à 30 ans	5 %	3 %
De 31 à 59 ans	75 %	66 %
60 ans et +	20 %	31 %
<b>Sexe</b>		
Hommes	45 %	47 %
Femmes	55 %	53 %
<b>Région</b>		
Ontario	43 %	35 %
Québec	0 %	1 %
Ouest du Canada et Territoires	44 %	53 %
Atlantique	12 %	12 %



## Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG)

Groupe d'âge	Univers	Sondage
De 65 à 69 ans	95 %	95 %
70 ans et +	5 %	5 %
Sexe		
Hommes	48 %	48 %
Femmes	52 %	52 %
Région		
Ontario	36 %	29 %
Québec	26 %	31 %
Ouest du Canada et Territoires	29 %	30 %
Atlantique	9 %	10 %

## Numéro d'assurance sociale (NAS)

Région	Univers	Sondage
Ontario	46 %	46 %
Québec	17 %	23 %
Ouest du Canada et Territoires	31 %	25 %
Atlantique	5 %	6 %
Groupe d'âge		
De 18 à 30 ans	58 %	52 %
De 31 à 59 ans	39 %	45 %
60 ans et +	2 %	2 %
Sexe		
Hommes	56 %	55 %
Femmes	44 %	45 %

*Pondérer les suréchantillonnages des populations en proportion de leur présence dans l'univers d'enquête*

Comme mentionné dans la stratégie d'échantillonnage, des entrevues supplémentaires ont été menées au sein de deux groupes :

1. On a cerné les répondants autochtones de l'échantillon relatif au NAS par leur recours au certificat de statut indien comme pièce d'identité au moment de la présentation de leur demande et, dans l'échantillon relatif à l'AE, en s'appuyant sur l'indication selon laquelle le client a indiqué son appartenance à ce groupe au moment de la présentation



de sa demande. De plus, on a invité tous les répondants du sondage à déclarer volontairement leur appartenance à ce groupe.

2. Les répondants vivant en région éloignée ont également été suréchantillonnés. Pour cerner ces répondants dans l'échantillon fourni, on s'est appuyé sur une liste de codes postaux correspondant à une région éloignée selon les définitions de Statistique Canada.

Au cours de la deuxième étape de la pondération, la proportion des répondants autochtones et des répondants provenant des régions éloignées a été ramenée à la proportion estimée dans l'univers d'enquête, selon l'extrait de clients aléatoire fourni par EDSC.

### Assurance-emploi (AE)

	Univers	Sondage
Autochtones	5 %	23 %
Tous les autres	95 %	77 %
Régions éloignées	3 %	12 %
Régions rurales	45 %	45 %
Régions urbaines	52 %	42 %

### Régime de pensions du Canada (retraite)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	2 %	11 %
Régions rurales	44 %	44 %
Régions urbaines	54 %	44 %

### Régime de pensions du Canada (invalidité)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	2 %	7 %
Régions rurales	44 %	68 %
Régions urbaines	53 %	24 %

### Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	2 %	9 %
Régions rurales	47 %	48 %
Régions urbaines	51 %	42 %



## Numéro d'assurance sociale (NAS)

	Univers	Sondage
Régions éloignées	1 %	6 %
Régions rurales	22 %	14 %
Régions urbaines	77 %	78 %
Autochtones	4 %	3 %
Tous les autres	96 %	97 %

*Pondérer le nombre de répondants dans chaque programme par rapport au nombre total de clients*

Au cours de la troisième étape de la pondération, la proportion de répondants par programme a été pondérée afin de refléter la population globale des clients de l'ensemble des programmes aux fins de l'examen de la satisfaction globale et d'autres statistiques. La répartition des clients entre les programmes a été maintenue constante en fonction des facteurs de pondération utilisés dans l'enquête de référence de 2017-2018. Cette mesure a été prise afin de permettre la comparaison des résultats avec ceux du sondage de 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 et 2020-2021 et de mesurer les différences dans l'expérience client découlant de changements dans la conception des services et le rendement des services opérationnels plutôt que de la fluctuation des volumes relatifs des programmes au fil du temps.

	Répartition par programme Sondage sur l'EC 2017-2018	Sondage
AE	48 %	24 %
PR du RPC	10 %	18 %
PPIRPC	2 %	18 %
SV	10 %	12 %
SRG	2 %	7 %
NAS	29 %	21 %

*Pondérer le nombre de répondants par région par rapport au nombre total de clients*

Au cours de la quatrième étape de la pondération, la proportion de répondants a été pondérée proportionnellement au volume global de clients dans chaque région du pays (Ontario, Québec, Ouest du Canada et Territoires, Atlantique). Cela permet aux données qui en résultent de refléter la population générale des clients par région lors de la visualisation de la satisfaction globale et d'autres statistiques.

Région	Univers	Sondage
Ontario	37 %	36 %
Québec	22 %	18 %
Ouest du Canada et Territoires	32 %	37 %
Atlantique	10 %	10 %



*Ajuster les données en fonction des proportions des prestations reçues pour chaque programme*

Au cours de la dernière phase de la pondération, la proportion de répondants ayant reçu des décisions favorables ou défavorables pour le RPC, le PPIPRC et l'AE a été pondérée selon la proportion dans l'univers d'enquête pour chaque programme.

### Assurance-emploi (AE)

	Univers	Sondage
Décisions favorables	90 %	92 %
Décisions défavorables	10 %	8 %

### Régime de pensions du Canada (retraite)

	Univers	Sondage
Décisions défavorables	4 %	10 %
Décisions favorables	96 %	90 %

### Régime de pensions du Canada (invalidité)

	Univers	Sondage
Décisions défavorables	52 %	37 %
Décisions favorables	48 %	63 %



## Analyse des facteurs clés

L'analyse des facteurs clés a été menée pour déterminer les aspects du service qui ont la plus grande incidence sur l'impression globale des clients en ce qui concerne leur expérience. L'analyse a été menée selon une régression linéaire (c.-à-d. la méthode d'entrée utilisant le Progiciel de statistiques pour les sciences sociales [SPSS]) parmi tous les clients et selon chacun des cinq programmes. Tous les principaux attributs de service ont été inclus dans l'analyse, en plus de l'approbation ou du refus des prestations. Tous les énoncés qui y sont inclus ont été décrits ci-après.

### PRISE DE RENSEIGNEMENTS

Comprendre les renseignements sur le [PROGRAMME]

Connaître les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le [PROGRAMME]

Déterminer si vous étiez admissible à des prestations/une carte d'assurance sociale

Trouver des renseignements à propos du [PROGRAMME]

Trouver les étapes pour présenter une demande

Trouver les renseignements dont vous aviez besoin dans un délai raisonnable

### PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE

Réussir à remplir la demande dans un délai raisonnable

Comprendre les exigences de la demande

Remplir le formulaire

Réunir les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter votre demande pour le [PROGRAMME]

S'inscrire/se connecter facilement à Mon dossier Service Canada

### SUIVI

Facilité à effectuer un suivi

### AUTRES VARIABLES

Prestations accordées/refusées

### FACILITÉ

Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parlez et comprenez bien.

Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du [PROGRAMME].

Vous n'avez eu besoin d'expliquer votre situation qu'une seule fois.

Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier.

### EFFICACITÉ



---

La durée du processus était raisonnable.

---

Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin.

---

L'information obtenue était cohérente.

---

On vous a clairement indiqué ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question.

---

Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes de votre demande dans le cadre du [PROGRAMME].

---

Le service vous a été fourni de manière à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19.

## PERCEPTION

---

Les représentants téléphoniques des centres d'appels spécialisés de Service Canada ont été serviables.

---

Les représentants de Service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été serviables.

---

Les représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada ont été serviables.

---

Les représentants de Service Canada qui vous ont rappelé après que vous avez rempli un formulaire en ligne ont été serviables.

---

Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions.

---

Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés.

---

Vous avez parcouru une distance raisonnable pour avoir accès au service.

---

On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français).

Certaines variables n'ont pas été incluses dans la régression par programme en raison d'un lien négligeable avec la satisfaction globale ou d'une forte intercolinéarité avec une autre variable (dans ce cas, on a conservé la variable la plus fortement liée à la satisfaction globale pour la variable faisant l'objet de l'interrogation parmi un échantillon élargi). La force de l'analyse des facteurs est restée constante par rapport à 2020-2021 ( $R^2$  de 0,70 par rapport à 0,69).

## Limites

### Numéros de téléphone manquants

On estime qu'en moyenne, 11 % des enregistrements dans chaque base de données du programme ne contenaient pas de numéros de téléphone. En ce qui concerne le NAS, les numéros de téléphone de l'étranger ont été masqués, de sorte que 15 % des enregistrements comportaient des numéros de téléphone manquants ou masqués. Ces cas ont été conservés dans l'échantillon afin de déterminer la répartition des clients du bassin vivant en régions éloignées, rurales et urbaines, et pour le calcul du taux de réponse. Le processus de pondération décrit ci-dessus tient compte des biais possibles dans les réponses créées par l'incapacité de donner à ces clients une chance égale de répondre au sondage.



## Validité des données sur la satisfaction à l'égard du 1 800 O-Canada

On a demandé aux clients qui utilisaient le mode de prestation par téléphone à un moment particulier du parcours client s'ils avaient utilisé le 1 800 O-Canada, un centre d'appels spécialisé, ou le nouveau mode de prestation eServiceCanada. Le 1 800 O-Canada fournit des renseignements généraux sur les programmes, ce qui est utile au stade de la sensibilisation, les centres d'appels spécialisés fournissent généralement des informations sur les demandes ou les requêtes qui ont été soumises, tandis que eServiceCanada est un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables après que vous avez rempli un formulaire de demande de service en ligne. Des descriptions des services offerts par chacun ont été lues aux clients, qui se sont ensuite vu poser une question sur leur satisfaction à l'égard du 1 800 O-Canada. Cela visait à améliorer le rappel puisque seuls les répondants qui ont demandé quelle était la différence entre les deux services téléphoniques se sont vu décrire ces deux services dans la vague de référence de l'enquête.

Les données recueillies immédiatement après une interaction avec le service fourniront des résultats plus valides sur une expérience client précise, tandis que les données recueillies après un parcours du client selon des approches d'échantillonnage probabiliste fourniront des résultats plus fiables et plus représentatifs de l'expérience de services multiples.

### Délais

Le délai moyen entre la réception d'une décision et la réponse au questionnaire était de 4,5 mois pour chaque programme. Tout comme lors de l'EC4, il a été possible d'extraire l'échantillon à partir de la même période pour chaque programme lors de l'EC5 afin d'assurer que les délais étaient cohérents. Ce délai a été créé pour éviter les périodes atypiques pour la sélection de l'échantillon. De plus, une fois que l'univers d'enquête a été établi à la fin de la période d'échantillonnage, il a fallu deux mois pour prélever, préparer, transporter et charger l'échantillon en vue de la réalisation du sondage.





## Taux de réponse

On a fait jusqu'à sept tentatives d'appel pour joindre un répondant sélectionné. Dans l'ensemble, un taux de réponse de 12 % a été atteint, ce qui correspond à la moyenne du secteur. Le taux de réponse était plus faible qu'en 2020-2021 (16 %) et conforme au taux de réponse obtenu en 2019-2020 (12 %). Les résultats finaux des appels sont les suivants.

RÉSULTAT DE L'APPEL	NOMBRE D'APPELS DANS LA CATÉGORIE
Rappels	2 652
Entrevues terminées	4 200
Exclusions	1 346
Barrières linguistiques	907
Pas de réponse	16 596
Pas en service (hors du champ d'application)	4 171
Dépassement de la limite	34
Refus	13 882
Interruptions	1 455
<b>TOTAL DES APPELS DANS LA PORTÉE</b>	<b>45 243</b>
<b>TOTAL DES RÉPONDANTS</b>	<b>5 546</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE GLOBAL</b>	<b>12 %</b>



## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE – PHASE DE RECHERCHE QUALITATIVE

### Objectifs

Les objectifs de recherche de la composante de recherche qualitative sont d'explorer les possibilités d'amélioration de la prestation des services et de l'utilisation des modes de prestation lorsque les clients ne sont pas satisfaits et/ou se heurtent à des obstacles à l'accès, en portant une attention particulière aux aînés.

L'approche d'Ipsos était conforme aux [Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative](#).

### Recrutement et public cible

Les participants à la phase qualitative ont été recrutés dans le cadre du sondage (on leur demandait à la fin du sondage s'ils souhaitaient participer à une recherche de suivi et/ou à une recherche future pour le ministère). Il s'agissait de clients de tous les programmes qui n'étaient pas satisfaits et/ou qui ont fait face à des obstacles pour ce qui est des services.

Une recherche discrète a été menée auprès de clients francophones afin de permettre de comprendre leur expérience en matière de services, ainsi que toute similitude ou différence avec les résultats de la recherche qualitative menée en anglais.

Tant des entrevues en profondeur que des groupes de discussion ont été menés. Trente-deux entrevues en profondeur ont eu lieu en anglais et en français entre le 7 septembre et le 7 octobre 2022, réparties par programme :

- 6 entrevues en profondeur avec les participants du PPIRPC;
- 9 entrevues en profondeur avec les participants du SRG;
- 8 entrevues en profondeur avec les participants de la SV;
- 9 entrevues en profondeur avec les répondants autochtones de l'AE, de la SV ou du PPIRPC.

Huit groupes de discussion en ligne ont eu lieu entre le 20 septembre et le 26 septembre 2022, également répartis par programme :

- 2 groupes de discussion en ligne en anglais avec 11 participants de l'AE;
- 2 groupes de discussion en ligne en anglais avec 14 participants du NAS;
- 1 groupe de discussion en ligne en anglais avec 6 participants du RPC;
- 1 groupe de discussion en ligne en anglais avec 6 participants de la SV ou du SRG;
- 1 groupe de discussion en ligne en français avec 5 participants de l'AE;
- 1 groupe de discussion en ligne en français avec 4 participants du NAS.



Les participants étaient des clients de Service Canada qui avaient reçu une décision initiale à la suite de leur demande présentée entre janvier et mars 2022, qui avaient répondu au Sondage sur l'expérience client entre le 23 juin et le 26 juillet 2022 et qui respectaient l'un des critères de sélection suivants : ils avaient indiqué qu'ils étaient globalement insatisfaits (à la question n° 38 du sondage, ils avaient attribué une note de 1 à 3 sur 5, où « 4 » signifie « satisfait » et « 5 », « très satisfait »); ou ils avaient rencontré des difficultés à présenter une demande en raison d'obstacles à l'accès au service (question n° 45 du sondage).

Au total, 78 clients ont participé à la recherche qualitative.

### **Groupes et plateforme en ligne**

Afin d'encourager la participation de personnes de partout au pays, notamment de toutes les régions et des collectivités situées à l'extérieur des grands centres où se tiennent habituellement les groupes de discussion en personne, les groupes de discussion ont été organisés virtuellement.

Les groupes de discussion ont été menés à l'aide d'une plateforme vidéo de groupe de discussion en ligne. Les participants ont reçu à l'avance une connexion et un lien sécurisé pour se connecter à la plateforme. Les séances ont été menées en utilisant à la fois la vidéo et l'audio.

Les entrevues en profondeur ont été menées au moyen d'une plateforme de réunion en ligne. Les participants ont reçu à l'avance un lien sécurisé pour se connecter à la réunion.

Les groupes de discussion ont duré environ 90 minutes, et les entrevues en profondeur n'ont pas duré plus de 60 minutes.

### **Attribution d'incitatifs et d'honoraires**

Pour les encourager à participer pleinement, on a versé des honoraires de 100,00 \$ aux participants aux groupes de discussion et des honoraires de 85,00 \$ aux participants aux entrevues en profondeur.

### **Limites**

L'importance de la recherche qualitative réside dans le fait qu'elle permet une exploration approfondie des facteurs qui façonnent l'attitude et le comportement du public face à certains problèmes. Toute interprétation des résultats doit se faire en gardant à l'esprit que l'on n'a jamais cherché à produire des résultats qui étaient statistiquement représentatifs de la population en général.



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' PRESENT IN SAMPLE FILE CLASSIFY AS 'AUTO-ENROLLED' FOR QUESTIONNAIRE INSERTIONS]

### Introduction

Hello, may I speak to [CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]  
(ONCE CONNECTED) Hello, my name is (FULL NAME), AND I'm calling from Ipsos, an independent research company. We're conducting a survey for the Government of Canada about [INSERT PROGRAM] to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians. [INSERT IF PROGRAM=OAS OR OAS/GIS: (IF NEEDED: This is about your government pensions.)] [INSERT IF PROGRAM=OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED: (IF NEEDED: You may have gotten a letter advising you that you would automatically begin receiving Old Age Security and/or the Guaranteed Income Supplement.)] This survey will only take around 15 minutes. Would you prefer to continue in English, French or another language?

