

**RAPPORT
FINAL**

**Sondage national sur la
satisfaction de la clientèle 2006**

Préparé pour :
Passeport Canada

Septembre 2006

pn 5894



336, rue MacLaren
Ottawa, ON K2P 0M6

Table des matières

Table des matières.....	1
Introduction.....	1
Résumé	4
Formulaire de demande et exigences connexes.....	12
Présentation de la demande de passeport	20
Retrait et livraison du passeport	37
Caractéristiques du passeport.....	43
Perception du service dans son ensemble	48
Facteurs qui influent sur la perception globale du service.....	52
Préférences relatives aux modes d’envoi de la demande.....	63
Méthodologie du sondage.....	71

INTRODUCTION

CONTEXTE

Le passeport est de nos jours et dans la plupart des pays un document d'identification personnelle qui fait autorité comme nul autre, ce qui en fait un titre de voyage essentiel. Passeport Canada (PPTC) est un organisme du gouvernement du Canada chargé de la délivrance des passeports aux citoyens canadiens et de la gestion de ces documents. Il donne également des directives aux missions canadiennes qui délivrent des passeports à l'étranger et supervise toutes les questions liées aux documents de voyage canadiens.

Comme dans d'autres pays, la délivrance et la gestion des passeports canadiens sont une fonction essentielle du gouvernement fédéral. Parallèlement, PPTC est guidé par deux principes directeurs, comme l'indique son énoncé de vision : a) être un chef de file en matière de gestion de la sécurité des documents d'identité et de voyage; et b) garantir l'excellence du service en répondant aux besoins et aux attentes de ses clients. Ces deux principes ne sont pas incompatibles mais, ensemble, posent des défis particuliers. Assurer l'intégrité et la sécurité de documents de voyage essentiels exige parfois la mise en place de processus (p. ex. la collecte des renseignements personnels) qui peuvent aller à l'encontre des attentes des clients, ces derniers souhaitant recevoir un service rapide et peu coûteux. L'un des défis majeurs que doit relever l'organisme est de parvenir à concilier toutes ces exigences.

Depuis les années 90, Passeport Canada effectue des recherches auprès de ses clients pour déceler leurs attentes en matière de service et mesurer les progrès accomplis dans sa capacité à y répondre. En 2001, PPTC a lancé un Programme de mesure de la satisfaction de la clientèle, qui s'inscrit dans le cadre de ses objectifs constants d'excellence du service. Ce programme de recherche permet à PPTC d'obtenir une rétroaction régulière de la part de ses clients, d'évaluer les résultats de ses initiatives d'amélioration opérationnelle et de renforcer sa planification stratégique. Il s'inscrit dans le prolongement de l'Initiative d'amélioration des services du gouvernement fédéral lancée par le Conseil du Trésor pour concentrer les efforts sur l'amélioration de la qualité des services dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Par conséquent, le programme de PPTC mesure la satisfaction de ses clients à l'aide de l'Outil de mesures communes (OMC), ce qui en permet la comparabilité aux autres initiatives d'amélioration des services mises en œuvre dans l'ensemble du gouvernement fédéral.

SONDAGE NATIONAL SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2006

En 2006, Passeport Canada a de nouveau procédé à un sondage national sur la satisfaction de la clientèle pour mettre à jour des indicateurs clés et examiner de manière approfondie certains aspects propres du service. Comme les années précédentes, l'objectif global du sondage était de mesurer le degré de satisfaction des requérants de passeport à l'égard des services dont ils ont bénéficié par le biais des divers modes de prestation actuellement disponibles à l'échelle nationale. Le champ du sondage 2006 s'est élargi pour englober un plus grand nombre de comptoirs d'agents réceptionnaires de Postes Canada et de Service Canada, et le sondage a plus précisément porté sur les préférences des clients relativement aux modes d'envoi de leur demande.

Les objectifs spécifiques du sondage 2006 étaient les suivants :

- Mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus relativement à l'obtention récente d'un passeport (le processus intégral, c.-à-d. de la demande de passeport à son utilisation dans le cadre d'un voyage);
- Évaluer les tendances des priorités et de la satisfaction des clients, en effectuant le suivi des résultats des sondages nationaux précédents, lorsque des mesures comparables sont disponibles;
- Relever les différences d'opinions significatives au sein des segments pertinents de la population cliente (par mode utilisé, par tranche démographique) et définir dans quelle mesure elles ont changé au fil du temps;
- Effectuer une analyse approfondie pour découvrir les facteurs qui conditionnent la satisfaction des clients, à partir desquels il est possible de définir des domaines d'amélioration prioritaires.

Le Sondage national sur la satisfaction de la clientèle 2006 a été réalisé par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 1 321 Canadiens de 18 ans et plus ayant présenté une demande de nouveau passeport entre janvier et avril 2006. Les entretiens téléphoniques ont été réalisés entre le 1^{er} mai et le 10 juin 2006. L'échantillon a été stratifié pour assurer une représentation adéquate par région de résidence et par mode de présentation de la demande. Un échantillon national de cette taille donne des résultats d'une précision de plus ou moins 2,7 % 19 fois sur 20 (une marge d'erreur plus grande s'applique aux sous-groupes de cette population). Une description détaillée de la méthodologie utilisée pour réaliser ce sondage figure à la fin du présent rapport, de même que le questionnaire qui a été soumis au client (voir l'annexe).

Sommaire

Le présent rapport débute par un résumé qui expose les conclusions principales du sondage de 2006. Il est suivi d'une analyse détaillée des données du sondage qui porte sur les résultats à l'échelle nationale et par sous-groupe pertinent (par mode de service utilisé, caractéristiques démographiques).

Bon nombre de questions posées dans le cadre de ce sondage sont identiques à celles qui avaient été posées en 2005 et permettent donc de constater les changements survenus par rapport à l'année dernière. Il faut toutefois préciser que si dans de nombreux cas la formulation des questions est restée identique, le sondage de 2006 a été remanié, et les questions ont été posées dans un ordre différent, voire parfois dans un contexte très différent. C'est la raison pour laquelle la comparaison des résultats des sondages de 2005 et de 2006 ne peut être aussi précise qu'elle l'a été pour les sondages antérieurs, où l'on utilisait des versions similaires du questionnaire d'une année à l'autre. Certaines différences dans les résultats enregistrés en 2006 par rapport à 2005 peuvent être dues à ces changements de méthodologie, bien que des changements importants puissent fort probablement indiquer une réelle modification des opinions des clients. Sauf indication contraire, tous les résultats sont exprimés en pourcentage.

RÉSUMÉ

Les résultats du sondage de 2006 montrent que Passeport Canada continue de monter dans l'estime de la plupart des Canadiens pour ce qui est des services qu'il fournit aux personnes qui souhaitent obtenir un nouveau passeport. Dans les 12 derniers mois, le degré de satisfaction a baissé touchant certains aspects (surtout le coût de base, la facilité d'accès aux services par téléphone et la durée de validité du passeport), mais ils ont augmenté à d'autres chapitres (services en personne, délai d'obtention du passeport, comparaison avec les services dispensés par d'autres organismes fédéraux et par le secteur privé).

Les résultats démontrent aussi clairement que le mode choisi par les clients pour présenter leur demande de passeport influe sur leur jugement à l'égard du service reçu. Les personnes qui présentent leur demande dans un bureau de Passeport Canada demeurent les plus satisfaites du service reçu; toutefois, par rapport à l'année dernière, le degré de satisfaction a baissé à l'égard de certains aspects comme le temps d'attente et le stationnement. Le jugement des clients à l'égard des points de service de Postes Canada et de Service Canada est bien plus positif que l'année dernière, mais on note une baisse sensible du degré de satisfaction des personnes qui ont présenté leur demande par la poste. Quel que soit le lieu où ils ont choisi de présenter leur demande, les clients de Passeport Canada, dans leur majorité, sont satisfaits des modes de service mis à leur disposition et choisiraient la même option pour leur prochaine demande de passeport.

Les points suivants résument les principales conclusions de cette étude :

Formulaire de demande et exigences

- La plupart des clients sont satisfaits du formulaire de demande de passeport en ce qui a trait à sa disponibilité (94 % de satisfaits), à sa simplicité (86 % de satisfaits) et à la clarté des instructions données (90 % de satisfaits). Très peu sont clairement insatisfaits de l'un ou l'autre de ces aspects. C'est au sujet de la disponibilité du formulaire que les clients expriment le plus de satisfaction. La proportion de personnes très satisfaites a augmenté depuis 2005 (de 12 points de pourcentage). Les taux de satisfaction globale touchant la simplicité et la clarté du formulaire ont néanmoins légèrement baissé (de 5 points dans les deux cas).
- Plus de huit clients sur dix (84 %) sont satisfaits des exigences actuelles imposées pour obtenir un nouveau passeport, mais les taux de satisfaction ont baissé par rapport à 2005 (de 9 %).

Presque neuf clients sur dix (86 %) pensent que les exigences relatives au répondant sont raisonnables, et cet avis est généralement partagé par tous les sous-groupes de clients distincts.

- Les avis sur le coût d'un nouveau passeport sont mitigés. Quatre clients sur dix (42 %) se disent satisfaits du coût de base, une baisse de 21 points par rapport à 2005. Les autres sont neutres (22 %) ou insatisfaits (35 %) du coût. Les clients qui ont présenté une demande de service urgent ou express sont plus susceptibles d'être satisfaits des coûts supplémentaires demandés pour un tel service (61 % de satisfaits pour un service express), mais ce taux est en baisse par rapport à l'année dernière (de 14 points).

Présentation de la demande de passeport

- De manière générale, la plupart des clients sont satisfaits du délai à prévoir et des démarches à accomplir pour obtenir un nouveau passeport, quoique ce soit moins fréquemment le cas qu'en 2005 (13 points en moins). Plus de huit clients sur dix (83 %) se disent satisfaits de la simplicité de la démarche de présentation de la demande, et les trois quarts (76 %) sont satisfaits du délai total à prévoir et des démarches à accomplir pour demander un passeport. C'est parmi les clients qui ont présenté leur demande par courrier que les taux de satisfaction ont le plus baissé (de 19 points).
- Parmi les clients qui ont présenté leur demande en personne, une majorité sont satisfaits de la commodité de l'emplacement du bureau où ils se sont rendus, en ce qui a trait aux heures d'ouverture (79 %), à l'emplacement du bureau (74 %), à la signalisation (65 %) et, dans une moindre mesure, à la disponibilité du stationnement (57 %). Les taux de satisfaction ont un peu baissé par rapport au dernier sondage, notamment pour la signalisation (moins 20 %) et le stationnement (moins 14 %).
- Les clients qui ont présenté leur demande en personne disent avoir attendu en moyenne 47 minutes avant d'être servis, une baisse par rapport à 2005 où la moyenne s'établissait à 54 minutes. Les temps d'attente moyens ont été plus longs aux bureaux de Passeport Canada (48 minutes) qu'aux points de service de Postes Canada (10 minutes) ou de Service Canada (18 minutes), mais ils ont tous baissé par rapport à 2005. Les deux tiers (66 %) des clients ont jugé le temps d'attente acceptable (hausse de 5 points); le seuil d'acceptabilité est de 30 minutes. Même si les temps d'attente sont plus courts, les clients expriment moins leur satisfaction à l'égard de la rapidité du service, notamment aux bureaux de Passeport Canada (moins 14 %).

- Les clients qui ont présenté leur demande en personne ont une opinion très favorable du personnel qui les a servis, en ce qui a trait à la compétence (95 %), à la courtoisie (92 %), à la compréhension de leurs besoins (95 %), à la qualité des réponses à leurs questions (92 %) et au service dans la langue de leur choix (98 %). Une hausse sensible des taux de réponse « très satisfait » a été enregistrée par rapport à 2005 pour tous les aspects du service dispensé par le personnel (de 11 à 26 points de plus), et pour tous les trois modes de service, mais surtout aux points de service de Postes Canada.

Communications téléphoniques avec Passeport Canada

- Un client sur dix (9 %) a communiqué avec Passeport Canada par téléphone au sujet de sa demande, une proportion similaire à celle relevée en 2005. Par contre, on observe une hausse importante de ce type d'appels chez les personnes qui ont envoyé leur demande par la poste (plus 7 %). Les trois quarts (73 %) sont satisfaits du service reçu et du personnel à qui ils ont eu affaire.
- Les clients sont moins susceptibles d'être satisfaits de la facilité d'accès aux services par téléphone de Passeport Canada, et les taux ont sensiblement diminué par rapport à l'année passée (moins 36 %). Les temps d'attente moyens indiqués ont plus que doublé (pour atteindre 23 minutes), et l'acceptabilité à l'égard du temps d'attente a baissé (57 %). Dix minutes est le temps d'attente maximal au-delà duquel la plupart des clients se déclarent insatisfaits.
- Six pour cent des clients ont indiqué avoir reçu un appel de Passeport Canada au sujet de leur demande, la plupart du temps pour donner ou confirmer un renseignement précis (ce groupe est essentiellement composé des clients qui avaient envoyé leur demande par la poste). Presque tous les répondants (91 %) contactés par Passeport Canada ont exprimé leur satisfaction à l'égard de cet entretien téléphonique.

Retrait et livraison du passeport

- Un client sur dix a choisi de ramasser son passeport en personne dans un bureau de Passeport Canada. Les clients indiquent avoir attendu 15 minutes en moyenne pour être servis, ce qui coïncide avec les résultats de 2005. Dans une grande majorité (89 %), les clients sont satisfaits de la rapidité du service, 30 minutes étant le seuil de tolérance maximal dans ce cas.

- Neuf clients sur dix (90 %) sont satisfaits de la facilité avec laquelle ils ont pu retirer leur passeport dans un bureau de Passeport Canada. Les taux de satisfaction à cet égard sont élevés et nettement supérieurs à ceux de l'an dernier (hausse de 13 points). Peu indiquent des améliorations précises à apporter à cet égard.
- La majorité des clients choisissent de se faire livrer leur passeport par la poste ou par un service de messagerie, et déclarent l'avoir reçu dans un délai de 16 jours en moyenne une fois la demande acceptée (une augmentation par rapport aux 13 jours enregistrés en 2005). On constate cette hausse principalement chez les clients qui ont posté leur demande (le délai est passé de 19 à 34 jours) et, dans une moindre mesure, chez les clients ayant reçu leur passeport par la poste (de 14 à 17 jours).
- La vaste majorité des clients (91 %) sont satisfaits du délai de livraison de leur nouveau passeport par la poste : le taux de clients très satisfaits est en nette hausse par rapport à 2005 (plus 18 points). Neuf clients sur dix estiment le délai d'attente acceptable, et il en est de même pour ceux qui ont attendu jusqu'à trois semaines. Par rapport à l'année dernière, l'acceptabilité à l'égard des temps d'attente a baissé, davantage toutefois chez les clients qui ont posté leur demande (moins 31 points, pour s'établir à 68 %).

Caractéristiques du passeport

- Pour la plupart, les clients demeurent satisfaits des principales caractéristiques du passeport en tant que document, notamment son acceptation par les autres pays (89 % de satisfaits), son nombre de pages (85 %) et ses caractéristiques de sécurité visant à empêcher toute falsification (84 %). Le taux de satisfaction des clients est moins marqué à l'égard de sa durée de validité actuelle (59 %), et ce taux a considérablement baissé depuis 2005 (19 points en moins) tandis que le taux d'insatisfaction a presque doublé pour s'établir à 30 %.
- Malgré l'insatisfaction croissante à l'égard de la durée de validité actuelle de cinq ans du passeport canadien, les clients ont des avis partagés quant aux avantages d'un passeport qui aurait une période de validité de dix ans et qui coûterait le double des droits actuels : 46 % préféreraient cette possibilité, contre 47 % qui préfèrent le statu quo. Ces conclusions montrent que l'attrait des clients pour une période de validité plus longue est dû autant à la diminution du coût d'obtention d'un nouveau passeport qu'à l'économie d'efforts que cela leur permettrait de faire.

- Une faible majorité de clients (57 %) se dit intéressée par l'intégration de nouvelles caractéristiques de sécurité au passeport, telles que la description de traits physiques du titulaire du passeport, la lecture de l'iris ou les empreintes digitales. Trente-sept pour cent préfèrent que le passeport conserve ses actuelles caractéristiques de sécurité.

Perception du service dans son ensemble

- Neuf clients sur dix (91 %) sont satisfaits du service global fourni par Passeport Canada; un tiers se disent très satisfaits et seulement 5 % se déclarent insatisfaits. À l'échelle nationale, les taux demeurent globalement les mêmes qu'en 2005, mais ils ont baissé sensiblement chez les résidents du Québec (29 % de très satisfaits, une baisse de 15 points) et chez les clients qui ont envoyé leur demande par la poste (22 %, une baisse de 11 points). Les clients qui ont présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada demeurent généralement très satisfaits, et le niveau de satisfaction a augmenté chez ceux qui l'ont fait à un point de service de Service Canada (hausse de 6 points).
- Le niveau de service fourni par Passeport Canada se compare très avantageusement à celui des autres organismes fédéraux (pour 47 % des clients, Passeport Canada offre un meilleur service que les autres organismes fédéraux, contre 3 % qui pensent le contraire) et, dans une moindre mesure, au service dispensé par le secteur privé (34 %, contre 15 %). Dans les deux cas, le rendement relatif de Passeport Canada s'est considérablement amélioré depuis 2005 (hausse de 11 et 13 points respectivement).
- Lorsqu'on leur demande de noter l'importance qu'ils accordent à chacun des six aspects du service proposés, les clients sont plus susceptibles de classer la conception d'un passeport sécuritaire en tête de leurs priorités (62 % jugent ce critère très important) et la facilité d'accès aux services par téléphone au dernier rang de leurs priorités (26 %). Par rapport à 2005, l'écart entre ces taux s'est creusé.
- Entre ces deux extrémités, des minorités significatives accordent une grande importance à la facilité d'accès aux services en personne (43 %), à la durée de validité du passeport (37 %), à la compréhension de leurs besoins particuliers (34 %) et au délai de production du passeport (31 %). Les taux relatifs à l'importance accordée à chacun de ces critères sont restés globalement inchangés par rapport à 2005.
- Une analyse plus poussée révèle les principaux « paramètres » ou facteurs qui influent sur la perception du service dans son ensemble. Les clients sont plus susceptibles d'avoir une bonne

perception du service de Passeport Canada lorsqu'ils sont satisfaits du temps qu'ils ont consacré à l'obtention de leur passeport et des démarches qu'ils ont dû accomplir, lorsqu'ils ont jugé simple le processus de présentation de la demande et lorsqu'ils ne jugent pas déraisonnables les exigences relatives au répondant. Pour les clients qui ont présenté leur demande en personne, la courtoisie du personnel est primordiale pour que leur perception soit positive. Pour ceux qui ont envoyé leur demande par courrier, le temps d'attente global est aussi un facteur important.

Préférences relatives aux modes de présentation de la demande

- Les clients mentionnent les raisons précises qui justifient leur choix de tel ou tel mode de service pour présenter une demande d'un nouveau passeport. Ces raisons sont généralement assez prévisibles. Les clients se rendent dans un bureau de Passeport Canada principalement pour des questions de rapidité; pour d'autres, c'est pour éviter la perte éventuelle des documents au service postal. La principale raison invoquée pour l'envoi des demandes par la poste est la commodité. Tant la rapidité que la commodité incitent les clients à recourir à Postes Canada et à Service Canada.
- Le degré de satisfaction générale à l'égard des modes de service choisis est élevé : sept clients sur dix (70 %) indiquent qu'ils utiliseraient le même mode de service pour leur prochain passeport. Cette intention est encore plus marquée chez les clients qui se sont présentés en personne (71 % des clients qui se sont rendus dans un bureau de Passeport Canada et 86 % des clients qui se sont présentés à un point de service de Service Canada) que chez ceux qui ont envoyé leur dernière demande par la poste (59 %).
- Parmi les clients qui choisiraient un autre mode de service, la préférence à l'égard de tel ou tel autre mode n'est pas claire. Les clients qui ont présenté leur demande en personne sont plus susceptibles de répondre qu'ils pourraient essayer le service postal, alors que ceux qui ont posté leur demande sont également partagés entre se rendre à un bureau de Passeport Canada ou à un point de service de Postes Canada. Les raisons pour lesquelles les clients envisagent un nouveau mode de service sont essentiellement les mêmes que celles avancées plus haut (c.-à-d., Passeport Canada, pour la rapidité et pour la sécurité des documents; le service postal, par commodité).

Différences selon les segments de clientèle

Pour l'essentiel, les principales conclusions exposées plus haut s'appliquent aux clients de tout le pays. À l'exception des différences relevées en fonction des modes de présentation des demandes, les principales conclusions s'appliquent à la plupart des autres segments distincts de la population, qui se définissent en fonction de la région de résidence, des caractéristiques démographiques et des tendances de voyage. La section qui suit souligne quelques différences notables qui, dans la plupart des cas, sont une question de degré plutôt que de point de vue radicalement différent :

Région. Selon les régions, l'expérience des clients et leur évaluation diffèrent sensiblement. Ces différences reflètent probablement à la fois le type de services offerts à la population et les caractéristiques de la population. Les résidents de l'Ontario sont généralement les plus positifs à l'égard des services offerts par Passeport Canada. C'est dans cette province que la perception du service de Passeport Canada dans son ensemble s'est le plus améliorée (le taux de très satisfaits a grimpé de 6 points) et que les temps d'attente ont le plus diminué (17 minutes en moins). Au contraire, c'est au Québec que le degré de satisfaction a le plus baissé depuis 2005 (voir page précédente) et que l'insatisfaction a le plus augmenté à l'égard des temps d'attente et des exigences liées à la demande (notamment des formulaires).

Pour la plupart des aspects du service fourni aux clients, les autres régions se situent généralement entre l'Ontario et le Québec, avec un changement à noter relativement à la baisse de la satisfaction à l'égard des temps d'attente pour le service en personne en C.-B. (baisse de 33 points) et dans les Prairies (baisse de 25 points). Le sondage national incluait les clients des trois territoires du Nord pour la première fois. La taille de ce sous-échantillon limite la précision de l'évaluation de ce sous-groupe, mais les conclusions montrent que la perception des résidents du Nord et leur évaluation des services de Passeport Canada correspondent, de manière générale, à celles des résidents du Sud.

Âge. Les clients les plus âgés (tranche d'âge de 56 ans et plus) ont généralement la perception la plus positive du service fourni par Passeport Canada. Ils sont globalement les plus satisfaits et ce sont eux qui jugent le plus favorablement les exigences de la demande, la situation des bureaux, la courtoisie du personnel et le passeport en tant que tel. Chez les cohortes plus jeunes, les avis sont plus partagés dans leur évaluation, et c'est parmi les clients âgés de 18 à 35 ans que la baisse de la satisfaction est la plus marquée à l'égard du service dans son ensemble (6 % de très satisfaits en moins).

Autres caractéristiques. Au cours de l'analyse, on a examiné les variations de perceptions à l'égard du service en fonction du sexe, du revenu du foyer, de la langue maternelle, du pays d'origine et du type de voyage principal (affaires ou agrément). Il est vrai qu'on enregistre certaines différences selon les groupes (exposées dans le présent rapport); elles ne sont toutefois pas suffisamment systématiques pour mener à des conclusions formelles sur le fait que ces caractéristiques puissent constituer des facteurs importants qui influencent la perception des clients à l'égard du service.

FORMULAIRE DE DEMANDE ET EXIGENCES CONNEXES

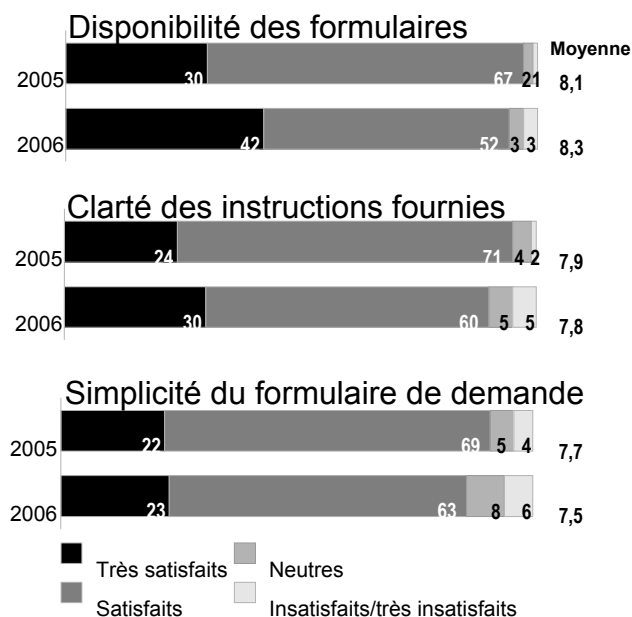
Formulaire de demande

La plupart des clients sont toujours satisfaits du formulaire de demande de passeport en ce qui a trait à sa disponibilité, à sa simplicité et à la clarté des instructions qui y figurent. C'est à l'égard de la disponibilité du formulaire que le degré de satisfaction est le plus élevé; ce dernier a d'ailleurs augmenté depuis 2005. Les appréciations relatives à sa simplicité et à sa clarté ont quant à elles légèrement baissé.

Le sondage contenait plusieurs questions visant à mesurer la perception des clients à l'égard du formulaire de demande de passeport qu'ils doivent remplir et présenter. Ces questions portaient sur la disponibilité du formulaire, sa clarté et sa simplicité.

Disponibilité des formulaires de demande. Comme les années précédentes, la disponibilité des formulaires de demande de passeport ne pose pas de problème aux clients qui cherchent à s'en procurer un. Plus de neuf répondants sur dix ont déclaré être très satisfaits (42 %) ou satisfaits (52 %) à cet égard. Très peu se sont dits neutres (3 %) ou insatisfaits (3 %). Ces résultats représentent une amélioration générale par rapport à l'année passée, car la proportion de clients très satisfaits a augmenté de 12 %, aux dépens du pourcentage de clients qui se disaient seulement « satisfaits » de la disponibilité des formulaires.

Satisfaction à l'égard des formulaires de demande de passeport 2005-2006



Q.11a-c

Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants... La clarté des directives fournies avec la demande de passeport... La disponibilité des formulaires de demande... La simplicité des formulaires de demande...?

Les taux de satisfaction sont globalement les mêmes dans toutes les tranches de population. On enregistre néanmoins certaines variations dans la prévalence du taux de clients très satisfaits (qui constitue généralement la mesure la plus sensible pour effectuer des comparaisons entre groupes sur cette question, entre autres). Les femmes, les anglophones et les résidents de l'Ontario sont les plus nombreux à être très satisfaits.

Par rapport à 2005, on enregistre une hausse des clients très satisfaits dans l'ensemble de la population (sauf dans les provinces des Prairies), mais surtout en Ontario (23 % de plus). Au Québec, le taux de répondants très satisfaits a également augmenté (hausse de 6 points), mais c'est également le cas du taux d'insatisfaits (11 %, soit une hausse de 9 %), ce qui tend à démontrer une polarisation des clients de cette province sur cet aspect du service (comme sur d'autres, voir les sections suivantes).

Clarté des instructions jointes à la demande. Neuf clients sur dix sont très satisfaits (30 %) ou satisfaits (60 %) de la clarté des instructions jointes à la demande de passeport. Le reste se divise entre les répondants neutres (5 %) et les clients insatisfaits (5 %). Ces taux illustrent un léger repli par rapport à 2005 : le taux de clients très satisfaits a augmenté de six points, mais le taux net de satisfaction globale a baissé de cinq points, avec une légère hausse du taux d'insatisfaction (de 3 points).

Une fois encore, les degrés de satisfaction globale sont comparables dans toute la population, mais les plus satisfaits des instructions jointes à la demande sont les clients les plus âgés, puis les résidents de l'Ontario et du Québec. Les résidents des territoires et les clients ayant présenté leur demande par courrier ou par l'intermédiaire de Service Canada étaient moins satisfaits.

