

Réseau *Circum*

consultation en gestion et en recherche

74, rue Val Perché
Hull (Québec) J8Z 2A6
819.770.2423, 819.770.5196
service@circum.com
<http://www.circum.com>

rigueur – transparence – créativité – pertinence

***Citoyenneté et Immigration Canada
Projet pilote sur le carton commentaires***

Rapport final

Préparé pour

Initiative du service à la clientèle
Citoyenneté et Immigration Canada
Immeuble Naron
360 ouest, avenue Laurier, 10^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1L1

Le 20 septembre 2001

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	iii
SOMMAIRE	v
Chapitre 1	
INTRODUCTION	1
Chapitre 2	
L'APPROCHE	5
2.1 Exemples d'utilisation du carton commentaires	5
2.2 Évaluations qualitatives	7
Chapitre 3	
RÉSULTATS DU PROJET PILOTE	9
3.1 Le projet pilote sur le carton commentaires	9
3.2 Sondage auprès des clients des Cantons de l'Est	16
Chapitre 4	
ANALYSE DES RÉSULTATS DU PROJET PILOTE	19
4.1 L'organisation du projet	19
4.2 Le personnel de CIC	22
4.3 Les réactions des clients	23

Chapitre 5

RECOMMANDATIONS 25

5.1 La logistique du projet 25

5.2 Rétroaction continue auprès des clients 26

5.3 Mesure de la satisfaction des clients 27

5.4 Amélioration de la satisfaction des clients 28

Annexe A Le carton commentaires 29

Annexe B L'enquête de mai 2001 35

Annexe C L'évaluation sur place 39

Annexe D Commentaires provenant du projet pilote 43

Annexe E Commentaires provenant des Cantons de l'Est 65

SOMMAIRE

En vue d'améliorer son service à la clientèle, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a entrepris un vaste processus à multiples volets, appelé « Initiative du service à la clientèle ». Le présent rapport présente les résultats d'un projet pilote qui consistait à offrir aux clients une fiche sur laquelle ils pouvaient inscrire leur réaction immédiate au service qu'ils venaient de recevoir à divers points d'entrée et CIC sur le territoire canadien.

De la mi-février à la mi-août 2001, 23 points d'entrée et services intérieurs situés principalement au Québec et en Colombie-Britannique ont pris part au projet qui consistait à offrir à leurs clients (de manière passive d'abord, puis active) des cartons commentaires qu'ils pouvaient envoyer par la poste. En vertu d'un marché, Postes Canada a assumé la logistique de la production et de la distribution du matériel requis de même que la saisie des données.

Conclusions touchant le projet pilote du carton commentaires

- En tout, 317 cartons commentaires ont été retournés au cours de la période de cinq mois. Il s'agit d'un taux de participation extrêmement faible.
- Sur les 25 points d'émission possibles (deux bureaux constituaient à la fois un point d'entrée et un service intérieur), 19 ont pu compter au moins un carton complété tandis que 12 en ont eu au moins cinq (un par mois). Les bureaux situés au Québec représentaient 17% des envois et ceux de la Colombie-Britannique, 79%. Quatre bureaux de la Colombie-Britannique ont accumulé 212 cartons, soit 67% de tous les envois (CIC Kingsgate, CIC Douglas, CIC Aéroport international de Vancouver et CIC Prince George).

- L'approche, telle qu'utilisée pour le carton commentaires, sous-estime gravement la satisfaction de la clientèle. La satisfaction moyenne mesurée au Québec pendant la durée du projet pilote était inférieure d'un point (3,2 contre 4,3) aux résultats obtenus lors d'une expérience menée dans trois bureaux des Cantons de l'Est (CIC Sherbrooke, CIC Trois-Rivières et CIC Rock Island). Au cours de cette expérience de deux semaines, tous les clients ont été invités à remplir le carton commentaires comme moyen de mesurer leur satisfaction — au lieu de mettre simplement les cartons à la disposition des clients en tant que mécanisme de rétroaction continue.

Conclusions touchant la satisfaction des clients

- Les conclusions suivantes ne sont que tentatives en raison de la nature non aléatoire de l'échantillon.
- La satisfaction générale à l'égard du service est plus élevée
 - dans les services intérieurs (4,1 sur une échelle de 1 à 5),
 - suivis des points d'entrée terrestres (3,7), et
 - des aéroports (2,3).
- C'est sur la rapidité du service que les clients ont le plus à redire, en particulier aux aéroports
 - 4,2 pour les services intérieurs,
 - 3,5 pour les points d'entrée terrestres, et
 - 1,8 pour les aéroports.
 - À l'Aéroport international de Vancouver, la lenteur était telle que plusieurs clients disent avoir attendu de trois à quatre heures et manqué, pour cette raison, leur correspondance aérienne — rien n'indique une confusion sérieuse entre les Services d'immigration et les Services de douane; les retards semblent surtout attribuables aux Services d'immigration.
 - L'impression que le service était lent a probablement eu un effet de halo sur la perception des autres aspects du service.
 - Des normes de service efficaces pourraient aider à régler ce problème.
- Les mauvaises notes attribuées aux points d'entrée (PE) (en particulier aux aéroports) ne sont pas le fait de résultats que les clients auraient jugés insatisfaisants : la satisfaction à l'égard du service était sensiblement plus faible parmi les clients des PE qui ont été admis au Canada que parmi les clients des services intérieurs, même si seulement quatre clients des PE sur 169 ont été refoulés.

Conclusions touchant les causes du peu de participation

- Les cartons commentaires n'ont pas été mis suffisamment en évidence.
- Le renvoi par la poste n'incitait pas à remplir la fiche.
- L'approvisionnement auprès du fournisseur a été difficile.
- Les communications au sujet du projet se sont faites difficilement.
- L'apparence du carton commentaires pourrait être améliorée.
- Certains membres du personnel ont une impression négative du système du carton commentaires.
- Des clients ont eu de la difficulté à remplir leur carton.

Recommandations

- En ce qui concerne la logistique du système : réviser l'apparence du carton commentaires, améliorer la gestion des stocks, accorder plus de latitude aux bureaux, créer un projet d'équipe.
- En ce qui concerne la rétroaction continue : susciter l'adhésion, clarifier les communications, améliorer le profil du carton commentaires.
- En ce qui concerne la mesure de la satisfaction des clients : implanter des périodes de sondage systématiques qui s'ajouteraient à la rétroaction continue, répéter la mesure à intervalles réguliers.
- En ce qui concerne l'amélioration de la satisfaction de la clientèle : accélérer le service en particulier aux points d'entrée, notamment dans les aéroports; l'adoption de normes de service pourrait y contribuer.

Chapitre 1

INTRODUCTION

En vue d'améliorer ses services, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a entrepris un vaste processus, appelé « Initiative du service à la clientèle », lequel comportait divers volets : un ensemble de projets destinés à résoudre rapidement certains problèmes touchant l'accès aux services de CIC, l'assurance qualité et la gestion des cas, ainsi qu'un projet pilote sur la centralisation de la gestion de certains genres d'opérations. Le rapport que voici présente les résultats d'un projet pilote destiné à offrir aux clients la possibilité d'exprimer immédiatement leur réaction à l'égard des services reçus à un point d'entrée ou à un service intérieur de CIC.

Le projet pilote

Le système de cartons commentaires consistait à mettre à la disposition des clients, sur un présentoir conçu à cette fin, des cartons commentaires bilingues (voir l'annexe A); les clients pouvaient renvoyer ces cartons par la poste, sans frais. En vertu d'un marché, Postes Canada a été chargé de produire ces cartons commentaires et leurs présentoirs, d'en assurer l'approvisionnement dans les bureaux, de recueillir les cartons renvoyés par la poste et de saisir électroniquement les réponses. Les fichiers de

données sur support lisible par ordinateur ont ensuite été transmis au Réseau **Circum inc.** pour être analysés.

PIÈCE 1.1 • Bureaux participants

	Points d'entrée		Services intérieurs
	Air	Terre	
Québec			
CIC Lacolle		✘	
CIC Philipsburg		✘	
CIC Armstrong		✘	
CIC Aéroport international de Montréal (Dorval)	✘		
CIC Rock Island		✘	
CIC Sept-Îles		✘	✘
CIC Québec			✘
CIC Sherbrooke			✘
CIC Trois-Rivières			✘
CIC Hull			✘
CIC Services intérieurs de Montréal			✘
CIC Services de citoyenneté de Montréal			✘
Colombie-Britannique			
CIC Huntingdon		✘	
CIC Kingsgate		✘	
CIC Douglas		✘	
CIC Aéroport international de Vancouver	✘		
CIC Osoyoos		✘	
CIC Victoria		✘	✘
CIC Vancouver Admissions			✘
CIC Prince George			✘
CIC Kelowna			✘
Autres bureaux			
CIC Aéroport international Pearson	✘		
CIC Aéroport international de Halifax	✘		

Vingt-trois services intérieurs et points d'entrée, principalement au Québec et en Colombie-Britannique, ont fait partie du projet qui a débuté sur le terrain en mars 2001 (la liste des bureaux figure à la pièce 1.1). Les données relatives à la réaction des clients, dont fait état le présent rapport, ont été recueillies jusqu'à la fin de juillet 2001, le projet ayant duré au total environ cinq mois.

Mandat

Initialement, nous avons pour mandat :

- de vérifier la faisabilité et l'utilité (soit réunir de l'information sur le degré d'utilisation et ses incidences sur les bureaux, et d'évaluer les instruments et processus ayant servi au projet pilote) d'un mécanisme de cueillette de la réaction des clients à l'aide d'un carton commentaires inspiré de l'Outil de mesure commune promu par le Secrétariat du Conseil du Trésor;
- de recueillir de manière systématique et permanente les impressions et opinions des clients à l'égard du service.

Étant donné le faible taux de participation, la seconde partie du mandat n'a pas été réalisée de façon permanente mais nous en faisons une analyse sommative dans le présent rapport.

Structure du rapport

L'approche de l'étude est présentée au chapitre 2. Les observations sur les résultats du projet pilote se trouvent au chapitre 3, notamment les résultats d'une étude spéciale sur la satisfaction des clients telle qu'exprimée sur les cartons commentaires. Le chapitre 4 expose les raisons des résultats découlant du projet pilote. Le chapitre 5 renferme nos recommandations touchant le système des cartons commentaires.

Chapitre 2

L'APPROCHE

L'étude repose sur quatre sources d'information : deux exemples d'utilisation du carton commentaires et deux évaluations qualitatives sur le terrain.

2.1 Exemples d'utilisation du carton commentaires

Les cartons commentaires ont été utilisés dans le contexte du projet pilote de même que pour l'obtention systématique de la réaction des clients dans trois bureaux du Québec. Les considérations méthodologiques relatives à chacun de ces exemples d'utilisation sont résumées à la pièce 2.1

PIÈCE 2.1 • Considérations méthodologiques relatives à des exemples d'utilisation du carton commentaires

Catégories d'évaluation	Projet pilote	Sondage auprès des clients dans trois bureaux du Québec
Conception du questionnaire	<ul style="list-style-type: none"> • Cartons commentaires distincts pour les services intérieurs et les points d'entrée, voir annexe 1. • Contenu du carton commentaires établi par CIC d'après, entre autres, le sondage de 2000 sur l'accès aux services intérieurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • les mêmes
Couverture géographique	<ul style="list-style-type: none"> • 23 bureaux au Québec et en Colombie-Britannique, plus l'Aéroport Pearson et l'Aéroport de Halifax (voir pièce 1.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Deux services intérieurs: Sherbrooke et Trois-Rivières • Un point d'entrée: Rock Island
Stratégie d'échantillonnage	<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'échantillonnage; cartons à la disposition de tout client, de la mi-février 2001 à la mi-août 2001. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les clients reçus entre le 20 et le 31 août 2001. • La période comprenait deux jours de grève des employés.
Collecte des données	<ul style="list-style-type: none"> • Un petit nombre de cartons ont été renvoyés. Les chapitres 3 et 4 décrivent et expliquent la situation. 	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des clients ont été approchés et ont collaboré. • Trois-Rivières: 13 clients approchés, 13 cartons remplis. • Sherbrooke: 63 clients approchés, 56 cartons remplis, 7 problèmes de langue • Rock Island: 498 clients approchés, 118 cartons remplis.
Pondération des données	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune pondération vu l'absence de données sur le va-et-vient. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune pondération; données transmises par le bureau.
Traitement des données	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel SAS 	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciel SAS • Dans cinq cas, les évaluations ont été inversées manuellement pour les faire correspondre aux commentaires émis.
Analyse des données	<ul style="list-style-type: none"> • Totalisations croisées de base 	<ul style="list-style-type: none"> • Totalisations croisées de base

Limites de la recherche. Le projet pilote a été mis en oeuvre pour évaluer la faisabilité de l'implantation d'un système de cartons commentaires afin de recueillir la réaction de la clientèle et pour évaluer si l'information serait utile à l'organisation. Il n'est pas possible d'en tirer un tableau statistiquement représentatif de l'état de la satisfaction des clients (ce qu'il n'était pas censé mesurer) durant la période et aux endroits concernés. En ce qui concerne le sondage auprès des clients dans trois bureaux du Québec, le soin apporté à sa mise en oeuvre et les taux de collaboration élevés permettent d'accorder plus de confiance à la représentativité des données recueillies. Par contre, l'échantillon ne reflète qu'une situation ponctuelle.

2.2 **Évaluations qualitatives**

Le projet pilote a fait l'objet d'une évaluation qualitative au moyen de deux consultations des bureaux en cause.