Bonjour, puis-je parler à \_\_\_\_\_? [CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]  
(APRÈS AVOIR ÉTABLI LE CONTACT) Bonjour, je m'appelle (NOM COMPLET) et j'appelle de la part d'Ipsos, une société indépendante d'études de marché. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de [INSERT PROGRAM] afin d'obtenir votre opinion au sujet de la qualité des services fournis aux Canadiens. [INSERT IF PROGRAM=OAS OR GIS : (IF NEEDED : Ceci concerne votre régime de pension du gouvernement.)] [INSERT IF PROGRAM=OAS : (IF NEEDED : Vous avez peut-être reçu une lettre vous avisant que vous aviez été automatiquement inscrits au régime de Pension de Sécurité de la vieillesse.)] Il ne vous faudra que 15 minutes environ pour répondre au sondage. Préférez-vous continuer en anglais, en français, ou dans une autre langue?

- 1 – Continue (English or French)
- 1 – Continuer (en français ou en anglais)
- 2 – French Callback
- 2 – Rappel à un autre moment en français
- 3 – English Callback
- 3 – Rappel à un autre moment en anglais
- 4 – Other Language (Switch to \*\*Proxy Language Fly-sheet\*\*)
- 4 – Autre langue (Switch to \*\*Proxy Language Fly-sheet\*\*)
- 5 – SVR Canada VRS telephone service (Switch to \*\* SVR Canada VRS telephone service Fly-sheet\*\*)
- 5 -Service téléphonique SVR Canada VRS (Feuille de vol\*\* « Passez au service téléphonique SVR Canada VRS »)

(IF NEEDED: I'm calling from Ipsos on behalf of the Government of Canada to ask about your opinions on the quality of service provided by the government.)

(AU BESOIN : Je travaille pour Ipsos et je vous appelle au nom du gouvernement du Canada pour obtenir votre opinion au sujet de la qualité des services fournis par le gouvernement.)

(IF ASKED HOW WE GOT THE PERSON'S NAME: It was drawn from a random sample of Canadians who have received service from the Government of Canada.)

(SI ON VOUS DEMANDE COMMENT NOUS AVONS OBTENU LE NOM DE LA PERSONNE : Il provient d'un échantillon aléatoire de Canadiens qui ont reçu des services du gouvernement du Canada.)

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

PROXY1. (INTERVIEWER: DO NOT READ; PLEASE INDICATE IF YOU ARE SPEAKING TO [INSERT NAME FROM SAMPLE] OR A PROXY)

(INTERVIEWEUR : NE PAS LIRE, VEUILLEZ INDIQUER SI VOUS PARLEZ AVEC [INSERER LE NOM DE L'ÉCHANTILLONNAGE] OU UN MANDATAIRE)

[NAME FROM SAMPLE]

[NAME FROM SAMPLE]

PROXY – LANGUAGE

MANDATAIRE – LANGUE

PROXY – ASSIST

MANDATAIRE- ASSISTANCE

**SVR CANADA VRS TELEPHONE SERVICE**

Service téléphonique SVR Canada VRS

[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT PROXY1]

[ASK IF NWAVE=1]

LANGLN. (INTERVIEWER DO NOT READ: Are you using LANGUAGE LINE service to conduct survey in a language other than French or English?)

LANGLN. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS; Utilisez-vous le service LANGUAGE LINE pour effectuer le sondage dans une langue autre que le français ou l'anglais?)

[OPEN END]

[IF Nwave=1 & YES ASK LANG, THEN THANK AND TERMINATE]

[DO NOT ASK LANG IF NWAVE=2]

LANG. (INTERVIEWER DO NOT READ: Record the Non-English/French language the respondent would like called in)

LANG. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS; Enregistrez la langue dans laquelle le répondant aimerait être appelé.)

[OPEN END]

[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN]

[IF NWAVE= 1 & LANGLN=2, SKIP TO SA]

[ASK ALL IF NWAVE=2]

LANGLN2. (INTERVIEWER DO NOT READ)

LANGLN2. (L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS)

You have chosen to conduct this survey using the language interpretation services offered by vendor Language Line.

Vous avez choisi de mener le sondage en utilisant le système d'interprétation du langage de l'entreprise, « Language Line ».

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Please ensure you are sitting at a conference enabled phone and have the respondent on the line before proceeding with the survey.

Veillez-vous assurer d'utiliser un appareil téléphonique de conférence et d'avoir le répondant en ligne avant de poursuivre le sondage.

Conference call Language Line at 1-800-444-6627

Numéro de la ligne de conférence « Language Line » : 1-800-444-6627

Once connected to Language Line, enter the access pin:

Un fois la communication établie avec « Language Line » entrez le code d'accès

Access Pin : 3085-1426

code d'accès : 3085-1426

Respondent preferred language : \_\_\_\_\_

Langue préférée du/de la répondant(e) : \_\_\_\_\_

(Ipsos Project Name : 210056580102 (ESDC))

(Nom du project Ipsos : 210056580102 (ESDC))

You will be connected to an interpreter and you may then proceed with the survey.

Vous serez mis en relation avec un interprète et pourrez alors lancer le sondage.

1-Continue

1-Continuer

**[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN2]**

LANGLN3. (In what language is this survey being conducted?)

LANGLN3. (Dans quelle langue ce sondage est-il mené?)

**[OPEN-END]**

**[DO NOT ALLOW DK/REF AT LANGLN3]**

LANGLN4. We're conducting a survey for the Government of Canada about **[INSERT PROGRAM]** to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians.

LANGLN4. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet du **[INSERT PROGRAM]** afin d'obtenir votre opinion sur la qualité des services fournis aux Canadiens.

I will read the survey questions to the interpreter and they will read back to you in **[INSERT LANGLN3]**.

Please let the interpreter know your answer, and they will let me know your reply.

Je vais lire les questions du sondage à l'interprète qui vous les transmettra en **[INSERT LANGLN3]**.

Veillez faire connaître votre réponse à l'interprète qui pourra nous la transmettre.

Because we are working through an interpreter, the survey could take up to 30 minutes depending on your answers.

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Puisque nous devons travailler par l'entremise d'un interprète, le sondage pourrait prendre jusqu'à 30 minutes selon vos réponses.

1 – Continue  
1 – Continuer

### [DISPLAY IF SVR CANADA VRS TELEPHONE SERVICE]

(INTERVIEWER DO NOT READ)

(L'INTERVIEWEUR : NE LISEZ PAS)

Some respondents may be Deaf or hard of hearing and using Canada VRS telephone service. When the sign language interpreter answers the phone, the Ipsos interviewer will be asked to stay on the line while connecting with the respondent. There may be a delay (do not hang up).

Certains répondants peuvent être sourds ou malentendants et utilisent le service téléphonique Canada VRS. Lorsque l'interprète gestuel répond au téléphone, interviewer Ipsos est invité à rester en ligne pendant la connexion avec le répondant. Il peut y avoir un retard (ne pas raccrocher).

The Ipsos interviewer will read questions to the interpreter who will be connected via video conferencing to the respondent. Interviewers should anticipate a delay between when they pose the question and receiving a response.

L'enquêteur d'Ipsos lira les questions à l'interprète qui sera connecté par vidéoconférence au répondant. Les enquêteurs doivent prévoir un délai entre le moment où ils posent la question et celui où ils reçoivent une réponse.

SA. (READ ALL PRIOR TO CONTINUING WITH INTERVIEW)

(LIRE TOUT AVANT DE POURSUIVRE L'ENTREVUE)

We're conducting a survey for the Government of Canada about [INSERT PROGRAM] to ask your opinions on the quality of service it provides to Canadians.

Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet de [INSÉRER PROGRAMME] afin d'obtenir votre opinion sur la qualité des services fournis aux Canadiennes et Canadiens.

Because we are working through an interpreter, the survey could take up to 30 minutes depending on your answers.

Puisque nous devons travailler par l'entremise d'un interprète, le sondage pourrait prendre jusqu'à 30 minutes selon vos réponses.

1 – Continue  
1 – Continuer

### Screening

#### Sélection

---

[ASK PROXY2 IF PROXY1= PROXY – LANGUAGE OR PROXY – ASSIST OR PROXY PROVIDED BY RESPONDENT; OTHERWISE SKP TO INTRO BEFORE Q1A]

PROXY2. Are you 18 years of age or older?

PROXY2. Avez vous 18 ans ou plus?



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Yes

Oui

No

Non

[IF PROXY2=NO/DK/REF, THANK & TERMINATE; OTHERWISE CONTINUE]

[PROG: HEADINGS ARE USED IN THE QUESTIONNAIRE TO STRUCTURE THE CONTENT. THEY ARE NOT TO BE PROGRAMMED.]

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN: In this survey, we will ask you about the quality of service that you received. The survey is not about the amount of the benefit you received, which is determined by legislation; it is about the process of applying for the benefit up until you received a decision.]

[INSERT IF PROGRAM ≠ SIN : Dans ce sondage, nous vous poserons des questions sur la qualité du service que vous avez reçu. Ce sondage ne porte pas sur le montant des prestations, qui est déterminé par la loi; il concerne le processus entre le moment où vous avez fait votre demande de prestations et le moment où vous avez obtenu une réponse.]

[INSERT IF PROGRAM = CPP AND BENEFIT TYPE = SVR] The rest of the questions are about the Canada Pension Plan or CPP Survivor's pension, and not about any other programs you may have applied for. The Survivor's pension is a monthly payment paid to the legal spouse or common-law partner of the deceased contributor

Les questions qui suivent portent sur le Régime des pensions du Canada (RPC) et la pension de survivant du Régime des pensions du Canada, et non sur les autres programmes auxquels vous pourriez avoir fait une demande. La pension du survivant est un paiement mensuel versé au conjoint légal ou au conjoint de fait du cotisant décédé.

[INSERT IF PROGRAM = OAS: The rest of the questions are about Old Age Security or OAS, and not about any other programs you may have applied for.]

[INSERT IF PROGRAM = OAS : Les autres questions portent sur la SV, et non sur d'autres programmes auxquels vous vous êtes inscrit.]

[INSERT IF PROGRAM = GIS] The rest of the questions are about Old Age Security and the Guaranteed Income Supplement and not about any other programs you may have applied for.

[INSERT IF PROGRAM = GIS] Les autres questions portent sur la SV et le supplément de revenu garanti, et non sur d'autres programmes auxquels vous vous êtes inscrit.

### [READ TO ALL]

Should you have any questions about the survey, I can give you a contact person within the Government of Canada / Employment and Social Development Canada department. Your participation is voluntary and confidential. Your answers will remain anonymous, and the information you provide will be administered according to the requirements of the Privacy Act, the Access to Information Act, and any other pertinent legislation.

Si vous avez des questions sur le sondage, je peux vous donner le nom d'une personne à qui vous adresser au sein du gouvernement du Canada / Emploi et Développement social Canada. Votre

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

participation est volontaire et entièrement confidentielle. Vos réponses resteront anonymes et les informations que vous fournissez seront gérées conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur l'accès à l'information et de toute autre législation pertinente.

[IF NECESSARY : Contact at ESDC is Dominic Laverdiere and can be reached at 819-654-5149]  
(SI NECESSAIRE : La personne-ressource à EDSC est Dominic Laverdière et peut être appelé au 819-654-5149)

### Pre-application—Information Gathering about [INSERT ABBREV] Benefits

---

#### [IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' SKIP TO Q17]

1a. Which of the following did you use to find out about [INSERT PROGRAM] or [INSERT ABBREV] before you applied? Did you... (READ LIST, PAUSE AND GET A YES OR NO AFTER EACH RECORD ALL THAT APPLY) (INTERVIEWER NOTE: Ensure that the respondent is clear that these next questions deal with the steps they took before filling in the application for [INSERT ABBREV]. For OAS and GIS, clients are automatically enrolled and would have learnt about the benefit by a notice send by mail. The next questions deal with the steps they took to learn about their benefits.)

De quelle façon avez-vous découvert le [INSÉREZ PROGRAMME] ou [INSÉREZ ABBREV] avant de remplir une demande? Avez-vous... (LIRE LA LISTE, PAUSE POUR OBTENIR UN OUI OU UN NON APRÈS CHAQUE, ENREGISTRER TOUT CE QUI EST APPLICABLE) (NOTE À L'INTERVIEWEUR : S'assurer que le répondant comprend bien que les questions suivantes portent sur les étapes qu'il a suivies avant de remplir la demande de [INSÉREZ ABBREV]. Pour la SV et le SRG, les clients sont automatiquement inscrits et auraient été informés de la prestation par un avis envoyé par courrier. Les questions suivantes portent sur les mesures qu'ils ont prises pour s'informer sur leurs prestations.)

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : Veiller à ce que le ou la répondant[e] comprenne bien que ces quelques questions traitent des démarches qu'il ou elle a faites avant de présenter une demande dans le cadre du [INSERT ABBREV].)

(NOTE CONCERNING INTERVIEWS: ONLY THE EXPERIENCE OF THE RESPONDENT IN THE CONTEXT OF THE PROGRAM FOR WHICH HE OR SHE WAS SELECTED IS RELEVANT; HIS/HER EXPERIENCES WITHIN OTHER GOVERNMENT PROGRAMS ARE NOT, ALSO, IF THE RESPONDENT SAYS THAT SPONTANEOUSLY USED THE COMPUTERS OF A GOVERNMENT OFFICE TO GO ON THE INTERNET, CHOOSE THE RESPONSE "VISITED A GOVERNMENT OFFICE".)

(REMARQUE CONCERNANT LES ENTREVUES : SEULE L'EXPÉRIENCE DU OU DE LA RÉPONDANT[E] DANS LE CONTEXTE DU PROGRAMME POUR LEQUEL IL OU ELLE A ÉTÉ CHOISI[E] EST PERTINENTE; SES EXPÉRIENCES DANS LE CADRE D'AUTRES PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX NE LE SONT PAS. DE PLUS, SI LE OU LA RÉPONDANT[E] MENTIONNE SPONTANÉMENT AVOIR UTILISÉ LES ORDINATEURS D'UN BUREAU DU GOUVERNEMENT POUR ALLER SUR INTERNET, CHOISIR LA RÉPONSE « VISITÉ UN BUREAU DU GOUVERNEMENT ».)

[RANDOMIZE. ALWAYS KEEP 'Go online to the government website' AND 'Go online to other websites' TOGETHER]

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

### [MULTIPUNCH]

Go online to the government website

Visité le site Web du gouvernement

Go online to other websites

Visité d'autres sites Web

Use social media to get information

Utilisé les médias sociaux pour obtenir de l'information

Speak to a government representative on the phone

Appelé un bureau du gouvernement au téléphone

Go to a government office

Visité un bureau du gouvernement

Communicate by mail with the government

Communiqué par courrier avec le gouvernement

Talk with family or friends

Parlé avec des proches ou des amis

**[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS OR GIS]** Talk to a financial advisor

**[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS OR GIS]** Parler à un conseiller financier.

Talk to an employer

Parlé à un employeur

Referred by community organization like a non-profit

Recommandation d'un organisme communautaire comme un organisme sans but lucratif

(DO NOT READ) NONE OF THESE **[EXCLUSIVE; ANCHOR]**

**(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES [EXCLUSIVE; ANCHOR]**

**[IF Q1a= "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q9bx.]**

**[IF Q1a 'Speak to a government representative on the phone', ASK Q1bx. OTHERS GO TO 'CREATE VARIABLE']**

1bx. You indicated you spoke to a government representative by telephone before you applied. There are three types of telephone services, and we'd like to know which you used before you applied. Did you speak with... (READ LIST) [MULTIPUNCH]

Vous avez indiqué avoir parlé à un représentant du gouvernement par téléphone avant de faire votre demande. Il existe trois types de services téléphoniques, et nous aimerions savoir lequel vous avez utilisé avant de faire votre demande. Avez-vous parlé avec... (LIRE LA LISTE) [MULTIPUNCH]

[INSERT ABBREV] Call Centres answer more specific questions about your application and benefits; they ask you to confirm your identity when you call.

[INSERT ABBREV] Les centres d'appels répondent à des questions précises au sujet de votre demande et de vos prestations; vous devez confirmer votre identité lorsque vous appelez.

eServiceCanada is a call-back service where a Service Canada representative calls you back within 2 business days after you complete a Service Request Form online.

eService Canada est un service de rappel par lequel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous avez rempli un formulaire de demande de service en ligne.

1 800 O-Canada provides general information on Government of Canada programs including who can apply, how to apply and how to contact the program.

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

1 800 O-Canada fournit des informations générales sur les programmes du gouvernement du Canada, y compris qui peut faire une demande, comment faire une demande et comment contacter le programme.

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre  
 Un centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV]  
 eService Canada  
 eService Canada  
 1 800 O-Canada  
 1 800 O-Canada  
 (DO NOT READ) Other  
 [NE PAS LIRE) Autre

**[IF Q1a = 'Go to a government office' ask Q1c, OTHERWISE SKIP]**

1c. You indicated that you went to a government office before you applied. Did you book an appointment prior to your visit?

Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau du gouvernement avant de faire votre demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant votre visite?

