



Service numérique canadien
Canadian Digital Service

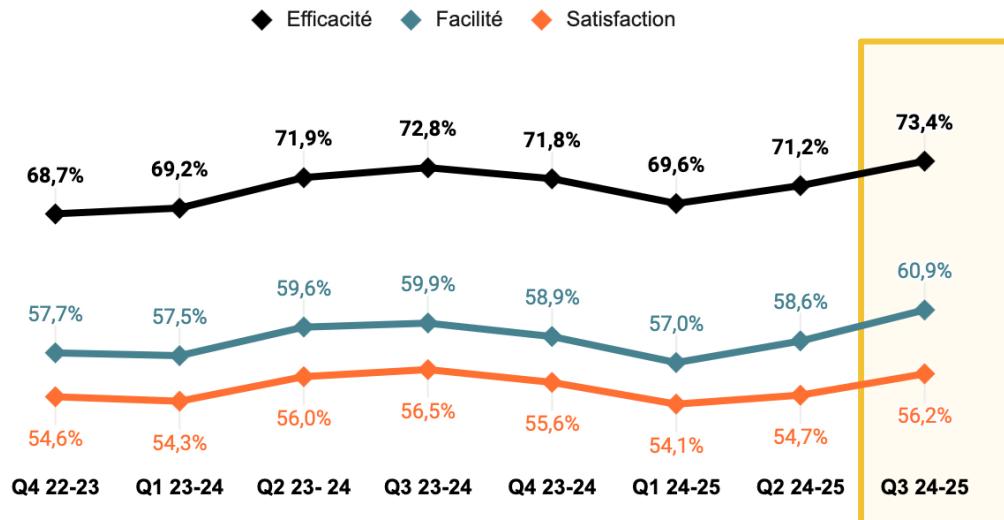
Canada

Sondage sur la réussite des tâches du GC : Résultats du T3 2024-2025

Janvier 2025 | Priorités Web du GC, Comité exécutif du Web

Aperçu des résultats du 3^e trimestre 2024-2025

- Sondages terminés au T3 : 133 615 internautes ont répondu au sondage**
- Taux de réussite moyen au T3 : 73,4 %** ont indiqué être en mesure de terminer leur tâche



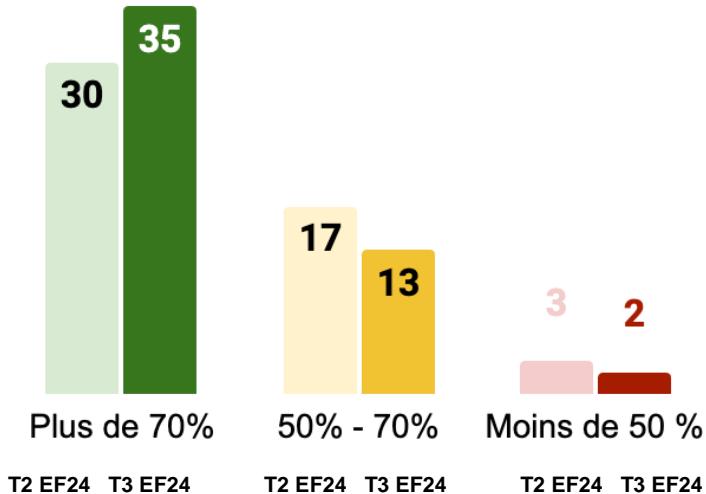
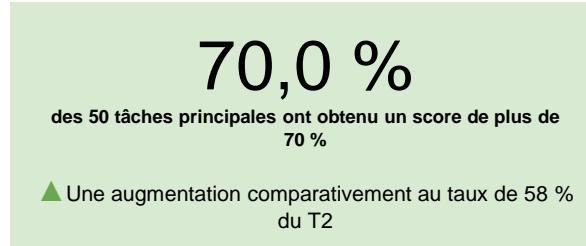
▲ 0,6 %

