

**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

---

## ***Approche intégrée de rétroaction auprès des clients***

Analyse des besoins et proposition de programme de mesure

Préparé pour les

Services d'évaluation  
Direction de l'information et de la planification stratégique  
Bureau régional du Québec  
**Développement des ressources humaines Canada**  
200, boul. René-Lévesque, Tour Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Z 1X4

9 mars 2001



---

# ***TABLE DES MATIÈRES***

---

|  |     |
|--|-----|
| TABLE DES MATIÈRES .....                               | iii |
| Chapitre 1   |     |
| <b>CONTEXTE ET MANDAT</b> .....                        | 1   |
| 1.1 Contexte .....                                     | 1   |
| 1.2 Mandat .....                                       | 2   |
| 1.3 Développement d'outils uniformisés .....           | 3   |
| 1.4 Cadre de fonctionnement .....                      | 4   |
| 1.5 Outil en appui à la mise en oeuvre .....           | 5   |
| Chapitre 2   |     |
| <b>CONTEXTE DE SERVICE</b> .....                       | 7   |
| Chapitre 3   |     |
| <b>BESOINS DE DRHC</b> .....                           | 11  |
| 3.1 Information à recueillir .....                     | 11  |
| 3.2 Résultats du service .....                         | 13  |
| 3.3 Indicateurs à chaque étape de service .....        | 14  |
| 3.4 Facteurs à retenir .....                           | 15  |
| 3.5 Difficultés rencontrées à DRHC–Québec .....        | 17  |
| 3.6 Moyens proposés pour contrer les difficultés ..... | 19  |
| 3.7 La question du référentiel .....                   | 20  |

|  |     |
|--|-----|
| Chapitre 4   |     |
| <b>QUESTIONNAIRE CAFÉTÉRIA</b>                               | 21  |
| 4.1 Mesures associées à l'empressement                       | 24  |
| 4.2 Mesures associées à la fiabilité                         | 26  |
| 4.3 Mesures associées à l'accès et aux installations         | 27  |
| 4.4 Mesures associées aux communications                     | 29  |
| 4.5 Mesures associées aux résultats                          | 32  |
| 4.6 Mesures additionnelles                                   | 33  |
| Chapitre 5   |     |
| <b>OPTIONS DE MISE EN OEUVRE</b>                             | 35  |
| 5.1 Options de gestion                                       | 35  |
| 5.2 Options méthodologiques                                  | 38  |
| 5.3 Décisions de DRHC–Québec                                 | 39  |
| Chapitre 6   |     |
| <b>PRÉTESTS</b>  | 41  |
| Chapitre 7   |     |
| <b>PROGRAMME DE MESURE</b>                                   | 47  |
| ANNEXE 1 Liste des personnes consultées                      | 51  |
| ANNEXE 2 Guide de consultation                               | 55  |
| ANNEXE 3 Liste des questionnaires analysés                   | 59  |
| ANNEXE 4 Questionnaire auto-administré sur la satisfaction   | 61  |
| ANNEXE 5 Questionnaire auto-administré sur l'importance      | 75  |
| ANNEXE 6 Questionnaire auto-administré, version électronique | 93  |
| ANNEXE 7 Questionnaire auto-administré, service postal       | 103 |
| ANNEXE 8 Questionnaire téléphonique, service téléphonique    | 115 |

# Chapitre 1

## CONTEXTE ET MANDAT

---

### 1.1 Contexte

---

#### *Les cinq piliers de la vision de DRHC–Québec*

- l'information pour appuyer la prise de décision;
- la mise en valeur du potentiel des collectivités;
- la prévention;
- l'élaboration de politiques;
- des services de la plus haute qualité.

Soucieux de fournir des services de qualité à ses clients, Développement des ressources humaines Canada (DRHC), région du Québec, a décidé d'offrir à ses Centres de ressources humaines du Canada (CRHC) et autres centres opérationnels des outils leur facilitant la tâche de planification de rétroactions auprès des clients, de collecte des données, d'analyse et de suivi des résultats.

Il y a consensus au sein de DRHC–Québec sur le fait que la mesure systématique et rigoureuse de la satisfaction des clients face aux produits et services offerts est essentielle à la réalisation du cinquième pilier de la vision de l'organisation : la prestation de services de la plus haute qualité. Il est aussi établi que la responsabilité première d'amélioration des services revient aux CRHC et autres centres opérationnels puisqu'ils contrôlent la prestation quotidienne des services. Il va sans dire que le bureau régional, dans la mesure où il fournit des outils de travail ainsi que des procédures et des règles aux CRHC, partage cette responsabilité.

DRHC–Québec souhaite se situer dans la mouvance actuelle de l'administration fédérale qui incite les ministères à réaliser des consultations auprès de leurs clientèles dans le but de comprendre et de satisfaire les attentes des citoyens. Les travaux récemment appuyés par le Centre canadien de gestion constituent une base incontournable de cet effort.<sup>1</sup> De même, le présent mandat constitue une réponse de DRHC–Québec aux attentes du Comité des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec relatives à la mise sur pied d'un projet-pilote visant l'étude d'une approche commune à la mesure de la satisfaction de la clientèle et respectueuse des différences entre les organisations; cette préoccupation découle de l'étude de Daniel J. Caron et Sony L. Perron sur le sujet.<sup>2</sup> Par ailleurs, DRHC–Québec possède une tradition de mesure de la satisfaction et des besoins de la clientèle sur laquelle il faut construire. Entre autres, le Réseau **Circum inc.** a produit deux rapports<sup>3</sup> qui ont entamé la réflexion sur le thème du présent mandat et qui en constituent en quelque sorte un sous-ensemble.

## 1.2 Mandat

---

Le présent mandat vise la planification d'un programme de mesure de la satisfaction de la clientèle ainsi que la production d'un outil d'auto-apprentissage sur la mise en oeuvre de rétroactions auprès des clients. Le programme et les outils visent une clientèle d'employés de DRHC–Québec

<sup>1</sup> Erin Research, *Les citoyens d'abord*, rapport préparé pour le Réseau du service axé sur les citoyens et le Centre canadien de gestion, octobre 1998; Faye Schmidt en collaboration avec Teresa Strickland, *Sondages sur la satisfaction des clients : outil de mesures communes*, rapport préparé pour le Réseau du service axé sur les citoyens et le Centre canadien de gestion, décembre 1998; Faye Schmidt en collaboration avec Teresa Strickland, *Sondages sur la satisfaction des clients : guide du gestionnaire*, rapport préparé pour le Réseau du service axé sur les citoyens et le Centre canadien de gestion, décembre 1998; Geoff Dinsdale et D. Brian Marson, *Sondage auprès des clients et des citoyens : dissiper les mythes et redéfinir les orientations*, rapport préparé pour le Réseau du service axé sur les citoyens et le Centre canadien de gestion, mars 1999.

<sup>2</sup> Daniel J. Caron et Sony L. Perron, *Relevé des méthodes de mesure de la qualité des services dans les ministères et organismes fédéraux*, mars 1999.

<sup>3</sup> *Développement d'une méthodologie de rétroaction-clientèle pour la Région du Québec de Développement des ressources humaines Canada*, rapport préparé pour DRHC–Québec, février 1998; *Développement d'outils de cueillette de renseignements auprès des utilisateurs des produits d'information de DRHC–Québec*, rapport préparé pour DRHC–Québec, septembre 1999.

qui ne possède pas nécessairement les connaissances nécessaires à la réalisation d'enquêtes formelles et systématiques. L'outillage traite de la mesure, de l'échantillonnage, de la collecte de données, de la saisie de données, de l'analyse et de l'interprétation des résultats ainsi que de la mise en oeuvre de recommandations. Il offre des gabarits de questionnaires pour différentes clientèles et différentes circonstances de service. Tout en signalant les fondements méthodologiques essentiels, le produit utilise une approche pragmatique et terre-à-terre; à titre d'exemple, il comprend des arbres de décision et des listes de vérification (*check lists*).

Le mandat s'est déroulé en trois temps : le développement d'outils uniformisés, le développement d'un cadre de fonctionnement et le développement d'outils et de mécanismes d'appui à l'analyse.

### **1.3 Développement d'outils uniformisés**

---

Ce volet consiste à développer, pour utilisation par les CRHC et autres centres de responsabilité opérationnels, des outils uniformisés de cueillette. Ces outils serviront à mesurer la satisfaction des clients par rapport aux activités, aux produits et aux services de DRHC–Québec. En principe, toutes les clientèles et tous les produits et services de DRHC–Québec seront inclus dans cette rétroaction. Les questionnaires sont adaptés aux différences d'une clientèle et d'un service à l'autre, mais dans toute la mesure du possible, ils présentent des indicateurs communs permettant l'étalonnage et le suivi du rendement dans le temps. Là où il est possible de le faire, les outils incluent une analyse des attentes des clients et des citoyens. L'objectif poursuivi est de fournir aux centres opérationnels un ensemble d'outils de mesure pré-construits et pré-testés, prêts à l'utilisation tout en étant adaptables aux circonstances particulières d'une mesure donnée.

Ces outils uniformisés découlent de deux analyses :

- *l'analyse des besoins d'information des gestionnaires de DRHC–Québec* : nous avons effectué une série d'entrevues<sup>1</sup> semi-structurées<sup>2</sup> auprès de gestionnaires pour identifier leurs besoins d'information opérationnelle et stratégique dans le domaine des attentes des clients; nous avons scruté une vingtaine de questionnaires utilisés par les centres opérationnels pour prendre le pouls de leurs clients au cours des dernières années ainsi que les rapports antérieurs pour extraire les préoccupations qu'on y décèle; nous avons étudié les rapports décrivant les dernières tendances dans la mesure de la satisfaction des clients de l'administration fédérale; à partir de ces sources, nous avons constitué un inventaire des besoins d'information placés en ordre de priorité;
- *l'analyse des clientèles, des services et des points de contact* : à partir d'entrevues en profondeur et des documents de planification stratégique de DRHC–Québec, nous avons fait la liste des clients, des services et des points de contact; cette liste a été mariée à l'inventaire des besoins d'information.

Nous proposons une approche de mesure permettant de couvrir toute la population cliente de DRHC–Québec ainsi que tous les produits et services.

Le chapitre 2 décrit le contexte de service de DRHC–Québec alors que le chapitre 3 identifie les besoins d'information recensés. Le chapitre 4 présente des gabarits de questionnaires applicables aux groupes clients.

## **1.4 Cadre de fonctionnement**

---

Nous avons identifié trois options possibles en ce qui a trait à la gestion du programme de mesure de la satisfaction de la clientèle ainsi que trois options relativement à l'approche méthodologique à privilégier.

<sup>1</sup> Voir la liste des personnes à consulter, en annexe.

<sup>2</sup> Voir le questionnaire de consultation, en annexe.

DRHC–Québec a choisi une option de gestion et une option méthodologique. Ce cheminement est documenté au chapitre 5.

À partir de ces choix et des analyses précédentes, cinq questionnaires ont été développés. Ils ont été soumis à des prétests aussi rapprochés de la réalité du terrain que possible. Ces observations ont permis d'identifier quelques ajustements nécessaires; toutefois, elles ont aussi permis de conclure que les questionnaires satisfont les clients: la structure des questionnaires assurent aux clients suffisamment de latitude pour l'expression de leur point de vue. Par ailleurs, les questionnaires proposés accordent au ministère un encadrement facilitant l'analyse et l'interprétation des résultats. Le chapitre 6 présente les résultats des prétests.

Compte tenu de toutes les étapes antérieures, nous avons préparé la planification d'un programme de mesure de la satisfaction des clients qui correspond tant aux besoins de DRHC–Québec qu'à ses ressources et contraintes. Ce programme est décrit au chapitre 7.

## **1.5 Outil en appui à la mise en oeuvre**

---

Un des besoins les plus clairement exprimés au cours de cette étude avait trait à la disponibilité d'un outil qui appuierait la mise en oeuvre du programme de mesure. Un document d'auto-formation structuré autour des grandes étapes d'une enquête de satisfaction a été produit sous couvert séparé.



# Chapitre 2

## CONTEXTE DE SERVICE

---

Ce chapitre place certains éléments de contexte qui seront utilisés ailleurs.

Une des prémices de notre travail est que la mesure de la satisfaction devra tenir compte des différents types de clients servis par DRHC. La question de la classification analytique des clients de DRHC a été abordée à plusieurs reprises au cours des dernières années. Les réflexions entourant la réalisation de la nouvelle philosophie de service de DRHC–Québec ont permis d'établir une typologie initiale. Elle est représentée au tableau 2.1.

**TABLEAU 2.1**  
**Typologie des clientèles**  
**selon les travaux sur la philosophie de service**

|  |  |
|--|--|
| Clients associés à l'assurance-emploi  | <ul style="list-style-type: none"><li>• les primo-demandeurs</li><li>• les utilisateurs fréquents</li><li>• les bénéficiaires de prestations spéciales</li><li>• les cas litigieux</li></ul> |
| Prestataires de la sécurité du revenu  |  |
| Utilisateurs des services de Travail Canada (employeurs et employés)                       |  |
| Ensemble des citoyens pour les autres services, en particulier, les services d'information |  |

On peut bonifier cette classification en tenant compte de ce qu'elle recouvre tant les types de clients que les types de services offerts. Une autre représentation des segments de clientèle pourrait donc clarifier ces deux axes de la façon suivante :

**TABLEAU 2.2**  
**Typologie des clientèles**  
**selon la nature des clients et le service offert**

|                      | <b>Individus ciblés</b>  | <b>Grand public</b>               | <b>Entreprises</b>                      |
|----------------------|--|-----------------------------------|---|
| Assurance-emploi     | Primo-demandeurs<br>Utilisateurs fréquents<br>Prestations spéciales<br>Cas litigieux |                                   | Employeurs                              |
| Sécurité du revenu   | Prestataires   | Demandes secondaires              |   |
| Code du travail      | Employés   |                                   | Employeurs                              |
| Développement humain | IMT  | Information (transitions)<br>MVPC |   |
| Autres services      |  | Service Canada                    | Permis de travail<br>NAS pour étrangers |

Dans le contexte de la mesure de la satisfaction de la clientèle, il est également important d'identifier les canaux de services qui sont offerts puisqu'à chaque canal correspond un jeu de caractéristiques de service. La liste des cinq canaux de service actuels est reproduite au tableau 2.3.

**TABLEAU 2.3**  
**Canaux de service**

|              |  |
|--------------|--|
| Face-à-face  | principalement au CRHC   |
| Téléphone    | principalement au CAR  |
| Poste        | principalement au CROP-PSR   |
| Électronique | par le biais des bornes et d'Internet  |
| Écrit        | support privilégié pour la distribution d'information sur le marché du travail |

Autre élément de contexte, l'articulation de la philosophie de service identifie les principaux besoins suivants pour le groupe client le plus nombreux, les clients de l'assurance-emploi :

- recevoir un service courtois et accueillant;
- bénéficier d'écoute active et d'empathie;
- être informé de façon pro-active;
- comprendre les décisions;
- connaître les produits et services;
- être accompagné dans l'utilisation des technologies et des produits.

Finalement, des différents documents analysés, on peut ressortir qu'il existe quatre phases communes à toutes les offres de services de DRHC–Québec. Elles sont identifiées au tableau 2.4.

**TABLEAU 2.4**  
**Phases de l'offre de service**

|  |  |
|--|--|
| Accueil et aiguillage                                      |  |
| Service et traitement                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• traitement</li><li>• accompagnement</li><li>• information</li><li>• sensibilisation</li><li>• référence</li><li>• remise de produits</li></ul> |
| Assurance-qualité (vérification de la réponse aux besoins) |  |
| Suivi  |  |



# Chapitre 3

## BESOINS DE DRHC

---

Dans le cadre du présent mandat, les besoins de DRHC–Québec sont de deux ordres : des besoins en informations à colliger auprès des clients et des besoins opérationnels associés à la mise en oeuvre d'une mesure de satisfaction des clients. Ce chapitre fait le point sur ces deux types de besoins. Nous avons pris pour acquis que l'exercice de réflexion en cours au sujet de la concrétisation de la philosophie de service s'occuperait des besoins de nature stratégique comme le changement de culture organisationnelle et manageriale.

### 3.1 *Information à recueillir*

---

Au cours de la vingtaine d'entrevues effectuées dans le cadre de ce mandat, nous avons inventorié les points de vue de gestionnaires et d'analystes de DRHC–Québec quant aux informations qu'il serait important de recueillir auprès des clients. Le tableau 3.1 fait état des suggestions avancées par les participants.

**TABLEAU 3.1**  
**Informations recherchées auprès du client**

**Empressement**

- Qualité du contact humain
- Attitude des employés (courtoisie, sourire, etc.)
- Largeur de l'éventail de l'offre de service
- Satisfaction par rapport aux normes de service affichées (temps d'attente, délais pour recevoir une réponse à une demande, normes de qualité, etc.)
- Personnalisation du service
- Satisfaction vis-à-vis de la télédéclaration (CAR)

**Fiabilité**

- Respect de la confidentialité, particulièrement aux guichets de recherche d'emplois
- Satisfaction face aux nouveaux services (information)
- Compétence des employés
- Contexte de sessions de groupe : parmi les volets touchés, lesquels ne répondaient pas à vos attentes? (clarté, longueur, outils, visuel, etc.)
- Exactitude des renseignements fournis
- Pertinence et suffisance de l'information disponible
- Satisfaction suite aux demandes de renseignements

**Résultat du service (philosophie de service)**

- Évaluer l'évolution de la confiance d'année en année
- Rétroaction sur la perspective du client par rapport au confort/confiance/courtoisie des employés
- Capacité de rassurer les inquiétudes du client
- Réponse aux besoins du client
- Degré de compréhension des informations transmises

**Accès et installations**

- Satisfaction quant à la durée d'attente au téléphone
- Accessibilité (stationnement, transport en commun, heures d'ouverture, mobilité réduite, etc.)
- Capacité à s'orienter dans les bureaux
- Confort de la salle d'attente

**Communications**

- Qualité de la communication avec le client
- Perception quant à la clarté et la lourdeur du système
- Service dans la langue officielle de leur choix
- Quantité d'information
- Clarté des informations reçues
- Commentaires sur le contenu du système vocal (capsules d'information; autre information recherchée)

**Autres informations**

- But de la visite au bureau
- Service ou information recherché
- Suggestions pour améliorer la situation actuelle
- Connaissance par les clients des divers programmes disponibles (information, débours, réinsertion en emploi, etc.)
- Aise avec la technologie

Nous avons catégorisé ces informations selon les groupes proposés par l'Outil de mesures communes (OMC) auxquels nous avons ajouté une catégorie faisant spécifiquement référence aux résultats du service dans l'esprit de la philosophie de service. L'OMC décrit comme suit les cinq groupes de caractéristiques composant la satisfaction de la clientèle :

- Le terme « empressement » est défini comme suit : « action de s'empresser auprès de quelqu'un »; le terme « s'empresser » est défini comme suit : « mettre de l'ardeur, du zèle à servir quelqu'un ou à lui plaire ». Ces définitions décrivent bien ce que l'on entend par empressement dans le contexte de la satisfaction à l'égard d'un service. On voit bien à partir de la définition qu'il y a une action en réponse à une situation qui se présente, à savoir le besoin d'un client ou une demande de la part du client. La demande du client peut se rapporter également à un écart de service qu'il constate et dont il fait part au fournisseur de service. Lorsqu'il est question de « mettre de l'ardeur, du zèle », on voit bien que l'empressement comprend le désir de servir rapidement le client. On peut supposer sans grand risque d'erreur que les clients veulent savoir que les services publics sont attentifs à leurs besoins et aux opinions qu'ils expriment : c'est ce qui est au coeur même de la satisfaction des clients.
- La « fiabilité » a été définie comme suit : « la capacité de fournir ce qui a été promis, de façon impeccable ». La crédibilité du fournisseur de service dépend de cette dimension du service et on peut donc y voir un facteur essentiel de la satisfaction.
- L'accès et les installations concernent la commodité d'accès et la facilité avec laquelle un service est fourni.
- La communication dans le contexte de la prestation de services est ce qui fait en sorte que le client reçoit des renseignements

exacts, compréhensibles et pertinents et qu'il peut se faire entendre.

