

# **Complicuer la vie des PME**

Un aperçu du service à la clientèle des gouvernements du Canada atlantique

*Olivia Mullins, stagiaire en politiques publiques et en entrepreneuriat*

**Résumé de recherche**

En cette ère numérique, les clients prennent de plus en plus d'initiatives. Ils effectuent leurs propres recherches, tiennent davantage les rênes de leur expérience en tant que client et sont en mesure d'obtenir des résultats quasi instantanément. C'est la norme à laquelle s'attendent les gens dans leurs interactions avec le secteur privé.

Malheureusement, les gouvernements ont un temps de retard dans ce domaine. Comme ils ont le monopole de leurs services, cet écart peut être source de frustration pour les citoyens et les propriétaires d'entreprise.

---

## Introduction

« *La complexité est l'ennemi de l'exécution.* »

- Tony Robbins<sup>1</sup>

Les petites et moyennes entreprises (PME) sont accablées par l'excès de règlements imposé par les gouvernements. Les formalités administratives sont beaucoup plus coûteuses en temps et en argent pour elles que pour les grandes entreprises. Le mauvais service à la clientèle alourdit la paperasserie et complique la vie des entrepreneurs qui cherchent à se renseigner sur les règlements, les comprendre et s'y conformer.

Pour soutenir les PME et réduire leur fardeau administratif, les gouvernements doivent offrir un service à la clientèle de qualité. Dans le document d'accompagnement intitulé *Faciliter la vie aux PME – Comment améliorer le service à la clientèle des gouvernements du Canada atlantique*, la FCEI propose quatre piliers pour améliorer les services aux entreprises. Le présent rapport recense les forces et les faiblesses de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux dans chaque province à partir des expériences de clients mystères, et recommande des façons d'améliorer les relations entre les gouvernements et les PME.

---

## Méthodologie

Cet aperçu du service à la clientèle des gouvernements a pour objectif de permettre une analyse comparative des services offerts aux PME par les gouvernements des quatre provinces atlantiques. Il s'appuie sur cinq scénarios conçus pour évaluer les sites Web et les services téléphoniques de plusieurs ministères ou organismes gouvernementaux. Les provinces en tête de liste pour les sites Web offrent des renseignements exacts, faciles à trouver et à comprendre, et le ministère ou organisme gouvernemental visé assume la responsabilité de l'information communiquée. Celles au premier rang pour les services téléphoniques fournissent de bons numéros de téléphone, des renseignements clairs et exacts, et en assument la responsabilité.

---

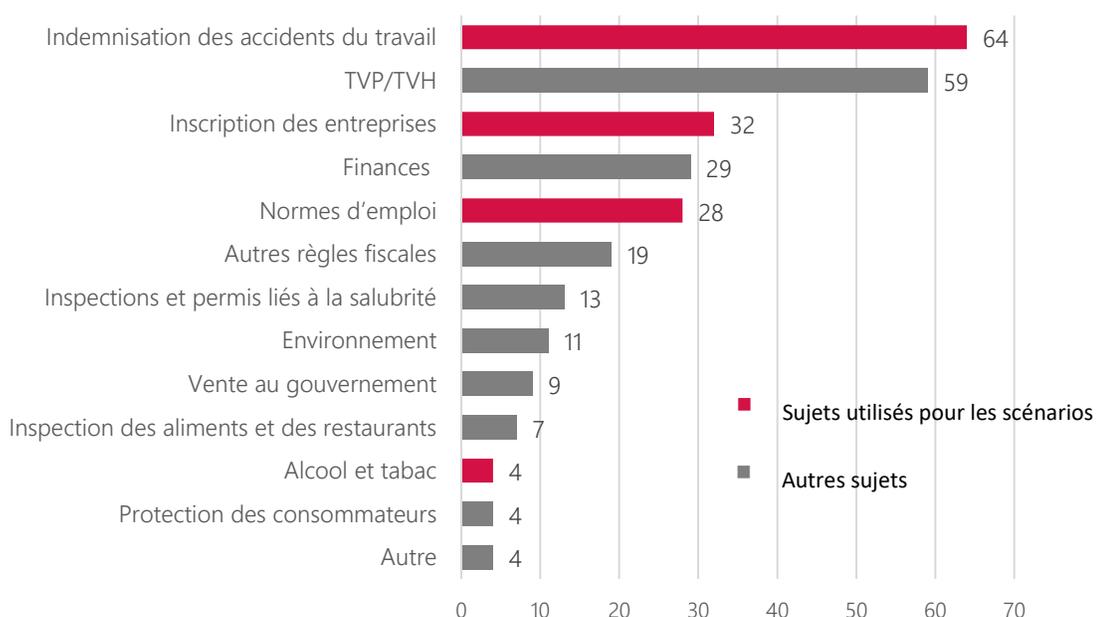
1. Entrepreneur, auteur à succès, philanthrope et plus grand stratège de vie et d'entreprise au monde, <https://www.tonyrobbins.com/biography/>

Pour chaque scénario, le client mystère s'est d'abord renseigné sur le site Web de chacun des gouvernements provinciaux et a évalué la façon dont l'information y était présentée. Il a ensuite appelé chaque ministère ou organisme gouvernemental sélectionné dans chaque province en se faisant passer pour un propriétaire de PME.