Yes  
 Oui  
 No  
 Non

**[CREATE VARIABLE FOR PROGRAMMING: KEY SOURCES]**

Response	Key Source	Channel*
IF Q1bx 'eServiceCanada'	eService Canada	TOUCHLESS PERSON-TO-PERSON
IF 1a 'Go to a government office'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE'	ONLINE	ONLINE
IF Q1bx '[INSERT ABBREV] Call Centres'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE
IF Q1bx '1-800 O'Canada'	TELEPHONE-1-800-O'CANADA	
IF Q1a 'COMMUNICATE BY MAIL WITH THE GOVERNMENT'	MAIL	MAIL
IF q1a = 'NONE OF THESE'	NO CHANNELS	NO CHANNELS

**[IF MORE THAN ONE \*CHANNEL WAS USED, ASK Q2. IF ONE \*CHANNEL WAS USED, SKIP TO Q4. IF Q1a 'NONE OF THESE', OR UNABLE TO ASSIGN KEY SOURCE BASED ON Q1A RESPONSES, SKIP TO Q9bx.]**

2. Thinking about the government information sources you used before you applied to find out about [INSERT PROGRAM], which one did you use first? (READ LIST AS NEEDED)

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Si vous pensez aux sources d'information gouvernementales que vous avez utilisées avant de faire votre demande pour vous renseigner sur [INSERT PROGRAM], laquelle avez-vous utilisée en premier? (LISEZ LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1A. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' Online (the Government of Canada website)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eService Canada' eService Canada]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eService Canada' eService Canada]

[IF MORE THAN TWO OF THE \*CHANNELS USED, ASK Q3. IF TWO \*CHANNELS OR LESS USED OR Q2DK/REF, SKIP TO Q4.]

3. Thinking about the government information sources you used before you applied to find out about [INSERT PROGRAM], which one did you use second? (READ LIST AS NEEDED)  
Si vous pensez aux sources d'information gouvernementales que vous avez utilisées avant de faire votre demande pour vous renseigner sur [INSERT PROGRAM], laquelle avez-vous utilisée en deuxième? (LISEZ LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. POPULATE LIST WITH CHANNELS USED IN Q1a. DO NOT INCLUDE CHANNEL SELECTED IN Q2. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' AND Q2 ≠ 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'IN PERSON' AND Q2 ≠ 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' AND Q2 ≠ 'ONLINE' Online (the government of Canada website)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'ONLINE' AND Q2 ≠ 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' AND Q2 ≠ 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O-Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'TELEPHONE' AND Q2 ≠ 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' AND Q2 ≠ 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'MAIL' AND Q2 ≠ 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eService Canada' eService Canada]

[INSERT IF KEY SOURCE = 'eService Canada' eService Canada]

[IF Q1a 'GO ONLINE TO THE GOVERNMENT WEBSITE', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q7]

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

4. Did you get what you wanted from the Government of Canada website when you were looking for information on **[INSERT ABBREV]** before you applied? (READ LIST)  
Avez-vous obtenu ce que vous vouliez sur le site web du gouvernement du Canada lorsque vous cherchiez des renseignements **[INSERT ABBREV]** avant de faire votre demande? (LIRE LA LISTE)

YES, completely  
OUI, complètement  
YES, somewhat  
OUI, un peu  
NO  
NON

6. When you were looking for information about **[INSERT ABBREV]** on the Government of Canada website, how easy or difficult was it to...? Please use a scale of 1 to 5, where 1 is very difficult and 5 is very easy, how would you rate...**[INSERT ITEM]**?

Lorsque vous cherchez des renseignements par rapport au **[INSERT ABBREV]** sur le site web du gouvernement du Canada, à quel point était-il facile ou difficile de...? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très difficile » et 5 « très facile », comment évaluez-vous...**[INSERT ITEM]**?

### **[RANDOMIZE]**

Find information about **[INSERT ABBREV]**

Trouver des renseignements à propos du **[INSERT ABBREV]**

Understand the information about **[INSERT PROGRAM]**

Comprendre les renseignements sur le **[INSERT PROGRAM]**

Figure out if you are eligible for **[INSERT IF EI, CPP, CPP-D, OAS OR GIS: [INSERT ABBREV] benefits] / [INSERT IF SIN: a SIN Card]**

Déterminer si vous étiez admissible à **[INSERT IF EI, CPP, CPP-D, OAS OR GIS: [INSERT ABBREV] pour des prestations] / [INSERT IF SIN: une carte d'assurance sociale]**

Find out the steps to apply

Trouver les étapes pour présenter une demande

Find out what information you need to provide when applying for **[INSERT ABBREV]**

Connaître les renseignements dont vous aviez besoin pour présenter une demande pour le **[INSERT ABBREV]**

**[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS, GIS]** Decide the best age to start your pension

**[INSERT IF PROGRAM = CPP, OAS, GIS]** Décider du meilleur âge pour commencer votre pension

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

5 – Très facile

7. How much do you agree or disagree that you were able to find the information you needed (online, in person or by phone) within a reasonable amount of time? Please use a scale of 1 to 5, where 1 is disagree strongly and 5 is agree strongly.
- Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'énoncé selon lequel vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin (en ligne, en personne ou par téléphone) dans un délai raisonnable? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord ».

- 1 – Strongly disagree  
1 – pas du tout d'accord  
2  
2  
3  
3  
4  
4  
5 – Strongly agree  
5 – Tout à fait d'accord

[IF PROGRAM = OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED', SKIP TO Q17]

### Application Process—Applying for [INSERT ABBREV] Benefits

---

9bx. Thinking back to when you actually applied for [IF ≠ SIN INSERT [INSERT ABBREV] benefits], [IF SIN INSERT: a SIN number], which of the following methods did you use when completing and submitting your application? Did you... (READ LIST, PAUSE AND GET A YES OR NO AFTER EACH, RECORD ALL THAT APPLY. NOTE THAT NOT ALL PROGRAMS HAVE APPLICATIONS THAT CAN BE COMPLETED ONLINE)?

Si l'on se réfère à la date à laquelle vous avez effectivement demandé [IF ≠ SIN INSERT [INSERT ABBREV] pour des prestations], [IF SIN INSERT: un numéro d'assurance sociale], quel méthode avez-vous utilisée pour remplir et présenter votre demande? Avez-vous... (LIRE LA LISTE, PAUSE POUR OBTENIR UN OUI OU UN NON APRÈS CHAQUE, ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT) NOTEZ QUE TOUS LES PROGRAMMES NE DISPOSENT PAS DE DEMANDES POUVANT ÊTRE REMPLIES EN LIGNE)?

**(CLARIFY 'ONLINE FROM HOME' AS NECESSARY)** Online from home means submitting an application online from your primary residence or online from some other location, but not in an office with Service Canada staff.

**(AU BESOIN, PRÉCISER LE SENS DE « EN LIGNE À LA MAISON ».** « en ligne, à la maison » signifie que vous avez envoyé votre demande par Internet, à partir de votre résidence principale ou d'un autre lieu, mais pas dans les bureaux de Service Canada où il y a des agents.

### [MULTIPUNCH]

Submit an Online application using a computer from "home"  
Demande en ligne à l'aide d'un ordinateur à partir de « la maison »

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Submit an Online application using a mobile device from "home"

[Demande en ligne à l'aide d'un appareil mobile à partir de « la maison »](#)

Go to a government office and complete and submit an application with assistance from a Service Canada representative

[Rendez-vous dans un bureau du gouvernement et remplissez et soumettez une demande avec l'aide d'un représentant de Service Canada](#)

Mail

[Courrier](#)

Speak to a government representative on the phone for assistance

[Parlez à un représentant du gouvernement au téléphone pour obtenir de l'aide.](#)

Go online to other websites for information

[Visité d'autres sites Web pour obtenir de l'information](#)

Talk with family or friends for information

[Parlé avec des proches ou des amis pour de l'information](#)

(DO NOT READ) NONE OF THESE [EXCLUSIVE; ANCHOR]

(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES [EXCLUSIVE; ANCHOR]

**[IF Q9bx = "NONE OF THESE"/DK/REF SKIP TO Q12 OTHERS CONTINUE.]**

**[IF Q9bx 'Speak to a government representative on the phone for assistance' AND PROGRAM ≠ OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED, ASK Q9cx. OTHERWISE SKIP TO Q9d]**

9cx. You indicated you spoke to a government representative by telephone when completing and submitting your application. There are three types of telephone services, and we'd like to know which you used when you applied. Did you speak with...

[Vous avez indiqué avoir parlé à un représentant du gouvernement par téléphone lorsque vous avez rempli et soumis votre demande. Il existe trois types de services téléphoniques, et nous aimerions savoir lequel vous avez utilisé quand vous avez fait votre demande. Avez-vous parlé avec...](#)

[INSERT ABBREV] Call Centres answer more specific questions about your application and benefits; they ask you to confirm your identity when you call.

[\[INSERT ABBREV\] Les centres d'appels répondent à des questions précises au sujet de votre demande et de vos prestations; vous devez confirmer votre identité lorsque vous appelez.](#)

eService Canada is a call-back service where a Service Canada representative calls you back within 2 business days after you complete a Service Request Form online.

[eService Canada est un service de rappel par lequel un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la date à laquelle vous avez rempli un formulaire de demande de service en ligne.](#)

1 800 O-Canada provides general information on Government of Canada programs including who can apply, how to apply and how to contact the program.

[1 800 O-Canada fournit des informations générales sur les programmes du gouvernement du Canada, y compris qui peut faire une demande, comment faire une demande et comment contacter le programme.](#)

An/A [INSERT ABBREV] Call Centre

[Un centre d'appels spécialisé du\[INSERT ABBREV\]](#)

eService Canada



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

eService Canada

1 800 O-Canada

1 800 O-Canada

(DO NOT READ) Other

[NE PAS LIRE] Autre

**[IF Q9bx = 'Go to a government office' ask Q9d, OTHERWISE SKIP]**

9d. You indicated that you went to a government office when completing and submitting your application. Did you book an appointment prior to your visit?

*Vous avez indiqué que vous vous êtes rendu dans un bureau du gouvernement lorsque vous avez rempli et soumis votre demande. Avez-vous pris un rendez-vous avant votre visite?*

Yes

Oui

No

Non

**[CREATE VARIABLE 2 FOR PROGRAMMING]:**

Response	Key Source 2	Channel 2*
IF 9cx 'eServiceCanada'	eService Canada	TOUCHLESS PERSON-TO-PERSON
IF Q9bx 'GO TO A GOVERNMENT OFFICE'	IN PERSON	IN PERSON
IF Q9bx 'ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER' OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE'	ONLINE	ONLINE
IF Q9cx '[INSERT ABBREV] Call Centres'	TELEPHONE-PROGRAM	TELEPHONE
IF Q9cx '1-800 O'Canada'	TELEPHONE-1-800-O'CANADA	
IF Q9bx 'MAIL'	MAIL	MAIL
IF q9bx = 'NONE OF THESE'	NO CHANNELS	NO CHANNELS

**[IF PROGRAM = OAS AUTO-ENROLLED OR OAS/GIS AUTO-ENROLLED SKIP TO 17]**

**[IF MORE THAN ONE CHANNEL 2\* WAS USED, ASK Q10x. IF ONE CHANNEL 2\* WAS USED, SKIP TO Q11a. IF Q9bx 'NONE OF THESE', OR UNABLE TO ASSIGN KEY SOURCE BASED ON Q9bx RESPONSES, SKIP TO Q11a]**

10x. Thinking about the methods you used to complete the application, which one did you use first?  
(READ LIST AS NEEDED)

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

En réfléchissant aux méthodes que vous avez utilisées pour remplir la demande, laquelle avez-vous utilisée en premier? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' Online (the government of Canada website) from "home"]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada) depuis « la maison »]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eService Canada' eService Canada]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eService Canada' eService Canada]

[IF MORE THAN TWO OF THE \*CHANNELS2 USED, ASK Q11x.\* IF TWO CHANNELS2 OR LESS USED, SKIP TO Q11a. IF Q10x = DK/REF, SKIP TO Q11a]

11x. Thinking about the methods you used to complete the application, which one did you use second? (READ LIST AS NEEDED)

En réfléchissant aux méthodes que vous avez utilisées pour remplir la demande, laquelle avez-vous utilisée en second lieu? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

[SINGLE RESPONSE. RANDOMIZE]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' AND Q10x ≠ 'IN PERSON' In person (at a government office)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'IN PERSON' AND Q10x ≠ 'IN PERSON' En personne (à un bureau du gouvernement)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' AND Q10x ≠ 'ONLINE' Online (the government of Canada website) from "home"]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'ONLINE' AND Q10x ≠ 'ONLINE' En ligne (le site Web du gouvernement du Canada) depuis « la maison »]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' AND Q10x ≠ 'TELEPHONE' Telephone (A/an [INSERT ABBREV] Call Centre or 1-800 O'Canada)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'TELEPHONE' AND Q10x ≠ 'TELEPHONE' Un centre d'appel du [INSERT ABBREV] ou le 1 800 O-Canada (par téléphone)]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' AND Q10x ≠ 'MAIL' Mail]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'MAIL' AND Q10x ≠ 'MAIL' Un envoi postal]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eService Canada' AND Q10x ≠ 'eService Canada' eService Canada]

[INSERT IF KEY SOURCE 2 = 'eService Canada' AND Q10x ≠ 'eService Canada' eService Canada]

[IF PROGRAM = SIN AND RESPONSE TO Q9bx ANYTHING OTHER THAN 'NONE OF THESE/ DK/ REF' ASK Q11a, OTHERWISE SKIP]

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

11a. And, in the end how did you receive your SIN number? (READ LIST)

Et, au bout du compte, comment avez-vous reçu votre numéro d'assurance sociale? (LIRE LA LISTE.)

**[SINGLE PUNCH]**

- In person at Service Canada Centre office
- En personne dans un Centre Service Canada
- Submitted application online and received by mail
- Demande transmise en ligne et document reçu par la poste
- Submitted application by mail and received through mail
- Demande transmise par la poste et document reçu par la poste
- None of these
- Aucune de ces réponses

**[DEFINITION OF SIN AND eSIN VARIABLES]**

Response	PROGRAM VARIABLE
IF 11a 'In person at Service Canada Centre office' OR 'Applied Submitted application by mail and received through mail'	SIN
IF 11a 'Submitted application online and received by mail'	eSIN

12. How much do you agree or disagree that you were able to complete the application in a reasonable amount of time? (Please use a scale of 1 to 5, where 1 is disagree strongly and 5 is agree strongly.)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à remplir votre demande dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord »).

- 1 – Strongly disagree
- 1 – pas du tout d'accord
- 2
- 2
- 3
- 3
- 4
- 4
- 5 – Strongly agree
- 5 – Tout à fait d'accord

13. On a scale of 1 to 5 where 1 is very difficult and 5 is very easy, how would you rate the following when you were applying for [INSERT ABBREV]? How about... [INSERT ITEM]?

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à très difficile et 5 à très facile, indiquez dans quelle mesure chacun des aspects suivants s'est révélé facile ou difficile quand vous avez présenté votre demande pour le [INSERT ABBREV]. Diriez-vous qu'il a été très facile ou très difficile de [INSERT ITEM]?

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

### [RANDOMIZE]

Understanding the requirements of the application

Comprendre les exigences de la demande

Putting together the information you needed to apply for [INSERT ABBREV]

Réunir les renseignements dont vous avez besoin pour présenter votre demande pour le [INSERT ABBREV]

Completing the application form

Remplir le formulaire de demande

Getting help on your application when you needed it.

Obtenir de l'aide sur votre demande quand vous en avez besoin.

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

14d. Did you use the online chat on the Canada.ca website (also called 'virtual assistant') at any point during the process of getting information about [INSERT ABBREV] and completing and submitting the application form?

Avez-vous utilisé le clavardage en ligne sur le site web Canada.ca (également appelé « assistant virtuel ») à un moment quelconque du processus pour obtenir des informations sur [INSERT ABBREV] et pour remplir et soumettre le formulaire de demande?

Yes

Oui

No

Non

[IF YES TO Q14d ASK, OTHERWISE SKIP]

14e. How much do you agree or disagree that the online chat on the Canada.ca website was helpful? (Please use a scale of 1 to 5, where 1 is disagree strongly and 5 is agree strongly.)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que le clavardage en ligne sur le site web Canada.ca a été utile? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord »).

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

2

2

3

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

[IF QUOTA ≠ SIN, CONTINUE. IF QUOTA = SIN AND KEY VARIABLE 2 = 'mail' or 'online' CONTINUE, IF QUOTA = SIN and KEY VARIABLE 2 ≠ MAIL OR ONLINE, SKIP TO Q27]

### Post-application—Decision and Follow-Up

---

17. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']  
Before you received a decision, did you contact Service Canada to... (READ LIST, SELECT ALL THAT APPLY)

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']  
Avant d'avoir obtenu une décision, avez-vous communiqué avec Service Canada pour... (LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT)?

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Before you received your first payment, did you contact Service Canada to...?

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Avant de recevoir votre premier paiement, avez-vous contacté Service Canada pour...?

(INTERVIEWER NOTE: THIS QUESTION IS ASKING ABOUT FOLLOW-UP RELATED SPECIFICALLY TO THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. CONTACT DOES NOT INCLUDE WEEKLY EI REPORTING TO SERVICE CANADA.)

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LE SUIVI DE LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. ELLE NE PORTE PAS SUR LA DÉCLARATION HEBDOMADAIRE D'ASSURANCE-EMPLOI À SERVICE CANADA.)