- Le coût des services se rapporte aux frais d'utilisateur et à la valeur obtenue en contrepartie des services fournis; ce facteur comprend également des processus connexes comme la facturation et les paiements. (La dimension des coûts n'a pas été mentionnée au cours des entrevues du présent mandat).

On remarque un ajustement étroit entre les informations recherchées par les gestionnaires de DRHC–Québec et les priorités de mesure contenues dans l'OMC. Comme on pouvait s'y attendre compte tenu de la variabilité de cet aspect d'une organisation à l'autre, l'OMC traite superficiellement la question des résultats du service. Les travaux sur la philosophie de service sont mis à contribution à cet égard dans la section suivante.

## **3.2 Résultats du service**

---

La réflexion actuelle autour de la nouvelle philosophie de service a dégagé trois objectifs clés qui seront visés par l'organisation et ses représentants lors de chacun des moments contacts avec les clients. Ils sont inscrits au tableau 3.2, de même que les sous-objectifs qui les concrétisent.

Ces énoncés sont cruciaux pour donner du corps à la mesure de la satisfaction de la clientèle dans le domaine de l'atteinte des résultats. L'OMC est en effet peu loquace à cet égard puisque la nature des résultats varie grandement d'un programme public à un autre et même d'une organisation à une autre, même si celles-ci sont responsables de programmes semblables.

**TABLEAU 3.2**  
**Objectifs de résultats du service**

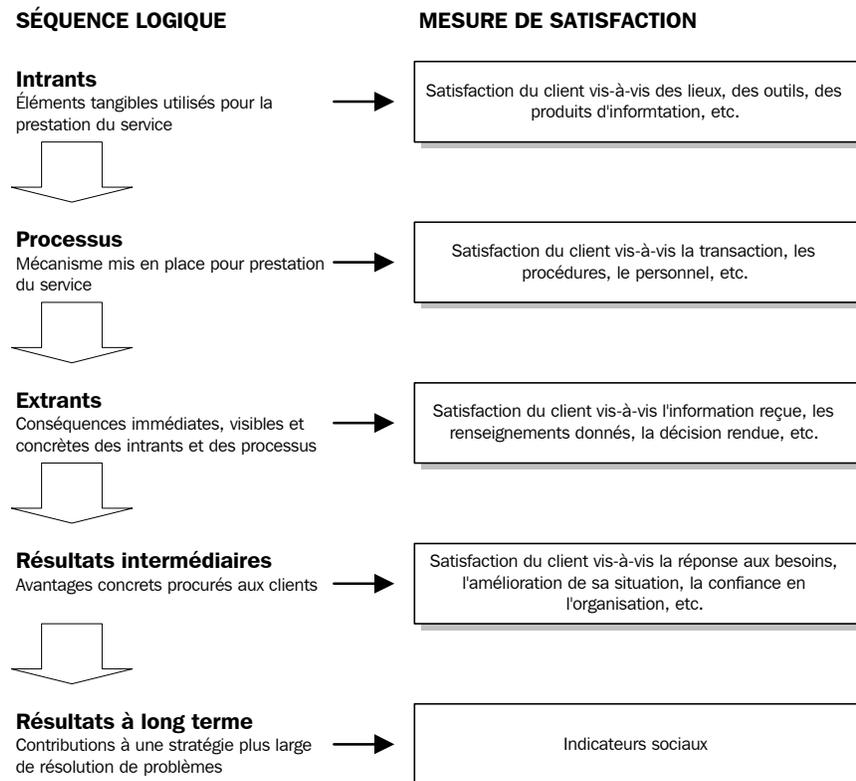
| <b>Objectifs</b>                         | <b>Sous-objectifs</b>  |
|--|--|
| Favoriser le développement humain        | <ul style="list-style-type: none"><li>• sensibiliser et accompagner;</li><li>• faciliter l'accès aux ressources, aux outils et aux renseignements;</li><li>• encourager l'apprentissage continu;</li><li>• inciter les gens et les collectivités à investir en eux.</li></ul>  |
| Veiller à l'application des législations | <ul style="list-style-type: none"><li>• véhiculer le sens des lois;</li><li>• fournir l'information;</li><li>• faire primer le résultat;</li><li>• enquêter et prévenir les abus;</li><li>• utiliser judicieusement les fonds.</li></ul>   |
| Inspirer la confiance                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• rassurer le client;</li><li>• favoriser l'écoute active;</li><li>• favoriser l'accompagnement;</li><li>• assurer le respect de la personne;</li><li>• assurer une communication claire et transparente;</li><li>• assurer le respect des engagements;</li><li>• inspirer la confiance envers l'organisation, l'individu, la collectivité, l'appareil gouvernemental;</li><li>• augmenter la confiance dans les compétences et le potentiel des individus et des collectivités.</li></ul> |

### **3.3 Indicateurs à chaque étape de service**

L'organisation logique d'un programme public est souvent représentée par une chaîne liant de façon séquentielle intrants, processus, extrants, résultats intermédiaires et résultats à long terme.

Le tableau 3.3 démontre que chacune de ces étapes logiques est associée à un type de mesure de satisfaction. Il clarifie aussi qu'un seul instrument de mesure ne peut pas fournir toute l'information relative à la satisfaction des clients, entre autres parce que certaines informations se situent au niveau des individus (p.ex., satisfaction face au processus, à la transaction) alors que d'autres ont trait aux collectivités (p.ex., indicateurs sociaux de besoins).

**TABLEAU 3.3**  
**Organisation logique d'un programme et mesures de satisfaction**



### 3.4 Facteurs à retenir

Les travaux entourant l'OMC ont mis en lumière que cinq facteurs doivent être mesurés pour pouvoir réagir rationnellement aux informations relatives au niveau de satisfaction des clients : leurs attentes, leurs impressions à l'égard du service reçu, l'importance du service, le degré de satisfaction ainsi que leurs priorités d'amélioration. Il n'est pas nécessaire que ces cinq

facteurs se retrouvent dans un seul instrument de mesure, mais l'ensemble de la stratégie de mesure (p.ex., la combinaison de plusieurs événements de mesure ou l'agencement de plusieurs méthodes) devrait offrir des informations sur chacun.

- *Attentes des clients.* Un client perçoit la qualité du service reçu en fonction de ses attentes. Celles-ci constituent donc un des leviers à la disposition du gestionnaire pour améliorer la satisfaction de ses clients. La publication de normes de service est justifiée sur cette base.
- *Impressions à l'égard du service reçu.* La satisfaction des clients est fonction de l'écart entre les attentes face au service et les perceptions du service reçu. L'importance de tenir compte de ces perceptions est d'autant plus grande que les perceptions des clients diffèrent souvent de celles du personnel de l'organisation.
- *Degré d'importance.* La satisfaction des clients est fonction de l'écart entre les attentes et les perceptions de service, mais cette relation est affectée par le niveau d'importance accordée par le client à un événement de service ou à un aspect du service. Une insatisfaction relative à une caractéristique de service de moindre importance ne déclenchera pas les mêmes effets que la même insatisfaction vis-à-vis un aspect crucial du service.
- *Degré de satisfaction.* Le degré de satisfaction est la réponse subjective du client à un événement de service ou à une séquence d'événements de service. Il est fonction des attentes initiales du client, de ses impressions du service reçu et de l'importance qu'il accorde au service et à ses différentes composantes.
- *Priorités en vue d'améliorations.* La mesure de la qualité du service doit aller au-delà de la simple évaluation des degrés de satisfaction afin de pouvoir servir à la planification. Le client est en mesure d'exprimer son point de vue quant aux aspects du service qu'il voudrait voir améliorer. Lorsque les clients ont de la difficulté à distinguer l'importance des caractéristiques de service, ils pourront être appelés à identifier directement leurs priorités d'amélioration.

### 3.5 Difficultés rencontrées à DRHC–Québec

Au cours des consultations menées dans le cadre du présent mandat, nous avons identifié plusieurs difficultés rencontrées au cours des années par les CHRC et les autres bureaux opérationnels lors de la mise en oeuvre de mesures de satisfaction de la clientèle. Ces difficultés sont mentionnées au tableau 3.5.

TABLEAU 3.4  
Difficultés rencontrées

**Contexte de sondage**

- Confiance lorsque le client complète le sondage
- Difficulté à obtenir la participation des clients

**Sensibilité des outils**

- Reflet des particularités à chaque région
- Capacité d'un questionnaire à distinguer la satisfaction face au service et la satisfaction par rapport aux attentes initiales alors que l'application de la loi peut réduire la seconde au détriment de la première
- Adapter le questionnaire au type de client
- Capacité des répondants à comprendre le niveau de langage, terminologie

**Méthodologie**

- Détermination de la fréquence des cueillettes de données
- Identification du mode optimal de collecte de données
- Développement de modes réalistes de sélection des participants
- Détermination d'une taille d'échantillon raisonnable
- Analyse de la représentativité de l'échantillon

**Habilités requises**

- Élaboration du contenu du sondage
- Utilisation des outils de façon conforme et uniforme
- Analyse de l'information
- Rédaction d'un rapport d'enquête
- Formulation de recommandations
- Capacité des gestionnaires de concrétiser la nouvelle philosophie

**Ressources**

- Manque de ressources humaines
- Manque de ressources techniques
- Manque d'outils pour compiler les données
- Surcharges périodiques (certains jours de la semaine, certains mois)

**Intégrité des données recueillies**

- Précision des questions pour obtenir des données plus significatives
- Différence entre les bureaux dans l'analyse et l'interprétation des données
- Changement d'attitude chez les employés s'ils savent qu'on va questionner le client après l'entrevue

Nous avons recensé six types de problèmes :

- **Contexte de sondage.** Les sondages menés à date ont, pour la plupart, été effectués dans les locaux des CHRC sur interception des clients dans la salle d'attente ou à la sortie. Ce type d'enquête a soulevé des problèmes de confiance et de faible participation.
- **Sensibilité des outils.** Les outils de sondage doivent s'adapter aux circonstances de la mesure, tant sur le plan du niveau de langage que des besoins d'information de gestion.
- **Méthodologie.** Diverses questions méthodologiques ont causé des problèmes dans le passé, en particulier, les aspects liés à l'échantillonnage aléatoire des clients.
- **Habilités requises.** Toutes les phases de l'enquête-sondage requièrent des habiletés particulières; celles-ci ne sont pas nécessairement disponibles dans les bureaux locaux. Les phases d'analyse et

de rédaction de rapports semblent plus problématiques que les phases préalables.

- *Ressources.* La mise en oeuvre de sondages de clients exige des ressources tant humaines (p.ex., le temps des employés impliqués) que techniques (p.ex., des ordinateurs et des logiciens) et financières (p.ex., embauche de personnel surnuméraire). De plus, certaines périodes de l'année sont trop chargées pour y ajouter cette tâche (alors que les variations d'achalandage sont probablement le principal déterminant des variations dans la satisfaction de la clientèle).
- *Intégrité des données recueillies.* Les personnes rencontrées s'inquiètent aussi de ce que les informations recueillies représentent fidèlement l'expérience des clients et les variations d'un endroit à l'autre (on pourrait ajouter, d'un moment à l'autre).

### 3.6 Moyens proposés pour contrer les difficultés

Les personnes contactées ont proposé diverses solutions pour faire face aux difficultés mentionnées dans la section précédente. Nous les avons regroupées au tableau 3.5, sous quatre en-têtes.

TABLEAU 3.5  
Moyens pour contrer les difficultés

**Logistique**

- Choisir des périodes moins achalandées pour la collecte de données
- Lieux physiques convenables, confortable (offrir un café par exemple, vs debout)
- Boîte anonyme pour recevoir les sondages complétés.
- Explorer nouvelles façons de recruter les répondants
- Échange de sondeurs entre bureaux pour assurer la neutralité

**Habilités**

- Organiser de la formation pour les employés
- Confier la responsabilité à une personne possédant la capacité d'analyse
- Fournir un guide d'utilisation

**Outils**

- Fournir des outils flexibles et faciles à utiliser
- Informatiser la compilation des données
- Automatiser un sondage avec le CAR
- Axer les questions sur le service et non la mesure entreprise dans le dossier
- Groupes de discussion plutôt que sondages pour cerner les aspects reliés à l'approche-client
- Questions pointues sur l'approche-client

**Ressources**

- Former une équipe régionale centralisée pour administrer les sondages
- Ajouter des ressources financières
- Personne-ressource à la DIPS pour répondre aux questions des administrateurs du sondage (soutien)
- Centraliser le traitement des résultats

- **Logistique.** Diverses décisions de nature logistique pourraient permettre d'amenuiser certains problèmes. Les solutions les plus complètes exigent probablement de remettre en question le type de sondage effectué, à savoir le sondage auto-administré remis sur sélection aléatoire à la fin d'une transaction.
- **Habilités.** Les solutions proposées en ce qui a trait aux habiletés des employés passent par la formation et l'appui aux efforts locaux.
- **Outils.** Une autre catégorie de solutions traite des outils qui pourraient appuyer les efforts locaux comme des questionnaires flexibles et des gabarits de compilation de données.
- **Ressources.** Le manque de ressource étant, avec les connaissances, le problème le plus important, les solutions ne peuvent pas éviter cette question. Plusieurs apprécierait une aide centralisée alors que d'autres comptent sur des injections de ressources financières.

### 3.7 *La question du référentiel*

---

Une fois une mesure de satisfaction prise se pose la question du référentiel : quel niveau de référence est acceptable lorsque l'on traite de satisfaction des clients ? Nous présentons ici différentes approches possibles.

**Orientation client.** Le principe : identifier les attentes des clients face au service et viser une performance de 100 p. 100 de satisfaction. Le référentiel devient la satisfaction totale, dans un contexte de gestion de la qualité totale. Il est probable que l'organisation résiste à cette approche qui est extrêmement exigeante et identifie le client comme seul objet d'attention de l'organisation (ce qui est probablement irréaliste pour une organisation publique à moins de retenir les autorités politiques et administratives comme client — en reconnaissant que la satisfaction d'un groupe client pourrait contrevenir à la satisfaction d'un autre groupe client).

**Position concurrentielle.** Ici, l'organisation demande à ses clients de comparer sa performance à celle de « compétiteurs », avec comme référentiel d'être le meilleur dans tous les aspects de service. Cette approche est réaliste et pourrait correspondre à une culture organisationnelle faisant agressivement la promotion de la gestion de la qualité totale.

**Benchmarking.** Par benchmarking, DRHC—Québec pourrait déterminer la performance des meilleures organisations publiques faisant affaires avec des clients comparables aux siens (au Québec, au Canada ou ailleurs dans le monde). Le référentiel deviendrait cette performance des meilleurs et l'objectif, de placer l'organisation au sommet de la hiérarchie. L'opération de benchmarking pourrait aussi servir à analyser les procédés utilisés par les meilleures organisations pour produire une relation hautement satisfaisante pour leurs clients, comme les procédés de mesure de la satisfaction en place dans ces organisations.

# Chapitre 4

## QUESTIONNAIRE CAFÉTÉRIA

---

DRHC est un ministère complexe. Il traite avec une clientèle hétérogène et offre des services diversifiés. Toute stratégie globale de cueillette de données doit prendre acte de ce fait. Nous devons donc jongler avec des considérations presque contradictoires : développer un programme de mesure de la satisfaction qui permette la mesure périodique et l'étalonnage intra-organisationnel et inter-organisationnel; accommoder des services aussi variés que l'information sur le marché du travail et la gestion des cas litigieux à l'assurance-emploi; traiter des événements de prestation de service qui utilisent des modes d'accès multiples (téléphone, poste, contact personnel, informatique et littérature); planifier des cueillettes d'information selon plusieurs modes d'administration (téléphone, poste, contact personnel, informatique et cartons-réponses). Clairement, la combinatoire complète de ces diverses options serait totalement impossible à gérer.

Nous proposons donc de construire la stratégie de cueillette de données autour des deux principes :

- les questionnaires seront bâtis autour d'un corpus commun de questions générales reprises intégralement d'un questionnaire à l'autre; on retrouve ces questions plus loin dans ce chapitre; des questions visant un contexte particulier pourront toujours être ajoutées au besoin; ce principe assurera la normalisation requise sur le plan corporatif ainsi que la comparabilité des données;
- les questionnaires seront bâtis en fonction des modes de prestation de service et non des services eux-mêmes; dans l'esprit de l'OMC et du présent chapitre, la satisfaction de la clientèle peut être mesurée à un niveau assez abstrait pour que la nature du service rendu (p.ex., analyse d'éligibilité à l'assurance-emploi vs. versement de prestation de sécurité du revenu) ne soit pas aussi importante que le mode de prestation du service (p.ex., par la poste ou au téléphone).

Les pages qui suivent comportent donc une collection de questions visant chacun des thèmes identifiés au chapitre précédent. Certaines questions sont prioritaires alors que d'autres sont facultatives; les premières sont identifiées, dans la marge de gauche, par le symbole suivant : [♥]. Les formulations présentées dans ce chapitre n'ont pas été soumises à des prétests auprès des clients, à l'opposé des questions que l'on trouve dans les annexes 4 à 8, ce qui explique des écarts entre les deux sources.

Certaines questions sont pertinentes pour certains modes de prestation de services mais non pour d'autres; les modes visés par une question sont aussi identifiés graphiquement selon les conventions suivantes :

- service téléphonique : 
- service postal : 
- service en personne : 
- Internet et bornes : 
- produits d'information : 

Finalement, les dernières colonnes des tableaux qui suivent identifient une série de questions qui composent des questionnaires adaptés à cinq modes d'administration. Ils sont identifiés par les symboles suivants :

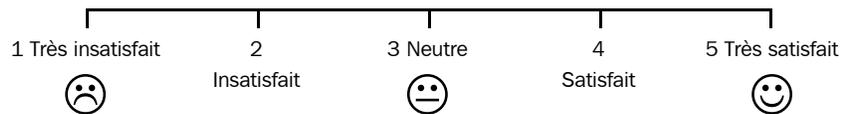
- sondage téléphonique : 
- sondage auto-administré : 
- sondage en face à face 
- sondage via Internet 
- cartons-réponse : 

Le croisement des cinq modes de prestation de service et des cinq modes d'administration de questionnaire permet de créer 25 questionnaires différents.