Pour la première, un questionnaire à réponses libres (voir l'annexe B) a été envoyé aux bureaux participants en mai 2001. Presque tous les bureaux ont répondu d'une façon ou d'une autre. Les résultats de cette consultation sont intégrés au chapitre 4 du rapport.

Pour la seconde, un analyste de la recherche du Réseau **Circum inc.** a passé à peu près une journée entière, dans la semaine du 20 août 2001, à chacun des trois endroits suivants : CIC-Lacolle, CIC Aéroport de Montréal et CIC Services intérieurs de Montréal. L'analyste a sondé la plupart des clients qui se sont présentés à ces bureaux, de même que les employés de CIC, en s'inspirant des guides reproduits à l'annexe C. Les résultats de cette enquête se trouvent au chapitre 4.

Chapitre 3

RÉSULTATS DU PROJET PILOTE

3.1 Le projet pilote sur le carton commentaires

Les bureaux ayant pris part au projet pilote étaient au nombre de 23. À la fin de juillet 2001, 317 cartons commentaires avaient été renvoyés et Postes Canada avait fait la saisie des données. Nous n'avons pas de chiffres précis sur le nombre de cartons remis aux clients ou que ces derniers auraient pris d'eux-mêmes. Toutefois, certains bureaux ayant dû en redemander, nous pouvons en conclure que le volume des cartons renvoyés ne représente qu'une fraction du nombre de cartons qui ont été distribués aux clients.

PIÈCE 3.1 • Nombre de cartons renvoyés

	Points d'entrée		Services intérieurs
	Air	Terre	
Québec → 54 cartons			
CIC Lacolle		16	s.o.
CIC Philipsburg		0	s.o.
CIC Armstrong		0	s.o.
CIC Aéroport international de Montréal (Dorval)	1		s.o.
CIC Rock Island		0	s.o.
CIC Sept-Îles		0	0
CIC Québec		s.o.	8
CIC Sherbrooke		s.o.	0
CIC Trois-Rivières		s.o.	0
CIC Hull		s.o.	1
CIC Services intérieurs de Montréal		s.o.	14
CIC Services de citoyenneté de Montréal		s.o.	3
Divers au Québec (bureaux non identifiés)		9	2
Colombie-Britannique → 250 cartons			
CIC Huntingdon		5	s.o.
CIC Kingsgate		54	s.o.
CIC Douglas		41	s.o.
CIC Aéroport international de Vancouver	77		s.o.
CIC Osoyoos		2	s.o.
CIC Victoria		2	0
CIC Vancouver Admissions		s.o.	10
CIC Prince George		s.o.	40
CIC Kelowna		s.o.	3
Divers en C.-B. (bureaux non identifiés)		6	10
Autres bureaux → 14 cartons			
CIC Aéroport international Pearson	13	13	s.o.
CIC Aéroport international de Halifax	0	0	s.o.
TOTAL	91	148	91

La pièce 3.1 présente le nombre de cartons qui ont été renvoyés selon le bureau qui les a distribués. Sur les 25 points d'émission possibles (deux bureaux constituaient à la fois un point d'entrée et un service intérieur), 19 ont pu compter au moins un carton de complété tandis que 12 en ont eu au moins cinq (un par mois). Il s'agit d'un taux de participation extrêmement faible. Les bureaux situés au Québec représentent 17% des renvois et ceux de la Colombie-Britannique, 79%. En fait, quatre bureaux de la Colombie-Britannique ont accumulé 212 cartons, soit 67% de tous les renvois.

Au moyen du projet pilote, on espérait trouver une façon de fournir aux bureaux individuels un tableau mensuel de la satisfaction de leur clientèle. Ce résultat décevant donne à penser que la chose pourrait ne pas être possible — **à moins d'un très vif engagement au niveau local**. Le chapitre 4 apporte des explications à ce résultat.

Les pièces 3.2, 3.3 et 3.4 résument les résultats quantitatifs obtenus selon le genre de bureau, la région (pour le Québec et la Colombie-Britannique; les cas sont trop peu nombreux en Ontario) et l'emplacement (pour les quatre endroits ayant reçu un nombre de cartons suffisants). Il importe de se rappeler que ces données ne proviennent pas d'un échantillon de clients aléatoire, systématique et contrôlé mais plutôt d'un petit groupe de particuliers autosélectionnés qui ont obtenu des services principalement à quatre endroits au Canada (CIC Kingsgate, CIC Douglas, CIC Aéroport international de Vancouver et CIC Prince George; les détails concernant ces quatre CIC figurent à la pièce 3.4).

PIÈCE 3.2 • Résumé des résultats par genre de bureau

Aspect du service	Services intérieurs		PE		PE	
	% des satisfaits ¹	Moyenne 1-5	% des satisfaits	Moyenne 1-5	Air	Terre
Rapidité	80%	4,2	43%	2,9	1,8	3,5
Compétence	83%	4,3	60%	3,6	3,2	3,9
Courtoisie	86%	4,4	65%	3,7	3,3	3,9
Aide ²	81%	4,2	—	—	—	—
Équité	82%	4,3	59%	3,6	3,2	3,8
Efficacité	75%	4,1	51%	3,1	2,2	3,8
Information ²	79%	4,1	—	—	—	—
Ensemble	77%	4,1	50%	3,2	2,3	3,7
# de cartons		91		226	91	135

¹ Somme des «satisfaits» et «très satisfaits».

² Demandé seulement dans les services intérieurs parce que cette dimension a été jugée prioritaire en tant qu'aspect à améliorer lors du sondage de 2000 sur l'accès aux services intérieurs.

Le côté gauche de la pièce 3.2 présente la proportion de clients qui se sont dits satisfaits ou très satisfaits¹ du service, de même que la note moyenne entre 1 (très insatisfait) et 5 (très satisfait). Pour les autres parties du tableau, nous avons retenu les moyennes parce qu'elles constituent une meilleure mesure dans le cas de très petits échantillons. La proportion des clients satisfaits qui figure du côté gauche du tableau peut aider le lecteur à ancrer les moyennes dans des pourcentages (plus faciles à saisir pour la majorité des gens).

¹ À noter que le carton commentaires n'indiquait pas les cinq points de l'échelle mais seulement les deux extrêmes. Du côté gauche on pouvait lire «très insatisfait» et du côté droit, «très satisfait». La décision de faire ainsi a été dictée par le manque d'espace, bien qu'il soit préférable de nommer chaque point de l'échelle.

PIÈCE 3.3 • Résumé des résultats par région

Aspect du service	Québec			C.-B.		
	Total	Intérieur	PE	Total	Intérieur	PE
Rapidité	2,7	3,4	2,1	3,3	4,5	2,9
Compétence	3,2	3,6	2,8	3,9	4,6	3,7
Courtoisie	3,4	3,8	3,0	4,0	4,7	3,8
Aide	3,5	3,5	—	4,5	4,5	—
Équité	3,1	3,6	2,8	3,9	4,6	3,7
Efficacité	2,9	3,4	2,5	3,5	4,4	3,2
Information	3,4	3,4	—	4,4	4,4	—
Ensemble	2,8	3,2	2,5	3,5	4,5	3,2
# de cartons	54	28	26	250	63	187

Sur une échelle de 1 à 5, une note moyenne de 4 («satisfait» sur l'échelle de 5 points) représente un service «adéquat». Dans la culture occidentale, on ne s'engage pas beaucoup en se disant «satisfait» mais il en va autrement pour «très satisfait». Les notes supérieures à 4 se rangent sur le territoire d'un «bon» service, alors que les notes supérieures à 4,5 atteignent la zone d'«excellence». À l'autre bout de l'échelle, les notes inférieures à 4 laissent deviner certaines difficultés dans la prestation du service **tandis que les notes inférieures à 3 indiquent un sérieux problème.**

PIÈCE 3.4 • Résumé des résultats par emplacement

Aspect du service	CIC Kingsgate	CIC Douglas	CIC AIV	CIC Prince George
Rapidité	4,0	3,9	1,5	4,7
Compétence	4,2	4,2	3,1	4,9
Courtoisie	4,3	4,2	3,2	4,9
Aide	—	—	—	4,8
Équité	4,2	4,1	3,1	4,8
Efficacité	4,1	4,2	1,9	4,7
Information	—	—	—	4,7
Ensemble	4,1	4,1	2,1	4,8
# de cartons	54	41	77	40

À noter : Ces bureaux sont les seuls à avoir obtenu assez de cartons pour faire l'objet de statistiques distinctes.

Tout en sachant que l'échantillon n'a pas été obtenu de façon aléatoire et qu'on ne peut en établir la fiabilité statistique, ce tableau nous porte à tirer les **conclusions suivantes** (par ailleurs, les priorités en matière d'amélioration et les commentaires additionnels, bureau par bureau, sont reproduits à l'annexe D) :

- 1 La satisfaction est plus élevée en ce qui concerne les services intérieurs que les points d'entrée.** L'écart est de presque un point complet. La différence est également apparente dans l'ensemble ainsi qu'au Québec et en Colombie-Britannique pris séparément.
- 2** Pour les services intérieurs, les notes se situent autour d'un «**bon**» **service**, non pas exceptionnel, mais bon. Les clients se montrent surtout critiques à l'égard de l'efficacité du service.
- 3 La satisfaction est sensiblement plus élevée en ce qui concerne les points d'entrée terrestres que les aéroports.** La différence entre les deux genres de points d'entrée est plus prononcée que la différence entre les services intérieurs et les points d'entrée en général.

- 4** Les notes attribuées aux **points d'entrée aériens** sont **faibles**, surtout en ce qui concerne la **rapidité du service**. La rapidité du service se ressemble, au Québec comme en Colombie-Britannique. Il est entendu que les données ne se prêtent pas à une analyse complexe, mais les notes de satisfaction aux points d'entrée laissent entendre que le principal problème des clients était la lenteur du service; à tel point que leur évaluation d'un aspect connexe du service, son efficacité, en a été affectée et que leur impression a déterminé leur satisfaction générale. Par effet de halo, leur évaluation de la compétence, de la courtoisie et de l'équité en a aussi souffert. Par conséquent, **le problème crucial est celui de la rapidité du service, situation qui peut souvent être corrigée grâce aux normes de service.**
- 5** Les bureaux du Québec ont obtenu des notes plus **faibles** que ceux de la Colombie-Britannique. La différence est apparente tant dans les services intérieurs que les points d'entrée.
- 6** **La mauvaise évaluation des PE ne dépend pas de résultats qui auraient mécontenté les clients.** La pièce 3.5 montre que bien que les clients des PE ayant obtenu des résultats négatifs étaient, effectivement, moins satisfaits que les autres clients, la satisfaction à l'égard du service était sensiblement plus faible parmi les clients des PE admis au Canada que parmi les clients des services intérieurs. À noter que 169 clients ont été admis alors que quatre seulement ont été refoulés.

PIÈCE 3.5 • Évaluation des PE d'après le résultat du service

Aspect du service	Intérieur	PE	PE				
			Admission	Admission sous condition	Refus d'admission	Autre	Non codé
Rapidité	4,2	2,9	3,0	3,2	2,0	2,8	1,9
Compétence	4,3	3,6	3,7	4,3	2,0	3,4	2,9
Courtoisie	4,4	3,7	3,8	4,3	2,0	3,0	3,2
Équité	4,3	3,6	3,8	3,8	2,0	3,0	2,9
Efficacité	4,1	3,1	3,3	3,5	2,0	3,6	2,1
Ensemble	4,1	3,2	3,3	3,5	2,0	3,4	2,3
# de cartons	91	213	169	13	4	5	35

- 7 Parmi les quatre points d'entrée pour lesquels nous disposons de données individuelles (pièce 3.4), le CIC Aéroport international de Vancouver se distingue. Les évaluations du **CIC AIV** sont particulièrement **faibles** en ce qui concerne la **rapidité** du service et, donc, l'efficacité du service.

3.2 Sondage auprès des clients des Cantons de l'Est

Les taux de participation au sondage auprès des clients effectué aux CIC Sherbrooke, CIC Trois-Rivières et CIC Rock Island dans la seconde moitié du mois d'août 2001 sont très élevés : presque tous les clients ont été invités à remplir le carton commentaires et près de la moitié d'entre eux l'ont fait. Cette expérience montre qu'une approche ciblée et de durée limitée pour obtenir la réaction des clients peut fonctionner — pourvu qu'on s'y engage fermement à l'échelle locale.

La pièce 3.6 résume les résultats des trois bureaux concernés. Elle permet les **conclusions suivantes** (les priorités en matière d'amélioration et les

commentaires additionnels, bureau par bureau, sont reproduits à l'annexe E).

PIÈCE 3.6 • Résumé des résultats dans les Cantons de l'Est

Aspect du service	CIC Sherbrooke	CIC Trois-Rivières	CIC Rock Island
Rapidité	4,5	4,5	4,0
Compétence	4,6	4,6	4,4
Courtoisie	4,6	4,8	4,5
Aide	4,6	4,4	—
Équité	4,5	4,4	4,4
Efficacité	4,5	4,5	4,4
Information	4,5	4,3	—
Ensemble	4,4	4,3	4,3
# de cartons	61	13	118

À noter : Les notes sont des moyennes sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie «très insatisfait» et 5, «très satisfait»

- 1 La rapidité est moins bien cotée** que les autres aspects du service uniquement au point d'entrée.
- La satisfaction telle que mesurée dans ce sondage (qui ressemble beaucoup plus à une étude scientifique que le modèle passif et par autosélection du carton commentaires — sauf qu'il ne repose pas sur les services d'un tiers désintéressé) est bien supérieure à celle qui a été mesurée au moyen du projet pilote du carton commentaires : dans l'ensemble, la satisfaction moyenne à l'égard des services intérieurs est de 4,4 à comparer à la note de 3,2 du projet pilote pour les services intérieurs au Québec; les chiffres sont respectivement de 4,3 et 1,6 en ce qui concerne le point d'entrée. **Cela laisse entendre que l'approche passive du projet pilote sous-estime sérieusement la satisfaction des clients.**

Chapitre 4

ANALYSE DES RÉSULTATS DU PROJET PILOTE

D'après les réponses à l'enquête de mai 2001 offertes aux bureaux participants ainsi que les observations faites sur place par le Réseau **Circum inc.** à la fin d'août 2001, les facteurs servant à expliquer la dynamique sous-jacente du projet pilote sont de trois ordres. Il s'agit des facteurs associés à l'organisation du projet (la logistique), des facteurs relatifs au personnel de CIC et des facteurs liés aux réactions des clients.

