

Évaluation des centres d'appels de Service Canada

LA FCEI NOTE LE SERVICE FOURNI AUX PME PAR SERVICE CANADA

Janvier 2019



FCEI

FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE

En affaires pour vos affaires.

Évaluation des centres d'appels de Service Canada

La FCEI note le service fourni aux PME par Service Canada

Lashaunda Yates, stagiaire en politiques publiques et en entrepreneuriat, Affaires nationales

© Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, 2019.

Table des matières

Sommaire	3
Introduction	3
Évaluation	4
Résultats détaillés	5
Mise en relation avec un agent	5
Temps d'attente	6
Exactitude des renseignements	6
Responsabilité des agents	10
Professionnalisme des agents	11
Conclusion	11
Recommandations	12
Méthode	14

Sommaire

Service Canada propose un large éventail de programmes et de services utilisés quotidiennement par les propriétaires de PME. Ses centres d'appels (le 1 800 O-Canada et le Centre de services aux employeurs) sont un point de contact unique pour se renseigner sur les services et les avantages offerts par le gouvernement. Ils doivent donc fournir un service à la clientèle de haute qualité afin d'aider les propriétaires de PME à utiliser comme il faut les programmes et les services à leur disposition. Le présent rapport donne un aperçu du niveau de service reçu par de nombreuses PME qui communiquent avec Service Canada. Globalement, la FCEI accorde aux centres d'appels de Service Canada un **B-**. Bien que les agents des centres d'appels fassent preuve d'un grand professionnalisme, l'exactitude des renseignements qu'ils procurent et leur responsabilité sont deux aspects à améliorer.

Introduction

Les centres d'appels de Service Canada figurent parmi les ressources les plus accessibles aux PME qui veulent avoir des renseignements sur les différents programmes fédéraux, tels que l'assurance-emploi (AE), les relevés d'emploi (RE) et les études d'impact sur le marché du travail (EIMT). Les entrepreneurs doivent pouvoir compter sur la fiabilité de l'information donnée par Service Canada pour prendre des décisions importantes. S'ils ne reçoivent pas de bons renseignements, cela risque de se ressentir sur leur productivité et leur bilan. Il est donc crucial qu'ils puissent entrer rapidement en communication avec un agent de Service Canada et obtenir les bonnes informations dès le premier appel, sans devoir passer par différents services. Les recherches de la FCEI ont démontré qu'un bon service à la clientèle pouvait alléger le fardeau administratif des PME.

L'objectif de ce rapport est de mesurer le niveau de service offert aux entreprises par les centres d'appels de Service Canada (le 1 800 O-Canada et le Centre de services aux employeurs). Si nous reconnaissons qu'il existe des lignes spécialisées pour les gens ayant des questions précises, comme celle réservée aux employeurs, le 1 800 O-Canada est cependant la plus connue et généralement la plus utilisée par les propriétaires de PME pour obtenir des renseignements généraux et de l'aide concernant l'accès aux différents programmes et services. C'est pourquoi il est important de mesurer la capacité des agents de Service Canada à bien répondre aux questions des PME.

C'est la première fois que la FCEI évalue Service Canada. Ce rapport suit la méthodologie et les processus qu'elle a employés pour ses évaluations du centre d'appels de l'Agence du revenu du Canada (ARC) réalisées en 2010, 2012 et 2016.

Dans l'ensemble, la FCEI trouve que les agents des centres d'appels de Service Canada font preuve d'un professionnalisme exemplaire, mais que plusieurs autres aspects laissent à désirer, comme l'exactitude des informations fournies et la responsabilité des agents.

Évaluation

De mai à juillet 2018, la FCEI a fait 205 appels destinés aux centres d'appels de Service Canada (le 1 800 O-Canada et le 1 800 367-5693 du Centre de services aux employeurs) afin d'évaluer le niveau de service offert et de vérifier l'exactitude des réponses données par les agents.

Enjeu	Résultats	Note
Mise en relation avec un agent	<ul style="list-style-type: none"> La communication avec un agent via les deux lignes de Service Canada a été établie dans 97 % des cas. La communication avec un agent via la ligne 1 800 O-Canada a été établie dans 98 % des cas. La communication avec un agent du Centre de services aux employeurs a été établie dans 92 % des cas. 	B+
Temps d'attente	<ul style="list-style-type: none"> Le temps d'attente moyen pour les deux lignes était de 2 minutes. Le temps d'attente moyen pour la ligne 1 800 O-Canada était de moins d'une minute, et le temps d'attente maximum, de 15 minutes. Le temps d'attente moyen pour la ligne du Centre de services aux employeurs était de 5 minutes, et le temps d'attente maximum, de 24 minutes. 	B+
Exactitude de l'information	<ul style="list-style-type: none"> Pour l'ensemble des appels, 34 % des réponses étaient complètes, 17 % incomplètes et 7 % inexactes, et 41 % des appels ont été transférés, dont 7 % au mauvais ministère. Pour 31 % des appels faits au 1 800 O-Canada, 18 % des réponses étaient incomplètes et 4 % inexactes, et 9 % des appels ont été transférés au mauvais ministère. Pour 32 % des appels faits au Centre de services aux employeurs, 17 % des réponses étaient inexactes et 15 % étaient incomplètes. 	C-
Responsabilité des agents	<ul style="list-style-type: none"> Les agents n'ont donné que leur prénom. Dans 14 % des cas, les agents n'ont pas donné leur nom ou parlaient trop vite. 	C
Professionnalisme des agents	<ul style="list-style-type: none"> 76 % des appels ont reçu la mention « bon ». 17 % ont reçu la mention « passable ». 6 % ont reçu la mention « médiocre ». 	B+
NOTE GLOBALE		B-