Les scénarios permettent d'évaluer la façon dont un ministère ou un organisme présente l'information en ligne et au téléphone sans comparaison entre ces deux options. Ils ont été choisis d'après les préoccupations les plus courantes des propriétaires de PME au Canada atlantique recensées lors du *Sondage sur la réglementation et la paperasserie* réalisé en 2017 par la FCEI<sup>2</sup> (Figure 1).

Figure 1

**Quels règlements provinciaux imposent le fardeau le plus lourd à votre entreprise en termes de temps et d'argent consacrés à la conformité? (% des réponses)**



Pour son évaluation, la FCEI a utilisé cinq scénarios et mis à l'épreuve quatre ministères ou organismes gouvernementaux dans chaque province (voir la liste à l'Annexe D).

Les scénarios sélectionnés servent à évaluer les réponses aux questions suivantes :

- 1) Mon employé s'est blessé au dos au travail hier. Dois-je le déclarer?
- 2) Quels formulaires dois-je remplir pour répondre aux normes de santé et de sécurité au travail?
- 3) Comment déterminer le salaire d'un employé travaillant le jour de la fête du Canada?
- 4) Comment enregistrer mon entreprise?
- 5) Comment faire une demande de licence d'alcool?

Les sites Web et les services téléphoniques ont été testés selon leurs propres critères d'évaluation par rapport aux quatre piliers du service à la clientèle des gouvernements définis

2. FCEI, *Sondage sur la réglementation et la paperasserie*, 2017, n = 676 (réponses du Canada atlantique seulement).

dans le rapport *Faciliter la vie aux PME : facilité d'accès, exactitude de l'information, clarté et responsabilité*<sup>3</sup> (Figure 2).

Figure 2<sup>4</sup>

### Critères d'évaluation des sites Web

Facilité d'accès	Exactitude de l'information	Clarté	Responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de clics pour trouver l'information à partir de la page d'accueil</li> <li>• Position de recherche sur le site du gouvernement</li> <li>• Position de recherche sur Google</li> <li>• Coordonnées fournies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lien vers la législation ou la réglementation ou référence à celle-ci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau de lisibilité selon le test Flesch-Kincaid<sup>5</sup></li> <li>• FAQ ou exemples de conformité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lien ou coordonnées pour les questions et section « Avez-vous trouvé cette information utile? »</li> </ul>

Figure 3<sup>6</sup>

### Critères d'évaluation des services téléphoniques

Facilité d'accès	Exactitude de l'information	Clarté	Responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validité des numéros fournis sur le site Web</li> <li>• Nombre d'interactions requises (transferts, appels, messages vocaux, retours d'appel)</li> <li>• Mise en attente</li> <li>• Messages vocaux laissés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questions appropriées de l'agent pour s'assurer de bien comprendre la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la compréhension du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom de l'agent fourni</li> </ul>

3. FCEI, *Faciliter la vie aux PME*, 2019.

4. Les données sur les sites Web ont été recueillies du 21 au 31 mai 2019.

5. Le niveau de lisibilité selon le test Flesch-Kincaid a été calculé à partir du site <https://www.webfx.com/tools/read-able/>.

6. Les données sur les services téléphoniques ont été recueillies du 3 juin au 19 juillet 2019. La plupart des appels ont été effectués entre 9 h et midi (heure de l'Atlantique).

## Constats

### Notes pour les sites Web

Les notes ont été attribuées d'après les variables et questions suivantes :

Nombre de clics requis pour obtenir assez d'information; coordonnées fournies (numéro de téléphone ou adresse courriel); position de recherche sur le site du gouvernement; position de recherche sur Google; lien vers la législation ou réglementation appropriée ou référence à celle-ci; niveau de lisibilité selon le test Flesch-Kincaid; exemples de conformité, foire aux questions; section « Avez-vous trouvé cette information utile? » en bas de page.