(IF NO TO ALL CODE AS 'OR, HAD NO CONTACT.')

(SI 'NON' POUR TOUS LES CHOIX, CHOISISSEZ 'OU, JE N'AI PAS EU DE CONTACT.')

[MULTIPUNCH]

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Check on the status of your application

INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']

Vérifier l'état de votre demande

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Check the status of the payment.

[INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Vérifier l'état du paiement.

Provide additional information about your application

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Fournir des renseignements supplémentaires à propos de votre demande

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] For any other reason

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Pour tout autre raison

(DO NOT READ) [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Or, had no contact (with Service Canada) before being notified of the decision [INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Or, had no contact. [MUTUALLY EXCLUSIVE]

[INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] (NE PAS LIRE) Ou, Je n'ai pas eu de contact (avec Service Canada) avant d'être informé(e) de la décision [INSERT IF PROGRAM = OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Ou, je n'ai pas eu de contact. [MUTUALLY EXCLUSIVE]

[IF Q17 'CHECK ON THE STATUS OF YOUR APPLICATION' OR 'CHECK THE STATUS OF THE PAYMENT' OR 'PROVIDE ADDITIONAL INFO' OR 'FOR ANY OTHER REASON', CONTINUE. OTHERS SKIP TO Q20bx]

18. How did you contact the government before you were notified of a decision on your [INSERT ABBREV] application? Was it... [INSERT ITEM]?  
(INTERVIEWER NOTE: THIS QUESTION IS ASKING ABOUT FOLLOW-UP RELATED SPECIFICALLY TO THEIR [INSERT ABBREV] APPLICATION. CONTACT DOES NOT INCLUDE WEEKLY EI REPORTING TO SERVICE CANADA.)  
Par quels moyens avez-vous communiqué avec le gouvernement avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSÉRER ABRÉVIATION]? Avez-vous communiqué avec le gouvernement [INSERT ITEM]?  
(NOTE À L'INTERVIEWEUR : CETTE QUESTION PORTE SUR LE SUIVI DE LEUR DEMANDE DANS LE CADRE DU [INSERT ABBREV]. ELLE NE PORTE PAS SUR LA DÉCLARATION HEBDOMADAIRE D'ASSURANCE-EMPLOI À SERVICE CANADA.)

By mail

Par courrier

Going online to your My Service Canada Account

En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

Calling a/an [INSERT ABBREV] Call Centre

Par téléphone dans un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

Visiting a government office

En personne dans un bureau du gouvernement

Through eService Canada by completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative

Par l'intermédiaire de eService Canada, en remplissant une demande en ligne pour programmer un rappel par un représentant de Service Canada.

[IF ALL ITEMS IN Q18 ARE NO/DK/REF, SKIP TO Q20a. IF ONLY ONE ITEM IS 'YES' IN Q18, SKIP TO Q20a. OTHERS CONTINUE]

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

19a. Which method of contact did you use first? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)

De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement en premier? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

[INSERT IF Q18 'BY MAIL': By mail]

[INSERT IF Q18 'BY MAIL': Par courrier]

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': Going online to your My Service Canada account'

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Calling an [INSERT ABBREV] Call Centre]

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Par téléphone dans un centre d'appel du [INSERT ABBREV]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': Visiting a government office]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': En personne dans un bureau du gouvernement]

[INSERT IF Q18 = 'eService Canada' Completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative]

[INSERT IF Q18 = 'eService Canada' Remplir une demande en ligne pour planifier un rappel d'un représentant de Service Canada]

[IF TWO ITEMS ARE 'YES' IN Q18 OR Q19a=DK/REF, SKIP TO Q20a. OTHERS CONTINUE]

19b. Which method did you use second? (ACCEPT ONE RESPONSE; PROMPT WITH LIST AS NEEDED)

De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement par la suite? (ACCEPTER UNE RÉPONSE; LIRE LA LISTE AU BESOIN)

[INSERT IF Q18 'BY MAIL' AND Q19a ≠ 'BY MAIL': By mail]

[INSERT IF Q18 'BY MAIL' AND Q19a ≠ 'BY MAIL': Par courrier]

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' AND Q19a ≠ 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': Going online to your My Service Canada account'

[INSERT IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' AND Q19a ≠ 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT': En ligne par l'intermédiaire de Mon dossier Service Canada

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE AND Q19a ≠ 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Calling an [INSERT ABBREV] Call Centre]

[INSERT IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] [CALL CENTRE AND Q19a ≠ 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE: Par téléphone dans un centre d'appels du [INSERT ABBREV]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE' AND Q19a ≠ 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': Visiting a government office]

[INSERT IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE' AND Q19a ≠ 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE': En personne dans un bureau du gouvernement]

[INSERT IF Q18 = 'eService Canada' AND Q19a ≠ 'eService Canada': Completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative]

[INSERT IF Q18 = 'eService Canada' AND Q19a ≠ 'eService Canada': Remplir une demande en ligne pour planifier un rappel d'un représentant de Service Canada]

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

20a. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how easy or difficult was it to follow up with Service Canada about your application?  
Sur une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie « Très difficile », et « 5 », « Très facile », indiquez dans quelle mesure il a été facile ou difficile de faire un suivi auprès de Service Canada au sujet de votre demande.

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

### [IF EI OR CPP-D CLIENTS ASK Q20BX, OTHERWISE SKIP]

20bx. Before you received a decision about your application to [ABBREV], did... (READ LIST)

20bx. Avant que vous ne receviez une décision concernant votre demande de [ABBREV], est-ce que... (LIRE LA LISTE)

[INSERT IF PROGRAM IS CPP-D] A Service Canada representative call to discuss your application status and the next steps

[INSERT IF PROGRAM IS CPP-D] un représentant de Service Canada vous a appelé pour discuter de l'état de votre demande et des prochaines étapes?

[INSERT IF PROGRAM IS EI] A Service Canada representative contact you about your application status (by email, letter or telephone call)

[INSERT IF PROGRAM IS EI] Un représentant de Service Canada vous a contacté au sujet de l'état de votre demande (par courriel, lettre ou appel téléphonique)

Yes

Oui

No

Non

### [IF Q17 'CHECK ON THE STATUS OF YOUR APPLICATION' OR 'CHECK THE STATUS OF THE PAYMENT' OR 'PROVIDE ADDITIONAL INFO' OR 'FOR ANY OTHER REASON', ASK Q20c OTHERWISE SKIP]

Q20c. Before you were notified of a decision on your [INSERT ABBREV] application, which of the following changes would have improved your experience in following up the most? (READ LIST, ACCEPT ONE RESPONSE)

Avant d'être informé(e) de la décision concernant votre demande dans le cadre du [INSERT ABBREV], lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience de suivi? (LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

### [SINGLE PUNCH]

Real-time support through online chat with a Service Canada representative

Assistance en temps réel par le biais d'un clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada

Quicker to get assistance by phone

Obtention plus rapide d'une assistance par téléphone

Clearer information on the status of your application

Renseignements plus détaillés sur l'état de votre demande

(DO NOT READ) None of the above

(NE PAS LIRE) Aucune de ces réponses

### [IF QUOTA = SIN SKIP to Q27] [IF PROGRAM = CPP -AND- RESPONSE AT Q9BX ≠ ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE SKIP TO Q27]

#### [IF PROGRAM = EI PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To check the status of an EI application or payment online, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour vérifier en ligne l'état d'une demande d'assurance-emploi ou d'un versement, les prestataires peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

#### [IF PROGRAM = OAS OR GIS PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To apply for [INSERT PROGRAM, EITHER OAS or OAS/GIS] online or check the status of an application or payment, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour présenter une demande en ligne de [INSERT PROGRAM, EITHER OAS or OAS/GIS] ou pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

#### [IF PROGRAM = CPP-RTR or CPP-SVR -AND- ONLINE APPLICATION USING A COMPUTER OR ONLINE APPLICATION USING A MOBILE DEVICE AT 9BX PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To apply for CPP online or check the status of an application or payment, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour faire une demande de RPC en ligne ou vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs informations bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

#### [IF PROGRAM = CPP-D PROVIDE FOLLOWING BLURB AND ASK Q34aa]

To apply for Canada Pension Plan: Disability online or check the status of an application or payment, clients can register for My Service Canada Account using their GCKey, banking information or provincial digital ID.

Pour présenter une demande de prestations du Régime de pensions du Canada : Invalidité en ligne ou vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent s'inscrire à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur CléGC, de leurs informations bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

34aa. At any point in your recent experience with [INSERT ABBREV] did you.... (DO NOT ROTATE – ACCEPT ONE RESPONSE)

34aa. À un moment quelconque de votre récente expérience avec [INSERT ABBREV] est-ce que... (NE PAS ALTERNER; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

Register and use your My Service Canada Account for the first time

Vous vous êtes inscrit(e) et avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada pour la première fois?

Use your My Service Canada Account which you had registered for in the past

Vous avez utilisé votre compte Mon dossier Service Canada auquel vous vous étiez inscrit(e) dans le passé

Try unsuccessfully to register for your My Service Canada Account

Vous avez essayé en vain de vous inscrire à un compte Mon dossier Service Canada?

None of the above

Aucune de ces réponses

**[IF 34aa 'Register' or 'Try to register' ASK 34ab, OTHERWISE SKIP]**

34ab. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how easy or difficult was it to register for your My Service Canada Account?

34ab. En utilisant une échelle de 5 points où 1 est « très difficile » et 5 est « très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de vous inscrire à votre compte Mon dossier Service Canada?

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

**[IF RATING OF 1 OR 2 PROVIDED AT Q34ab ASK Q34ac, OTHERWISE SKIP]**

34ac. You provided a rating of [INSERT RATING FROM Q34ab] out of 5 for registering for your My Service Canada Account. What would you say most contributed to your difficulty registering? (READ LIST, ACCEPT ONE RESPONSE)

Vous avez attribué une note de [INSERT RATING FROM Q34ab] sur 5 pour votre inscription à Mon dossier Service Canada. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à rendre votre inscription difficile? (LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

**[RANDOMIZE, SINGLE PUNCH]**

My Service Canada Account was unavailable

Mon dossier Service Canada n'était pas disponible

Problems with your Personal Access Code (PAC)

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Problèmes relatifs à votre code d'accès personnel

Problems verifying your identity using your online banking information

Problèmes relatifs à la vérification de votre identité au moyen de vos informations bancaires en ligne  
Problems creating your profile (such as entering your SIN, personal information, or creating security questions)

Problèmes relatifs à la création de votre profil (comme la saisie de votre NAS, des renseignements personnels ou la création de questions de sécurité)

Problems with your security code (for multi-factor authentication)

Problèmes relatifs à votre code de sécurité (pour l'authentification multifacteur)

Other reason [ANCHOR 2<sup>nd</sup> LAST]

Autre raison [ANCHOR 2<sup>nd</sup> LAST]

None of the above [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

Aucune de ces réponses [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

**[IF 34aa 'Register' or 'Try to register' ASK 34ad, OTHERWISE SKIP]**

34ad. How much do you agree or disagree that you were able to register for My Service Canada Account within a reasonable amount of time? (Please use a scale of 1 to 5, where 1 is disagree strongly and 5 is agree strongly.)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que vous avez réussi à créer votre compte Mon dossier Service Canada dans un délai raisonnable? (Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à « pas du tout d'accord » et 5 à « tout à fait d'accord »).

1 – Strongly disagree

1 – pas du tout d'accord

2

2

3

3

4

4

5 – Strongly agree

5 – Tout à fait d'accord

**[IF 34aa 'Use your My Service Canada Account which you had registered for in the past' ASK 35a, OTHERWISE SKIP TO Q27]**

35a. Using a 5-point scale where 1 is very difficult and 5 is very easy, how easy or difficult was it to sign in to your My Service Canada Account?

En utilisant une échelle de 5 points où 1 est « très difficile » et 5 est « très facile », dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de vous connecter à votre compte Mon dossier Service Canada?

1 – Very difficult

1 – Très difficile

2

2

3

3

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

4

4

5 – Very easy

5 – Très facile

### [IF RATING OF 1 OR 2 PROVIDED AT Q35a ASK Q35b, OTHERWISE SKIP TO Q27]

35b. You provided a rating of [INSERT RATING FOR 'DIFFICULT'] out of 5 for signing in to your My Service Canada Account. What would you say most contributed to your difficulty signing into your account?

(READ LIST, ACCEPT ONE RESPONSE)

Vous avez attribué une note de [INSERT RATING FOR 'DIFFICULT'] sur 5 pour votre connexion à Mon dossier Service Canada. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus contribué à rendre votre connexion difficile?

(LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.)

### [RANDOMIZE, SINGLE PUNCH]

My Service Canada Account was unavailable

Mon dossier Service Canada n'était pas disponible

Forgot your username or password

Nom d'utilisateur ou mot de passe oublié

Your account was locked

Votre compte a été verrouillé

Had problems with your security code (for multi-factor authentication)

Problèmes relatifs à votre code de sécurité (pour l'authentification multifacteur)

Forgot the answers to your security questions

Réponses à vos questions de sécurité oubliées

Other reason [ANCHOR 2<sup>nd</sup> LAST]

Autre raison [ANCHOR 2<sup>nd</sup> LAST]

None of the above [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

Aucune de ces réponses [ANCHOR LAST, MUTUALLY EXCLUSIVE]

### Tracking Service Channel Assessments

---

[PROGRAMMING FOR SERVICE CHANNEL ASSESSMENTS SECTION: EACH RESPONDENT WILL BE ASKED TO COMPLETE A SERVICE CHANNEL ASSESSMENT FOR EACH KEY SOURCE USED BY THE RESPONDENT.]

[TO DETERMINE KEY SOURCES:]

[AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE = KEY SOURCES VARIABLE OR IF Q18 'CALLING AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE]

[VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE = KEY SOURCES VARIABLE OR IF Q18 'VISITING A GOVERNMENT OFFICE']

[ONLINE = KEY SOURCES VARIABLE]

[1-800 O'CANADA = KEY SOURCES VARIABLE]

[MY SERVICE CANADA ACCOUNT = IF Q18 'GOING ONLINE TO YOUR MY SERVICE CANADA ACCOUNT' OR IF CPP-RTR and ONLINE at Q9bx or CPP-RTR and 'At a computer in an office' at Q9dx]

[eService Canada = KEY SOURCES VARIABLE OR Q18 = Through eService Canada by completing an online request to schedule a call-back from a Service Canada representative]

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

27. How satisfied were you with the overall quality of service you received from... [INSERT FIRST ITEM]? (Please use a 5-point scale, where '1' means very dissatisfied, and '5' means very satisfied.) [IF MORE THAN ONE ITEM] And how about...[INSERT SECOND ITEM, THIRD ITEM, ETC.]?

27. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la qualité globale des services que vous avez reçus du [INSERT ABBREV]? (Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».) [IF MORE THAN ONE ITEM] Et ...[INSERT SECOND ITEM, THIRD ITEM, ETC.]?

[INSERT ITEMS BASED ON KEY SOURCE VARIABLE(S) SELECTED][RANDOMIZE ITEMS]

[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE SELECTED] The Specialized [INSERT ABBREV] Call Centre  
[IF AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE SELECTED] du centre d'appels spécialisé du [INSERT ABBREV]

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] The Service Canada Centre

[IF VISIT TO A GOVERNMENT OFFICE SELECTED] Le centre de Service Canada

[IF ONLINE SELECTED] The Government of Canada website

[IF ONLINE SELECTED] du site Web du gouvernement du Canada

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED] The 1 800 O-Canada general information phone line

[IF 1-800 O'CANADA SELECTED] du 1 800 O-Canada

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] Your My Service Canada Account

[IF MY SERVICE CANADA ACCOUNT] Votre compte Mon dossier Service Canada

[IF eServiceCanada] The eService Canada representative who called you after you completed a Service Request Form online

[IF eServiceCanada] Un représentant de eService Canada qui vous a appelé après que vous ayez rempli un formulaire de demande de service en ligne.

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

[IF ASKED ABOUT 'AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE' AND RESPONSE AT Q27 = 1 TO 3 ASK Q27A OTHERWISE SKIP]

27a. You provided a rating of [INSERT RATING FOR 'AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE' AT Q27] out of 5 for the service provided by the [INSERT ABBREV] Call Centre. What would you say most contributed to your lower satisfaction with the overall quality of the service you received from the [PROGRAM ABBREV] call centre? [OPEN END WITH HARD CODE LIST] (DO NOT READ LIST)

Vous avez attribué une note de [INSERT RATING FOR 'AN [INSERT ABBREV] CALL CENTRE' AT Q27] sur 5 pour le service fourni par le centre d'appels [INSERT ABBREV]. Selon vous, qu'est-ce qui a le plus

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

contribué à votre moindre satisfaction quant à la qualité générale du service que vous avez reçu du centre d'appels [PROGRAM ABREV]? [OPEN END WITH HARD CODE LIST] (NE PAS LIRE LA LISTE)

The telephone wait times were too long  
Les temps d'attente au téléphone étaient trop longs  
Service Canada representatives were disrespectful  
Les représentants de Service Canada étaient irrespectueux  
Inconsistent or unclear information  
Informations incohérentes ou peu claires  
Your questions were not answered  
Vos questions sont restées sans réponses  
Did not like the outcome of the call(s)  
Je n'ai pas aimé le résultat de l'appel  
Other  
Autre

### Barriers and Issue Resolution

---

#### [ASK OF ALL RESPONDENTS]

45a. [INSERT FOR ALL PROGRAMS EXCEPT OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED']

Some people experience difficulties applying for [INSERT ABBREV] because of barriers to accessing service. Thinking about your overall experience from getting information about, to applying for [INSERT ABBREV], did you experience difficulties for any of the following reasons... ? (please only select a response if it caused an issue for you personally) A response of 'yes' means it was a barrier for you and caused difficulties applying and a response of 'no' means it was not a barrier.