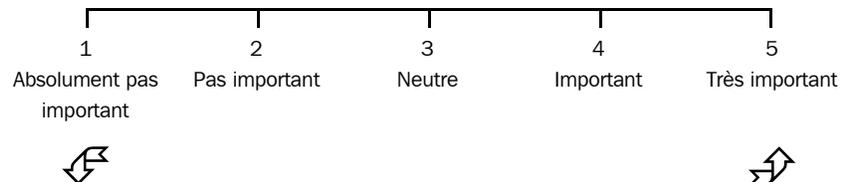
### **Échelles de satisfaction et d'importance**

Les concepts les plus importants présentés plus loin sont probablement la satisfaction des clients par rapport à divers aspects de service et l'importance de ces aspects de service pour les clients. En accord avec l'Outil de mesures communes, nous proposons les échelles de réponse suivantes pour ces deux dimensions :

#### *Échelle de satisfaction*



#### *Échelle d'importance*



## 4.1 Mesures associées à l'empressement

|  | Service |   |   |   |   | Méthode d'enquête |   |   |   |   |
|--|---------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|
|  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Avez-vous obtenu le service que vous recherchiez ou est-ce que votre demande est toujours en traitement? | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| ♥ Avez-vous obtenu ce que vous vouliez auprès de DRHC?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Le service vous a-t-il été fourni sans erreur?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Quelle est l'erreur la plus importante à être survenue?  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| <b>Satisfaction et importance</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects de service suivants?                |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Quelle importance attachez-vous à chacun des aspects de service suivants?                                |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| ♥ le temps d'attente pour obtenir le service   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ♥ le délai pour obtenir une réponse à votre demande  | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| le nombre de démarches à faire pour obtenir le service   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| le nombre de personnes à voir/contacter pour obtenir le service  | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| l'attention individuelle à vos besoins   | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| le respect des normes de service affichées dans les bureaux  |         | ✓ | ✓ |   |   |                   |   | ✓ |   |   |
| ♥ la politesse du personnel  | ✓       |   | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| la disponibilité du personnel pour vous écouter  | ✓       |   | ✓ |   | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| le respect que le personnel vous a porté   | ✓       |   | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la souplesse du personnel  | ✓       |   | ✓ |   | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| la qualité du contact humain   | ✓       |   | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| l'information sur ce qu'il faut faire en cas de problème   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| la variété des services offerts  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| ♥ l'obtention de réponses à mes questions  | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| la possibilité de faire une déclaration au téléphone (assurance-emploi)                                  | ✓       |   |   |   |   |                   | ✓ |   |   |   |

|  | Service |   |   |   |   | Méthode d'enquête |   |   |   |   |
|--|---------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|
|  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'empressement du personnel à vous servir? (satisfaction seulement) | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <b>Priorités d'amélioration</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?                             | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| <b>Attentes et perceptions</b>   |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Combien de temps avez-vous attendu pour obtenir le service?  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| Selon vous, combien de temps est-il acceptable d'attendre pour obtenir le service?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| Combien de temps avez-vous attendu pour obtenir une réponse à votre demande?   | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Selon vous, combien de temps est-il acceptable d'attendre pour obtenir une réponse à votre demande?                                    | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Combien de démarches avez-vous faites pour obtenir le service?   | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Selon vous, combien de démarches est-il acceptable de faire pour obtenir le service?   | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Combien de personnes avez-vous vues ou contactées pour obtenir le service?   | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| Selon vous, combien de personnes est-il acceptable de voir ou contacter pour obtenir le service?                                       | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| Est-ce que les normes de services affichées dans les bureaux vous semblent trop basses, adéquates ou trop élevées?                     |         | ✓ | ✓ |   |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |

## 4.2 Mesures associées à la fiabilité

|  | Service |   |   |   |   | Méthode d'enquête |   |   |   |   |
|--|---------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|
|  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| <b>Satisfaction et importance</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects de service suivants?<br>Quelle importance attachez-vous à chacun des aspects de service suivants? |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| ♥ la compétence du personnel   | ✓       |   | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| la qualité de l'information dont dispose le personnel  | ✓       |   | ✓ |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la sécurité offerte  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ |   |                   | ✓ |   |   |   |
| le respect des renseignements personnels   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| ♥ le caractère équitable du service  | ✓       | ✓ | ✓ |   |   | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| l'exactitude des renseignements fournis  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| l'utilité des renseignements fournis   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| la suffisance des renseignements fournis   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| l'utilité des informations fournies sur le marché du travail   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| les réponses apportées à vos demandes de renseignements  | ✓       | ✓ | ✓ |   | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la fiabilité du service? (satisfaction seulement)   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <b>Priorités d'amélioration</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |

### 4.3 Mesures associées à l'accès et aux installations

|  | Service |   |   |   |   | Méthode d'enquête |   |   |   |   |
|--|---------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|
|  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| <b>Satisfaction et importance</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects de service suivants?<br>Quelle importance attachez-vous à chacun des aspects de service suivants? |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| la durée d'attente au téléphone  | ✓       |   |   |   |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la facilité à prendre rendez-vous avec le personnel  |         |   | ✓ |   |   |                   | ✓ |   |   |   |
| l'endroit où est situé le centre   |         |   | ✓ | ✓ |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| le stationnement disponible  |         |   | ✓ | ✓ |   |                   | ✓ |   |   |   |
| la facilité d'accès par autobus ou métro   |         |   | ✓ | ✓ |   |                   | ✓ |   |   |   |
| la facilité à repérer les écriteaux dans les bureaux   |         |   | ✓ | ✓ |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la facilité à comprendre les écriteaux dans les bureaux  |         |   | ✓ | ✓ |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| le confort de la salle d'attente   |         |   | ✓ | ✓ |   |                   | ✓ |   |   |   |
| la diversité des modes d'accès, par exemple, le téléphone, Internet, les visites en personne   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accès au service? (satisfaction seulement)  | ✓       |   | ✓ | ✓ |   | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <b>Priorités d'amélioration</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| <b>Attentes et perceptions</b>   |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Selon vous, combien de temps avez-vous attendu avant d'avoir accès à un agent?   | ✓       |   | ✓ |   |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Selon vous, combien de temps est-il acceptable d'attendre pour avoir accès à un agent?   | ✓       |   | ✓ |   |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Quelle méthode avez-vous utilisée pour avoir accès à ce service? (en personne, téléphone, Internet, poste, télécopieur, etc.)  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |

|   | Service   |   |   |   |   | Méthode d'enquête   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Quelle méthode préféreriez-vous utiliser pour avoir accès à ce service? | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |   | ✓   |   |   |   |

## 4.4 Mesures associées aux communications

|  | Service |   |   |   |   | Méthode d'enquête |   |   |   |   |
|--|---------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|
|  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| <b>Satisfaction et importance</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects de service suivants?<br>Quelle importance attachez-vous à chacun des aspects de service suivants? |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| l'obtention de réponses à vos questions  | ✓       |   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la quantité d'information qui vous a été transmise   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| la clarté des informations transmises  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la logique des informations transmises   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| la clarté du vocabulaire utilisé   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| ♥ le caractère approprié des renseignements et des conseils reçus  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| le service dans la langue officielle de votre choix  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la clarté des outils d'information comme les rencontres de groupe et les dépliants   |         |   |   |   | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la facilité à remplir les formulaires  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| la simplicité des formalités à remplir   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| ♥ l'information sur le service que vous vouliez recevoir   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| les informations sur les règles qui s'appliquent à votre cas   | ✓       | ✓ | ✓ |   |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| les capsules d'information du système vocal  | ✓       |   |   |   |   | ✓                 | ✓ |   |   |   |
| Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des communications du ministère? (satisfaction seulement)  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <b>Priorités d'amélioration</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |

### Produits d'information

Tiré de Développement d'outils de cueillette de renseignements auprès des utilisateurs de produits d'information de DRHC-Québec

Information offerte par le produit

|  | Service |  |  |  |   | Méthode d'enquête |   |   |   |   |
|--|---------|--|--|--|---|-------------------|---|---|---|---|
|  |         |  |  |  |   |                   |   |   |   |   |
| Est-ce que vous avez trouvé dans ce produit TOUTE l'information que vous y cherchiez?  |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Avez-vous trouvé AU MOINS UNE information importante pour vous dans ce produit?  |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Trouvez-vous que ce produit est ADAPTÉ à vos besoins?  |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Est-ce que certaines parties de ce produit vous ont semblé TROP COMPLIQUÉES?   |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Est-ce que ce produit vous a aidé ou vous aidera à PRENDRE UNE DÉCISION en lien avec vos études, votre travail ou votre retraite?  |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Après avoir pris connaissance de ce produit, avez-vous l'intention de CHANGER CERTAINES DE VOS FAÇONS DE FAIRE (par exemple, comment chercher un emploi ou comment utiliser l'information sur le marché du travail)? |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Après avoir pris connaissance de ce produit, pensez-vous avoir découvert de NOUVELLES POSSIBILITÉS que vous n'envisagiez-pas avant?  |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Comment suggéreriez-vous d'améliorer les INFORMATIONS fournies par ce produit?   |         |  |  |  | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| <i>La présentation du produit</i>  |         |  |  |  |   |                   |   |   |   |   |
| Avez-vous trouvé l'information présentée dans le produit FACILE À COMPRENDRE?  |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Jugez-vous que ce produit est BIEN PRÉSENTÉ?   |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Quel type de produit était-ce? Était-ce une brochure, un document, un site Web, une séance d'information, un centre de documentation, un autre type de produit   |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Est-ce que ce TYPE DE PRODUIT vous convient?   |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Comment suggéreriez-vous d'améliorer la PRÉSENTATION du produit?   |         |  |  |  | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| <i>La transmission du produit</i>  |         |  |  |  |   |                   |   |   |   |   |
| Avez-vous REÇU cette information au bon moment, trop tôt, trop tard?   |         |  |  |  | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

|   | Service   |   |   |   |   | Méthode d'enquête   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Est-ce que ce produit vous a suggéré D'AUTRES PISTES pour continuer votre recherche d'information?                                  |   |   |   |   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |
| Est-ce que vous avez eu juste assez d'AIDE de DRHC et de ses partenaires pour utiliser cette information, trop d'aide ou pas assez? |   |   |   |   | ✓   | ✓   | ✓   |   |   |   |
| Comment suggèreriez-vous d'améliorer la TRANSMISSION de ce produit par DRHC?  |   |   |   |   | ✓   | ✓   |   |   |   |   |

## 4.5 Mesures associées aux résultats

|  | Service |   |   |   |   | Méthode d'enquête |   |   |   |  |
|--|---------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|--|
|  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |  |
| <b>Satisfaction et importance</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |  |
| Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des aspects de service suivants?                  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |  |
| Quelle importance attachez-vous à chacun des aspects de service suivants?                                  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |  |
| <i>(voir les indicateurs des autres sections, en particulier Empressement et Fiabilité)</i>                |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |  |
| la confiance que le ministère vous inspire   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| la réponse apportée à vos besoins  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| les pistes fournies pour trouver d'autres renseignements   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| les conseils donnés pour me rassurer   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| l'appui reçu du ministère dans vos démarches   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| le respect que le ministère vous porte comme personne  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| le respect de ses engagements par le ministère   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| l'encouragement offert par le ministère pour investir en vous-même   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ |  |
| <b>Priorités d'amélioration</b>  |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |  |
| Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir? | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |  |

## 4.6 Mesures additionnelles

|   | Service |   |   |   |   | Méthode d'enquête |   |   |   |   |
|---|---------|---|---|---|---|-------------------|---|---|---|---|
|   |         |   |   |   |   |                   |   |   |   |   |
| Quel type de service recherchez-vous auprès du ministère (de DRHC)? (voir la question proposée dans <i>Développement d'une méthodologie de rétroaction-clientèle pour la Région du Québec de Développement des ressources humaines Canada</i> ) | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Identification de la transition visée (voir la question proposée dans <i>Développement d'outils de cueillette de renseignements auprès des utilisateurs de produits d'information de DRHC-Québec</i> )  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| Âge   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Sexe  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Type de communauté  |         |   |   |   | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |
| À quelle fréquence utilisez-vous ce service?  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Est-ce que vous êtes obligé(e) par une loi ou un règlement d'utiliser ce service?   | ✓       | ✓ | ✓ |   |   | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| Allez-vous recourir à ce service à nouveau?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ |   |   |
| ♥ Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de ce service? Êtes-vous très insatisfait(e), plutôt insatisfait(e), neutre, plutôt satisfait(e) ou très satisfait(e)?  | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Avez-vous un emploi en ce moment?   | ✓       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |                   | ✓ |   |   |   |

### Connaissance

Selon vous, connaissez-vous très bien, plutôt bien, peu ou pas du tout chacun des programmes suivants du ministère?

|   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |
|---|---|---|---|---|---|--|---|--|--|--|
| le programme d'insertion en emploi                        | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| le programme d'assurance emploi                           | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| les outils pour chercher des emplois                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| les outils pour choisir des formation                     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| les outils pour aider à prendre des décisions importantes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |

|  | Service |  |  |  |  | Méthode d'enquête |  |  |  |  |
|--|---------|--|--|--|--|-------------------|--|--|--|--|
|  |         |  |  |  |  |                   |  |  |  |  |

**À l'aide avec la technologie**

Diriez-vous que vous êtes très à l'aise, plutôt à l'aise, plutôt mal à l'aise ou très mal à l'aise pour utiliser chacune des technologies suivantes?

|   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |
|---|---|---|---|---|---|--|---|--|--|--|
| les systèmes téléphoniques automatiques   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| les guichets de recherche d'emploi        | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| les guichets pour remplir des formulaires | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |
| Internet                                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  | ✓ |  |  |  |

# Chapitre 5

## OPTIONS DE MISE EN OEUVRE

---

Le présent chapitre analyse diverses options de mise en oeuvre de la mesure de la satisfaction de la clientèle à DRHC–Québec. Une série d'options relatives à la gestion des enquêtes de satisfaction précède des options concernant les méthodes de cueillette de données.

### 5.1 Options de gestion

---

#### **OPTION DE GESTION 1 : Décentralisation complète**

Dans cette option, les centres opérationnels sont chargés de la planification, de la réalisation, de l'analyse et de la gestion des résultats des enquêtes de satisfaction.

- Avantages : La décentralisation complète de la mesure assure un ajustement étroit avec la réponse de la gestion et maximise en

conséquence les probabilités d'utilisation des résultats. Si elle est assortie d'un soutien central, cette option est idéale.

- Inconvénients : Cette option exige un engagement important de la part des gestionnaires locaux. Cette attitude doit être appuyée d'une volonté indéfectible de la part de la gestion centrale. Comme la résolution des problèmes immédiats a tendance à prendre le pas sur la planification à plus long terme, il est facile de remettre à plus tard la mesure de la satisfaction. Les bureaux opérationnels doivent posséder les ressources humaines et financières ainsi que l'expertise pour réaliser les enquêtes. La décentralisation de la réalisation d'enquêtes diminue l'uniformité méthodologique et réduit la qualité des comparaisons possibles.
- Conditions de succès : Volonté de la gestion régionale, engagement des gestionnaires locaux, disponibilité des ressources humaines, financières et cognitives.

### **OPTION DE GESTION 2 : Décentralisation partielle**

Dans cette option, les centres opérationnels sont les clients d'un groupe centralisé de réalisation de sondages de clientèles. Ils décident des groupes à sonder et définissent leurs besoins en information de gestion. Ils sont aussi responsables de planifier la séquence des enquêtes. Un groupe centralisé reçoit leurs commandes et effectue les études. Les groupes opérationnels paient les frais.

- Avantages : Les groupes opérationnels sont responsabilisés vis à vis la question de la prise en compte de la satisfaction des clients; comme ils y investissent des ressources, les résultats ne seront pas pris à la légère. L'expertise technique est utilisée de manière efficace puisqu'elle est partagée entre les centres opérationnels sous forme d'un groupe spécialisé. La relation client-fournisseur aide à assurer la pertinence des enquêtes.
- Inconvénients : Le détachement entre le besoin d'information et la réalisation des études peut réduire l'utilité de l'information. Le succès est conditionnel à la volonté des gestionnaires opérationnels de planifier

des études et d'en contrôler la réalisation. Les bureaux opérationnels doivent posséder les ressources financières nécessaires.

- Conditions de succès : Volonté de la gestion régionale, engagement des gestionnaires locaux, disponibilité des ressources financières. L'équipe technique centralisée peut être interne à DRHC–Québec ou externe.

### **OPTION DE GESTION 3 : Centralisation**

Dans cette option, l'ensemble des opérations de mise en oeuvre de la mesure de satisfaction de la clientèle (planification, réalisation, analyse et rapports) est réalisé de façon centralisée.

- Avantages : La centralisation des opérations de mesure facilite la gestion des opérations à l'échelle de la région. Elle réduit les coûts en utilisant des expertises de pointe de façon concentrée. Elle exige moins de volonté de gestion dans la mesure où un plan régional de mesure peut être approuvé pour une année entière puis appliqué sans décision de gestion additionnelle.
- Inconvénients : En détachant la planification et la réalisation des enquêtes de leur utilisation, la pertinence des études et leur utilité perçue par les gestionnaires locaux risquent de diminuer; le processus de mesure de la satisfaction peut être vu comme un mécanisme bureaucratique désincarné.
- Conditions de succès : Sensibilité de l'équipe centrale aux besoins des bureaux opérationnels; qualité technique de l'équipe spécialisée; ressources financières au niveau régional. L'équipe centrale peut gérer un contrat externe de prestation de services-conseils.

## 5.2 Options méthodologiques

---

### **OPTION MÉTHODOLOGIQUE 1 : Fluidité complète**

Chaque enquête est traitée individuellement, même si des outils génériques forment la base méthodologique. L'échantillonnage, le questionnaire, le mode d'administration, etc. sont modelés sur mesure aux besoins de la situation.

- Avantages : Chaque étude est précisément axée sur la situation : l'échantillonnage est optimal, le questionnaire convient précisément, etc. La prise en compte de tous les paramètres de la situation, y compris les ressources disponibles, assure le meilleur produit possible dans chaque situation.
- Inconvénients : La planification de chaque enquête exige des efforts importants. L'équipe de réalisation doit posséder l'expertise nécessaire à l'analyse de la situation pour faire les bons choix méthodologiques. Selon l'étendue des modifications effectuées, la comparabilité des résultats d'une enquête à l'autre peut être compromise.
- Conditions de succès : Disponibilité de l'expertise méthodologique; volonté d'investir les efforts nécessaires.

### **OPTION MÉTHODOLOGIQUE 2 : Gabarits types**

Un nombre limité (5 à 7) de gabarits d'études est développé, incluant le type d'échantillon, le questionnaire, le mode d'administration, etc. Tout en permettant des ajustements à la marge, l'ensemble des gabarits offre un outil généralement adapté à chaque situation envisageable.

- Avantages : La planification d'une enquête est simplifiée par le fait qu'il s'agisse simplement de choisir un gabarit approprié. La comparabilité des données est relativement bonne.

- Inconvénients : La comparabilité des résultats d'un gabarit à l'autre n'est pas assurée. La rigidité au moins partielle des gabarits réduit la possibilité d'adaptation locale.
- Conditions de succès : Volonté d'investir les efforts nécessaires.

### **OPTION MÉTHODOLOGIQUE 3 : Simplification maximale**

La majorité des situations de mesure de la satisfaction sont ramenées à un modèle unifié de mesure. On peut penser à un échantillonnage commun, à un recrutement simple là où des listes de clients n'existent pas, à une collecte de données par enquête téléphonique, à un questionnaire de portée moyenne, etc. Les rapports sont aussi standardisés.

- Avantages : L'investissement requis pour une étude donnée est minimal. La comparabilité des données est assurée entre les groupes étudiés et dans le temps. Les délais entre l'identification du besoin d'information et la production des rapports est réduit au minimum.
- Inconvénients : L'adaptabilité à la situation est réduite. Les gestionnaires locaux peuvent se sentir désinvesti de leur responsabilité.
- Conditions de succès : Minimales.

## **5.3 Décisions de DRHC–Québec**

---

Après analyse, les gestionnaires de DRHC–Québec ont décidé de retenir les deux options intermédiaires. Les travaux additionnels effectués dans le cadre du présent mandat viseront donc la production d'un nombre limité de gabarits de questionnaires qui seront axés sur les modes de prestation de services. Les produits d'information, cinquième mode de prestation de services, ont déjà fait l'objet de développements relativement à la réaction qu'ils provoquent chez les clients; ils sont donc exclus des travaux à venir.

De plus, DRHC–Québec a choisi de privilégier une gestion partiellement décentralisée de l'effort de mesure de la satisfaction des clients. Le bureau régional sera appelé à offrir ses services techniques et professionnels aux groupes opérationnels pour la réalisation d'enquêtes. Toutefois, ces derniers seront responsables de la gestion de la satisfaction.

Cinq questionnaires types seront construits suite à ces décisions. Ils répondent les situations suivantes :

| <b>Mode de prestation de services</b> | <b>Mode d'administration du sondage</b>  |
|---------------------------------------|--|
| Service téléphonique                  | Sondage téléphonique   |
| Service postal                        | Sondage auto-administré postal   |
| Service en personne                   | Sondage auto-administré papier, version « satisfaction » et version « importance »; sondage téléphonique |
| Internet et bornes                    | Sondage auto-administré Web  |

# Chapitre 6

## PRÉTESTS

---

Entre novembre 2000 et janvier 2001, les cinq questionnaires ont été soumis à des prétests en situation réelle de terrain ce qui a permis de vérifier à la fois la réception faite aux questionnaires par les clients et la faisabilité de diverses options de mise en oeuvre de la mesure de satisfaction. Les questionnaires auto-administrés distribués sur place ont été testés à partir du CRHC Montréal Centre-ville; les entrevues téléphoniques ont été faites à partir du CROP-CAR de Montréal; les questionnaires électroniques ont été testés par des clients du CRHC de Thetford Mines; les questionnaires postaux ont été envoyés par le CROP-PSR. Au total, dix clients ont été consultés pour chaque questionnaire, sauf dans le cas du sondage postal où seulement deux personnes nous ont accordé la permission de les contacter pour discuter de l'enquête.