Dans la plupart des cas, les sites Web fournissaient des coordonnées permettant d'obtenir des renseignements supplémentaires et des références aux lois applicables. Les plus grandes disparités dans les résultats concernent le niveau de lisibilité selon le test Flesch-Kincaid et la position de recherche sur le site du gouvernement ou sur Google. Les provinces ayant obtenu les résultats les plus élevés au test de lisibilité et pour les positions de recherche sont plus susceptibles de recevoir une meilleure note globale.

Un faible niveau de lisibilité selon le test Flesch-Kincaid signifie que l'information est difficile à comprendre, comme c'est le cas pour les textes législatifs. Ce problème tient souvent à l'utilisation d'un langage complexe et à l'absence d'exemples de conformité.

Quant aux renseignements difficilement trouvable avec la fonction de recherche, ils sont habituellement hébergés sur un site affilié, par exemple celui de la commission d'indemnisation des accidents du travail ou de la société ou régie des alcools.

La Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard ont reçu les meilleurs résultats pour les deux types de critères. Cela s'explique par le fait que l'information était relativement facile à trouver à l'aide de raccourcis ou de fonctions de recherche et que le niveau de lisibilité était plus élevé. De plus, certaines pages du site de la Nouvelle-Écosse permettent aux lecteurs de laisser immédiatement un commentaire à la section « Avez-vous trouvé cette information utile? ». Le Nouveau-Brunswick propose, quant à lui, le plus grand nombre de foires aux questions sur ses pages Web. Les exemples de conformité se font toutefois plutôt rares sur les sites Web des quatre provinces.

Tableau 1<sup>7</sup>

### Notes – Sites Web

	<i>Indemnisation des accidents du travail</i>	<i>Santé et sécurité au travail</i>	<i>Indemnité de congé</i>	<i>Enregistrement des entreprises</i>	<i>Licence d'alcool</i>
Î.-P.-É.	5,1	6,7	8,4	4,9	5,9
N.-B.	6,1	2,7	5,1	6,6	5,0
N.-É.	6,1	5,6	8,5	6,1	6,0
T.-N.-L.	3,8	3,1	4,3	4,5	6,1

7. Dans le Tableau 1, les cellules bleues indiquent les notes les plus élevées, et les rouges, les plus basses pour chaque scénario.

## Notes pour les services téléphoniques

Les notes ont été attribuées d'après les variables et questions suivantes :

Est-ce que le ou les numéros fournis sur les sites Web fonctionnaient bien; combien y a-t-il eu d'interactions; l'appelant a-t-il été mis en attente; l'appelant a-t-il dû laisser un message vocal; l'agent s'est-il assuré de bien comprendre la demande; l'agent a-t-il demandé à l'appelant s'il comprenait la réponse; l'agent a-t-il donné son nom.

Terre-Neuve-et-Labrador est la seule province ayant reçu un 10. Cette note lui a été attribuée pour le *scénario d'enregistrement des entreprises*. Le numéro de téléphone fourni était correct, un seul appel a été nécessaire, l'agent a posé les questions de suivi appropriées, il s'est assuré que l'appelant avait compris sa réponse et a donné son nom.

Cette même province a également reçu les deux plus mauvaises notes pour le *scénario de santé et sécurité au travail* et le *scénario d'indemnité de congé*. Ces résultats s'expliquent par le nombre élevé d'interactions requises avant d'obtenir la bonne information. On entend par « interaction » un appel auquel un agent répond, un appel acheminé à la messagerie vocale, un transfert d'appel ou un retour d'appel. Pour le *scénario d'indemnité de congé*, l'information a été obtenue après neuf interactions sur trois semaines, alors que pour le *scénario de santé et de sécurité au travail*, le dossier n'était toujours pas clos après quatre semaines et onze interactions.

*« Pour notre entreprise, le plus grand obstacle dans les interactions avec le gouvernement, c'est le manque d'empressement. (...) C'est souvent très frustrant quand ça prend des semaines, des mois et même plus pour obtenir ce qu'on demande. »*

– Propriétaire d'entreprise, Terre-Neuve-et-Labrador

La plupart des agents ont vérifié, à la fin de l'appel, que les renseignements communiqués avaient été compris. Peu d'entre eux ont cependant posé toutes les questions qu'il fallait pour s'assurer d'avoir compris la demande du client mystère. Par exemple, pour le *scénario d'indemnisation des accidents du travail*, l'agent du service en français au Nouveau-Brunswick et l'agent de Terre-Neuve-et-Labrador ont été les seuls à vérifier si l'employée blessée s'était rendue à l'hôpital.