Résultats détaillés

Dans l'ensemble, la FCEI accorde aux centres d'appels de Service Canada un **B-**. Les agents des centres d'appels de Service Canada font preuve d'un professionnalisme exemplaire, mais certains éléments pourraient être améliorés, comme l'exactitude des informations fournies et la responsabilité des agents.

« On a besoin de pouvoir obtenir facilement des renseignements et de l'assistance. Il n'est pas normal qu'un employeur doive attendre des heures au téléphone plusieurs jours de suite avant de pouvoir parler à quelqu'un. »
 – Propriétaire d'une entreprise de fabrication, Colombie-Britannique

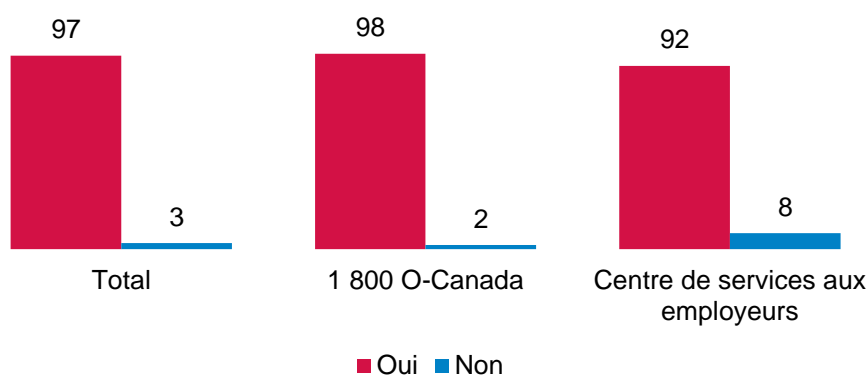
Mise en relation avec un agent

Parmi les 205 tentatives visant à joindre le 1 800 O-Canada et le Centre de services aux employeurs, il a été impossible de parler à un agent dans 3 % des cas.

Si l'on tient compte des deux lignes, la communication a été établie avec un agent pour 98 % des appels effectués au 1 800 O-Canada, mais 8 % des appels passés au Centre de services aux employeurs sont restés sans réponse et ont dû être abandonnés (Figure 1). Il est donc plus facile de parler à un agent du 1 800 O-Canada qu'à un agent du Centre de services aux employeurs.

Figure 1

Capacité à accéder au système rapide des centres d'appels (% des appels)

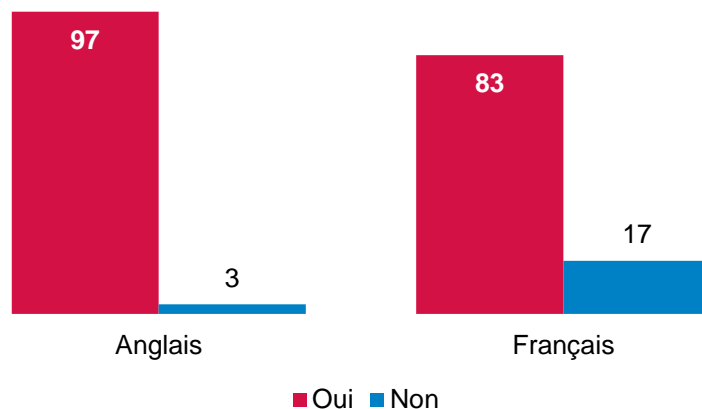


Source : FCEI, sondage *Client mystère de Service Canada*, 2018, n = 205.

La ligne principale a une seule file d'attente pour les appelants francophones et anglophones, car tous les agents sont bilingues, tandis que le Centre de services aux employeurs a une file d'attente pour chacune des deux langues officielles. Si l'on compare les deux lignes du Centre de services aux employeurs, l'appelant a plus de chances de parler à un agent en passant par la ligne anglaise : 97 % des appels sur la ligne anglaise ont abouti, contre 83 % des appels sur la ligne française (Figure 2).

Figure 2

Capacité à accéder au système rapide du Centre de services aux employeurs, par langue (% des appels effectués)



Source : FCEI, sondage *Client mystère de Service Canada*, 2018, n = 52 (appels faits au Centre de services aux employeurs).