Ce chapitre présente les conclusions de l'exercice et identifie les facteurs de succès de la réalisation d'un programme de mesure de la satisfaction.

### **CONCLUSIONS**

Les observations effectuées au cours des derniers mois nous amènent à tirer les conclusions suivantes.

- Quoiqu'ils nécessitent quelques ajustements, les **questionnaires** soumis aux prétests satisfont les clients. La structure des questionnaires assure aux clients suffisamment de latitude pour l'expression de leur point de vue tout en accordant au ministère un encadrement facilitant l'analyse et l'interprétation des résultats. Les questionnaires annexés au présent rapport tiennent compte des commentaires des clients.
- Le **personnel du ministère** a été généralement réceptif à l'idée de mesurer la satisfaction des clients de façon rigoureuse. Les prétests ont toutefois démontré le manque de préparation à cette tâche chez la plupart des employés et ont réitéré l'importance de leur offrir des outils d'auto-apprentissage.
- Les prétests ont aussi permis d'observer à nouveau, si cela était nécessaire, que les **tâches des employés** de première ligne sont déjà lourdes. L'ajout de responsabilités de mesure de la satisfaction pourra difficilement se faire sans apport de ressources additionnelles, soit sous forme de ressources humaines pouvant prendre le processus en main ou de ressources financières permettant l'impartition des tâches.
- Le **recrutement** (ou l'échantillonnage) **des clients** pour fins de participation à une enquête sur leur satisfaction est une étape méthodologique cruciale — puisqu'elle affecte directement la représentativité des résultats — et difficile — comme le démontre l'expérience des prétests. Les conclusions diffèrent selon le type de collecte de données.
- En ce qui concerne le **service en personne**, nous avons expérimenté diverses options, toutes fondées sur un sondage auto-administré et sur une interception sur les lieux de prestation de service. La réponse des clients a été généralement positive quoique le fait de compléter le questionnaire soi-même, sur papier, impose une tâche qui semble plus exigeante que de faire la même entrevue au téléphone. L'expérience a démontré que les agents du ministère hésitent à s'impliquer dans le recrutement des clients. De plus, la variété des demandes de service et des cheminements de service complexifie la gestion d'une sélection

réellement aléatoire des clients. Une sélection rigoureuse des clients exigerait donc que l'opération soit réalisée par une seule personne, peut-être le ou la réceptionniste. Une autre option serait de limiter le travail *in situ* à l'établissement d'une liste de clients (noms et numéros de téléphone) qui seraient ensuite contactés pour une entrevue téléphonique.

- Lors du prétest dans le cadre du **service téléphonique**, il est apparu clairement que les agents avaient tendance à sélectionner, pour les fins du sondage, les clients satisfaits et à écarter les clients plus difficiles. D'autres remarques — comme la suggestion à l'effet qu'il ne faudrait pas questionner les clients le jeudi matin parce qu'ils sont moins satisfaits à cause des effets de la rencontre hebdomadaire des employés du bureau du CAR—Montréal — indiquent une tendance naturelle à viser une mesure positive plutôt que représentative. L'échantillonnage pourrait être revu pour être basé sur une banque de noms de clients qui auraient accepté, dès l'entrée dans le système téléphonique automatisé, de participer à un sondage de satisfaction; cette technique réduit considérablement les biais provoqués par la sélection ultérieure. Nous avons utilisé avec succès cette technique dans le cadre d'une étude de satisfaction des clients d'un centre d'appel du Bureau des passeports du Canada.
- Le prétest du questionnaire visant le **service électronique** n'était pas entièrement réaliste. Si le questionnaire était bien réel, il n'a pas été possible d'intégrer la demande de participation (par fenêtre surprise) aux applications informatiques existantes, pour des raisons évidentes. Aussi, nous ne pouvons pas tirer de conclusions en ce qui a trait au taux de participation envisageable. L'expérience du prétest, fondée sur un recrutement géré par un agent du bureau concerné, a permis de conclure à l'inefficacité de ce mécanisme dans ce contexte : plusieurs jours ont été nécessaires pour recueillir des résultats sur neuf questionnaires complétés en prétest.
- Le questionnaire relatif au **service postal** a été acheminé par la poste. Le taux de réponse a été bas, de l'ordre de 25 %. L'amélioration de la représentativité des données relatives au service postal pourrait passer

par une modification en profondeur de l'approche de recrutement des clients; il serait préférable de les contacter par téléphone, sinon pour compléter l'entrevue par ce médium, tout au moins pour les prévenir de l'envoi du questionnaire.

### **FACTEURS DE SUCCÈS**

Le succès de la mise en oeuvre d'un programme de mesure de la satisfaction est fondé sur quatre classes de facteurs qui sont présentés ci-après.

**L'engagement de la direction.** Comme tout changement organisationnel, la mise en oeuvre d'un programme de mesure de la satisfaction des clients n'a que peu de chance de succès si elle ne peut pas compter sur l'engagement de la direction. Cet engagement peut prendre plusieurs formes parmi lesquelles les suivantes : le soutien explicite au projet, tant dans le discours que dans les actions; l'expression claire de l'importance du projet pour les gestionnaires, ce qui comprend l'attribution d'une priorité élevée et concrète à la mise en oeuvre; la réalisation d'actions d'amélioration visibles et clairement attribuables à la mesure de l'opinion des clients.

**La cohérence culturelle du projet.** Le projet aura de meilleures chances de succès s'il est en phase avec la culture de l'organisation. Selon nos observations générales, les employés de DRHC-Québec sont avides de mesure de la satisfaction de leurs clients. Il est toutefois possible qu'il existe des poches de résistance qui devront être l'objet d'une attention particulière.

**La qualité et le réalisme du plan de mise en oeuvre.** La mise en oeuvre ne se fera pas naturellement, ni sans planification. Il faut réaliser que les bureaux opérationnels du ministère sont affectés par une lourde charge de travail; ils devront être épaulés. La planification de ce projet devrait tenir compte d'au moins quatre types de facteurs :

- la nécessité d'un plan de communication qui indique clairement aux employés le contexte de l'introduction du programme de mesure et les

objectifs poursuivis; ce plan de communication devra aussi prévoir les besoins de communication auprès des clients eux-mêmes pour gérer leurs attentes;

- l'expertise méthodologique requise pour l'ajustement du plan de sondage aux circonstances particulières de chaque enquête et pour le traitement des données; l'expertise en sciences de la gestion nécessaire à l'établissement de plans d'amélioration consécutifs à la mesure;
- les moyens méthodologiques utiles en appui à la mise en oeuvre par les bureaux opérationnels — nous avons déjà produit une grande partie de ces outils — et les moyens technologiques, essentiellement informatiques, qui faciliteront le travail des bureaux — notre rapport final présentera des propositions à cet égard;
- les ressources financières nécessaires à la réalisation de sondages; l'importance de ces ressources sera fonction, entre autres, des choix qui auront été faits relativement à l'internalisation ou à l'impartition des tâches.

**La résonance dans l'organisation.** Le projet de mesure de la satisfaction peut être lancé sur la base des facteurs précédents, mais il perdra souffle s'il ne trouve pas de résonance dans l'organisation. Cette résonance peut prendre la forme de suivi par la haute direction de l'implantation des mesures, d'une utilisation visible des résultats de mesure dans les plans stratégiques et opérationnels, de diffusion d'information sur les résultats tangibles obtenus grâce à la mesure, etc.



# Chapitre 7

## PROGRAMME DE MESURE

---

Au terme de ce mandat, nous proposons le programme suivant pour la mesure de la satisfaction de la clientèle à DRHC–Québec.

**Orientations de base.** Conformément aux vœux des gestionnaires, la mesure sera primordialement organisée selon les modes de prestation de service puisque l'on retrouve davantage de cohérence dans cet axe que selon les programmes-clients. Toujours en accord avec les décisions prises, la gestion du programme de mesure sera partiellement décentralisée : les groupes opérationnels seront responsables de coordonner la mesure de la satisfaction, de l'exécuter et de planifier les réponses aux conclusions des enquêtes; le bureau régional sera appelé à offrir ses services techniques et professionnels en appui aux groupes opérationnels pour la réalisation des enquêtes.

**Questionnaires.** Nous recommandons l'utilisation intégrale des questionnaires annexés; les prétests ont démontré leur valeur. Nous recommandons de plus de minimiser les ajouts et modifications à ces questionnaires de sorte à réaliser des économies d'échelle dans la mise en

oeuvre des enquêtes (mise en page, saisie informatique, analyse, rédaction) et à assurer la cohérence et la comparabilité des résultats dans le temps et dans l'espace.

**Mise en oeuvre.** Nous recommandons que DRHC–Québec développe une stratégie de mise en oeuvre qui tienne compte des facteurs de succès présentés au chapitre précédent. De plus, les recommandations relatives à l'échantillonnage et à la collecte des données diffèrent selon les circonstances d'enquête. Nous offrons ci-après deux options pour chacune.

|                      | <b>Plan A<br/>plus rigoureux, plus coûteux</b>  | <b>Plan B<br/>moins rigoureux, moins coûteux</b>  |
|----------------------|---|---|
| Service en personne  | Constitution d'une liste des personnes ayant visité le bureau au cours d'une période donnée et enquête téléphonique auprès d'un échantillon | Échantillonnage à la volée sur place et auto-administration de questionnaires papier-crayon                     |
| Service téléphonique | Constitution d'une liste de volontaires au début du contact téléphonique et enquête téléphonique auprès d'un échantillon                    | Recrutement de participants par les agents en fin d'interaction et enquête téléphonique auprès d'un échantillon |
| Service postal       | Échantillonnage à partir d'une liste de clients récents et enquête téléphonique   | Échantillonnage à partir d'une liste de clients récents et enquête postale                                      |
| Service électronique | Échantillonnage par fenêtre surprise en cours d'utilisation des systèmes informatisés et enquête automatisée                                | —   |

**Service postal.** Nonobstant le paragraphe précédent, nous recommandons l'abandon de la technique du sondage postal pour le service postal; compte tenu des clientèles visées, le taux de réponse est trop faible. Les autres méthodes soumises au prétest fonctionnent correctement.

**Impartition.** DRHC–Québec doit trouver l'équilibre qui lui convient entre l'impartition et la réalisation des enquêtes à l'interne. La réalisation à l'interne offre l'avantage de développer une expertise et une mémoire corporative; elle peut aussi sembler moins coûteuse. Elle exige cependant que l'organisation se dote du personnel technique et professionnel

nécessaire et qu'elle libère le personnel de leurs tâches régulières en temps voulu pour réaliser les études. L'impartition semble plus coûteuse et n'intériorise pas l'apprentissage de la même manière; cependant, elle apparaît plus détachée et objective tout en étant plus flexible et en limitant l'impact des études sur la charge de travail du personnel. Nous recommandons que DRHC–Québec se dote d'une petite équipe experte dans les domaines techniques et professionnels pertinents pour appuyer les bureaux opérationnels. Nous recommandons par ailleurs que les aspects logistiques soient impartis pour alléger le fardeau sur l'organisation.

**Fréquence.** Les principes directeurs relatifs à la fréquence de la mesure de satisfaction sont à l'effet que des enquêtes devraient être entreprises assez fréquemment pour alimenter le processus de planification mais aussi lentement que la capacité de l'organisation à absorber les résultats et à mettre en oeuvre le changement. Nous recommandons donc que chaque entité opérationnelle de DRHC–Québec planifie une mesure annuelle de la satisfaction de sa clientèle.

**Cyclicité.** On ne peut pas refaire les plans d'organisation du service du tout au tout continuellement. Reconnaissant cette limite, la philosophie de gestion contemporaine prône que les organisations s'inscrivent dans une logique d'amélioration continue; l'objectif n'est plus tant d'atteindre la perfection que de démontrer une capacité à ajuster régulièrement les aspects du service qui sont insatisfaisants. La gestion par amélioration continue exige un engagement à l'adaptation et à l'évaluation des résultats, donc un engagement à mesurer et à remesurer la satisfaction des clients et leurs priorités d'amélioration du service. C'est un aspect fondamental du programme de mesure de la clientèle proposé ici. Nous recommandons que DRHC–Québec adopte le principe de la mesure périodique et cyclique.

**Technologie.** La mise en oeuvre des enquêtes sera facilitée par l'adoption d'une technologie simple, conviviale et flexible de manipulation des données recueillies. À l'heure actuelle, trois options s'offrent à DRHC–Québec à cet égard :

- le développement d'un outil informatique sur mesure pour la saisie et l'analyse des données ainsi que pour l'administration des sondages

électroniques; un tel outil serait bien adapté à l'organisation, mais requiert généralement des investissements importants et exige habituellement une importante période de développement;

- l'utilisation d'un produit commercial pour les mêmes fins; de tels produits sont disponibles immédiatement et coûtent généralement moins cher que le développement d'outils sur mesure; par contre, ils ne sont pas aussi étroitement adaptés aux besoins de l'organisation et on doit s'assurer de leur compatibilité avec l'infrastructure informatique existante;
- l'adaptation de l'outil développé pour le Réseau du service axé sur les citoyens; cet outil fonctionne via Internet et permet une certaine adaptation de l'Outil de mesures communes aux besoins des organisations; il a l'avantage d'être dans le droit fil des initiatives du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de posséder un module d'analyse convivial; cet outil requerrait par contre un développement informatique spécifique pour correspondre aux besoins de DRHC–Québec.

# ***ANNEXE 1***

## ***Liste des personnes consultées***

---



### Liste des personnes consultées

| Nom                      | Titre                           | Bureau                  |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1. Alarie, Pierre        | Économiste                      | Laval et 3 I            |
| 2. Auger, Marcel         | Directeur                       | CROP Régional           |
| 3. Benoît, Micheline     | ALP                             | CHRC Longueil           |
| 4. Bibeau, Michèle       | Experte, gestion opérationnelle | CRHC Brossard           |
| 5. Bilodeau, Gaétan      | ALP                             | CRHC Laval              |
| 6. Brisebois, Marlynn    | Directrice                      | CRHC Laval              |
| 7. Daigle, Ligne         | Agent                           | CRHC Repentigny         |
| 8. Yvan Desroches        | Directeur, serv. 1ère ligne     | CRHC longueil           |
| 9. Duclos, Bertrand      | Directeur, services Intranet    | CRHC Outaouais          |
| 10. Germain, Marie       | Directrice                      | CRHC Montréal Est       |
| 11. Monique Gosselin     | Recouvrement                    | Régional                |
| 12. Lachapelle, Claudine | Responsable                     | Philosophie de service  |
| 13. Laforêt, Normand     | Directeur                       | CRHC Ste-Thérèse        |
| 14. Lamarche, Michel     | Directeur                       | Centre d'appel régional |
| 15. Lavigne, Pierre      | Directeur                       | CRHC St-Hyacinthe       |
| 16. Mercier, Carole      | consultante, serv. 1ère ligne   | CRHC Thetford-Mines     |
| 17. Ouellet, Diane       | ALP, PSR                        | CRHC Gaspé              |
| 18. Rondeau, Jeannine    | ALP                             | CRHC Montréal           |
| 19. Villion, Philippe    | Directeur, PSR                  | Régional                |



# ***ANNEXE 2***

## ***Guide de consultation***

---



## **Consultation/rétroaction auprès des clients à DRHC-Québec**

### **Guide d'entretien 2000.01.26**

Bonjour. Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour le Réseau Circum inc. Vous savez peut-être que la Direction de l'information et de la planification stratégique du bureau régional de DRHC a chargé notre compagnie de préparer des outils pour faciliter le travail des bureaux dans la mise en oeuvre de la mesure de la satisfaction de la clientèle. Vous avez été identifié(e) comme une personne que je devrais consulter dans le cadre de ce mandat. Pourrais-je prendre rendez-vous avec vous pour une conversation téléphonique d'une trentaine de minutes?

*Personne-contact à DRHC : Louise Dufour 514.283.3149*

J'aimerais traiter de quatre questions avec vous : les types de clients que vous avez, les points d'accès utilisés par les clients, les informations que vous voudriez recevoir des clients en ce qui concerne leur satisfaction et les contraintes qui s'exercent sur votre bureau quant à la mesure de satisfaction. Commençons.

- 1 Pourriez-vous me décrire les types de clients que votre bureau dessert?
  - a) Approfondir : les chômeurs, les prestataires de la sécurité du revenu, les employeurs, les groupes cibles des mesures nationales, la population en général, autres?
  - b) Quels services votre bureau rend-il à chaque type de client?
  - c) Quelles sont les proportions relatives de chaque groupe de clients?
  
- 2 Quels sont les points d'accès utilisés par les clients pour entrer en relation avec votre bureau ou par votre bureau pour entrer en relation avec les clients?
  - a) Approfondir : les visites au bureau, le téléphone, la poste, Internet, les bornes-emplois, autres?
  - b) Y a-t-il des points d'accès privilégiés pour chacun des types de clients dont nous avons parlé plus tôt?

- 3 Dans le cadre d'une étude de la satisfaction de vos clients, quelles informations voudriez-vous connaître?
  - a) Approfondir : par rapport au contexte de service, à la relation avec les employés, aux délais, à la prestation du service lui-même, aux résultats du service, autres?
  - b) Quels types d'information vous semblent les plus importants : les attentes des clients, leurs perceptions de leur expérience avec DRHC, leur niveau de satisfaction, l'importance qu'ils attachent à différents aspects du service, leurs priorités d'amélioration du service, autres?
  
- 4) Si les bureaux étaient chargés de mettre en oeuvre la mesure de la satisfaction des clients, quelles difficultés penseriez-vous rencontrer?
  - a) Approfondir : la quantité de ressources (humaines, financières) disponibles, les connaissances sur la mise en oeuvre, la capacité d'analyser les résultats, la capacité de passer des résultats à un plan d'action, la volonté de prendre en compte l'opinion des clients dans la gestion du bureau?
  - b) Quels moyens suggèreriez-vous pour contourner ces difficultés?

# **ANNEXE 3**

## **Liste des questionnaires analysés**

---

|   |   |
|---|---|
| Sondage sur la satisfaction de la clientèle du CRHC Laval   | Laval   |
| Sondage sur la satisfaction de notre clientèle/Laval  | Laval   |
| Traitement et règlement des demandes et services connexes-vérification/Entrevues téléphoniques avec les clients de l'A-C et des CEC | Étude nationale / Réseau Mauricie / Bois-Francs |
| Sondage sur la qualité du service   | Section pour secteur rural/urbain               |
| Nous aimerions connaître votre satisfaction à l'égard des services offerts  | Gaspésie  |
| Étude sur la qualité du service/centre d'emploi du Canada Papineau  | CRHC Papineau                                   |

---

|   |  |
|---|--|
| Transactions en personne :<br>questionnaires à remplir soi-même   | Site intranet : mesure de la qualité<br>du service |
| Transactions en personne :<br>interrogation au passage  | Site intranet : mesure de la qualité<br>du service |
| Transactions téléphoniques :<br>Questions RVI   | Site intranet : mesure de la qualité<br>du service |
| Transactions postales : envoi<br>postal   | Site intranet : mesure de la qualité<br>du service |
| Transactions par kiosque<br>électronique : interrogation au<br>passage  | Site intranet : mesure de la qualité<br>du service |
| Transactions par Internet :<br>questions de rétroaction   | Site intranet : mesure de la qualité<br>du service |
| Sondage sur le service à la<br>clientèle des Programmes de la<br>sécurité du revenu / Version des<br>Télécentres    |  |
| Sondage sur le service à la<br>clientèle des Programmes de la<br>sécurité du revenu / Version visite<br>personnelle |  |
| Session SAP et Motivaction  | Site intranet / forum / annexe IV                  |
| Focus Group/DRHC Ste-Thérèse  | Ste-Thérèse  |
| Sondage DRHC  | Ste-Thérèse  |
| Sondage auprès de la clientèle  | Ste-Thérèse  |
| Sondage sur le site de Initiatives<br>Corporatives  | Site intranet/intracom                             |

# ***ANNEXE 4***

## ***Questionnaire auto-administré sur la satisfaction***

---



PAPIER EN-TÊTE DE DRHC

**SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS POUR LE  
SERVICE EN PERSONNE**  
*Satisfaction des clients*

Cher client,

Nous avons besoin de votre opinion sur notre service. En effet, nous cherchons continuellement à améliorer le service que nous rendons. Nous considérons que vous êtes la personne la mieux placée pour nous dire ce que nous faisons bien et ce que nous devrions améliorer. À ce titre, nous vous demandons aujourd'hui de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire qui nous permettra de mieux tenir compte de votre point de vue.