4.1 L'organisation du projet

Plusieurs difficultés techniques et logistiques ont marqué le déroulement du projet pilote.

La visibilité

- 1** Les cartons commentaires manquaient de visibilité dans les bureaux visités. Ils étaient placés dans leur présentoir mais situés dans un endroit peu susceptible d'attirer l'attention.

Dans un cas, par exemple, ils se trouvaient près de la sortie du bureau — ce qui peut sembler favorable — mais aussi, juste avant l'endroit où sont ramassés les bagages. Les clients étaient ainsi approchés à la fin d'un long parcours (vol, file d'attente, douane, file d'attente, rencontre avec un agent d'immigration, paperasserie, etc.); arrivés à l'endroit où ils auraient pu remplir le carton commentaires, ils étaient souvent stressés, pressés, attendus et, par-dessus tout, à un pas de leurs bagages et de la sortie. Durant la période d'observation sur place, pas un seul client n'a pris un carton commentaires ou n'a même semblé remarquer le présentoir. Interrogés à ce sujet, les clients ont dit ne pas même l'avoir aperçu. Selon les employés, les clients s'approchent rarement du présentoir à moins d'avoir précisément besoin d'un formulaire ou de renseignements sur le service.

Plusieurs membres du personnel ont émis la suggestion de mieux placer les présentoirs et de concevoir des affiches qui invitent les clients à exprimer leur opinion sur le service.

Le processus de renvoi

- 2** Beaucoup de sites ne donnaient pas facilement accès à une boîte aux lettres — ce qui inciterait les clients à remplir le carton commentaires sur place et à le mettre tout de suite à la poste. Cela pourrait expliquer l'écart entre le nombre de cartons distribués et le nombre de cartons renvoyés. Bien que certains employés aient suggéré d'installer une boîte spéciale à chaque emplacement, d'autres ont dit craindre de confondre les clients qui pourraient utiliser la boîte destinée aux cartons commentaires pour y insérer de la correspondance ordinaire à l'intention de CIC (p. ex., des formulaires de demande).

L'approvisionnement

- 3** La majorité des employés consultés trouvent inadéquat le présentoir conçu par Postes Canada. Seulement l'un des trois bureaux visités se servait du présentoir officiel; des représentants des autres bureaux ont jugé le présentoir trop dangereux. Ils ont préféré utiliser leur propre présentoir ou ont acheté un petit présentoir de plastique fait exprès pour les cartons commentaires de ce genre.
- 4** Les fournitures n'étaient pas faciles à obtenir. Des bureaux qui avaient réclamé un présentoir mural ne l'ont pas reçu. Dans un cas, une commande de cartons commentaires supplémentaires n'a pas été remplie. Dans les deux cas, plusieurs demandes ont été adressées à Postes Canada.

Les communications au sujet du projet

- 5** Les clients étaient rarement invités directement à remplir le carton commentaires ou le recevaient rarement de main à main. Certains employés de CIC ont été avertis sur place de ne pas remettre les cartons commentaires aux clients. D'autres bureaux ont reçu des directives différentes puisque les agents distribuaient eux-mêmes les cartons aux clients.

À mi-chemin du projet pilote, le responsable du projet a demandé aux bureaux participants de commencer à distribuer de façon proactive les cartons commentaires; c'est ce qui semble s'être produit à certains endroits mais non à d'autres.
- 6** L'information touchant la mise en oeuvre du projet pilote n'a pas été facilement transmise. Les trois bureaux visités semblent avoir disposé de renseignements contradictoires : l'un a mis fin au projet en mai alors que les deux autres l'ont poursuivi.

La conception du carton commentaires

- 7** L'emploi de pictogrammes pour le carton commentaires a été recommandé à l'intention des clients peu familiers avec les deux langues officielles.
- 8** Malgré la consultation préalable des employés et des gestionnaires sur le terrain, la conception du carton commentaires a déplu à de nombreux employés. Ils ont critiqué le libellé des questions et signalé en outre que certaines d'entre elles pouvaient prêter à confusion. Alors que le contenu paraissait acceptable à certains, d'autres l'ont jugé trop difficile à comprendre pour des nouveaux arrivants.

4.2 *Le personnel de CIC*

La réaction du personnel au système de cartons commentaires a été assez tiède.

- 9** Certains étaient en faveur de l'exercice tandis que d'autres doutaient de son utilité («une perte de temps et d'argent»). Quelques-uns affirment qu'ils auraient participé plus activement au projet s'il avait été de durée limitée. L'initiative a aussi semé de l'inquiétude.
- 10** Les réactions sont très variées, allant de positives à négatives en passant par le neutre d'une personne à l'autre.
- 11** L'impression règne que les clients jugent le service en fonction du résultat de leur rencontre : si l'admission leur est refusée, ils jugeront le service moins bon que dans le cas contraire. Beaucoup d'employés sont d'avis que les clients ne font pas la distinction entre le service lui-même et son résultat. Les données présentées dans le chapitre précédent contredisent ce point de vue.
- 12** Interrogés sur leur volonté de remettre le carton commentaires à leurs clients, la plupart des agents d'immigration répondent de façon

positive. Ils ne sont que quelques-uns à invoquer le manque d'espace sur leur pupitre, leur manque d'intérêt et la question de l'emploi du temps — compte tenu qu'il faudrait fournir à chaque client des explications sur le sondage. Dans un bureau, on a aussi mis en doute la neutralité de l'initiative si les agents devaient se charger de la distribution. On pense qu'il pourrait y avoir conflit d'intérêts s'ils devaient remettre les cartons de main à main, car les agents donneraient ainsi l'impression de solliciter des compliments.

13 Des employés croient voir dans cet exercice des intentions cachées du fait qu'on demande aux clients d'indiquer leur point d'entrée de même que la date et l'heure de leur passage. Ils estiment qu'étant donné ces renseignements, il devient très facile d'identifier l'agent à qui le client a eu affaire. Aux yeux de certains employés, le carton commentaires constitue un moyen de recueillir de l'information sur leur rendement spécifique. Un directeur a également suggéré de mentionner à cette fin l'identité de l'employé sur le carton.

14 Dans l'un des bureaux, les agents d'immigration n'étaient pas très au courant du projet pilote sur le carton commentaires parce que ce sont les agents de sécurité qui accueillent les clients et leur remettent formulaires et dépliants avant que ces derniers ne voient un agent d'immigration.

4.3 Les réactions des clients

Les clients qui traitent avec CIC présentent des traits particuliers qu'il convient de prendre en considération. Outre le fait que nombre d'entre eux ne sont pas de langue maternelle française ou anglaise, l'idée de donner ouvertement leur opinion sur le service ne leur est pas naturelle.

Interrogés sur les raisons pour lesquelles peu de clients ont réagi, ils répondent le plus souvent en disant que les clients n'ont pas vu les cartons commentaires. La plupart des répondants venaient seulement d'en prendre connaissance.

- 15** La majorité du temps, il était facile d’approcher les clients et ceux-ci ont accepté de remplir le carton. Quelques-uns des clients ont refusé, faute de temps.
- 16** Les problèmes de langue causent des malentendus. Il a été difficile de communiquer avec les personnes connaissant mal le français ou l’anglais. Même si elles ont accepté de remplir le carton, il est douteux qu’elles aient bien compris en quoi consistait l’exercice.
- 17** Peu de clients ont approuvé l’apparence du carton. La plupart pensent qu’il devrait être plus agréable à l’oeil et plus coloré.
- 18** Tous les clients affirment qu’une approche plus personnelle serait plus efficace, comme celle de remettre le carton de main à main. Ce serait, en fait, leur mode de distribution préféré. Les clients sont d’avis qu’une boîte destinée à recevoir sur place les cartons faciliterait le processus.

Chapitre 5

RECOMMANDATIONS

Tout au long des divers modules de la présente étude d'évaluation, nous avons obtenu des observations sur la mise en oeuvre du projet pilote et la possibilité de s'en servir pour mesurer la satisfaction des clients. Les recommandations qui en découlent ont été regroupées sous quatre rubriques : les aspects organisationnels du projet, le carton commentaires en tant que méthode de rétroaction continue auprès des clients, le carton commentaires en tant que moyen de mesurer la satisfaction des clients, l'amélioration de la satisfaction des clients.

5.1 *La logistique du projet*

- 1 Réviser l'apparence du carton commentaires.** Un carton plus agréable à l'oeil, avec séparation du texte anglais et du texte français et l'ajout de couleurs bien choisies pourrait aider. Les questions qui n'ont pas trait à la satisfaction devraient être placées à la toute fin et réduites en nombre et en espace. L'échelle de satisfaction devrait comporter tous les points; la numérotation des cases n'a pas besoin d'être aussi évidente. La mention de l'heure devrait être supprimée.

- 2 Améliorer la gestion des stocks.** Le système devrait garantir aux bureaux un stock de cartons commentaires adéquat et des présentoirs convenables. Il pourrait être nécessaire de concevoir de nouveaux présentoirs.
- 3 Accorder plus de latitude aux bureaux.** Il y a des avantages à ce que Postes Canada serve de relais dans le système des cartons commentaires. Les clients peuvent quitter le bureau munis du carton qu'ils pourront remplir à loisir — cependant, les données montrent qu'ils sont peu nombreux à le faire. Du fait que la tâche technique de la saisie des données relève d'un tiers, on a l'assurance que les commentaires n'ont pas été passés au crible. Toutefois, le recours à Postes Canada a aussi causé des difficultés, notamment en raison du manque apparent de réaction du fournisseur aux demandes de service répétées. L'expérience pilote a révélé que les bureaux devraient installer des boîtes destinées à recevoir les cartons et devraient être chargés de la saisie des données, comme l'ont fait les représentants des trois bureaux des Cantons de l'Est. À l'aide de moyens informatiques tout simples, ils pourraient aussi recevoir les données de base dont ils ont besoin pour évaluer les résultats.
- 4 Créer un projet d'équipe.** Pour la rétroaction continue et la mesure périodique de la satisfaction des clients, on aurait intérêt à mettre sur pied une équipe centralisée (comme celle de l'ISC). Elle serait entre autres chargée de la logistique de la cueillette des données et devrait également faire rapport des résultats.

5.2 **Rétroaction continue auprès des clients**

- 5 Susciter l'adhésion.** L'adhésion du personnel est essentielle à la réussite d'un projet semblable. Elle ne sera obtenue que si la direction s'engage à se servir du système des cartons commentaires comme d'un outil de gestion et d'un moyen d'assurer l'amélioration continue. La direction doit définir clairement les objectifs du projet; en particulier, elle doit confirmer que les données ne seront pas utilisées pour évaluer

le rendement ni comme instrument de surveillance, mais bien pour être intégrées aux plans d'amélioration des bureaux.

- 6 Clarifier la communication.** Améliorer les voies de communication. Veiller à la cohérence des messages. Un site Web portant sur le projet et renfermant la liste des questions les plus fréquentes (Foire aux questions) pourrait être utile à l'uniformité des communications.
- 7 Améliorer le profil du carton commentaires.** Tel que réalisé, le projet pilote a produit des données insuffisantes pour ce qui était d'informer couramment la direction sur les impressions des clients touchant le service. Le bureau le plus productif a obtenu en tout 77 cartons sur une période de cinq mois, soit 15 cartons par mois. Si l'on ne décide pas de procéder à la remise des cartons de main à main en demandant de les remplir, il y aurait lieu d'améliorer le profil du système des cartons commentaires par des moyens visuels, une meilleure présentation et, si possible, à l'intention des clients, l'affichage des résultats de la période d'évaluation précédente.