Depuis 2005, le taux de clients très satisfaits a surtout augmenté chez les voyageurs d'affaires, les allophones et les résidents de l'Ontario, alors qu'il a baissé au Canada atlantique et dans les Prairies. Comme pour la disponibilité des formulaires, les appréciations quant à la clarté des instructions fournies ont montré une polarisation plus marquée au Québec que l'année précédente, avec des hausses des taux de clients très satisfaits (32 %, soit une hausse de 6 points) et insatisfaits (13 %, soit une hausse de 10 points).

Simplicité du formulaire de demande. Plus de huit clients sur dix sont très satisfaits (23 %) ou satisfaits (63 %) de la simplicité du formulaire de demande de passeport. Les autres sont neutres (8 %) ou insatisfaits (6 %). À cet égard, les taux ont légèrement diminué depuis 2005. Le taux de

satisfaction générale a baissé de cinq points. Le taux de clients satisfaits a baissé au profit des taux de clients neutres (hausse de 3 %) ou insatisfaits (hausse de 2 %).

Les clients qui ont présenté leur demande en personne, les francophones, les clients les plus âgés et les résidents de l'Ontario et du Québec sont les plus susceptibles d'exprimer un degré élevé de satisfaction à l'égard de la simplicité du formulaire. Les taux d'insatisfaction sont faibles parmi la population, mais sont plus susceptibles d'être constatés au Québec (12 %) et auprès des personnes qui ont présenté leur demande par la poste (14 %).

Par rapport à 2005, les taux de clients très satisfaits ont augmenté en Ontario, mais diminué au Canada atlantique et dans les Prairies. Un écart en fonction de l'âge est également apparu par rapport à l'année dernière : les clients de 56 ans ou plus ont une opinion de plus en plus favorable de cet aspect (29 % de très satisfaits, une hausse de 10 points), contrairement aux 18-35 ans (12 %, soit une baisse de 10 points). Pourtant, au cours de la même période, ce sont les clients de la tranche d'âge moyen (36 à 55 ans) qui sont devenus les plus susceptibles d'exprimer une insatisfaction (9 %, soit une hausse de 5 points).

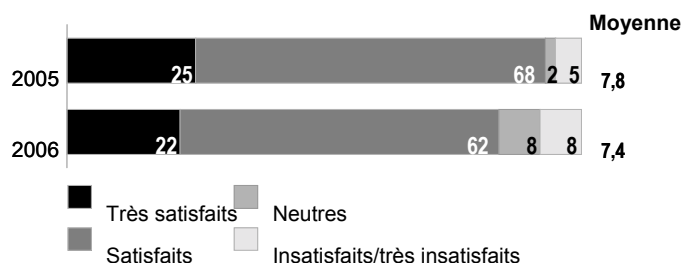
Sur ces trois aspects de la demande de passeport, les taux de satisfaction sont étroitement liés à la satisfaction des clients à l'égard du service global reçu de Passeport Canada lors de la plus récente demande de passeport. Par exemple, les personnes dont la perception globale du service fourni par Passeport Canada a été généralement très positive ont également exprimé leur satisfaction à l'égard de la simplicité de la demande (46 % de très satisfaits contre 2 % d'insatisfaits), à l'inverse de ceux dont la perception du service dans son ensemble a été globalement négative (20 % contre 28 %). Ce type de conclusion est typique des sondages sur la qualité des services et montre que la teneur globale de la perception générale du client (qu'elle soit positive ou négative) exerce inmanquablement une influence sur la plupart, voire la totalité, des aspects spécifiques du service fourni.

Exigences liées à la demande

Plus de huit clients sur dix sont satisfaits des exigences actuellement imposées pour obtenir un nouveau passeport. Les taux sont toutefois en baisse par rapport à 2005. Presque neuf clients sur dix pensent que les exigences relatives au répondant sont raisonnables.

On a demandé aux clients d'évaluer leur satisfaction globale à l'égard des exigences imposées pour obtenir un nouveau passeport canadien. Comme auparavant, une grande majorité (84 %) de clients continue d'exprimer sa satisfaction générale à cet égard, mais les taux ont quelque peu baissé par rapport à 2005, avec une baisse de neuf points du taux de clients satisfaits au profit des taux de clients neutres (hausse de 6 %) et insatisfaits (hausse de 3 %).

Exigences générales imposées pour obtenir un passeport 2005-2006



Q.11e

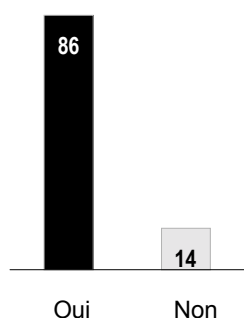
Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants... L'ensemble des exigences pour obtenir un passeport?

Les taux de satisfaction générale s'établissent à au moins 80 % dans tous les segments, sauf pour les clients qui ont demandé un service express (77 %) et ceux qui ont présenté leur demande par la poste (76 %). On constate peu de variation dans les taux de clients très satisfaits. On enregistre les taux les plus bas, par rapport à l'année dernière, chez les résidents du Canada atlantique, du Québec et des Prairies (mais ils ont augmenté en Ontario), ainsi que chez les demandeurs de service express, et chez ceux qui ont présenté leur demande par l'intermédiaire de Postes Canada ou de Service Canada. C'est dans ces derniers groupes que l'insatisfaction est la plus nette, mais elle n'excède pas 15 %.

L'une des exigences en vigueur depuis longtemps consiste à faire signer sa demande de passeport par un « répondant » apte à confirmer l'identité du requérant et à répondre de sa « moralité ». La plupart des clients (86 %) pensent que cette exigence est raisonnable. Ce point de vue est partagé par la grande majorité de la population de clients, avec un taux légèrement inférieur uniquement en C.-B. (81 %). Même parmi les clients qui expriment une opinion généralement négative à l'égard du service fourni par Passeport Canada, sept sur dix (72 %) conviennent qu'exiger la signature d'un répondant

sur la demande de passeport est raisonnable, un taux qui indique que cet aspect n'est pas un facteur d'insatisfaction fondamental chez les clients qui ne sont pas entièrement satisfaits du service fourni par Passeport Canada

Est-il raisonnable d'exiger la signature de la demande par un répondant? 2006



Q.12

Pensez-vous que les exigences actuelles liées à la signature de votre demande de passeport par un répondant sont raisonnables ou non?

Enfin, on a invité les clients à faire des propositions pour améliorer les exigences liées à la demande de passeport (sans leur proposer de choix de réponses). Le degré de satisfaction généralement élevé à l'égard des exigences liées à la demande se confirme dans le fait que moins de la moitié des clients ont proposé des améliorations, et que pas une seule proposition n'a été mentionnée par 10 % de la population de clients.

Les améliorations les plus fréquemment signalées concernent les exigences liées au répondant (d'une façon ou d'une autre), à l'amélioration des temps de traitement et d'attente, à la facilitation du processus de renouvellement de passeport, à l'accroissement du nombre d'emplacements et au prolongement des heures d'ouverture. Aucune autre proposition d'amélioration n'a été signalée par plus de 4 % des clients interrogés.

Les types d'améliorations proposées par les clients ne sont pas très différents les uns des autres. Toutefois, des propositions, quelles qu'elles soient, sont plus susceptibles d'être faites par les voyageurs d'affaires (56 %) et les résidents du Canada atlantique (57 %) et des Prairies (49 %), mais moins par les clients appartenant à la tranche de revenus les moins élevés (30 %) et par les résidents du Québec (28 %).

Comment améliorer les exigences liées à la demande? 2006

	%	
Aspects liés au répondant	8	
Accélérer les temps de traitement/d'attente	7	Q. 14
Faciliter le processus de renouvellement	6	<i>S'il y a lieu, de quelle façon pensez-vous qu'on peut améliorer les exigences d'une demande d'obtention d'un nouveau passeport?</i>
Accroissement du nombre d'emplacements/prolongation des heures d'ouverture	6	
Améliorer la clarté/l'intelligibilité des exigences	4	
Allonger la durée de validité	4	
Réduire les droits d'obtention d'un passeport	2	
Renforcer la sécurité/rendre plus difficile le processus d'obtention du passeport	2	
Accroître le personnel	2	
Modifier les spécifications des photos/autoriser les sourires	1	
Pouvoir faire des photos sur place	1	
Aspects liés aux signatures	1	
Autres propositions	7	
Aucune/ne sait pas	55	

Coût du passeport

Quatre clients sur dix se disent satisfaits du coût de base de leur nouveau passeport, une baisse sensible par rapport à 2005. Ceux qui ont opté pour un service express ou présenté une demande urgente sont les plus susceptibles d'être satisfaits des coûts supplémentaires, bien que cette proportion soit aussi en baisse par rapport à l'année dernière.

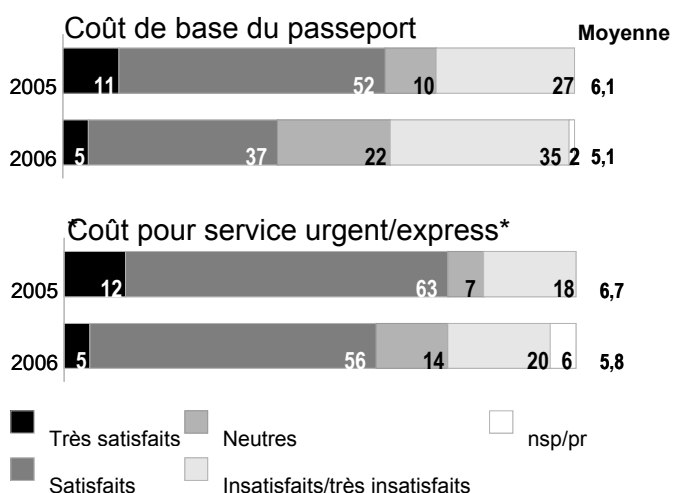
Le coût est un aspect du service qui fait rarement l'objet d'un niveau de satisfaction élevé. En effet, les clients préfèrent invariablement payer moins cher, quel que soit le prix qui leur est demandé. C'est aussi le cas pour les passeports, vu le jugement que portent les clients sur le coût de base du passeport canadien qu'ils ont acquis dans les quelques mois précédant le sondage. Les taux de satisfaction ont toutefois beaucoup baissé par rapport à 2005.

Coût de base. Quatre clients sur dix (42 %) se déclarent satisfaits du coût de base du passeport, contre 22 % qui se disent neutres et un tiers (35 %) qui se disent insatisfaits ou très insatisfaits. Ces résultats démontrent une forte baisse des taux de satisfaction (baisse de 21 points) au profit des taux

de clients neutres (hausse de 12 %) et insatisfaits (hausse de 8 %).

On enregistre une baisse du degré de satisfaction à l'égard du coût de base dans toute la population de clients, mais elle est plus marquée chez les résidents de l'Ontario et des Prairies, et moins marquée chez les personnes qui ont présenté leur demande à un point de service de Postes Canada ou de Service Canada (supprimant de fait l'écart concernant la satisfaction à l'égard des deux autres modes qui apparaissait en 2005). L'insatisfaction est plus répandue chez les Canadiens nés à l'étranger qui sont citoyens canadiens depuis au moins 16 ans (46 %) et moins marquée chez ceux qui ont acquis la citoyenneté plus récemment (18 %).

Satisfaction à l'égard du coût du passeport 2005–2006



Q. 48

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de chacun des aspects suivants liés au paiement de votre passeport, à commencer par...Le coût de base...Le supplément pour la livraison (urgent/express)?

**Sous-échantillon : Question posée aux personnes qui ont eu recours à ce type de demande (n=99)*

**Note : Le sondage de 2005 ne portait que sur le service urgent.*

Coût supplémentaire pour service urgent/express. Un client sur dix a demandé son passeport en service express (obtention du nouveau passeport en 2 à 9 jours) (8 %) ou urgent (remise garantie en 24 heures) (1 %). Ces clients ont une opinion plutôt plus positive des frais exigés pour ces services accélérés; six sur dix ont exprimé leur satisfaction, 14 % se sont dits neutres et 20 % se sont déclarés insatisfaits.

Cependant, tout comme à l'égard du coût de base, les taux de satisfaction sont en baisse par rapport à 2005, où 75 % des clients étaient satisfaits. Dans ce cas précis, c'est surtout le pourcentage de clients satisfaits qui a baissé au profit des clients neutres (hausse de 7 points) ou qui ne se

prononcent pas (plus 6 %). Ce changement peut être dû au fait que certains clients ne savent pas combien ils ont dépensé exactement en plus des droits de base pour bénéficier d'un service plus rapide. Le sous-échantillon de clients qui ont demandé ce type de services est trop petit pour qu'on puisse dégager une analyse approfondie des différences par sous-groupe.

PRÉSENTATION DE LA DEMANDE DE PASSEPORT

Le sondage a porté sur l'expérience faite par les clients et leur satisfaction touchant le processus de présentation de leur demande de passeport. On a accordé une attention particulière aux clients qui ont présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada ou à un point de service de Postes Canada ou de Service Canada.

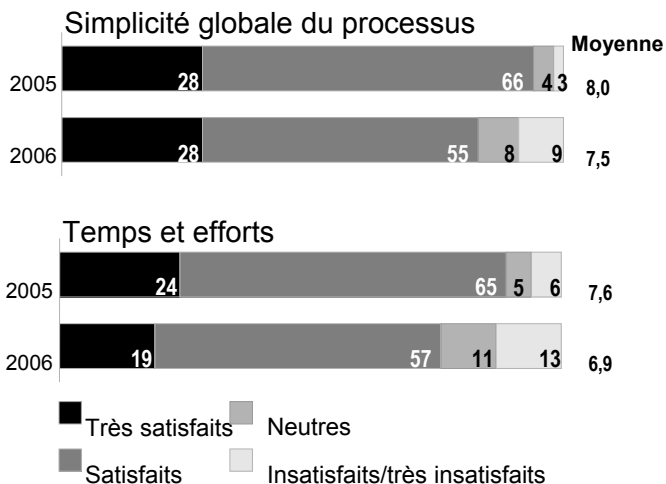
Perception globale

La plupart des clients sont généralement satisfaits du temps et des efforts qu'ils ont dû consacrer pour obtenir leur nouveau passeport, toutefois dans une proportion moindre qu'en 2005. Le taux de satisfaction qui a le plus baissé concerne les personnes qui ont envoyé leur demande par la poste.

Simplicité globale du processus. La plupart des clients expriment une opinion généralement positive à l'égard de leur expérience globale de la présentation de leur récente demande de passeport. Cela dit, les niveaux de satisfaction sont un peu plus faibles qu'en 2005. Plus de huit clients sur dix sont très satisfaits (28 %) ou satisfaits (55 %) de la facilité de la démarche de présentation d'une demande. Les autres sont neutres (8 %) ou insatisfaits (9 %). Les taux sont en légère baisse par rapport à 2005. Le pourcentage de clients qui se disent satisfaits est en baisse de 11 points au profit du pourcentage de clients neutres (plus 4 %) ou insatisfaits (plus 6 %). La proportion de clients très satisfaits demeure inchangée.

Le degré de satisfaction à l'égard du processus de présentation de la demande est similaire dans toute la population, mais c'est parmi les clients qui sont passés par un point de service de Service Canada ou un bureau de Passeport Canada qu'il est le plus élevé (30 % de très satisfaits pour chacun de ces points de service), et parmi les clients de 56 ans et plus (33 %). Le taux d'insatisfaction ne dépasse 15 % dans aucun groupe, mais ce sont les clients qui demandent un service express ou urgent les plus enclins à exprimer une insatisfaction. Depuis 2005, la satisfaction générale a davantage baissé parmi les clients qui ont présenté leur demande par la poste (moins 14 points) ou en personne (moins 11 points) que parmi ceux qui se sont rendus dans un point de service de Postes Canada (moins 7 points) ou de Service Canada (moins 2 points).

Perception générale concernant la présentation de la demande 2005–2006



Q.11df

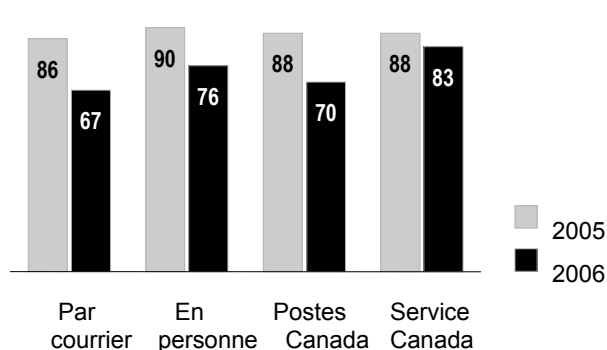
Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants... La facilité à soumettre votre demande... L'ensemble du temps et des efforts pour faire une demande de passeport?

Temps et efforts requis. Les trois quarts des clients interrogés se disent très satisfaits (19 %) ou satisfaits (57 %) du temps total et des efforts qu'ils ont dû consacrer à demander un passeport. Onze pour cent sont neutres sur la question, et à peine plus (13 %) sont insatisfaits. Le taux de satisfaction générale a baissé depuis 2005 (de 13 points) au profit du taux de clients qui se disent neutres (plus 6 %) ou insatisfaits (plus 7 %).

Par rapport à l'année dernière, le degré de satisfaction générale a baissé dans tous les groupes, mais plus encore parmi les clients qui ont présenté leur demande par la poste (moins 19 points) ou à un point de service de Postes Canada (moins 18 points); il est manifeste que ces clients sont désormais moins susceptibles d'être satisfaits du temps et des efforts à consacrer à l'obtention d'un passeport que ceux qui ont présenté leur demande en personne ou à un point de service de Service Canada (ces derniers affichent désormais le taux de satisfaction le plus élevé, avec 83 %). Le degré de satisfaction à l'égard du temps à consacrer et des démarches à accomplir pour effectuer une demande de passeport a également beaucoup baissé chez les francophones, les résidents du Canada atlantique et les Britanno-Colombiens.

Clients satisfaits à l'égard du temps et des efforts à consacrer à l'obtention d'un passeport

Par mode de présentation de la demande 2005-2006



Q. 11f

Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants... L'ensemble du temps et des efforts pour faire une demande de passeport?

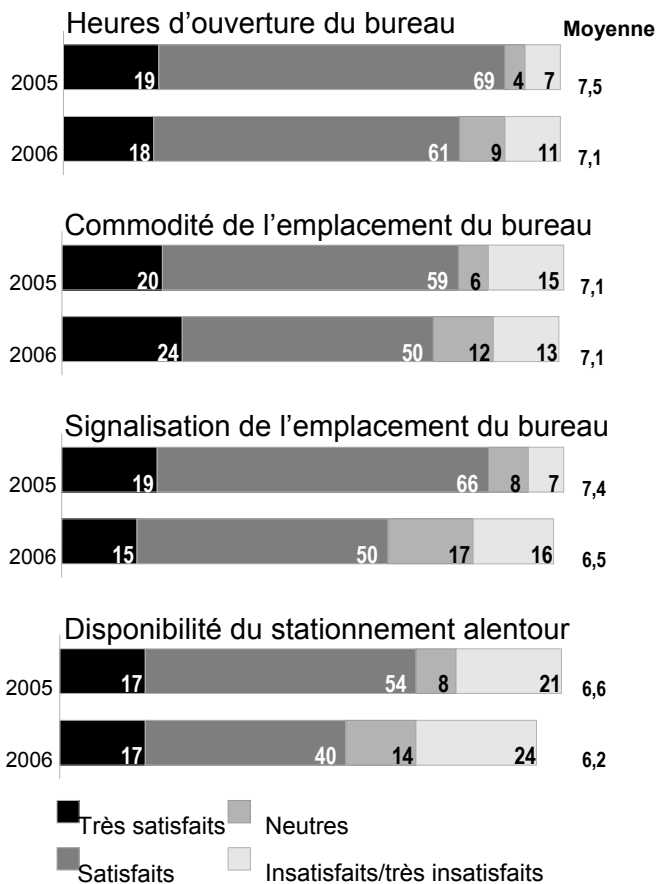
Présentation de la demande de passeport en personne : commodité de la démarche

La majorité des clients qui ont présenté leur demande en personne dans un bureau ont trouvé cette démarche pratique relativement aux heures d'ouverture, à l'emplacement du bureau, à la signalisation pour s'y rendre et au stationnement alentour. Les taux de satisfaction ont baissé par rapport à l'année dernière, notamment à l'égard de la signalisation et du stationnement.

On a demandé aux clients qui ont présenté leur demande de passeport en personne d'évaluer la commodité de leur démarche en se fondant sur plusieurs critères, dont les heures d'ouverture du bureau, son emplacement, la signalisation pour s'y rendre et le stationnement à proximité.

Heures d'ouverture. Huit clients sur dix ayant présenté leur demande de passeport en personne sont très satisfaits (18 %) ou satisfaits (61 %) des heures d'ouverture du bureau dans lequel ils se sont rendus; les autres sont neutres (9 %) ou insatisfaits (11 %). Les taux de satisfaction sont légèrement en baisse par rapport à 2005, et on constate une baisse du taux de clients satisfaits (moins 9 %) essentiellement au profit des taux de clients neutres (plus 5 %) ou insatisfaits (plus 4 %).

Commodité de la présentation de la demande en personne 2005–2006



Q. 15a-d

Compte tenu de votre récente visite pour déposer votre demande de passeport, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), neutre, satisfait(e), ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants... La commodité de l'emplacement du bureau... L'existence d'un stationnement à proximité du bureau... La signalisation pour se rendre au bureau... Les heures d'ouverture du bureau?

À cet égard, les clients qui se rendent à un point de service de Postes Canada sont désormais les plus satisfaits (21 %, une hausse de 8 points depuis 2005). On enregistre le taux le plus bas parmi ceux qui se présentent à un bureau de Passeport Canada (18 %, moins 1 %) ou à un point de service de Service Canada (12 %, moins 9 points). Comme en 2005, on constate les taux de satisfaction les plus élevés parmi les francophones et les clients les plus âgés. La satisfaction à l'égard des heures d'ouverture a le plus baissé au Québec et en C.-B.

Commodité de l'emplacement du bureau. Les trois quarts des personnes interrogées se sont déclarées très satisfaites (24 %) ou satisfaites (50 %) de l'emplacement du bureau où elles ont présenté leur demande, contre 12 % de neutres et 15 % d'insatisfaites. Le taux de satisfaction générale a baissé par rapport à 2005 (de 5 points), mais la proportion de clients très satisfaites a augmenté (de 4 points) (la moyenne s'établit donc toujours à 7,1).

Par rapport à l'année dernière, les taux de satisfaction ont beaucoup augmenté chez les clients qui se sont rendus à un point de service de Postes Canada (32 %, une hausse de 17 points) ou Service Canada (38 %, une hausse de 12 points). Ils sont d'ailleurs bien supérieurs à ceux enregistrés chez les clients qui se sont présentés à un bureau de Passeport Canada (24 %, une hausse de 4 %). Ce jugement à l'égard des emplacements des bureaux s'est renforcé chez les clients plus âgés, les allophones, les francophones et les Québécois, mais il a décliné chez les résidents des Prairies et des provinces de l'Atlantique. Les clients de l'Atlantique demeurent les plus enclins à exprimer une insatisfaction à l'égard de l'emplacement du bureau où ils se sont rendus (23 %, une hausse de 2 points).

Signalisation de l'emplacement du bureau. Les deux tiers des clients sont très satisfaits (15 %) ou satisfaits (50 %) de la signalisation qui indique le bureau où ils sont allés présenter leur demande de passeport. Le dernier tiers se partage entre les clients neutres (17 %) et insatisfaits (16 %). Les taux de satisfaction à cet égard ont beaucoup baissé (20 points) par rapport à 2005, au profit des taux de clients neutres (plus 9 %) et insatisfaits (plus 9 %). Ils ont cependant légèrement grimpé parmi les clients qui se sont rendus dans un bureau de Passeport Canada, avec un taux de clients très satisfaits qui a gagné 11 points (pour s'établir à 21 %). Le pourcentage de clients satisfaits qui se sont rendus dans un bureau de Passeport Canada a beaucoup baissé, avec un taux de satisfaction globale en baisse de 21 points (pour s'établir à 64 %) et un taux d'insatisfaction en hausse de neuf points (pour s'établir à 16 %). Les résidents du Québec et les clients les plus âgés sont les plus susceptibles d'être très satisfaits.

Disponibilité du stationnement alentour. Sur les quatre critères évalués relativement à la commodité du bureau où les clients ont présenté leur demande, c'est de celui touchant la disponibilité du stationnement que les clients sont le moins susceptibles de se déclarer très satisfaits (17 %) ou satisfaits (40 %). Un sur six (14 %) est neutre, et un sur quatre (24 %) se dit insatisfait; (6 % répondent que la question est sans objet les concernant ou ne se prononcent pas, manifestement parce qu'ils ne sont pas déplacés en auto). Les taux de satisfaction ont baissé de 14 points depuis 2005, plutôt au profit des clients neutres ou qui ont déclaré la question sans objet les concernant (plus 12 %) qu'au profit des clients insatisfaits (plus 3 %).

En ce qui a trait à la commodité du stationnement, les pourcentages de clients très satisfaits ont beaucoup augmenté parmi ceux qui se sont rendus à un point de service de Postes Canada (31 %, plus 15 points) et de Service Canada (34 %, plus 17 points). Ils sont restés stables chez les clients qui sont allés dans un bureau de Passeport Canada (16 %, moins 1 point), chez qui la satisfaction

générale a le plus diminué. L'insatisfaction des clients relativement au stationnement est maintenant beaucoup plus manifeste chez les clients qui se rendent dans un bureau de Passeport Canada (24 %), par rapport à ceux qui vont dans un point de service de Postes Canada (9 %) ou de Service Canada (12 %). Comme pour les autres critères liés à la commodité du bureau où les clients ont présenté leur demande, le degré de satisfaction est plus élevé chez les clients plus âgés et les résidents du Québec.

Temps d'attente

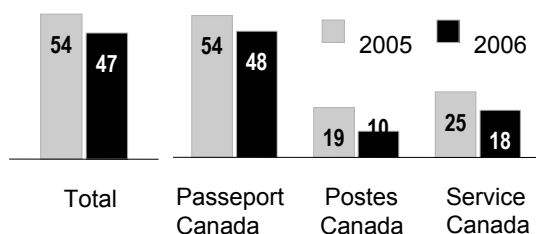
Le temps d'attente moyen signalé par les clients qui viennent présenter une demande de passeport a baissé par rapport à l'année dernière; il est passé de 54 à 47 minutes. Cela dit, les clients sont moins enclins qu'auparavant à se dire satisfaits de la rapidité du service, notamment dans les bureaux de Passeport Canada.

Diminuer le temps que les clients doivent attendre pour être servis est un aspect important de la prestation de service. Dans le cadre du sondage, on a demandé aux clients combien de temps ils se rappellent avoir attendu au bureau où ils ont présenté leur demande de passeport. Certes, on ne peut se baser sur des souvenirs pour mesurer de façon précise ou objective le temps d'attente réel; mais ces souvenirs sont néanmoins un indicateur valable de l'attente telle que les clients l'ont vécue et, à ce titre, un élément sur lequel ils se basent pour évaluer le service qu'ils ont reçu.

Les clients indiquent divers temps d'attente. Un client sur cinq (18 %) dit avoir attendu moins de 15 minutes, contre un tiers des clients (35 %) qui se rappellent avoir attendu au moins 60 minutes. Le temps d'attente moyen indiqué s'établit à 47 minutes, soit un chiffre assez inférieur à celui enregistré en 2005, qui était de 54 minutes. On enregistre la diminution la plus importante par rapport à l'année dernière dans la proportion de clients qui déclarent avoir attendu 60 minutes ou plus (moins 10 points).

