

Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle

Division générale

Assurance-emploi (AE) : 9 décembre 2019 au 29 février 2020

Sécurité du revenu (SR) : 14 janvier 2020 au 29 février 2020

Taux de satisfaction générale

86 %

Satisfaction

AE : 88 %
SR : 78 %

Taux de réponse

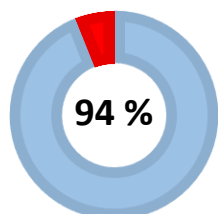
49 %
32 %

Participation

179 personnes
40 personnes

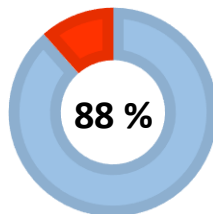
Marge d'erreur

± 5 % 19 fois sur 20



Q. 1 Procédure d'appel facile à comprendre

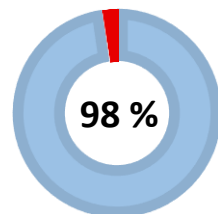
Parmi les personnes qui ont trouvé la procédure facile à comprendre (93 %), différents sous-groupes étaient de cet avis seulement après avoir lu plusieurs fois les documents du TSS qui leur semblaient trop techniques, reçu de l'aide du personnel de soutien, communiqué avec le centre d'appel ou reçu une explication de la ou du membre à l'audience.



Q. 2 Formulaires, lettres, courriels faciles à comprendre

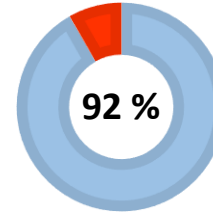
Près de 9 personnes sur 10 ont trouvé la correspondance facile à comprendre, mais une minorité constante, qui reflète peut-être la variété des niveaux de littératie, a soulevé des problèmes :

- courriels longs et difficiles à comprendre hors contexte;
- documents non offerts dans une langue maternelle non officielle;
- termes juridiques;
- avis d'appel pas toujours opportuns.



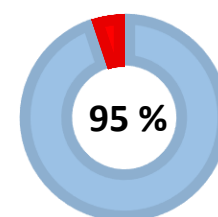
Q. 3 Service courtois et respectueux

Les pourcentages combinés montrent qu'un très grand nombre de personnes ont confirmé avoir reçu un service courtois et respectueux tout au long de la procédure d'appel.



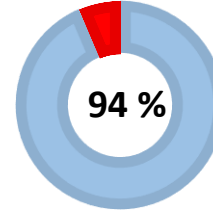
Q. 4 Appel traité rapidement par le Tribunal

Le plus grand écart entre l'AE et la SR concerne la satisfaction des gens quant à la rapidité de traitement de leur appel. Des personnes répondant au sondage sur la SR ont mentionné jusqu'à deux ans d'attente. Certaines personnes ont combiné les temps d'attente de Service Canada et du TSS.



Q. 5 Traitement équitable de la part des membres

Malgré les longs temps d'attente, un très gros pourcentage de gens a répondu favorablement à la question sur les interactions avec les membres. Dans le sondage, on a décrit tant les membres de l'AE que de la SR comme des personnes justes, courtoises et réceptives.



Q. 6 Mode d'audience satisfaisant

La grande majorité était satisfaite du mode d'audience. Beaucoup ont répondu ne pas avoir obtenu l'audience en personne comme demandé, mais avoir trouvé la téléconférence ou la vidéoconférence satisfaisante.



Thèmes communs

Commentaires tirés du sondage

Remarque : Quelques corrections ont été apportées aux commentaires pour en assurer la clarté et la concision.

<p>Q. 1 Procédure d'appel facile à comprendre</p>	<p>L'appel s'est bien déroulé, tout était correct.</p> <p>[traduction] Je ne savais pas à quoi m'attendre, donc l'audience par téléconférence m'inquiétait un peu, mais tout s'est bien passé.</p>	<p>[traduction] Quand vous envoyez des documents, un résumé d'une page en langage simple serait apprécié parce que j'avais de la difficulté à comprendre une bonne partie de vos termes juridiques.</p>	<p>[traduction] Des instructions sur le déroulement d'une audience seraient appréciées. Le TSS pourrait poser des questions au besoin pour aider au lieu de juste dire qu'il faut se préparer à l'audience avec tous les documents fournis. Les avocates et avocats ont une meilleure préparation que nous, de là la difficulté.</p>
<p>Q. 2 Formulaires, lettres, courriels faciles à comprendre</p>	<p>[traduction] En commençant à lire, on se fait une meilleure idée.</p> <p>[traduction] Ce n'était pas trop dur. Pas entièrement d'accord parce que les courriels et tous les documents, ça faisait beaucoup de paperasse. De bons outils, mais passer à travers tous ces papiers prend beaucoup de temps.</p>	<p>[traduction] Difficile à comprendre pour une personne non initiée.</p> <p>[traduction] Ils étaient un peu durs à suivre. J'ai dû appeler pour qu'on me les explique.</p>	<p>[traduction] Une partie [de la correspondance] était dure à comprendre et les détails dans la documentation étaient difficiles à comprendre pour une personne qui ne parle pas anglais.</p>
<p>Q. 3 Service courtois et respectueux</p>	<p>[traduction] Notre membre du tribunal était très gentille et patiente. Je veux la remercier.</p>	<p>[traduction] J'ai beaucoup aimé parler à tout le personnel du tribunal au téléphone. Ça m'a vraiment aidé à mieux comprendre.</p>	<p>Les personnes sont gentilles et le processus a été facile à suivre.</p>
<p>Q. 4 Appel traité rapidement</p>	<p>[traduction] Le processus d'appel était plutôt rapide et sans gros problème. J'ai trouvé ça facile.</p>	<p>[traduction] Le tribunal a mis près de 9 mois à me dire qu'il n'avait pas la compétence pour traiter mon dossier.</p>	<p>Je trouve le processus d'appel avec le Tribunal de la sécurité sociale trop long probablement parce que je n'avais plus de patience à cause du long processus avant avec l'assurance-emploi.</p>
<p>Q. 5 Traitement équitable à l'audience</p>	<p>J'étais calme au téléphone, et en personne j'aurais été gêné. Le membre du Tribunal était vraiment poli.</p>	<p>La dame qui a été juge a été gentille. Elle m'a donné le temps de me préparer et elle a été claire au cours de l'audience.</p>	<p>[traduction] La membre du Tribunal était exceptionnelle. Elle était très bonne et voulait être sûre d'avoir bien tout compris. Je l'ai beaucoup apprécié. Elle était très rigoureuse.</p>
<p>Q6 Mode d'audience satisfaisant</p>	<p>[traduction] J'ai aimé l'audience par téléconférence parce que c'était moins stressant.</p>	<p>[traduction] J'aurais préféré une rencontre en personne. Pour les dossiers d'invalidité, je pense vraiment qu'on devrait pouvoir voir la personne et s'asseoir avec elle.</p>	<p>[traduction] Ma vidéoconférence est devenue une téléconférence à cause de problèmes techniques. Ça s'est bien passé, mais c'est dommage que j'aie dû me rendre dans un bureau de Service Canada juste pour composer un numéro de téléphone quand j'aurais pu le faire de la maison. Le Tribunal de la sécurité sociale devrait faire plus d'essais...</p>