Par ailleurs, il est arrivé que le fonctionnaire ne connaisse pas bien le site Web du ministère ou de l'organisme gouvernemental, en particulier pour les *scénarios d'indemnisation des accidents du travail et de santé et sécurité au travail*. Par exemple, la Nouvelle-Écosse propose une liste de vérification sur son site Web pour aider les PME à respecter les exigences de santé et de sécurité au travail, mais l'agent n'était pas au courant de son existence.

*« Les fonctionnaires devraient être mieux formés. Je dois parfois parler à cinq personnes pour obtenir une réponse aux questions de mes clients. »*

– Propriétaire d'entreprise, Nouvelle-Écosse

*« [Les gouvernements pourraient améliorer leur service à la clientèle en] établissant des cibles de rendement et en responsabilisant leurs employés. »*

– Propriétaire d'entreprise, Île-du-Prince-Édouard

Tableau 2<sup>8</sup>

**Notes – Services téléphoniques**

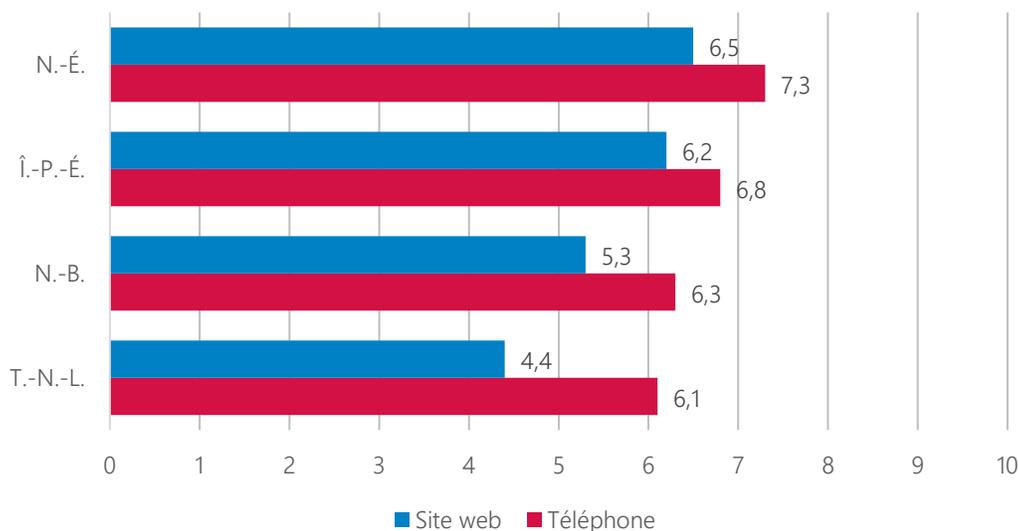
	<i>Indemnisation des accidents du travail</i>	<i>Santé et sécurité au travail</i>	<i>Indemnité de congé</i>	<i>Enregistrement des entreprises</i>	<i>Licence d'alcool</i>
Î.-P.-É.	7,1	5,6	7,1	5,7	8,6
N.-B.	5,7	6,3	6,9	6,7	5,7
N.-É.	8,6	7,0	5,7	8,1	7,1
T.-N.-L.	8,6	1,4	3,6	10,0	6,7

**Notes globales**

Dans l'ensemble, tant pour les sites Web que pour les services téléphoniques, la palme revient à la Nouvelle-Écosse. Ses sites Web ont un bon niveau de lisibilité par rapport à ceux des trois autres provinces. Par ailleurs, les demandes au téléphone nécessitaient toujours moins d'interactions et, en général, le client n'était pas mis en attente et n'avait pas à laisser de message. Tout ministère ou organisme gouvernemental devrait tenter de régler les demandes dès la première interaction.

Figure 4<sup>9</sup>

**Notes globales par province pour les services téléphoniques et les sites Web**



8. Dans le Tableau 2, les cellules bleues indiquent les notes les plus élevées, et les rouges, les plus basses pour chaque scénario.

9. Les notes de la Figure 4 correspondent à la moyenne des notes finales de chaque province pour les sites Web et les services téléphoniques.

## Recommandations

Pour offrir un service axé sur le client et s'appuyant sur les quatre piliers définis dans le document d'accompagnement *Faciliter la vie aux PME – Comment améliorer le service à la clientèle des gouvernements du Canada atlantique*, la FCEI recommande aux gouvernements des provinces de l'Atlantique de mettre en œuvre les améliorations suivantes pour leurs sites Web et leurs services téléphoniques :