Temps d'attente

Nombre moyen de minutes Par point de service 2005–2006



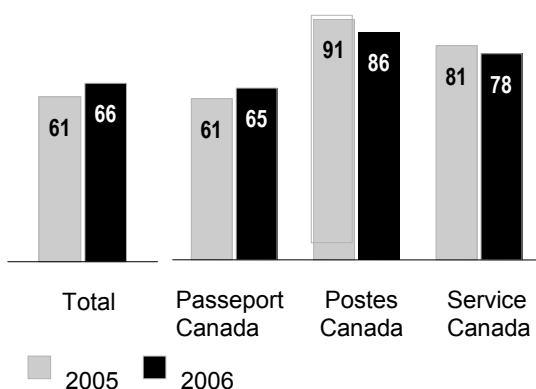
Q. 16

*Autant que vous vous rappelez, combien de temps avez-vous dû attendre au bureau de (Passeport/Service Canada/Postes Canada) lorsque vous avez déposé votre demande?
Sous-échantillon : ceux qui ont soumis leur demande en personne (n=762)*

Comme en 2005, les temps d'attente moyens sont beaucoup plus longs dans les bureaux de Passeport Canada (48 minutes) qu'aux points de service de Postes Canada (10 minutes) ou de Service Canada (18 minutes), mais les moyennes ont baissé d'un nombre de minutes similaire pour ces trois points de service. Examinés par région, les temps d'attente moyens sont plus bas dans les provinces de l'Atlantique (31 minutes) et plus élevés au Québec (62 minutes). C'est en Ontario qu'ils ont le plus baissé (40 minutes, soit 17 minutes en moins) alors qu'ils ont augmenté en C.-B. (56 minutes, soit 20 minutes de plus).

En plus d'indiquer des temps d'attente plus courts, les clients sont de plus en plus enclins à dire que le temps d'attente a été acceptable. Les deux tiers (66 %) déclarent que le temps qu'ils ont dû attendre avant d'être servis a été acceptable, un taux légèrement en hausse par rapport aux 61 % de 2005. L'acceptabilité des temps d'attente est plus élevée chez les clients qui se sont rendus à un point de service de Postes Canada (86 %) et de Service Canada (78 %), mais elle est légèrement plus faible qu'en 2005. L'acceptabilité est moins grande chez les clients qui ont présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada (65 %), mais elle a progressé par rapport à l'année dernière. La satisfaction à l'égard des temps d'attente a beaucoup augmenté au Québec et en Ontario, mais elle a beaucoup baissé en C.-B., où seulement 49 % des clients disent maintenant que le temps d'attente était acceptable (ce qui correspond au taux d'attente moyen supérieur signalé).

Acceptabilité du temps d'attente Par point de service 2005-2006



Q. 17

Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long?

Sous-échantillon : ceux qui ont soumis leur demande en personne (n=762)

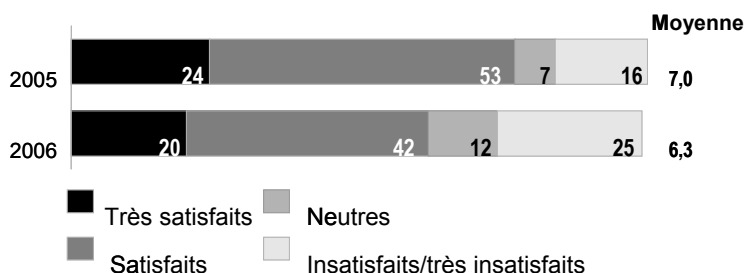
Comme on pouvait s'y attendre, l'acceptabilité du temps d'attente est étroitement liée au temps que les clients se rappellent avoir attendu avant d'être servis, le seuil critique se situant aux alentours de 30 minutes. Les temps d'attente sont jugés corrects par presque toutes les personnes qui ont attendu jusqu'à 14 minutes (99 %) ou entre 15 et 29 minutes (97 %). Ce taux chute à 72 % pour les

personnes qui ont attendu de 30 à 59 minutes, puis à seulement 27 % pour celles qui disent avoir attendu une heure ou plus pour être servies. Le temps d'attente moyen des personnes qui se disent insatisfaites est de 85 minutes.

On a demandé à la petite minorité de clients qui ont déclaré avoir attendu trop longtemps quel temps d'attente ils *considéreraient* acceptable. La plupart ont répondu entre 15 et 29 minutes (36 %) ou entre 30 et 59 minutes (42 %). Le temps d'attente moyen souhaité s'établit à 29 minutes (contre 31 minutes en 2005), soit la moitié de la moyenne de 85 minutes attendues par ce groupe. Cette moyenne de 29 minutes est en fait presque identique au temps d'attente moyen indiqué par les clients qui ont jugé leur temps d'attente acceptable (28 minutes).

Enfin, on a demandé aux clients d'évaluer leur degré de satisfaction globale à l'égard du temps qu'ils ont dû attendre avant d'être servis une fois arrivés au bureau où ils ont présenté leur demande. Six sur dix se disent très satisfaits (20 %) ou satisfaits (42 %) de cet aspect du service, les autres sont neutres (12%) ou insatisfaits (25 %). Malgré des temps d'attente plus courts que l'année dernière, les taux de satisfaction sont considérablement moins élevés (15 points en moins), alors que les taux ont augmenté pour les clients neutres (hausse de 5 points) et insatisfaits (hausse de 9 points).

Satisfaction à l'égard du temps d'attente 2005-2006



Q.15e

Compte tenu de votre récente visite pour déposer votre demande de passeport, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) de chacun des aspects suivants ...Le temps d'attente au bureau?

La baisse du degré de satisfaction générale à l'égard des temps d'attente est surtout très nette chez les clients qui se sont rendus dans un bureau de Passeport Canada (62 %, une baisse de 14 points depuis 2005). Le taux de satisfaction générale est maintenant bien inférieur aux niveaux enregistrés pour Postes Canada (85 %, moins 5 points) et Service Canada (78 %, moins 10 points). Les niveaux de satisfaction ont baissé le plus chez les allophones (54 %, moins 22 points), les résidents du Québec (59 %, moins 20 points), les résidents des Prairies (55 %, moins 25 points) et les résidents de la Colombie-Britannique (45 %, moins 33 points).

Le niveau de satisfaction est très élevé chez les clients qui se rappellent avoir attendu moins de 30 minutes pour être servis (94 % des clients de ce groupe sont très satisfaits ou satisfaits). Il diminue chez les clients qui ont attendu entre 30 et 59 minutes (64 %), et il est très bas chez les clients qui ont attendu au moins une heure (27 % de satisfaits contre 56 % d'insatisfaits). Jumelées aux résultats sur l'acceptabilité du temps d'attente, les données du sondage indiquent que le temps de référence clé s'établit à 30 minutes ou moins pour satisfaire les attentes des clients en matière de rapidité du service.

Service fourni par le personnel

Les clients qui ont présenté leur demande en personne jugent très favorablement le personnel qui les a servis en ce qui a trait aux compétences, à la courtoisie et à l'attention accordée à leurs besoins particuliers. Les taux ont considérablement augmenté par rapport à 2005 dans tous les types de bureaux, mais surtout aux points de service de Postes Canada.

On a demandé aux clients qui ont présenté leur demande en personne d'évaluer le service fourni par les employés qui les ont servis. La plupart sont satisfaits des cinq critères indiqués, avec des taux de satisfaction en forte hausse par rapport à ceux de 2005.

Compétence du personnel. Presque tous les clients interrogés se sont déclarés très satisfaits (51 %) ou satisfaits (44 %) de la compétence du personnel qui les a servis, ce qui représente une baisse considérable du taux de clients satisfaits (moins 17 %), mais au profit du taux de clients très satisfaits (plus 15 points). Très peu se disent neutres ou insatisfaits à cet égard. Les taux de satisfaction sont en hausse dans toute la population de clients, mais surtout chez ceux qui se sont rendus à un point de service de Postes Canada (45 %, une hausse de 27 points depuis 2005), suivis de ceux qui ont opté pour les bureaux de Passeport Canada (51 %, plus 13 points). Cette augmentation est encore plus manifeste chez les clients les plus âgés, les hommes et les personnes qui résident en Ontario, dans les Prairies et en C.-B.

Satisfaction à l'égard du service fourni par le personnel (service en personne) 2005-2006



Q. 19

Lors de votre visite pour déposer votre demande de passeport, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants du service que vous avez reçu... La compétence du personnel... La courtoisie du personnel... La compréhension de vos besoins particuliers... La qualité des réponses à vos questions... Obtenir le service dans la langue officielle de votre choix?

Sous-échantillon : ceux qui ont soumis leur demande en personne (n=762)

Courtoisie du personnel. Les clients ont un jugement similaire sur la courtoisie du personnel : neuf clients sur dix se déclarent très satisfaits (52%) ou satisfaits (40 %) de cet aspect du service. Comme pour la compétence du personnel, les taux de satisfaction ont beaucoup augmenté par rapport à l'année précédente (plus 11 points). La hausse la plus remarquable est celle du taux de satisfaction des clients qui ont présenté leur demande en personne à des points de service de Postes Canada (54 %, hausse de 30 points), taux qui est maintenant, à l'égard de la courtoisie du personnel, comparable au taux de satisfaction des clients qui sont allés dans un bureau de Passeport Canada (52 %, une hausse de 10 %). Cette augmentation par rapport à 2005 est plus marquée parmi les hommes, les clients de 36 ans et plus et les résidents du Canada atlantique.

Compréhension des besoins du client. Plus de neuf clients sur dix se disent également très satisfaits (46 %) ou satisfaits (49 %) de la manière dont le personnel qui les a servis a compris leurs besoins particuliers. Le taux de clients très satisfaits a augmenté de 19 points par rapport à 2005, et ce, dans tous les groupes de clients, mais surtout chez les clients qui ont présenté leur demande à un point de service de Postes Canada (hausse de 24 points), les clients les plus âgés et les hommes.

Qualité des réponses aux questions. Neuf clients sur dix sont très satisfaits (44 %) ou satisfaits (48 %) de la qualité des réponses données à leurs questions. Le taux de clients très satisfaits a augmenté de 17 points par rapport à 2005, essentiellement parmi les clients qui ont présenté leur demande à un point de service de Postes Canada (plus 23 points), les clients les plus âgés et les hommes.

Service dans la langue officielle de son choix. Enfin, presque tous les clients interrogés se disent très satisfaits (54 %) ou satisfaits (44 %) d'avoir pu être servis dans la langue de leur choix. Le taux de clients très satisfaits a augmenté de 26 points par rapport à celui de 2005. Les opinions favorables sont en hausse dans tous les groupes, mais une fois encore, c'est chez les clients qui se sont présentés à un point de service de Postes Canada que la hausse du taux de satisfaction est la plus marquée (58 %, hausse de 32 points). Cette satisfaction est plus fréquente chez les résidents du Canada atlantique (61 %) et dans une moindre mesure du Québec (46 %), même si dans cette province très peu de clients interrogés ont exprimé leur insatisfaction (3 %).

Amélioration du processus de demande

Six clients sur dix ayant présenté leur demande en personne n'ont proposé aucune amélioration au service. Les personnes qui ont présenté des suggestions sont plus susceptibles de recommander des diminutions du temps et des files d'attente.

On a invité les clients à faire des propositions sur la manière dont le service de demande de passeport pourrait être amélioré. Comme pour les questions similaires sur d'autres aspects du service traités dans ce sondage, ce type d'information permet d'obtenir des données utiles sur les aspects du service auxquels les clients tiennent le plus et peut révéler des problèmes spécifiques.

Les réponses aux questions précédentes indiquent un taux de satisfaction généralement élevé à l'égard de la qualité du service en personne. Comme on pouvait s'y attendre, moins de quatre clients sur dix (38 %) avaient donc des améliorations à proposer, dont une grande partie n'ont été indiquées que par un petit groupe de clients. En tête de liste figure le problème des temps d'attente. Un client sur quatre déclare que Passeport Canada peut améliorer sa qualité de service en diminuant les temps d'attente (18 %) ou en augmentant son personnel de première ligne (8 %). Ces recommandations sont plus susceptibles d'être formulées par les clients qui ont présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada (26 %) – contre 14 % à un point de service de Postes Canada et 12 % à un point de service de Service Canada – et qui vivent en C.-B. (44 %).

Comment le service en personne pourrait-il être amélioré?

2006

	%	
Diminuer les temps/files d'attente	18	Q. 20
Augmenter le personnel de première ligne	8	<i>S'il y a lieu, de quelle façon pourrait-on améliorer le service au moment du dépôt d'une demande de passeport?</i>
Emplacements plus accessibles	5	
Heures d'ouverture plus pratiques/prolongées	3	<i>Sous-échantillon : ceux qui ont soumis leur demande en personne (n=762)</i>
Personnel plus sympathique/plus compétent	3	
Possibilités de stationnement accrues/améliorées	2	
Autres suggestions	9	
Aucune suggestion/ne se prononce pas	62	

Aucune autre recommandation n'a été faite par plus de 5 % des clients ayant présenté leur demande en personne. Parmi les suggestions les plus fréquentes figurent l'augmentation du nombre de bureaux où déposer sa demande ou l'amélioration de l'accessibilité aux bureaux existants, la prolongation des heures d'ouverture et l'augmentation des aires de stationnement. Six clients sur dix (62 %) n'ont fait aucune proposition d'amélioration au service en personne.

COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES AVEC PASSEPORT CANADA

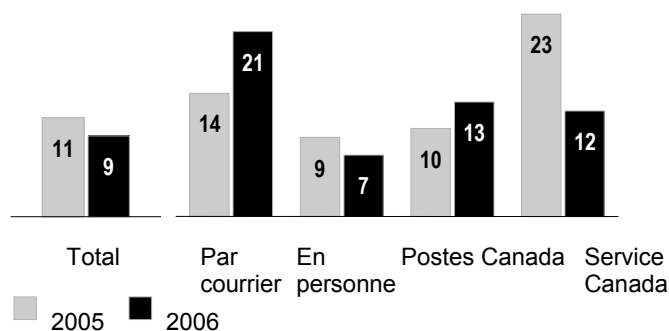
Contact téléphonique avec Passeport Canada à l'initiative du client

Un client sur dix a communiqué avec Passeport Canada par téléphone au sujet de sa demande. La plupart des clients sont satisfaits du service qu'ils ont reçu par téléphone. Toutefois, on enregistre une hausse du nombre de clients insatisfaits en raison de la difficulté qu'ils ont eue à faire aboutir leur appel et de la hausse des temps d'attente. Le temps moyen que les clients se rappellent avoir attendu a plus que doublé par rapport à 2005 et s'établit à 23 minutes.

Contact téléphonique. Un client sur dix (9 %) signale avoir communiqué avec Passeport Canada au sujet de sa demande dans les quatre mois précédents, une proportion similaire à celle de 2005 (11 %). Sur l'ensemble de la population, les contacts téléphoniques ont augmenté par rapport à l'année dernière parmi ceux qui ont présenté leur demande par courrier (21 %, une hausse de 7 points). Ils ont baissé parmi ceux qui l'ont présentée à un point de service de Service Canada (12 %, moins 11 points) et chez les résidents d'Atlantique Canada (5 %, moins 8 points). La probabilité d'établir un contact téléphonique est plus grande chez les personnes qui demandent un service express ou urgent (17 %) et chez les clients insatisfaits de l'ensemble du service (26 %, contre 6 % chez les très satisfaits).

Contact téléphonique à l'initiative du client

Selon le mode de présentation de la demande 2005-2006



Q. 21

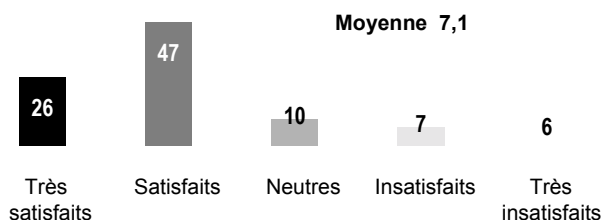
Avez-vous communiqué avec le service téléphonique de Passeport Canada au cours des quatre derniers mois au sujet de votre demande de passeport?

Satisfaction globale. Sur tous les clients qui ont communiqué par téléphone avec Passeport Canada durant cette période (N = 159), les trois quarts se disent très satisfaits (26 %) ou satisfaits (47 %) du service téléphonique, contre seulement 13 % qui se disent insatisfaits. La petite taille de cet échantillon limite la possibilité d'effectuer une analyse par sous-groupe, mais les niveaux de

satisfaction semblent plus élevés chez les clients qui ont présenté leur demande en personne et chez ceux qui vivent au Québec.

Satisfaction globale à l'égard du service téléphonique

2006



Q. 26

Dans l'ensemble, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) du service que vous avez reçu en communiquant avec le service téléphonique de Passeport Canada?

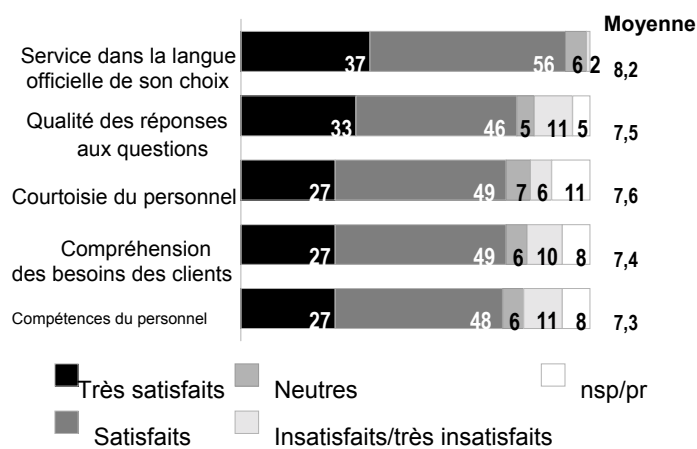
Sous-échantillon : ceux qui ont contacté Passeport Canada dans les quatre mois précédents (n=159)

On a également demandé au très petit nombre de clients qui se disent insatisfaits (N = 24) de préciser ce qui motivait ce jugement (sans leur proposer de réponses). Divers points ont été mentionnés, mais aucun par plus de quelques clients, par exemple ne pas pouvoir obtenir l'information demandée, un temps d'attente excessif et ne pas réussir à parler avec une personne.

Service dispensé par le personnel de Passeport Canada. On a également demandé aux clients qui ont téléphoné à Passeport Canada d'évaluer le service dont ils ont bénéficié durant cet appel téléphonique en se fondant sur les mêmes critères que ceux précédemment cités pour le service en personne. Dans tous les domaines, une majorité de clients a exprimé sa satisfaction à l'égard du service reçu, quoique à des niveaux différents que ceux enregistrés pour le service en personne.

Satisfaction à l'égard du service fourni par le personnel par téléphone

2006



Q. 22b-f

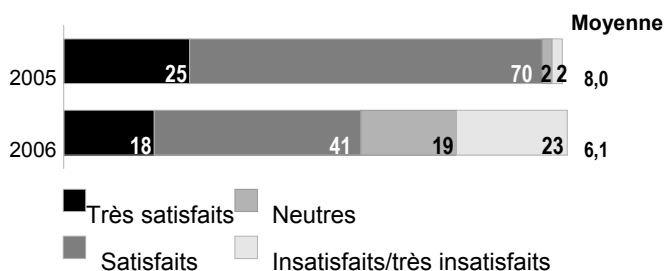
Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants de votre expérience d'avoir communiqué par téléphone avec Passeport Canada... La compétence du personnel... La courtoisie du personnel... La compréhension de vos besoins particuliers... La qualité des réponses à vos questions... Obtenir le service dans la langue officielle de votre choix?

Sous-échantillon : ceux qui ont contacté Passeport Canada dans les quatre mois précédents (n=159)

Presque tous les clients (93 %) sont très satisfaits ou satisfaits de pouvoir être servis dans la langue de leur choix (taux comparable à celui enregistré pour le service en personne). Les trois quarts sont très satisfaits ou à peu près satisfaits du service, de la qualité des réponses à leurs questions (79 %), de la courtoisie du personnel (76 %), des compétences du personnel (75 %) et de la compréhension dont il fait preuve à l'égard de besoins particuliers (76 %).

Temps d'attente. Le seul aspect du service téléphonique le moins susceptible d'être à la hauteur des attentes des clients concerne le temps qu'ils ont dû attendre avant de pouvoir parler à une personne. Seule une petite majorité (59 %) exprime sa satisfaction quant à la facilité d'accès au service par téléphone, et un client sur quatre (23 %) se déclare mécontent de cet aspect du service. Les taux de satisfaction à l'égard de la facilité d'accès au service sont nettement plus bas que ceux recueillis à l'issue du sondage de 2005 à partir d'une question formulée de façon similaire, même si les données ne permettent pas d'effectuer une comparaison sans appel.

Satisfaction à l'égard de la facilité d'accès au service téléphonique



Q. 22b-f

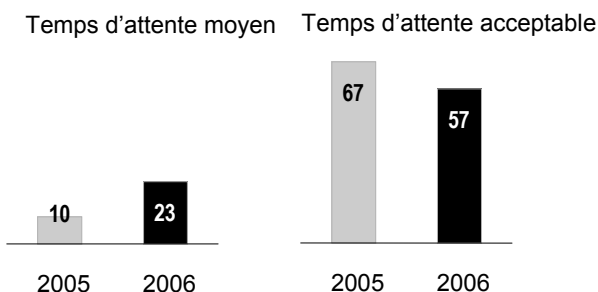
Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants de votre expérience d'avoir communiqué par téléphone avec Passeport Canada...

La facilité d'accès aux services par téléphone?

Sous-échantillon : ceux qui ont contacté Passeport Canada dans les quatre mois précédents (n=159)

Si l'on se fie aux clients, il semble que les temps d'attente ont en fait nettement augmenté depuis l'année dernière. Le temps d'attente moyen signalé cette année s'établit à 23 minutes, plus du double des 10 minutes signalées dans le sondage de 2005. De plus, une plus petite majorité de clients (57 %) juge acceptable le temps d'attente (10 % de moins qu'en 2005). De nouveau, la tolérance au temps d'attente est liée au temps d'attente indiqué, avec un seuil qui s'établit à 10 minutes. Neuf clients sur dix (92 %) qui se rappellent avoir attendu jusqu'à 10 minutes ont jugé le temps d'attente acceptable, mais ce taux chute à seulement 31 % pour ceux qui ont attendu de 11 à 19 minutes, et à 16 % pour ceux qui ont attendu 20 minutes ou plus. Le temps d'attente moyen des clients qui se disent insatisfaits s'établit à 43 minutes (nota : cette analyse repose sur un petit échantillon; les résultats sont donc à prendre comme des indices de tendances, plutôt que comme des conclusions sans appel).

Temps d'attente pour le service téléphonique 2005-2006



Q.23

Autant que vous vous rappelez, combien de temps avez-vous dû attendre lorsque vous avez utilisé le service téléphonique de Passeport Canada?

Sous-échantillon : ceux qui ont contacté Passeport Canada dans les quatre mois précédents (n=159)

Q. 24

Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long?

Sous-échantillon : ceux qui ont contacté Passeport Canada dans les quatre mois précédents (n=159)

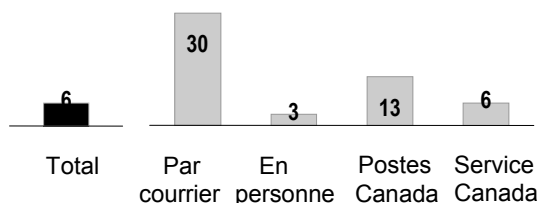
Les clients qui ont jugé leur temps d'attente inacceptable ont indiqué en moyenne qu'une attente de 8 minutes était acceptable pour un tel service (non loin des 10 minutes qu'indiquaient les clients l'an dernier). Cette moyenne est également très près du temps d'attente moyen signalé par les clients qui ont trouvé leur temps d'attente acceptable (9 minutes). En 2005, les clients insatisfaits du temps d'attente avaient indiqué qu'une attente de six minutes était une référence adéquate.

Contact téléphonique à l'initiative de Passeport Canada

Six pour cent des clients déclarent avoir reçu un appel de Passeport Canada au sujet de leur demande, essentiellement pour une question de renseignement à donner ou à vérifier. Neuf sur dix sont satisfaits de cet appel téléphonique.

Dans certains cas, Passeport Canada téléphone aux requérants parce qu'un renseignement manque ou pour vérifier certains éléments de la demande de passeport. Parmi les clients interrogés, six pour cent disent avoir reçu un appel téléphonique au sujet de leur demande de passeport. Les clients qui ont présenté leur demande par la poste sont plus susceptibles de signaler qu'ils ont reçu un appel téléphonique de Passeport Canada (30 %), ce à quoi on pouvait s'attendre, puisque ces demandes n'ont pas été examinées par un agent lors de leur dépôt. Comparativement, ce type de contact avec Passeport Canada n'est signalé que par seulement 3 % des clients qui ont présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada. Les appels de suivi effectués par Passeport Canada sont également plus fréquents auprès des résidents du Canada atlantique (13 %) et des territoires (16 %) qu'ailleurs au pays.

Appels téléphoniques de Passeport Canada Selon le mode de présentation de la demande 2006



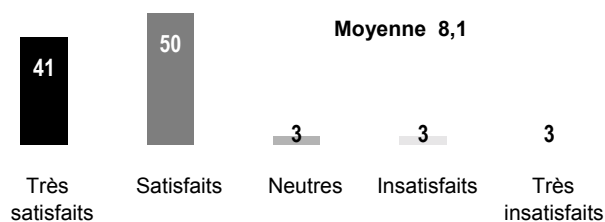
Q. 29

Avez-vous été contacté(e) par Passeport Canada par téléphone au sujet de votre demande passeport?

Lorsqu'on leur demande pourquoi ils ont reçu un appel de suivi de la part de Passeport Canada, la plupart des clients (65 %) répondent que c'était pour vérifier l'exactitude/l'exhaustivité de certains renseignements. D'autres ont précisé que c'était au sujet d'un retard ou du temps de traitement (11 %) ou de la validité des documents joints [(p. ex., actes de naissance, signature du répondant) (7 %) et conformité des photographies (5 %)].

Les clients sont-ils satisfaits de la manière dont s'est déroulée la conversation avec l'agent de Passeport Canada qui les appelés? Neuf sur dix se disent très satisfaits (41 %) ou satisfaits (50 %) de cet appel, et seulement 6 % se disent insatisfaits. Les clients qui constituent cette minorité (N = 13) sont plus susceptibles de se dire insatisfaits parce qu'ils ont trouvé l'entretien trop long, qu'ils ont jugé le renseignement demandé très indiscret ou l'appel superflu, ou encore, parce que le personnel n'était pas suffisamment courtois.

Satisfaction à l'égard de l'appel téléphonique reçu de Passeport Canada 2006



Q. 31

Dans l'ensemble, avez-vous été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de l'appel que vous avez reçu de Passeport Canada au sujet de votre demande de passeport?

Sous-échantillon : ceux qui ont été contacté par Passeport Canada par téléphone au sujet de leur demande (n=162)

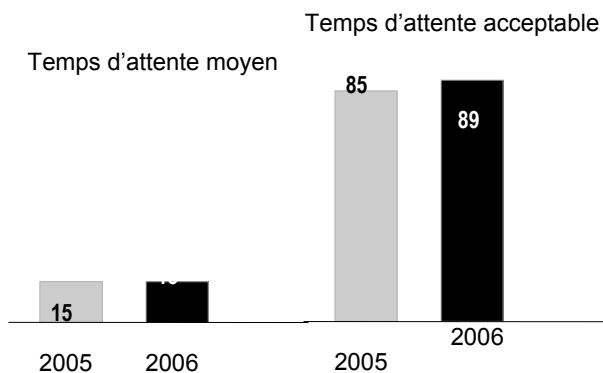
RETRAIT ET LIVRAISON DU PASSEPORT

Temps d'attente pour ramasser un passeport dans les bureaux de Passeport Canada

Les clients qui ont décidé de ramasser leur passeport en personne dans un bureau de Passeport Canada disent avoir attendu 15 minutes en moyenne; la vaste majorité des clients est satisfaite de la rapidité du service.

Environ un client sur dix (12 %) a décidé d'aller prendre livraison de son passeport en personne dans un bureau de Passeport Canada au lieu de se le faire envoyer par la poste ou par un service de messagerie. Le temps d'attente pour ramasser un passeport est bien inférieur au temps qu'il faut attendre lorsqu'on présente une demande. Plus de la moitié (54 %) se rappellent avoir attendu moins de 14 minutes pour être servis, et seulement une petite partie (5 %) disent avoir attendu une heure ou plus. Le temps d'attente moyen indiqué s'élève à 15 minutes, le même que celui indiqué dans le sondage de 2005.