Soyez assuré que **vos réponses resteront confidentielles**; à aucun moment votre nom ne sera associé à ce questionnaire et aux réponses que vous nous aurez données. De plus, votre participation est entièrement volontaire; un refus de participer à ce sondage ne changera en rien les services que vous recevez de DRHC.

Nous apprécierions que vous remplissiez ce questionnaire dès maintenant et que vous le laissiez ensuite à la personne préposée à la réception.

Nous apprécions beaucoup le temps que vous consacrerez à ce sondage.

Signature

Nous avons  
besoin de votre  
opinion sur  
notre service.

## **SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS POUR LE SERVICE EN PERSONNE** *Satisfaction des clients*

### RAISON DE VOTRE VISITE AUJOURD'HUI

**Q1 Quel type de service recherchez-vous principalement auprès de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) aujourd'hui? Faites une croix dans la case correspondant à la réponse qui se rapproche le plus de votre situation.**

- G<sub>01</sub>** Le traitement d'un dossier d'assurance-emploi
- G<sub>02</sub>** Le traitement d'un dossier relatif à un congé de maternité ou de maladie
- G<sub>03</sub>** La télédéclaration ou le dépôt direct
- G<sub>04</sub>** Le guichet d'emplois
- G<sub>05</sub>** Les services d'emplois pour étudiants
- G<sub>06</sub>** Le traitement d'un dossier de prestation de sécurité du revenu
- G<sub>07</sub>** Le traitement d'un dossier lié au Code du travail
- G<sub>08</sub>** Les services liés au numéro d'assurance sociale
- G<sub>09</sub>** De l'information sur le marché du travail
- G<sub>10</sub>** Le centre d'information des ressources humaines
- G<sub>11</sub>** L'accès à de l'information gouvernementale ou à des services gouvernementaux par Internet
- G<sub>12</sub>** Les services liés au relevé d'emploi; veuillez préciser lesquels :  
.....
- G<sub>13</sub>** De l'information sur les programmes et services du ministère; veuillez préciser lesquels :  
.....
  
- G<sub>98</sub>** Autre, veuillez préciser : .....

**Q2 Actuellement, êtes-vous surtout intéressé(e) à :**

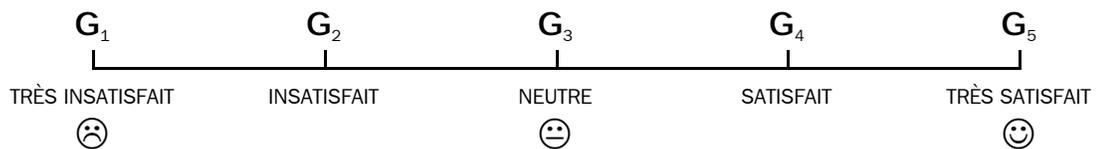
- G<sub>01</sub>** Choisir une formation ou retourner à l'école
- G<sub>02</sub>** Entrer ou retourner sur le marché du travail
- G<sub>03</sub>** Prendre votre retraite
- G<sub>04</sub>** Choisir entre l'école ou le travail
- G<sub>05</sub>** Choisir entre le travail et la retraite
- G<sub>98</sub>** Autre, spécifier .....
- G<sub>99</sub>** Ne s'applique pas

## NOTRE EMPRESSEMENT À VOUS SERVIR

**Q3 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants de notre empressement à vous servir aujourd'hui.**

|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT  | INSATIS-<br>FAIT     | NEUTRE   | SATISFAIT            | TRÈS<br>SATISFAIT   | Ne<br>s'applique<br>pas |
|---|---|----------------------|--|----------------------|---|-------------------------|
|   |  |                      |  |                      |  |                         |
| <b>Empressement à vous servir aujourd'hui</b>                         | ----- ----- ----- ----- -----   |                      |  |                      |   |                         |
| le temps d'attente pour obtenir le service . .                        | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| le nombre de démarches à faire pour obtenir le service . . . . .      | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| l'attention individuelle à vos besoins . . . . .                      | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| le respect des normes de service affichées dans les bureaux . . . . . | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la politesse du personnel . . . . .                                   | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la disponibilité du personnel pour vous écouter . . . . .             | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| le respect que le personnel vous a porté . .                          | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la qualité du contact humain . . . . .                                | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la variété des services offerts . . . . .                             | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| l'obtention de réponses à vos questions . . .                         | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |

**Q4 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de notre empressement à vous servir aujourd'hui?**



Q5 **Au total, combien de temps avez-vous attendu dans notre bureau aujourd'hui, pour obtenir le service? Veuillez indiquer à peu près combien de minutes vous avez attendu.**

\_\_\_\_\_ minutes

Q6 **D'après vous, est-ce que c'est une période d'attente acceptable ou trop longue?**

G<sub>1</sub> C'est une période d'attente acceptable

G<sub>2</sub> C'est trop long ➔ **Quelle serait une période d'attente acceptable pour obtenir ce service?**

\_\_\_\_\_ minutes

Q7 **Combien de démarches avez-vous dû faire pour obtenir ce service? Une « démarche » correspond à chacun des appels téléphoniques, messages électroniques, lettres envoyées par la poste, messages envoyés par télécopieur ou déplacements pour se rendre sur place.**

\_\_\_\_\_ démarches

Q8 **D'après vous, est-ce un nombre acceptable de démarches ou est-ce trop?**

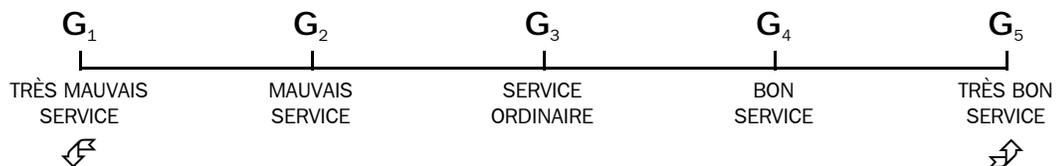
G<sub>1</sub> C'est un nombre acceptable de démarches

G<sub>2</sub> C'est trop ➔ **Quel serait un nombre acceptable de démarches pour obtenir ce service?**

\_\_\_\_\_ démarches

Q9 **D'après vous, est-ce que les normes de services affichées dans les bureaux correspondent à un très mauvais service, un mauvais service, un service ordinaire, un bon service ou un très bon service? Les normes de services correspondent à :**

G<sub>98</sub> Je n'ai pas vu de normes de services affichées dans le bureau

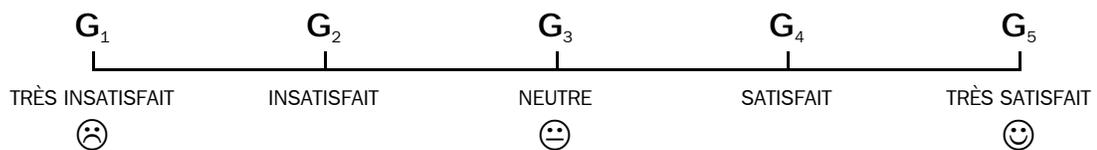


## LA FIABILITÉ DE NOTRE SERVICE

**Q10 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants de la fiabilité de notre service aujourd'hui.**

|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT  | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE   | SATISFAIT      | TRÈS<br>SATISFAIT   | Ne<br>s'applique<br>pas |
|---|---|------------------|--|----------------|---|-------------------------|
| <b>Fiabilité de notre service aujourd'hui</b>                             |  |                  |  |                |  |                         |
|   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| la compétence du personnel . . . . .                                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| la qualité de l'information dont dispose le<br>personnel . . . . .        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| le respect des renseignements personnels .                                | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| le caractère équitable du service . . . . .                               | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| l'exactitude des renseignements fournis . . .                             | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| l'utilité des renseignements fournis . . . . .                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| la quantité des renseignements fournis . . .                              | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| l'utilité des informations fournies sur le<br>marché du travail . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| les réponses apportées à vos demandes de<br>renseignements . . . . .      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |

**Q11 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la fiabilité de notre service aujourd'hui?**

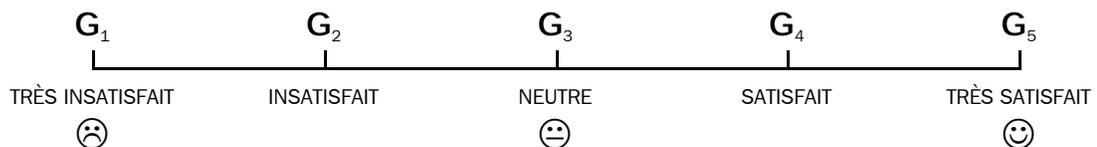


## L'ACCÈS À NOS SERVICES

**Q12 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants de l'accès à nos services aujourd'hui.**

|  | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT     | NEUTRE<br>           | SATISFAIT            | TRÈS<br>SATISFAIT<br> | Ne<br>s'applique<br>pas |
|--|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Accès à nos services aujourd'hui</b>  |                              |                      |                      |                      |                       |                         |
| la facilité à prendre rendez-vous avec le personnel .....  | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| l'endroit où est situé le centre .....   | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| le stationnement disponible .....  | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la facilité d'accès par autobus ou métro ...   | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la facilité à repérer les écriteaux dans les bureaux .....   | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la facilité à comprendre les écriteaux dans les bureaux .....                                      | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| le confort de la salle d'attente .....   | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| la diversité des modes d'accès, par exemple, le téléphone, Internet, les visites en personne ..... | <b>G<sub>1</sub></b>         | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>  | <b>G<sub>9</sub></b>    |

**Q13 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accès à nos services aujourd'hui?**



Q14 **Si vous aviez le choix, quelle méthode préféreriez-vous utiliser pour avoir accès au service auquel vous avez eu recours aujourd'hui? Serait-ce...**

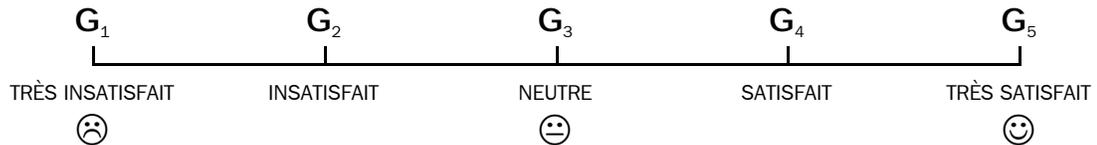
- G<sub>01</sub> Une visite en personne
- G<sub>02</sub> Le téléphone
- G<sub>03</sub> La poste
- G<sub>04</sub> Internet
- G<sub>05</sub> Le télécopieur
- G<sub>98</sub> Une autre méthode. Laquelle? .....

## NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS

Q15 **En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants de nos communications avec vous aujourd'hui.**

|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE         | SATISFAIT      | TRÈS<br>SATISFAIT | Ne<br>s'applique<br>pas |
|---|--------------------------|------------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------------|
|   | ☹                        |                  | ☺              |                | ☺                 |                         |
| <b>Communications avec vous aujourd'hui</b>                           | -----                    |                  |                |                |                   |                         |
| la quantité d'information qui vous a été transmise .....              | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| la clarté des informations transmises .....                           | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| l'obtention de réponses à vos questions ...                           | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| la clarté du vocabulaire utilisé .....                                | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| le caractère approprié des renseignements et des conseils reçus ..... | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| le service dans la langue officielle de votre choix .....             | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| la facilité à remplir les formulaires .....                           | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| l'information sur le service que vous vouliez recevoir .....          | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |
| les informations sur les règles qui s'appliquent à votre cas .....    | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    | G <sub>9</sub>          |

**Q16 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de nos communications avec vous aujourd'hui?**



**RÉSULTAT OBTENU AUJOURD'HUI**

**Q17 Aujourd'hui, avez-vous obtenu le service que vous recherchez?**

- G<sub>1</sub>** J'ai obtenu tout le service que je recherchais
- G<sub>2</sub>** J'ai obtenu une partie du service que je recherchais
- G<sub>3</sub>** Je n'ai pas obtenu ce que je recherchais

**Q18 Aujourd'hui, selon vous, est-ce que le service vous a été fourni sans erreur?**

- G<sub>1</sub>** Oui
- G<sub>2</sub>** Non ➔ **Quelle est l'erreur la plus importante à être survenue?**

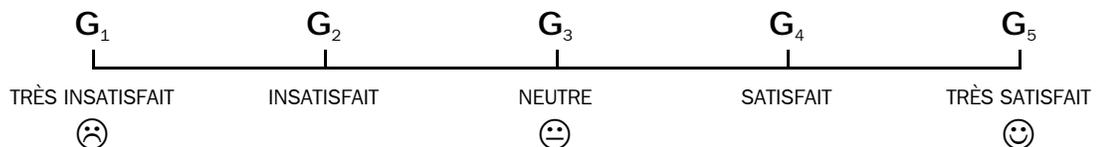
---

---

---

---

**Q19 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service que vous avez reçu aujourd'hui?**



**Q20 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants, suite au service que vous avez reçu aujourd'hui.**

|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE<br> | SATISFAIT      | TRÈS<br>SATISFAIT<br> | Ne<br>s'applique<br>pas |
|---|---|------------------|--|----------------|--|-------------------------|
| la confiance que nous vous inspirons . . . . .                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la réponse à vos besoins . . . . .                                    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| les pistes fournies pour trouver d'autres<br>renseignements . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| les conseils donnés pour vous rassurer . . .                          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| notre appui dans vos démarches . . . . .                              | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le respect que nous vous portons comme<br>personne . . . . .          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le respect de nos engagements . . . . .                               | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| notre encouragement à investir en vous-<br>même . . . . .             | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |

**VOUS-MÊME**

Voici maintenant quelques dernières questions. Elles portent sur vous-même. Comme vos réponses resteront confidentielles, nous avons besoin de ces informations pour pouvoir faire des regroupements utiles.

**Q21 À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?**

- G<sub>1</sub> Moins de 18 ans
- G<sub>2</sub> 18 à 25 ans
- G<sub>3</sub> 26 à 35 ans
- G<sub>4</sub> 36 à 45 ans
- G<sub>5</sub> 46 à 55 ans
- G<sub>6</sub> 56 à 65 ans
- G<sub>7</sub> 66 ans et plus

Q22 **Êtes-vous un homme ou une femme?**

G<sub>1</sub> Homme

G<sub>2</sub> Femme

Q23 **Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous eu recours au service que vous avez utilisé aujourd'hui?**

G<sub>1</sub> C'est la première fois

G<sub>2</sub> Deux ou trois fois

G<sub>3</sub> Quatre fois ou plus

Q24 **Est-ce qu'une loi ou un règlement vous oblige à avoir recours à ce service ou est-ce que vous le faites volontairement?**

G<sub>1</sub> Une loi ou un règlement m'y oblige

G<sub>2</sub> Je le fais volontairement

Q25 **Pensez-vous avoir recours à ce service à nouveau au cours des prochains mois?**

G<sub>1</sub> Oui

G<sub>2</sub> Non

Q26 **Avez-vous un emploi en ce moment?**

G<sub>1</sub> Oui

G<sub>2</sub> Non

**Q27 Selon vous, connaissez-vous pas du tout, peu, moyennement, bien ou très bien chacun des programmes suivants du ministère?**

|   | PAS DU<br>TOUT<br> | PEU            | MOYENNE-<br>MENT | BIEN           | TRÈS BIEN<br>  |
|---|--------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|
| <b>Connaissances</b>  |                    |                |                  |                |                |
| le programme d'assurance-emploi . . . . .                           | G <sub>1</sub>     | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub> |
| les outils pour chercher des emplois . . . . .                      | G <sub>1</sub>     | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub> |
| les outils pour choisir des formations . . . . .                    | G <sub>1</sub>     | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub> |
| les outils pour aider à prendre des décisions importantes . . . . . | G <sub>1</sub>     | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub> |
| le programme de prestation de sécurité du revenu . . . . .          | G <sub>1</sub>     | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub> |
| le programme de mise en application du Code du travail . . . . .    | G <sub>1</sub>     | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub> |

**Q28 Diriez-vous que vous être très mal à l'aise, plutôt mal à l'aise, neutre, plutôt à l'aise ou très à l'aise pour utiliser chacune des technologies suivantes?**

|   | TRÈS MAL À<br>L'AISE<br> | PLUTÔT MAL<br>À L'AISE | NEUTRE         | PLUTÔT À<br>L'AISE | TRÈS À<br>L'AISE<br> |
|---|--------------------------|------------------------|----------------|--------------------|----------------------|
| <b>Utilisation des technologies</b>                 |                          |                        |                |                    |                      |
| les systèmes téléphoniques automatiques . . . . .   | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>       |
| les guichets de recherche d'emploi . . . . .        | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>       |
| les guichets pour remplir des formulaires . . . . . | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>       |
| Internet . . . . .                                  | G <sub>1</sub>           | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>       |

**MERCI BEAUCOUP D'AVOIR COMPLÉTÉ CE QUESTIONNAIRE**  
Veuillez le laisser à la personne préposée à la réception



# ***ANNEXE 5***

## ***Questionnaire auto-administré sur l'importance***

---



PAPIER EN-TÊTE DE DRHC

**SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS POUR LE  
SERVICE EN PERSONNE**  
*Satisfaction des clients*

Cher client,

Nous avons besoin de votre opinion sur notre service. En effet, nous cherchons continuellement à améliorer le service que nous rendons. Nous considérons que vous êtes la personne la mieux placée pour nous dire ce que nous faisons bien et ce que nous devrions améliorer. À ce titre, nous vous demandons aujourd'hui de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire qui nous permettra de mieux tenir compte de votre point de vue.

Soyez assuré que **vos réponses resteront confidentielles**; à aucun moment votre nom ne sera associé à ce questionnaire et aux réponses que vous nous aurez données. De plus, votre participation est entièrement volontaire; un refus de participer à ce sondage ne changera en rien les services que vous recevez de DRHC.

Nous apprécierions que vous remplissiez ce questionnaire dès maintenant et que vous le laissiez ensuite à la personne préposée à la réception.

Nous apprécions beaucoup le temps que vous consacrerez à ce sondage.

Nous avons  
besoin de votre  
opinion sur  
notre service.

Signature

**SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS POUR LE  
SERVICE EN PERSONNE**  
*Satisfaction des clients*

RAISON DE VOTRE VISITE AUJOURD'HUI

**Q1 Quel type de service recherchez-vous principalement auprès de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) aujourd'hui? Faites une croix dans la case correspondant à la réponse qui se rapproche le plus de votre situation.**

- G<sub>01</sub> Le traitement d'un dossier d'assurance-emploi
- G<sub>02</sub> Le traitement d'un dossier relatif à un congé de maternité ou de maladie
- G<sub>03</sub> La télédéclaration ou le dépôt direct
- G<sub>04</sub> Le guichet d'emplois
- G<sub>05</sub> Les services d'emplois pour étudiants
- G<sub>06</sub> Le traitement d'un dossier de prestation de sécurité du revenu
- G<sub>07</sub> Le traitement d'un dossier lié au Code du travail
- G<sub>08</sub> Les services liés au numéro d'assurance sociale
- G<sub>09</sub> De l'information sur le marché du travail
- G<sub>10</sub> Le centre d'information des ressources humaines
- G<sub>11</sub> L'accès à de l'information gouvernementale ou à des services gouvernementaux par Internet
- G<sub>12</sub> Les services liés au relevé d'emploi; veuillez préciser lesquels :  
.....
- G<sub>13</sub> De l'information sur les programmes et services du ministère; veuillez préciser lesquels :  
.....
- G<sub>98</sub> Autre, veuillez préciser : .....