5.3 Mesure de la satisfaction des clients

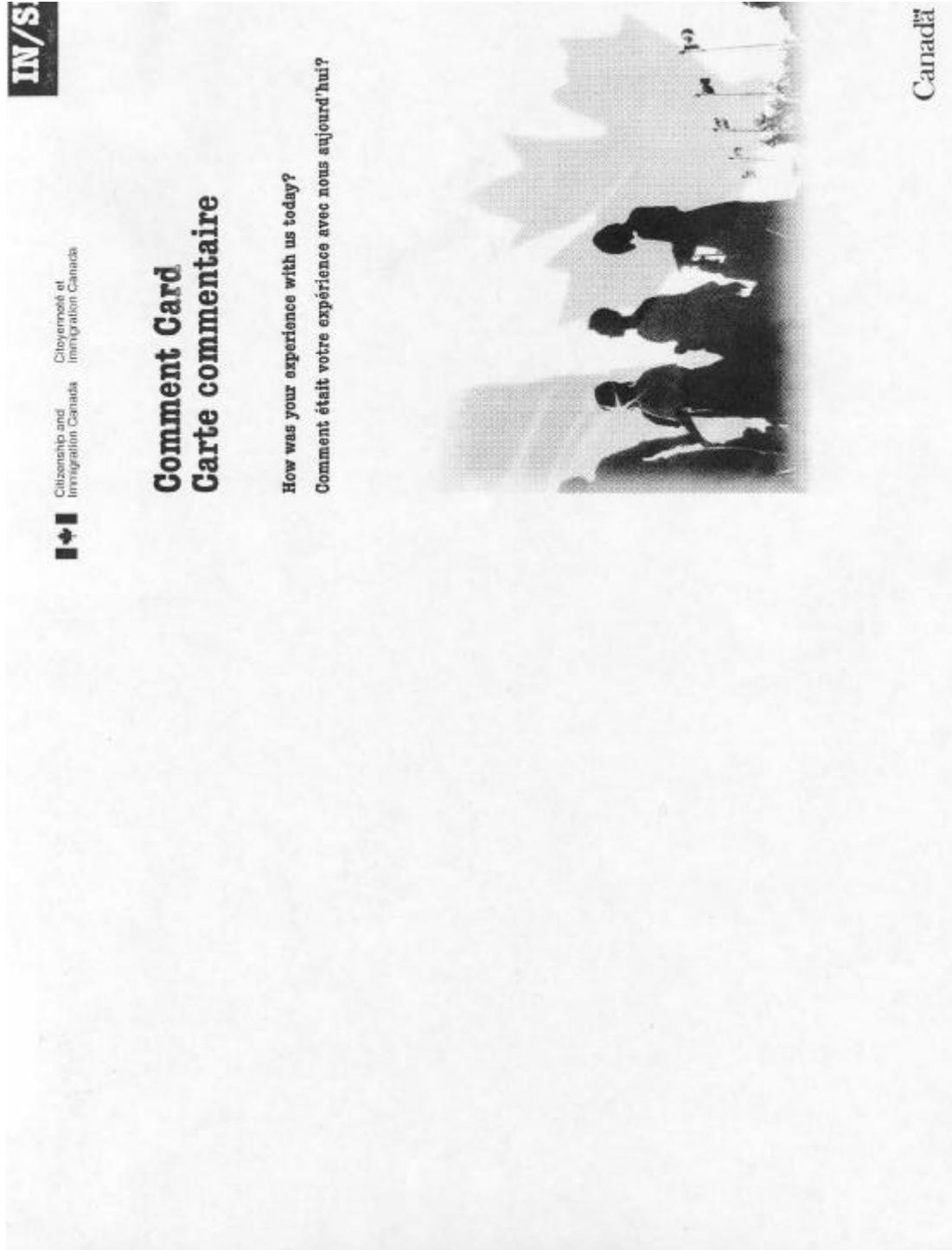
- 8 Adopter des périodes de sondage systématiques.** La rétroaction continue et passive utilisée pour le projet pilote ne produit pas suffisamment de données ni des données suffisamment représentatives pour pouvoir mesurer avec confiance la satisfaction des clients. Il faudrait prévoir des périodes spécifiques et condensées durant lesquelles un représentant du bureau serait chargé d'approcher tous les clients (ou un échantillon aléatoire d'entre eux en cas d'achalandage important) pour leur demander de remplir sur place le carton commentaires. L'expérience réalisée dans les Cantons de l'Est montre qu'avec l'engagement de la direction et la responsabilisation du personnel, on peut obtenir de meilleurs résultats, à faible coût et sans s'aliéner les employés.

9 Mesurer la satisfaction à intervalles réguliers. La mesure de la satisfaction des clients acquiert de la valeur lorsqu'elle s'effectue de façon régulière, ce qui permet de faire des comparaisons d'une fois à l'autre et d'évaluer l'effet des améliorations apportées aux services. Ces comparaisons sont plus fiables quand elles sont fondées sur un sondage systématique (tel que décrit ci-dessus) plutôt que sur un système passif de cartons commentaires. Le modèle simple recommandé ici offre un moyen facile d'obtenir un mesurage régulier.

5.4 Amélioration de la satisfaction des clients

10 Insister sur la rapidité du service. C'est sur la rapidité du service que les clients avaient le plus à redire, en particulier aux points d'entrée et, notamment, dans les aéroports. Malgré le peu de données disponibles, cet aspect du service devrait être au coeur des améliorations. Des normes de service nationales pourraient constituer à cette fin un instrument efficace.

Annexe A ***Le carton*** ***commentaires***



<p>Office Identification _____ Date and time of your visit _____ Identification du bureau _____ Date et heure de votre visite _____</p> <p>What was the reason for your visit? Quelle était la raison de votre visite?</p> <p>IMMIGRATION</p> <p><input type="checkbox"/> To pick up an application kit/Pour prendre une trousse de demande</p> <p><input type="checkbox"/> General information inquiries/Demande d'information générale</p> <p><input type="checkbox"/> Extension of visitor status interview/Entrevue relative à une demande de prolongation de statut</p> <p><input type="checkbox"/> Permanent residence application interview/Entrevue relative à une demande de résidence permanente</p> <p><input type="checkbox"/> Granting of permanent residence/Octroi de la résidence permanente</p> <p><input type="checkbox"/> Investigation or removal interview/Entrevue d'investigation ou de renvoi</p> <p><input type="checkbox"/> Refugee claim/Revendication du statut de réfugié</p> <p><input type="checkbox"/> Other (please specify)/Autre (veuillez préciser) : _____</p>	<p>How satisfied were you with our services? Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de nos services?</p> <p style="text-align: center;">Very dissatisfied ← → Very satisfied Très insatisfait ← → Très satisfait</p> <p>Speed of service <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Rapacité du service</p> <p>Staff competence <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Compétence du personnel</p> <p>Staff courtesy <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Courtoisie du personnel</p> <p>Help provided by staff <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Aide fournie par le personnel</p> <p>Fair treatment <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Équité du traitement</p> <p>Efficiency of services <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Efficacité de nos services</p> <p>Availability of information <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Disponibilité de l'information</p> <p>Overall satisfaction <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Le service en général</p> <p>Please indicate what should be our priorities for service improvement. Veuillez nous indiquer quelles devraient être nos priorités afin d'améliorer nos services.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Other comments please/Autres commentaires S.V.P.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Your feedback is very important to us. Please drop this card in a mailbox in Canada. Thank you. Vos commentaires sont très importants pour nous. Veuillez déposer ce carton dans une boîte aux lettres au Canada. Merçi.</p>
--	--

POE/PE

 Citizenship and Immigration Canada / Citoyenneté et Immigration Canada

Comment Card Carte commentaire

**How was your experience with us today?
Comment était votre expérience avec nous aujourd'hui?**



Canada

Port of entry / Point d'entrée _____

Date and time of your visit / Date et heure de votre visite _____

How did you travel to Canada? / Quel moyen de transport avez-vous utilisé pour venir au Canada?

By plane/L'avion
 By bus/L'autobus
 By car/L'automobile
 By train/Le train
 Other (please specify)/Autre (veuillez préciser) : _____

In what capacity were you seeking admission to Canada? / A quelle titre demandiez-vous l'admission au Canada?

Visitor/Visiteur
 Student/Étudiant
 Temporary worker under the North American Free Trade Agreement / Travailleur temporaire en vertu de l'Accord de libre-échange nord-américain
 Other temporary worker/Autre travailleur temporaire
 Refugee claimant/Requérant du statut de réfugié
 Permanent resident of Canada/Résident permanent du Canada
 Canadian citizen/Citoyen canadien
 Other (please specify)/Autre (veuillez préciser) : _____

Were you informed of the reasons for your referral to immigration services? / Avez-vous été informé des raisons pour lesquelles vous avez été dirigé vers les services d'immigration?

No/Non
 Yes (Please check as many boxes as apply to your situation) / Oui (Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation)

To verify my identity/Pour vérifier mon identité
 To verify my status in Canada/Pour vérifier mon statut au Canada
 To determine if I am legally admissible/Pour vérifier si je suis légalement admissible
 To clarify the purpose of my trip/Pour clarifier le but de mon voyage
 To be issued a permit or a document/Pour l'émission d'un permis ou d'un document
 For criminal rehabilitation/Pour une réhabilitation criminelle
 Other (please specify)/Autre (veuillez préciser) : _____

What was the outcome of your referral to immigration services? / Quel a été le résultat de votre visite dans les bureaux d'immigration?

Admission to Canada/Admission au Canada
 Conditional admission to Canada/Admission conditionnelle au Canada
 Authorization to leave Canada/Autorisation de quitter le Canada
 Denial of admission to Canada/Admission refusée au Canada
 Other (please specify)/Autre (veuillez préciser) : _____

How satisfied were you with our services? / Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de nos services?

Very dissatisfied / Très insatisfait ← → Very satisfied / Très satisfait

Speed of service / Rapidité du service 1 2 3 4 5

Staff competence / Compétence du personnel 1 2 3 4 5

Staff courtesy / Courtoisie du personnel 1 2 3 4 5

Fair treatment / Équité du traitement 1 2 3 4 5

Efficiency of services / Efficacité de nos services 1 2 3 4 5

Overall satisfaction / Le service en général 1 2 3 4 5

Please indicate what should be our priorities for service improvement. / Veuillez nous indiquer quelles devraient être nos priorités afin d'améliorer nos services.

Other comments please/Autres commentaires SVP

Your feedback is very important to us. Please drop this card in a mailbox. / Vos commentaires sont très importants pour nous. Veuillez déposer ce carton dans une boîte aux lettres. **Thank you. Merci.**

Annexe B

L'enquête de mai 2001

Mai 2001

Bonjour,

Les cartons commentaires sont pilotés dans les points d'entrées et bureaux intérieurs de la Colombie-Britannique et du Québec depuis bientôt trois mois et aux aéroports internationaux de Pearson et Halifax depuis peu (non inclus au tableau ci-dessous). J'aimerais profiter de l'occasion pour faire un bilan sommaire de la situation et vous inviter à participer à l'amélioration de ce produit.

En date du 4 mai dernier, nous avons reçu au total 150 questionnaires pour les deux régions pilotées. Voici les résultats relatifs à la participation :

[...]

Veillez, s'il vous plaît, prendre le temps de répondre au présent questionnaire au meilleur de votre connaissance. Vos réponses nous aideront à faire des choix judicieux dans la poursuite de ce projet pilote.

Les clients

1. Les clients semblent-ils s'interroger :
 - a) sur le but visé par le carton commentaire?
 - b) sur la signification des questions posées?
 - c) sur la façon d'utiliser le questionnaire?
2. Quels sont les commentaires les plus souvent entendus?

Les employés

3. Les réactions des employés face à cet outil sont-elles positives ou négatives?
4. Quels sont les commentaires les plus souvent entendus?
5. Ont-ils des questions sur son but et sur la démarche? Si oui, aimeriez-vous avoir un soutien technique pour mieux l'expliquer?
6. Lorsque interrogés, les employés expliquent-ils aux clients comment répondre et retourner le questionnaire?

Le carton commentaires

7. Avez-vous des commentaires à formuler sur :
 - a) le contenu et les questions?
 - b) sur son design et sa couleur?
8. Le trouvez vous :
 - a) assez attirant du point de vue du client?
 - b) facile à comprendre et à utiliser?

La méthodologie

9. Croyez-vous efficace de placer le présentoir et les questionnaires à la sortie du bureau?
10. Avez-vous des commentaires à formuler sur le présentoir sur pied qui vous a été livré?
11. Pour ceux qui ont choisi d'utiliser le présentoir mural, a-t-il répondu à vos attentes?
12. Votre bureau a-t-il pris l'initiative de placer des questionnaires sur les comptoirs et guérites de la salle d'attente ou à un endroit bien en vue des clients?
13. Serait-il utile de promouvoir l'utilisation du carton commentaire par des affiches expliquant son utilité?
14. Avez-vous des suggestions quant à d'autres moyens pour promouvoir son utilisation?
15. Serait-il utile de placer dans vos locaux une boîte où les clients pourraient déposer leurs questionnaires une fois remplis?

Merci d'avoir pris le temps de répondre.

Veillez retourner ce questionnaire au plus tard le 31 mai prochain à l'attention de André Cardinal et Nimrat Vanier de l'Initiative du service à la clientèle (ISC).

Votre bureau :
Votre nom :
Votre numéro de téléphone :

Annexe C

L'évaluation sur place

Guide relatif aux clients

Remettre le carton au client

- Est-ce la première fois que vous voyez ce carton commentaires?
- Quelle première impression vous fait-il?
- Au cours des derniers mois, ce carton était disponible ici. Très peu de gens l'ont complété. Pourquoi, pensez-vous?
- Comment pourrait-on améliorer ce carton pour faire en sorte que les clients du ministère le complètent? Quelles autres améliorations pourrait-on faire pour que les clients du ministère le complètent (p.ex., la méthode de distribution, des explications de la part du personnel, le remettre sur place, etc.)?
- Si ce carton était disponible sur un présentoir sur un comptoir, seriez-vous porté(e) à en prendre un et à le compléter?
- Si ce carton vous avait été donné de main à main par un employé du ministère, seriez-vous porté(e) à le compléter?
- Qu'est-ce qui ferait en sorte de vous amener à l'utiliser pour exprimer votre opinion sur le service du ministère?

Guide relatif aux employés

- Depuis quand votre point de service a-t-il des cartons commentaires disponibles?
- Y a-t-il eu des problèmes d'approvisionnement ou de livraison?
- Est-ce que votre point de service a simplement laissé les cartons et leur présentoir à la disponibilité des clients ou avez-vous donné les cartons aux clients de main à main? (Si le second : est-ce que le carton était donné avec une consigne ou explication particulière?) (Attention : distinguez ce qui était la règle et ce qui était l'exception.)
- Comment les membres du personnel voient-ils le projet pilote de carton commentaires? Sont-ils favorables ou non? Considèrent-ils qu'il s'agit d'un exercice futile ou non?
- Très peu de clients ont retourné un carton complété au cours des derniers mois. D'après vous, pourquoi les clients sont-ils peu enclins

à ce type de rétroaction? Existe-t-il un problème d'alphabétisation?
Les clients pourraient-ils avoir peur de remettre en question l'autorité
du représentant ministériel?