comparativement au même
trimestre de l'exercice précédent
Q3 2023-2024

▲ 2,2 %

comparativement au trimestre
précédent
Q2 2024-2025

Performance des 50 tâches principales au T3 selon leur score



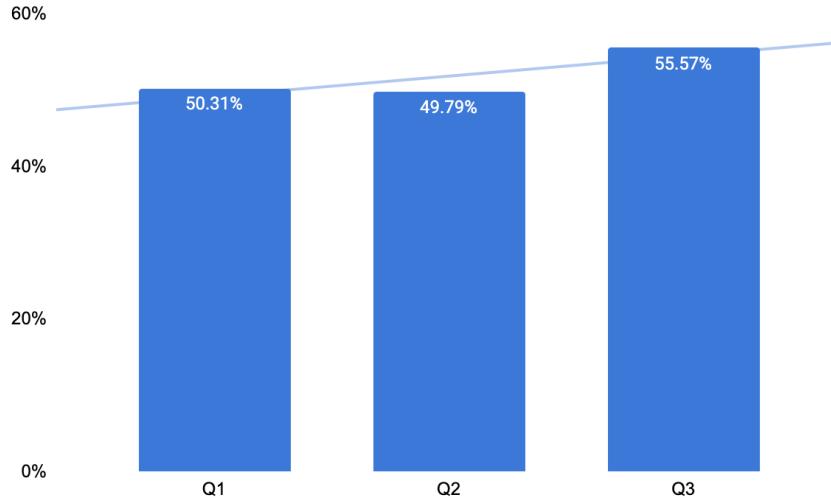
Rappel :

Nous passerons à un seuil de 75 % pour la réussite le 1^{er} avril 2025.

Voici à quoi ressemblerait le T3 avec le nouveau seuil :

- 26 tâches > 75 %
- 20 tâches 60 %-75 %
- 4 tâches < 60 %

Tendances pour les tâches liées à un compte : améliorations observées au T3!



Tâches comprises :

1. Mon dossier Service Canada (MDSC) — S'inscrire à un compte
2. Mon dossier Service Canada (MDSC) — Se connecter
3. Comptes IRCC — Se connecter et créer un compte
4. Comptes de représentants — Se connecter et créer un compte
5. Accéder à Mon dossier
6. Accéder à Mon dossier d'entreprise
7. Obtenir un code d'accès pour la TPS/TVH
8. Ouvrir un compte pour la TPS/TVH
9. Ouvrir un Mon dossier
10. Ouvrir un Mon dossier d'entreprise
11. Création d'un compte Anciens Combattants Canada (ACC) ou connexion à ce compte (exclu — données insuffisantes)

À l'heure actuelle, 11 tâches du SRT concernent des comptes.

Le travail en cours pour améliorer l'expérience liée aux comptes commence à se refléter dans les scores du SRT.

Pour améliorer la réussite générale des tâches, il est crucial de permettre aux gens de trouver comment créer des comptes, de créer ces comptes et de s'y connecter plus facilement.

T3 : les 10 tâches ayant obtenu le plus de réponses

TÂCHE	MINISTÈRE	T3 2023	T3 2024	Réponses
Demander un permis de travail	IRCC	82,0 %	81,7 %	9 625
Vérifier l'état de sa demande (IRCC)	IRCC	78,0 %	79,3 %	6 832
Demander un visa de visiteur pour le Canada	IRCC	79,1 %	79,0 %	5 376
Immigrer dans le cadre d'Entrée express	IRCC	69,7 %	75,5 %	3 513
Assurance-emploi (AE) — Soumettre une déclaration d'assurance-emploi	EDSC	90,9 %	91,5 %	3 208
Accéder à Mon dossier	ARC	58,4 %	61,7 %	2 840
Mon dossier Service Canada (MDSC) — Se connecter	EDSC	67,5 %	67,6 %	2 707
Consulter le courrier en ligne (ARC)	ARC	70,9 %	76,0 %	2 579
Assurance-emploi (AE) — Présenter une demande d'assurance-emploi	EDSC	80,9 %	80,4 %	2 371
Présenter une demande d'autorisation de voyage électronique (AVE)	IRCC	83,4 %	82,8 %	2 349

Quatre tâches ont intégré le top 10 par rapport au T3 de l'exercice précédent.