### Facilité d'accès

- Les sites Web devraient être organisés de façon à limiter le nombre de clics nécessaires pour atteindre la page souhaitée. Les titres des liens devraient être suffisamment précis pour que les utilisateurs puissent trouver l'information juste du premier coup.
- Dans leurs sites, les gouvernements devraient utiliser un référencement naturel (SEO) misant sur l'optimisation des mots clés pour les moteurs de recherche et s'assurer que la fonction de recherche de leurs pages d'accueil permet de trouver facilement l'information recherchée.
- Les pages d'accueil devraient énumérer les liens vers les sites externes du gouvernement, comme celui de la commission d'indemnisation des accidents du travail ou de la société ou régie des alcools, afin de faciliter le repérage de l'information. Ces sites devraient apparaître dans les résultats de recherche de la page d'accueil principale du site du gouvernement.
- Idéalement, un agent devrait être disponible pour répondre aux questions en direct par téléphone ou clavardage. Si, toutefois, une entreprise doit laisser un message vocal, des normes claires devraient être établies pour les délais de retour d'appel.

### Exactitude de l'information

- Les agents qui répondent aux appels devraient bien connaître les ressources et le site Web de leur ministère ou organisme gouvernemental pour mieux servir les gens en temps réel.
- Ils devraient être formés et savoir quelles questions poser pour donner des explications claires en complément de l'information disponible en ligne.

### Clarté

- Pour faciliter la compréhension, les gouvernements devraient utiliser un langage simple sur leurs sites Web et donner des exemples clairs pour montrer comment respecter les règlements.

### Responsabilité

- Les provinces devraient suivre l'exemple de la Nouvelle-Écosse et ajouter une section « Avez-vous trouvé cette information utile? » sur leurs pages Web. La Nouvelle-Écosse devrait, pour sa part, en étendre l'utilisation au-delà de son site Web principal.

- La Nouvelle-Écosse propose également aux utilisateurs de son service aux PME de répondre à un sondage à la fin de l'appel, pratique que les autres provinces auraient avantage à adopter. Les réponses au sondage devraient être rendues publiques et faire l'objet d'un suivi pour que la rétroaction puisse être mise en pratique.
- Lors d'un appel, les agents devraient donner leur nom ou leur numéro d'identification pour être tenus responsables du service et de l'information qu'ils fournissent.

---

## Conclusion

Afin de réduire le fardeau administratif des PME, il est essentiel de miser sur le service à la clientèle. Il a jusqu'ici été perçu négativement, mais les résultats présentés dans le présent rapport constituent pour les gouvernements un bon point de départ pour améliorer la réputation de leur service. Les provinces de l'Atlantique ont ici la possibilité de servir d'exemple au reste du pays en faisant les améliorations qui s'imposent.

Pour les évaluations futures, on pourra mettre à jour cet aperçu afin de souligner les mesures prises et l'impact des améliorations sur le service à la clientèle. On pourra également y ajouter les évaluations d'autres ministères ou organismes gouvernementaux et d'autres types de services comme les courriels et les visites en personne dans des bureaux.

*« Je n'ai pas d'exemples précis de mauvais service qui me vient en tête. Mes attentes sont toujours basses pour mes interactions avec le gouvernement, comme ça je suis moins souvent déçu. »*

– Propriétaire d'entreprise, Nouveau-Brunswick

---

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante défend les intérêts de plus de 110 000 propriétaires de PME aux quatre coins du pays, dont plus de 11 000 au Canada atlantique. Elle effectue régulièrement des sondages auprès de ses membres sur différents sujets de politique. Organisation non partisane sans but lucratif, elle vise à accroître les chances de succès des PME.

Pour en savoir plus, rendez-vous à [fcci.ca](http://fcci.ca).

## Annexes

Remarque : Pour les Annexes A et B, les colonnes blanches présentent les données brutes, et les colonnes bleues, les notes calculées.

### Annexe A

#### Critères d'évaluation des sites Web – Scénarios 1 à 5

Indemnisation des accidents du travail	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Nombre de clics nécessaires	3	2	2	2	0,0	10,0	10,0	10,0
Numéro de contact fourni	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Courriel fourni	Non	Non	Oui	Non	0,0	0,0	10,0	0,0
Position de recherche sur le site Web du ministère du Travail	1	1	2	11	10,0	10,0	9,0	0,0
Position de recherche sur Google	1	1	1	1	10,0	10,0	10,0	10,0
Il y a un lien ou une référence à la législation	Oui	Oui	Non	Non	10,0	10,0	0,0	0,0
Test de lisibilité Flesh-Kincaid	61,9	51,0	57,8	39,3	6,2	5,1	5,8	3,9
Le site Web fournit des exemples de conformité ou une foire aux questions	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
Le site Web a une section « Avez-vous trouvé cette information utile? »	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
					<b>5,1</b>	<b>6,1</b>	<b>6,1</b>	<b>3,8</b>