Temps d'attente

La norme de service pour la ligne 1 800 O-Canada de Service Canada est d'offrir un temps d'attente de 18 secondes ou moins (ou de répondre au bout de trois sonneries) pour 80 % des appels, ce qui a été respecté dans presque tous les cas. Toutefois, certains appelants ont patienté pas moins de 15 minutes avant de parler à un agent.

« J'ai téléphoné à de nombreuses reprises au [centre d'appels], et je suis rarement arrivé à parler à quelqu'un. Il faudrait améliorer la ligne d'assistance téléphonique. »
 - Propriétaire d'un commerce

La norme de service du Centre de services aux employeurs est de répondre à 80 % des appels dans les 10 minutes. L'attente moyenne sur cette ligne était de 5 minutes et la plus longue, de 24 minutes. Le Centre de services aux employeurs respecte la norme établie, mais celle-ci est relativement généreuse. Les propriétaires de PME sont occupés par la conduite de leurs affaires et n'ont généralement pas le temps de patienter au bout du fil.

Exactitude des renseignements

Les appelants devaient classer les réponses des agents selon cinq catégories : complète, incomplète, inexacte, renvoyé au bon ministère (l'agent a donné les coordonnées d'un autre centre d'appels d'Emploi et Développement social Canada) ou renvoyé au mauvais ministère.

En ce qui concerne les 198 appels effectués sur les deux lignes, seulement 34 % des réponses étaient complètes, 17 % étaient incomplètes, 7 % inexactes et 41 % des appels ont été renvoyés vers un autre ministère (Figure 3). De plus, 1 % des appelants n'ont pas obtenu de réponse ou ont été déconnectés (la ligne était occupée ou la communication a été coupée).

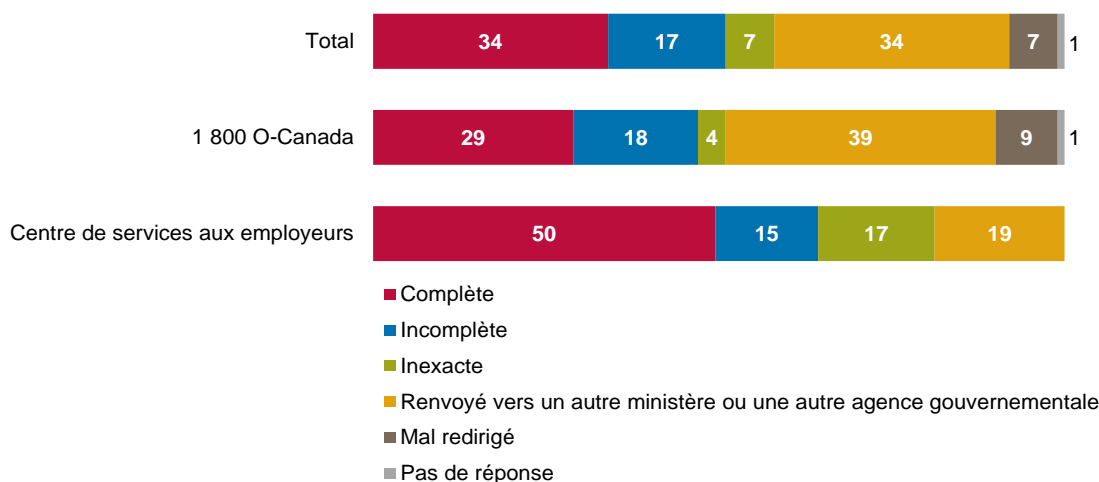
Au total, 32 % des personnes ayant appelé le 1 800 O-Canada ont obtenu une réponse incomplète ou inexacte, ont été redirigés vers le mauvais ministère ou n'ont pas réussi à parler à un agent. Ceux qui appellent le 1 800 O-Canada ont plus de chances d'être transférés à un autre ministère que d'obtenir une réponse. Dans 39 % des cas, les agents ont donné les coordonnées du ministère qui pourrait fournir l'information recherchée (Figure 3).

Tous les scénarios sur lesquels s'appuie cette évaluation portaient sur les programmes et les services de Service Canada. Ainsi, ceux qui ont appelé le 1 800 O-Canada auraient dû être uniquement redirigés vers d'autres lignes d'Emploi et Développement social Canada (EDSC), comme le Centre de services aux employeurs. Malheureusement, 9 % des appels ont été mal redirigés, par exemple vers des agences gouvernementales telles que Statistique Canada, le ministère du Travail, le bureau de la commissaire des employeurs ou du commissaire des travailleurs et travailleuses, ou Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Du côté du Centre de services aux employeurs, 50 % des appels ont obtenu une réponse complète (Figure 3). C'est beaucoup plus que pour la ligne 1 800 O-Canada, mais les réponses inexactes sont elles aussi plus élevées (17 % des appels). C'est particulièrement préoccupant parce que le rôle du Centre de services aux employeurs est d'offrir des renseignements détaillés aux propriétaires d'entreprise.