**Q2 Actuellement, êtes-vous surtout intéressé(e) à :**

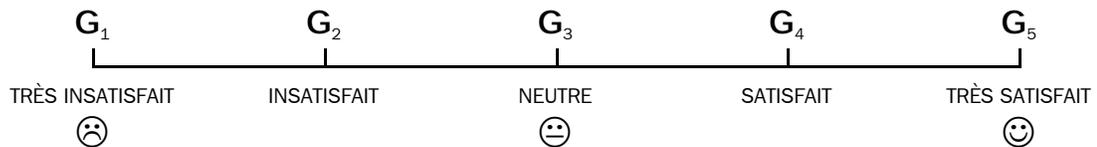
- G<sub>01</sub> Choisir une formation ou retourner à l'école
- G<sub>02</sub> Entrer ou retourner sur le marché du travail
- G<sub>03</sub> Prendre votre retraite
- G<sub>04</sub> Choisir entre l'école ou le travail
- G<sub>05</sub> Choisir entre le travail et la retraite
- G<sub>98</sub> Autre, spécifier .....
- G<sub>99</sub> Ne s'applique pas

## NOTRE EMPRESSEMENT À VOUS SERVIR

**Q3 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer l'IMPORTANTÉ que vous attachez à chacun des aspects suivants de l'empressement à vous servir.**

| <b>IMPORTANTÉ</b>   | ABSOLU-<br>MENT PAS<br>IMPORTANT | PAS IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPORTANT      | TRÈS<br>IMPORTANT |
|---|----------------------------------|--------------------|----------------|----------------|-------------------|
|   |                                  |                    |                |                |                   |
|   | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| le temps d'attente pour obtenir le service . . . . .                  | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| le nombre de démarches à faire pour obtenir le service . . . . .      | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| l'attention individuelle à vos besoins . . . . .                      | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| le respect des normes de service affichées dans les bureaux . . . . . | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| la politesse du personnel . . . . .                                   | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| la disponibilité du personnel pour vous écouter . . . . .             | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| le respect que le personnel vous a porté . . . . .                    | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| la qualité du contact humain . . . . .                                | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| la variété des services offerts . . . . .                             | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| l'obtention de réponses à vos questions . . . . .                     | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |

**Q4 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de notre empressement à vous servir aujourd'hui?**



**Q5 Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?**

- G<sub>01</sub>** Le temps d'attente pour obtenir le service
- G<sub>02</sub>** Le nombre de démarches à faire pour obtenir le service
- G<sub>03</sub>** L'attention individuelle à vos besoins
- G<sub>04</sub>** Le respect des normes de service affichées dans les bureaux
- G<sub>05</sub>** La politesse du personnel
- G<sub>06</sub>** La disponibilité du personnel pour vous écouter
- G<sub>07</sub>** Le respect que le personnel vous a porté
- G<sub>08</sub>** La qualité du contact humain
- G<sub>09</sub>** La variété des services offerts
- G<sub>10</sub>** L'obtention de réponses à vos questions
- G<sub>97</sub>** AUCUN

**Q6 Au total, combien de temps avez-vous attendu dans notre bureau aujourd'hui, pour obtenir le service? Veuillez indiquer à peu près combien de minutes vous avez attendu.**

\_\_\_\_ minutes

**Q7 D'après vous, est-ce que c'est une période d'attente acceptable ou trop longue?**

- G<sub>1</sub>** C'est une période d'attente acceptable
- G<sub>2</sub>** C'est trop long ➔ **Quelle serait une période d'attente acceptable pour obtenir ce service?**

\_\_\_\_ minutes

**Q8 Combien de démarches avez-vous dû faire pour obtenir ce service? Une « démarche » correspond à chacun des appels téléphoniques, messages électroniques, lettres envoyées par la poste, messages envoyés par télécopieur ou déplacements pour se rendre sur place.**

\_\_\_\_ démarches

Q9 **D'après vous, est-ce un nombre acceptable de démarches ou est-ce trop?**

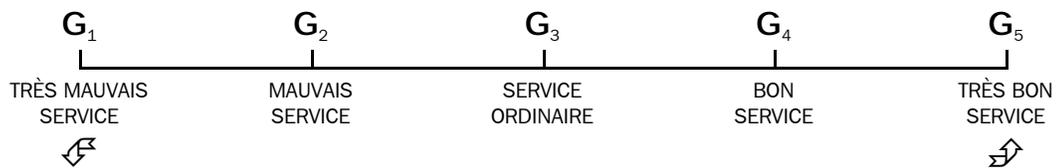
G<sub>1</sub> C'est un nombre acceptable de démarches

G<sub>2</sub> C'est trop ➔ **Quel serait un nombre acceptable de démarches pour obtenir ce service?**

□ □ démarches

Q10 **D'après vous, est-ce que les normes de services affichées dans les bureaux correspondent à un très mauvais service, un mauvais service, un service ordinaire, un bon service ou un très bon service? Les normes de services correspondent à :**

G<sub>98</sub> Je n'ai pas vu de normes de services affichées dans le bureau

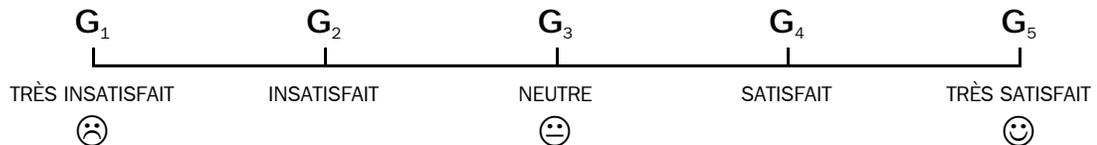


# LA FIABILITÉ DE NOTRE SERVICE

**Q11 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer l'IMPORTANTÉ que vous attachez à chacun des aspects suivants de la fiabilité du service.**

| IMPORTANTÉ  | ABSOLU-<br>MENT PAS<br>IMPORTANT | PAS IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPORTANT      | TRÈS<br>IMPORTANT |
|---|----------------------------------|--------------------|----------------|----------------|-------------------|
|   |                                  |                    |                |                |                   |
|   | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| la compétence du personnel . . . . .                                      | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| la qualité de l'information dont dispose le<br>personnel . . . . .        | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| le respect des renseignements personnels . . . . .                        | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| le caractère équitable du service . . . . .                               | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| l'exactitude des renseignements fournis . . . . .                         | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| l'utilité des renseignements fournis . . . . .                            | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| la quantité des renseignements fournis . . . . .                          | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| l'utilité des informations fournies sur le marché du<br>travail . . . . . | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |
| les réponses apportées à vos demandes de<br>renseignements . . . . .      | G <sub>1</sub>                   | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>    |

**Q12 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la fiabilité de notre service aujourd'hui?**



**Q13 Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?**

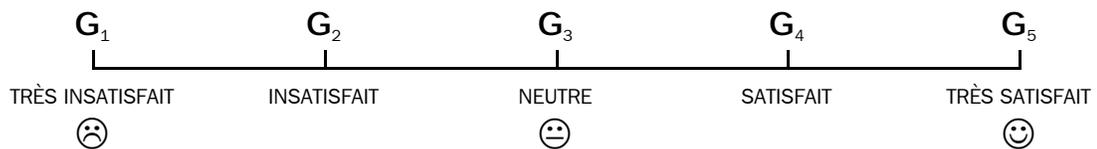
- G<sub>01</sub>** La compétence du personnel
- G<sub>02</sub>** La qualité de l'information dont dispose le personnel
- G<sub>03</sub>** Le respect des renseignements personnels
- G<sub>04</sub>** Le caractère équitable du service
- G<sub>05</sub>** L'exactitude des renseignements fournis
- G<sub>06</sub>** L'utilité des renseignements fournis
- G<sub>07</sub>** La quantité des renseignements fournis
- G<sub>08</sub>** L'utilité des informations fournies sur le marché du travail
- G<sub>09</sub>** Les réponses apportées à vos demandes de renseignements
- G<sub>97</sub>** AUCUN

# L'ACCÈS À NOS SERVICES

**Q14 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer l'IMPORTANTÉ que vous attachez à chacun des aspects suivants de l'accès aux services.**

| <b>IMPORTANTÉ</b>  | ABSOLU-<br>MENT PAS<br>IMPORTANT | PAS IMPOR-<br>TANT   | NEUTRE               | IMPORTANT            | TRÈS<br>IMPORTANT    |
|--|----------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|  |                                  |                      |                      |                      |                      |
| la facilité à prendre rendez-vous avec le personnel  | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| l'endroit où est situé le centre . . . . .   | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| le stationnement disponible . . . . .  | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| la facilité d'accès par autobus ou métro . . . . .   | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| la facilité à repérer les écriteaux dans les bureaux   | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| la facilité à comprendre les écriteaux dans les bureaux . . . . .                                      | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| le confort de la salle d'attente . . . . .   | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| la diversité des modes d'accès, par exemple, le téléphone, Internet, les visites en personne . . . . . | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |

**Q15 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accès à nos services aujourd'hui?**



**Q16 Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?**

- G<sub>01</sub> La facilité à prendre rendez-vous avec le personnel
- G<sub>02</sub> L'endroit où est situé le centre
- G<sub>03</sub> Le stationnement disponible
- G<sub>04</sub> La facilité d'accès par autobus ou métro
- G<sub>05</sub> La facilité à repérer les écriteaux dans les bureaux
- G<sub>06</sub> La facilité à comprendre les écriteaux dans les bureaux
- G<sub>07</sub> Le confort de la salle d'attente
- G<sub>08</sub> La diversité des modes d'accès, par exemple, le téléphone, Internet, les visites en personne
- G<sub>97</sub> AUCUN

**Q17 Si vous aviez le choix, quelle méthode préféreriez-vous utiliser pour avoir accès au service auquel vous avez eu recours aujourd'hui? Serait-ce...**

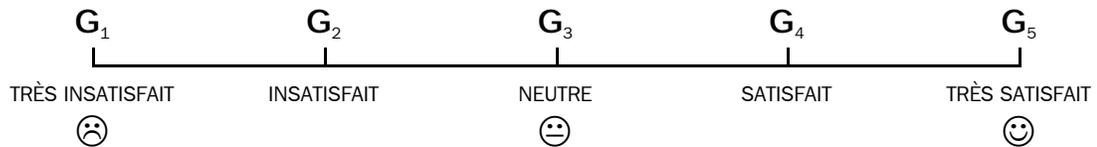
- G<sub>01</sub> Une visite en personne
- G<sub>02</sub> Le téléphone
- G<sub>03</sub> La poste
- G<sub>04</sub> Internet
- G<sub>05</sub> Le télécopieur
- G<sub>98</sub> Une autre méthode. Laquelle? .....

## NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS

**Q18 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer l'IMPORTANTÉ que vous attachez à chacun des aspects suivants des communications avec nous.**

| <b>IMPORTANTÉ</b>   | ABSOLU-<br>MENT PAS<br>IMPORTANT | PAS IMPOR-<br>TANT   | NEUTRE               | IMPORTANT            | TRÈS<br>IMPORTANT    |
|---|----------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|   |                                  |                      |                      |                      |                      |
|   |                                  |                      |                      |                      |                      |
| la quantité d'information qui vous a été transmise                        | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| la clarté des informations transmises . . . . .                           | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| l'obtention de réponses à vos questions . . . . .                         | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| la clarté du vocabulaire utilisé . . . . .                                | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| le caractère approprié des renseignements et des conseils reçus . . . . . | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| le service dans la langue officielle de votre choix                       | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| la facilité à remplir les formulaires . . . . .                           | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| l'information sur le service que vous vouliez recevoir . . . . .          | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |
| les informations sur les règles qui s'appliquent à votre cas . . . . .    | <b>G<sub>1</sub></b>             | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b> |

**Q19 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de nos communications avec vous aujourd'hui?**



**Q20 Si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul de ces aspects de service, lequel devrions-nous choisir?**

- G<sub>01</sub>** La quantité d'information qui vous a été transmise
- G<sub>02</sub>** La clarté des informations transmises
- G<sub>03</sub>** L'obtention de réponses à vos questions
- G<sub>04</sub>** La clarté du vocabulaire utilisé
- G<sub>05</sub>** Le caractère approprié des renseignements et des conseils reçus
- G<sub>06</sub>** Le service dans la langue officielle de votre choix
- G<sub>07</sub>** La facilité à remplir les formulaires
- G<sub>08</sub>** L'information sur le service que vous vouliez recevoir
- G<sub>09</sub>** Les informations sur les règles qui s'appliquent à votre cas
- G<sub>97</sub>** AUCUN

## RÉSULTAT OBTENU AUJOURD'HUI

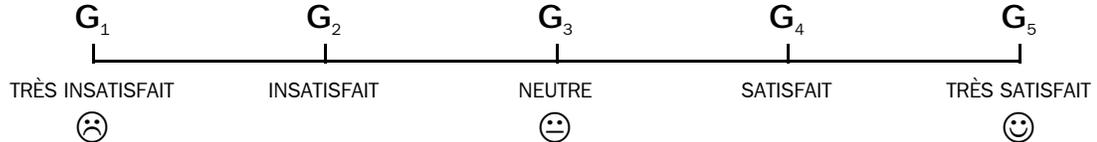
Q21 **Aujourd'hui, avez-vous obtenu le service que vous recherchez?**

- G<sub>1</sub> J'ai obtenu tout le service que je recherchais
- G<sub>2</sub> J'ai obtenu une partie du service que je recherchais
- G<sub>3</sub> Je n'ai pas obtenu ce que je recherchais

Q22 **Aujourd'hui, selon vous, est-ce que le service vous a été fourni sans erreur?**

- G<sub>1</sub> Oui
- G<sub>2</sub> Non

Q23 **Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service que vous avez reçu aujourd'hui?**



## VOUS-MÊME

Voici maintenant quelques dernières questions. Elles portent sur vous-même. Comme vos réponses resteront confidentielles, nous devons en savoir un peu plus sur vous pour pouvoir faire des regroupements utiles.

**Q24 À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?**

- G<sub>1</sub>** Moins de 18 ans
- G<sub>2</sub>** 18 à 25 ans
- G<sub>3</sub>** 26 à 35 ans
- G<sub>4</sub>** 36 à 45 ans
- G<sub>5</sub>** 46 à 55 ans
- G<sub>6</sub>** 56 à 65 ans
- G<sub>7</sub>** 66 ans et plus

**Q25 Êtes-vous un homme ou une femme?**

- G<sub>1</sub>** Homme
- G<sub>2</sub>** Femme

**Q26 Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous eu recours au service que vous avez utilisé aujourd'hui?**

- G<sub>1</sub>** C'est la première fois
- G<sub>2</sub>** Deux ou trois fois
- G<sub>3</sub>** Quatre fois ou plus

**Q27 Est-ce qu'une loi ou un règlement vous oblige à avoir recours à ce service ou est-ce que vous le faites volontairement?**

- G<sub>1</sub>** Une loi ou un règlement m'y oblige
- G<sub>2</sub>** Je le fais volontairement

**Q28 Pensez-vous avoir recours à ce service à nouveau au cours des prochains mois?**

- G<sub>1</sub>** Oui
- G<sub>2</sub>** Non

**Q29 Avez-vous un emploi en ce moment?**

- G<sub>1</sub>** Oui
- G<sub>2</sub>** Non

**Q30 Selon vous, connaissez-vous pas du tout, peu, moyennement, bien ou très bien chacun des programmes suivants du ministère?**

|   | PAS DU<br>TOUT<br> | PEU                  | MOYENNE-<br>MENT     | BIEN                 | TRÈS BIEN<br> |
|---|---|----------------------|----------------------|----------------------|--|
| <b>Connaissances</b>  |   |                      |                      |                      |  |
| le programme d'insertion en emploi . . . . .                        | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   |
| le programme d'assurance emploi . . . . .                           | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   |
| les outils pour chercher des emplois . . . . .                      | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   |
| les outils pour choisir des formation . . . . .                     | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   |
| les outils pour aider à prendre des décisions importantes . . . . . | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b> | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   |

**Q31 Diriez-vous que vous être très mal à l'aise, plutôt mal à l'aise, neutre, plutôt à l'aise ou très à l'aise pour utiliser chacune des technologies suivantes?**

|   | TRÈS MAL À<br>L'AISE | PLUTÔT MAL<br>À L'AISE | NEUTRE         | PLUTÔT À<br>L'AISE | TRÈS À<br>L'AISE |
|---|----------------------|------------------------|----------------|--------------------|------------------|
| <b>Utilisation des technologies</b>                 |                      |                        |                |                    |                  |
| les systèmes téléphoniques automatiques . . . . .   | G <sub>1</sub>       | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>   |
| les guichets de recherche d'emploi . . . . .        | G <sub>1</sub>       | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>   |
| les guichets pour remplir des formulaires . . . . . | G <sub>1</sub>       | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>   |
| Internet . . . . .                                  | G <sub>1</sub>       | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>   |

**MERCI BEAUCOUP D'AVOIR COMPLÉTÉ CE QUESTIONNAIRE**

*Veillez le laisser à la personne préposée à la réception*



# ***ANNEXE 6***

## ***Questionnaire auto-administré, version électronique***

---



## **SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS POUR LE SERVICE ÉLECTRONIQUE**

**Satisfaction des clients**

Cher client,

Nous avons besoin de votre opinion sur notre service. En effet, nous cherchons continuellement à améliorer le service que nous rendons. Nous considérons que vous êtes la personne la mieux placée pour nous dire ce que nous faisons bien et ce que nous devrions améliorer. À ce titre, nous vous demandons aujourd'hui de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire qui nous permettra de mieux tenir compte de votre point de vue.

Soyez assuré que **vos réponses resteront confidentielles**; à aucun moment votre nom ne sera associé à ce questionnaire et aux réponses que vous nous aurez données. De plus, votre participation est entièrement volontaire; un refus de participer à ce sondage ne changera en rien les services que vous recevez de DRHC.

Nous apprécions beaucoup le temps que vous consacrerez à ce sondage.

Signature

**Q1 Quel type de service recherchez-vous principalement auprès de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) aujourd'hui? Sélectionnez la case correspondant à la réponse qui se rapproche le plus de votre situation.**

- G<sub>01</sub>** Le traitement d'un dossier d'assurance-emploi
- G<sub>02</sub>** Le traitement d'un dossier relatif à un congé de maternité ou de maladie
- G<sub>03</sub>** La télédéclaration ou le dépôt direct
- G<sub>04</sub>** Le guichet d'emplois
- G<sub>05</sub>** Les services d'emplois pour étudiants
- G<sub>06</sub>** Le traitement d'un dossier de prestation de sécurité du revenu
- G<sub>07</sub>** Le traitement d'un dossier lié au Code du travail
- G<sub>08</sub>** Les services liés au numéro d'assurance sociale
- G<sub>09</sub>** De l'information sur le marché du travail
- G<sub>10</sub>** Le centre d'information des ressources humaines
- G<sub>11</sub>** L'accès à de l'information gouvernementale ou à des services gouvernementaux par Internet
- G<sub>12</sub>** Les services liés au relevé d'emploi
- G<sub>13</sub>** De l'information sur les programmes et services du ministère; veuillez préciser lesquels
- G<sub>98</sub>** Autre, veuillez préciser : .....

**Q2 Actuellement, êtes-vous surtout intéressé(e) à :**

- G<sub>01</sub>** Choisir une formation ou retourner à l'école
- G<sub>02</sub>** Entrer ou retourner sur le marché du travail
- G<sub>03</sub>** Prendre votre retraite
- G<sub>04</sub>** Choisir entre l'école ou le travail
- G<sub>05</sub>** Choisir entre le travail et la retraite
- G<sub>98</sub>** Autre, spécifier .....
- G<sub>99</sub>** Ne s'applique pas

[Les participants à l'étude sont attribués aléatoirement à l'un de deux groupes : un groupe appelé « SATISFACTION » auquel on posera les questions de satisfaction et un groupe appelé « IMPORTANCE » auquel on posera les questions relatives à l'importance des aspects de service.]