- Avez-vous des suggestions pour améliorer les cartons commentaires
ou tout autre élément du système mis en place pour le projet pilote
de sorte à accroître le nombre de réponses obtenues des clients?

Annexe D ***Commentaires*** ***provenant du projet*** ***pilote***

Les commentaires des clients ont été transcrits tels quels. Certains concernent le Service des douanes. Cependant, ils se rapportent en très grande majorité au Service de l'immigration. Rien ne témoigne d'une confusion importante de la part des clients.

CIC Lacolle

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- GOOD TREATMENT WITH VISITOR, AND DON'T WAST TIME OF VISITORS.
- I DON'T IF IT WAS THE GOVERNMENT DECISION TO BECOME THE WORSE BORDER IN THE WORLD AND CROSS OR NOT BUT YOU HAVE SUCCEEDED IN DOING SO. WHAT IS ALWAYS A GREAT TRIP & A GREAT COUNTRY NOW ALWAYS STARTS WITH TREPIDATION AND DELAYS.
- EXPLAIN / INFORM US WHY WE WHERE REFEREED TO IMMIGRATION. GIVE US 'SOME' ESTIMATE OF THE AMOUNT OF TIME IT IS GOING TO TAKE.
- SPEED !! WE CAME TO VISIT FOR A DAY TO INSPECT A PROPERTY IN MONTREAL. IT TOOK OVER AN HOUR TO DECIDE WHAT TO DO.
- DO NOT USE 23 YEAR OLD MISDEMEANOR CHARGE DWI, DRIVING WHILE INTOXICATED TO NOT LET ME STAY IN CANADA
- SPEED OF SERVICE. IF SOMEBODY TRAVEL IN A GROUP, YOU MUST INTERVIEW THE GROUP.
- BE FASTER IN YOUR SERVICE. WE ARE VISITING YOUR COUNTRY AND WE LOOSE 2 HOURS IN THIS OFFICE. ALL OF US HAVE OUR DOCUMENTS AS YOU REQUIRE AND IT MAKES US VERY UPSET TO WAIT SO LONG
- EVERYTHING WAS SMOOTH AND I WAS VERY PLEASED
- YOU MUST HAVE ENOUGH WOMEN TO SPEED UP THE PROCESS. PEOPLE WERE WAITING OVER AN HOUR TO BE SERVED
- I WOULD LIKE TO COMMENT THAT IMMIGRATION OFFICER [...] WAS VERY PROFESSIONAL
- BABY CARE ROOM, PRAYROOM
- LESS WAITING TIME WAITING IN THE LOBBY FEELS LIKE TORTURE IT WOULD BE BEST IF OFFICERS INFORM THE CLAIMANT ON A HOURLY BASIS ABOUT THE PROCESS
- CE N'EST PAS PARCE QU'ON EST IMMIGRANTS QUE L'ON DOIT ETRE TRAITÉ DE LA SORTE. LE PERSONNEL DE CE POINT D'ENTRÉE, SURTOUT CE JOUR LA AVAIT L'AIR DE DESTESTER TOUS LES IMMIGRANTS IL N'Y A AUCUNE COMPREHENSION DE LEUR PART. C'EST DOMMAGE ...SUITE
- SPEED IT UP. GET EMPLOYEES THAT HAVE BETTER ATTITUDES

Autres commentaires s'il vous plaît

- WHEN A VISITOR HAVE VISA IS OK, PLEASE DON'T STOPPED LONG TIME.
- I COME TO MONTREAL EVERY 2 TO 3 MONTHS AND FOR 12 YEARS WAS NON STOP ONCE AT THE BORDER. FOR THE PAST 2 YEARS I HAVE BEEN STOP EVERY TIME.I AM NOT A CRIMINAL AND HAVE NO RECORD AND HAVE NEVER BEEN REFUSED ADMISSION.
- WE WHERE DETAINED FOR CLOSE TO 2 AND A HALF HOURS WITH NO EXPLANATION OF WHY OR HOW LONG THE PROCESS WAS GOING TO TAKE.
- YOU WERE VERY SLOW , CUMBERSOM AND BUREAUCRATIC. THE WORLD MOVES MUCH FASTER TODAY AND YOU HAVEN'T KEEP UP. NEED FOR CONSISTENCY- CAME IN WITHOUT PROBLEM. THIS TIME YOU CAN'T MAKE A DECISION.
- WAS A GREEN PARTY DELEGATE. POLITICAL INCORRECTNESS
- IT IS VERY DISGUSTING STANDING FOR A LONG TIME IN THIS OFFICE FOR NO REASON. I DON'T WANT TO STAY IN CANADA FOR SOMETHING OTHER THAN VISITING
- EVERYBODY WAS VERY POLITE. THANK YOU!
- QUE CE GENRE DE PERSONNE AIT L'ESPRIT AUSSI FERME.
- PLEASE TRAIN YOUR PEOPLE

CIC Aéroport de Montréal

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- CANADIAN

Autres commentaires s'il vous plaît

- NOT EVERY VISITOR WHO ENTERS CANADA COMES TO STAY ILLEGALLY YOUR COUNTRY IS NOT THAT GREAT ANYWAY TRY TO HAVE REGARD FOR OTHER CITIZEN& IMMIGRANT RIGHTS.

CIC Québec

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- DONNEZ DES SOLUTIONS AUX PROBLEMES DES IMMIGRANTS. J'AI RECU BEAUCOUP DES RESPONSES MAIS APRES QUELQUES JOURS J'AI SUS DES CHOSES QUE A IMM NON PAS DIT.
- UNE MEILLEUR INFORMATION DES ETAPES A FRANCHIR NE PAS CREER UN CLIMAT DE CRAINTE ET D'ANGOISSE DE SURPRISE.

- PLUS DE FLEXIBILITE SURE LES HORAIRES. C'EST A DIRE AVOIR UN PREPOSE DE 8-17 HRS
- TÉLÉPHONE & TÉLÉCOPIEUR & ADRESSE DANS L'ANNUAIRE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC.
- D'AVOIR UN EMPLOYÉ EN PERMANENCE DU LUNDI AUY VENDREDI DE 10H À 16:30 POUR RÉPONDRE À LA CLIENTÈLE.
- UNE PRESENCE D'AGENTS D'ACCUEIL. LES SOUCIS D'ECONOMIC DE SERVICE DU A L'APPROVISSEMENT GENERAL DES CANADA , MUISENT A LA REP

Autres commentaires s'il vous plaît

- TROUVER UNE ENDROIT PLUS AU CENTRE DE LA VILLE. COMME IMMIGRATION QUEBEC, C'EST FACILE A TROUVER ET IL Y A LA PLACE OU SE PARLER. PLUS LONGUE LES HEURES D'ATTENTION. PAS JUSTE 2 HEURES
- J'ESTIME QUE LES FRANCAIS DEVRAIT AVOIR UN TRAITEMENT PARTICULIER,CE SONT EUX QUI ONT PEUPLE LE QUEBEC, CE SONT NOS ANCETRES.
- AVANT, IL N'Y AVAIT PAS MOYEN DE RENCONTRER UN PREPOSE SAUF PAR TELEPHONE. LES CLIENTS AIMENT METRE UN VISAGE AU SERVICE A LA CLIENTELE, PAS JUSTE UNE VOIX

CIC Hull

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- LES INFORMATIONS OBTENUES SONT JUSTES ET CLAIRES.

Autres commentaires s'il vous plaît

- EN GENERAL,D'UN BUREAU A L'AUTRE LES INFOS NE SONT PAS TOUJOURS COHERENTES SELON LES AGENTS. UN PEU D'HUMANITE SERAIT LA BIENVENUE.

CIC Services intérieurs de Montréal

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- TOUT VOTRE PERSONNEL EST DESOLE.
- SOME QUESTIONS NREQUIRE FACE TO FACE EXPLANATIONS AND THIS IS NOT AVAILABLE.

- [nom]. J'AI ENVOYER MA DEMAND 3 FOI ET ON RETOURNER POUR LA PAIMENT ET J'AI DEMANDER DE REMBURSEMENT POUR 5 MOIS. J'AI ENVOYER DES FAX A [...] MAIS JE N'AI PAS DE REPONSE
- TO BE ABLE TO FIND OUT REAL SITUATION OF REFUGEE CLAIMENTS IN THEIR COUNTRY OF ORIGIN.
- TRAVAILLE PLUS FORTE POUR RENDE UN MIELLER SERVICE.
- LE SISTEME DE TELEPHONE EST PAS BON.
- ANSWER THE PHONE.
- METTRE DES AGENTS D'ACCEUIL A DE RECEPTION ET PAS DES AGENTS QUI DONNENT SEULEMENT DES FORMULAIRES.
- SPEED OF SERVICE AND FAIR TREATMENT. EFFICIENCY OF SERVICES.

Autres commentaires s'il vous plaît

- NE DITE PAS LA VERITE AU TELEPHONE.
- S.V.P REGLER MON PROBLEME PAR CE QUE C'EST LONT POUR PLUS D'INFORMATIF. APPELE MOI [...] OU [...]
- I FOUND OFFICERS COURTEOUS, BUT SMILE ON THE FACE OF DISBELIEF.
- LE PERSONEL QUE TRAVAILLE OU TELEPHONE ILS SONT INCOMPETENTE.
- NOT ENOUGH HUMAN BEINGS ON THE PHONE.
- I WANT TO TAKE MY OATH OF CITIZENSHIP ON JULY 1, BUT MY CITIZENSHIP TEST FINISHED BUT I'M NOT RECEIVING "NOTICE TO APPEAR TO TAKE THE OATH OF CITIZENSHIP", I'M VERY DISSATISFIED.

CIC Services de la citoyenneté

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- A COPY OF THE BILINGUAL NATIONAL ANTHEM SHOULD BE PROVIDED SO WE CAN JOIN IN SMOOTHLY

Autres commentaires s'il vous plaît

- I NOTICED THAT THE PROVINCE OF NUNAVUT WAS NOT DISPLAYED IN THE CEREMONY ROOM

Divers au Québec (quelques cartons ne permettaient pas d'identifier le bureau; nous les avons regroupés dans cette catégorie.)

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- GARDER LE MEME SERVICES.
- KNOW THE RULES ALTHOUGH I AM A CANADIAN CITIZEN & MY WORK TAKES ME AROUND THE WORLD & THE LADY AT THE COUNTER MADE IT AS DIFFICULT AS POSSIBLE TO LURING MY PERSONAL GOODS BACK FROM THE US AND TRIED TO GET OTHER PEOPLE TO SUPPORT
- OFFICER BADGE [...] WAS RUDE, SHORT, UNPROFESSIONAL AND DID NOT MAKE ANY SENSE OF HIS BEHAVIOR.
- TELLING ME WHY I WAS ASKED TO PULL IN UNDER CANOPY - TO CHECK LENGTH OF ABSENCE
- INFORMING PEOPLE AS TO REASON FOR BEING DETAINED AND TELLING THEM APPROXIMATELY HOW LONG IT SHOULD TAKE IS ESSENTIAL
- THERE IS NO REASON TO SEARCH A US GOVERNMENT EMPLOYEE AND TO MAKE US STAND AT ZERO DEGREES CELSIUS OUTSIDE AND HOLD US FOR TWO HOURS
- STOP REPEATEDLY DETAINING PEOPLE FOR NO REASON
- EVERYTHING YOU DO SHOULD ENCOURAGE VISITORS TO COME FROM THE UNITED STATES - NOT DISCOURAGE THEM.

Autres commentaires s'il vous plaît

- MERCI BIEN A M. [...] ET MME [...].
- LES TOUTS AGENTS D'IMMIGRATION SONT TRÈS COMPÉTENTS.
- THANKS FULLY THEY DID NOT - SHE WAS RUDE & SHE DID 'NOT' KNOW HER JOB. AS A CANADIAN BORN & RAISED HERE, I WAS TREATED WITH DISRESPECT.
- CUSTOMS & IMMIGRATION FOUGHT TO ATTEMPT TO STOP CONTRABAND IN STANSTEAD AREA (QC)'S HILLS, RATHER THAN HARRASS US & CANADIAN CITIZEN AT THE BORDER, WITH BUREAUCRATIC NON SENSE!
- I REALIZE THEY HAVE A SERIOUS JOB BUT IN VISIT #2 - I WAS RELAXED & CASUALLY JOKING (IS IT TIME FOR TEA?) & VERY LITTLE COMFORTABLE RESPONSE WAS MADE. OTHERWISE KEEP UP A GREAT JOB
- LACK OF INFORMATION DECREASES COOPERATION AND INCREASES FRUSTRATION
- WE DEMAND AN EXPLANATION. MY PHONE # IS [...]. MY ADDRESS IS: [...]
- BADGE NO [...] - OFFICER WAS AN EXCELLENT REPRESENTATIVE OF CANADA (VERY FRIENDLY AND PROFESSIONAL). DESERVES TO BE CONGRATULATED FOR EXCELLENT SERVICES

- MY COMPANION AND I HAVE BEEN STOPPED INTERROGATED AND HAD OUR VEHICULE SEARCHED FOR NO REASON TOO MANY TIMES. I WOULD LIKE AN EXPLANATION.
- BE POLITE & REASONABLE - EXPLAIN WHY A PERSON IS BEING STOPPED. I WILL NEVER RETURN TO QUEBEC PROVINCE. WHY WOULD I GO ON VACATION TO A PLACE WHERE I AM TREATED SO RUDELY. I'LL SPEND MY MONEY ELSEWHERE.