Figure 3

La réponse fournie était-elle complète, incomplète ou inexacte, l'appel a-t-il été renvoyé vers un autre ministère ou une autre agence pour obtenir plus d'informations ou a-t-il été mal redirigé? (% des appels)



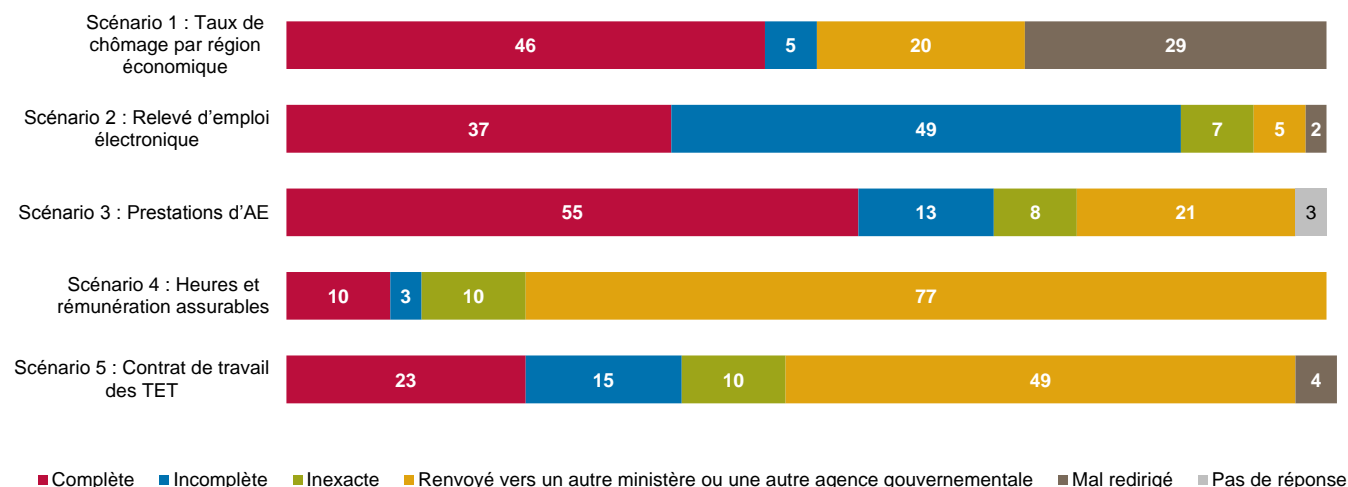
Source : FCEI, sondage *Client mystère de Service Canada*, 2018, n = 198.

Remarque : « Pas de réponse » renvoie aux appels qui ont dû être abandonnés.

Dans la Figure 4, les réponses sont ventilées par scénario. Pour presque tous les scénarios, le taux de renvois vers un autre ministère est élevé, situation qui pourrait être améliorée grâce à une bonne formation. Les agents devraient, en effet, être formés afin d'être en mesure de répondre à toutes les questions, à condition qu'elles n'exigent pas de réponses détaillées, ou être accompagnés pas à pas.

Figure 4

La réponse fournie était-elle complète, incomplète ou inexacte, l'appel a-t-il été renvoyé vers un autre ministère ou une autre agence pour obtenir plus d'informations ou a-t-il été mal redirigé? Par scénario (% des appels)



Source : FCEI, sondage *Client mystère de Service Canada*, 2018, n = 198.

Remarque : « Pas de réponse » renvoie aux appels qui ont dû être abandonnés.

Dans la Figure 5, les réponses fournies ont d'abord été classées selon la ligne d'appels, puis selon le scénario. Le Centre de services aux employeurs a obtenu de meilleurs résultats que le 1 800 O-Canada dans tous les scénarios, à l'exception du troisième qui portait sur l'assurance-emploi (AE). Contrairement aux agents du 1 800 O-Canada, ceux du Centre de services aux employeurs n'ont pas la formation requise pour répondre aux questions sur l'AE. Si les agents du 1 800 O-Canada étaient formés pour répondre aux questions simples du domaine des affaires comme ils le sont pour répondre à celles concernant l'AE, cela pourrait diminuer considérablement le taux d'appels redirigés.