- Soumettre une déclaration d'assurance-emploi
- MDSC — Connexion
- Demande d'AE
- Demande d'AVE

T3 — Les 10 plus hauts scores parmi les 50 tâches principales

TÂCHE	MINISTÈRE	T3 2023	T3 2024
Dates de versement des pensions	EDSC	94,4 %	95,4 %
Assurance-emploi (AE) — Soumettre une déclaration d'assurance-emploi	EDSC	90,9 %	91,5 %
Conseils aux voyageurs et avertissements	AMC	88,5 %	88,0 %
Calculer les retenues sur la paie	ARC	84,5 %	85,2 %
Vérifier les délais de traitement	IRCC	83,1 %	85,1 %
Météo (conditions actuelles, prévisions, radar, alertes, historique)	ECCC	89,0 %	84,3 %
Mon dossier Service Canada (MDSC) — Consulter les informations de paiement	EDSC	83,4 %	83,8 %
Présenter une demande d'autorisation de voyage électronique (AVE)	IRCC	83,4 %	82,8 %
Demander un permis de travail	IRCC	82,0 %	81,7 %
Régime de pensions du Canada (RPC) — Vérifier les renseignements sur les paiements	EDSC	84,7 %	81,7 %

Deux tâches ont intégré le top 10 des tâches ayant obtenu les meilleurs taux d'achèvement par rapport au T3 de l'exercice précédent.

Vérifier les délais de traitement
Demander un permis de travail

Quelques tâches ont connu une légère baisse par rapport au dernier T3.

Météo
RPC — Vérifier les renseignements sur les paiements

T3 — Les plus faibles taux d'achèvement parmi les 50 tâches principales

TÂCHE	MINISTÈRE	T3 2023	T3 2024	VARIATION
S'inscrire au dépôt direct ou mettre à jour ses renseignements bancaires	Plusieurs	57,2 %	49,3 %	-7,9 %
Mon dossier Service Canada (MDSC) — S'inscrire à un compte	EDSC	51,1 %	50,0 %	-1,1 %
Obtenir, renouveler ou remplacer une carte de résident permanent	IRCC	56,0 %	57,1 %	1,10 %
Vérifier l'état d'une demande de passeport	IRCC	74,6 %	58,2 %	-16,4 %
Contacter Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	IRCC	63,0 %	60,8 %	-2,2 %
Demander l'allocation canadienne pour enfants (ACE)	ARC	69,5 %	61,4 %	-8,1 %
Accéder à Mon dossier	ARC	58,4 %	61,7 %	3,3 %
Prestations pour les personnes handicapées	EDSC	64,5 %	63,9 %	-0,6 %
Mon dossier Service Canada (MDSC) — Vérifier l'état de sa demande RPC/SV	EDSC	51,2 %	64,0 %	12,8 %
Produire une déclaration de revenus (pour un particulier)	ARC	62,3 %	64,6 %	2,3 %

Deux tâches ont intégré le top 10 des tâches ayant obtenu les plus faibles taux d'achèvement par rapport au dernier T3.

État d'une demande de passeport
Demander l'allocation canadienne pour enfants (ACE)

En lien avec l'action syndicale de Postes Canada. Les numéros de suivi étaient créés, mais les passeports étaient retenus et les livraisons étaient retardées.

Aucun travail n'a été effectué concernant cette tâche, d'autres facteurs entrent donc peut-être en ligne de compte.