[À POSER AU GROUPE « SATISFACTION » SEULEMENT.]

Q3 **En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de SATISFACTION ou d'INSATISFACTION à l'égard de chacun des aspects suivants de notre service électronique aujourd'hui.**

| SATISFACTION   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT     | NEUTRE<br> | SATISFAIT            | TRÈS<br>SATISFAIT<br> | Ne<br>s'applique<br>pas |
|--|---|----------------------|--|----------------------|--|-------------------------|
|  |   |                      |  |                      |  |                         |
| <b>NOTRE EMPRESSEMENT À VOUS SERVIR</b>                                |   |                      |  |                      |  |                         |
| le temps d'attente pour obtenir le service . .                         | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le nombre de démarches à faire pour obtenir<br>le service . . . . .    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'information sur ce qu'il faut faire en cas de<br>problème . . . . .  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la variété des services offerts . . . . .                              | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'obtention de réponses à vos questions . . .                          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| <b>notre empressement à vous servir, dans<br/>l'ensemble . . . . .</b> | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| <b>LA FIABILITÉ DE NOTRE SERVICE</b>                                   |   |                      |  |                      |  |                         |
| le respect des renseignements personnels .                             | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'exactitude des renseignements fournis . . .                          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'utilité des renseignements fournis . . . . .                         | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la quantité des renseignements fournis . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| <b>la fiabilité de notre service, dans<br/>l'ensemble . . . . .</b>    | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| <b>NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS</b>                                    |   |                      |  |                      |  |                         |
| la clarté des informations transmises . . . . .                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le service dans la langue officielle de votre<br>choix . . . . .       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la facilité à interagir avec le site Web . . . . .                     | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| <b>nos communications, en général . . . . .</b>                        | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   | <b>G<sub>9</sub></b>    |

[À POSER AU GROUPE « IMPORTANCE » SEULEMENT.]

**Q4 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer l'IMPORTANCE que vous attachez à chacun des aspects suivants du service électronique de DRHC.**

| IMPORTANCE   | ABSOLU-<br>MENT PAS<br>IMPORTANT  | PAS IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPORTANT      | TRÈS<br>IMPORTANT   |
|--|---|--------------------|----------------|----------------|---|
|  |  |                    |                |                |  |
|  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le temps d'attente pour obtenir le service . . . . .               | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le nombre de démarches à faire pour obtenir le service . . . . .   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'information sur ce qu'il faut faire en cas de problème . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la variété des services offerts . . . . .                          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'obtention de réponses à vos questions . . . . .                  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le respect des renseignements personnels . . . . .                 | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'exactitude des renseignements fournis . . . . .                  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'utilité des renseignements fournis . . . . .                     | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la quantité des renseignements fournis . . . . .                   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la clarté des informations transmises . . . . .                    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le service dans la langue officielle de votre choix                | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la facilité à interagir avec le site Web . . . . .                 | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |

**Q5 Si nous n'étions en mesure d'améliorer QUE TROIS de ces aspects du service électronique, lesquels devrions-nous choisir?**

- G<sub>01</sub> Le temps d'attente pour obtenir le service
- G<sub>02</sub> Le nombre de démarches à faire pour obtenir le service
- G<sub>03</sub> L'information sur ce qu'il faut faire en cas de problème
- G<sub>04</sub> La variété des services offerts
- G<sub>05</sub> L'obtention de réponses à vos questions
- G<sub>06</sub> Le respect des renseignements personnels
- G<sub>07</sub> L'exactitude des renseignements fournis
- G<sub>08</sub> L'utilité des renseignements fournis
- G<sub>09</sub> La quantité des renseignements fournis
- G<sub>10</sub> La clarté des informations transmises
- G<sub>11</sub> Le service dans la langue officielle de votre choix
- G<sub>12</sub> La facilité à interagir avec le site Web
- G<sub>97</sub> AUCUN

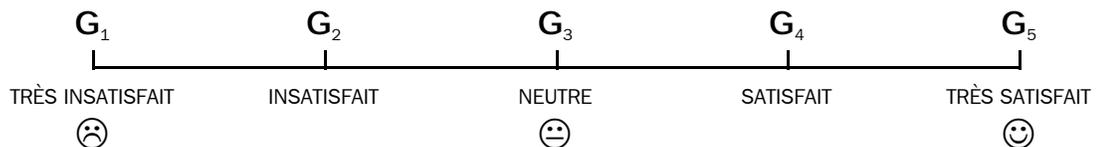
**Q6 Avez-vous obtenu le service que vous recherchez?**

- G<sub>1</sub> J'ai obtenu tout le service que je recherchais
- G<sub>2</sub> J'ai obtenu une partie du service que je recherchais
- G<sub>3</sub> Je n'ai pas obtenu ce que je recherchais

**Q7 Selon vous, est-ce que le service vous a été fourni sans erreur?**

- G<sub>1</sub> Oui
- G<sub>2</sub> Non

**Q8 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service électronique que vous avez reçu aujourd'hui?**



**Q9 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants, suite au service électronique que vous avez reçu.**

|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE<br> | SATISFAIT      | TRÈS<br>SATISFAIT<br> | Ne<br>s'applique<br>pas |
|---|---|------------------|---|----------------|--|-------------------------|
| la confiance que le ministère vous inspire . . . .                    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la réponse apportée à vos besoins . . . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| les pistes fournies pour trouver d'autres<br>renseignements . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| les conseils donnés pour vous rassurer . . . . .                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'appui reçu du ministère dans vos démarches                          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le respect que le ministère vous porte comme<br>personne . . . . .    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le respect de ses engagements par le ministère                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la confiance que nous vous inspirons . . . . .                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |

**Voici maintenant quelques dernières questions. Elles portent sur vous-même. Comme vos réponses resteront confidentielles, nous avons besoin de ces informations pour pouvoir faire des regroupements utiles.**

**Q10 À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?**

- G<sub>1</sub> Moins de 18 ans
- G<sub>2</sub> 18 à 25 ans
- G<sub>3</sub> 26 à 35 ans
- G<sub>4</sub> 36 à 45 ans
- G<sub>5</sub> 46 à 55 ans
- G<sub>6</sub> 56 à 65 ans
- G<sub>7</sub> 66 ans et plus

Q11 **Êtes-vous un homme ou une femme?**

G<sub>1</sub> Homme

G<sub>2</sub> Femme

Q12 **Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous eu recours au service électronique que vous avez utilisé aujourd'hui?**

G<sub>1</sub> C'est la première fois

G<sub>2</sub> Deux ou trois fois

G<sub>3</sub> Quatre fois ou plus

Q13 **Est-ce qu'une loi ou un règlement vous oblige à avoir recours à ce service ou est-ce que vous le faites volontairement?**

G<sub>1</sub> Une loi ou un règlement m'y oblige

G<sub>2</sub> Je le fais volontairement

Q14 **Pensez-vous avoir recours à ce service à nouveau au cours des prochains mois?**

G<sub>1</sub> Oui

G<sub>2</sub> Non

Q15 **Avez-vous un emploi en ce moment?**

G<sub>1</sub> Oui

G<sub>2</sub> Non

**Q16 Selon vous, connaissez-vous pas du tout, peu, moyennement, bien ou très bien chacun des programmes suivants du ministère?**

|   | PAS DU<br>TOUT<br> | PEU            | MOYENNE-<br>MENT | BIEN           | TRÈS BIEN<br> |
|---|---|----------------|------------------|----------------|--|
| <b>Connaissances</b>  |   |                |                  |                |  |
| le programme d'assurance-emploi . . . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| les outils pour chercher des emplois . . . . .                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| les outils pour choisir des formations . . . . .                    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| les outils pour aider à prendre des décisions importantes . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| le programme de prestation de sécurité du revenu . . . . .          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| le programme de mise en application du Code du travail . . . . .    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |

**Q17 Diriez-vous que vous être très mal à l'aise, plutôt mal à l'aise, neutre, plutôt à l'aise ou très à l'aise pour utiliser chacune des technologies suivantes?**

|   | TRÈS MAL À<br>L'AISE<br> | PLUTÔT MAL<br>À L'AISE | NEUTRE         | PLUTÔT À<br>L'AISE | TRÈS À<br>L'AISE<br> |
|---|---|------------------------|----------------|--------------------|---|
| <b>Utilisation des technologies</b>                 |   |                        |                |                    |   |
| les systèmes téléphoniques automatiques . . . . .   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>  |
| les guichets de recherche d'emploi . . . . .        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>  |
| les guichets pour remplir des formulaires . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>  |
| Internet . . . . .                                  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>         | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub>     | G <sub>5</sub>  |

**MERCI BEAUCOUP D'AVOIR COMPLÉTÉ CE QUESTIONNAIRE**

# ***ANNEXE 7***

## ***Questionnaire auto-administré, service postal***

---



## **SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS POUR LE SERVICE POSTAL**

**Satisfaction des clients**

Cher client, cher cliente,

Nous avons besoin de votre opinion sur notre service. En effet, nous cherchons continuellement à améliorer le service que nous rendons. Nous considérons que vous êtes la personne la mieux placée pour nous dire ce que nous faisons bien et ce que nous devrions améliorer. À ce titre, nous vous demandons aujourd'hui de prendre quelques minutes pour compléter ce questionnaire qui nous permettra de mieux tenir compte de votre point de vue.

Soyez assuré que **vos réponses resteront confidentielles**; à aucun moment nous n'associerons votre nom à ce questionnaire et aux réponses que vous nous aurez données. De plus, votre participation est entièrement volontaire; un refus de participer à ce sondage ne changera en rien les services que vous recevez de DRHC.

Nous apprécierions que vous remplissiez ce questionnaire dès maintenant et que vous le retourniez dans l'enveloppe jointe.

Nous apprécions beaucoup le temps que vous consacrez à ce sondage.

Nous avons  
besoin de votre  
opinion sur  
notre service.

## **SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS POUR LE SERVICE POSTAL**

**Satisfaction des clients**

**Q1 Dans le cadre de cette correspondance, quel type de service recherchez-vous principalement auprès de Développement des ressources humaines Canada (DRHC)? Faites une croix dans la case correspondant à la réponse qui se rapproche le plus de votre situation.**

- G<sub>01</sub>** Le traitement d'un dossier d'assurance-emploi
- G<sub>02</sub>** Le traitement d'un dossier relatif à un congé de maternité ou de maladie
- G<sub>03</sub>** La télédéclaration ou le dépôt direct
- G<sub>04</sub>** Le guichet d'emplois
- G<sub>05</sub>** Les services d'emplois pour étudiants
- G<sub>06</sub>** Le traitement d'un dossier de prestation de sécurité du revenu
- G<sub>07</sub>** Le traitement d'un dossier lié au Code du travail
- G<sub>08</sub>** Les services liés au numéro d'assurance sociale
- G<sub>09</sub>** De l'information sur le marché du travail
- G<sub>10</sub>** Le centre d'information des ressources humaines
- G<sub>11</sub>** L'accès à de l'information gouvernementale ou à des services gouvernementaux par Internet
- G<sub>12</sub>** Les services liés au relevé d'emploi
- G<sub>13</sub>** De l'information sur les programmes et services du ministère; veuillez préciser lesquels
- G<sub>98</sub>** Autre, veuillez préciser : .....

**Q2 Actuellement, êtes-vous surtout intéressé(e) à :**

- G<sub>01</sub>** Choisir une formation ou retourner à l'école
- G<sub>02</sub>** Entrer ou retourner sur le marché du travail
- G<sub>03</sub>** Prendre votre retraite
- G<sub>04</sub>** Choisir entre l'école ou le travail
- G<sub>05</sub>** Choisir entre le travail et la retraite
- G<sub>98</sub>** Autre, spécifier .....
- G<sub>99</sub>** Ne s'applique pas

Q3 **En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de SATISFACTION ou d'INSATISFACTION à l'égard de chacun des aspects suivants de notre service dans le cadre de cette correspondance.**

| <b>SATISFACTION</b>   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT     | NEUTRE<br> | SATISFAIT            | TRÈS<br>SATISFAIT<br> | Ne<br>s'applique<br>pas |
|---|---|----------------------|--|----------------------|--|-------------------------|
|   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| <b>NOTRE EMPRESSEMENT À VOUS SERVIR</b>                                   |   |                      |  |                      |  |                         |
| le temps d'attente pour obtenir le service . .                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le nombre de démarches à faire pour obtenir<br>le service . . . . .       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'attention individuelle à vos besoins . . . . .                          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la politesse de notre correspondance . . . . .                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'obtention de réponses à vos questions . . .                             | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| <b>notre empressement à vous servir, dans<br/>l'ensemble . . . . .</b>    | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| <b>LA FIABILITÉ DE NOTRE SERVICE</b>                                      |   |                      |  |                      |  |                         |
| le respect des renseignements personnels .                                | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le caractère équitable du service . . . . .                               | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'exactitude des renseignements fournis . . .                             | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| l'utilité des renseignements fournis . . . . .                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la quantité des renseignements fournis . . .                              | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| <b>la fiabilité de notre service, dans<br/>l'ensemble . . . . .</b>       | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   | <b>G<sub>9</sub></b>    |
| <b>NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS</b>                                       |   |                      |  |                      |  |                         |
| la clarté des informations transmises . . . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| le service dans la langue officielle de votre<br>choix . . . . .          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| la facilité à remplir les formulaires . . . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| les informations sur les règles qui<br>s'appliquent à votre cas . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>       | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub>       | G <sub>5</sub>   | G <sub>9</sub>          |
| <b>nos communications, en général . . . . .</b>                           | <b>G<sub>1</sub></b>  | <b>G<sub>2</sub></b> | <b>G<sub>3</sub></b>   | <b>G<sub>4</sub></b> | <b>G<sub>5</sub></b>   | <b>G<sub>9</sub></b>    |

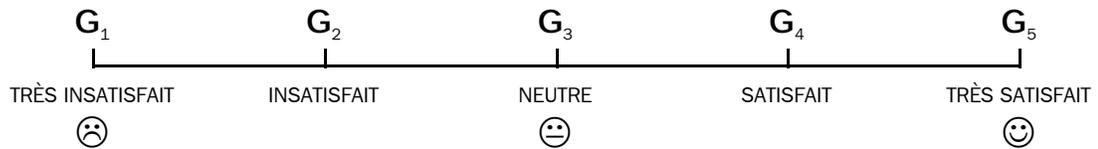
Q4 **Dans cette correspondance, avez-vous obtenu le service que vous recherchez?**

- G<sub>1</sub> J'ai obtenu tout le service que je recherchais
- G<sub>2</sub> J'ai obtenu une partie du service que je recherchais
- G<sub>3</sub> Je n'ai pas obtenu ce que je recherchais

Q5 **Selon vous, est-ce que le service vous a été fourni sans erreur?**

- G<sub>1</sub> Oui
- G<sub>2</sub> Non

Q6 **Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service que vous avez reçu dans le cadre de cette correspondance?**



**Q7 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de chacun des aspects suivants, suite au service que vous avez reçu dans le cadre de cette correspondance.**

| <b>SATISFACTION</b>   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT  | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE  | SATISFAIT      | TRÈS<br>SATISFAIT   | Ne<br>s'applique<br>pas |
|---|---|------------------|---|----------------|---|-------------------------|
|   |  |                  |  |                |  |                         |
| la confiance que le ministère vous inspire . . . .                    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| la réponse apportée à vos besoins . . . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| les pistes fournies pour trouver d'autres<br>renseignements . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| les conseils donnés pour vous rassurer . . . . .                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| l'appui reçu du ministère dans vos démarches                          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| le respect que le ministère vous porte comme<br>personne . . . . .    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| le respect de ses engagements par le ministère                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |
| la confiance que nous vous inspirons . . . . .                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub>          |

**Q8 En utilisant l'échelle ci-dessous, veuillez indiquer l'IMPORTANTÉ que vous attachez à chacun des aspects suivants du service de DRHC qui utilise la poste.**

| IMPORTANTÉ   | ABSOLU-<br>MENT PAS<br>IMPORTANT  | PAS IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPORTANT      | TRÈS<br>IMPORTANT   |
|--|---|--------------------|----------------|----------------|---|
|  |  |                    |                |                |  |
|  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le temps d'attente pour obtenir le service . . . . .                   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le nombre de démarches à faire pour obtenir le service . . . . .       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'attention individuelle à vos besoins . . . . .                       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la politesse de notre correspondance . . . . .                         | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'obtention de réponses à vos questions . . . . .                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le respect des renseignements personnels . . . . .                     | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le caractère équitable du service . . . . .                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'exactitude des renseignements fournis . . . . .                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| l'utilité des renseignements fournis . . . . .                         | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la quantité des renseignements fournis . . . . .                       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la clarté des informations transmises . . . . .                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| le service dans la langue officielle de votre choix                    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| la facilité à remplir les formulaires . . . . .                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |
| les informations sur les règles qui s'appliquent à votre cas . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>     | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  |

**Q9 Si nous n'étions en mesure d'améliorer QUE TROIS de ces aspects de service, lesquels devrions-nous choisir?**

- |  |   |
|--|---|
| <b>G<sub>01</sub></b> Le temps d'attente pour obtenir le service | <b>G<sub>09</sub></b> L'utilité des renseignements fournis                |
| <b>G<sub>02</sub></b> Le nombre de démarches à faire             | <b>G<sub>10</sub></b> La quantité des renseignements fournis              |
| <b>G<sub>03</sub></b> L'attention individuelle à vos besoins     | <b>G<sub>11</sub></b> La clarté des informations transmises               |
| <b>G<sub>04</sub></b> La politesse de notre correspondance       | <b>G<sub>12</sub></b> Le service dans la langue officielle de votre choix |
| <b>G<sub>05</sub></b> L'obtention de réponses à vos questions    | <b>G<sub>13</sub></b> La facilité à remplir les formulaires               |
| <b>G<sub>06</sub></b> Le respect des renseignements personnels   | <b>G<sub>14</sub></b> Les informations sur les règles qui s'appliquent    |
| <b>G<sub>07</sub></b> Le caractère équitable du service          | <b>G<sub>97</sub></b> AUCUN   |
| <b>G<sub>08</sub></b> L'exactitude des renseignements fournis    | <b>G<sub>98</sub></b> Autre, veuillez préciser : .....                    |

**Voici maintenant quelques dernières questions. Elles portent sur vous-même. Comme vos réponses resteront confidentielles, nous avons besoin de ces informations pour pouvoir faire des regroupements utiles.**

**Q10 À quelle catégorie d'âge appartenez-vous?**

- G<sub>1</sub>** Moins de 18 ans
- G<sub>2</sub>** 18 à 25 ans
- G<sub>3</sub>** 26 à 35 ans
- G<sub>4</sub>** 36 à 45 ans
- G<sub>5</sub>** 46 à 55 ans
- G<sub>6</sub>** 56 à 65 ans
- G<sub>7</sub>** 66 ans et plus

**Q11 Êtes-vous un homme ou une femme?**

- G<sub>1</sub>** Homme
- G<sub>2</sub>** Femme

**Q12 Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous eu recours au service auquel ce questionnaire fait référence?**

**G<sub>1</sub>** C'est la première fois

**G<sub>2</sub>** Deux ou trois fois

**G<sub>3</sub>** Quatre fois ou plus

**Q13 Est-ce qu'une loi ou un règlement vous oblige à avoir recours à ce service ou est-ce que vous le faites volontairement?**

**G<sub>1</sub>** Une loi ou un règlement m'y oblige

**G<sub>2</sub>** Je le fais volontairement

**Q14 Pensez-vous avoir recours à ce service à nouveau au cours des prochains mois?**

**G<sub>1</sub>** Oui

**G<sub>2</sub>** Non

**Q15 Avez-vous un emploi en ce moment?**

**G<sub>1</sub>** Oui

**G<sub>2</sub>** Non

**Q16 Selon vous, connaissez-vous pas du tout, peu, moyennement, bien ou très bien chacun des programmes suivants du ministère?**

|  | PAS DU<br>TOUT<br> | PEU            | MOYENNE-<br>MENT | BIEN           | TRÈS BIEN<br> |
|--|---|----------------|------------------|----------------|--|
| <b>CONNAISSANCES</b>   |   |                |                  |                |  |
| le programme d'assurance-emploi . . . . .  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| les outils pour chercher des emplois . . . . .   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| les outils pour choisir des formations . . . . .                                       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| les outils pour aider à prendre des décisions importantes . . . . .                    | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| le programme de prestation de sécurité du revenu (Sécurité de la vieillesse) . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |
| le programme de mise en application du Code du travail . . . . .                       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub> | G <sub>3</sub>   | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>   |

**Q17 Finalement, nous aimerions beaucoup pouvoir vous contacter par téléphone pour discuter brièvement de ce questionnaire de sondage avec vous. Si vous acceptez que nous vous appelions, veuillez inscrire votre nom et votre numéro de téléphone ci-dessous. Rappelez-vous que VOUS N'ÊTES PAS OBLIGÉ(E) D'INSCRIRE VOTRE NOM ET VOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE et que ceci ne changera en rien les services que vous recevez de la part de DRHC.**

Votre nom . . . . .