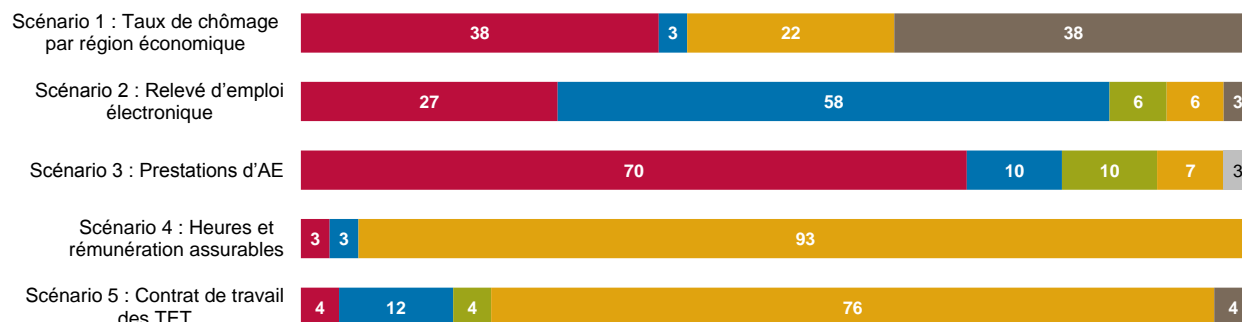
Il peut être exaspérant pour un propriétaire de PME à l'horaire chargé de devoir appeler plusieurs ministères et d'être chaque fois mis en attente avant d'obtenir la bonne réponse, au lieu d'être transféré immédiatement au bon endroit. La FCEI s'attendait à ce que les agents du 1 800 O-Canada soient en mesure de fournir plus de bonnes réponses dans les cas simples, plutôt que de rediriger les appelants. La mise en place d'un système permettant aux agents de transférer directement les appels à un autre ministère contribuerait également à réduire le temps que les propriétaires doivent patienter au bout du fil.

Par ailleurs, les renseignements qui figurent sur le site Web de Service Canada ne sont pas toujours faciles à trouver et sont souvent difficiles à comprendre, voire désuets. Il est donc crucial que le personnel de première ligne des centres d'appels, surtout celui du Centre de services aux employeurs, puisse aider les propriétaires d'entreprise dans des situations plus complexes.

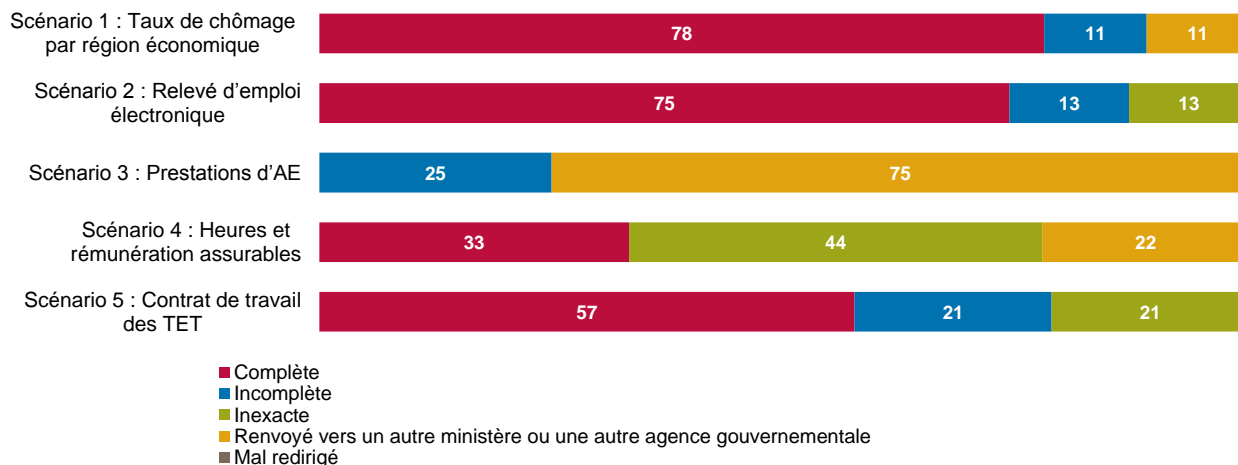
Figure 5

La réponse fournie était-elle complète, incomplète ou inexacte, l'appel a-t-il été renvoyé vers un autre ministère ou une autre agence pour obtenir plus d'informations ou a-t-il été mal redirigé? Par ligne d'appels et par scénario (% des appels)

1 800 O-Canada



Centre de services aux employeurs



- Complète
- Incomplète
- Inexacte
- Renvoyé vers un autre ministère ou une autre agence gouvernementale
- Mal redirigé

Source : FCEI, sondage *Client mystère de Service Canada*, 2018, n = 198.

Remarque : « Pas de réponse » renvoie aux appels qui ont dû être abandonnés.

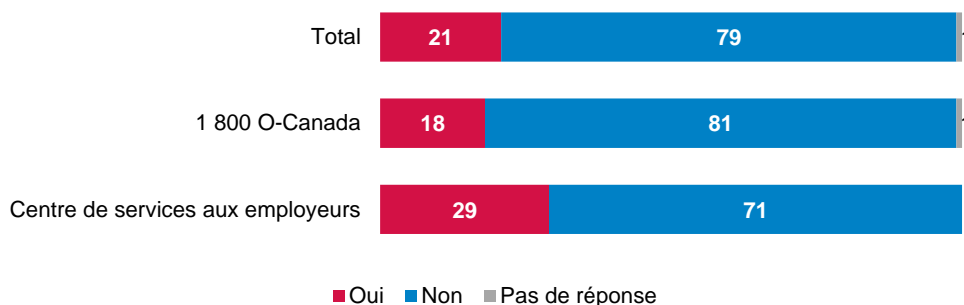
Pour ce qui est de la note attribuée à l'exactitude de l'information, elle varie aussi selon que les appelants ont été obligés de demander des liens Web aux agents. Pour offrir un service de qualité, il est essentiel que les agents proposent des liens Web, car ils permettent aux appelants de valider les renseignements reçus et peuvent servir de ressources fiables à l'avenir. Dans l'idéal, les appelants ne devraient pas avoir à demander des liens Web. Ce devrait être aux agents de les guider vers les sites où trouver l'information qu'ils recherchent.