Certaines personnes éprouvent des difficultés à présenter une demande pour [INSERT ABBREV] en raison d'obstacles à l'accès au service. En réfléchissant à votre expérience globale, depuis l'obtention d'informations, jusqu'à la présentation de la demande de [INSERT ABBREV], avez-vous rencontré des difficultés pour l'une des raisons suivantes? » (veuillez ne sélectionner une réponse que si elle a causé un problème pour vous personnellement). Une réponse « oui » signifie qu'il s'agissait d'un obstacle pour vous et a causé des difficultés à postuler et une réponse « non » signifie que ce n'était pas un obstacle.

[INSERT FOR OAS 'AUTO-ENROLLED' AND OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED'] Some people experience difficulties because of barriers to accessing service. Do you experience difficulties because of any of the following reasons? A response of 'yes' means it was a barrier for you and caused difficulties applying and a response of 'no' means it was not a barrier.

Certaines personnes éprouvent des difficultés en raison d'obstacles à l'accès au service. Avez-vous rencontré des difficultés pour l'une des raisons suivantes? Une réponse « oui » signifie qu'il s'agissait d'un obstacle pour vous et a causé des difficultés à postuler et une réponse « non » signifie que ce n'était pas un obstacle.

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Application form was too long or complicated

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Le formulaire de demande était trop long ou trop compliqué

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] You could not use the computer in a Service Canada Centre

[IF OAS 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Vous ne pouviez pas utiliser l'ordinateur dans un Centre Service Canada.

You do not have access to a computer

Vous n'avez pas accès à un ordinateur

You do not have access to the internet

Vous n'avez pas accès à Internet

You do not own a smart phone

Vous ne possédez pas de téléphone intelligent

You do not live in close proximity to a Service Canada office

Vous n'habitez pas à proximité d'un bureau de Service Canada

You are unable to visit a Service Canada office during business hours

Vous ne pouvez pas visiter un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture

You needed assistance from someone other than Service Canada staff (i.e. friend, family member, caregiver)

Vous aviez besoin de l'aide d'une personne autre que le personnel de Service Canada (p. ex. Ami, membre de la famille, soignant)

No

Non

Yes

Oui

(DO NOT READ) Prefer not to answer

(NE PAS LIRE) Préfère ne pas répondre

### Overall Satisfaction

---

36b. Thinking about the overall service you received, from getting information about **[INSERT ABBREV]** to receiving a decision, how much do you agree or disagree with the following statements, using a 5-point scale (where 1 means strongly disagree, and 5 means strongly agree.) (REPEAT RATING SCALE AS NEEDED. RECORD 'NOT APPLICABLE' AS '9', SEPARATELY FROM 'DON'T KNOW')

Pensez aux service global que vous avez reçu, depuis la collecte de renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**, et indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, et « 5 », que vous êtes tout à fait d'accord. (RÉPÉTER L'ÉCHELLE DE COTATION AU BESOIN. INSCRIRE SÉPARÉMENT LES RÉPONSES « SANS OBJET » AVEC «9» séparément de 'NE SAIS PAS)

#### [RANDOMIZE]

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] You were able to move smoothly through all of the steps related to your **[INSERT ABBREV]** application.

[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK] Vous êtes parvenu(e) à traverser sans difficulté toutes les étapes de votre demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**.

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' OR PROGRAM = SIN DO NOT ASK]**

Being able to complete steps online made the process easier for you.

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' OR PROGRAM = SIN DO NOT ASK]**

La possibilité de faire des étapes en ligne a facilité le processus

It was clear what to do if you had a problem or question.

On vous a clairement indiqué ce que vous deviez faire si vous aviez un problème ou une question

Throughout the process it was clear what would happen next and when it would happen.

Durant le processus, on vous a clairement indiqué quelles seraient les étapes suivantes et l'échéancier

You were confident that any issues or problems would have been easily resolved.

Vous étiez convaincu(e) que vos problèmes seraient facilement résolus et que vous obtiendriez facilement des réponses à vos questions

You needed to explain your situation only once.

Vous avez eu besoin d'expliquer votre situation qu'une seule fois

It was easy to get help when you needed it.

Il était facile d'obtenir de l'aide lorsque vous en aviez besoin

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK]** Overall, it was easy for you to apply for **[INSERT ABBREV]**

**[IF OAS AND 'AUTO-ENROLLED' OR OAS/GIS AND 'AUTO-ENROLLED' DO NOT ASK]** Dans l'ensemble, il a été facile pour vous de présenter une demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]**

You were provided with service in your choice of English or French.

On vous a fourni des services dans la langue officielle de votre choix (anglais ou français)

You were confident that your personal information was protected.

Vous saviez que vos renseignements personnels étaient protégés

**[IF KEY SOURCE = [INSERT ABBREV] CALL CENTRE]** Service Canada call centre phone representatives were helpful

Les représentants téléphoniques du centre d'appels de Service Canada ont été serviables

**[IF KEY SOURCE = 1-800 O'CANADA]** 1 800 O-Canada phone representatives were helpful

Les représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada ont été serviables

**[IF KEY SOURCE = eServiceCanada]** The eServiceCanada representatives that called you back after you completed an online form were helpful

Les représentants de eServiceCanada qui vous ont rappelé après avoir rempli un formulaire en ligne ont été serviables.

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Service Canada representatives that you dealt with in person were helpful

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Les représentants du service Canada que vous avez rencontrés en personne ont été utiles

**[IF KEY SOURCE = [INSERT ABBREV] CALL CENTRE]** Service Canada call centre phone representatives were respectful

**[IF KEY SOURCE = [INSERT ABBREV] CALL CENTRE]** Les représentants téléphoniques du centre d'appels de Service Canada ont été respectueux

**[IF KEY SOURCE = 1-800 O'CANADA]** 1 800 O-Canada phone representatives were respectful

**[IF KEY SOURCE = 1-800 O'CANADA]** Les représentants téléphoniques de 1 800 O-Canada ont été respectueux

**[IF KEY SOURCE = eServiceCanada]** eServiceCanada representatives that called you back after you completed an online form were respectful

**[IF KEY SOURCE = eServiceCanada]** Les représentants de eServiceCanada qui vous ont rappelé après avoir rempli un formulaire en ligne ont été respectueux



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Service Canada representatives that you dealt with in person were respectful

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Les représentants de Service Canada avec lesquels vous avez traité en personne étaient respectueux

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** You travelled a reasonable distance to access the service

**[IF CHANNEL = IN PERSON]** Il s'agit d'une distance raisonnable à parcourir pour avoir accès au service

You received consistent information

L'information obtenue était cohérente

It was easy to access service in a language you could speak and understand well

Il a été facile d'obtenir des services dans une langue que vous parlez et comprenez bien

You were provided service in a way that protected your health and safety during the COVID-19 pandemic

Le service vous a été fourni de manière à protéger votre santé et votre sécurité pendant la pandémie de COVID-19

**[ALWAYS LAST]** The amount of time it took, from when you started gathering information to when you got a decision on your application, was reasonable.

**[ALWAYS LAST]** La durée du processus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande, était raisonnable

38a. Again thinking about the overall service from getting information about [INSERT ABBREV] to receiving a decision. How satisfied were you with the service you received from Service Canada? Please use a 5-point scale, where 1 means very dissatisfied, and 5 means very satisfied.

38a. Une fois de plus, pensez aux services global que vous avez reçus, depuis la collecte des renseignements jusqu'à la prise de décision concernant votre demande de [INSERT ABBREV]. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des services reçus de Service Canada? Veuillez répondre au moyen d'une échelle de cinq points, où « 1 » signifie « Très insatisfait(e) », et « 5 », « Très satisfait(e) ».

1 – Very dissatisfied

1 – Très insatisfait(e)

2

2

3

3

4

4

5 – Very satisfied

5 – Très satisfait(e)

38b. How much would you say you trust Service Canada to deliver services effectively to Canadians? Please use a 5-point scale, where 1 means do not trust at all, and 5 means trust a great deal.

38b. Dans quelle mesure faites-vous confiance à Service Canada lorsqu'il s'agit d'offrir efficacement des services aux Canadiennes et aux Canadiens? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 5, où « 1 » signifie « Aucunement confiance » et « 5 » « Énormément confiance ».

1 – Do not trust at all

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

1 – Aucunement confiance

2

2

3

3

4

4

5 – Trust a great deal

5 – Énormément confiance

38d. And how long did your entire experience take from getting information about how to apply for **[INSERT ABBREV]** to receiving a decision on your application? (PROBE WITH LIST IF NEEDED.)

38d. Combien de temps le processus a-t-il duré, depuis la collecte de renseignements sur la manière de présenter une demande dans le cadre du **[INSERT ABBREV]** jusqu'à l'obtention d'une réponse? (LIRE LA LISTE SI NÉCESSAIRE)

One day

Une journée

Between one day to 2 weeks

Entre une journée et deux semaines

Between 2 to 4 weeks

Entre deux et quatre semaines

Between 4 to 6 weeks

Entre quatre et six semaines

Between 6 to 8 weeks

Entre six et huit semaines

Between 8 weeks to 6 months

Entre huit semaines et six mois

More than 6 months

Plus de six mois

### Demographic Profile

---

The last few questions are for statistical purposes only. All responses will remain confidential.

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

**[INSERT IF PROXY: Please answer the following questions on behalf of [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]**

**[INSERT IF PROXY : Veuillez répondre aux questions suivantes au nom de [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE].]**

39d. Which of the following **[IF NOT PROXY: do you] / [INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** own or have access to? (READ LIST. SELECT ALL THAT APPLY. )

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

39d. Parmi les appareils suivants, lesquels **[IF NOT PROXY: vous possédez ou vous avez accès à]/** **[[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** possède ou vous a accès à]? (LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT. )

Personal computer

Ordinateur personnel

Smartphone

Téléphone intelligent

Tablet

Tablette

(DO NOT READ) No Device

(NE PAS LIRE) Aucun appareil

40. In general, how often would you say **[IF NOT PROXY: you]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** use online services such as online banking, shopping and bill payments. Is it...? (READ LIST, ALLOW RESPONDENT TO INTERRUPT WHEN THEY REACH THEIR CATEGORY)

40. Selon vous, à quelle fréquence en général **[IF NOT PROXY : utilisez-vous]** / **[INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** utilise-t-il ou utilise-t-elle] des services en ligne pour effectuer des opérations bancaires, faire des achats et payer des factures? Est-ce...? (LIRE LA LISTE. PERMETTRE AU RÉPONDANT OU À LA RÉPONDANTE DE VOUS INTERROMPRE)

Routinely or all the time

Régulièrement ou tout le temps

Sometimes

Parfois

Rarely

Rarement

Never

Jamais

41. What is the highest level of formal education that **[IF NOT PROXY: you have]** / **[INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** has] completed? (PROBE WITH LIST IF NEEDED)

41. Quel est le plus haut niveau d'études que **[IF NOT PROXY : vous avez]** / **[INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** a] atteint? (LIRE LA LISTE AU BESOIN.)

Grade 8 or less

Études Primaires' ou moins (Québec); 8e année ou moins (ailleurs au Canada)

Some high school

Études secondaires non terminées

High School diploma or equivalent

Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent

Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma

Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers

College, CEGEP or other non-university certificate or diploma

Collège, CÉGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

University certificate or diploma below bachelor's level  
Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat  
Bachelor's degree  
Baccalauréat  
Post graduate degree above bachelor's level  
Certificat universitaire supérieur au baccalauréat  
(DO NOT READ) Prefer not to answer  
(NE PAS LIRE) La personne préfère ne pas répondre

41b. Which language **[IF NOT PROXY: do you]** / **[INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** prefer to receive service in, English, French or another language?  
41b. Dans quelle langue **[IF NOT PROXY : préférez-vous]** / **[INSERT IF PROXY : préfère-t-il ou préfère-t-elle [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** recevoir des services? En anglais, en français ou dans une autre langue?

English  
Anglais  
French  
Français  
Both/ Either  
Les deux/l'une ou l'autre  
Neither - Specify preferred language [RECORD RESPONSE]  
Aucune – Préciser la langue [RECORD RESPONSE]

44. **[IF NOT PROXY: Do you]** / **[INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** identify as First Nations, Métis or Inuit?  
44. **[IF NOT PROXY : Est-ce que vous vous identifiez]** / **[INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE s'identifie-t-il ou s'identifie-t-elle ]]** comme un/une membre des Premières Nations, Métis ou Inuit?

First Nations  
Premières Nations  
Métis  
Métis  
Inuit  
Inuit  
(DO NOT READ) NONE OF THE ABOVE  
(NE PAS LIRE) AUCUNE DE CES RÉPONSES

44a. **[IF NOT PROXY: Do you]** / **[INSERT IF PROXY: Does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** identify as a person with a disability?  
44a. **[IF NOT PROXY: Vous considérez-vous]** / **[INSERT IF PROXY: Est-ce que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] se considère]** comme une personne ayant un handicap?

Yes  
Oui

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

No  
Non

**[IF YES TO 44a, OTHERWISE SKIP]**

46A. What type of disability **[IF NOT PROXY: do you]** / **[INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** have? (READ LIST IF NEEDED, MULTIPUNCH)

46A. De quel type d'incapacité **[IF NOT PROXY : souffrez-vous]** / **[INSERT IF PROXY : [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]** souffre-t-il ou souffre-t-elle? (LIRE LA LISTE SI BESOIN, MULTIPUNCH)

**[MULTIPUNCH]**

Hearing

Incapacité auditive

Communicating

Communication

Seeing

Vision

Mobility (such as flexibility, dexterity, or pain)

Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)

Cognitive (such as learning, developmental, or memory)

Cognitif (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire)

Mental health-related

Lié à la santé mentale

(DO NOT READ) Other [DO NOT SPECIFY]

(NE PAS LIRE) Autre [DO NOT SPECIFY]

47c. **[IF NOT PROXY: Were you]** / **[INSERT IF PROXY: Was [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** born in Canada?

47c. **[IF NOT PROXY: Êtes-vous]** / **[INSERT IF PROXY :Est-ce que [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] est]** né(e) au Canada?

Yes  
Oui  
No  
Non

**[IF NO TO 47c ASK 47d. OTHERWISE SKIP]**

47d. How long **[IF NOT PROXY: have you]** / **[INSERT IF PROXY: has [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** lived in Canada? (READ LIST IF NEEDED)

47d. Depuis combien d'années**[IF NOT PROXY: vivez-vous]** / **[INSERT IF PROXY: a [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] a vécu]** au Canada? (LIRE LA LISTE SI BESOIN)

Less than three years  
Depuis moins de trois ans

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Three to five years

Entre trois et cinq ans

More than five years

Plus de cinq ans

[RACIALIZED GROUP QUESTION]

47e. Which of the following racial or cultural groups [INSERT IF NOT PROXY: do you belong to] [INSERT IF PROXY: does [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE] belong to ? Please indicate all that apply. Are you...? (READ LIST AS NECESSARY)

Auquel des groupes raciaux ou culturels suivants [INSÉRER SI PAS MANDATAIRE : appartenez-vous à] [INSÉRER SI MANDATAIRE : est-ce que [INSÉRER LE NOM DU CLIENT À PARTIR DE L'ÉCHANTILLONNAGE] appartient à ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Êtes-vous...? (LIRE LA LISTE AU BESOIN))

[RANDOMIZE]

White

Blanc

South Asian (e.g., East Indian, Pakistani, Sri Lankan) [ALWAYS GROUP WITH FOLLOWING TWO ITEMS]

Asiatique du Sud (p. ex., Indien d'Asie, Pakistanais, Sri Lankais) [ALWAYS GROUP WITH FOLLOWING TWO ITEMS]

Southeast Asian (e.g., Vietnamese, Cambodian, Malaysian, Laotian)

Asiatique du Sud-Est (p. ex., Vietnamien, Cambodgien, Malaisien, Laotien)

West Asian (e.g., Iranian, Afghan)

Asiatique de l'Ouest (p. ex., Iranien, Afghan)

Chinese

Chinois

Black

Noir

Filipino

Philippin

Latin American

Latino-Américain

Arab

Arabe

Korean

Coréen

Japanese

Japonais

(DO NOT READ) Other (specify)[ANCHOR]

(NE PAS LIRE) Autre (préciser)[ANCHOR]

47. From time to time, Service Canada invites customers to participate in follow-up research. Would it be OK for us to re-contact [IF NOT PROXY: you] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]] about this?