Améliorations les plus importantes dans le top 50 : T3 2023 vs T3 2024

TÂCHES avec une augmentation significative	MINISTÈRE	T3 2023	T3 2024	VARIATION
Mon dossier Service Canada (MDSC) — Vérifier l'état de sa demande RPC/SV	EDSC	51,2 %	64,0 %	+12,8 % pts
Vaccins et traitements	ASPC	66,3 %	77,8 %	+11,5 % pts
Trouver une trousse ou un formulaire de demande d'IRCC	IRCC	61,2 %	70,4 %	+9,2 % pts
Comptes IRCC — inscription, connexion, aide	IRCC	64,7 %	70,8 %	+6,1 % pts
Bourses d'études pour étudier au Canada	AMC	63,2 %	69,2 %	+6,0 % pts
Immigrer dans le cadre d'Entrée express	IRCC	69,7 %	75,5 %	+5,8 % pts
Consulter le courrier en ligne (ARC)	ARC	70,9 %	76,0 %	+5,1 % pts
Demander un nouveau passeport canadien	IRCC	70,9 %	75,9 %	+5,0 % pts

Projet en vedette : IRCC — Renouveler un passeport — Ajout de la navigation de style métro

Résultats

Score du SRT

- Légère augmentation par rapport au score du SRT du GC de l'an dernier :
77,3 % → 78,6 %

Rétroaction sur la page

- **Baisse de 30 % (EN) / 43 % (FR)** des clics « Non » pour 1 000 visites
- **Baisse de 30 %** des commentaires

Remarque : Ces augmentations ont eu lieu durant l'action syndicale de Postes Canada

Résultats de recherche

- Les résultats de recherche Google sont devenus plus détaillés

Comment renouveler un passeport au Canada

Où êtes-vous en ce moment?

Au Canada
 Aux États-Unis
 À l'étranger

Si vous avez déjà un passeport pour adulte, vous pourrez peut-être le renouveler. Il est plus simple de renouveler un passeport que de présenter une nouvelle demande, parce que vous **n'avez pas** besoin de répondant, de preuve de citoyenneté canadienne ou de preuve d'identité.

 Frais
A partir de : \$120

Sur cette page

- Qui peut renouveler un passeport
 - Quand renouveler votre passeport
- Formulaires, instructions et frais

Qui peut renouveler un passeport

Seuls les passeports pour adultes peuvent être renouvelés.

- Si vous avez 16 ans et plus, vérifiez [si vous pouvez renouveler votre passeport](#).
- Si vous avez moins de 16 ans, vous devez [demander un nouveau passeport pour enfant](#).

Comment renouveler un passeport au Canada

Où êtes-vous en ce moment?

Au Canada
 Aux États-Unis
 À l'étranger

Un passeport canadien est un document de voyage qu'un citoyen canadien peut demander.

Si vous avez déjà un passeport pour adulte, vous pourrez peut-être le renouveler. Il est plus simple de renouveler un passeport que de présenter une nouvelle demande, parce que vous **n'avez pas** besoin de répondant, de preuve de citoyenneté canadienne ou de preuve d'identité.

 Frais
A partir de : \$120

Sections

- [Vérifiez si vous pouvez renouveler votre passeport](#)
Découvrez si vous pouvez renouveler votre passeport et quand le faire.
- [Ce dont vous avez besoin pour renouveler votre passeport](#)
Documents dont vous aurez besoin, exigences concernant vos photos et vos deux références
- [Obtenez le formulaire et présentez votre demande](#)
Apprenez comment présenter une demande en fonction de la date à laquelle vous avez besoin du passeport.
- [Obtenez votre passeport après avoir présenté votre demande](#)
Comment obtenir votre passeport et comment mettre à jour votre ...

Canada.ca

https://www.canada.ca › renouvellement-passeport-adulte

Comment renouveler un passeport pour adulte au Canada

15 nov. 2024 — Si vous avez déjà un passeport pour adulte, vous pourrez peut-être le renouveler. Il est plus simple de renouveler un passeport que de présenter une nouvelle demande, parce que vous **n'avez pas** besoin de répondant, de preuve de citoyenneté canadienne ou de preuve d'identité.

Obtenir le formulaire et ...
Comment demander le renouvellement d'un passeport ...

Qui peut renouveler un ...
Vous pouvez uniquement renouveler votre passeport ...

Ce dont vous avez besoin ...
Régime canadien de soins dentaires ... Comment ...

Vérifiez si vous pouvez ...
Voyage et tourisme - Passeports canadiens et autres documents ...