CIC Huntingdon

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- KINDER, LESS NAZI LIKE STAFF. LESS AGGRESSIVE. MORE HUMAN
- NONE - I AM COMPLETELY SATISFIED
- IT WAS PRESUMED BY THE BORDER GUARD THAT WE WERE COMING INTO CANADA TO CONDUCT BUSINESS FOR WAGES WHEN WE PLAINLY STATED WE WERE COMING IN TO VISIT FRIENDS AND DO NO SERVICES FOR HIRE. A VERY UNDESIRABLE WELCOME TO CANADA.

Autres commentaires s'il vous plaît

- THE BORDER GUARD WAS THE PROBLEM NOT THE IMMIGRATION OFFICERS

CIC Kingsgate

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- BE COURTES AND NOT TREAT EVERYONE LIKE A BAD GUY, AND DON'T TREAT TRUCK DRIVERS LIKE 2YR OLDS.
- NO SUGGESTIONS
- LOOKS GOOD TO ME.
- GET THE REST OF THE P.O.E. TO OPERATE AS POLITELY.
- WENT FINE FOR ME.
- FASTER SERVICE
- ALL SERVICES RENDERED HAVE BEEN EXCELLENT AND HAS BEEN A PLEASURE TO COME TO CANADA
- YOU ALREADY DOING A FINE JOB
- IF THIS OFFICE WAS MORE DEPENDENT OF KINGSGATE BORDER SO THEY WOULDN'T HAVE TO CALL FOR QUESTIONS & VISITOR'S VISAS TO BETTER INFORM. I WAS VERY TERRIFIED FOR THE MOST PART

- NONE
- SERVICE WAS EXCELLENT
- FOR THE MOST PART WE FIND BORDER AGENTS VERY POLITE. WE ALSO TRY TO BE THE SAME
- ENDEAVOR TO MAINTAIN THE HIGH STANDARD OF SERVICE PROVISION I EXPERIENCE. WELL DONE
- JOB TRAINING FOR NEW EMPLOYEES....MORE STAFF FOR VEHICLE INSPECTIONS.
- VERY KIND,ALWAYS READY TO HELP
- BIGGER OFFICE SPACE
- IMPLEMENT THE PROCEDURE / PROCTOCAL / INFORMATION SUCH AS INSPECTOR [...] ROLD MODELS.

Autres commentaires s'il vous plaît

- VERY FRIENDLY SERVICE
- STAFF IS EASY TO WORK WITH.
- BEEN THROUGH IMMIGRATION MANY TIMES AT VARIOUS BORDERS, SOMETIMES THERE WERE/ARE INCONSISTANCIES WITH WHAT DOCUMENTS ARE NEEDED,GET CONFUSING.MAYBE DIFFERENT INTERPRETATIONS ON REGULATIONS D'entrée BYSTAFF.
- NOT AT THIS PORT! I WAS "ALMOST" CALLED A LIAR BECAUSE I DON'T DRINK,SMOKE,DO DRUGS CARRY WEAPONS OR HAVE OFFENSIVE MATERIAL. MY TRUCK WAS RANSACKED JUST FOR G.P.(GENERAL PRINCIPAL) TO DEMONSTRATE TO ME THEY HAD THE AUTHORITY! SO WHAT?
- OTHERWISE EXCELLENT. VERY COURTEOUS AND INFORMATIVE.
- BORDER OFFICIALS HAVE BEEN GREAT TO WORK WITH ON PROCESSING PERMITS
- QUICK AND COURTEOUS SERVICE, VERY PLEASED!
- THE DIEFFERENCE BETWEEN THE US AND CANADA BORDER IS LIKE NIGHT AND DAY I REALLY APPRECIATE THE PROFESSIONALISM OF THE CANADIAN IMMIGRATION
- THE AMERICANS ARE VERY MEAN, EVEN TO ANOTHER AMERICAN
- [...] DID AN EXCELLENT JOB, AND WAS VERY PLEASANT
- VERY PLEASED
- PERSONNEL WERE COURTEOUS AND A CREDIT TO YOUR COUNTRY
- WE TRANSPORT THRU CANADA TO ALASKA AND APPRECIATE VERY MUCH THE COURTEOUS TRATMENT WE RECEIVE!
- ALWAYS NICE TO COME NORTH FOR A VISIT
- GOOD
- YOUR SERVICE IS MILES AHEAD COMPARED WITH THE OTHER SIDE OF THE BORDER
- WE ENJOYED OUS STAY
- CLEAN COUNTRIE,ATMOSPHERE OF WELLNESS

- FRIENDLY PEOPLE
- INSPECTOR [...] WAS EXTREMELY HELPFUL AND A TREMENDOUS SOURCE OF BENEFICIAL INFORMATION THAT MADE MY STAY INITIALLY AND FOR THE DURATION, IN CANADA WONDERFUL FOR MYSELF AND MY 2 CHILDREN (AND 1 WIFE, LATER)
- I WAS SURPRISED THAT I NEEDED ANOTHER STAMP INTO MY PASSPORT BECAUSE I DID NOT NEED A STAMP WHEN I REENTERED INTO CANADA AT WINDSOR (ONTARIO) ABOUT 1 WEEK BEFORE.

CIC Douglas

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- MORE STAFF
- ON SIGHT BATHROOMS. SNACK MACHINES
- EASTER SERVICE AND NICE STAFF.
- NO WASH ROOMS
- CANADA CUSTOM'S WAS VERY DIFFICULT TO UNDERSTAND. HE GAVE NO REASON TO HAVE US STOP AT CUSTOM. I HAVE BEEN TO CANADA MANY TIMES & NEVER TREATED THIS WAY CUSTOMS WAS VERY NICE.
- DON'T REALLY KNOW. KEEP BORDER SAFE.
- ADDITIONAL STAFF, MOTIVATION OF OFFICERS
- [...] WAS VERY HELPFUL AND POLITE. THANK YOU FOR MAKING THIS EASIER FOR THE LEADS & AL
- SATSFIED
- NOTHING THAT I COULD THINK OF. THE STAFF WAS VERY COURTEOUS
- LARGER SIGNS OUTSIDE BUILDING
- MORE BOOTHS OPEN
- DON'T ASK ABOUT PRIOR LIFE - IT'S NONE OF YOUR BUSINESS
- SHOULD TREAT EVERYBODY THE SAME. I FELT DISCRIMINATED BY OFFICER WHO'S VERY RUDE MU KIDS GOT SCARED THEY DON'T WANT TO CROSS THE BORDER ANYMORE
- PERHAPS PROVIDE MORE CONFIDENTIALITY A LITTLE EARLIER IN PROCESS.
- # OF STAFFS AT THE WINDOWS I HAVE SEEN 7-8 PERSONS IN THE OFFICE BUT NO ONE AT THE WINDOWS, NOT UNTIL 10 MINUTES
- EMPLOYEES AT UNITED STATES/CANADA BORDER NEED TO BE MORE FRIENDLY

Autres commentaires s'il vous plaît

- VERY POLITE SERVICE.
- THANK YOU VERY MUCH !!!
- MRS [...] WAS THE GREATEST
- AMERICAN CITIZEN GOING HOME TO ALASKA HAD TO BE STOPPED AND WAITED FOR 1 HOUR. WE WERE TREATED LIKE THEY DIDN'T WANT US IN.
- IMMIGRATIONS STAFF WAS VERY FRIENDLY !! BORDER PATROL WAS PRETTY BAD, THIS GUY HAD A BAD ATTITUDE.
- OFFICER WHO PROCESSED MY CASE WAS EITHER BORED OR I'M AN UNPLEASANT DISPOSITION.
- THANK YOU, [...] IS AN OUTSTANDING LADY
- VERY NICE SERVICE. THANKS
- THE OFFICERS TOOK THAT "EXTRA STEP" TO HELP ME. I AM VERY IMPRESSED. THIS WAS MY FIRST VISIT TO CANADA.
- COURTEOUS OFFICERS
- OTHERWISE SHE WAS DECENT
- SHOULD EXPLAIN WHY THE STOPPED HOW THEY GOT SUSPISIUS ON US WAS WITH WIFE AND CHILDREN OUTSIDE IN THE COLD AFTER STOPPED FOR NO REASON ABOUT I HOUR
- RESTROOMS SHOULD BE AVAILABLE CONSIDERING THE LONG WAIT.
- AT LEAST TO HAVE 1 OFFICIAL PERSON AT THE WINDOW TO SERVE CUSTOMER. IF FURTHER INVESTIGATION NEEDED,IT CAN BE HANDLED BY OTHER SUPPORTED PERSONS.
- OUR VISIT TO B.C. WAS NICE THE CANADIANS WE ENTERCOUNTERS WERE VERY FRIENDLY THE EXCEPTION OF THE EMPLOYEE AT THE BORDER.

CIC Aéroport international de Vancouver

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- TAKE TIME TO EXPLAIN PURPOSE OF ACTION. FACE TO FACE INTERACTION.
- WAS I PICKED ON JUST FOR APPEARANCE.
- MAYBE NOTE THAT DOING SO IS A BENEFIT TO TRAVELLERS. (BELOW) (CI DESSOUS)
- SPEED OF SERVICE: CUSTOMS OFFICE NEEDS MORE STAFFS . IMMIGRATION OFFICE IS VERY GOOD
- IMPROVE THE SPEED !! MY FAMILY (INCLUDING 1 BABY AND 1 INFANT) SPENT 4-5 HOURS FOR THE PROCESS AFTER 16 HOURS FLYING TIME + 2 HOURS CHECK-IN TIME + 2 HOURS PREPARATON TIME. IT'S TOO UNREASONABLE

- SPEED OF SERVICE
- WHEN THE LINE OF PEOPLE WAITING IS GETTING LONG, I WOULD FEEL BETTER IF YOU (THE STAFF AT THE COUNTER) DON'T LEAVE ONE AFTER ANOTHER EVEN IF IT IS TIME FOR LUNCH
- MORE STAFF -- THE LINE IS TOO LONG
- MORE STAFF -- THE LINE IS TOO LONG
- MORE STAFF -- THE LINE IS TOO LONG
- PLEASE OPEN MORE COUNTERS
- TO MAKE A LOCAL PHONE CALL IS NOT CONVENIENT. IF I MISS MY FLIGHT, CAN'T INFORM MY PEOPLE THE TIME I GET TO DESTINATION BECAUSE I WILL MISS MY FLIGHT 99% LIKELY
- ADD THE MEMBERS OF THE SERVICE STAFF TO INCREASE THE EFFICIENCY
- MORE STAFF PLEASE. THE LINE IS TOO LONG. EXPLAIN REASON FOR REFERRAL
- WE WAITED TO LATER. WE CAN'T REACH IN TIME
- MORE STAFF. THE LINE IS TOO LONG
- MAKE A HIGH EFFICIENCY AND DELAY THE NEXT PLANE
- WAIT-WAIT-WAIT. I'VE WAITED 2 HOURS AND MISSED THE AIRLINE, BUT DON'T KNOW HOW LONG I WILL WAIT
- SPEED UP
- PROMPT YOUR SPEED OF SERVICE AND SET THE MONEY EXCHANGE
- I AM A NEW IMMIGRANT. IT HAS TAKEN ME 3 HOURS TO MEET THE IMMIGRATION OFFICER
- WE KEEP WAITING FOR THREE HOURS. WE CAN'T BOARD THE NEXT AIRLINE ON TIME. WE DON'T KNOW WHEN WE WILL ARRIVE AT OUR DESTINATION. AFTER MORE THAN 10 HRS, WE HAVE TO WAIT FOR ANOTHER LONG TIME
- MORE STAFF - THE LINE IS TOO LONG
- THE SPEED OF SERVICE AND SOMETHING ABOUT CONNECTING FLIGHTS. NEW IMMIGRATION
- MORE STAFF FROM 12 - 4 P.M WEEKDAYS
- THERE IS NO MANAGEMENT OF GENERAL LINES - LINES SO LONG THAT IMPOSSIBLE TO SEE HOW MANY OFFICERS EACH LINE HAS. NEED SOMEONE TO CHECK WHEN SO MANY PASSAGERS ARRIVE AT SAME TIME AND SOMEONE TO HELP PASSENGERS TO THE OFFICERS WINDOWS TO KEEP FLOW MOVING
- SPEED UP THE PROCESS
- FASTER AND MORE EFFICIENCE
- MORE EFFICIENCE
- MORE THAN 100 CANDIDATES ARE WAITING (HUNGRY AND SLEEPY), BUT THERE IS ONLY ONE OFFICER TO HANDLE THE CASES. OTHER 3 SEATS ALWAYS VACANT. WHY? 3:30 P.M
- CHECK IDENTIFICATION MORE QUICKLY