Temps d'attente pour le retrait d'un passeport 2005-2006



Q. 39

Autant que vous vous rappelez, combien de temps avez-vous dû attendre au bureau de Passeport Canada lorsque vous avez récupéré votre passeport?

Sous-échantillon : ceux qui ont ramassé leur passeport en personne (n=165)

Q. 40

Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long?

Sous-échantillon : ceux qui ont ramassé leur passeport en personne (n=165)

Comme en 2005, une grande majorité de clients (89 %) juge acceptable le temps d'attente. C'est le cas d'à peu près tous les clients, qui indiquent avoir attendu moins de 14 minutes (99 %) ou entre 15 et 29 minutes (96 %); c'est moins le cas de ceux qui ont attendu 30 à 59 minutes (55 %) ou plus (32 %).

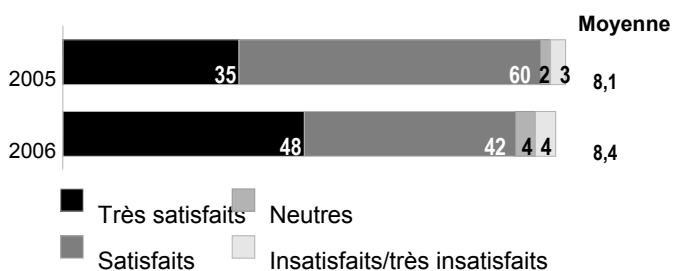
Le peu de clients (N = 14) qui ont le sentiment d'avoir attendu trop longtemps pour le retrait de leur passeport indiquent que 19 minutes serait un temps d'attente acceptable, comparé à leur temps d'attente moyen qui s'élève à 50 minutes. (En 2005, les clients mécontents d'avoir attendu indiquaient que 18 minutes serait un temps d'attente acceptable).

Satisfaction à l'égard de la facilité pour ramasser un passeport

Neuf clients sur dix sont satisfaits de la facilité avec laquelle ils ont pu faire retrait de leur passeport au bureau de Passeport Canada. Peu d'entre eux ont apporté des suggestions pour améliorer ce service.

Vu le temps d'attente relativement court, la plupart des clients ont une opinion positive de la facilité avec laquelle ils peuvent faire retrait du passeport. Neuf sur dix se disent très satisfaits (48 %) ou satisfaits (42 %) de la simplicité de cette démarche, contre seulement 4 % d'insatisfaits. Ces taux représentent une amélioration considérable par rapport à 2005, avec un bond de 13 % des clients très satisfaits.

Satisfaction à l'égard de la facilité pour ramasser un passeport 2005-2006



Q. 42

Avez-vous été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de la facilité à récupérer votre passeport?

Sous-échantillon : ceux qui ont ramassé leur passeport en personne (n-165)

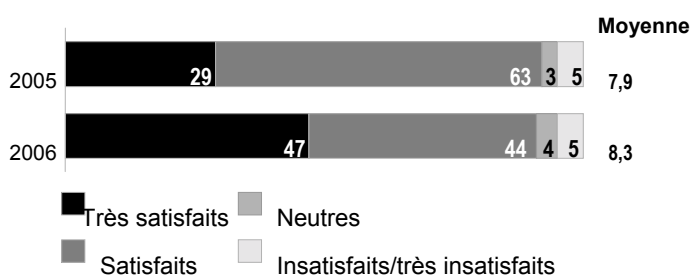
Vu le degré de satisfaction élevé, la plupart des clients (74 %) n'ont pas de suggestion à faire sur la façon d'améliorer ce service. Les personnes qui en ont faites sont plus susceptibles de mentionner qu'il faudrait davantage de personnel ou de guichets (8 %), une zone distincte pour le retrait des passeports (distincte de celle où l'on vient présenter sa demande) (4 %), plus de bureaux de traitement des passeports (3 %), des exigences moins strictes pour le retrait des passeports (3 %) et des facilités de stationnement (3 %). Aucune autre suggestion n'a été proposée par plus de 2 % de ce groupe.

Satisfaction à l'égard du temps de réception du passeport par la poste

Presque tous les clients sont satisfaits du temps qu'ils ont attendu pour recevoir leur nouveau passeport par courrier. Le taux de satisfaction a beaucoup augmenté par rapport à l'année précédente. Pour neuf clients sur dix, le temps d'attente total est acceptable, même pour les clients qui ont attendu jusqu'à trois semaines.

Une majorité de clients choisit de se faire envoyer son nouveau passeport par la poste ou par service de messagerie; la plupart sont satisfaits de la rapidité du service. Neuf sur dix sont très satisfaits (47 %) ou satisfaits (44 %) du délai de réception de leur nouveau passeport par la poste; des taux qui illustrent une nette amélioration par rapport à 2005, où seulement 29 % se disaient satisfaits.

Satisfaction à l'égard du temps de réception du passeport par la poste 2005-2006



Q. 44

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du temps d'attente avant de recevoir votre passeport par la poste?

Sous-échantillon : ceux qui ont reçu leur passeport par la poste (n=1.143)

Les clients qui expriment une satisfaction élevée sont surtout ceux qui ont présenté leur demande en personne (50 % sont très satisfaits), ceux qui font essentiellement des voyages d'agrément (48 %) et les résidents de l'Ontario (54 %). Cette satisfaction est exprimée par six clients sur dix ayant attendu moins de 10 jours (60 %), contre 49 % de ceux qui ont attendu entre 11 et 20 jours, et seulement 29 % de ceux qui ont attendu plus longtemps. Les clients les plus insatisfaits sont ceux qui ont envoyé leur demande par courrier (19 %), les résidents du Québec (13 %) et les clients qui ont attendu plus de 20 jours pour recevoir leur passeport (13 %).

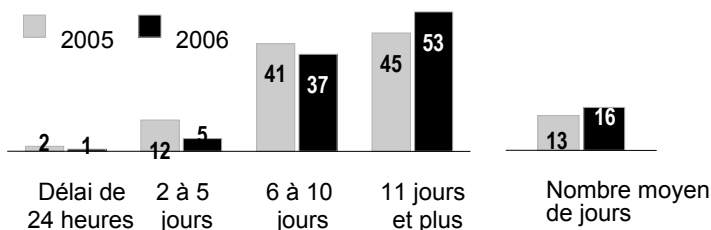
Temps d'attente total pour obtenir un passeport

Les clients disent avoir attendu en moyenne 16 jours pour recevoir leur passeport une fois leur demande acceptée, une augmentation de 3 jours par rapport à 2005.

On a interrogé tous les clients sur le temps total qu'ils ont dû attendre pour obtenir leur nouveau passeport une fois l'intégralité des renseignements et des documents exigés remis. La plupart (68 %)

disent avoir attendu entre 6 et 20 jours. Des pourcentages moins grands disent avoir attendu moins de 6 jours (6 %) ou plus de 20 jours (22 %). Le temps total moyen indiqué s'établit à 16 jours, une légère hausse par rapport aux 13 jours indiqués en 2005.

Temps d'attente total pour obtenir un Passeport Office 2005-2006

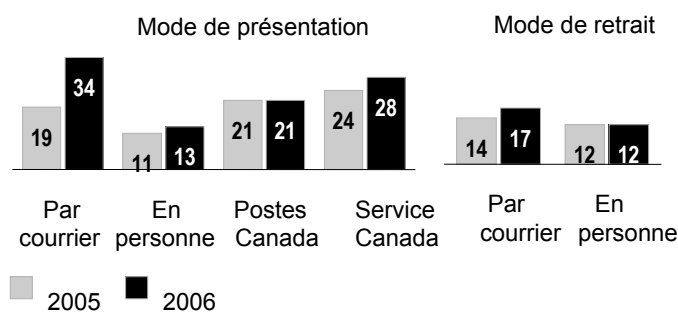


Q. 45

Combien de temps vous-a-t-il fallu avant d'obtenir votre passeport après avoir fourni tous les renseignements et documents pertinents?

Les temps d'attente moyens indiqués sont plus courts pour les clients qui ont présenté leur demande en personne (13 jours), ceux qui sont allés chercher leur passeport en personne (12 jours) et ceux qui ont demandé un service express ou urgent (10 jours). En comparaison, le temps total indiqué par les clients qui ont envoyé leur demande par courrier est de 34 jours, suivi des clients qui ont présenté leur demande à un point de service de Service Canada (28 jours) et de Postes Canada (21 jours).

Temps d'attente total moyen pour obtenir un passeport Nombre moyen de jours 2005-2006



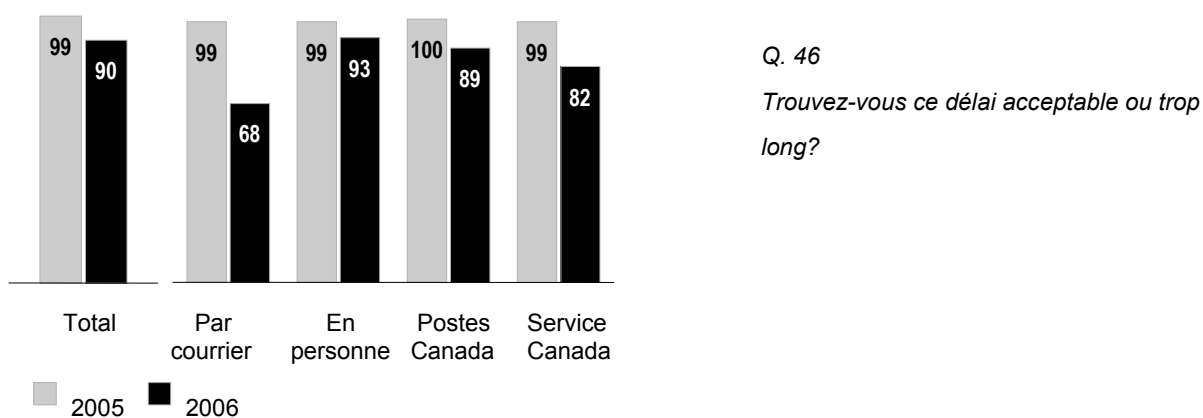
Q. 45

Combien de temps vous-a-t-il fallu avant d'obtenir votre passeport après avoir fourni tous les renseignements et documents pertinents?

La comparaison avec le sondage de 2005 montre que les temps d'attente totaux indiqués ont augmenté le plus chez les clients qui ont présenté leur demande par courrier (de 19 à 34 jours) et, dans une moindre mesure, en personne (2 jours de plus) ou à un point de service de Service Canada (4 jours de plus). Les temps d'attente totaux indiqués ont également augmenté pour les clients qui *reçoivent* leur passeport par courrier (3 jours de plus), mais pas pour ceux qui vont le retirer dans un bureau de Passeport Canada. L'augmentation du nombre de jours est similaire dans toutes les régions de résidence.

La plupart des clients trouvent que le temps total qu'ils ont dû attendre pour obtenir leur passeport est acceptable (90 %), mais cette réponse est en baisse par rapport à la quasi-unanimité recueillie en 2005 (99 %). Cette baisse est la plus significative chez les clients qui ont présenté leur demande par courrier (68 %), un résultat cohérent vu que c'est dans ce groupe que les temps d'attente indiqués ont le plus augmenté.

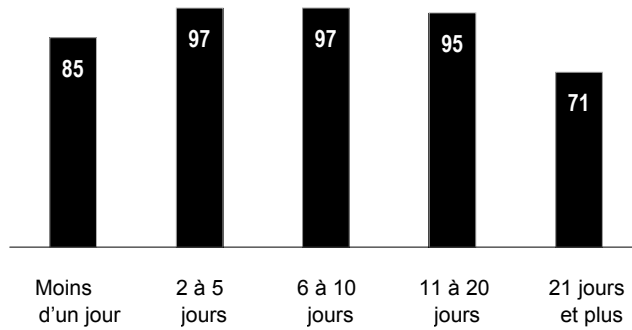
Acceptabilité du temps d'attente total pour obtenir un passeport Selon le mode de présentation 2005-2006



La tolérance à l'égard du temps d'attente total est étonnamment uniforme, que les clients aient reçu leur nouveau passeport en une journée (85 %) ou en 20 jours (95 %); elle ne baisse que légèrement chez les clients qui disent avoir attendu plus de 20 jours (71 %). Ces chiffres tendent à indiquer que les clients ont bien plus d'attentes à l'égard de la rapidité du service lorsqu'ils font la queue ou qu'ils attendent d'être servis au téléphone que lorsqu'ils attendent de recevoir leur passeport une fois leur demande présentée.

Le peu de clients qui ont jugé leur temps d'attente inacceptable pensent qu'en moyenne ils devraient pouvoir obtenir leur nouveau passeport en 13 jours (c.-à-d., en deux semaines). Le délai d'attente moyen suggéré en 2005 n'était que de 6 jours, mais ce chiffre avait été extrait à partir d'un très petit échantillon (N = 12) et ne permet pas de garantir un résultat fiable.

Acceptabilité du temps d'attente total pour obtenir un passeport Par temps d'attente indiqué 2006



Q. 46

Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long?

CARACTÉRISTIQUES DU PASSEPORT

Satisfaction à l'égard du document de voyage

La plupart des clients sont toujours satisfaits des principales caractéristiques du passeport canadien, tout particulièrement de son acceptation par les autres pays du monde et de ses caractéristiques de sécurité. Depuis 2005, les taux de satisfaction ont toutefois baissé à l'égard de sa période de validité actuelle.

Contrairement à la plupart des organismes de services gouvernementaux, Passeport Canada fournit à ses clients un produit tangible, et qui plus est, véritablement unique en son genre puisqu'il n'existe que sous une seule forme et que par Passeport Canada est le seul organisme à pouvoir le délivrer. Comme les années précédentes, les Canadiens portent un jugement très positif sur le passeport en tant que document de voyage, bien que leur satisfaction à l'égard de certains aspects ait sensiblement diminué par rapport à 2005.

Acceptation du passeport par les autres pays. Tout passeport doit obligatoirement être considéré comme un document valide aux yeux des autres pays où un voyageur décide de se rendre. Sur les quatre critères évalués dans le cadre de ce sondage, c'est sur celui-là que les Canadiens émettent les jugements les plus favorables. Neuf clients sur dix sont très satisfaits (29 %) ou satisfaits (60 %) de la manière dont le passeport canadien est accepté par les autorités des autres pays, et seulement 1 % des clients se disent insatisfaits. Ces taux indiquent une légère amélioration par rapport à 2005, avec une proportion de clients très satisfaits qui a augmenté de 5 points.

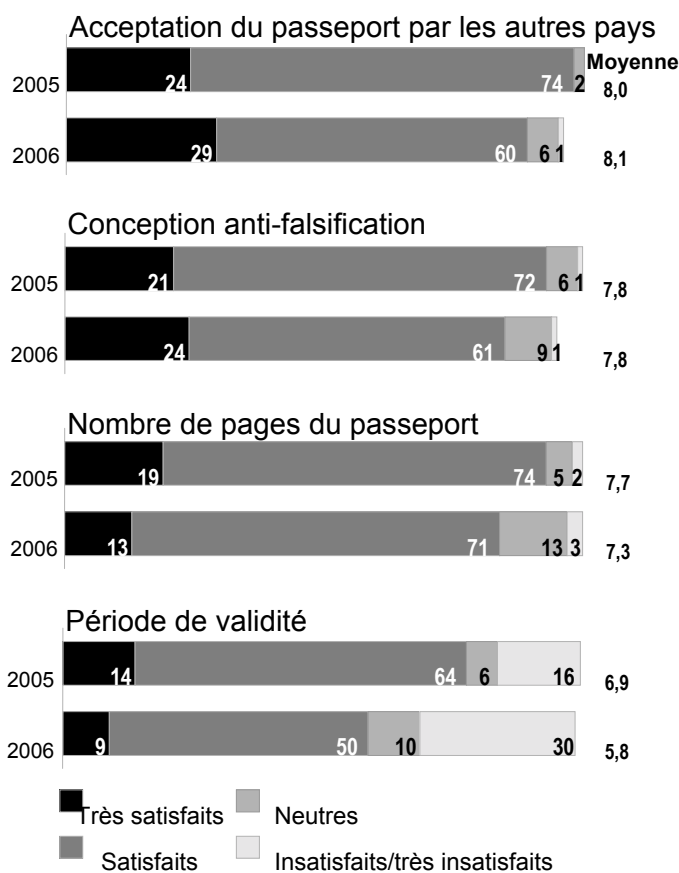
Cet aspect du passeport recueille un jugement très favorable de la part de l'ensemble de la population interrogée, mais plus particulièrement des clients qui ont utilisé leur nouveau passeport plus d'une fois (98 % de clients globalement satisfaits et 41 % de très satisfaits, ce dernier taux affichant une hausse de 14 points par rapport à l'année dernière). On constate également des taux de clients très satisfaits plus élevés chez les voyageurs d'affaires, les clients de 56 ans et plus et les résidents du Québec, de l'Ontario et de la C.-B. Pas plus de 2 % des clients de chaque groupe se disent insatisfaits. Quatre pour cent des clients n'ont pas su évaluer leur passeport sur ce critère, dont presque aucun ne l'avait encore utilisé pour voyager.

Conception anti-falsification. Garantir son authenticité et le protéger de la falsification est une autre caractéristique essentielle d'un titre de voyage. Les clients expriment également leur confiance à cet égard : plus de 8 sur 10 se déclarent très satisfaits (24 %) ou satisfaits (61 %) de la conception

anti-falsification du passeport canadien, contre seulement 1 % qui se disent insatisfaits. À l'instar du critère d'acceptation du passeport canadien par les autres pays, la probabilité que les clients se disent très satisfaits à l'égard de cette caractéristique de conception a légèrement augmenté (plus 5 points) depuis 2005.

Les degrés de satisfaction à l'égard des caractéristiques de sécurité du passeport sont similaires dans toute la population, mais la hausse du taux de clients très satisfaits est la plus manifeste chez les clients qui ont utilisé leur passeport plus d'une fois (plus 10 points), les clients âgés de 56 ans et plus et les résidents de l'Ontario. Les taux d'insatisfaction ne dépassent 3 % dans aucun groupe. Cinq pour cent des clients ont dit ne pas pouvoir juger de cet aspect du passeport, cette réponse ayant été le plus fréquemment donnée au Québec (13 %).

Satisfaction à l'égard du passeport en tant que document de voyage 2005-2006



Q. 60

Vous diriez-vous très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants du passeport lui-même, à commencer par... Le nombre d'années de la période de validité du passeport...Le nombre de pages de passeport...L'acceptation du passeport par les autorités des autres pays...La conception des passeports canadiens pour éviter la contrefaçon?

Nombre de pages du passeport. Le nombre de pages du passeport n'est pas une caractéristique essentielle au plan de la sécurité ou de l'acceptation du passeport par les pays étrangers; c'est néanmoins un point important pour certains voyageurs. Plus de huit clients sur dix se disent très satisfaits (13 %) ou satisfaits (71 %) du nombre de pages que compte leur nouveau passeport canadien, contre 3 % qui se déclarent insatisfaits. Les taux de clients très satisfaits et satisfaits sont un peu moins élevés que ceux de 2005 (9 points en moins pour le taux de satisfaction globale), avec une hausse correspondante du taux de clients « neutres ». Ce changement se ressent dans presque tous les groupes, mais plus nettement chez les allophones (moins 17 points) et, dans une moindre mesure, les résidents de la C.-B. (moins 1 point). Les allophones et les Québécois sont les plus susceptibles d'exprimer leur insatisfaction (5 % dans les deux cas).

Période de validité. Comme dans les sondages précédents, les clients sont moins susceptibles d'être satisfaits de la durée de validité actuelle de 5 ans du passeport canadien (dans certains pays, comme aux États-Unis, le passeport a une durée de validité de 10 ans). Six clients sur dix se disent très satisfaits (9 %) ou satisfaits (50 %) de la durée de validité actuelle, et 3 sur 10 (30 %) sont insatisfaits (dont 6 % sont très insatisfaits). Ces chiffres sont en forte baisse par rapport à 2005, où 8 clients sur 10 (78 %) avaient exprimé leur satisfaction à cet égard, contre seulement 16 % qui se disaient insatisfaits.

On enregistre cette baisse du taux de satisfaction à l'égard de la période de validité du passeport dans l'ensemble de la population de clients interrogés, mais elle est plus marquée au Québec, en Ontario et dans les Prairies, et dans une moindre mesure au Canada atlantique et en C.-B. Les clients les plus insatisfaits sont les Canadiens nés à l'étranger qui sont citoyens canadiens depuis 16 ans ou plus (42 %) ainsi que les clients qui sont le plus critiques à l'égard du service fourni par Passeport Canada comparé au secteur privé (44 %). La satisfaction à l'égard de cet aspect du passeport n'est que faiblement en lien avec la satisfaction globale à l'égard du service fourni par Passeport Canada : l'insatisfaction à l'égard de la période de validité actuelle est légèrement plus marquée parmi les clients critiques à l'égard de l'organisme dans son ensemble (33 %) que parmi les clients très satisfaits (28 %). Ces résultats laissent à penser que ce point n'est probablement pas un facteur qui influe de façon déterminante sur l'opinion globale des clients.

Préférence des clients à l'égard de nouvelles caractéristiques du passeport

Les Canadiens sont divisés sur les avantages de porter à dix ans la durée de validité actuelle du passeport pour le double des droits en vigueur. Une petite majorité trouverait intéressant d'ajouter de nouvelles caractéristiques de sécurité au passeport, dont une description

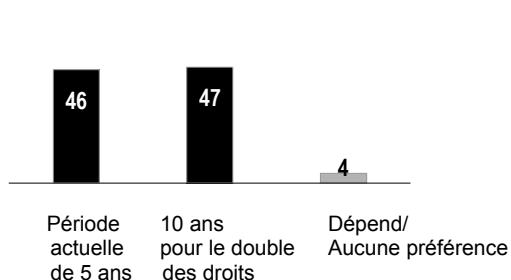
physique de son titulaire.

On a interrogé les clients sur leur opinion concernant deux changements qui pourraient être apportés au passeport en vigueur : d'une part, prolonger sa durée de validité et, d'autre part, y ajouter d'autres caractéristiques de sécurité.

Prolongation de la durée de validité. Certains clients jugent ennuyeux que le passeport ne soit valide que cinq ans. Préféreraient-ils que sa durée de validité soit portée à dix ans (mais pour un prix supérieur)?¹ À l'égard de cette proposition, les réponses sont également divisées. Moins de la moitié des clients (47 %) préféreraient que leur passeport soit valide 10 ans pour le double des droits actuels, et un nombre de clients comparable (46 %) préféreraient qu'on ne change rien.

Les avis sont partagés dans tous les groupes de clients distincts; mais les voyageurs d'affaires (54 %) et les Canadiens nés à l'étranger (57 %) sont les plus intéressés par l'idée d'un passeport valide dix ans. En revanche, les clients à plus faibles revenus et les résidents du Canada atlantique sont les plus susceptibles de vouloir conserver la période de validité actuelle (respectivement 56 % et 54 %). Tel qu'on pouvait s'y attendre, les clients qui se disent insatisfaits à l'idée qu'on ne modifie rien (61 %) expriment plus d'intérêt à l'égard d'un prolongement de la durée de validité du passeport que ceux qui ne voient aucun inconvénient à conserver la période de validité actuelle (39 %). Dans l'ensemble, ces conclusions tendent à montrer que de nombreux Canadiens aimeraient pouvoir détenir un passeport d'une durée de validité de 10 ans, mais que pour certains, cette option n'en vaut pas le peine en raison de l'augmentation des droits qui en découlerait.

Préférence à l'égard de la durée de validité du passeport 2006



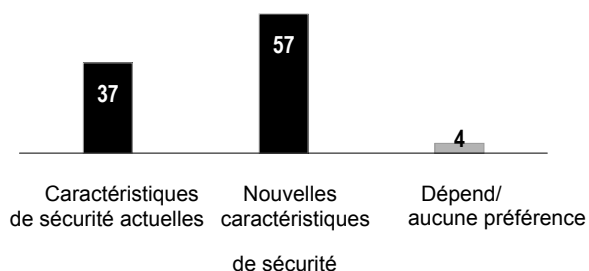
Q. 62

Si vous avez le choix, aimeriez-vous mieux maintenir le passeport actuel, valide pour cinq ans, ou préféreriez-vous un passeport qui serait valide pour 10 ans et qui coûterait le double du coût actuel?

¹ Une question similaire avait été posée dans le sondage de 2005, sans toutefois mentionner une hausse des droits d'obtention du passeport. Cette différence est suffisante pour qu'on ne puisse pas établir une comparaison directe entre les résultats de 2005 et de 2006.

Autres caractéristiques de sécurité. Les clients expriment généralement un intérêt plus marqué à l'idée de posséder un passeport doté de caractéristiques de sécurité supplémentaires, dont la description des traits physiques caractéristiques du détenteur du passeport, comme la lecture de l'iris ou les empreintes digitales. Une nette majorité (57 %) penche en faveur de cette possibilité, contre 37 % des clients qui disent préférer conserver les caractéristiques de sécurité actuelles (aucune question de coût n'a été soulevée sur ces points).

Préférence à l'égard des caractéristiques de sécurité 2006



Q. 63

Si vous avez le choix, préféreriez-vous avoir un passeport qui possède les caractéristiques de sécurité ou préféreriez-vous un passeport comprenant une caractéristique de sécurité additionnelle, soit des caractéristiques physiques telles que la lecture de votre iris et vos empreintes digitales?

Les Canadiens nés à l'étranger qui ont acquis la citoyenneté canadienne depuis 16 ans ou plus (65 %), les anglophones (61 %, contre 47 % des francophones et 55 % des allophones), et les résidents de l'Ontario (63 %) et des Prairies (66 %) sont ceux qui manifestent le plus d'intérêt à l'idée d'ajouter de nouvelles caractéristiques de sécurité au passeport. Les moins intéressés sont les résidents des territoires (39 %) et les Canadiens qui sont citoyens depuis moins de 16 ans (41 %). Les clients insatisfaits de l'actuelle conception anti-falsification du passeport sont les plus intéressés par l'idée d'ajouter de nouvelles caractéristiques de sécurité, mais ce groupe est trop petit pour que ce lien puisse être réellement concluant.

PERCEPTION DU SERVICE DANS SON ENSEMBLE

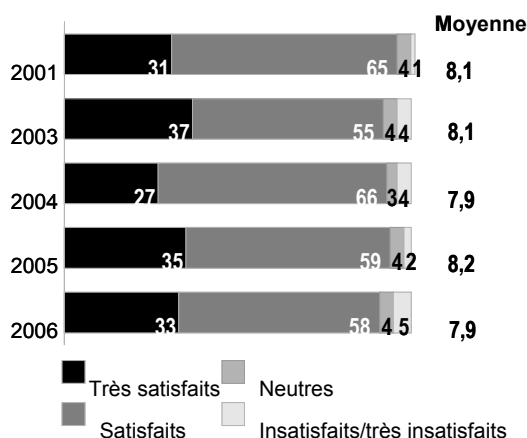
Satisfaction globale à l'égard du service fourni par Passeport Canada

Au moins neuf clients sur dix sont toujours satisfaits du service fourni par Passeport Canada; toutefois, les taux ont baissé sensiblement par rapport à 2005 au Québec et chez les clients qui ont envoyé leur demande de passeport par la poste.

Après la série de questions posées aux clients sur leur perception du service et leur satisfaction à l'égard de divers aspects propres à la demande et à l'obtention de leur nouveau passeport, on leur a demandé ce qu'ils pensaient du service dans son ensemble offert par Passeport Canada (pour disposer d'une mesure générale de la qualité du service). En phase avec les conclusions qu'on a pu tirer concernant la plupart des aspects du service déjà traités, la vaste majorité des clients qui ont obtenu un nouveau passeport dans les quelques mois précédents portent un jugement positif à l'égard du service dans son ensemble.

Neuf clients sur dix se disent très satisfaits (33 %) ou satisfaits (58 %) du service global dont ils ont bénéficié pour l'obtention de leur plus récent passeport, contre seulement 5 % d'insatisfaits. Ces taux sont légèrement en baisse par rapport à 2005, avec une baisse de trois points des taux de clients très satisfaits/satisfaits au profit du taux de clients insatisfaits. Ce changement est conforme aux variations habituellement enregistrées dans les sondages effectués par Passeport Canada auprès de sa clientèle depuis 2001.