Santé et sécurité au travail	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Nombre de clics nécessaires	2	1	6	4	8,0	10,0	0,0	4,0
Numéro de contact fourni	Oui	Non	Oui	Oui	10,0	0,0	10,0	10,0
Courriel fourni	Oui	Non	Oui	Non	10,0	0,0	10,0	0,0
Position de recherche sur le site Web du ministère du Travail	5	11	3	11	7,5	0,0	10,0	0,0
Position de recherche sur Google	1	11	5	11	10,0	0,0	6,0	0,0
Il y a un lien ou une référence à la législation	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Test de lisibilité Flesh-Kincaid	49,8	42,3	48,2	38,7	5,0	4,2	4,8	3,9
Le site Web fournit des exemples de conformité ou une foire aux questions	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
Le site Web a une section « Avez-vous trouvé cette information utile? »	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
					<b>6,7</b>	<b>2,7</b>	<b>5,6</b>	<b>3,1</b>

**Compliquer la vie des PME – Un aperçu du service à la clientèle des gouvernements du Canada atlantique**

<b>Indemnité de congé</b>	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Nombre de clics nécessaires	3	3	4	4	10,0	10,0	0,0	0,0
Numéro de contact fourni	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Courriel fourni	Oui	Non	Oui	Oui	10,0	0,0	10,0	10,0
Position de recherche sur le site Web du ministère du Travail	1	1	1	1	10,0	10,0	10,0	10,0
Position de recherche sur Google	1	2	1	2	10,0	0,0	10,0	0,0
Il y a un lien ou une référence à la législation	Oui	Non	Oui	Non	10,0	0,0	10,0	0,0
Test de lisibilité Flesh-Kincaid	58,5	62,2	62,2	86,7	5,9	6,2	6,2	8,7
Le site Web fournit des exemples de conformité ou une foire aux questions	Oui	Oui	Oui	Non	10,0	10,0	10,0	0,0
Le site Web a une section « Avez-vous trouvé cette information utile? »	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
					<b>8,4</b>	<b>5,1</b>	<b>7,4</b>	<b>4,3</b>

<b>Enregistrement des entreprises</b>	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Nombre de clics nécessaires	2	3	5	2	10,0	6,7	0,0	10,0
Numéro de contact fourni	Oui	Oui	Oui	Non	10,0	10,0	10,0	0,0
Courriel fourni	Oui	Oui	Oui	Non	10,0	10,0	10,0	0,0
Position de recherche sur le site Web du ministère du Travail	1	1	1	1	10,0	10,0	10,0	10,0
Position de recherche sur Google	11	2	1	2	0,0	9,0	10,0	9,0
Il y a un lien ou une référence à la législation	Non	Oui	Non	Oui	0,0	10,0	0,0	10,0
Test de lisibilité Flesh-Kincaid	44,2	36,4	51,3	19,3	4,4	3,6	5,1	1,9
Le site Web fournit des exemples de conformité ou une foire aux questions	Non	Non	Oui	Non	0,0	0,0	10,0	0,0
Le site Web a une section « Avez-vous trouvé cette information utile? »	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
					<b>4,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,1</b>	<b>4,5</b>

<b>Licence d'alcool</b>	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Nombre de clics nécessaires	2	4	2	1	6,7	0,0	6,7	10,0
Numéro de contact fourni	Oui	Non	Oui	Oui	10,0	0,0	10,0	10,0
Courriel fourni	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Position de recherche sur le site Web du ministère du Travail	11	1	1	11	0,0	10,0	10,0	0,0
Position de recherche sur Google	1	1	2	1	10,0	10,0	0,0	10,0
Il y a un lien ou une référence à la législation	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Test de lisibilité Flesh-Kincaid	60,8	48,4	50,8	46,8	6,1	4,8	5,1	4,7
Le site Web fournit des exemples de conformité ou une foire aux questions	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
Le site Web a une section « Avez-vous trouvé cette information utile? »	Non	Non	Oui	Non	0,0	0,0	10,0	0,0
					<b>5,9</b>	<b>5,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,1</b>

Annexe B

**Critères d'évaluation des services téléphoniques – Scénarios 1 à 5**

<b>Indemnisation des accidents du travail</b>	Î.-P.-É.	N.-B. (angl.)	N.-B. (fr.)	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Le ou les numéros fournis sur le site Web ont bien fonctionné	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Nombre d'interactions	1	1	1	1	1	10,0	10,0	10,0	10,0
Mise en attente	Non	Oui	Non	Non	Non	10,0	5,0	10,0	10,0
Obligé de laisser un message	Non	Non	Non	Non	Non	10,0	10,0	10,0	10,0
L'agent s'est assuré qu'il a bien compris la demande	Non	Non	Oui	Non	Oui	0,0	5,0	0,0	10,0
L'agent a demandé à l'appelant s'il a bien compris la réponse	Non	Non	Non	Oui	Oui	0,0	0,0	10,0	10,0
L'agent a donné son nom	Oui	Non	Non	Oui	Non	10,0	0,0	10,0	0,0
						7,1	5,7	8,6	8,6