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

47. De temps à autre, Service Canada invite ses clients à participer à une étude de suivi. Est-ce que nous pourrions communiquer avec **[IF NOT PROXY: vous] / [INSERT IF PROXY: [INSERT CUSTOMER'S NAME FROM SAMPLE FILE]]** pour une telle étude?

YES  
OUI  
NO  
NON

**[EXIT]**

That completes the survey. On behalf of Ipsos and the Government of Canada, thank you very much. Your participation is appreciated.

Le sondage est maintenant terminé. Au nom d'Ipsos et du gouvernement du Canada, j'aimerais vous remercier. Nous vous sommes très reconnaissants de votre participation!

(READ ONLY IF RESPONDENT ASKS HOW TO ACCESS RESEARCH RESULTS:

(LIRE SEULEMENT SI LE/LA RÉPONDANT(E) DEMANDE COMMENT CONSULTER LES RÉSULTATS DE RECHERCHE :

Once the study is complete, your anonymous responses will be added to all responses gathered during the study, then aggregated, analyzed and published as public information. The survey results will be posted on the Library and Archives Canada website.)

Une fois que l'étude sera terminée, vos réponses anonymes seront ajoutées à l'ensemble des réponses recueillies. Par la suite, les réponses seront regroupées, analysées et publiées à titre d'information publique. Les résultats du sondage seront publiés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.)

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

### OUTIL DE SÉLECTION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE

#### 1. Introduction

---

Bonjour Bonjour/Bonsoir, **[NOM DU PARTICIPANT POTENTIEL]**

Ici \_\_\_\_\_ d'Ipsos, une firme nationale d'études de marché.

**[POUR UTILISATION EN C.-B., EN ALB., EN SASK., AU MAN. ET EN ONT.]**

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[CONTINUER DANS LA LANGUE DE PRÉFÉRENCE OU FIXER UN RAPPEL DANS L'AUTRE LANGUE]**

**[POUR UTILISATION AU QUÉBEC/CANADA ATLANTIQUE]**

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[CONTINUER DANS LA LANGUE DE PRÉFÉRENCE OU FIXER UN RAPPEL DANS L'AUTRE LANGUE]**

Soyez rassuré, nous ne vendons rien. Nous faisons un suivi après le sondage auquel vous avez récemment répondu au sujet de votre expérience de service avec le gouvernement du Canada (en particulier Emploi et Développement social Canada, aussi connu sous le nom de Service Canada), car vous avez accepté qu'on communique avec vous dans le cadre d'une étude supplémentaire.

Pour déterminer si vous y êtes admissible, je vais maintenant vous en présenter une description et vous poser quelques questions. Le tout ne devrait pas prendre plus de 5 à 10 minutes. Est-ce que je peux continuer?

Oui – **CONTINUER**

Non – **FIXER UNE HEURE DE RAPPEL**

Si vous souhaitez vérifier la validité de cette étude, veuillez communiquer avec :

COORDONNÉES À FOURNIR PAR EDSC

#### **INTRODUCTION – LIRE POUR AE, NAS ET RPC (GROUPES DE DISCUSSION SEULEMENT)**

Nous organisons présentement des groupes de discussion pour le gouvernement du Canada (plus précisément pour Emploi et Développement social Canada) et nous vous appelons aujourd'hui pour savoir si vous souhaitez toujours y participer.

La discussion portera sur l'efficacité du processus actuel de présentation de demande dans le cadre d'un programme du gouvernement fédéral.

Elle se déroulera sur une plateforme de groupe de discussion en ligne audio et vidéo. Veuillez noter que vous ne pourrez pas y participer sur une tablette ou un téléphone intelligent, mais seulement sur un ordinateur portable ou de bureau.



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Votre participation est volontaire et, si vous acceptez de prendre part à la discussion, votre anonymat sera préservé. Votre participation à l'étude sera entièrement confidentielle.

Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons **100 \$**. La séance durera environ 90 minutes.

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion en ligne, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu au début du mois de septembre?

Oui

Non – **REMERCIER ET CONCLURE**

\*\*\*

### **INTRODUCTION – LIRE POUR SV ET SRG SEULEMENT (GROUPES DE DISCUSSION OU ENTREVUES EN PROFONDEUR)**

Nous organisons présentement des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada (plus précisément pour Emploi et Développement social Canada) et nous vous appelons aujourd'hui pour savoir si vous souhaitez toujours y participer.

La discussion portera sur l'efficacité du processus actuel de présentation de demande dans le cadre d'un programme du gouvernement fédéral. Deux possibilités de participation s'offrent à vous :

- Vous pouvez participer à une séance en ligne qui se déroulera sur une plateforme de groupe de discussion en ligne audio et vidéo. Si vous choisissez cette option, notez que vous ne pourrez pas participer sur une tablette ou un téléphone intelligent, mais seulement sur un ordinateur portable ou de bureau. La séance durera environ 90 minutes. Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons 100 \$ si vous choisissez cette option.
- Sinon, vous pouvez prendre part à une entrevue en profondeur par l'entremise de MS Teams, une plateforme de vidéoconférence en ligne, ou par téléphone. Cette entrevue durera environ 45 minutes. Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons 85 \$ si vous choisissez cette option.

Votre participation est volontaire et, si vous acceptez de prendre part à la discussion, votre anonymat sera préservé. Votre participation à l'étude sera entièrement confidentielle.

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu au début du mois de septembre?

Oui – **SI OUI, DEMANDER : PRÉFÉREZ-VOUS PARTICIPER À UN GROUPE DE DISCUSSION OU À UNE ENTREVUE EN PROFONDEUR? REMPLIR LES QUOTAS EN CONSÉQUENCE**

Non – **REMERCIER ET CONCLURE**

\*\*\*

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

### INTRODUCTION – LIRE AUX PARTICIPANTS AUTOCHTONES (ENTREVUES EN PROFONDEUR SEULEMENT)

Nous organisons présentement des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada (plus précisément pour Emploi et Développement social Canada) et nous vous appelons aujourd'hui pour savoir si vous souhaitez toujours y participer.

La discussion portera sur l'efficacité du processus actuel de présentation de demande dans le cadre d'un programme du gouvernement fédéral. Elle prendra la forme d'une entrevue en profondeur par l'entremise de MS Teams, une plateforme de vidéoconférence en ligne, ou par téléphone. L'entrevue durera environ 45 minutes et vos réponses sont tenues confidentielles. Pour vous remercier de nous accorder votre temps, nous vous offrons 85 \$.

Votre participation est volontaire et, si vous acceptez de prendre part à la discussion, votre anonymat sera préservé. Votre participation à l'étude sera entièrement confidentielle.

Souhaitez-vous prendre part à cette discussion, à laquelle vous pourrez participer à partir de la maison et qui aura lieu au début du mois de septembre?

Oui

Non – REMERCIER ET CONCLURE

### COMPOSITION DES GROUPES :

#### AU TOTAL, LE MAXIMUM EST DE 112 PARTICIPANTS

<p><b>Groupes 1 et 2 – Anglais – ASSURANCE-EMPLOI (AE) :</b> Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent</p>	<p><b>Mardi 20 septembre 2022</b> 17 h 30 et 19 h 30 (HE)</p>
<p><b>Groupes 3 et 4 – Anglais – NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE (NAS) :</b> Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent</p>	<p><b>Mercredi 21 septembre 2022</b> 17 h 30 et 19 h 30 (HE)</p>
<p><b>Groupe 5 – Anglais – RPC, <u>PAS</u> PPIRPC :</b> Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent</p> <p><b>*** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC SOIENT EXCLUS. CES PERSONNES DEVRAIENT AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS (Q10) ***</b></p>	<p><b>Jeudi 22 septembre, 17 h 30 (HE)</b></p>
<p><b>Groupe 6 – Anglais – SV ET SRG :</b> Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent</p>	<p><b>Jeudi 22 septembre, 19 h 30 (HE)</b></p>

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

<p><b>Groupe 7 – Français – AE :</b> Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent</p>	<p><b>26 septembre 15 h 30</b></p>
<p><b>Groupe 8 – Français – NAS :</b> Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent</p>	<p><b>26 septembre 17 h 30</b></p>
<p><b>26 – Anglais – EP :</b> 10 Autochtones, 6 SV et SRG et 10 PPIRPC (Clients qui ont eu des problèmes de prestation du service ou qui n'ont pas été satisfaits.)</p> <p><b>*** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC AIENT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q3) ET AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU PPIRPC (Q10) ***</b></p>	<p><b>À compter de la semaine du 6 septembre 2022 selon le calendrier du modérateur.</b></p>
<p><b>6 – Français – EP :</b> 2 Autochtones, 2 SV et SRG et 2 PPIRPC (Clients qui ont eu des problèmes de prestation du service ou qui n'ont pas été satisfaits.)</p> <p><b>*** VEILLER À CE QUE LES PARTICIPANTS QUI REÇOIVENT DES PRESTATIONS DU PPIRPC AIENT DÉCLARÉ AVOIR UN HANDICAP (Q3) ET AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE PRESTATIONS AU PPIRPC (Q10) ***</b></p>	<p>À confirmer</p>

**CES CLIENTS SERONT PRÉDÉFINIS ET FERONT L'OBJET D'UN TRI COMME IL EST DÉCRIT CI-DESSUS, À PARTIR DU SONDAGE QUANTITATIF. LE PRÉSENT QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT VISE À CONFIRMER LE PROGRAMME DANS LE CADRE DUQUEL UNE DEMANDE A ÉTÉ PRÉSENTÉE, À FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS ET À ÉVALUER L'INTÉRÊT À L'ÉGARD DES SÉANCES ORGANISÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE AINSI QU'À CONFIRMER LES APTITUDES DES RÉPONDANTS POUR LA COMMUNICATION.**

## 2. Questionnaire de recrutement standard

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions afin de savoir si vous êtes admissible à la rencontre.

1. Veuillez me dire si vous vous définissez comme étant... **[LIRE LA LISTE]**

- Un homme
- Une femme
- Une personne non binaire
- Une personne bispirituelle

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

- Je préfère me définir comme étant \_\_\_\_\_ **(INSCRIRE)**
  - Autre
  - Je préfère ne pas répondre
2. Vous identifiez-vous comme membre des Premières Nations, Métis ou Inuit?
- Premières Nations
  - Métis
  - Inuit
  - Autre SI LE PARTICIPANT RÉPOND « AUTRE », DEMANDER : Si vous êtes à l'aise, pouvez-vous me parler de la façon dont vous vous identifiez? [INSCRIRE]

**(NE PAS LIRE)** Aucune de ces réponses

**SI LE PARTICIPANT RÉPOND « PREMIÈRES NATIONS », « MÉTIS » OU « INUIT », LUI DEMANDER DE PARTICIPER AUX ENTREVUES AVEC DES AUTOCHTONES.**

3. Vous définissez-vous comme étant une personne ayant un handicap?
- Oui – POSER LA Q4
  - Non – PASSER À LA Q5
4. Quel type de handicap avez-vous?
- Audition
  - Vision
  - Communication
  - Mobilité (comme la flexibilité, la dextérité ou la douleur)
  - Cognition (comme l'apprentissage, le développement ou la mémoire)
  - Santé mentale
  - Autre
5. Est-ce que vous-même ou un autre membre de votre foyer travaillez dans l'un ou l'autre des domaines suivants? **[LIRE LA LISTE]**
- Une agence de publicité

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

- Une firme d'études de marché
- Les médias, comme la télévision, la radio ou un journal
- Un ministère ou un organisme du gouvernement fédéral ou provincial ou de l'administration municipale
- Service Canada ou un autre programme de prestation de service du gouvernement fédéral

### SI « OUI » À L'UN OU L'AUTRE – REMERCIER ET CONCLURE

6. Avez-vous déjà pris part à un groupe de discussion ou à une étude de marché?
- Oui
  - Non

### PAS PLUS DE TROIS PARTICIPANTS DANS CHAQUE GROUPE PEUVENT DIRE OUI

[SI Q2 = OUI, POSER LES Q4 ET 5, AUTREMENT, PASSER À LA Q6]

7. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années? [INSCRIRE] \_\_\_\_\_
- CONCLURE SI PLUS DE 5**

8. Avez-vous participé à une rencontre de ce type ou à un groupe de discussion dans le cadre d'une étude de marché au cours des six derniers mois?
- Oui
  - Non

### SI « OUI », REMERCIER ET CONCLURE

## 3. Questionnaire de recrutement propre à l'étude

---

9. Pourriez-vous confirmer à quel programme du gouvernement fédéral vous avez récemment présenté une demande par l'entremise d'EDSC ou de Service Canada? Veuillez me dire tout ce qui s'applique.

Assurance-emploi

Régime de pensions du Canada – **POSER LA Q10**

Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada – **POSER**

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

### LA Q10

Sécurité de la vieillesse  
 Supplément de revenu garanti  
 Numéro d'assurance sociale  
 Je ne sais pas/refus – CONCLURE  
 Aucune de ces réponses – CONCLURE

### DEMANDER À CEUX QUI RÉPONDENT « RPC » OU « PPIRPC » À LA Q9

10. Je vais vous lire des définitions du RPC et du PPIRPC. Pouvez-vous confirmer celui auquel vous avez présenté une demande?

Le **Régime de pensions du Canada** procure un revenu de remplacement aux Canadiens admissibles de 60 ans ou plus qui prennent leur retraite.

Le **Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada** fournit un remplacement partiel du revenu aux cotisants admissibles du RPC qui sont âgés de moins de 65 ans et qui ont une invalidité grave et prolongée.

**S'ASSURER QUE LES PERSONNES RECRUTÉES POUR LES GROUPES DU RPC SONT DES RETRAITÉS DE 60 ANS OU PLUS ET QUE LES PERSONNES RECRUTÉES POUR LES ENTREVUES DU PPIRPC SONT DES PERSONNES DE 65 ANS OU MOINS QUI ONT UNE INVALIDITÉ GRAVE ET PROLONGÉE.**

11. Lorsque vous avez fait votre demande dans le cadre de [PROGRAMME], avez-vous communiqué avec Service Canada de l'une ou l'autre des façons suivantes?

				Appel au Centre d'appui des services mobiles de Service Canada (avec un numéro de téléphone qui vous aurait été fourni par une organisation ou une personne de votre communauté qui offre des services. Le Centre d'appui	Visite dans un bureau gouvernemental (p. ex. Service Canada)
	Appel au centre d'appel spécialisé du [PROGRAMME]	Appel au 1 800 O-Canada	Envoi d'un formulaire de demande de service en ligne pour recevoir un appel d'un représentant de Service Canada (appel à eServiceCanada)		

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

				des services mobiles s'adresse aux personnes qui éprouvent des problèmes d'accès aux services en ligne.)	
Assurance-emploi (AE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Régime de pensions du Canada (RPC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programme de la sécurité de vieillesse (SV) ou Supplément de revenu garanti (SRG)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numéro d'assurance sociale (NAS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. Communication/habilité à communiquer

12. Si vous aviez soudainement un million de dollars, qu'en feriez-vous?

**[LE BUT DE LA QUESTION EST D'ÉVALUER LA CAPACITÉ DU RÉPONDANT À S'EXPRIMER.]**

**[INTERVIEWER : UTILISER CETTE QUESTION POUR ÉVALUER LA CAPACITÉ DU RÉPONDANT À S'EXPRIMER. SI LE RÉPONDANT A DU MAL À S'EXPRIMER OU À COMMUNIQUER OU ÉPROUVE DES DIFFICULTÉS IMPORTANTES À S'EXPRIMER EN FRANÇAIS, REMERCIER ET CONCLURE]**

13. Vous sentez-vous à l'aise d'utiliser, sans assistance, un ordinateur pour vous connecter à une plateforme de groupe de discussion en ligne?

- Oui
- Non – **REMERCIER ET CONCLURE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION**

**[INVITATION DESTINÉE AUX PARTICIPANTS RECRUTÉS]**

Fantastique, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion.

**[MESSAGE POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE]**

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Êtes-vous libre le **[DATE ET HEURE]** pour participer à une discussion à l'aide d'un ordinateur dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre?

- Oui – **CONTINUER ET INSCRIRE À UN GROUPE DE DISCUSSION EN LIGNE**
- Non

Vous devrez avoir un ordinateur et être dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre. Veuillez noter que vous ne pourrez pas y participer sur une tablette ou un téléphone intelligent, mais seulement sur un ordinateur portable ou de bureau.

La discussion durera environ 90 minutes. Les personnes admissibles qui y participent recevront **100 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous ont accordé.

Nous réservons un moment pour discuter avec vous. Si, pour une raison ou pour une autre, vous ne pouvez pas y prendre part, veuillez appeler au XXX-XXXX.

La séance du groupe de discussion sera enregistrée. Les enregistrements nous aideront à rédiger notre rapport.

Acceptez-vous que la séance soit enregistrée uniquement à des fins de recherche et de production de rapports?

Oui

Non – LIRE LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSOUS ET DEMANDER DE NOUVEAU.