Satisfaction globale à l'égard des services de Passeport Canada 2001-2006

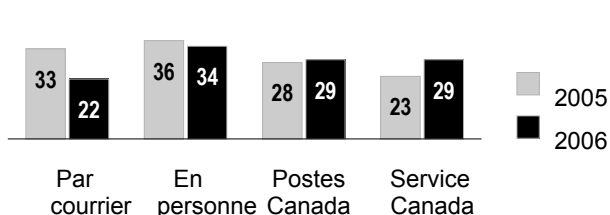


Q. 50

Tout considéré, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de l'ensemble du service que vous avez reçu de Passeport Canada lorsque vous avez obtenu votre nouveau passeport?

À l'échelle nationale, la baisse des taux par rapport à l'année dernière est minime, mais centrée sur deux groupes de clients précis : depuis 2005, le taux de satisfaction des personnes qui ont présenté leur demande par courrier a beaucoup baissé (22 % de très satisfaits, 11 points en moins), de même que celui des résidents du Québec (29 % de très satisfaits, 15 points en moins). Ces baisses s'accompagnent d'une forte hausse du pourcentage de clients insatisfaits (de 11 et 14 points respectivement). La tendance enregistrée au Québec est tout à fait à l'inverse de celle de 2005, où les résidents de cette province étaient parmi les plus satisfaits.

Clients très satisfaits du service de Passeport Canada Selon le mode de présentation de la demande 2005-2006



Q. 50

Tout considéré, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de l'ensemble du service que vous avez reçu de Passeport Canada lorsque vous avez obtenu votre nouveau passeport?

S'agissant des autres modes de présentation de la demande, la satisfaction a légèrement diminué parmi les clients présentant leur demande en personne, mais elle est restée constante parmi ceux qui ont présenté leur demande à un point de service de Postes Canada ou de Service Canada.

Il est vrai que la satisfaction élevée de certains groupes de clients a baissé par rapport à l'année dernière; elle a néanmoins augmenté pour d'autres, notamment les voyageurs d'affaires (27 %, une hausse de 9 points qui rétrécit l'écart enregistré en 2005) et les résidents de l'Ontario (37 %, plus 6 points). Les clients les plus âgés (56 ans et plus) continuent de compter parmi les plus satisfaits (40 % de très satisfaits), alors que les 18-35 ans le sont un peu moins par rapport à l'année dernière (28 %, moins 6 points).

Comparaison avec les autres fournisseurs de services

Le niveau de service fourni par Passeport Canada se compare très avantageusement à celui d'autres organismes du gouvernement fédéral et, dans une moindre mesure, du secteur privé. Dans les deux cas, le rendement relatif de Passeport Canada s'est nettement amélioré depuis 2005.

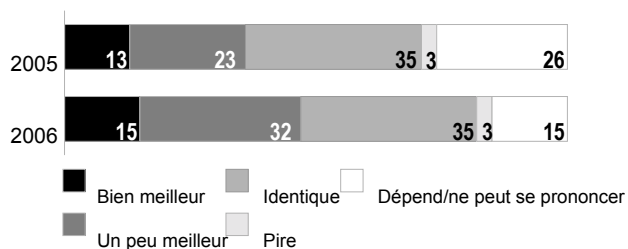
Il existe un autre moyen de mesurer la qualité du service, en établissant un rapport avec le service que fournissent d'autres organismes auxquels les clients ont déjà eu affaire. Cet aspect est important, car les attentes des clients sont généralement établies en comparaison avec leur perception de la

qualité de service dont ils ont bénéficié ailleurs, qu'il s'agisse du gouvernement ou du secteur privé.

Comparaison avec d'autres organismes du gouvernement fédéral. Passeport Canada affiche de très bons résultats si on les compare directement aux services fournis par le gouvernement dans son ensemble. Presque la moitié des clients interrogés ont répondu que Passeport Canada fournit un service bien meilleur (15 %) ou un peu meilleur (32 %) que les autres organismes fédéraux, alors que seulement 3 % pensent que Passeport Canada dispense un niveau de service inférieur. Ces taux témoignent d'une amélioration considérable par rapport à 2005, où 36 % des clients jugeaient que les services de Passeport Canada étaient meilleurs que ceux d'autres organismes fédéraux (et étaient plus susceptibles de ne pas pouvoir faire ce type de comparaison).

Comparaison par rapport aux autres services fédéraux

2005-2006



Q. 52

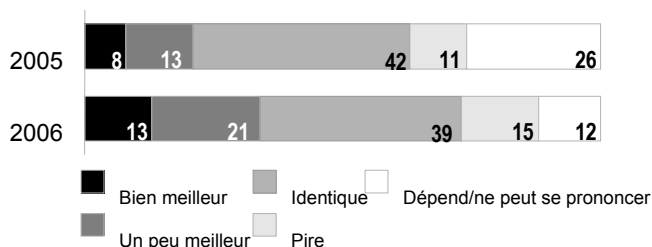
En règle générale, diriez-vous que Passeport Canada offre un bien meilleur service que d'autres organismes fédéraux, ou un service un peu meilleur, de même niveau, un peu moins bon ou bien moins bon?

Les clients les plus susceptibles de trouver que Passeport Canada offre un service supérieur à la moyenne sont notamment ceux qui ont présenté leur demande à un point de service de Service Canada (54 %), ceux qui ont demandé un service express ou urgent (58 %), les Canadiens faisant partie d'un ménage dont les revenus sont élevés (53 %) et les résidents de l'Ontario (52 %). Ce jugement est moins courant chez les résidents du Québec (36 %) et les clients qui ont présenté leur demande par courrier (37 %), conformément à leur jugement négatif à l'égard de l'ensemble du service fourni par Passeport Canada (voir section précédente). Même parmi ces deux groupes, toutefois, les taux les plus élevés sont supérieurs à ceux de 2005, et très peu disent que Passeport Canada offre un service inférieur à la norme gouvernementale.

Comparaison avec les entreprises privées. Passeport Canada ne soutient pas aussi bien la comparaison avec le service offert dans le secteur privé (une référence moins aisée); toutefois, les taux sont corrects et meilleurs que l'année dernière. Un tiers des répondants pensent que Passeport Canada fournit un service bien meilleur (13 %) ou un peu meilleur (21 %) que les entreprises privées, contre 1 sur 6 qui trouve que le service de Passeport Canada est un peu moins (12 %) ou bien moins bon (3 %). Beaucoup (39 %) indiquent un niveau de service comparable. Comme pour la

comparaison avec d'autres organismes fédéraux, l'évaluation de Passeport Canada par rapport au secteur privé est meilleure qu'en 2005. Le taux de clients qui pensent que le service de Passeport Canada est meilleur a augmenté de 13 points.

Comparaison avec le service offert par le secteur privé 2005-2006



Q. 53

Et, règle générale, diriez-vous que Passeport Canada offre un bien meilleur service que les entreprises privées, ou un service un peu meilleur, de même niveau, un peu moins bon ou bien moins bon?

La qualité de service de Passeport Canada est plus fréquemment jugée supérieure à celle du secteur privé par les clients qui ont présenté leur demande à un point de service de Postes Canada (43 %), par les Canadiens faisant partie de ménages dont les revenus sont faibles (44 %), par les Canadiens nés à l'étranger qui sont citoyens depuis moins de 16 ans (56 %), par les allophones (49 %) et par les clients de 56 ans et plus (44 %). Ce point de vue s'est nettement accentué depuis 2005 chez les clients qui ont présenté leur demande à un point de service de Postes Canada (plus 23 points) ou de Service Canada (plus 23 points), les personnes bénéficiant du service régulier (plus 15 points), les personnes faisant des voyages d'agrément (plus 13 points), les citoyens nés à l'étranger (plus 20 points), les allophones (plus 25 points), les clients de 56 ans et plus (plus 24 points) et les résidents de l'Ontario (plus 19 points).

Cette opinion positive à l'égard des services de Passeport Canada est moins fréquemment émise par les utilisateurs du service des demandes reçues par la poste (28 % d'opinion favorable, contre 19 % [11 % de plus qu'en 2005], qui disent que Passeport Canada fournit un service moins bon que le secteur privé), par les clients qui ont demandé un service express ou urgent (22 %, contre 25 % pour qui Passeport Canada fournit un service moins bon que le secteur privé), par les francophones (21 %, contre 17% pour qui le service de Passeport Canada est inférieur à celui du secteur privé) et par les Québécois (20 %, contre 16 % pour qui Passeport Canada fournit un service inférieur à celui du secteur privé).

FACTEURS QUI INFLUENT SUR LA PERCEPTION GLOBALE DU SERVICE

Le sondage a permis de mesurer les perceptions des clients et leur degré de satisfaction à l'égard de divers aspects du service dispensé par Passeport Canada. Il a également permis d'évaluer l'importance que les clients accordent à chacun de ces aspects. Cette information est essentielle dans la mesure où elle permet de comprendre les priorités des clients et de déterminer les domaines sur lesquels il faut axer les efforts d'amélioration du service. Les « facteurs » de satisfaction sont les aspects du service qui ont le plus d'incidence sur la perception globale du service reçu. On a donc défini : a) les aspects du service que les clients jugent les plus importants (importance affirmée); et b) les aspects du service qui sont le plus étroitement en lien avec leur jugement global à l'égard du service (importance dérivée).

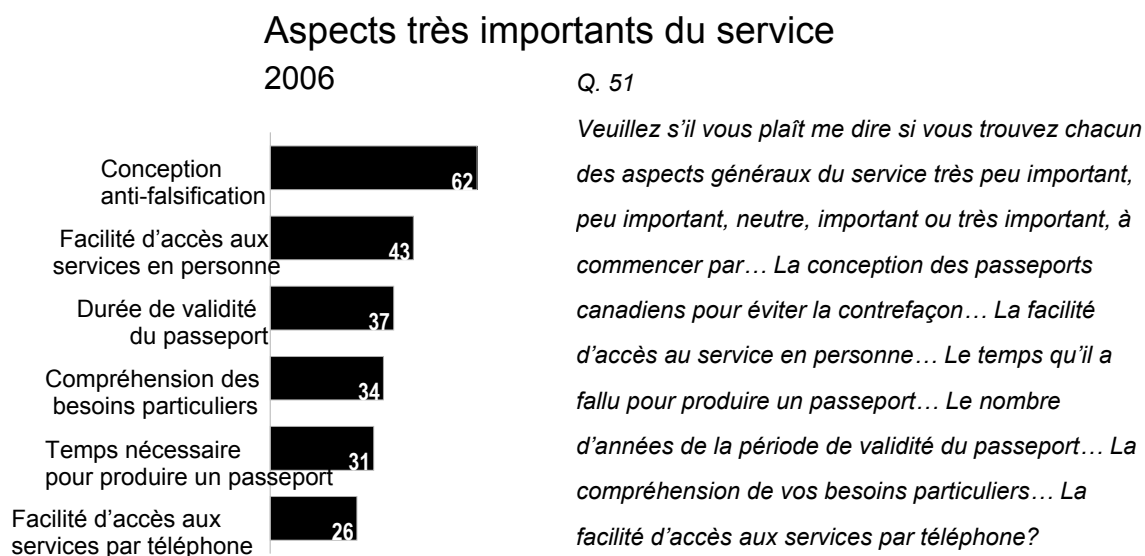
Importance déclaré de la qualité du service

Sur les six aspects du service évalués, les clients accordent plus fréquemment le plus d'importance à la conception d'un passeport sécuritaire et le moins d'importance à la facilité d'accès aux services téléphoniques de Passeport Canada. Par rapport à 2005, l'écart s'est creusé entre ces deux aspects.

Pour évaluer l'importance que les clients accordent aux différents aspects du service, on peut leur poser la question directement, comme ce fut le cas dans les cinq précédents sondages. La démarche a été différente cette année. On s'est concentré sur six aspects fondamentaux du service (plutôt que sur plusieurs douzaines), qui ont été mesurés pour l'ensemble de l'échantillon de clients (plutôt qu'un simple sous-ensemble). L'avantage de cette approche est qu'elle permet d'obtenir des données plus robustes sur les aspects mesurés (c.-à-d., précision accrue et meilleure capacité d'analyser les différences entre les groupes) et de comparer, pour les mêmes clients, à la fois les notes attribuées à l'importance et les taux de satisfaction enregistrés. Les aspects du service traités en 2006 l'avaient également été en 2005, mais en raison des différences contextuelles du questionnaire et des tailles des échantillons, il a fallu établir des comparaisons générales plutôt que des tendances précises.

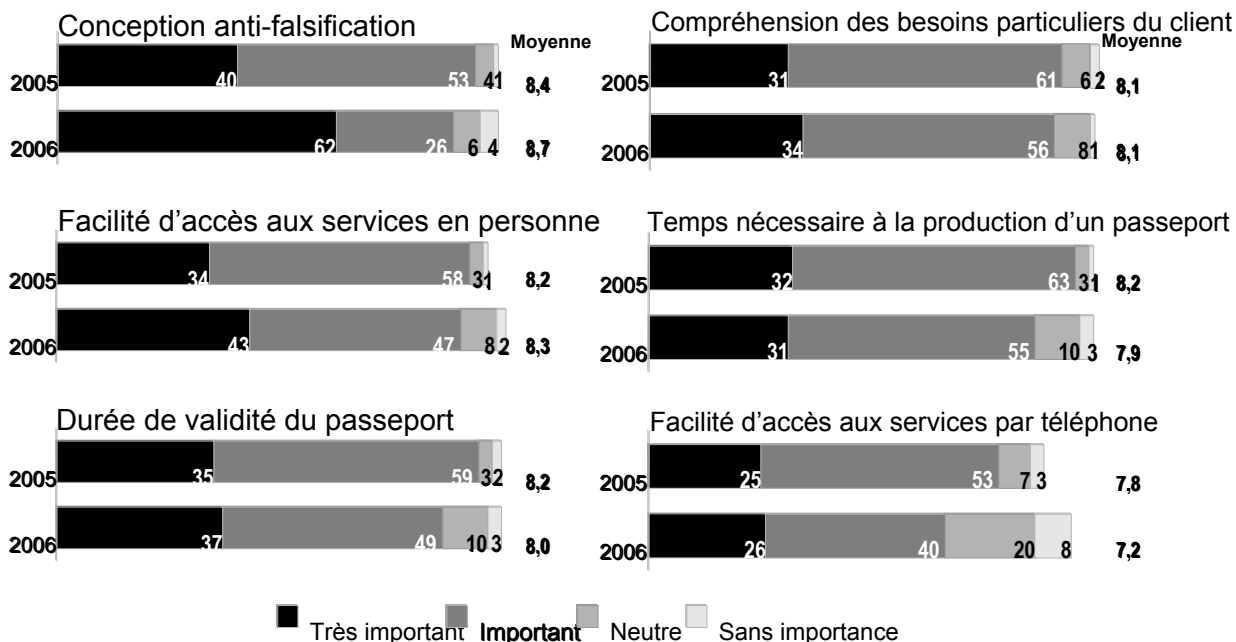
Comme en 2005, les six aspects du service ont été évalués par les clients sur une échelle de cinq points allant de « très important » à « très peu important ». Comme auparavant, la plupart des clients jugent que ces six domaines ont une certaine importance, et seul un petit nombre de clients les jugent peu importants. On retrouve habituellement cette réponse dans la plupart des études sur la qualité du service. Ce qui fait réellement la différence d'un degré d'importance à l'autre est la proportion de clients à avoir choisi le jugement le plus positif de l'échelle qui, dans ce cas, est « très important ».

Parmi tous les aspects, les clients sont plus susceptibles d'accorder beaucoup d'importance à la conception anti-falsification du passeport (62 % jugent ce point très important). Une plus faible proportion de clients accordent pareille importance à la facilité d'accès aux services en personne (43 %), à la durée de validité du passeport (37 %), à la compréhension de leurs besoins particuliers (34 %) et au temps nécessaire pour produire un passeport (31 %). En queue de liste figure la facilité d'accès aux services téléphoniques (26 %), un service dont de nombreux clients peuvent estimer qu'ils n'en ont probablement pas besoin.



Le rang de ces six aspects du service est globalement le même qu'en 2005. La conception anti-falsification du passeport et l'accès aux services en personne viennent en tête de liste. L'accès aux services téléphoniques figure à la toute fin. Par rapport à l'année dernière, le degré d'importance accordé aux deux aspects qui arrivent en tête de liste semble avoir augmenté (surtout la conception anti-falsification). Au contraire, l'importance accordée aux aspects les moins prioritaires pour les clients semble avoir baissé (surtout l'accès aux services téléphoniques). Ces comparaisons sont donc à prendre comme des indices de tendances, mais pas comme des conclusions sans appel, vu que la méthodologie a changé. Parallèlement, les valeurs actuelles sont généralement en phase avec celles qui sont ressorties lors des précédents sondages de Passeport Canada depuis 2001.

Importance déclarée des aspects du service 2005-2006



Q. 51

Veillez s'il vous plaît me dire si vous trouvez chacun des aspects généraux du service très peu important, peu important, neutre, important ou très important, à commencer par... La conception des passeports canadiens pour éviter la contrefaçon... La facilité d'accès au service en personne... Le temps qu'il a fallu pour produire un passeport... Le nombre d'années de la période de validité du passeport... La compréhension de vos besoins particuliers... La facilité d'accès aux services par téléphone?

Pour chaque aspect du service, chaque groupe de population de clients attribue à peu près le même degré d'importance, malgré quelques légères variations dans la probabilité que les clients choisissent la réponse « très important ».

- *La conception anti-falsification* est un aspect plus susceptible d'être considéré comme très important par les citoyens nés à l'étranger, et les résidents de l'Ontario et de la C.-B., mais moins par les résidents du Québec;
- *La facilité d'accès aux services en personne* est un aspect qui recueille davantage l'attention en Ontario, mais moins celle des clients âgés de 18 à 35 ans et des résidents des territoires (qui n'ont pas accès aux services en personne);

- *La durée de validité du passeport* est plus fréquemment considérée comme un aspect très important par les citoyens nés à l'étranger et les résidents de l'Ontario, et moins par les clients âgés de 18 à 35 ans et ceux qui vivent dans les Prairies;
- *La compréhension des besoins particuliers du client* est un aspect jugé plus important par les citoyens nés à l'étranger et les allophones, et moins par les clients âgés de 18 à 35 ans, et les résidents des Prairies et des territoires;
- *Le temps nécessaire à la production d'un passeport* est un aspect qui est le plus susceptible d'être jugé très important par les clients de 36 à 55 ans et les résidents du Québec, et le moins susceptible d'être jugé ainsi par les clients âgés de 18 à 35 ans et les résidents des Prairies; et
- *La facilité d'accès aux services par téléphone* est un aspect jugé également très important par les clients de 36 à 55 ans et les Québécois, alors que cette priorité est moins manifeste chez les résidents des Prairies et des territoires.

L'analyse à partir d'une tabulation en croix révèle une tendance intéressante de la manière dont les degrés d'importance accordés à chaque aspect du service sont reliés au degré de satisfaction des clients à l'égard des services de Passeport Canada. Pour chacun des aspects notés, il est plus probable qu'ils soient considérés comme très importants par les clients également très satisfaits du service dont ils ont bénéficié, notamment lorsqu'on fait la comparaison avec les clients qui se disent uniquement satisfaits ou neutres. Les degrés d'importance attribués par les clients insatisfaits se situent quelque part entre les deux.

Cette tendance indique que l'importance déclarée d'un aspect du service n'est pas essentiellement conditionnée par l'insatisfaction (c.-à-d. que ceux qui jugent très important un aspect particulier du service n'émettent pas ce jugement simplement parce qu'ils sont insatisfaits de ce service jusqu'à présent). Il semble néanmoins que l'insatisfaction joue un rôle dans l'importance accordée à la durée de validité du passeport. Cet aspect est en effet aussi susceptible d'être considéré très important par les clients insatisfaits de la période de validité en vigueur (56 %; et 80 % parmi le petit groupe de *très* insatisfaits) que par les clients qui en sont très satisfaits (55 %), comparativement à ceux qui se disent satisfaits de cet aspect (25 %) ou neutres (21 %).

Facteurs qui influent sur la perception globale du service (importance dérivée)

Le niveau d'efforts déployés pour obtenir un nouveau passeport et la facilité avec laquelle on obtient ce dernier constituent les éléments clés qui influent sur la perception globale du service, au même titre que la courtoisie du personnel qui revêt une grande importance pour les clients qui présentent une demande en personne.

Introduction. Le taux de satisfaction des clients relativement à leur perception de l'ensemble du service du service (question 50 du sondage) revêt une importance particulière puisqu'il constitue pour Passeport Canada un indicateur de succès essentiel. En effet, ce taux permet à l'organisme de s'assurer qu'il développe et maintient une image positive aux yeux des Canadiens au chapitre des services. De là l'importance de bien connaître les facteurs qui influencent ou qui « façonnent » le plus cette perception globale, plus précisément les facteurs sur lesquels Passeport Canada peut avoir une certaine influence (p. ex., Passeport Canada peut améliorer l'expérience des clients relativement aux délais d'attente et à la courtoisie du personnel, mais l'organisme n'a aucune influence sur l'âge des clients, ni sur leurs habitudes de voyage).

L'analyse des données de la question 50 par sous-groupes distincts de la population constitue un bon moyen de cerner ces facteurs; à preuve, certains d'entre eux ont pu être relevés à partir des données présentées plus haut dans le présent rapport (voir pages 48 et 49). Toutefois, ce type d'analyse n'est pas exhaustif puisque certains des facteurs mesurés au cours du sondage sont intimement liés les uns aux autres; il devient donc difficile de déterminer lesquels de ces facteurs font réellement une différence. Par exemple, les taux de satisfaction à l'égard de la facilité de présentation d'une demande et de la courtoisie du personnel sont étroitement associés à la perception du service dans son ensemble. Or, les répondants qui se sont dits satisfaits à l'égard de l'un de ces deux éléments sont généralement susceptibles d'être satisfaits à l'égard du second. Par conséquent, il est difficile de déterminer lequel de ces deux facteurs influe le plus sur la perception qu'ont les clients à l'égard du service dans son ensemble.

Pour résoudre ce problème, on utilise une technique statistique multivariée communément appelée « analyse factorielle ». Cette analyse permet d'examiner l'influence d'un groupe de facteurs afin de déterminer l'importance que revêt chacun d'entre eux par rapport à tous les autres facteurs pris en compte en fonction du lien qui les unit à la variable clé des résultats (en l'occurrence la perception globale du service). Ce type d'analyse a fait ses preuves dans le domaine de la recherche sur la qualité du service et a été réalisé avec succès, tant pour des organismes du secteur public que pour des organismes du secteur privé (p. ex., ce type d'analyse fait maintenant partie intégrante du programme

de recherche sur la qualité du service en cours de l'Agence du revenu du Canada).

On a d'abord analysé l'échantillon global constitué de tous les clients interrogés pour ensuite analyser un sous-groupe de clients ayant présenté leur demande en personne.

- **1). Échantillon global.** La première analyse a été effectuée sur l'échantillon global, ce qui comprend les clients ayant donné leur opinion ou une réponse complète pour chacune des 38 questions du sondage, pour un total de 1 000 cas (les répondants ayant donné « ne sait pas/pas de réponse » comme réponse et ceux ayant « refusé » de répondre aux questions ont été exclus). On a tenu compte de toutes les questions visant à mesurer les aspects liés à la satisfaction à l'égard des services et du passeport (à l'exception des questions portant exclusivement sur le service en personne – voir ci-dessous), à l'importance affirmée, aux modes utilisés pour présenter la demande et recevoir le passeport, à la région et aux caractéristiques démographiques.²

Lorsque toutes ces questions sont intégrées au modèle factoriel, elles permettent d'expliquer ou de prévoir 29 % des résultats ou les « variations » des taux de satisfaction des clients par rapport à leur perception globale du service lors de l'obtention récente de leur passeport canadien. Il s'agit d'un résultat plutôt concluant pour ce type de données de sciences sociales, ce qui témoigne de l'efficacité (de la solidité) du modèle factoriel utilisé.

Puisque l'objectif général consiste à isoler les principaux facteurs qui influent sur la perception globale des clients, la partie la plus importante de cette analyse consiste à isoler les facteurs qui permettent le mieux de prévoir le degré de satisfaction globale. Parmi l'éventail complet des variables comprises dans le modèle, cinq d'entre elles s'imposent comme des variables explicatives importantes du point de vue statistique. Ces variables sont présentées dans le tableau ci-après en fonction de leur efficacité prédictive :

² Le revenu familial n'a pas été pris en compte dans l'analyse puisqu'un nombre assez important de clients ont refusé de communiquer leur revenu (comme c'est invariablement le cas pour les sondages menés auprès de la population). Par conséquent, l'inclusion de cet élément dans l'analyse aurait réduit la taille réelle de l'échantillon de plusieurs centaines de cas. L'analyse unidimensionnelle indique que le revenu familial n'est pas étroitement lié à la perception globale du service ou à certains aspects relatifs au service mesurés dans le cadre de ce sondage.

Facteurs qui influent sur la perception globale du service

Tableau 1 – Échantillon global

Variable explicative	Coefficient bêta ¹	Corrélation d'ordre 0 ²
1. Satisfaction à l'égard du temps à consacrer et des démarches à accomplir pour obtenir un passeport (Q.11f)	0,19	0,38
2. Satisfaction à l'égard de la simplicité de la démarche de présentation de la demande (Q.11d)	0,17	0,38
3. Les exigences imposées relativement au répondant ne sont pas raisonnables (Q.12)	0,12	0,13
4. Satisfaction à l'égard du nombre de pages du passeport (Q.60b)	0,07	0,16
5. Importance de la conception anti-falsification (Q.51a)	0,07	0,16

% de variation expliqué pour la question 50 (perception globale du service) : 29 %

¹ Le coefficient bêta permet de mesurer l'efficacité prédictive relative avec laquelle la variable explicative explique les variations de mesure des résultats (Q.50, perception globale du service) dans le modèle constitué de l'échantillon global. Plus le coefficient est élevé, plus l'influence est forte.

² La corrélation d'ordre 0 est la mesure de l'intensité du lien qui relie une variable explicative précise et la mesure des résultats. Les valeurs peuvent s'étendre de +1,0 à -1,0. La valeur « 1,0 » représente une correspondance parfaite (les deux variables mesurent la même chose); la valeur « 0 » indique qu'aucune correspondance n'existe. Toutes les corrélations de ce tableau sont statistiquement significatives ($p < 0.001$).

En ce qui concerne l'interprétation des résultats du tableau 1, la variable statistique principale est le « coefficient bêta », outil qui permet de mesurer l'efficacité avec laquelle chaque facteur prévoit la mesure des résultats (en l'occurrence la perception globale du service). La valeur du coefficient bêta est directement proportionnelle à l'efficacité prédictive du facteur. Par exemple, le taux de satisfaction à l'égard des exigences relatives au répondant (dont le coefficient bêta est 0,12) est presque deux fois plus efficace pour prédire la perception globale du service que le taux de satisfaction à l'égard du nombre pages du passeport (dont le coefficient bêta est 0,07).

Les trois principaux facteurs de cette analyse se rapportent tous aux démarches à accomplir pour obtenir un nouveau passeport. Des notes élevées ont été attribuées à ces trois questions en 2006 (quoique les notes des deux premières aient été un peu moins élevées qu'en 2005). De plus, peu de clients ont exprimé clairement leur insatisfaction, ce qui a une incidence importante sur l'interprétation de ce modèle. L'absence d'un éventail plus large de réponses (c.-à-d., un plus grand

nombre de réponses neutres et négatives) enlève toute efficacité prédictive à ce facteur (plus le nombre de répondants entièrement satisfaits à l'égard d'un aspect précis d'un service est élevé, moins il est probable que le facteur permette de prévoir la perception globale du service). Si les niveaux de satisfaction venaient à baisser, on pourrait s'attendre à ce que l'efficacité de ces facteurs augmente. Par conséquent, il est sans doute préférable de considérer ces trois éléments comme des facteurs d'« insatisfaction » puisqu'ils représentent les aspects centraux de la perception globale du service pour la minorité de clients qui sont insatisfaits à leur égard. Peu de clients (14 %) jugent que les exigences imposées actuellement relativement aux répondants sont déraisonnables, mais l'importance qu'ils accordent à ce facteur est telle qu'elle influe sur leur perception globale du service.