De manière générale, les appelants de la FCEI n'ont pas été obligés de demander un lien Web aux agents (Figure 6). Cela dit, même si 81 % des personnes qui ont appelé le 1 800 O-Canada n'ont pas eu à demander de liens, les agents leur ont fourni la plupart du temps des liens généraux qui ne les guidaient pas directement vers la réponse recherchée. De plus, les agents ne

leur ont envoyé les liens qu'une fois l'appel terminé. Il était donc impossible de vérifier la pertinence du lien Web avant la fin de l'appel.

Figure 6

Avez-vous été obligé de demander un lien Web à l'agent? (% des appels)



Source : FCEI, sondage *Client mystère de Service Canada*, 2018, n = 198.

Remarque : « Pas de réponse » renvoie aux appels qui ont dû être abandonnés.

Les propriétaires de PME ont souvent du mal à s'y retrouver sur les sites Web du gouvernement du Canada et à mettre rapidement le doigt sur ce qu'ils recherchent. Selon un sondage mené auprès de nos membres, 27 % des répondants estiment que la lisibilité et la simplicité de l'information présentée sur le site de Service Canada sont médiocres ou très médiocres¹. Il est donc important que les agents des centres d'appels fournissent des liens très précis afin que les propriétaires de PME soient certains d'obtenir les bonnes réponses, au lieu d'être contraints à ratisser l'ensemble du site Web pour trouver l'information recherchée.

Responsabilité des agents

Les agents de Service Canada ont tous, à notre connaissance, un numéro d'identification qui leur est propre et qu'ils ne sont tenus de fournir qu'à la demande des appelants. Toutefois, étant donné que cette politique n'est pas clairement énoncée sur le site Web de Service Canada, la plupart des propriétaires d'entreprise ignorent qu'ils peuvent obtenir le numéro d'identification d'un agent.

La majorité des agents ont donné leur nom au début de l'appel, mais dans 14 % des cas, ils parlaient trop vite ou ne l'ont pas mentionné. Contrairement aux agents de l'Agence du revenu du Canada (ARC), ceux du 1 800 O-Canada et du Centre de services aux employeurs ne sont pas tenus de fournir leur numéro d'identification au début de l'appel. Comme la plupart des propriétaires de PME ne savent pas qu'ils peuvent obtenir cette information, il leur est plus difficile d'identifier les agents qui les ont mal redirigés ou qui leur ont fourni des informations erronées s'ils veulent faire un suivi ou déposer une plainte, ce qui n'aide pas Service Canada à régler les problèmes avec ses employés.

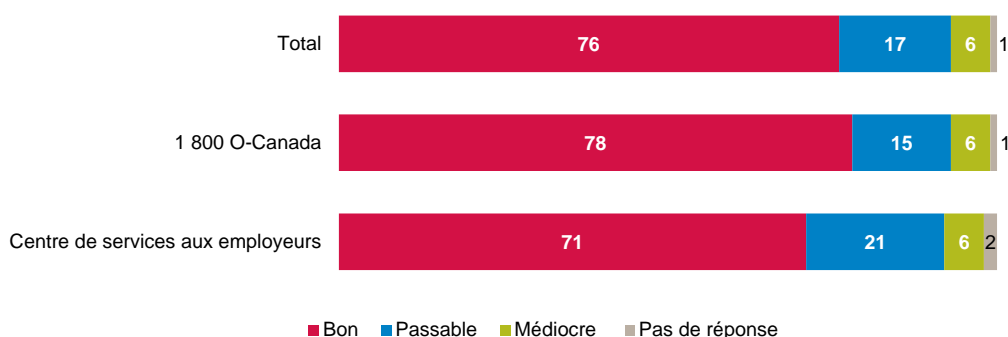
1. FCEI, *Assurer l'emploi : Le régime d'assurance-emploi vu par les PME*, septembre 2016.

Professionalisme des agents

Selon la répartition des appels qui ont abouti à une réponse d'un agent, 76 % d'entre eux ont été évalués comme étant bons, 17 % ont été jugés passables et 6 %, médiocres (Figure 7). Les appelants de la FCEI ont remarqué que les agents étaient courtois, sympathiques et professionnels. Selon les propriétaires de PME, discuter avec un agent chaleureux et bien informé permet d'alléger leur fardeau administratif. Toutefois, il ne s'agit que d'un aspect d'un service à la clientèle efficace. Outre leur courtoisie, les agents doivent fournir des réponses complètes. Même si 34 % des appels ont été bien redirigés, les propriétaires d'entreprise trouvent que c'est un problème de ne pas être transféré directement, surtout lorsque la question n'est pas très complexe.