Ipsos doit enregistrer la séance, car les chercheurs en ont besoin pour rédiger un rapport dans le cadre de l'étude. L'enregistrement sera détruit une fois le rapport final soumis. À la lumière de cette explication, me donnez-vous l'autorisation d'enregistrer?

Oui

Non – REMERCIER ET CONCLURE

Il est possible que des membres du personnel du gouvernement du Canada qui commandite l'étude et des membres du personnel d'Ipsos écoutent la discussion de groupe. Ils le font simplement pour se faire une idée du déroulement de l'étude. Il s'agit d'une procédure normale dans ce type de séance.

Si vous le désirez, vous pouvez consulter la politique de confidentialité d'Ipsos au :

[www.ipsos.com/en-ca/about-us/privacy-data-protection](http://www.ipsos.com/en-ca/about-us/privacy-data-protection)

Nous communiquerons avec vous ultérieurement pour vous informer de la date et de l'heure des séances. Nous vous appellerons et/ou nous vous enverrons un courriel pour vous les communiquer. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

**[MESSAGE POUR LES DISCUSSIONS SUR MS TEAMS ET LES EP PAR TÉLÉPHONE]**

**LIRE POUR LES ENTREVUES SUR MS TEAMS**



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Annexes: Instruments de recherche

Vous devrez avoir un ordinateur portable ou de bureau et être dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre.

### LIRE POUR LES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES

Vous devrez avoir un téléphone et être dans un endroit calme et sécuritaire où personne ne pourra vous entendre.

### LIRE À TOUS LES PARTICIPANTS À L'ENTREVUE

La discussion durera environ 45 minutes. Les personnes admissibles qui y participent recevront **85 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous ont accordé.

Nous réservons un moment pour discuter avec vous. Si, pour une raison ou pour une autre, vous ne pouvez pas y prendre part, veuillez appeler au XXX-XXXX.

La séance téléphonique sera enregistrée. Les enregistrements nous aideront à rédiger notre rapport.

Acceptez-vous que la séance soit enregistrée uniquement à des fins de recherche et de production de rapports?

Oui

Non – LIRE LES RENSEIGNEMENTS CI-DESSOUS ET DEMANDER DE NOUVEAU.

Ipsos doit enregistrer la séance, car les chercheurs en ont besoin pour rédiger un rapport dans le cadre de l'étude. L'enregistrement sera détruit une fois le rapport final soumis. À la lumière de cette explication, me donnez-vous l'autorisation d'enregistrer?

Oui

Non – REMERCIER ET CONCLURE

Il est possible que des membres du personnel du gouvernement du Canada qui commandite l'étude et des membres du personnel d'Ipsos écoutent l'entrevue. Ils le font simplement pour se faire une idée du déroulement de l'étude. Il s'agit d'une procédure de recherche standard.

Si vous le désirez, vous pouvez consulter la politique de confidentialité d'Ipsos au :

[www.ipsos.com/en-ca/about-us/privacy-data-protection](http://www.ipsos.com/en-ca/about-us/privacy-data-protection)

Nous communiquerons avec vous ultérieurement pour confirmer la date et l'heure qui vous conviennent le mieux pour la tenue de l'entrevue. Nous vous appellerons et/ou nous vous enverrons un courriel pour fixer le moment de l'entrevue. **[CONFIRMER LES COORDONNÉES]**

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

### GUIDE DE DISCUSSION POUR LES GROUPES DE DISCUSSION ET LES ENTREVUES EN PROFONDEUR AU SUJET DE EDSC FAIBLE SATISFACTION/OBSTACLES À LA PRESTATION DU SERVICE

#### COMPOSITION DES GROUPES (À CONFIRMER EN FONCTION DES RAPPELS À PARTIR DU SONDAGE QUANTITATIF)

<b>Deux (2) groupes en ligne en anglais AE</b> : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	Mardi 20 septembre, 17 h 30 et 19 h 30 HE
<b>Deux (2) groupes en ligne en anglais NAS</b> : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	Mercredi 21 septembre, 17 h 30 et 19 h 30 HE
<b>Un (1) groupe en ligne en anglais RPC</b> : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	Jeudi 22 septembre, 17 h 30 HE
<b>Un (1) groupe en ligne en anglais SV/SRG</b> : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	Jeudi 22 septembre, 19 h 30 HE
<b>Un (1) groupe en ligne en français AE</b> : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	<b>À CONFIRMER</b>
<b>Un (1) groupe en ligne en français NAS</b> : Recruter 8 à 10 clients qui ont connu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits pour que 6 à 8 se présentent	<b>À CONFIRMER</b>
<b>26 entrevues en profondeur en anglais – 10 clients autochtones, 10 clients SV/SRG, 6 clients PIRPC.</b> Clients qui ont eu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits	<b>À compter de la semaine du 6 septembre 2022</b>
<b>6 entrevues en profondeur en français – 2 clients autochtones, 2 clients SV/SRG, 2 clients PIRPC.</b> Clients qui ont eu des problèmes de prestation du service ou qui n'en ont pas été satisfaits	<b>À CONFIRMER</b>

#### DÉROULEMENT DE LA SÉANCE

	Groupes de discussion	de	Entrevues
Accueil et introduction	10 minutes		5 minutes
Section 1 : Avant la demande	10 minutes		5 minutes
Section 2 : Pendant la demande	25 minutes		15 minutes
Section 3 : Après la demande	10 minutes		10 minutes
Section 4 : Mon dossier Service Canada (MDSC)/NAS	15 minutes		5 minutes
Section 5 : Améliorations à apporter au service	15 minutes		15 minutes
Conclusion et dernières questions	5 minutes		5 minutes

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

DURÉE TOTALE DE LA SÉANCE	90 minutes	60 minutes
---------------------------	------------	------------

### PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA SÉANCE

#### ACCUEIL PAR LE MODÉRATEUR (10 MINUTES POUR LES GROUPES DE DISCUSSION/5 MINUTES POUR LES ENTREVUES AVEC DES PERSONNES NON AUTOCHTONES)

- Souhaiter la bienvenue aux participants et les remercier de leur présence.
- Ipsos – firme d'études de marché et tiers neutre.
- Le modérateur demande aux participants de se présenter en donnant leur nom complet.
- Le rôle du modérateur consiste à poser des questions et à veiller au bon déroulement de la séance; il est objectif/n'a aucun intérêt direct.
- Anonymat : les commentaires ne sont pas attribués aux participants et leur vie privée est protégée, les résultats sont confidentiels et rapportés sous forme regroupée.
- Enregistrement audio à des fins de prise de notes; des observateurs peuvent être au téléphone pour écouter et prendre des notes. Les enregistrements seront détruits après douze mois.
- Règles de participation : les participants n'ont pas à être des experts; ils sont invités à exprimer leur opinion ouvertement et en toute franchise; il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses.
- Le dialogue est ouvert et respectueux, les participants n'ont nul besoin d'être d'accord les uns avec les autres.
- Expliquer le fonctionnement de la plateforme. Aspects techniques : les participants peuvent généralement résoudre les problèmes en appuyant sur le bouton « Actualiser » ou en se déconnectant puis en se reconnectant à la plateforme en ligne.
- Cette séance est conçue pour être aussi accessible et inclusive que possible. La portion en ligne est accessible par l'entremise de votre navigateur Web, à l'aide des éléments HTML courants. Au besoin, l'interface peut être facilement agrandie à l'aide des commandes de zoom par défaut de votre navigateur. Ipsos offre un soutien technique en direct dans tout le groupe en cas de problème.
- **AU BESOIN, EN LIEN AVEC LA QUESTION DE RECRUTEMENT :** Avant de commencer la discussion, nous aimerions savoir si vous pouvez y participer pleinement. Pouvez-vous confirmer que tout est en place pour que vous puissiez y participer pleinement?

#### **Au sujet de la discussion d'aujourd'hui :**

- Nous nous entretenons avec des clients qui sont présentement dans le processus de présentation d'une demande à un programme ou qui sont récemment passés par ce processus par l'intermédiaire de Service Canada. Nous aimerions :
  - déterminer vos besoins et vos attentes en ce qui a trait aux aspects liés à la prestation du service;
  - comprendre les divers aspects du service qui sont importants à vos yeux pour susciter votre satisfaction à cet égard;
  - déterminer les modifications possibles à la prestation du service qui pourraient améliorer votre expérience.

#### ACCUEIL PAR LE MODÉRATEUR

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

### (5 À 10 MINUTES POUR LES ENTREVUES AVEC DES AUTOCHTONES)

- Souhaiter la bienvenue aux participants et les remercier de leur présence.
- Ipsos – firme d'études de marché et tiers neutre.
- Le modérateur demande aux participants de se présenter en donnant leur nom complet.
- Le rôle du modérateur consiste à poser des questions et à veiller au bon déroulement de la séance; il est objectif/n'a aucun intérêt direct.
- Anonymat : les commentaires ne sont pas attribués aux participants et leur vie privée est protégée, les résultats sont confidentiels et rapportés sous forme regroupée.
- Enregistrement audio à des fins de prise de notes; il n'y a aucun observateur. Les enregistrements seront détruits après douze mois.
- Règles de participation : les participants n'ont pas à être des experts; ils sont invités à exprimer leur opinion ouvertement et en toute franchise; il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses.
- Le dialogue est ouvert et respectueux, les participants n'ont nul besoin d'être d'accord les uns avec les autres.
- Expliquer le fonctionnement de la plateforme. Aspects techniques : les participants peuvent généralement résoudre les problèmes en appuyant sur le bouton « Actualiser » ou en se déconnectant puis en se reconnectant à la plateforme en ligne.
- Cette séance est conçue pour être aussi accessible et inclusive que possible. La portion en ligne est accessible par l'entremise de votre navigateur Web, à l'aide des éléments HTML courants. Au besoin, l'interface peut être facilement agrandie à l'aide des commandes de zoom par défaut de votre navigateur. Ipsos offre un soutien technique en direct dans tout le groupe en cas de problème.
- **AU BESOIN, EN LIEN AVEC LA QUESTION DE RECRUTEMENT :** Avant de commencer la discussion, nous aimerions savoir si vous pouvez y participer pleinement. Pouvez-vous confirmer que tout est en place pour que vous puissiez y participer pleinement?

#### **Au sujet de la discussion d'aujourd'hui :**

- Nous nous entretenons avec des clients qui sont présentement dans le processus de présentation d'une demande à un programme ou qui sont récemment passés par ce processus par l'intermédiaire de Service Canada. Nous aimerions :
  - déterminer vos besoins et vos attentes en ce qui a trait aux aspects liés à la prestation du service;
  - comprendre les divers aspects du service qui sont importants à vos yeux pour susciter votre satisfaction à cet égard;
  - déterminer les modifications possibles à la prestation du service qui pourraient améliorer votre expérience.

#### **Présentez-vous :**

- Dans le cadre de cette entrevue, j'aimerais d'abord vous inviter à vous présenter et à me faire part de tout renseignement que vous jugez important et qui pourrait m'aider à comprendre votre situation.
- Par exemple, nom, situation familiale, lien communautaire ou allié.
- Avant de commencer, y a-t-il autre chose que vous aimeriez me dire sur vous, votre identité ou votre expérience?

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

**Veillez noter que, dans le cas des groupes de discussion, les questions sur la plateforme sont de type fermé ou de type ouvert. Dans le cas des entrevues en profondeur, toutes les questions sont de type ouvert et les modérateurs liront les réponses à voix haute.**

### SECTION 1 : AVANT LA DEMANDE (10 minutes)

#### Question écrite – fermée

Question 1. Vous avez été invité à participer à cette discussion sur votre récente expérience avec Service Canada lorsque vous avez présenté une demande au [PROGRAMME]. Au moment de présenter une demande au [PROGRAMME], quelle méthode avez-vous utilisée pour obtenir des renseignements concernant le [PROGRAMME] **avant** de la présenter **POUR EN SAVOIR PLUS OU OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS?**

Veillez cocher toutes les méthodes que vous avez utilisées avant de présenter une demande. **[CHOIX MULTIPLE – SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

- Vous rendre en ligne sur le site Web du gouvernement
- Parler au téléphone à un représentant du gouvernement (p. ex. 1 800 O-Canada et/ou un centre d'appels du programme)
- Vous rendre à un bureau du gouvernement (p. ex. Service Canada)
- Communiquer par la poste avec le gouvernement du Canada
- Utiliser eService Canada (il s'agit d'un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne)
- Appeler le Centre d'appui des services mobiles de Service Canada (il s'agit d'un numéro de téléphone qui vous aurait été fourni par une organisation ou une personne de votre communauté qui offre des services. Le Centre d'appui des services mobiles s'adresse aux personnes qui éprouvent des problèmes d'accès aux services en ligne). Si oui, sonder : où avez-vous obtenu le numéro de téléphone du Centre d'appui (il s'agit d'un numéro spécial qui n'est pas diffusé à grande échelle et nous voulons savoir comment les gens l'obtiennent)
- Ai été aiguillé par un organisme communautaire comme un organisme à but non lucratif
- Autre (préciser)** \_\_\_\_\_
- Discussion pour entrevues avec les Autochtones.:** Avez-vous eu recours/accédé à des partenaires ou organismes communautaires, comme le Programme de formation pour les compétences et l'emploi destiné aux Autochtones ou un Centre d'amitié?

**Discussion :**

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

- Qu'est-ce qui fonctionnait bien avec les méthodes que vous avez utilisées pour trouver et/ou obtenir des renseignements sur le [PROGRAMME]?
- Quels sont certains des défis auxquels vous avez dû faire face avec les méthodes que vous avez utilisées pour trouver et/ou obtenir des renseignements? Avez-vous éprouvé des difficultés?
  - ÉLÉMENTS POUR SONDER : Les renseignements que vous avez reçus étaient-ils clairs? Si non, pourquoi? Étaient-ils faciles à comprendre?
- Qu'est-ce que Service Canada aurait pu mieux faire pour améliorer votre expérience de recherche et/ou d'obtention de renseignements sur le [PROGRAMME]? Quels changements pourraient être apportés pour qu'il vous soit plus facile de trouver ou d'obtenir des renseignements? Pour ceux qui ont été aiguillés par un organisme communautaire comme un organisme à but non lucratif, pouvez-vous me dire de quel organisme il s'agit?

### SECTION 2 : PENDANT LA DEMANDE (25 MINUTES)

#### Question écrite – fermée

Question 2. En ce qui concerne votre demande au [PROGRAMME], veuillez indiquer la méthode que vous avez utilisée pour la remplir et la présenter. **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a. J'ai présenté une demande en ligne à partir de la maison, du début à la fin et sans aucun soutien.
- b. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'un centre d'appels spécialisé du [INSÉRER LE PROGRAMME].
- c. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien téléphonique de 1 800 O-Canada.
- d. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'eService Canada (il s'agit d'un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne).
- e. J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien téléphonique du Centre d'appui des services mobiles.
- f. J'ai présenté une demande par la poste, sans soutien.
- g. J'ai présenté une demande par la poste avec le soutien téléphonique de Service Canada.
- h. J'ai commencé à présenter ou tenté de présenter une demande en ligne ou par la poste, mais j'ai terminé de la présenter en personne à un bureau de Service Canada.
- i. J'ai présenté une demande en personne à un centre de Service Canada sans avoir d'abord essayé d'utiliser une autre méthode.
- j. Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

### Question de discussion

Question 3. En ce qui concerne la méthode que vous avez choisie à la question précédente pour remplir et présenter une demande, veuillez me dire pourquoi vous avez choisi cette méthode.

Revoici les méthodes : **[AFFICHER À L'ÉCRAN]**

- a) J'ai présenté une demande en ligne à partir de la maison, du début à la fin et sans aucun soutien.
- b) J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien téléphonique de 1 800 O-Canada (1 800 O-Canada offre des renseignements généraux sur les programmes du gouvernement du Canada, notamment qui peut présenter une demande, comment procéder et comment communiquer avec le programme.)
- c) J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'un centre d'appels spécialisé du **[INSÉRER LE PROGRAMME]**.
- d) J'ai présenté une demande en ligne avec le soutien d'**eService Canada** (il s'agit d'un service de rappel où un représentant de Service Canada vous rappelle dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'un formulaire de demande de service en ligne).
- e) J'ai présenté une demande par la poste, sans soutien.
- f) J'ai présenté une demande par la poste avec le soutien téléphonique de Service Canada.
- g) J'ai commencé à présenter ou tenté de présenter une demande en ligne ou par la poste, mais j'ai terminé de la présenter en personne à un bureau de Service Canada.
- h) J'ai présenté une demande en personne à un centre de Service Canada sans avoir d'abord essayé d'utiliser une autre méthode.
- i) Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

### Discussion :

- Quels sont les avantages de la méthode que vous avez choisie?
- Quels sont certains des défis auxquels vous avez dû faire face en choisissant cette méthode pour remplir et soumettre la demande? Quels changements pourraient être apportés au processus de demande en ligne en particulier pour l'améliorer ou vous simplifier la tâche?
- Y a-t-il des options de services qui ne sont pas offertes à l'heure actuelle auxquelles vous aimeriez avoir recours pour vous aider à présenter une demande?

### Question écrite – fermée

Question 4. Maintenant, en ce qui concerne le processus de demande, veuillez me dire QUEL énoncé décrit le mieux votre expérience. **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et clairement expliquées.