- SPEED UP WAITING TIME. INCREASE THE NUMBER OF IMMIGRATION OFFICERS TO FACILITATE THE PROCESS
- THERE SHOULD BE MORE PEOPLE AVAILABLE AND THEY SHOULD SHOW MORE CONCERN AND CARE ABOUT PEOPLE
- THE GIRL AT IMMIGRATION COUNTER 8 AT THE 1ST PASS, THE GIRL IS RUDE AND BASED ON THE FACTS PRESENTED HAS NO EXCUSE OF REFFEREING TO FURTHER IMMIGRATION SCREENING. 2ND PASS WAS OK EXCEPT SPEED IS A PROBLEM.
- THERE SHOULD BE A BETTER & MORE EFFICIENT MANNER OF CONDUCTING INTERVIEWS OR ADD MORE IMMIGRATION OFFICERS
- PLEASE IMPROVE THE SPEED FOR NEW IMMIGRANTS. (WE ARRIVED IN VANCOUVER AT 12:30 PM BUT TILL 15:30 I WAS STILL WAITING)
- PLEASE IMPROVE THE SPEED OF YOUR SERVICE (WE ARRIVED AT 12:05 PM) NOW 3:30PM
- 4 OFFICERS FOR ABOUT 200 IMMIGRANTS, WHICH TOOK ME 3 HOURS TO WAIT
- THIS WAS NOT THE FIRST TIME THAT I HAD TO GO TO IMMIGRATION SERVICES WITHOUT ANY REASONS GIVEN TO ME. IF SOMEONE WOULD TELL ME WHY I HAVE TO LINE UP AGAIN I WOULD REALLY APPRECIATE IT
- TRAIN CUSTOMS PERSONNEL AT PASSPORT CHECK POINT SO THEY ASK THE RIGHT QUESTIONS - BETTER JUDGEMENT
- AS IT TOOK ME 5 HRS TO PASS THROUGH IMMIGRATION, I WOULD APPRECIATE IF TAKES A COUPLE OF HRS
- SHORTEN THE WAITING TIME, IWAITED FOR 3 HRS
- MOVE AND MOVE QUICKLY!
- I THINK YOU SHOULD BE MORE QUICK
- MORE OFFICERS!!
- ADD PEOPLE. IMPROVE EFFICIENCY.
- EFFICIENCY OF SERVICES IS PRIORITY. WE ARE WAITING FOR THE PROCEDURE MORE THAN FOUR HOURS
- MORE STAFF TO BE ABLE TO FACILITATE THE TRAVELLERS AND IMMIGRANTS EFFECTIVE WITHOUT TAKING MUCH TO WAIT TO BE INTERVIEWED / ATTENDED
- I FOUND HAVING A 900 # TO CALL TO BE USEFULL-MORE SERVICES OF THIS KIND WOULD BE GOOD
- TO NOT BE RUDE,EXPLAIN THE RULES & LET ME BE AWARE THEM MAKE THE ADJUSTMENTS TO ASK THE SAME QUESTIONS OVER AND OVER
- THE FIRST TIME I ARRIVED ON MAY 28TH ONE LADY TOLD ME THAT I NEEDED TO HAVE A STUDENT VISA ALSO THAT MY OTHER PARTNERS ON THE FIELD TRIP HAD THE VISA AND THIS WAS NOT TRUE YOU SHOULD TELL HER TO TELLTHE TRUTH AND BE KIND WITH OTHER PEOPLE.

- SPEED UP THE LINE, DON'T HAVE EVERY IMMIGRATION OFFICER TAKE LUNCH AT THE SAME TIME.
- MORE STAFF & POSSIBLY SOME POLITE OR FRIENDLY WORKERS.
- I WAS IMPRESSED BY THE SPEED AND CONSIDERATION GIVEN.
- NEED IMPROVE SPEED/EFFICIENCY OF THE IMMIGRATION PROCESS. THERE SHOULD BE AN EXPRESS LINE FOR THE ROUTINE MATTERS, SUCH AS STUDENT AUTHORIZATION AND A SEPARATE LINE FOR PEOPLE WHO REQUIRE INTERPRETERS. STAFF SHOULD BE SYMPATHETIC TO THE DIFFICULTIES CREAT
- PLEASE MOVE THE LINE. 3 HOURS !! I WAS A RANDOM SELECTION.
- BETTER TRAINED CUSTOMS AGENTS. MORE AGENTS.
- PLEASE DO SOMETHING IN THE COMPUTER FOR OUR STATUS. IT'S UNFAIR FOR ME & MY HUSBAND TO STAND IN LINE TWICE EVERYTIME JUST BECAUSE WE WERE LANDED IMMIGRANT BEFORE & VOLUNTARILY SURRENDERED (IMM 1000)
- DO NOT UNECESSARILY WASTE PEOPLES TIME.

Autres commentaires s'il vous plaît

- WE FORGOT TO GIVE INFO. REGARDING PERSONAL BELONGINGS BEING SHIPPED OVER AT A LATER DATE. ALSO DID NOT REALIZE THAT WE COULD HAVE CLAIMED "UNCLAIMED" PORTIONS OF GOODS SO THAT WE COULD AVOID DUTY COSTS.
- IMPROVR SPEED PLEASE. IT'S A TERRIBLE 1ST DAY EXPERIENCE IN CANADA. QUERIES IN 3RD WORLD COUNTRY TAKES MUCH LESS TIME. BELIEVE IT OR NOT.
- TOO TOUGH TO BE EXAMINED
- YOUR ELECTRONIC BOARD INSIDE THE COUNTER SHOWED INCORRECT TIME (IT SHOWS 11:00 WHE THE TRUE TIME IS 12:00)
- PLEASE HAVE THIS FORM IN OTHER LANGUAGE
- HAVE THIS FORM IN OTHER LANGUAGE
- WE WAIT SO LONG THAT WE CAN'T CATCH THE PLANE ON TIME. WAITED 3 HOURS
- WE HAVE BEEN HERE OVER 3 HOURS
- NEW IMMIGRATION
- I HAVE WAITED FOR 2 HOURS AND I WILL MISS MY FLIGHT. I'M A NEW IMMIGRANT. TOO SLOW
- WE SPENT 3 HOURS (TOO MUCH TIME) WAITING FOR ADMISSION THAT WE MISSED OUR AIRLINE. WE CAN'T FIND THE WAY TO CONTACT OUR FRIEND
- WE NEED TO SETTLE DOWN AS SOON AS POSSIBLE
- WE ARE NEW IMMIGRANTS AND KEEP WAITING FOR 3 HOURS. IT'S A PITY, IT'S OUR FIRST IMPRESSION OF CANADA. WE ALL LOOK LIKE REFUGEES

- WAITED AT CUSTOMS CHECKPOINT FOR TOO LONG (MORE THAN ONE AND A HALF HOURS) - FOR REPORTING GOODS TO FOLLOW
- WE LANDED IN VANCOUVER TWO HOURS AGO. IT IS PRESENTLY 3:15, BUT WE STILL HAVE NOT SEEN THE IMMIGRATION OFFICER. OUR FLIGHT TO TORONTO IS 3:30.
- VERY COMFORTABLE PLEASANT PLACE, STAFF VERY HELPFUL AND FRIENDLY. MAKES ONE PROUD TO BE A CANADIAN. THANK YOU. MY GRANDFATHER USED TO SAY NEW IMMIGRATION IN HIS DAY WERE TREATED LIKE CATTLE)
- WAITED 1 HOUR IN GENERAL LINE AND 1 HOUR IN VIS APPLICATION LINE.
- LE JEUNE HOMME QUI NOUS A SERVI ETAIT COURTOIS ET TRES POLI. IL NOUS A MEME FELICITE POUR NOTRE ADOPTION. J'IGNORE SON NOM. MAIS IL DEVRAIT SERVIR D'EXMPLE.
- DON'T BE SO SCARY WHEN PEOPLE COME TO WORK IN YOUR COUNTRY
- AS A TOURIST, I MUST SAY THIS IS NOT A PLEASANT EXPERIENCE AND IS THE 1ST TIME I'VE ENCOUNTERED THIS IN MY VAST TRAVELLING EXPERIENCE. I'M SURE CANADA CAN DO BETTER THAN THIS.
- THE 1ST THING YOU'LL SEE IN ENTERING THE CENTER IS A COUNTER. I WAITED IN LINE HERE ONLY TO BE TOLD I SHOULD GO TO THE FAR END OF THE OFFICE. I WAITED 4 HOURS TO GET INTERVIEWED
- NO RACIAL DISCRIMINATION!!! ALL CHINESE HAD TO WAIT IN LONG QUE WHILE OTHERS IN OTHER SHOTER QUE
- I AM A PERMANENT RESIDENT OF CANADA FOR EIGHT (8) YEARS AND DURING MY FIRST SIX (6) YEARS OF TRAVELLING IN AND OUT OF CANADA, I NEVER HAD ANY PROBLEMS. WHY NOW?
- I WAS SENT TO IMMIGRATIONS OFFICE FOR NO APPARENT REASON. GOT THE IMPRESSION CUSTOMS OFFICER WAS POORLY TRAINED.
- THANK YOU
- WORK HARD AND WORK SMART!
- HOPING FOR YOUR IMMEDIATE ACTION TO BE ABLE TO MAINTAIN CANADA'S REPUTATION OF CUSTOMER SERVICE. GOD BLESS!
- THANK YOU FOR WHAT HAS OVERALL BEEN A RELATIVELY PAINLESS PROCESS. THE WEB SITE HAS BEEN VERY USEFULL.
- IT WOULD BE HELPFUL IF EVERYBODY HAD & FOLLOWED THE SAME GUIDELINES.I WENT THRU CUSTOMS 3 TIMES IN 1 DAY& THE LAST TIME WAS WHEN I ENCOUNTRD DIFFICULTY.
- THE CASE WAS [...] THEN ON JULY 17 2001 A VERY KIND LADY ATTENDED ME BUT THE SERVICE WAS VERY SLOW.
- PROVIDE A SAFE PLACE TO KEEP ARRIVING LUGGAGE, I'M ALWAYS AFRAID THAT IT WILL BE STOLEN BY THE TIME I GET OUT OF IMMIGRATION.

- WAITING IN LINE FOR 1 1/2 HOURS WAS DISGUSTING! THERE WERE NOT MANY PEOPLE, YOU NEED MORE WORKERS.
- THE AGENTS GAVE MY 72 YEAR OLD MOTHER-IN-LAW FROM MEXICO A FLAG & A PIN. IT WAS A WONDERFUL WELCOME FOR HER.
- BY A LENGTHY WAIT AND MAKE EVERY EFFORT TO PROCESS PEOPLE QUICKLY. I SPENT 1 1/2 HRS IN A LINE FOR A MATTER THAT TOOK ABOUT 1 MIN. WHEN I FINALLY GOT TO THE FRONT. THIS IS UNACCEPTABLE, I TRAVELLED ALL OVER THE WORLD & NEVER ENCOUNTERED THIS DEGREE OF INEF
- I WILL AVOID ANY RETURN TO VANCOUVER, TORONTO & CALGARY, I WILL CONTINUE TO VISIT.
- CURRENT AGENTS APPEAR TO BE OVERWORKED. AGENT CLAIMED SHE DID NOT HAVE ACCESS TO MY PASSPORT DATA WHEN MY PASSPORT NUMBER WAS PRESENTED.
- PLEASE HELP WE SPEND ALL OUR VACATION & MONEY IN CANADA AT LEAST TWICE A YEAR, WE WISH YOU COULD HELP.
- AS A RESULT OF YOUR SERVICES, I COULD NOT MAKE IT BACK TO WORK IN THE STATES ON TIME.

CIC Osoyoos

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- the last thing would be to have more than 1 employe on shift ata a time. They should get down to business,there seeme'd to be to much other distractions that kept us waiting
- perhaps you should get a hell of a lot more staff on duty,and they should work way faster

CIC Victoria

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- TREATING PEOPLE AS INNOCENT & DESERVING OF RESPECT UNLESS PROVEN OTHERWISE.

Autres commentaires s'il vous plaît

- THIS EXPERIENCE WAS A REFRESHING CHANGE FROM THE GESTAPO STYLE OF CUSTOMS.

CIC Vancouver Admissions

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- NE PAS LAISSER LES GENS DEHORS EN LIGNE DANS LA FATIGUE, LE STRESS, LE FROID ET AUTRE.
- PHONE LINE IS VERY BAD SERVICE NO ONE TO HELP WITH MY QUESTIONS.
- NO ENGLISH. NOT HELP ME FOR FONE CALL. VERY BAD
- NO KITS HERE? I WAS TOLD BY INDIAN EMBASSY TO GET KIT HERE.
- I AM VERY SATISFIED AT THE LEVEL OF SERVICE
- YOUR STAFF THAT I DEALT WITH WERE ALL EXCEPTIONAL, FRIENDLY AND HELPFUL.

Autres commentaires s'il vous plaît

- WE WERW VERY IMPRESSED HOW YOUR STAFF WERW FRIENDLY AND PERSONABLE- WE FELT VERY GOOD WHEN WE LEFT.
- POUR LES PERSONNES QUIVIENNENT POUR LE REFUGEE CLAIM, MERITENT UN ACCEUIL PSYCHOLOGIQUEMENT RELAXANT.
- THE WOMAN WHO INTERVIEW US WAS VERY KNOWLEDGEABLE AND RESPECTFUL. HER NAME IS JANE HIDALGO
- [...] IS AN EXCEPTIONAL AND VERY KNOWLEDGEABLE OFFICER. WELL SUITED FOR THE POSITION AND VERY EFFICIENT.
- EVEN THE PERSON I SPOKE TO ON THE PHONE WAS GREAT, SO HELPFUL & POLITE. THIS IS A CREDIT TO YOUR ORGANIZATION.

CIC Prince George

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- HAVE ADDRESS AND PHONE # IN PHONE BOOK
- NO APPLICATION FOR INDIA WHY NOT
- OK
- TO THOSE NON-IMMIGRANT WHO NEEDS MORE ASSISTANCE
- I LIKE THE SERVICES BUT DON'T LIKE TO PAY DOUBLE FOR THE FEES 2X75
- BETTER AND CLEARER INFORMATION KITS FOR IMMIGRATION AND FASTER ANSWER
- THE PURPOSE OF MY VISIT TO GIVE THE IMMIGRATION AN IDEA ABOUT WHAT HAPPINING TO THE GOVERNMENT REFUGEES IN PRINCE GEORGE AND HOW IN U.S. SUPPORT THE BUSINESS

PEOPLE BY FREE LABOUR AND SLAVY LABOUR FROM NEW COMER AND REFUGEES.