Votre numéro de téléphone . . . . .

**MERCI BEAUCOUP D'AVOIR COMPLÉTÉ CE QUESTIONNAIRE**  
 Veuillez glisser le questionnaire dans l'enveloppe jointe et mettre le tout à la poste.



# **ANNEXE 8**

## **Questionnaire téléphonique, service téléphonique**

---



## **SONDAGE AUPRÈS DES CLIENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE**

### **Satisfaction des clients**

Bonjour. Je m'appelle \_\_\_\_\_. Développement des ressources humaines Canada consulte actuellement ses clients dans le but d'améliorer le service. Vous avez été sélectionné(e) au hasard pour répondre à quelques questions. Cette entrevue ne prendra pas plus de cinq minutes de votre temps. Vos réponses resteront confidentielles. De plus, votre participation est entièrement volontaire; un refus de participer à ce sondage ne changera en rien les services que vous recevez de DRHC. Puis-je commencer?

[NOTER LES REFUS SUR LA FEUILLE DE CONTRÔLE.]

**Q1 Quel type de service recherchez-vous principalement auprès de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) aujourd'hui? [NE PAS LIRE]**

- G<sub>01</sub>** Le traitement d'un dossier d'assurance-emploi
- G<sub>02</sub>** Le traitement d'un dossier relatif à un congé de maternité ou de maladie
- G<sub>03</sub>** La télédéclaration ou le dépôt direct
- G<sub>04</sub>** Le guichet d'emplois
- G<sub>05</sub>** Les services d'emplois pour étudiants
- G<sub>06</sub>** Le traitement d'un dossier de prestation de sécurité du revenu
- G<sub>07</sub>** Le traitement d'un dossier lié au Code du travail
- G<sub>08</sub>** Les services liés au numéro d'assurance sociale
- G<sub>09</sub>** De l'information sur le marché du travail
- G<sub>10</sub>** Le centre d'information des ressources humaines
- G<sub>11</sub>** L'accès à de l'information gouvernementale ou à des services gouvernementaux par Internet
- G<sub>12</sub>** Les services liés au relevé d'emploi
- G<sub>13</sub>** De l'information sur les programmes et services du ministère; veuillez préciser lesquels
- G<sub>98</sub>** Autre, veuillez préciser : .....

**Q2 Actuellement, êtes-vous surtout intéressé(e) à :**

- G<sub>01</sub>** Choisir une formation ou retourner à l'école
- G<sub>02</sub>** Entrer ou retourner sur le marché du travail
- G<sub>03</sub>** Prendre votre retraite
- G<sub>04</sub>** Choisir entre l'école ou le travail
- G<sub>05</sub>** Choisir entre le travail et la retraite
- G<sub>98</sub>** Autre, spécifier .....
- G<sub>99</sub>** Ne s'applique pas

**Q3 Selon vous, combien de minutes votre appel a-t-il duré en tout, en incluant le temps d'attente?**

\_\_\_\_\_ MINUTES ..... 1  
NSP/NRP ..... 9

**Q4 Au cours des trois derniers mois, combien de fois avez-vous eu recours au service téléphonique que vous avez utilisé aujourd'hui, incluant Télédec?**

- G<sub>1</sub>** C'est la première fois
- G<sub>2</sub>** Deux ou trois fois
- G<sub>3</sub>** Quatre fois ou plus

[Les participants à l'étude sont attribués aléatoirement à l'un de deux groupes : un groupe appelé « SATISFACTION » auquel on posera les questions de satisfaction et un groupe appelé « IMPORTANCE » auquel on posera les questions relatives à l'importance des aspects de service.]

**Ce questionnaire comporte quatre sections portant respectivement sur notre empressement à vous servir, sur la fiabilité de notre service, sur l'accès au service et sur nos communications avec vous.**

[À POSER AU GROUPE « SATISFACTION » SEULEMENT.]

Q5 **Vous diriez-vous très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait ou très satisfait en ce qui concerne les aspects suivants de notre EMPRESSEMENT à vous servir aujourd'hui, en commençant par...**

|  | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE<br> | SATIS-<br>FAIT | TRÈS<br>SATIS-<br>FAIT<br> | NSP/NRP        | S/O            |
|--|---|------------------|---|----------------|---|----------------|----------------|
| le nombre de démarches à faire pour obtenir le service .....   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| l'attention individuelle à vos besoins .....   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la politesse du personnel .....  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la disponibilité du personnel pour vous écouter .....  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le respect que le personnel vous a porté ..  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la qualité du contact humain .....   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la variété des services offerts .....  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| l'obtention de réponses à vos questions ...  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le nombre ni trop grand, ni trop petit, d'options, offertes à chaque étape du cheminement téléphonique ..... | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la durée de chaque message téléphonique .  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |

[À POSER AU GROUPE « IMPORTANCE » SEULEMENT.]

**Q6 Lorsque vous contactez les services téléphoniques de DRHC, quelle importance attribuez-vous à chacun des aspects suivants de l'empressement à vous servir. Sont-ils absolument pas importants, pas importants, neutres, importants ou très importants, en commençant par...**

|   | ABSOLU-<br>MENT<br>PAS<br>IMPOR-<br>TANT<br> | PAS<br>IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPOR-<br>TANT | TRÈS<br>IMPOR-<br>TANT<br> | NSP/NRP        |
|---|---|-----------------------|----------------|----------------|---|----------------|
| le nombre de démarches à faire pour obtenir le service .....                  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| l'attention individuelle à vos besoins .....                                  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la politesse du personnel .....   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la disponibilité du personnel pour vous écouter ..                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| le respect que le personnel vous a porté .....                                | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la qualité du contact humain .....  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la variété des services offerts .....   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| l'obtention de réponses à vos questions .....                                 | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| le nombre d'options offertes à chaque étape du cheminement téléphonique ..... | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la durée de chaque message téléphonique .....                                 | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |

**Q7 Dans l'ensemble, vous diriez-vous très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait ou très satisfait à l'égard de notre empressement à vous servir aujourd'hui?**



**Q8 Parmi les aspects de service que je viens de mentionner, si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul aspect de service, lequel devrions-nous choisir? [LIRE AU BESOIN]**

- G<sub>01</sub>** Le nombre de démarches à faire pour obtenir le service
- G<sub>02</sub>** L'attention individuelle à vos besoins
- G<sub>03</sub>** La politesse du personnel
- G<sub>04</sub>** La disponibilité du personnel pour vous écouter
- G<sub>05</sub>** Le respect que le personnel vous a porté
- G<sub>06</sub>** La qualité du contact humain
- G<sub>07</sub>** La variété des services offerts
- G<sub>08</sub>** L'obtention de réponses à vos questions
- G<sub>09</sub>** Le nombre d'options offertes à chaque étape du cheminement téléphonique
- G<sub>10</sub>** La durée de chaque message téléphonique
- G<sub>97</sub>** AUCUN
- G<sub>98</sub>** (NE PAS LIRE) Autre, préciser : .....
- G<sub>99</sub>** (NE PAS LIRE) NSP/NRP

[À POSER AU GROUPE « SATISFACTION » SEULEMENT.]

**Q9 Vous diriez-vous très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait ou très satisfait en ce qui concerne les aspects suivants de la FIABILITÉ de notre service aujourd'hui, en commençant par...**

|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE<br> | SATIS-<br>FAIT | TRÈS<br>SATIS-<br>FAIT<br> | NSP/NRP        | S/O            |
|---|---|------------------|---|----------------|---|----------------|----------------|
| la compétence du personnel . . . . .                                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la qualité de l'information dont dispose le<br>personnel . . . . .        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le respect des renseignements personnels .                                | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le caractère équitable du service . . . . .                               | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| l'exactitude des renseignements fournis . . .                             | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| l'utilité des renseignements fournis . . . . .                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la quantité des renseignements fournis . . .                              | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| l'utilité des informations fournies sur le<br>marché du travail . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| les réponses apportées à vos demandes de<br>renseignements . . . . .      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |

[À POSER AU GROUPE « IMPORTANCE » SEULEMENT.]

**Q10 Lorsque vous contactez les services téléphoniques de DRHC, quelle importance attribuez-vous à chacun des aspects suivants de la fiabilité du service. Sont-ils absolument pas importants, pas importants, neutres, importants ou très importants, en commençant par...**

|  | ABSOLU-<br>MENT<br>PAS<br>IMPOR-<br>TANT<br> | PAS<br>IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPOR-<br>TANT | TRÈS<br>IMPOR-<br>TANT<br> | NSP/NRP        |
|--|---|-----------------------|----------------|----------------|---|----------------|
|  | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la compétence du personnel .....                                   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la qualité de l'information dont dispose le personnel .....        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| le respect des renseignements personnels .....                     | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| le caractère équitable du service .....                            | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| l'exactitude des renseignements fournis .....                      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| l'utilité des renseignements fournis .....                         | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la quantité des renseignements fournis .....                       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| l'utilité des informations fournies sur le marché du travail ..... | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| les réponses apportées à vos demandes de renseignements .....      | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |

**Q11 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la fiabilité de notre service aujourd'hui?**



**Q12 Parmi les aspects de service que je viens de mentionner, si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul aspect de service, lequel devrions-nous choisir? [LIRE AU BESOIN]**

- G<sub>01</sub> La compétence du personnel
- G<sub>02</sub> La qualité de l'information dont dispose le personnel
- G<sub>03</sub> Le respect des renseignements personnels
- G<sub>04</sub> Le caractère équitable du service
- G<sub>05</sub> L'exactitude des renseignements fournis
- G<sub>06</sub> L'utilité des renseignements fournis
- G<sub>07</sub> La quantité des renseignements fournis
- G<sub>08</sub> L'utilité des informations fournies sur le marché du travail
- G<sub>09</sub> Les réponses apportées à vos demandes de renseignements
- G<sub>97</sub> AUCUN
- G<sub>98</sub> (NE PAS LIRE) Autre, préciser : .....
- G<sub>99</sub> (NE PAS LIRE) NSP/NRP

[À POSER AU GROUPE « SATISFACTION » SEULEMENT.]

**Q13 Vous diriez-vous très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait ou très satisfait en ce qui concerne les aspects suivants de l'ACCÈS à nos services aujourd'hui, en commençant par...**

|  | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE<br> | SATIS-<br>FAIT | TRÈS<br>SATIS-<br>FAIT<br> | NSP/NRP        | S/O            |
|--|---|------------------|---|----------------|---|----------------|----------------|
| la facilité d'utilisation du système<br>téléphonique .....           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la facilité avec laquelle vous avez pu<br>rejoindre un préposé ..... | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la rapidité avec laquelle vous avez pu obtenir<br>le service .....   | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le temps d'attente pour obtenir le service ..                        | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |

[À POSER AU GROUPE « IMPORTANCE » SEULEMENT.]

**Q14 Lorsque vous contactez les services téléphoniques de DRHC, quelle importance attribuez-vous à chacun des aspects suivants de l'accès au service. Sont-ils absolument pas importants, pas importants, neutres, importants ou très importants, en commençant par...**

|   | ABSOLU-<br>MENT<br>PAS<br>IMPOR-<br>TANT | PAS<br>IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPOR-<br>TANT | TRÈS<br>IMPOR-<br>TANT | NSP/NRP        |
|---|--|-----------------------|----------------|----------------|------------------------|----------------|
| la facilité d'utilisation du système téléphonique . .                 | G <sub>1</sub>                           | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>         | G <sub>9</sub> |
| la facilité avec laquelle vous avez pu rejoindre un préposé . . . . . | G <sub>1</sub>                           | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>         | G <sub>9</sub> |
| la rapidité avec laquelle vous avez pu obtenir le service . . . . .   | G <sub>1</sub>                           | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>         | G <sub>9</sub> |
| le temps d'attente pour obtenir le service . . . . .                  | G <sub>1</sub>                           | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>         | G <sub>9</sub> |

**Q15 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accès à nos services aujourd'hui?**



**Q16 Parmi les aspects de service que je viens de mentionner, si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul aspect de service, lequel devrions-nous choisir? [LIRE AU BESOIN]**

- G<sub>01</sub> La facilité d'utilisation du système téléphonique
- G<sub>02</sub> La facilité avec laquelle vous avez pu rejoindre un préposé
- G<sub>03</sub> La rapidité avec laquelle vous avez pu obtenir le service
- G<sub>04</sub> Le temps d'attente pour obtenir le service
- G<sub>97</sub> AUCUN
- G<sub>98</sub> (NE PAS LIRE) Autre, préciser : . . . . .
- G<sub>99</sub> (NE PAS LIRE) NSP/NRP

[À POSER AU GROUPE « SATISFACTION » SEULEMENT.]

**Q17 Vous diriez-vous très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait ou très satisfait en ce qui concerne les aspects suivants de nos COMMUNICATIONS avec vous aujourd'hui, en commençant par...**

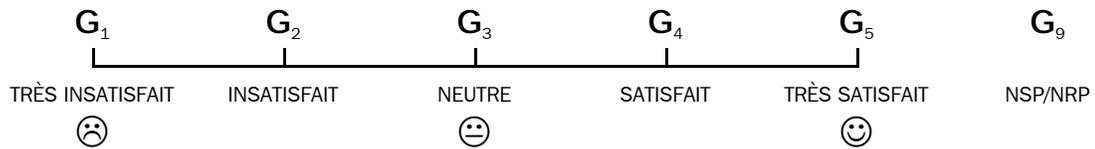
|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE<br> | SATIS-<br>FAIT | TRÈS<br>SATIS-<br>FAIT<br> | NSP/NRP        | S/O            |
|---|---|------------------|---|----------------|---|----------------|----------------|
| la clarté des informations transmises . . . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| l'obtention de réponses à vos questions . . .                             | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la clarté du vocabulaire utilisé . . . . .                                | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le service dans la langue officielle de votre<br>choix . . . . .          | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| les informations sur les règles qui<br>s'appliquent à votre cas . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub>  | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |

[À POSER AU GROUPE « IMPORTANCE » SEULEMENT.]

**Q18 Lorsque vous contactez les services téléphoniques de DRHC, quelle importance attribuez-vous à chacun des aspects suivants des COMMUNICATIONS avec vous. Sont-ils absolument pas importants, pas importants, neutres, importants ou très importants, en commençant par...**

|   | ABSOLU-<br>MENT<br>PAS<br>IMPOR-<br>TANT<br> | PAS<br>IMPOR-<br>TANT | NEUTRE         | IMPOR-<br>TANT | TRÈS<br>IMPOR-<br>TANT<br> | NSP/NRP        |
|---|---|-----------------------|----------------|----------------|---|----------------|
| la clarté des informations transmises . . . . .                           | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| l'obtention de réponses à vos questions . . . . .                         | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| la clarté du vocabulaire utilisé . . . . .                                | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| le service dans la langue officielle de votre choix                       | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |
| les informations sur les règles qui s'appliquent à<br>votre cas . . . . . | G <sub>1</sub>  | G <sub>2</sub>        | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>  | G <sub>9</sub> |

Q19 **Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de nos communications avec vous aujourd'hui?**



Q20 **Parmi les aspects de service que je viens de mentionner, si nous n'étions en mesure d'améliorer qu'un seul aspect de service, lequel devrions-nous choisir? [LIRE AU BESOIN]**

- G<sub>01</sub> La clarté des informations transmises
- G<sub>02</sub> L'obtention de réponses à vos questions
- G<sub>03</sub> La clarté du vocabulaire utilisé
- G<sub>04</sub> Le service dans la langue officielle de votre choix
- G<sub>05</sub> Les informations sur les règles qui s'appliquent à votre cas
- G<sub>97</sub> AUCUN
- G<sub>98</sub> (NE PAS LIRE) Autre, préciser : .....
- G<sub>99</sub> (NE PAS LIRE) NSP/NRP

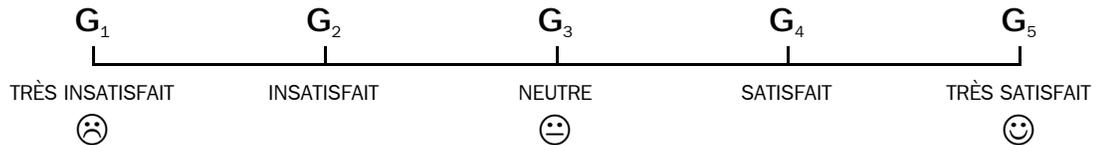
Q21 **Aujourd'hui, avez-vous obtenu le service que vous recherchez?**

- G<sub>1</sub> J'ai obtenu tout le service que je recherchais
- G<sub>2</sub> J'ai obtenu une partie du service que je recherchais
- G<sub>3</sub> Je n'ai pas obtenu ce que je recherchais

Q22 **Aujourd'hui, selon vous, est-ce que le service vous a été fourni sans erreur?**

- G<sub>1</sub> Oui
- G<sub>2</sub> Non

**Q23 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du service que vous avez reçu aujourd'hui?**



**Q24 Vous diriez-vous très insatisfait, insatisfait, neutre, satisfait ou très satisfait à l'égard de chacun des aspects suivants, suite au service que vous avez reçu aujourd'hui.**

|   | TRÈS<br>INSATIS-<br>FAIT<br> | INSATIS-<br>FAIT | NEUTRE<br>     | SATIS-<br>FAIT | TRÈS<br>SATIS-<br>FAIT<br> | NSP/NRP        | S/O            |
|---|------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------------------|----------------|----------------|
| la confiance que nous vous inspirons . . . . .                        | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| la réponse à vos besoins . . . . .                                    | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| les pistes fournies pour trouver d'autres<br>renseignements . . . . . | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| les conseils donnés pour vous rassurer . . .                          | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| notre appui dans vos démarches . . . . .                              | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le respect que nous vous portons comme<br>personne . . . . .          | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| le respect de nos engagements . . . . .                               | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |
| notre encouragement à investir en vous-<br>même . . . . .             | G <sub>1</sub>               | G <sub>2</sub>   | G <sub>3</sub> | G <sub>4</sub> | G <sub>5</sub>             | G <sub>9</sub> | G <sub>8</sub> |

Q25 **À quelle catégorie d'âge appartenez-vous? [LIRE]**

- G<sub>1</sub> Moins de 18 ans
- G<sub>2</sub> 18 à 25 ans
- G<sub>3</sub> 26 à 35 ans
- G<sub>4</sub> 36 à 45 ans
- G<sub>5</sub> 46 à 55 ans
- G<sub>6</sub> 56 à 65 ans
- G<sub>7</sub> 66 ans et plus

***MERCI BEAUCOUP D'AVOIR COMPLÉTÉ CE QUESTIONNAIRE***

Q26 (NOTER SANS POSER LA QUESTION)

- G<sub>1</sub> Homme
- G<sub>2</sub> Femme