Figure 7

Comment évaluez-vous le niveau de professionnalisme de l'agent? (% des appels)



Source : FCEI, sondage *Client mystère de Service Canada*, 2018, n = 198.

Remarque : « Pas de réponse » renvoie aux appels qui ont dû être abandonnés.

Conclusion

Les agents des centres d'appels de Service Canada (Centre de services aux employeurs et 1 800 O-Canada) font preuve d'un grand professionnalisme lorsqu'ils répondent aux questions. Toutefois, les résultats sont décevants pour ce qui est de l'exactitude de l'information communiquée. Par ailleurs, l'organisme pourrait en faire plus pour tenir ses agents responsables des renseignements qu'ils fournissent.

En tant que première ligne de communication pour bon nombre de propriétaires de PME, le 1 800 O-Canada est une importante porte d'entrée pour tous les services du gouvernement qui aident les PME à se conformer à la réglementation gouvernementale. Bien

« Le numéro O-Canada sert surtout à nous diriger au bon endroit et à nous envoyer le numéro du service qui pourra nous aider (RPC, SV, etc.). On doit ensuite appeler ce numéro et parfois attendre des heures avant de pouvoir parler à quelqu'un. »
Spécialiste en fiscalité et en comptabilité, Colombie-Britannique

que le mandat de cette ligne soit de fournir des renseignements généraux, de nombreux agents ont eu du mal à renseigner l'appelant même dans des cas simples. Le Centre de services aux employeurs a obtenu de meilleurs résultats à ce niveau, mais il peut être plus difficile de joindre un agent sur cette ligne et l'attente peut être plus longue. Le Centre est également moins connu que la ligne générale, ce qui pourrait expliquer que beaucoup de propriétaires d'entreprise ne sachent même pas qu'elle existe.

Recommandations

À certains égards, les centres d'appels de Service Canada (1 800 O-Canada et le Centre de services aux employeurs) ont obtenu de bons résultats, mais il y a tout de même plusieurs aspects à améliorer. La FCEI formule donc les recommandations suivantes :

1. Améliorer la formation des agents

- Uniformiser la formation des agents des centres d'appels afin que les propriétaires d'entreprise obtiennent les mêmes réponses de la part de tous les agents.
- Améliorer les connaissances des agents à propos des services et du site Web de Service Canada. Les agents pourraient ainsi mieux diriger les appelants vers l'information qu'ils recherchent.
- Faire en sorte que les agents soient informés rapidement des changements apportés aux politiques et aux pratiques, et qu'ils aient accès à la formation requise pour pouvoir répondre aux questions au sujet de ces changements.
- Les agents du 1 800 O-Canada devraient être formés pour répondre aux questions générales des employeurs afin de réduire la charge du Centre de services aux employeurs qui traite en permanence un volume important d'appels.

2. Améliorer l'accessibilité de l'information de Service Canada

- Faire passer la norme de service de 80 % à 90 % pour le Centre de services aux employeurs, et établir la cible de temps d'attente à cinq minutes au lieu de dix. Cela éviterait aux propriétaires de PME de devoir attendre longtemps avant de parler à un agent.
- Veiller à ce que les agents redirigent les appelants vers les pages Web où trouver l'information recherchée pendant l'appel, plutôt que de leur envoyer les liens une fois l'appel terminé. Ainsi, les agents pourraient s'assurer que les appelants ont bien compris leur réponse et que l'information envoyée répond bien à leurs questions.
- Faire connaître les lignes spécialisées comme celle du Centre de services aux employeurs et de l'assurance-emploi afin que les propriétaires sachent où appeler lorsqu'ils ont des questions précises ou techniques.

- Vérifier que les sites Web indiquent bien les pratiques actuelles. Par exemple, la section du site Web expliquant aux propriétaires d'entreprise comment remplir la case 15C du relevé d'emploi n'était pas à jour au moment de l'étude. Cela a toutefois été fait depuis.

3. Mieux responsabiliser les agents

- Mettre en place un système d'identification obligatoire similaire à celui de l'ARC pour mieux responsabiliser les agents par rapport aux réponses et aux services qu'ils fournissent. Dans le cadre de ce système, tous les agents devraient présenter automatiquement leur numéro d'identification pendant l'appel et s'assurer que les appelants en ont pris connaissance. Ces derniers pourraient ainsi identifier plus facilement les agents qui les auront renseignés, et Service Canada pourrait mieux évaluer le travail de chaque agent.