<b>Santé et sécurité au travail</b>	Î.-P.-É.	N.-B. (angl.)	N.-B. (fr.)	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Le ou les numéros fournis sur le site Web ont bien fonctionné	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Nombre d'interactions	2	3	1	2	11	9,0	9,0	9,0	0,0
Mise en attente	Non	Oui	Non	Non	Oui	10,0	5,0	10,0	0,0
Obligé de laisser un message	Oui	Non	Non	Non	Oui	0,0	10,0	10,0	0,0
L'agent s'est assuré qu'il a bien compris la demande	Non	Oui	Non	Oui	Non	0,0	5,0	10,0	0,0
L'agent a demandé à l'appelant s'il a bien compris la réponse	Non	Oui	Non	Non	Non	0,0	5,0	0,0	0,0
L'agent a donné son nom	Oui	Non	Non	Non	Non	10,0	0,0	0,0	0,0
						5,6	6,3	7,0	1,4

<b>Indemnité de congé</b>	Î.-P.-É.	N.-B. (angl.)	N.-B. (fr.)	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Le ou les numéros fournis sur le site Web ont bien fonctionné	Oui	Oui	Oui	Oui	1/2	10,0	10,0	10,0	5,0
Nombre d'interactions	1	2	2	1	6	10,0	8,0	10,0	0,0
Mise en attente	Non	Non	Non	Non	Oui	10,0	10,0	10,0	0,0
Obligé de laisser un message	Non	Oui	Oui	Non	Oui	10,0	0,0	10,0	0,0
L'agent s'est assuré qu'il a bien compris la demande	Non	Oui	Oui	Non	Oui	0,0	10,0	0,0	10,0
L'agent a demandé à l'appelant s'il a bien compris la réponse	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	10,0	10,0	0,0	10,0
L'agent a donné son nom	Non	Non	Non	Non	Non	0,0	0,0	0,0	0,0
						7,1	6,9	5,7	3,6

Enregistrement des entreprises	Î.-P.-É.	N.-B. (angl.)	N.-B. (fr.)	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Le ou les numéros fournis sur le site Web ont bien fonctionné	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Nombre d'interactions	1	4	1	2	1	10,0	5,0	6,7	10,0
Mise en attente	Non	0,7	Non	Oui	Non	10,0	6,7	0,0	10,0
Obligé de laisser un message	Non	Non	Non	Non	Non	10,0	10,0	10,0	10,0
L'agent s'est assuré qu'il a bien compris la demande	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	0,0	10,0	10,0	10,0
L'agent a demandé à l'appelant s'il a bien compris la réponse	Non	Non	Oui	Oui	Oui	0,0	5,0	10,0	10,0
L'agent a donné son nom	Non	Non	Non	Oui	Oui	0,0	0,0	10,0	10,0
						5,7	6,7	8,1	10,0

Licence d'alcool	Î.-P.-É.	N.-B. (angl.)	N.-B. (fr.)	N.-É.	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-B.	N.-É.	T.-N.-L.
Le ou les numéros fournis sur le site Web ont bien fonctionné	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
Nombre d'interactions	1	3	2	4	2	10,0	5,0	0,0	6,7
Mise en attente	Non	Non	Non	Non	Non	10,0	10,0	10,0	10,0
Obligé de laisser un message	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	0,0	0,0	0,0
L'agent s'est assuré qu'il a bien compris la demande	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	10,0	5,0	10,0	10,0
L'agent a demandé à l'appelant s'il a bien compris la réponse	Non	Non	Non	Oui	Non	0,0	0,0	10,0	0,0
L'agent a donné son nom	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	10,0	10,0	10,0	10,0
						8,6	5,7	7,1	6,7

Annexe C

### Notation

Les notes ont été attribuées selon des critères d'évaluation scalaires et binaires. Pour les critères scalaires, à l'exception du niveau de lisibilité selon le test Flesch-Kincaid, la province au meilleur rendement reçoit un 10, et celle au pire rendement, un 0. Toutes les autres notes sont établies d'après l'échelle formée par ces deux valeurs. Comme les résultats du test Flesch-Kincaid sont sur 100, ils sont divisés par 10 pour que la note globale de chaque province soit calculée sur 10. Les autres critères sont binaires : le meilleur résultat (non ou oui, selon le critère) vaut 10 points, et le plus mauvais, aucun.