- WHY DOES IT TAKE 8-10 MONTHS BECOME A CITIZEN.
- ASSISTING IN COMPLETING PAPERWORK
- WHY ISINT YOUR PHONE NUMBER IN THE PHONE BOOK.
- I FELT I WAS DELT WITH FARLEY AND ALL ASPECT WERE. DELT WITH FULLY
- MORE LOCAL AUTONOMY, OFFICERS IN PRINCE GEORGE B.C. APPEAR VERY WELL INFORMED AND COMPETENT
- SPECIAL KIT FOR INDIA FAMILY CLASS SHOULD BE AT LOCAL CIC
- EMPLOY MORE PEOPLE FOR PHONE SERVICE
- VERY GOOD SERVICE
- OFFICE PHONE NUMBER SHOULD BE IN THE PHONE BOOK
- RECEIVED CONFLICTING INFO AT POE.
- NOT MUCH ROOM FOR IMPROVEMENT
- NO COMMENTS.
- KEEP APPOINTMENTS.

Autres commentaires s'il vous plaît

- ITS USELESS TO PHONE VANCOUVER NO HELP
- VERY FRIENDLY STAFF AND EFFICIENCY.
- KITS SHOULD BE IN OTHER LANGUAGES BESIDES ENGLISH & FRENCH. HOW ABOUT SPANISH.
- THE HELP WAS PROVIDED WAS GREATLY APPRECIATED !!
- YOUR CALL CENTRE DOES NOT PROVIDE GOOD INFORMATION.
- VERY HELPFUL WITH WHAT STEPS TO TAKE, REVIEWED APPLICATION & ASSISTED
- THE OFFICERS IN THIS OFFICE (PRINCE GEORGE) IMPRESSED US IN THEIR COURTESY, KNOWLEDGE AND HELP. THEY ARE VERY GOOD PEOPLE AND REPRESENTATIVES.
- VERY HELPFUL AT LOCAL OFFICE
- VERY NICE OFFICE. VERY HELPFUL STAFF
- VERY NICE STAFF AT PRINCE GEORGE. VERY HELPFUL.
- ALTHOUGH THEY COULD BE TOUGH SOMETIMES, THEY ARE ALWAYS HELPFUL AS MUCH AS THEY CAN PROVIDE. SERVICE WAS VERY PERSONAL. THANK YOU.
- VERY COMPETENT PERSONNEL
- DON'T AVOID PROBLEM CASES.

CIC Kelowna

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- THAT CALL CENTRE STAFF ARE FULLY AWARE OF ALL THE RULES AND REGULATIONS
- PLEASE TRAIN YOUR STAFF THE DON'T REALLY KNOW WHAT IS IN THE KITS THEY HAVE TO MAKE YOU RETURN FOR ANY REASON TO THE OFFICE BECAUSE THE DO NOT KNOW WHAT TO DO

Autres commentaires s'il vous plaît

- STAFF ARE VERY HELPFUL AND PLEASANT
- I BEEN LOTS OF TIMES AT THAT SAME OFFICE AND SOMETIMES IT IS NOT OPEN AND HAS AWFUL SERVICE
- I RECEIVED A REALLY GOOD SERVICE.

Divers en C.-B. (quelques cartons ne permettait pas d'identifier le bureau; nous les avons regroupés dans cette catégorie.)

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- I WAS HELPED VERY MUCH BY COMMISSIONER [...]. HE IS VERY NICE AND HELPFUL HE KNOWS LOTS ABOUT CANADA.
- TO BE KNOWLEGIBLE AND BE ABLE TO READ A COMPUTER AT THE PASSPORT OFFICE CORRECTLY.
- THE ATTENDANTS SHOULD BE HONEST AND BEHAVE WITH US KINDLY, NOT RUDE! THEY ARE ACTINGVERY RUDE. THEY DON'T WANT TO SOLVE OUR DIFFICULTIES.THEY ARE ACTING UN-ETHICALLY. THEY NEED TRAINING.I HAVE BEEN WAITING FOR BEING LANDED FOR THE LAST 16 MONTHS.
- VANCOUVER WEST END. [...] IS MY MP. I WISH TO SAY TO THE MINISTER OF I'M LIVID AT MY GOVERNMENT AT SUCH A DECISION TO TREAT A FINE FAMILY WITH TALENTS TO ADD TO THE COMMUNITY, SPEAK ENGLISH, LAW ABIDING COMPARED TO THE TRASH YOU ALLOW TO SETTLE
- THE COUNTER STAFF VERY HELPFUL.
- PLEASE SPEED UP YOUR COMPUTERS
- YOUNG MAN AT IMM WAS QUITE RUDE AND MADE SEVERAL COMMENTS THAT I FOUND QUITE INNAPPROPRIATE.
- FACILITATE THE SERVICE
- UNFORTUNATELY MY BAGS GOT SEARCHED BECAUSE I LEFT THEM ON THE CONVEYOR BELT WHILE DEALING WITH THE IMMIGRATION STAFF. I DIDN'T KNOW THAT I SHOULD HAVE TAKEN THEM WITH ME TO THE IMMIGRATION DESK. THERE SHOULD BE A BETTER INFORMATION BY THE CUSTOMS OFFICERS

Autres commentaires s'il vous plaît

- I LOST \$31.000 US. CAN YOU MAKE PROCESSING TIME SHORTER? AND LESS RESTRICTIONS PLEASE? AND WHY IT TAKES TOO LONG IN B.C. AND VERY SHORT IN QUEBEC? IT'S NOT FAIR.
- HERE. WHAT ARE YOU THINKING ABOUT!!
- J'AI TROUVE LA PERSONNE DE MS [...] UN ACCUEIL HUMAIN, CHALEUREUX ET TRES EFFICALE. MERCI.
- FAIR PROFESSIONAL PEOPLE, NO PUBLIC WASHROOMS
- THE STAFF AT NIAGARA FALLS PORT D'entrée SHOULD TAKE PUBLIC RELATION SKILLS FROM THE STAFF AT EASTPORT . EASTPORT ARE VERY NICE.
- THE PEOPLE WHO SEARCH MY BAGS DAMAGED MY SPONGE BAG AND WEREN'T VERY FRIENDLY.

CIC Aéroport international Pearson

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- HAVE MORE PEOPLE. HAD TO STAND IN LINE FOR ALMOST HALF AN HOUR. THERE WERE AT LEAST 20 PEOPLE IN LINE AND ONLY FOUR OFFICERS
- WHAT WAS THE ISSUE? WOULD SOME SPECIFIC DOCUMENTATION CLARIFY THE ISSUE FOR NEXT TIME?
- PERFECT
- MORE INFORMATION ON WHY I WAS STOPPED
- SERVICE ALL WITH COURTESY. WITH 6-10 TRIPS TO CANADA THIS WAS THE FIRST TIME I WAS ABLE TALK FREELY. I WAS TREATED LIKE A PERSON, NOT A DOG.
- I WAS TOLD TO GO AND SIT DOWN FOR 1 1/2-2 HOURS, THEN OFFICER [...] STATES I'M NOT HERE TO VISITOR. I HAVE A COMPUTER WITH ME DOES NOT MEAN I'M WORKING. DVD PLAYS GREAT MOVIES. I FEEL I WAS TREATED LIKE A DOG. YOU COULD NOT TALK AND WAS NOT TOLD 1 1/2-2 HR
- INFORM TRAVELER.

Autres commentaires s'il vous plaît

- I COME TO CANADA AT LEAST 2 - 3 TIMES A YEAR. THE TORONTO IMMIGRATION OFFICERS ARE SOMETIMES REAL RUDE ESPECIALLY TO US RESIDENTS
- IMMIGRATION OFFICER ARE REALLY KINDENESS AND WILLING TO HELP CUSTOMER

- RUDE COMMENT MADE IN REGARD TO DO I KNOW HOW MUCH IT COST TO STAY IN TORONTO
- THE LADY WAS HELPFUL BEYOND EXPECTATIONS THE COUNTRY & FRIENDLENESS A CREDIT TO CANADA.
- OFFICER [...] WAS VERY HELPFUL IN CLEANING UP OPEN ISSUES NOT CLOSED OR COMMENT ON EACH TIME I WAS SENT TO IMMIGRATION. SO I CAN SAY WHAT A GREAT JOB. YOU NEED MORE OFFICERS LIKE BOTH [...] AND [...].
- WHAT THE PROBLEM WAS. OFFICER MIKE WAS VERY RUDE AND NOT COURTOUS. I WOULD LIKE A REVIEW OF THIS MATTER. [...] A FREEZE [...].
- OFFICER [...] WAS VERY HELP COURTESY AND MOST OF ALL TOOK THE TIME TO CLEAN UP THE MESS OTHERS DID NOT. WHAT A GREAT JOB. HE SHALL TRAIN OTHERS.

Divers en Ontario

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- CANNOT COMMENT SINCE THE VISIT WAS SPECIFIC RE:C 11

Autres commentaires s'il vous plaît

- KEEP UP THE GOOD WORK

Annexe E ***Commentaires*** ***provenant des Cantons*** ***de l'Est***

CIC Sherbrooke

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- Excellence du service et personnel.
- Tout est parfait.
- Efficacité et rapidité.
- I don't have any particular comments, everything has been done very well.
- Getting the same answer from various officers would be quite nice. We got a different one from just about everyone we delt with.
- Moi je n'ai pas commentaire parce que tout est correcte. Je suis très satisfait.
- Je suis content de service de cet bureau et maintenant je n'ai pas opinion pour faire commentaire.
- Aucun.
- Ajouter du personnel pour satisfaire et servir beaucoup de gens à la fois.
- Keep it up please.
- Décentraliser les services relatifs au demande de renouvellement de permis de séjour et d'autres. Les délais de traitement sont très long donc il faut essayer d'améliorer ces services. (Ces demandes s
- Tout est parfait.
- Les 4 dernières questions ne s'appliquent pas. J'ai eu un excellent service. Alors....?
- La utilizacion de audio y sonido informativo, en las pg web. Hacer mas accesibles, los caminos pora bolidar las calificaciones escolares con respecto a la formacion en Canada.
- S.o.
- Un peu plus de maléabilité.
- Le service est bon.
- Il faudrait peut être une meilleure relation avec l'Ambassade du Canada en France.
- Tout est beau.
- C'est très bonne sauf que le temps est seulement 2hrs 10am à 12am, très court.
- Accélérer les cas de demandes outre-mer.
- Plus de personnel à la réception.
- Il prend trop de temps pour les procédures de demande de résidence.
- Avoir de l'information par téléphone.
- Attacher une importance soutenue aux cas d'exception
- For what I had to do, service was excellent, quick, etc.

Autres commentaires s'il vous plaît

- Néant.
- T.bien dans l'ensemble.
- Maybe to extend a bit working hours.
- Keep up the good work.
- J'ai un commentaire pour horaire. La horaire n'est pas assez heures de service. Merci beaucoup.
- Nous avons toujours eu un très bon service de la part de Mme Lavallée.
- Néant
- Demander d'ouvrir la porte l'après-midi.
- Attitude positive de l'agente.
- Cette méthode de parrainage est bonne mais il faut que le dossier soit faite pendant six mois au plus tard.
- Le problème venait surtout de l'Ambassade du Canada en France où les délais ont été très longs pour obtenir le permis de séjour. Merci à vous.
- Very happy, [...] is very good at her job.
- Sans commentaire.
- Les demandes résidents permanents délai très long d'attente dans le traitement des dossiers.
- Rien à signaler.
- Merci pour la grande courtoisie des agentes (certaines plus que d'autre).

CIC Trois-Rivières

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- J'ai été servi avec rapidité et courtoisie. On m'a bien expliqué la situation, car on m'a accordé moins de temps que je demandais.
- permettre aux étudiants étrangers d'avoir un minimum de 10 heures par mois de travail.
- je pense que vous devriez faire des entrevues avec les jeunes étrangers pour connaître leur besoin.

Autres commentaires s'il vous plaît

- Félicitations pour vos services et personnels.
- Juste de continuer sur cette voie
- très satisfait du service offert. Merci.
- service rapide et courtois.

- La note 3 n'a rien à voir avec le service ou l'information à notre centre local d'immigration. C'est le système de fonctionnement du téléc centre qui nous paraît très défectueux. Comme quoi le contact hu

CIC Rock Island

Veillez indiquer quelles devraient être nos priorités pour l'amélioration du service.

- More explanations
- obtaining my CAQ to arrive here was difficult due to disorganisation of the office. It should be made easier to apply ie online
- S'assurer que les documents d'information soient enoyés dans les deux langues (non uniquement anglais)
- be more personal with people you see more than once, every week!!!
- Close your office!!! USA rule!!
- None! You rock!!

Autres commentaires s'il vous plaît

- Refus de compléter
- Please ask if been arrested Please state for anything at all
- Everything was much less stressful than expected. Thank you!!!
- Client refuse de compléter sondage
- we were the only one to be stopped
- the young man looking over my car could have keep his comments to himself about my belongings
- thank you
- Client refuse de compléter le sondage
- accuracy
- better parcking for trailers
- keep up the good work!!!
- Very helpful & kind a pleasure to deal with immigration
- Very helpful & knoledgeable concerning the change in our student visa
- have address listed on QAC application
- was ok
- let people know reasons fo detashment
- clarify reason for referral