Les implications pour Passeport Canada sont les suivantes : le taux de satisfaction à l'égard de la facilité globale des procédures d'obtention d'un passeport et de l'effort déployé à cet égard (y compris les exigences imposées relativement au répondant) est plutôt élevé, mais il y a place à l'amélioration; des progrès dans ce domaine permettraient d'obtenir des taux de satisfaction plus élevés quant à la perception des clients à l'égard du service dans son ensemble. Toutefois, il est plus important encore de veiller à ce que cet aspect du service soit maintenu du point de vue des clients puisqu'une baisse à cet égard pourrait entraîner une baisse des notes globales.

Enfin, une distinction importante doit être établie dans ce type de modèle entre les facteurs sur lesquels Passeport Canada peut avoir une certaine influence (p. ex., facteurs liés au service) et les facteurs qui échappent à son contrôle (facteurs démographiques). Pour se pencher plus précisément sur les facteurs démographiques, l'analyse a été effectuée en deux étapes. Au cours de la première étape, toutes les questions liées à aux données démographiques et celles ne portant pas sur le service ont été ajoutées au modèle factoriel pour déterminer leur efficacité prédictive liée à la perception globale du service. L'étape 2 a ensuite consisté à ajouter au modèle toutes les questions liées au service, sans que les facteurs démographiques ne soient pris en compte. Dans ce modèle, on constate que seules, les données démographiques ont très peu d'efficacité prédictive (elles ne permettent d'expliquer que 6 % des variations de perception à l'égard de l'ensemble du service). En effet, ce sont les questions liées au service de l'étape 2 qui font la différence et qui confèrent au modèle final son efficacité (cette méthode a permis d'expliquer 23 % des résultats si l'on ne tient pas compte des démographiques).

Ces résultats confirment que la perception qu'ont les clients du service dans son ensemble lorsqu'ils obtiennent un passeport dépend surtout des aspects du service (et du passeport) qu'ils reçoivent, et non du type de personne ou de voyageur qu'ils peuvent être. Il s'agit d'une conclusion importante

puisque cela signifie que les facteurs liés à la population cliente qui échappent au contrôle de Passeport Canada ne seront pas des entraves au maintien et à l'amélioration de la perception globale du service.

2). Échantillon de personnes ayant présenté leur demande en personne. L'analyse présentée plus tôt a permis de cerner les facteurs les plus susceptibles d'avoir une influence sur la perception des contribuables à l'égard du service dans son ensemble lorsqu'ils obtiennent un passeport; cette analyse repose sur l'ensemble de la population cliente. On doit maintenant tâcher de déterminer si ce sont les mêmes facteurs qui sont en jeu pour les clients qui ont présenté leur demande en personne.

Pour y arriver, on a donc effectué la même analyse sur un sous-échantillon de clients qui ont présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada ou dans un point de service de Postes Canada ou de Service Canada. L'échantillon comptait 763 clients, soit un nombre beaucoup moins important que l'échantillon global, mais tout de même suffisant pour donner des résultats exacts pour la population nationale.

Facteurs qui influent sur la perception globale du service

Tableau 2 – Sous-échantillon composé de personnes qui ont présenté leur demande en personne

Variable explicative	Coefficient bêta ¹	Corrélation d'ordre 0 ²
1. Satisfaction à l'égard de la courtoisie du personnel (Q.19b)	0,24	0,34
2. Satisfaction à l'égard du temps et des efforts consacrés à l'obtention d'un passeport (Q.11f)	0,14	0,38
3. Les exigences imposées relativement au répondant ne sont pas raisonnables (Q.12)	0,13	0,13
4. Satisfaction à l'égard des exigences générales imposées pour obtenir un passeport (Q.11e)	0,12	0,33
5. Satisfaction à l'égard du nombre de pages du passeport (Q.60b)	0,12	0,16
6. Satisfaction à l'égard de la simplicité des formulaires de demande (Q.11c)	0,11	0,31
7. Importance de la conception anti-falsification (Q.51a)	0,07	0,16

% de la variance expliqué pour la question 50 (perception globale du service) : 34 %

¹ Le coefficient bêta permet de mesurer l'efficacité prédictive relative avec laquelle la variable explicative explique les variations de mesure des résultats (Q.50, perception globale du service) dans le modèle constitué de l'échantillon global. Plus le coefficient est élevé, plus l'influence est forte.

² La corrélation d'ordre 0 est la mesure de l'intensité du lien qui relie une variable explicative précise et la mesure des résultats. Les valeurs peuvent s'étendre de +1,0 à -1,0. La valeur « 1,0 » représente une correspondance parfaite (les deux variables mesurent la même chose); la valeur « 0 » indique qu'aucune correspondance n'existe. Toutes les corrélations de ce tableau sont statistiquement significatives ($p < 0.001$).

L'efficacité prédictive de ce modèle axé sur la présentation de demandes en personne est légèrement plus élevée que le modèle de l'échantillon global, puisqu'il permet d'expliquer 34 % de la variance dans la perception globale à l'égard du service. La liste des variables explicatives importantes du point de vue statistique de ce modèle (présentées au tableau 2) est semblable à celle du modèle de l'échantillon global, à l'exception de deux ajouts importants. D'abord et avant tout, la satisfaction des clients à l'égard de la courtoisie du personnel apparaît comme le facteur qui a la plus grande influence sur la perception globale des clients ayant présenté leur demande en personne; il permet d'expliquer près de deux fois plus de variance que tout autre aspect du modèle (son coefficient bêta est de 0,24). Il s'agit d'un élément particulièrement important compte tenu des taux de satisfaction élevés obtenus à l'égard de la courtoisie du personnel dans le sondage de 2006 (92 % de clients

satisfaits, 52 % de clients très satisfaits), ce qui signifie que les variations sont limitées, que la valeur prédictive est peu élevée, bref, il s'agit donc d'un facteur clé d'insatisfaction.

La satisfaction à l'égard de la simplicité du formulaire de demande constitue l'autre aspect nouveau au chapitre du service. L'efficacité prédictive de cette variable n'est pas vraiment plus élevée dans ce modèle (par rapport à son rôle dans le modèle de l'échantillon global), mais son rôle relatif revêt une importance statistique. Les données ne permettent pas de déterminer clairement pourquoi cet aspect du service aurait une plus grande influence sur la perception globale à l'égard du service des clients ayant présenté leur demande en personne que sur les autres clients.

3). Réception du passeport par la poste. On a procédé à une troisième analyse portant sur le sous-groupe de clients qui ont *reçu* leur passeport par la poste afin de vérifier si les facteurs varient entre les clients qui ont soumis leur demande par la poste et ceux qui l'ont présentée en personne (les tailles des échantillons pour cette analyse étaient de 1 143 et de 663 respectivement).

Les résultats du modèle des facteurs sont essentiellement les mêmes que ceux figurant ci-dessus, à l'exception d'un élément important. Le taux de satisfaction des personnes ayant présenté leur demande par la poste à l'égard du temps d'attente pour recevoir leur passeport (Q.44) est un facteur qui a une grande influence sur leur perception globale du service, alors que ce n'est pas le cas pour les personnes qui ont présenté leur demande en personne. Ce résultat indique que le temps d'attente, une fois la demande présentée, est l'élément qui compte le plus (ou qui est le plus susceptible de constituer un enjeu) pour les clients qui n'ont eu aucun contact direct avec Passeport Canada ou ses agents lors de l'obtention d'un nouveau passeport (que ce soit lorsqu'ils ont présenté une demande ou lorsqu'ils ont reçu leur passeport). Ce résultat donne à penser que le contact direct avec Passeport Canada (ou ses agents) à un moment donné du processus peut, dans les faits, revêtir une grande importance pour un grand nombre de Canadiens lorsqu'ils reçoivent un nouveau passeport (sans doute parce que le passeport est l'un des quelques documents personnels essentiels délivrés par le gouvernement).

PRÉFÉRENCES RELATIVES AUX MODES DE PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

Le sondage mené auprès de la clientèle en 2006 était principalement axé sur l'expérience des clients à l'égard des différents modes de présentation offerts pour présenter une demande. On a demandé aux clients de donner les raisons précises qui justifient qu'ils aient choisi tel ou tel mode de présentation et d'indiquer le mode qu'ils comptent utiliser dans le futur.³

Raisons motivant le choix des modes de présentation de la demande

Les clients sont plus enclins à se rendre dans un bureau de Passeport Canada en raison de la rapidité du service, alors que d'autres choisissent cette option afin d'éviter que leurs documents ne s'égarant à la poste. Les clients envoient leur demande par la poste principalement pour des raisons de commodité; la rapidité et la commodité sont également des facteurs qui les incitent à se rendre dans un point de service de Postes Canada ou de Service Canada.

En règle générale, la commodité est la raison principale pour laquelle les clients choisissent un mode de présentation d'une demande d'un nouveau passeport, mais d'autres raisons ont également été données, lesquelles sont assez prévisibles.

Présentation en personne dans un bureau de Passeport Canada. La remise en personne de la demande dûment remplie dans un bureau de Passeport Canada est généralement le mode de présentation le plus utilisé, ce qui a été de toute évidence le cas pour les premiers mois de 2006 (87 % des clients interrogés ont choisi cette option). Les clients sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils ont choisi cette option, car ils croient qu'il s'agit de la manière la plus rapide d'obtenir un nouveau passeport (46 %) (les clients n'étaient pas appelés à indiquer dans quel délai ils avaient besoin d'un passeport, mais il est probable qu'un grand nombre d'entre eux ont attendu à la dernière minute pour présenter une demande, raison pour laquelle ils ont accordé une telle importance à la rapidité).

La commodité constitue également un facteur important pour ces clients. En effet, quatre clients sur dix ont indiqué avoir présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada car en règle

³ Cette analyse est fondée sur les clients dont le souvenir du mode de présentation qu'ils ont utilisé correspond à l'information consignée par Passeport Canada. Dans certains cas, ces renseignements ne correspondent pas à l'information dont dispose Passeport Canada, sans doute parce que le client ne se rappelle précisément pas le mode qu'il a utilisé.

générale, il s'agit d'une option pratique (29 %) ou parce que le bureau local est facile d'accès (9 %). Un client sur six (16 %) a indiqué avoir choisi de présenter sa demande en personne pour éviter que des documents importants ne s'égarer. Un client sur dix n'a pas envisagé d'utiliser un autre mode, soit parce qu'il ne connaissait pas les autres options offertes (5 %), soit parce qu'il a toujours présenté sa demande en personne (3 %).

Les raisons qui poussent les clients à présenter leur demande dans un bureau de Passeport Canada sont en règle générale les mêmes pour toutes les tranches de la population. La rapidité est toutefois un facteur légèrement plus important pour les personnes ayant un revenu élevé et pour les clients âgés de 35 à 55 ans, alors que c'est la commodité qui revêt la plus grande importance pour les hommes, les clients âgés de 18 à 35 ans et les résidents du Québec. Aucun des groupes n'a indiqué comme motif principal la crainte de perdre des documents transmis par la poste, mais ce sont les femmes et les citoyens nés à l'extérieur du Canada qui sont les plus enclins à invoquer ce facteur.

Raisons justifiant la présentation en personne dans un bureau de Passeport Canada 2006

	%	
Façon la plus rapide d'obtenir un passeport	46	<p><i>Q. 55b</i></p> <p><i>Comme vous le savez peut-être, il existe plusieurs façons de présenter une demande pour un nouveau passeport canadien un fois que vous avez en main tous les documents requis. Ces façons comprennent : envoyer la demande par la poste; remettre la demande en personne à un bureau de Passeport Canada; ou remettre la demande en personne à un point de service de Service Canada ou de Postes Canada. Vous m'avez dit avoir obtenu votre passeport en le livrant en personne dans un bureau de Passeport Canada. Pouvez-vous me dire pourquoi vous avez choisi cette option pour obtenir votre plus récent passeport?</i></p> <p><i>Sous-échantillon : ceux qui ont livré leur demande de passeport en personne dans un bureau de Passeport Canada (n=598)</i></p>
Le mode le plus pratique	29	
Pour éviter que les documents ne s'égarer à la poste	16	
L'emplacement du bureau des passeports est facile d'accès	9	
Pour savoir immédiatement s'il y a un problème avec la demande	5	
Pas au courant des autres options	5	
A toujours utilisé cette façon	3	
Préfère le contact en personne	2	
Méthode qui ne pose pas de souci	1	
Autres raisons	7	
Ne sait pas/pas de réponse	1	

Envoi de la demande par la poste. Au cours de cette période, un client sur dix (9 %) a transmis sa demande de passeport par la poste. La commodité est la principale raison invoquée pour l'utilisation de ce mode; les clients ont indiqué qu'il s'agissait de la méthode la plus pratique (62 %) ou que la remise en personne était problématique (p. ex., le client habite trop loin d'un bureau de Passeport Canada; n'aime pas se rendre en personne).

Raisons justifiant l'envoi par la poste 2006

	%	Q. 55a
Le mode le plus pratique	62	<i>Comme vous le savez peut-être, il existe plusieurs façons de présenter une demande pour un nouveau passeport canadien un fois que vous avez en main tous les documents requis. Ces façons comprennent : envoyer la demande par la poste; remettre la demande en personne à un bureau de Passeport Canada; ou remettre la demande en personne à un point de service de Service Canada ou de Postes Canada. Vous m'avez dit avoir obtenu votre passeport en l'envoyant par la poste. Pouvez-vous me dire pourquoi vous avez choisi cette option pour obtenir votre plus récent passeport?</i>
Habite loin d'un bureau de Passeport Canada	17	
Pas au courant des autres options	8	
N'aime pas se rendre en personne	5	
N'est pas pressé de recevoir son passeport	4	
Croit qu'il s'agit de la façon la plus rapide	3	
Fait confiance au service postal	3	
A toujours utilisé cette façon	2	
N'aime pas les autres options	1	
Autres raisons	5	
Ne sait pas/pas de réponse	2	

Sous-échantillon : ceux qui ont envoyé leur demande de passeport par la poste (n=508)

D'autres raisons revêtent une moindre importance : ne pas être au courant des autres options (8 %), ne pas être pressé d'obtenir un nouveau passeport, penser qu'il s'agit du mode le plus rapide et faire confiance au service postal. Le sous-échantillon qui utilise ce mode est trop petit pour que l'on puisse dégager une analyse de groupe approfondie.

Présentation en personne dans un point de service de Postes Canada/Service Canada.

Seulement 4 % des clients ont eu recours aux plus récents modes offerts pour présenter une demande de passeport, soit les points de service sélectionnés de Postes Canada et tous les points de service de Service Canada. Les raisons qui ont incité ces personnes à utiliser ce mode sont semblables aux raisons invoquées par les clients qui ont présenté leur demande en personne dans un bureau de Passeport Canada. La moitié des répondants de ce groupe ont choisi ce mode pour des raisons pratiques, que ce soit pour la commodité en général (35 %) ou pour la commodité de l'emplacement (14 %). Un tiers des répondants (32 %) a invoqué la rapidité, jugeant que ce mode constituait l'option la plus rapide pour obtenir un passeport.

Raisons justifiant la présentation en personne dans un point de service de Postes Canada/Service Canada 2006

Q. 55c

	%	
Mode le plus pratique	35	<i>Comme vous le savez peut-être, il existe plusieurs façons de présenter une demande pour un nouveau passeport canadien un fois que vous avez en main tous les documents requis. Ces façons comprennent : envoyer la demande par la poste; remettre la demande en personne à un bureau de Passeport Canada; ou remettre la demande en personne à un point de service de Service Canada ou de Postes Canada. Vous m'avez dit avoir obtenu votre passeport en le livrant à un point de service de Postes Canada/Service Canada. Pouvez-vous me dire pourquoi vous avez choisi cette option pour obtenir votre plus récent passeport?</i>
Façon la plus rapide d'obtenir un passeport	32	
Emplacements pratiques	14	
Service personnalisé/possibilité de poser des questions	11	
Pour éviter que ses documents ne s'égarant à la poste	5	
N'est pas pressé de recevoir son passeport	4	
Pas au courant des autres options	3	
Méthode la plus sécuritaire	3	
Option la moins coûteuse	2	
Autres raisons	5	
Ne sait pas/pas de réponse	8	

Sous-échantillon : ceux qui ont livré leur demande de passeport à un point de service de Postes Canada/Service Canada (n=163)

Un client sur dix (11 %) a choisi ce mode car celui-ci lui permet de poser des questions et d'obtenir de l'assistance (p. ex., pour s'assurer de bien présenter tous les documents requis); cette raison n'a pas été invoquée par les clients qui ont présenté leur demande dans un bureau de Passeport Canada. Certains clients de ce groupe ont indiqué s'être rendus dans un point de service de Postes Canada ou de Service Canada pour éviter que leurs documents ne s'égarant, parce qu'ils n'étaient pas pressés ou parce qu'ils n'étaient pas au courant des autres options qui s'offraient à eux.

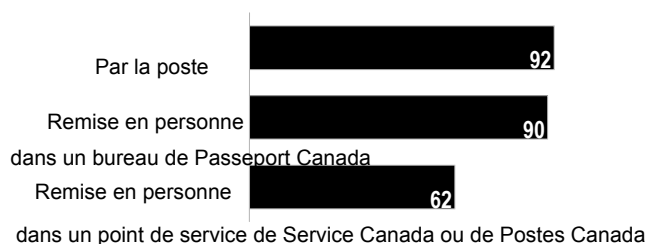
La petite taille de ce sous-échantillon limite la possibilité d'effectuer une analyse par sous-groupe, mais les données indiquent que les clients qui se rendent dans un bureau de Postes Canada sont les plus susceptibles d'utiliser ce mode puisqu'il constitue l'option la plus pratique et le moyen le plus rapide d'obtenir un passeport. Les clients qui se sont rendus dans un point de service de Service Canada sont ceux qui sont les plus susceptibles d'accorder une grande importance au service personnalisé; il s'agit également des personnes qui sont les plus susceptibles de ne pouvoir justifier leur choix.

Connaissances des autres modes. Les résultats présentés dans la section précédente indiquent que la plupart des clients savent qu'il existe plus d'un mode pour présenter une demande de passeport. Ce constat se précise lorsque l'on demande directement aux clients s'ils connaissent tous les modes

de présentation qu'ils auraient pu utiliser pour effectuer leur dernière demande de passeport. Presque tous les clients qui ont choisi de ne pas présenter leur demande par la poste savaient que cette option était disponible (92 %), un chiffre qui s'apparente au nombre de personnes qui n'ont pas choisi de remettre leur demande en personne dans un bureau de Passeport Canada (90 %).

Les clients connaissent-ils les autres modes de présentation de la demande dont ils disposent?

2006



*Chaque question a été posée aux personnes qui n'ont pas eu recours à ce mode pour présenter leur demande et qui ont dit être au fait de l'existence d'autres options.

Q. 56 a

Étiez-vous au courant des options que vous n'avez pas utilisé la dernière fois pour présenter votre demande de passeport... en envoyant la demande par la poste?

Sous-échantillon : ceux qui n'ont pas envoyé par la poste et aucune mention au fait de l'existence d'autres options (n=775)

Q. 56 b

Étiez-vous au courant des options que vous n'avez pas utilisé la dernière fois pour présenter votre demande de passeport... en livrant la demande en personne à un bureau de Passeport Canada?

Sous-échantillon : ceux qui n'ont pas livré à un bureau de Passeport Canada et aucune mention au fait de l'existence d'autres options (n=663)

Q. 56 c

Étiez-vous au courant des options que vous n'avez pas utilisé la dernière fois pour présenter votre demande de passeport... en livrant la demande en personne à un point de service de Service Canada ou de Postes Canada?

Sous-échantillon : ceux qui n'ont pas livré à un point de service de Service Canada ou de Postes Canada et aucune mention au fait de l'existence d'autres options (n=1,072)

À titre de comparaison, parmi les clients qui se sont rendus dans un bureau de Passeport Canada ou qui ont eu recours au service postal, seulement six sur dix (62 %) ont indiqué qu'ils savaient qu'il était possible de présenter une demande dans un point de service de Service Canada ou de Postes Canada. Il s'agit d'une proportion plutôt élevée puisqu'il s'agit de modes de présentation relativement récents. La connaissance de ces options est plus élevée chez les clients âgés de 18 à 35 ans (71 %), les allophones (75 %), les résidents du Québec (74 %), et moins élevée chez les anglophones (57 %) et chez les résidents du Canada atlantique (54 %), des Prairies (57 %) et des territoires (33 %), où ces options ne sont pas disponibles actuellement.

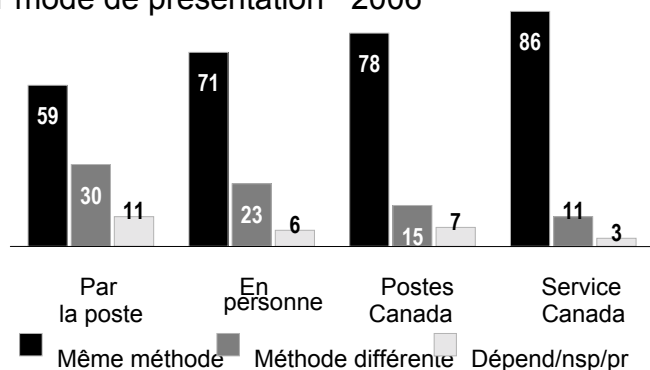
Préférences relatives aux modes de présentation d'une prochaine demande de passeport

Sept clients sur dix indiquent qu'ils comptent utiliser le même mode de présentation pour obtenir leur prochain passeport. Ceux qui comptent recourir à un autre mode utiliseraient soit le poste ou un bureau de Postes Canada (surtout par souci de commodité), soit un bureau de Passeport Canada (pour la fiabilité et pour assurer la sécurité des documents).

On a invité les clients à songer à leur prochaine demande de passeport et on leur a demandé s'ils comptaient utiliser le même mode que la dernière fois. Cette question constitue un bon indicateur de la satisfaction réelle des clients à l'égard du mode qu'ils ont utilisé pour présenter leur demande. Conformément à l'expérience positive invoquée par la plupart des clients, sept sur dix (70 %) ont indiqué qu'ils utiliseraient le même mode de présentation que la dernière fois. Un quart des clients (23 %) indiquent qu'ils utiliseraient un mode différent, alors qu'une faible proportion (7 %) indique que leur choix dépendra, entre autres choses, de leur situation à ce moment-là.

Les clients ont-ils l'intention d'utiliser le même mode de présentation la prochaine fois?

Par mode de présentation 2006



Q. 57

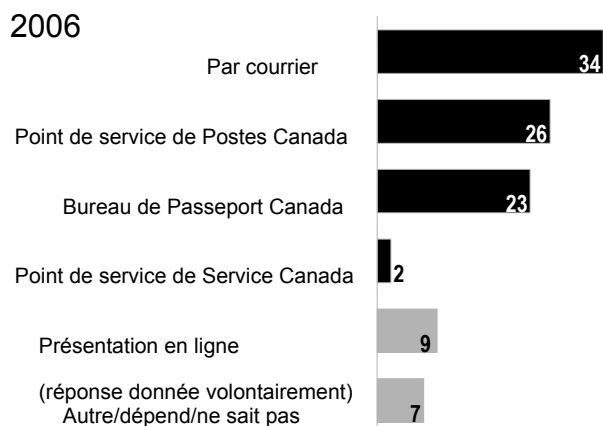
La prochaine fois que vous aurez besoin d'un nouveau passeport, utiliserez-vous la même option que vous avez utilisée cette fois-ci ou envisageriez-vous d'utiliser l'une des autres options présentement disponibles?

La probabilité qu'un client choisisse le même mode de service varie légèrement selon le mode pour lequel il a opté lors de sa dernière demande. Les clients qui comptent utiliser le même mode se sont pour la plupart rendus dans un point de service de Service Canada (86 %) ou de Postes Canada (78 %); viennent ensuite les clients qui se sont rendus dans un bureau de Passeport Canada (71 %). Parmi les personnes qui ont transmis leur demande par courrier, six sur dix (59 %) indiquent qu'ils utiliseraient le même mode, comparativement à ceux qui comptent changer (30 %), ou ceux pour qui ce choix dépendra de plusieurs facteurs (11 %). Au sein de la population cliente, plus le client est âgé, plus il est susceptible d'utiliser le même mode de présentation. Cette propension au changement est plus élevée chez les résidents du Québec (76 %) et des territoires (76 %) (moins d'options s'offrent à ces derniers).

On a par la suite demandé aux personnes qui comptent utiliser un autre mode de service lequel elles choisiraient, et pour quelles raisons elles choisiraient ce mode au détriment des autres. Aucun mode ne remporte une préférence claire parmi ce groupe. En effet, environ le même nombre de personnes ont choisi la poste (34 %), la présentation en personne à un point de service de Postes Canada (26 %) et la présentation dans un bureau de Passeport Canada (23 %). Peu de personnes indiquent qu'elles seraient susceptibles de se rendre dans un point de service de Service Canada (2 %), alors que 9 % ont indiqué qu'elles préféreraient présenter leur demande en ligne (cette option ne constituait pas un choix de réponse pour cette question, mais elle a été consignée comme une réponse lorsqu'elle était volontairement offerte).

Le nombre de clients ayant présenté leur dernière demande par la poste est partagé de façon égale entre ceux qui comptent se présenter à un bureau de Passeport Canada et ceux qui comptent se rendre à un point de service de Postes Canada. Par ailleurs, les personnes qui se sont rendues à un bureau de Passeport Canada sont plus susceptibles de recourir au service postal pour obtenir leur prochain passeport. Les clients âgés de 18 à 35 ans et les résidents du Québec sont plus susceptibles d'utiliser la poste, et ce dernier groupe est moins enclin à se présenter à un bureau de Postes Canada. Ce sont les anglophones, les clients âgés de 36 ans et plus et les clients à faible revenu qui sont les plus susceptibles de présenter leur prochaine demande dans un bureau de Passeport Canada, quoique ces groupes soient autant susceptibles de recourir au service postal pour ce faire.

Mode de présentation que les clients comptent utiliser la prochaine fois



Q. 58

Quelle autre méthode auriez-vous le plus tendance à utiliser la prochaine fois?

Sous-échantillon : ceux qui ont dit qu'ils utiliseraient une méthode différente la prochaine fois (n=391)

Les raisons données par les clients qui comptent recourir à un autre mode de service pour leur prochaine demande sont en grande partie les mêmes que les personnes qui ont fait l'usage de ces modes récemment. Pour toutes les options, les principales raisons qui justifient l'utilisation d'un

mode différent dans le futur sont la commodité (57 %), la rapidité (23 %) et la fiabilité (11 %). La commodité constitue la raison principale donnée par les personnes qui comptent utiliser le service postal, un point de service de Postes Canada ou l'Internet, alors que la fiabilité et la sécurité des documents sont les raisons susceptibles d'être données par les clients qui envisagent de se rendre dans un bureau de Passeport Canada.

Raisons motivant le choix d'un mode différent

2006 Par nouveau mode choisi

	TOTAL	Service postal	Bureau de Passeport Canada	Point de service de Postes Canada	Internet/en ligne <i>(réponse donnée volontairement)</i>
Méthode la plus pratique	57	70	20	71	74
Méthode la plus rapide	23	18	23	22	39
Méthode la plus fiable	11	2	34	5	1
N'aura pas à se presser la prochaine fois	5	11	3	–	–
Emplacement/stationnement	5	2	3	12	–
Sécurité des documents	3	–	9	1	–
Moins coûteux	2	1	3	2	–
Pas besoin de se rendre en voiture au bureau de Passeport Canada	2	1	3	3	–
Autres raisons	6	5	10	1	5

La commodité est la raison la plus souvent invoquée par les ménages ayant un revenu élevé pour le choix d'un nouveau mode. Par ailleurs, les personnes ayant utilisé le service postal récemment, les résidents du Québec, les francophones, les clients de 56 ans et plus et les femmes sont plus susceptibles d'invoquer la rapidité comme principal motif. (Note : ces différences reposent sur de petits sous-échantillons et doivent donc être traitées avec circonspection).

MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE

Les résultats du sondage reposent sur des entrevues téléphoniques effectuées auprès d'un échantillon représentatif de 1 321 clients de Passeport Canada. Ces entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 1^{er} mai et le 10 juin 2006. Un échantillon de cette taille donne des résultats d'une précision de plus ou moins 2,7 %, 19 fois sur 20. La marge d'erreur est plus grande pour les résultats liés au mode utilisé, à la région ou aux sous-groupes démographiques visés de l'échantillon global.

Conception du questionnaire

Le questionnaire utilisé pour le présent sondage ressemble en partie à celui utilisé par Passeport Canada en 2005, ce qui permettra d'effectuer des comparaisons au fil du temps. À la lumière des consultations menées avec les autorités de Passeport Canada, certaines questions ont été modifiées alors que d'autres ont été ajoutées pour traiter les priorités actuelles de l'Agence (p. ex., modes de service).

Avant d'entreprendre l'étude, on a effectué un essai préliminaire (en anglais et en français) auprès d'un échantillon de 40 répondants au moyen de la même méthodologie utilisée pendant l'étude finale. Un exemplaire final du questionnaire figure à l'annexe ci-jointe.

Conception et sélection de l'échantillon

La méthode d'échantillonnage pour le sondage de 2006 a été conçue pour permettre de réaliser 1 300 entrevues avec des clients qui ont demandé et reçu un nouveau passeport entre janvier et avril 2006. L'échantillon a été stratifié pour obtenir une représentation adéquate par région (de résidence des clients) et par mode de service afin de veiller à ce que la taille des échantillons représente bien les groupes visés. Voici la répartition finale de l'échantillon :

	Nbre non pondéré	Nbre pondéré	Marge d'erreur (+/-%)*
RÉGION DE RÉSIDENCE DES CLIENTS			
Canada atlantique	132	73	8,5
Québec	320	267	5,4
Ontario	433	587	4,7
Prairies (Man., Sask., Alb.)	190	211	7,1
Colombie-Britannique	186	181	7,2
Territoires (Nt, Yn, T.N.-O.)	60	3	12,7
MODE DE SERVICE			
Par courrier	391	124	5,0
En personne, bureau de Passeport Canada	644	1 148	3,9
En personne, point de service de Postes Canada	145	33	8,1
En personne, point de service de Service Canada	141	16	8,3
CANADA	1 321	1 321	2,7

* selon un niveau de confiance de 95 %

Dans le cadre de cette étude, une liste de clients admissibles fournie par Passeport Canada a servi de base de sondage.

Administration du sondage

Les entrevues ont été effectuées à partir des installations centrales d'Environics à Toronto et à Montréal. Les superviseurs étaient présents en tout temps pour s'assurer que les entrevues et la consignation des réponses s'effectuaient correctement. Dix pour cent des entrevues réalisées par chaque intervieweur ont été surveillés discrètement pour en assurer la qualité selon les normes établies par la Marketing Research and Intelligence Association (MRIA) (association de recherche et d'informations commerciales). Au moins huit appels ont été faits à tous les ménages avant de leur assortir la mention « aucune réponse ». La durée moyenne des entrevues était de 15 minutes.

Indices de satisfaction

Comme en 2005, les questions posées aux clients ont permis de mesurer leur satisfaction sur une échelle de cotation en cinq points basée sur l'Outil de mesures communes (OMC). Les notes s'échelonnaient de « 1 » (très insatisfait) à « 5 » (très satisfait). Ces résultats ont été convertis en moyennes, ce qui a permis d'obtenir un « indice » de satisfaction pour chaque question. Pour ce

faire, on a assorti chaque résultat d'un coefficient de pondération, obtenant ainsi une valeur simple allant de « 0 » (le pire résultat, où tous les clients sont très insatisfaits) à « 10 » (le meilleur résultat, où tous les clients sont très satisfaits). Ces notes indicielles apparaissent dans les graphiques du rapport sous l'expression « moyennes ». Elles constituent une mesure complémentaire de la satisfaction des clients et permettent de comparer efficacement les résultats entre différents groupes et différentes périodes. Toutefois, elles ne permettent pas de broser un tableau complet de la répartition des réponses sur l'échelle en cinq points (p. ex., la même note moyenne peut signifier que la plupart des répondants ont donné une note moyenne de « 3 », ou encore que la moitié d'entre eux ont donné une note de « 1 » alors que l'autre moitié a donné une note de « 5 »).

Résultats

L'échantillon du sondage était constitué de 1 321 entrevues effectuées auprès de clients de Passeport Canada. Le taux de réponse réel du sondage est de 24 %.⁴ Pour obtenir ce taux, on doit diviser le nombre de répondants participants (entrevues complétées ainsi que les entrevues exclues en raison de l'atteinte des quotas fixés) (1 452) par la somme des éléments suivants : nombre d'appels qui n'ont pas abouti (p. ex., ligne occupées, aucune réponse) (2 278), nombre de ménages ou de personnes qui n'ont pas répondu (p. ex., refus, obstacle lié à la langue, retours d'appel manqués) (2 315) et nombre de participants ayant répondu (1 452) [R/PA+NR+R]. La distribution de tous les contacts figure dans le tableau suivant.

Résultats	Nbre
Nombre de numéros composés	6 431
APPELS QUI N'ONT PAS ABOUTI (PA)	2 278
Ligne occupée	49
Aucune réponse/répondeur	866
Répondeur	1 363
APPELS QUI ONT ABOUTI (Total moins PA)	4 153
NON VISÉS PAR LE SONDAGE (non valides/non admissibles)	386
Numéros non résidentiels	34
Numéros pas en service	278
Télécopieur/modem	74
NON-RÉPONDANTS VISÉS PAR LE SONDAGE (NR)	2 315
Refus - ménage	322
Refus - particulier	485
Obstacle lié à la langue	110
Retour d'appel manqué/répondant non disponible	767
Ruptures de communication (entrevues non complétées)	
RÉPONDANTS VISÉS PAR LE SONDAGE (R)	1 452
Exclus (quota atteint)	131
Entrevues complétées	1 321
TAUX DE RÉPONSE [R/(PA + NR + R)]	24 %

⁴ Le calcul de ce taux de réponse repose sur une nouvelle formule récemment mise au point par la MRIA en consultation avec le gouvernement du Canada (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada).

**Passport Canada
2006 National Client Satisfaction Survey**

FINAL Questionnaire

Introduction

Good afternoon/evening. May I speak with [NAME OF PASSPORT APPLICANT] My name is _____ and I am calling from Environics Research Group, a public opinion research company.

Today we are conducting a study on behalf of Passport Canada, and I am calling to ask you a few questions about your recent experience in obtaining a passport. Please be assured that we are not selling anything. This survey is registered with the national survey registration system.

IF ASKED: The survey will take about 15 minutes to complete

IF ASKED: The registration system has been created by the Canadian survey research industry to allow the public to verify that a survey is legitimate, get information about the survey industry or register a complaint. The registration systems toll-free telephone number is 1-800-554-9996.

IF PERSON SELECTED IS NOT AVAILABLE, ARRANGE FOR CALL-BACK

CONFIRM WHETHER RESPONDENT WOULD LIKE TO BE INTERVIEWED IN ENGLISH OR FRENCH

A. Eligibility and Type of Process

NEW

1. First, I would like to confirm that you obtained a new Canadian passport since January (2005).

- | | |
|------------|-------------|
| 01 – Yes | SKIP TO Q.3 |
| 02 – No | |
| 99 – DK/NA | |

NEW

2. (IF NO/DK IN Q.1) Is there someone else in your household who obtained a passport since January?

- | | |
|------------|-----------------------------|
| 01 – Yes | ASK TO SPEAK TO THAT PERSON |
| 02 – No | THANK AND TERMINATE |
| 99 – DK/NA | THANK AND TERMINATE |

Q1

3. Are you 18 years of age or older?

- | | |
|------------|---------------------|
| 01 – Yes | |
| 02 – No | THANK AND TERMINATE |
| 99 – DK/NA | THANK AND TERMINATE |

NEW

4. Did you look after obtaining this passport
READ – CODE ONE ONLY

01 – Completely on your own

02 – With help from someone else, or

03 – Did someone else completely look after getting
this passport for you on your behalf?

THANK AND TERMINATE

VOLUNTEERED

99 – DK/NA

THANK AND TERMINATE

Q3-modified

5. Which of the following types of passport application did you use?
READ IN SEQUENCE – CODE ONE ONLY

01 – A Regular application

02 – An Express application (provides a new passport in 2 to 9 days), or

03 – An Urgent application (provides a new passport in 24 hours)

VOLUNTEERED

98 – Other (SPECIFY _____)

99 – DK/NA

NEW

6. Before submitting your application, did you complete it on paper or through Passport Canada's online version, called "Passport On-Line"?

01 – Completed paper application

02 – Used Passport On-Line

99 – DK/NA

Q2

7. Did you send your passport application by mail, or was it delivered in person to a Passport Canada office or other location?

01 – Sent by mail or courier

SKIP TO Q.9

02 – Delivered in person

98 – Other (SPECIFY _____)

SKIP TO Q.9

99 – DK/NA

SKIP TO Q.9

NEW

8. (IF DELIVERED IN PERSON IN Q.7) Did you deliver your passport application to:
READ IN SEQUENCE – CODE ONE ONLY

- 01 – A Passport Canada Office
- 02 – A Service Canada location, or
- 03 – A Canada Post location
- VOLUNTEERED
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

Q2B

9. Was your new passport sent to you by mail, or did you or someone else pick it up at the Passport Canada service counter?

- 01 – Sent to you by mail/courier
- 02 – Picked up in person
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

B. Application Form and Requirements

I would now like to ask about your experience in completing the passport application . . .

11. Would you say you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with each of the following:
READ IN SEQUENCE-

- a. The clarity of instructions provided with the passport application [Q29.2-modified]
- b. The availability of application forms [Q8.1]
- c. The simplicity of the application form [Q6.1]
- d. The ease of submitting your application [Q6.5]
- e. The overall requirements to obtain a passport [Q6.7]
- f. The total amount of time and effort it required to apply for a passport [Q8.14]

- 01 – Very dissatisfied
- 02 – Dissatisfied
- 03 – Neutral
- 04 – Satisfied
- 05 – Very satisfied
- VOLUNTEERED
- 99 – DK/NA

NEW

12. Do you think the existing requirements for a guarantor to sign your passport application are reasonable or not?

- 01 – Yes, reasonable
- 02 – No, not reasonable
- VOLUNTEERED
- 99 – DK/NA

NEW

14. In what way, if any, do you think the application requirements to obtain a new passport could be improved?
SPECIFY

99 – None/DK/NA

C. Submitting Application In-Person

ASK IF SUBMITTED APPLICATION IN PERSON IN Q.7 – OTHERS SKIP TO Q.21

I would now like to ask you about your experience when you submitted your passport application in-person to {Passport Canada/Service Canada/Canada Post}

15. Considering your recent visit to submit your passport application, would you say you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with each of the following:
READ IN SEQUENCE

- a. The convenience of the office location [Q22.2]
- b. The availability of parking close to the office [Q22.3]
- c. Outside signage to find the office [Q22.4]
- d. The hours of operation of the office [Q22.6]
- e. The waiting time at the office [Q8.10]

- 01 – Very dissatisfied
- 02 – Dissatisfied
- 03 – Neutral
- 04 – Satisfied
- 05 – Very satisfied
- VOLUNTEERED
- 90 – NOT APPLICABLE (e.g. did not drive)
- 99 – DK/NA

Q12

16. As far as you remember, how long did you have to wait at the [Passport/Service Canada/Canada Post] office when you delivered your application?
IF GIVEN IN HOURS, CONVERT TO MINUTES

___ ___ Minutes
999 – DK/NA

Q13

17. Do you consider this acceptable or too long?

- 01 – Acceptable SKIP TO Q.19
- 02 – Too long
- 99 – DK/NA SKIP TO Q19

Q14

18. (IF TOO LONG IN Q.17) What would you consider to be an acceptable wait when you deliver your application?
IF GIVEN IN HOURS, CONVERT TO MINUTES

___ ___ Minutes
999 – DK/NA

19. During your visit to submit your passport application, would you say you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with each of the following aspects of the service you received:
READ IN SEQUENCE

- a. The competence of the staff [Q8.2]
- b. The courtesy of the staff [Q8.3]
- c. The understanding of your particular needs [Q8.8]
- d. The quality of answers provided to your questions [Q29.2]
- e. Getting service in the official language of your choice [Q29.5-modified]

- 01 – Very dissatisfied
- 02 – Dissatisfied
- 03 – Neutral
- 04 – Satisfied
- 05 – Very satisfied
- VOLUNTEERED
- 90 – NOT APPLICABLE (e.g. did not ask any questions)
- 99 – DK/NA

NEW

20. In what way, if any, do you think the service could be improved when delivering a passport application?
SPECIFY

99 – None/DK/NA

D. Contact by Telephone

Q5

21. Did you contact the Passport Canada telephone centre in the past four months about your passport application?

01 – Yes

02 – No

99 – DK/NA

SKIP TO Q.29

SKIP TO Q.29

NEW

22. (IF YES TO Q.21) Would you say you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with each of the following aspects of your experience when you contacted Passport Canada by phone:
READ IN SEQUENCE

a. The ease of access to services by telephone [Q22.1]

b. The competence of the staff [Q8.2]

c. The courtesy of the staff [Q8.3]

d. The understanding of your particular needs [Q8.8]

e. The quality of answers provided to your questions [Q29.2]

f. Getting service in the official language of your choice [Q29.5-modified]

01 – Very dissatisfied

02 – Dissatisfied

03 – Neutral

04 – Satisfied

05 – Very satisfied

VOLUNTEERED

90 – NOT APPLICABLE (e.g. did not ask questions)

99 – DK/NA

Q32d

23. As far as you remember, how long did you have to wait when you called Passport Canada's telephone service?

IF GIVEN IN HOURS, CONVERT TO MINUTES

___ ___ Minutes

999 – DK/NA

Q32e

24. Do you consider this acceptable or too long?

01 – Acceptable

02 – Too long

99 – DK/NA

SKIP TO Q.26

SKIP TO Q.26

Q32f

25. (IF TOO LONG IN Q.24) What would you consider to be an acceptable wait when you call Passport Canada's telephone service?
IF GIVEN IN HOURS, CONVERT TO MINUTES

____ Minutes
999 – DK/NA

Q32b-modified

26. Overall, would you say you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with the service you received from Passport Canada's telephone service?

- 01 – Very dissatisfied
- 02 – Dissatisfied
- 03 – Neutral SKIP TO Q.28
- 04 – Satisfied SKIP TO Q.28
- 05 – Very satisfied SKIP TO Q.28
- VOLUNTEERED
- 99 – DK/NA SKIP TO Q.28

Q32c-modified

27. (IF DISSATISFIED IN Q.26) In what way were you dissatisfied?
DO NOT READ – CODE ALL THAT APPLY

- 01 – Busy telephone line
- 02 – Being bounced from person to person
- 03 – Being stuck in tree selections
- 04 – Ending up at voice mail
- 05 – Never able to talk to an actual person
- 06 – Excessive wait time
- 07 – Not knowing where to look to find the contact information
- 08 – Unable to find the service in the telephone book
- 09 – Never received an answer to an enquiry
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

NEW

28. In what way, if any, do you think Passport Canada's telephone service could be improved?
SPECIFY

99 – None/DK/NA

NEW

29. Were you contacted BY Passport Canada by telephone about your passport application?

- 01 – Yes
- 02 – No SKIP TO Q.39
- 99 – DK/NA SKIP TO Q.39

NEW

30. (IF YES TO Q.29) What was the reason for this call from Passport Canada?
DO NOT READ – CODE ALL THAT APPLY

- 01 – To verify information on my application
- 02 – To correct information about my application
- 03 – To add missing information to my application
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

NEW

31. Overall, were you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with the call you received from Passport Canada about your passport application?

- 01 – Very dissatisfied
- 02 – Dissatisfied
- 03 – Neutral SKIP TO Q.39
- 04 – Satisfied SKIP TO Q.39
- 05 – Very satisfied SKIP TO Q.39
- VOLUNTEERED
- 99 – DK/NA SKIP TO Q.39

NEW

32. (IF DISSATISFIED IN Q.31) In what way were you dissatisfied?
DO NOT READ – CODE ALL THAT APPLY

- 01 – Did not feel call was necessary
- 02 – Information on application was correct
- 03 – Staff was not courteous/polite
- 04 – Request for more information was intrusive
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

E. Passport Pick-up/Delivery

ASK IF PICKED UP PASSPORT IN PERSON IN Q.9 – OTHERS SKIP TO Q.44

I would now like to ask you about your experience when you picked up your passport at the Passport Canada office . .

Q15

39. As far as you remember, how long did you have to wait at the Passport Canada office when you picked up your passport?

IF GIVEN IN HOURS, CONVERT TO MINUTES

___ ___ ___ Minutes
999 – DK/NA

Q16

40. Do you consider this acceptable or too long?

01 – Acceptable SKIP TO Q.42

02 – Too long

99 – DK/NA SKIP TO Q.42

Q17

41. (IF TOO LONG IN Q.40) What would you consider to be an acceptable wait when you pick up your passport?

IF GIVEN IN HOURS, CONVERT TO MINUTES

___ ___ ___ Minutes
999 – DK/NA

Q6.6

42. Were you very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with the ease of picking up your passport?

01 – Very dissatisfied

02 – Dissatisfied

03 – Neutral

04 – Satisfied

05 – Very satisfied

VOLUNTEERED

99 – DK/NA

NEW

43. In what way, if any, do you think the in- person service for picking up a passport could be improved?
SPECIFY

99 – None/DK/NA

SKIP TO Q.45

Q8.12

44. (ASK IF PASSPORT SENT BY MAIL/COURIER IN Q.9) How satisfied were you with the waiting time to receive your passport by mail?

REPEAT SCALE ONLY IF NECESSARY

01 – Very dissatisfied

02 – Dissatisfied

03 – Neutral

04 – Satisfied

05 – Very satisfied

VOLUNTEERED

99 – DK/NA

ASK ALL

Q18

45. How long did it take to obtain your passport, once you had provided all relevant information and documents?
RECORD IN HOURS, DAYS OR WEEKS AS GIVEN BY RESPONDENT – TO BE RECODED LATER

___ ___ Hours

___ ___ Days

___ ___ Weeks

99 – DK/NA

Q19

46. Do you consider this acceptable or too long?

01 – Acceptable SKIP TO Q.48

02 – Too long

99 – DK/NA SKIP TO Q.48

Q20

47. (IF TOO LONG IN Q.46) In your view how long should it take to obtain a passport once all relevant information and documents are provided?
RECORD IN HOURS, DAYS OR WEEKS AS GIVEN BY RESPONDENT – TO BE RECODED LATER

___ ___ Hours

___ ___ Days

___ ___ Weeks

99 – DK/NA

F. Passport Cost

I would now like to ask you about the cost involved in obtaining a new passport . . .

48. How satisfied were you with the following aspects associated with payment for your new passport, starting with:

READ IN SEQUENCE - REPEAT SCALE ONLY IF NECESSARY

a. The base cost of the passport itself [\[Q33.1\]](#)

b. The extra cost for [urgent/express] passport application [ASK IF USED EITHER OPTION IN Q.5] [\[Q33.2\]](#)

01 – Very dissatisfied

02 – Dissatisfied

03 – Neutral

04 – Satisfied

05 – Very satisfied

VOLUNTEERED

99 – DK/NA

G. Overall Service Experience

Q.39-modified

50. Globally, would you say you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied, or very satisfied with the overall service you received from Passport Canada when you obtained your new passport?

- 01 – Very dissatisfied
- 02 – Dissatisfied
- 03 – Neutral
- 04 – Satisfied
- 05 – Very satisfied
- VOLUNTEERED
- 99 – DK/NA

Now I would like to ask you about the importance you personally place on various aspects of obtaining a new passport . . .

51. Please tell me whether you find each of the following general aspects of service very unimportant, unimportant, neutral, important, or very important, starting with:
READ AND ROTATE ITEMS

- a. The design of the passports to avoid forgery [Q465]
- b. Ease of access to services in person [Q231C]
- c. The time it took to produce a passport [Q911]
- d. The number of years the passport is valid [Q461-modified]
- e. The understanding of your particular needs [Q908]
- f. The ease of access to services by telephone [Q231]

- 01 – Very unimportant
- 02 – Unimportant
- 03 – Neutral
- 04 – Important
- 05 – Very important
- VOLUNTEERED
- 99 – DK/NA

Q43

52. Would you say that in general, Passport Canada provides much better service than other federal government organizations, a little better, same as others, a little worse, or much worse service?
ALTERNATE START POINT BETWEEN 01 AND 05

- 01 – Much better service
- 02 – A little better
- 03 – Same as others
- 04 – A little worse
- 05 – Much worse service
- VOLUNTEERED
- 06 – Depends
- 99 – DK/NA

Q44

53. And would you say that in general, Passport Canada provides much better service than private companies, a little better, same as others, a little worse, or much worse service?

ALTERNATE START POINT BETWEEN 01 AND 05

- 01 – Much better service
- 02 – A little better
- 03 – Same as others
- 04 – A little worse
- 05 – Much worse service
- VOLUNTEERED
- 06 – Depends
- 99 – DK/NA

H. Channel Preferences

NEW

55. As you may know, there are several ways to submit an application for a new Canadian passport once you have all of the required documents. These include:

- Sending it in by mail
- Delivering it in-person at a Passport Canada office, or
- Delivering it in-person at a Service Canada or Canada Post location

You told me you obtained your passport by [SELECT OPTION FROM ABOVE BASED ON RESPONSES TO Q.7-8] Can you tell me why you chose this option to obtain your most recent passport?

DO NOT READ – CODE MORE THAN ONE IF VOLUNTEERED

a. Why Sent by mail

- 01 – Not aware of other options
- 02 – Most convenient
- 03 – Don't like having to go in-person
- 04 – Least cost option
- 05 – Trust the mail
- 06 – Have always done it this way
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

b. Why Delivered at Passport Canada Office

- 01 – Not aware of other options
- 02 – Most convenient
- 03 – Don't trust sending documents in mail
- 04 – Least cost option
- 05 – Fastest way to get passport
- 06 – Passport Office convenient to get to
- 07 – Have always done it this way
- 08 – Don't want documents lost in the mail
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

c. Why Delivered at [Canada Post/Service Canada Office]

- 01 – Not aware of other options
- 02 – Most convenient
- 03 – Don't trust sending documents in mail
- 04 – Least cost option
- 05 – Fastest way to get passport
- 06 – Service Canada/Canada Post location convenient to get to
- 07 – Don't want documents lost in the mail
- 98 – Other (SPECIFY _____)
- 99 – DK/NA

I. Passport Characteristics

I would like to ask you a few questions about the passport itself . . .

Q45.1 – 45.5

60. Would you say you were very dissatisfied, dissatisfied, neutral, satisfied or very satisfied with each of the following aspects of the passport document, starting with:

READ IN SEQUENCE

- a. The number of years the passport is valid
- b. The number of pages in the passport
- c. The acceptance of the passport by the authorities of other countries
- d. The design of Canadian passports to avoid forgery

01 – Very dissatisfied

02 – Dissatisfied

03 – Neutral

04 – Satisfied

05 – Very satisfied

VOLUNTEERED

99 – DK/NA

NEW

61. In what way, if any, do you think the design or characteristics of the passport itself could be improved?

SPECIFY

99 – None/DK/NA

Q.49-modified

62. If you had a choice, would you prefer maintaining the current passport which is valid for five years, or would you prefer a passport that would be valid for 10 years that would cost twice the current fee?

01 – Prefer current passport for 5 years

02 – Prefer 10 year passport at twice the fee

VOLUNTEERED

03 – Depends

04 – No preference

99 – DK/NA

Q.49-modified

63. If you had a choice, would you prefer to have a passport that contains the current security features, or would you prefer a passport that includes an additional security feature containing a description of physical characteristics, such as your iris and fingerprints?

01 – Prefer current security features

02 – Prefer new security feature

VOLUNTEERED

03 – Depends

04 – No preference

99 – DK/NA

J. Passport Use and Socio-Demographics

To finish up, I have a few questions to help us analyze the results of this survey . . .

Q50

64. Do you use your passport mainly to travel for pleasure, to travel for business, as a general proof of your identity, or for other purposes?

CODE ALL THAT APPLY

01 – Pleasure travel

02 – Business travel

03 – General proof of identity

04 – Other purposes

VOLUNTEERED

99 – DK/NA/REFUSE

Q51

65. Have you used your recently obtained passport to travel outside of Canada yet?

01 – Yes

02 – No SKIP TO Q.69

99 – DK/NA SKIP TO Q.69

Q52

66. (IF YES TO Q.65) How many times have you used your new passport?

_____ number of times

99 – DK/NA

Q53

67. Have you used your new passport to travel to the United States?

01 – Yes

02 – No

99 – DK/NA

Q54

68. Have you used your new passport to travel elsewhere in the world?

01 – Yes

02 – No

99 – DK/NA

SKIP TO Q.71

Q54B

69. (ASK IF NO/DK TO Q.65) In which country do you expect to go using your new passport?

RECORD COUNTRY – CODE ONE ONLY

_____ Country

97- No specific travel plans

99 – DK/NA

Q55

71. Are you a Canadian citizen by birth?

- 01 – Yes SKIP TO Q.73
- 02 – No
- 99 – DK/NA

NEW

72. (ASK IF NO/DK TO Q.71) How many years have you been a Canadian citizen?
RECORD IN YEARS

- ___ ___ Number of years
- 95 – Less than one year
- 99 – DK/NA/REFUSE

Q56

73. Which language did you first learn and still understand?
DO NOT READ – CODE ONE ONLY

- 01 – English
- 02 – French
- 03 – English and French equally
- 04 – Other language
- 05 – English or French and another language equally
- 99 – DK/NA

Q57

74. In what year were you born?

- ____ _ – NA/REFUSE

NEW

75. For statistical purposes only, please tell me which of the following categories applies to your total household income for the year 2005?
READ - CODE ONE ONLY – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY

- 01 - Under \$20,000
- 02 - \$20,000 to under \$40,000
- 03 - \$40,000 to under \$60,000
- 04 - \$60,000 to under \$80,000
- 05 - \$80,000 to under \$100,000
- 06 - \$100,000 and over
- VOLUNTEERED
- 99 - REFUSE/DK/NA

NEW

76 And to better understand how results vary by region, may I have the six digits of your postal code?
IF HESITANT TO PROVIDE, ACCEPT FIRST THREE DIGITS

- ____ _ – DK/NA

This completes the survey. In case my supervisor would like to verify that I conducted this interview, may I please have your first name?

First Name: _____

Thank you very much for your time and assistance. This survey was conducted on behalf of Passport Canada, who will use the information collected to improve the level of service it provides to Canadians.

THANK AND TERMINATE

RECORD

Q59

77. Gender

- 01 - Male
- 02 - Female

Q58

78. Language of interview

- 01 - English
- 02 - French

Q60

79. Province/Territory

- 01 - British Columbia
- 02 - Alberta
- 03 - Saskatchewan
- 04 - Manitoba
- 05 - Ontario
- 06 - Quebec
- 07 - Newfoundland and Labrador
- 08 - Nova Scotia
- 09 - New Brunswick
- 10 - Prince Edward Island
- 11 - Yukon
- 12 - Northwest Territories
- 13 - Nunavut

**Sondage national sur la satisfaction de la clientèle
de Passeport Canada**

Questionnaire FINAL

Introduction

Bonjour/bonsoir. Puis-je parler à [NOM DU/DE LA DEMANDEUR(ERESSE) DE PASSEPORT]. Mon nom est _____ et je vous appelle au nom d'Environics Research Group, une société de recherche sur l'opinion publique.