Dans l'exemple du premier critère d'évaluation des sites Web, soit le nombre de clics nécessaires, la province en tête de liste a le nombre le moins élevé, c'est-à-dire que la valeur la plus faible dans les colonnes de données brutes obtient la meilleure note. C'est le cas pour tous les critères scalaires. Comme une note moins élevée est attribuée pour une valeur plus élevée et vice-versa, la formule utilisée est la suivante :

$$10 - 10*((x-min)/(max-min))$$

Sachant que  $x$  = la note à calculer

$Min$  et  $max$  correspondent au minimum et au maximum de la fourchette d'indicateurs.

Comme le facteur de pondération est le même pour tous les critères, la moyenne des résultats a été utilisée pour attribuer une note finale sur 10 à chaque province pour les sites Web et pour les services téléphoniques. Dans le cas du Nouveau-Brunswick, les critères d'évaluation ont été évalués pour les services en anglais et en français; la note globale correspond donc à la moyenne des deux évaluations. L'aperçu du service à la clientèle des gouvernements qu'a

produit la FCEI constitue un indice relatif plutôt qu'un indice absolu en ce sens que chaque critère d'évaluation est classé en fonction de la fourchette atteinte dans les autres provinces.

Annexe D

### Numéros de téléphone et sites Web évalués

#### Île-du-Prince-Édouard

- **Workers Compensation Board of PEI** [Commission d'indemnisation des accidents du travail de l'Île-du-Prince-Édouard]. Numéros de téléphone : 902 628-5680 et 1 800 237-5049. Site Web : <http://www.wcb.pe.ca/>
- **Labour and Industrial Relations** [Travail et Relations industrielles]. Numéros de téléphone : 902 368-5550 et 1 800 333-4362. Site Web officiel du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard : <https://www.princeedwardisland.ca/fr>
- **Consumer, Corporate, and Insurance Division** [Division de la consommation, des entreprises et des assurances]. Numéro de téléphone : 902 368-4550. Site Web officiel du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, *op. cit.*
- **Régie des alcools de l'Île-du-Prince-Édouard**. Numéro de téléphone : 902 368-5710. Site Web : <https://liquorpei.com/>

#### Nouveau-Brunswick

- **Travail sécuritaire NB**. Numéros de téléphone : 506 632-2200 et 1 800 222-9775. Site Web : <https://www.travailsecuritairenb.ca/>
- **Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail**. Numéro de téléphone : 1 888 452-2687. Site Web officiel du gouvernement du Nouveau-Brunswick : <https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr.html>
- **Service Nouveau-Brunswick**. Numéros de téléphone : 506 453-2703 et 1 888 762-8600. Site Web officiel du gouvernement du Nouveau-Brunswick, *op. cit.*
- **Ministère de la Sécurité publique**. Numéro de téléphone : 506 453-7472. Site Web officiel du gouvernement du Nouveau-Brunswick, *op. cit.*

#### Nouvelle-Écosse

- **Workers' Compensation Board of Nova Scotia** [Commission d'indemnisation des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse]. Numéros de téléphone : 902 424-5400 et 1 800 952-2687. Site Web : <https://www.wcb.ns.ca/>
- **Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire**. Numéros de téléphone : 902 424-4311 et 1 888 315-0110. Site Web officiel du gouvernement de la Nouvelle-Écosse : <https://beta.novascotia.ca/>
- **Accès Nouvelle-Écosse**. Numéro de téléphone : 1 800 670-4357. Site Web officiel du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, *op. cit.*
- **Division de l'alcool, du jeu, des carburants et du tabac de Service Nouvelle-Écosse**. Numéros de téléphone : 902 563-3495 (bureau de Sydney) et 1 877 565-0556. Site Web officiel du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, *op. cit.*

#### Terre-Neuve-et-Labrador

- **Workplace NL**. [Travail T.-N.-L.]. Numéros de téléphone : 709 778-1552 et 1 800 563-9000. Site Web : <https://workplacnl.ca/>
- **Division des normes du travail**. Numéros de téléphone : 709 637-2364 et 1 877 563-1063. Site Web officiel du gouvernement : <https://www.gov.nl.ca/>
- **Service TNL**. Numéro de téléphone : 877 636-6867. Site Web officiel du Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador, *op. cit.*
- **Newfoundland Labrador Liquor Corporation** [Société des alcools de Terre-Neuve-et-Labrador]. Numéro de téléphone : 709 724-1100. Site Web : <https://www.nlliquor.com/>