4. Tirer parti de la technologie

- Concevoir un site Web plus convivial qui permette aux propriétaires d'entreprise de trouver facilement et rapidement des réponses, et s'assurer que l'information qui s'y trouve est toujours à jour.
 - Mettre au point une fonction permettant aux propriétaires d'entreprise de laisser leur numéro de téléphone à côté de la section du site Web sur laquelle ils ont une question afin qu'un agent bien préparé puisse les rappeler.
 - Créer une adresse courriel où les propriétaires d'entreprise pourraient envoyer leurs questions. Il est actuellement impossible d'envoyer un courriel à Service Canada.
- Mettre au point une fonction permettant aux agents de transférer les appels à un autre ministère afin que les appelants puissent joindre plus rapidement la bonne ressource, au lieu d'être obligés de raccrocher et de composer un nouveau numéro.
- Mettre au point une fonction dans Mon dossier Service Canada (MDSC) qui permette aux propriétaires d'entreprise d'envoyer leurs questions en ligne à partir de leur compte et d'y recevoir des réponses, comme cela se fait avec Mon dossier d'entreprise de l'ARC. Cette fonction permettrait de réduire le volume d'appels traité par les centres et de fournir une réponse écrite aux propriétaires d'entreprise.

Méthode

Les appelants de la FCEI devaient évaluer et noter le niveau de service des centres d'appels de Service Canada en fonction des critères suivants : mise en relation avec un agent, temps d'attente, exactitude des renseignements, responsabilité et professionnalisme des agents.

Les appels ont été effectués de mai à juillet 2018 et 205 appels ont été réalisés. Parmi tous les appels, 28 % étaient en français et 25 % ont été passés au Centre de services aux employeurs. Les appelants devaient suivre l'un des cinq scénarios ci-dessous qui comprenaient une ou deux questions. Les scénarios étaient basés sur des questions posées par des membres de la FCEI à ses conseillers des Ressources aux entreprises. Ces questions étaient classées selon leur complexité pour prendre la pleine mesure de la capacité de réponse des agents de Service Canada.

SCÉNARIO 1 : Taux de chômage par région économique pour une demande d'étude d'impact sur le marché du travail (EIMT)

- *Pourriez-vous me dire où trouver le taux de chômage de ma région dont j'ai besoin pour remplir une demande d'EIMT?*

SCÉNARIO 2 : Relevé d'emploi électronique

- *Est-il possible de remplir un relevé d'emploi et de le soumettre à Service Canada par voie électronique?*
- *Dois-je fournir une copie papier à mon employé?*

SCÉNARIO 3 : Prestations d'assurance-emploi

- *Pouvez-vous me dire si mes employés ont droit à l'assurance-emploi pendant leur mise à pied pour manque de travail temporaire jusqu'à leur retour au travail l'été prochain?*
- *Après combien de temps mes employés recevront-ils leurs prestations d'assurance-emploi pendant leur mise à pied pour manque de travail?*

SCÉNARIO 4 : Heures et rémunération assurables

- *Comment bien remplir la case 15C (« Rémunération assurable détaillée par période de paie »)?*

SCÉNARIO 5 : Contrat de travail des travailleurs étrangers temporaires

- *J'appelle au nom d'une cliente. Elle a embauché un travailleur étranger temporaire et souhaite revoir son salaire à la hausse en raison de ses nouvelles responsabilités. Peut-elle juste modifier son contrat de travail, et comment doit-elle s'y prendre?*

Les appelants de la FCEI devaient noter les points suivants :

- S'ils avaient été en mesure d'accéder au centre d'appels.
- Le nombre de minutes pendant lesquelles ils avaient dû patienter.
- Le nom de l'agent et son lieu de travail.
- L'exactitude de la réponse fournie par l'agent, s'ils ont reçu un lien avec des renseignements à l'appui et si on les a redirigés vers un autre ministère (autre numéro de téléphone).
- Le niveau de professionnalisme de l'agent (évaluation du service : « bon », « passable » ou « médiocre »).
- S'ils ont eu du mal à comprendre les explications de l'agent.

Certains appels ont dû être abandonnés pendant la phase de collecte des données, mais ils ont tout de même été inclus dans l'ensemble des données. L'appel était abandonné dans les trois situations suivantes : 1) l'appelant a été mis en attente pendant 30 minutes maximum; 2) l'appelant a été mis en attente et la communication a été interrompue pendant ce temps; ou 3) la ligne était occupée, auquel cas l'appelant devait rappeler deux autres fois en moins de 30 minutes avant d'abandonner l'appel.

Afin de nous assurer que nos appels ne provenaient pas tous de la même source, 11 employés de la FCEI de six provinces différentes ont été mis à contribution. Le tableau ci-dessous présente le nombre d'appels effectués par province.

Province	Nombre	Pourcentage
<i>Colombie-Britannique</i>	10	5
<i>Alberta</i>	12	6
<i>Manitoba</i>	13	6
<i>Ontario</i>	153	75
<i>Québec</i>	10	5
<i>Île-du-Prince-Édouard</i>	7	3