Aujourd'hui, nous effectuons une étude pour le compte de Passeport Canada et je vous appelle pour vous poser quelques questions au sujet de votre récente expérience entourant l'obtention d'un passeport. Veuillez avoir l'assurance que nous ne vendons rien. Ce sondage est inscrit auprès du système national d'enregistrement des sondages.

SI DEMANDÉ : Il faudra environ 15 minutes pour compléter le sondage.

SI DEMANDÉ : Le système d'enregistrement a été mis sur pied par l'industrie canadienne de recherche par sondages, afin de permettre au public de vérifier la légitimité d'un sondage, d'obtenir plus de renseignements au sujet de l'industrie des sondages et de déposer une plainte. Le numéro sans frais du système d'enregistrement est le suivant : 1-800-554-9996.

SI LA PERSONNE CHOISIE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENDRE DES ARRANGEMENTS POUR UN RAPPEL.

CONFIRMER SI LE/LA RÉPONDANT(E) SOUHAITE QUE L'ENTREVUE SE DÉROULE EN ANGLAIS OU EN FRANÇAIS.

A. Admissibilité et type de démarche

NOUVEAU

1. Tout d'abord, j'aimerais confirmer que vous avez bel et bien obtenu un nouveau passeport canadien depuis Janvier (2005).

- 01 – Oui PASSER À Q.3
02 – Non
99 – NSP/PR

NOUVEAU

2. (SI NON/NSP À Q.1) Est-ce qu'un autre membre de votre foyer a obtenu un passeport depuis janvier ?

- 01 – Oui DEMANDER À PARLER À CETTE PERSONNE
02 – Non REMERCIER ET TERMINER
99 – NSP/PR REMERCIER ET TERMINER
-

NOUVEAU

8. (SI DÉPOSÉE EN PERSONNE À Q.7) Avez-vous déposé votre demande de passeport à :
LIRE DANS L'ORDRE - CODER UNE SEULE RÉPONSE

01 – Un bureau de Passeport Canada
02 – Un point de service de Service Canada
03 – Un point de service de Postes Canada
NON SUGGÉRÉ
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – NSP/PR

Q2B

9. Est-ce que votre nouveau passeport vous a été envoyé par la poste ou est-ce que vous ou quelqu'un d'autre l'avez récupéré au comptoir de Passeport Canada ?

01 – Vous a été envoyé par la poste/par messagerie
02 – Récupéré en personne
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – NSP/PR

B. Formulaire de demande et exigences

À présent, j'aimerais vous poser quelques questions au sujet de votre expérience d'avoir rempli cette demande de passeport...

11. Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants :
LIRE DANS L'ORDRE-

- a. La clarté des directives fournies avec la demande de passeport [Q29.2-Modifié]
- b. La disponibilité des formulaires de demande [Q8.1]
- c. La simplicité des formulaires de demande [Q6.1]
- d. La facilité à soumettre votre demande [Q6.5]
- e. L'ensemble des exigences pour obtenir un passeport [Q6.7]
- f. L'ensemble du temps et des efforts pour faire une demande de passeport [Q8.14]

01 – Très insatisfait(e)
02 – Insatisfait(e)
03 – Neutre
04 – Satisfait(e)
05 – Très satisfait(e)
NON SUGGÉRÉ
99 – NSP/PR

NOUVEAU

12. Pensez-vous que les exigences actuelles liées à la signature de votre demande de passeport par un répondant sont raisonnables ou non ?

- 01 – Oui, raisonnables
- 02 – Non, pas raisonnables
- NON SUGGÉRÉ
- 99 – NSP/PR

NOUVEAU

14. S'il y a lieu, de quelle façon pensez-vous qu'on peut améliorer les exigences d'une demande d'obtention d'un nouveau passeport ?
PRÉCISER

99 – Aucun/NSP/PR

C. Présenter une demande en personne

POSER SI A PRÉSENTÉ SA DEMANDE EN PERSONNE À Q.7 – LES AUTRES PASSER À Q.21.

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur votre expérience d'avoir déposé en personne votre demande de passeport au bureau de {Passeport Canada/Service Canada/ Postes Canada}.

15. Compte tenu de votre récente visite pour déposer votre demande de passeport, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants :
LIRE DANS L'ORDRE

- a. La commodité de l'emplacement du bureau [Q22.2]
- b. L'existence d'un stationnement à proximité du bureau [Q22.3]
- c. La signalisation pour se rendre au bureau [Q22.4]
- d. Les heures d'ouverture du bureau [Q22.6]
- e. Le temps d'attente au bureau [Q8.10]

- 01 – Très insatisfait(e)
- 02 – Insatisfait(e)
- 03 – Neutre
- 04 – Satisfait(e)
- 05 – Très satisfait(e)
- NON SUGGÉRÉ
- 90 – NE S'APPLIQUE PAS (p. ex. ne conduit pas)
- 99 – NSP/PR

Q12

16. Autant que vous vous rappeliez, combien de temps avez-vous dû attendre au bureau de [Passeport/Service Canada/ Postes Canada] lorsque vous avez déposé votre demande ?
SI DONNÉ EN HEURES, CONVERTIR EN MINUTES.

___ ___ Minutes

999 – NSP/PR

Q13

17. Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long ?

- | | |
|-----------------|---------------|
| 01 – Acceptable | PASSER À Q.19 |
| 02 – Trop long | |
| 99 – NSP/PR | PASSER À Q19 |

Q14

18. (SI C'EST «TROP LONG» À Q.17) À votre avis, quel serait le temps d'attente acceptable quand on livre sa demande ?
SI DONNÉ EN HEURES, CONVERTIR EN MINUTES.

___ ___ Minutes
999 – NSP/PR

19. Lors de votre visite pour déposer votre demande de passeport, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants du service que vous avez reçu :

LIRE DANS L'ORDRE

- La compétence du personnel [Q8.2]
- La courtoisie du personnel [Q8.3]
- La compréhension de vos besoins particuliers [Q8.8]
- La qualité des réponses à vos questions [Q29.2]
- Obtenir le service dans la langue officielle de votre choix [Q29.5-Modifié]

- 01 – Très insatisfait(e)
02 – Insatisfait(e)
03 – Neutre
04 – Satisfait(e)
05 – Très satisfait(e)
NON SUGGÉRÉ
90 – NE S'APPLIQUE PAS (p. ex. n'a pas posé de questions)
99 – NSP/PR

NOUVEAU

20. S'il y a lieu, de quelle façon pourrait-on améliorer le service au moment du dépôt d'une demande de passeport ?
PRÉCISER

99 – Aucun/NSP/PR

D. Communications téléphoniques

Q5

21. Avez-vous communiqué avec le service téléphonique de Passeport Canada au cours des quatre derniers mois au sujet de votre demande de passeport ?

- 01 – Oui
- 02 – Non PASSER À Q.29
- 99 – NSP/PR PASSER À Q.29

NOUVEAU

22. (SI OUI À Q.21) Diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants de votre expérience d'avoir communiqué par téléphone avec Passeport Canada :
LIRE DANS L'ORDRE

- a. La facilité d'accès aux services par téléphone [Q22.1]
- b. La compétence du personnel [Q8.2]
- c. La courtoisie du personnel [Q8.3]
- d. La compréhension de vos besoins particuliers [Q8.8]
- e. La qualité des réponses à vos questions [Q29.2]
- f. Obtenir le service dans la langue officielle de votre choix [Q29.5-Modifié]

- 01 – Très insatisfait(e)
- 02 – Insatisfait(e)
- 03 – Neutre
- 04 – Satisfait(e)
- 05 – Très satisfait(e)
- NON SUGGÉRÉ
- 90 – NE S'APPLIQUE PAS (p. ex. n'a pas posé de questions)
- 99 – NSP/PR

Q32d

23. Autant que vous vous rappelez, combien de temps avez-vous dû attendre lorsque vous avez utilisé le service téléphonique de Passeport Canada ?
SI DONNÉ EN HEURES, CONVERTIR EN MINUTES.

___ ___ ___ Minutes
999 – NSP/PR

Q32e

24. Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long ?

- 01 – Acceptable PASSER À Q.26
- 02 – Trop long
- 99 – NSP/PR PASSER À Q.26

Q32f

25. (SI C'EST « TROP LONG » À Q.24) À votre avis, quel serait le temps d'attente acceptable lorsque vous utilisez le service téléphonique de Passeport Canada ?
SI DONNÉ EN HEURES, CONVERTIR EN MINUTES.

_____ Minutes
999 – NSP/PR

Q32b-Modifié

26. Dans l'ensemble, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) du service que vous avez reçu en communiquant avec le service téléphonique de Passeport Canada ?

01 – Très insatisfait(e)
02 – Insatisfait(e)
03 – Neutre PASSER À Q.28
04 – Satisfait(e) PASSER À Q.28
05 – Très satisfait(e) PASSER À Q.28
NON SUGGÉRÉ
99 – NSP/PR PASSER À Q.28

Q32c-Modifié

27. (SI INSATISFAIT(E) À Q.26) De quelle façon avez-vous été insatisfait(e) ?
NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

01 – Ligne téléphonique occupée
02 – Transféré(e) de personne en personne
03 – Coïncé(e) dans les options de sélection
04 – S'est retrouvé(e) à une boîte vocale
05 – Incapable de rejoindre une personne 06 – Délai d'attente excessif
07 – Ne pas savoir où chercher l'information pour contacter le service
08 – Incapable de trouver le service dans le bottin de téléphone
09 – Jamais reçu de réponse à sa demande
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – NSP/PR

NOUVEAU

28. S'il y a lieu, de quelle façon pourrait-on améliorer le service téléphonique de Passeport Canada ?
PRÉCISER

99 – Aucun/NSP/PR

NOUVEAU

29. Avez-vous été contacté(e) PAR Passeport Canada par téléphone au sujet de votre demande passeport ?

01 – Oui
02 – Non PASSER À Q.39
99 – NSP/PR PASSER À Q.39

NOUVEAU

30. (SI OUI À Q.29) Quelle était la raison de cet appel provenant de Passeport Canada ?
NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

01 – Pour vérifier des renseignements présentés dans ma demande
02 – Pour corriger des renseignements relatifs à ma demande
03 – Pour ajouter des renseignements à ma demande
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – NSP/PR

NOUVEAU

31. Dans l'ensemble, avez-vous été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de l'appel que vous avez reçu de Passeport Canada au sujet de votre demande de passeport ?

01 – Très insatisfait(e)
02 – Insatisfait(e)
03 – Neutre PASSER À Q.39
04 – Satisfait(e) PASSER À Q.39
05 – Très satisfait(e) PASSER À Q.39
NON SUGGÉRÉ
99 – NSP/PR PASSER À Q.39

NOUVEAU

32. (SI INSATISFAIT(E) À Q.31) De quelle façon avez-vous été insatisfait(e) ?
NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

01 – N'a pas eu l'impression que l'appel était nécessaire
02 – Les renseignements sur la demande étaient exacts
03 – Le personnel n'a pas été courtois/poli
04 – La demande pour obtenir plus de renseignements était importune
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – NSP/PR

E. Retrait/livraison du passeport

POSER SI A RÉCUPÉRÉ LE PASSEPORT EN PERSONNE À Q.9 – LES AUTRES PASSER À Q.44.

J'aimerais maintenant discuter de votre expérience lorsque vous avez récupéré votre passeport au bureau de Passeport Canada...

Q15

39. Autant que vous vous rappeliez, combien de temps avez-vous dû attendre au bureau de Passeport Canada lorsque vous avez récupéré votre passeport ?
SI DONNÉ EN HEURES, CONVERTIR EN MINUTES.

___ ___ Minutes
999 – NSP/PR

Q16

40. Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long ?

01 – Acceptable PASSER À Q.42
02 – Trop long
99 – NSP/PR PASSER À Q.42

Q17

41. (SI C'EST «TROP LONG» À Q.40) À votre avis, quel serait le temps d'attente acceptable quand on récupère son passeport ?
SI DONNÉ EN HEURES, CONVERTIR EN MINUTES.

___ ___ Minutes
999 – NSP/PR

Q6.6

42. Avez-vous été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de la facilité à récupérer votre passeport ?

01 – Très insatisfait(e)
02 – Insatisfait(e)
03 – Neutre
04 – Satisfait(e)
05 – Très satisfait(e)
NON SUGGÉRÉ
99 – NSP/PR

NOUVEAU

43. S'il y a lieu, de quelle façon pourrait-on améliorer le service en personne au moment de récupérer un passeport ?
PRÉCISER

99 – Aucun/NSP/PR

PASSER À Q.45

Q8.12

44. (POSER SI LE PASSEPORT A ÉTÉ ENVOYÉ PAR LA POSTE/PAR MESSAGERIE À Q.9) Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du temps d'attente avant de recevoir votre passeport par la poste ?

RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN SEULEMENT

01 – Très insatisfait(e)

02 – Insatisfait(e)

03 – Neutre

04 – Satisfait(e)

05 – Très satisfait(e)

NON SUGGÉRÉ

99 – NSP/PR

POSER À TOUS

Q18

45. Combien de temps vous a-t-il fallu avant d'obtenir votre passeport après avoir fourni tous les renseignements et documents pertinents ?

INSCRIRE EN NOMBRE D'HEURES, DE JOURS OU DE SEMAINES TEL QUE MENTIONNÉ PAR LE/LA RÉPONDANT(E) – À RECODER PLUS TARD.

___ Heures

___ Jours

___ Semaines

99 – NSP/PR

Q19

46. Trouvez-vous ce délai acceptable ou trop long?

01 – Acceptable PASSER À Q.48

02 – Trop long

99 – NSP/PR PASSER À Q.48

Q20

47. (SI C'EST « TROP LONG » À Q.46) À votre avis, quel devrait être le temps d'attente pour obtenir un passeport une fois que tous les renseignements et documents pertinents ont été soumis ?

INSCRIRE EN NOMBRE D'HEURES, DE JOURS OU DE SEMAINES TEL QUE MENTIONNÉ PAR LE/LA RÉPONDANT(E) – À RECODER PLUS TARD.

___ Heures

___ Jours

___ Semaines

99 – NSP/PR

F. Coût du passeport

À présent, j'aimerais vous poser quelques questions au sujet des coûts liés à l'obtention d'un passeport...

48. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de chacun des aspects suivants liés au paiement de votre passeport, à commencer par :

LIRE DANS L'ORDRE - RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN SEULEMENT

a. Le coût de base du passeport [Q33.1]

b. Le supplément pour la livraison [urgente/express] [POSER SI A EU RECOURS À UNE OU L'AUTRE OPTION À Q.5] [Q33.2]

01 – Très insatisfait(e)

02 – Insatisfait(e)

03 – Neutre

04 – Satisfait(e)

05 – Très satisfait(e)

NON SUGGÉRÉ

99 – NSP/PR

G. Expérience de l'ensemble du service

Q.39-Modifié

50. Tout considéré, diriez-vous que vous avez été très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de l'ensemble du service que vous avez reçu de Passeport Canada lorsque vous avez obtenu votre nouveau passeport ?

- 01 – Très insatisfait(e)
- 02 – Insatisfait(e)
- 03 – Neutre
- 04 – Satisfait(e)
- 05 – Très satisfait(e)
- NON SUGGÉRÉ
- 99 – NSP/PR

Maintenant, j'aimerais vous poser quelques questions au sujet de l'importance que vous accordez personnellement à divers aspects liés à l'obtention d'un nouveau passeport...

51. Veuillez s'il vous plaît me dire si vous trouvez chacun des aspects généraux du service très peu important, peu important, neutre, important ou très important, à commencer par :
LECTURE ET ROTATION DES ÉLÉMENTS.

- a. La conception des passeports canadiens pour éviter la contrefaçon [Q465]
- b. La facilité d'accès au service en personne [Q231C]
- c. Le temps qu'il a fallu pour produire un passeport [Q911]
- d. Le nombre d'années de la période de validité du passeport [Q461-Modifié]
- e. La compréhension de vos besoins particuliers [Q908]
- f. La facilité d'accès aux services par téléphone [Q231]

- 01 – Très peu important
- 02 – Peu important
- 03 – Neutre
- 04 – Important
- 05 – Très important
- NON SUGGÉRÉ
- 99 – NSP/PR

Q43

52. En règle générale, diriez-vous que Passeport Canada offre un bien meilleur service que d'autres organismes fédéraux, ou un service un peu meilleur, de même niveau, un peu moins bon ou bien moins bon ?

CHANGER LE POINT DE DÉPART ENTRE 01 ET 05

- 01 – Bien meilleur service
- 02 – Un peu meilleur
- 03 – De même niveau
- 04 – Un peu moins bon
- 05 – Bien moins bon service

NON SUGGÉRÉ
06 – Tout dépend
99 – NSP/PR

Q44

53. Et, règle générale, diriez-vous que Passeport Canada offre un bien meilleur service que les entreprises privées, ou un service un peu meilleur, de même niveau, un peu moins bon ou bien moins bon ?

CHANGER LE POINT DE DÉPART ENTRE 01 ET 05

01 – Bien meilleur service
02 – Un peu meilleur
03 – De même niveau
04 – Un peu moins bon
05 – Bien moins bon service
NON SUGGÉRÉ
06 – Tout dépend
99 – NSP/PR

H. Préférences relatives aux modes d'envoi

NOUVEAU

55. Comme vous le savez peut-être, il existe plusieurs façons de présenter une demande pour un nouveau passeport canadien une fois que vous avez en main tous les documents requis. Ces façons comprennent :

- Envoyer la demande par la poste
- Remettre la demande en personne à un bureau de Passeport Canada ou
- Remettre la demande en personne à un point de service de Service Canada ou de Postes Canada

Vous m'avez dit avoir obtenu votre passeport en [CHOISIR UNE DES OPTIONS CI-DESSUS À PARTIR DES RÉPONSES DONNÉES À Q.7-8] Pouvez-vous me dire pourquoi vous avez choisi cette option pour obtenir votre plus récent passeport ?

NE PAS LIRE – CODER PLUS D'UNE RÉPONSE SI PLUSIEURS SONT MENTIONNÉES SPONTANÉMENT

a. Pourquoi avoir envoyé la demande par la poste

01 – Pas au courant des autres options
02 – Le plus pratique
03 – N'aime pas avoir à se rendre en personne
04 – Option la plus économique
05 – Fait confiance à la poste
06 – A toujours utilisé cette façon
98 – Autre (PRÉCISER _____)
99 – NSP/PR

b. Pourquoi avoir livré la demande au bureau de Passeport Canada

01 – Pas au courant des autres options
02 – Le plus pratique
03 – Pas confiance à l'envoi de documents par la poste
04 – Option la plus économique
05 – Façon la plus rapide d'obtenir un passeport
06 – L'emplacement du bureau des Passeports est pratique

- 07 – A toujours utilisé cette façon
- 08 – Ne veut pas que les documents se perdent dans le courrier
- 98 – Autre (PRÉCISER _____)
- 99 – NSP/PR

c. Pourquoi avoir livré la demande à un point de service de [Postes Canada/Service Canada]

- 01 – Pas au courant des autres options
- 02 – Le plus pratique
- 03 – Pas confiance à l'envoi de documents par la poste
- 04 – Option la plus économique
- 05 – Façon la plus rapide d'obtenir un passeport
- 06 – L'emplacement de Service Canada/Postes Canada est pratique
- 07 – Ne veut pas que les documents se perdent dans le courrier
- 98 – Autre (PRÉCISER _____)
- 99 – NSP/PR

NOUVEAU

56. (POSER SI AUCUNE MENTION DE « PAS AU COURANT DES AUTRES OPTIONS » À Q.55)
Étiez-vous au courant des options que vous n'avez pas utilisées la dernière fois pour présenter votre demande de passeport ?

POSER SÉPARÉMENT POUR LES DEUX OPTIONS PAS UTILISÉES À Q.7-8

- a. Envoyer la demande par la poste
- b. Remettre la demande en personne à un bureau de Passeport Canada,
- c. Remettre la demande en personne à un point de service de Service Canada ou de Postes Canada

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – NSP/PR

NOUVEAU

57. La prochaine fois que vous aurez besoin d'un nouveau passeport, utiliserez-vous la même option que vous avez utilisée cette fois-ci ou envisageriez-vous d'utiliser l'une des autres options présentement disponibles ?

- 01 – Utilisera la même méthode PASSER À Q.60
- 02 – Utilisera une autre méthode
- NON SUGGÉRÉ
- 03 – Tout dépend
- 99 – NSP/PR PASSER À Q.60

NOUVEAU

58. (SI UTILISERA UNE AUTRE MÉTHODE/TOUT DÉPEND À Q.57) Quelle autre méthode auriez-vous le plus tendance à utiliser la prochaine fois ?

LIRE LES CHOIX AU BESOIN SEULEMENT – CODER UNE SEULE RÉPONSE

- 01 – Envoyer la demande par la poste
- 02 – Remettre la demande en personne au bureau de Passeport Canada
- 03 – Remettre la demande en personne à un point de service de Service Canada
- 04 – Remettre la demande en personne à un point de service de Postes Canada
- NON SUGGÉRÉ
- 98 – Autre (PRÉCISER _____)
- 97 – Tout dépend (trop tôt pour le dire; prévoit qu'il y aura d'autres options la prochaine fois)

PASSER À Q.60

99 – NSP/PR

PASSER À Q.60

NOUVEAU

59. Pourquoi auriez-vous le plus tendance à utiliser cette méthode la prochaine fois où vous aurez besoin d'un nouveau passeport ?

NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

01 – Plus pratique

02 – Plus rapide

03 – Plus fiable

04 – Moins cher

98 – Autre (PRÉCISER _____)

99 – NSP/PR

I. Caractéristiques d'un passeport

J'aimerais vous poser quelques questions au sujet du passeport proprement dit . . .

Q45.1 – 45.5

60. Vous diriez-vous très insatisfait(e), insatisfait(e), neutre, satisfait(e) ou très satisfait(e) de chacun des aspects suivants du passeport lui-même, à commencer par :
LIRE DANS L'ORDRE

- a. Le nombre d'années de la période de validité du passeport
- b. Le nombre de pages du passeport
- c. L'acceptation du passeport par les autorités des autres pays
- d. La conception des passeports canadiens pour éviter la contrefaçon

01 – Très insatisfait(e)

02 – Insatisfait(e)

03 – Neutre

04 – Satisfait(e)

05 – Très satisfait(e)

NON SUGGÉRÉ

99 – NSP/PR

NOUVEAU

61. S'il y a lieu, de quelle façon pensez-vous qu'on pourrait améliorer la conception ou les caractéristiques du passeport lui-même ?
PRÉCISER

99 – Aucun/NSP/PR

Q.49-Modifié

62. Si vous aviez le choix, aimeriez-vous mieux maintenir le passeport actuel, valide pour cinq ans, ou préféreriez-vous un passeport qui serait valide pour 10 ans et qui coûterait le double du coût actuel ?

01 – Préfère le passeport actuel valide pour 5 ans

02 – Préfère un passeport valide pour 10 ans et qui coûte deux fois plus cher

NON SUGGÉRÉ

03 – Tout dépend

04 – Aucune préférence

99 – NSP/PR

Q.49-Modifié

63. Si vous aviez le choix, préféreriez-vous avoir un passeport qui possède les caractéristiques de sécurité actuelles ou préféreriez-vous un passeport comprenant une caractéristique de sécurité additionnelle, soit des caractéristiques physiques telles que la lecture de votre iris et vos empreintes digitales ?

01 – Préfère les caractéristiques de sécurité actuelles

02 – Préfère une nouvelle caractéristique de sécurité

NON SUGGÉRÉ

03 – Tout dépend

04 – Aucune préférence

99 – NSP/PR

J. Utilisation du passeport et caractéristiques socio-démographiques

Pour terminer, il me reste quelques questions dont les réponses nous aideront à analyser les résultats de ce sondage...

Q50

64. Utilisez-vous votre passeport surtout pour des voyages d'agrément, pour des voyages d'affaires, comme preuve d'identité générale ou à d'autres fins ?
CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

01 – Voyages d'agrément
02 – Voyages d'affaires
03 – Preuve d'identité générale
04 – Autres fins
NON SUGGÉRÉ
99 – NSP/PR/REFUS

Q51

65. Avez-vous déjà utilisé le passeport que vous avez obtenu récemment pour voyager à l'extérieur du Canada ?

01 – Oui
02 – Non PASSER À Q.69
99 – NSP/PR PASSER À Q.69

Q52

66. (SI OUI À Q.65) Combien de fois avez-vous utilisé votre nouveau passeport ?

___ nombre de fois
99 – NSP/PR

Q53

67. Avez-vous utilisé votre nouveau passeport pour vous rendre aux États-Unis ?

01 – Oui
02 – Non
99 – NSP/PR

Q54

68. Avez-vous utilisé votre nouveau passeport pour vous rendre ailleurs dans le monde ?

01 – Oui
02 – Non
99 – NSP/PR

PASSER À Q.71

Q54B

69. (POSER SI NON/NSP À Q.65) Dans quel pays principalement comptez-vous vous rendre en utilisant votre nouveau passeport ?

INSCRIRE LE NOM DU PAYS – CODER UNE SEULE RÉPONSE

_____ pays

97- N'a pas de plan de voyage

99 – NSP/PR

Q55

71. Êtes-vous citoyen canadien/citoyenne canadienne de naissance ?

01 – Oui PASSER À Q.73

02 – Non

99 – NSP/PR

NOUVEAU

72. (POSER SI NON/NSP À Q.71) Depuis combien d'années êtes-vous citoyen canadien/citoyenne canadienne ?

INSCRIRE UN NOMBRE D'ANNÉES

_____ nombre d'années

95 – Moins d'un an

99 – NSP/PR/REFUS

Q56

73. Quelle est la première langue que vous avez apprise et que vous comprenez toujours ?

NE PAS LIRE - CODER UNE SEULE RÉPONSE

01 – Anglais

02 – Français

03 – L'anglais et le français également

04 – Autre langue

05 – L'anglais ou le français et une autre langue, également

99 – NSP/PR

Q57

74. Quelle est votre année de naissance ?

____-____-____-____
9999 – ND/REFUS

NOUVEAU

75. À des fins statistiques seulement, veuillez s'il vous plaît me dire laquelle des catégories suivantes correspond au revenu total de votre ménage en 2005 ?
LIRE – CODER UNE SEULE RÉPONSE – STOPPER UNE FOIS QUE LE/LA RÉPONDANT(E)
CONFIRME UNE CATÉGORIE DE REVENU

01 – Moins de 20 000 \$
02 – 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
03 – 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
04 – 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
05 – 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
06 – 100 000 \$ et plus
NON SUGGÉRÉ
99 - REFUS/NSP/PR

NOUVEAU

- 76 Et, afin de mieux comprendre de quelle façon les résultats varient par région, puis-je avoir les six caractères de votre code postal ?
SI HÉSITE À FOURNIR, ACCEPTER LES TROIS PREMIERS CARACTÈRES

999 – NSP/PR

Voilà qui complète le sondage. Au cas où mon/ma superviseur(e) voudrait s'assurer que j'ai bel et bien effectué cette entrevue, puis-je avoir votre prénom s'il vous plaît ?

Prénom : _____

Merci beaucoup de votre temps et de votre aide. Le sondage a été effectué pour le compte de Passeport Canada qui utilisera l'information recueillie afin d'améliorer le niveau de service qu'il offre aux Canadiens et aux Canadiennes.

REMERCIER ET TERMINER

INSCRIRE

Q59

77. Sexe

- 01 – Masculin
- 02 – Féminin

Q58

78. Langue de l'interview

- 01 – Anglais
- 02 – Français

Q60

79. Province/Territoire

- 01 – Colombie-Britannique
- 02 – Alberta
- 03 – Saskatchewan
- 04 – Manitoba
- 05 – Ontario
- 06 – Québec
- 07 – Terre-Neuve-et-Labrador
- 08 – Nouvelle-Écosse
- 09 – Nouveau-Brunswick
- 10 – Île-du-Prince-Édouard
- 11 – Yukon
- 12 – Territoires du Nord-Ouest
- 13 – Nunavut