Obtenez votre passeport après ...
Passeports canadiens et autres documents de voyage ...

[Autres résultats pour canada.ca »](#)

Présentez votre travail d'optimisation

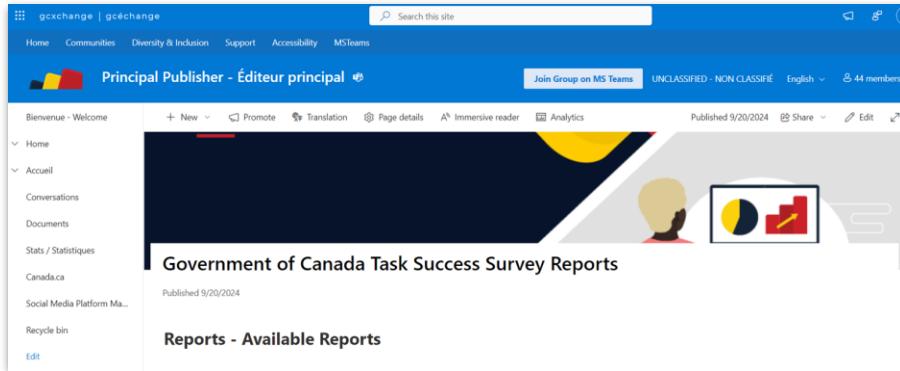
Aidez-nous à découvrir comment votre travail d'optimisation a pu contribuer à l'augmentation des taux de réussite des tâches!

À l'avenir, nous aimerais souligner d'autres travaux d'optimisation.



Rapports annuels, rapports trimestriels et rétroaction

Téléchargez les rapports annuels et trimestriels du SRT du GC sur [GCÉchange](#)



Téléchargez les réponses brutes du sondage et les commentaires à partir du [Visionneur de rétroaction](#)

Feedback Viewer

Page feedback Page feedback dashboard GC Task Success Survey

GC Task Success Survey

Filter by:

- Task(s) Filter by task keyword
- Department All
- Theme All
- Date Range 2024/04/01 - 2024/06/30
- Group All

Include only entries with comments

Download CSV Download Excel Reset Filters

Merci de nous avoir accordé de votre temps.

N'hésitez pas à nous faire part de vos études de cas ou à vous porter volontaire pour tester de nouveaux outils.

Lana Stewart

Superviseuse par intérim, Données et performance

Bureau de la transformation numérique

Service numérique canadien

lana.stewart@cds-snc.ca

343-551-5967

Celena Bedford

Services d'analytique

Éditeur principal

Service Canada

celena.bedford@servicecanada.gc.ca

Annexe : Définitions des types de tâches

Type de tâche	Tâche liée à un compte	Tâche liée à un service	Tâche-action	Tâche-réponse
Comprend les éléments suivants :	<p>Tâches liées à la connexion, à l'inscription ou à l'obtention d'aide avec un compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se connecter à un compte • Créer un compte 	<p>Généralement écrite sous la forme d'un nom de service ou de programme</p> <p>Comprend un ensemble varié de tâches liées à un compte, de tâches-actions et de tâches-réponses provenant de domaines authentifiés et publics dans le cadre du service.</p> <p>Ex. : Renouveler un passeport</p>	<p>Généralement une sous-tâche d'un service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancer un processus • Vérifier l'état d'un dossier • Obtenir de l'aide, faire un suivi <p>Publique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ex. : Vérifier s'il faut un visa ou une AVE pour entrer au Canada <p>Authentifiée (nécessite une connexion) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ex. : Consulter ou télécharger les feuillets T4 et autres feuillets d'impôt 	<p>Publique :</p> <p>Trouver des dates, des montants, des formulaires ou utiliser un assistant / une calculatrice / une carte pour obtenir une réponse précise</p> <p>Ex. : Trouver la date du prochain versement de la prestation</p> <p>Authentifiée (nécessite une connexion) : Tâche spécifique à une personne et nécessitant une connexion à un compte</p> <p>Ex. : Trouver son plafond de cotisation au compte d'épargne libre d'impôt (CELI)</p>