SONDER, en particulier lors des entrevues avec des personnes autochtones : Pour comprendre – est-ce grâce au personnel de Service Canada ou aux outils offerts ou encore à

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

la manière dont les étapes vous ont été expliquées par quelqu'un de l'extérieur de Service Canada (p. ex. une personne-ressource dans la communauté)?

- b) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient assez simples et clairement expliquées.
- c) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient difficiles et n'étaient pas clairement expliquées.

### Question de discussion

Question 5. En ce qui concerne l'énoncé que vous avez choisi à la question précédente, veuillez m'expliquer votre réponse.

Revoici les énoncés. **[AFFICHER À L'ÉCRAN]**.

- a) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient simples et clairement expliquées.
- b) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient assez simples et clairement expliquées.
- c) Les étapes à suivre pour présenter une demande étaient difficiles et n'étaient pas clairement expliquées.

### Discussion :

- Y avait-il une ou plusieurs étapes en particulier qui n'étaient pas claires ou qui étaient plus difficiles?
- Avez-vous demandé de l'aide (en personne), cherché de l'aide (en ligne), téléphoné au 1 800 O-Canada ou appelé le centre d'appels spécialisé du programme?
- Avez-vous éprouvé des problèmes en utilisant l'un ou l'autre de ces modes de service?
- Que s'est-il passé lorsque vous avez eu besoin d'aide? Avez-vous eu de la difficulté à obtenir de l'aide lorsque vous en avez eu besoin?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Si vous avez obtenu de l'aide de la part de Service Canada, est-ce que cela vous a facilité la tâche? Qu'est-ce qui vous aurait permis de terminer facilement le processus par vous-même?
- QUEL CHANGEMENT aurait simplifié le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande?
- 

### Question de discussion

Question 6. En ce qui concerne le processus pour remplir et présenter le formulaire de demande, lequel des changements suivants aurait le plus amélioré votre expérience? Veuillez me dire lequel vous avez choisi et m'expliquer votre réponse.

- a) Obtenir du soutien en temps réel par clavardage en ligne avec un représentant de Service Canada
- b) Qu'il soit plus facile de savoir comment obtenir du soutien au besoin
- c) Que le soutien téléphonique soit accessible plus rapidement
- d) Autre – veuillez préciser



# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

### Discussion :

- DEMANDER POUR CHAQUE OPTION CHOISIE : Pour ceux d'entre vous qui ont choisi (soutien en temps réel, soutien au besoin, soutien téléphonique), veuillez m'expliquer votre réponse. Pour ceux qui ont répondu « Autre », veuillez me dire ce que vous avez mentionné et comment cela améliorerait votre expérience.
- Que peut faire Service Canada pour améliorer votre expérience lorsque vous remplissez et présentez une demande? Quels changements pourraient être apportés pour vous simplifier la tâche?

### SECTION 3 : APRÈS LA DEMANDE (10 MINUTES)

Dans la prochaine série de questions, nous aimerions savoir ce que vous avez fait *après* avoir présenté votre demande, mais avant de recevoir une décision.

#### Question écrite – fermée

Question 7. Après avoir présenté votre demande, avez-vous fait un suivi avant de recevoir une décision? Par exemple, avez-vous fait un suivi pour vérifier l'état de votre demande ou pour changer votre adresse?

Oui

Non

#### DEMANDER SI OUI À LA Q7

Question 8. Pour faire le suivi de votre demande au [PROGRAMME], quelle méthode avez-vous utilisée? [CHOIX MULTIPLE – SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

- Appeler au 1 800 O-Canada
- Me connecter à Mon dossier Service Canada (MDSC)
- Appeler au centre d'appels spécialisé du programme
- Me rendre en personne à un bureau de Service Canada
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_
- Aucune de ces réponses – Je n'ai fait de suivi de ma demande

### Discussion :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné pour vous?
- En ce qui concerne votre expérience du processus de demande, y a-t-il quoi que ce soit que vous avez trouvé particulièrement frustrant?
- Quels changements pourraient être apportés pour simplifier le suivi avant de recevoir une décision?
- Si vous avez utilisé MDSC pour faire le suivi de votre demande, est-ce que cela a bien fonctionné? Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné avec MDSC?
- Si vous n'avez pas encore utilisé MDSC, savez-vous que vous en avez la possibilité? Si non, est-ce que ce serait intéressant pour vous?
- 

### SECTION 4 : MON DOSSIER SERVICE CANADA (15 MINUTES OU MOINS, AU BESOIN)

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

**N. B. : QUESTIONS À POSER UNIQUEMENT SI LE TEMPS LE PERMET. CETTE SECTION EXCLUT LE GROUPE DES CLIENTS DU NAS (ILS N'UTILISENT PAS MDSC); PASSER LA SECTION 4 NAS SEULEMENT**

### **Question de discussion**

Question 9. **[Au sujet de l'inscription à MDSC]** J'aimerais en savoir plus sur votre expérience avec Mon dossier Service Canada (MDSC).

### **[Groupe des clients de l'assurance-emploi – Entrevues en profondeur]**

Pour vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement en ligne, les clients utilisent le code d'accès à l'assurance-emploi qu'ils reçoivent avec leur premier relevé de prestations pour s'inscrire à Mon dossier Service Canada.

### **[Groupe des clients d'un programme de prestations de retraite – Entrevues en profondeur]**

Pour présenter une demande de prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) en ligne ou vérifier l'état d'une demande ou d'un paiement, les clients peuvent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

Pour présenter une demande de prestations au Régime de pensions du Canada (RPC) en ligne ou vérifier l'état d'une demande, les clients doivent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

### **[Groupe des clients du PIRPC – ENTREVUES EN PROFONDEUR]**

Pour présenter une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada en ligne ou vérifier l'état d'une demande, les clients doivent se connecter à Mon dossier Service Canada à l'aide de leur cléGC, de leurs renseignements bancaires ou de leur identifiant numérique provincial.

### **Question écrite – fermée**

Vous êtes-vous inscrit à Mon dossier Service Canada? **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a. Oui, j'ai reçu un code d'accès personnel par la poste et je me suis inscrit avec succès à Mon dossier Service Canada.
- b. Oui, je me suis inscrit avec succès à Mon dossier Service Canada à l'aide de Vérifiez.Moi.
- c. Non, je n'ai pas essayé de m'inscrire à Mon dossier Service Canada.
- d. J'ai tenté de m'inscrire à MDSC, mais je n'ai pas terminé le processus.

### **Discussion :**

- SI OUI... Comment décririez-vous le processus d'inscription? Facile ou difficile? Pourquoi?
- SI NON... Pourquoi ne vous êtes-vous pas inscrit à MDSC? Quelles sont les raisons?
- Le cas échéant, pourquoi avez-vous tenté de vous inscrire sans terminer votre inscription?

### **Question écrite – fermée**

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

Question 10. **[Nouvelle question au sujet de MDSC : Connaissance de Vérifiez.Moi.]**  
Connaissez-vous Vérifiez.Moi? **[CHOIX UNIQUE – SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE]**

- a. Oui, absolument
- b. Oui, peut-être
- c. Non

**Discussion :**

- Pour ceux d'entre vous qui connaissent Vérifiez.Moi, que savez-vous de son fonctionnement?

**Question de discussion**

Question 11. Depuis mai 2021, les clients ont le choix entre s'inscrire à MDSC en temps réel à l'aide de Vérifiez.Moi et attendre 5 à 10 jours ouvrables pour recevoir un code d'accès personnel par la poste. Vérifiez.Moi est un autre processus de vérification d'identité qui vous permet de vous inscrire en temps réel à l'aide de vos renseignements bancaires en ligne.

Auriez-vous préféré vous inscrire en ligne en temps réel à l'aide de Vérifiez.Moi plutôt que d'attendre 5 à 10 jours avant de recevoir un code d'accès personnel pour vous inscrire? Veuillez m'expliquer votre réponse.

**Sonder :**

- Avez-vous confiance que le processus d'inscription en ligne Vérifiez.Moi est sécuritaire? Pourquoi?

**Question écrite – fermée**

Question 12. En ce qui concerne MDSC en général, en vous y inscrivant et/ou en l'utilisant, avez-vous confiance dans les mesures de sécurité mises en place pour protéger vos renseignements personnels et empêcher tout accès non autorisé à votre compte?  
**[SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE – CHOIX UNIQUE]**

- a. Oui
- b. Non

**Discussion :**

- SI OUI... Comment décririez-vous votre expérience (votre niveau de confiance)? Si oui, qu'est-ce qui vous inspire confiance?
- SI NON... Qu'est-ce qui peut être amélioré? Quelles mesures de sécurité supplémentaires aimeriez-vous voir mises en place?
- Pour une sécurité accrue, MDSC utilise l'authentification multifactorielle qui vous permet de valider votre accès à votre compte en fournissant votre numéro de téléphone et en recevant un code de sécurité par message texte ou vocal. Avez-vous confiance que vos renseignements personnels sont protégés grâce à cette méthode?

**Question de discussion**

Question 13. **[Nouvelle question]** Nous allons maintenant délaissier MDSC pour parler de sécurité de façon plus générale. Dernièrement, on a assisté à une augmentation des cas de fraude et de piratage de comptes personnels liée aux interactions avec des services en ligne,

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

notamment la violation de comptes bancaires et d'autres comptes clients en ligne. Compte tenu de l'augmentation des cas de fraude et de piratage de comptes personnels, dans quelle mesure estimez-vous que vos renseignements personnels sont protégés sur les sites Web des programmes du gouvernement?

Estimez-vous que le gouvernement réussit mieux ou moins bien que le secteur privé à protéger vos renseignements personnels?

### ÉCOUTER LES MENTIONS DE (**ne pas inciter les participants**) :

- Récents piratages de comptes bancaires ayant diverses incidences potentielles, notamment :
  - gel de comptes bancaires
  - suspension de paiements
  - délais de traitement plus longs/délais dans l'obtention d'une décision au sujet d'une demande
  - paiements déposés dans un autre compte

### SI LES SUJETS SONT ABORDÉS SPONTANÉMENT :

- Comment avez-vous découvert cela?
- Quelle incidence cela a-t-il eue sur votre perception du programme? Dans quelle mesure vous sentez-vous maintenant en confiance (ou en sécurité) au moment de communiquer vos renseignements personnels sur les sites Web des programmes du gouvernement?
- Quelle est la meilleure manière de vous faire part d'atteintes à la sécurité?
- Avez-vous été touché personnellement?

## SECTION 4 (NAS SEULEMENT)

15 minutes

### Question de discussion

Question 14. Plus tôt, certains d'entre vous ont parlé de remplir une demande en ligne dans le cadre d'un processus appelé demande de NAS électronique ou une demande de NAS en personne. J'aimerais savoir si certains d'entre vous ont rempli une demande de NAS en utilisant à la fois les services en ligne et en personne. Veuillez lever la main.

### SI OUI, DEMANDER À UN PARTICIPANT À LA FOIS :

- Par lequel avez-vous commencé, en ligne ou en personne? Pourquoi avez-vous choisi de procéder de cette façon (certains ont peut-être rempli une demande à l'aéroport)?
- Avez-vous réussi à remplir la demande du premier coup? Si oui, qu'est-ce qui a bien fonctionné? Si non, à quel moment avez-vous décidé de réessayer plus tard?
- Au moment de réessayer, avez-vous procédé d'autre façon? Par exemple, vous avez peut-être commencé par une demande en personne, puis vous avez essayé en ligne, ou vice versa. Pourquoi avez-vous procédé d'une autre façon? Finalement, quelle façon de procéder vous a permis d'obtenir ce dont vous aviez besoin? Qu'est-ce qui a fait que cette façon de procéder a mieux réussi qu'une autre?
- À un moment ou à un autre, avez-vous communiqué avec d'autres personnes pour obtenir de l'aide? (Service Canada, amis, membres de la famille, ressources communautaires, etc.)

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

SI NON, DEMANDER AUX PARTICIPANTS :

- D'après vous, quels sont les facteurs qui vous ont aidé à remplir avec succès votre demande de NAS en utilisant une seule façon de procéder?
- Si vous deviez recommander à quelqu'un de faire une demande de NAS en personne ou en ligne, quelle façon de procéder recommanderiez-vous? Pourquoi?

**Éléments pour sonder :**

- Les représentants de Service Canada m'ont aidé/m'ont expliqué le processus
- J'ai obtenu de l'aide d'autres personnes (amis, membres de la famille, ressources communautaires, etc.)
- J'avais déjà rempli une demande auparavant/je connaissais le processus (pour les travailleurs saisonniers)
- C'était simple et facile de procéder en ligne
- C'était plus rapide de faire une demande en personne [NOTE AU MODÉRATEUR : Note à l'interviewer : la prestation de service standard pour une demande de NAS électronique est passée de 20 jours à 10 jours, tel qu'il est indiqué sur le site Web (4 janvier 2022)]

### SECTION 5 : AMÉLIORATIONS À APPORTER AU SERVICE (15 MINUTES)

Avant de conclure notre séance d'aujourd'hui, j'aimerais prendre un moment pour mieux comprendre comment votre expérience de service pourrait être améliorée.

#### Question de discussion

Question 15. En ce qui concerne votre expérience de service dans l'ensemble, y a-t-il quelque chose qui aurait pu être amélioré pour la rendre meilleure?

**Éléments pour sonder :**

- Qu'est-ce qui aurait mieux fonctionné pour vous, mis à part le fait de recevoir des prestations plus rapidement?
- Votre recommandation faciliterait-elle l'expérience?
- Votre recommandation vous aiderait-elle à franchir les étapes plus facilement?
- Votre recommandation vous donnerait-elle davantage la certitude que vous suivez les bonnes étapes?

#### Question de discussion

Question 16. [Nouvelle question] Comment pourriez-vous décrire en un ou deux mots une expérience de service idéale auprès du gouvernement du Canada? Veuillez écrire un ou deux mots ci-dessous pour décrire une expérience de service idéale?

[ZONE DE TEXTE]

#### Question de discussion

Question 17. Veuillez me parler des autres services d'entreprise (s'il y a lieu) que vous utilisez régulièrement en ligne. Veuillez énumérer tout ce qui vous vient à l'esprit. Y a-t-il des caractéristiques ou des avantages qui pourraient vous être utiles lorsque vous recevez des services de Service Canada? Pouvez-vous me donner des exemples tirés de votre expérience

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

avec d'autres entreprises en ligne dont Service Canada pourrait s'inspirer pour simplifier le processus et le rendre plus agréable pour vous?

**INCITER AU BESOIN :** Opérations bancaires, achats, commande de nourriture, services de covoiturage, formation/cours en ligne, services personnels/de soins de santé, service à la clientèle.

### Éléments pour sonder :

- Est-ce que cette caractéristique ou cet avantage résoudrait les problèmes ou vous aiderait à surmonter les obstacles que vous avez rencontrés lorsque vous avez reçu des services de Service Canada?

### Question de discussion

Question 18. Estimez-vous que les représentants de Service Canada vous ont traité avec respect et dans un délai raisonnable? Pourquoi êtes-vous de cet avis?

### Question de discussion

Question 19. Les gens se heurtent parfois à des obstacles pour accéder aux services et aux programmes gouvernementaux. Un obstacle à l'accès aux services comprend tout ce qui est physique, structurel, technologique ou psychologique, tout ce qui est fondé sur l'information ou les communications, ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique qui empêche la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou encore une limitation fonctionnelle.

Pour ceux d'entre vous qui ont éprouvé des difficultés à accéder au programme pour lequel ils ont présenté une demande, qu'est-ce qui aurait mieux fonctionné pour obtenir un meilleur service, plus accessible?

### Éléments pour sonder AU BESOIN :

- Le formulaire était trop long ou trop compliqué;
- Les renseignements étaient difficiles à trouver/il était difficile de naviguer sur le site Web;
- Le participant n'était pas certain du format de fichier accepté pour présenter les documents;
- Le participant n'a pas accès à un ordinateur personnel;
- Le participant n'a pas accès à Internet;
- Le participant ne possède pas de téléphone intelligent;
- Le participant ne réside pas à proximité d'un bureau de Service Canada ou est incapable de se rendre à un bureau de Service Canada pendant les heures d'ouverture;
- Le participant a un handicap;
- Le participant a besoin de l'aide d'une personne qui ne fait pas partie du personnel de Service Canada (p. ex. ami, membre de la famille, proche aidant).

### Question de discussion

# Sondage sur l'expérience client de 2021-22

## Appendices: Instruments de recherche

Question 20. Pour terminer, quel changement ou quelle recommandation proposeriez-vous à Service Canada au moment où il envisage de mettre en place de nouvelles méthodes pour améliorer le fonctionnement de ses services? Y a-t-il quoi que ce soit d'autre au sujet de votre expérience avec Service Canada dont vous aimeriez nous faire part et dont nous n'avons pas parlé? Veuillez répondre de la façon la plus précise possible.

### **CONCLUSION ET DERNIÈRES QUESTIONS (5 MINUTES)**

Le modérateur vérifie si les observateurs ont d'autres questions avant de conclure.

Remercier et conclure