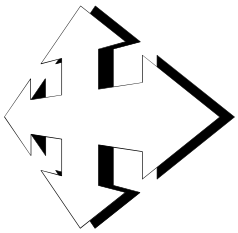


Réseau ***Circum***
consultation en gestion et en recherche

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

Sondage auprès des clients concernant l'accès aux services offerts par les bureaux intérieurs

Rapport final

Préparé pour :

Initiative du Service à la clientèle
Citoyenneté et Immigration Canada
Édifice Narono
360, avenue Laurier ouest, 10e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1L1

Le 23 février 2001

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES iii

SOMMAIRE v

REMERCIEMENTS xi

Chapitre 1
INTRODUCTION 1

Chapitre 2
MÉTHODOLOGIE 3
2.1 Population de l'étude 3
2.3 Échantillonnage 5
2.4 Planification du travail sur le terrain 5
2.5 Résultats du travail sur le terrain 6

Chapitre 3
RÉSULTATS 9
3.1 Nombre de visites 9
3.2 Raisons de la visite 10
3.3 Service téléphonique 10
3.4 Service Internet 14
3.5 Qualité du service 17
3.6 Résultats obtenus 20
3.7 Promotion de l'image de marque 21
3.8 Système de gestion des plaintes 22
3.9 Service multilingue 23

Chapitre 4
PRIORITÉS D'AMÉLIORATION 25
4.1 Priorités d'amélioration exprimées 25
4.2 Priorités d'amélioration déduites 27

ANNEXE A Questionnaires

ANNEXE B Feuille de contrôle

ANNEXE C Tableaux détaillés

ANNEXE D Verbatims à la question 23

SOMMAIRE

Le présent rapport expose les conclusions d'une enquête effectuée auprès de clients qui se sont rendus dans les bureaux intérieurs de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). L'objectif de l'étude consistait à recueillir la perspective des clients face à certaines initiatives de service à la clientèle de CIC dans le contexte de l'initiative d'amélioration des services du Conseil du Trésor. L'analyse est fondée sur 284 questionnaires remplis par des clients qui ont rendu visite à 10 bureaux situés de Halifax à Vancouver entre le 11 octobre et le 2 novembre 2000; au même moment et aux mêmes endroits, le chargé de projet de CIC a effectué 28 entrevues approfondies auprès de clients. Durant la période du sondage, la moitié de la clientèle qui s'est présentée aux bureaux impliqués a été approchée pour remplir un questionnaire et plus d'un sur trois a accepté et l'a complété.

Les points de vue des clients diffèrent peu d'un bureau à l'autre. Les différences sont indiquées dans le rapport mais non dans le sommaire. Le détail des résultats par question et par bureau est reproduit à l'annexe C.

Nombre de visites (voir la section 3.1 pour détails)

Les visites aux bureaux intérieurs ne représentent qu'une infime partie des services de CIC.

- Il y a environ 35 500 visites par mois dans les bureaux intérieurs.
- Ceci représente environ le dixième du volume enregistré au Télécentre et 7% de la circulation sur le site Internet.

Raisons des visites (voir la section 3.2 pour détails)

Le trois-quart des clients qui s'étaient rendus aux bureaux l'avaient fait sans rendez-vous. Parmi eux, plus du quart s'étaient rendus au bureau parce qu'il n'avaient pu obtenir le service au Télécentre.

- 77% des participants n'avaient pas de rendez-vous.
- 29% des clients sans rendez-vous n'avaient pu obtenir le service au Télécentre.

Trois genres de raisons justifiaient la visite des clients qui n'avaient pas de rendez-vous :

- 45% venaient chercher une trousse;
- 37% visitaient un bureau pour obtenir de l'information générale (22%) ou pour obtenir de l'information sur leur dossier personnel (15%);
- 17 % voulaient prendre action : 11% pour régler un problème pour eux-même ou un proche et 6% pour compléter une procédure.

Service téléphonique (voir la section 3.3 pour détails)

Parmi les clients qui avaient essayé d'obtenir les services à partir du Télécentre, la majorité (56%) n'était pas satisfaite du service reçu. À peu près le quart des visites à un bureau intérieur découlaient de ce que le client n'avait pas obtenu le service du Télécentre. Considérant le volume, ceci ne représentait que 4% de tous les appels reçus par le Télécentre. Même si certains appréciaient la possibilité d'avoir accès au Télécentre à partir des salles d'attente, l'analyse des réponses au sondage indique qu'il est peu vraisemblable que cette option améliorerait de façon considérable l'accès aux services des clients qui se rendent aux bureaux intérieurs.

- 33 % des participants avaient tenté d'obtenir un service par l'entremise du Télécentre; ils se présentaient au bureau pour trois raisons également fréquentes : ils n'avaient pas accès à l'information; ils se butaient à une ligne toujours occupée; le Télécentre les avait aiguillés vers le bureau.
- La principale raison pour laquelle le client n'avait pas tenté de recourir au Télécentre avant de se rendre au bureau était la volonté de parler à quelqu'un en personne.
- 44 % des participants qui ont exprimé une opinion étaient satisfaits de l'accès au Télécentre (75% ont donné une opinion).

- Environ la moitié des participants trouverait utile d'avoir accès par téléphone au Télécentre à partir des salles d'attente; 54 % d'entre eux estimaient que ce service était important ou très important.

Service Internet (voir la section 3.4 pour détails)

Un tiers des clients aimerait avoir accès aux services de CIC par Internet. La majorité des participants à l'enquête n'a pas trouvé suffisamment de renseignements sur Internet pour éviter une visite au bureau. Encore une fois, lorsqu'on analyse l'ensemble des raisons qui causent les visites, il est peu vraisemblable que l'accès à Internet à partir des salles d'attente contribuerait grandement à améliorer l'accès aux services pour cette clientèle.

- 30 % des participants ont indiqué qu'ils avaient tenté d'obtenir des services par l'entremise du site Web de CIC ou d'un autre site du gouvernement du Canada. Plus de la moitié d'entre eux avaient décidé de se rendre au bureau après n'avoir pas réussi à trouver ce qu'ils cherchaient sur Internet.

- Au total, 34 % des clients préféreraient obtenir des services par Internet, comparativement à 28 %, qui privilégiaient le téléphone, à condition que la protection de leurs renseignements personnels soit assurée.

- Dans l'ensemble, un peu moins de la moitié des participants a indiqué que des ordinateurs reliés à Internet seraient utiles dans les salles d'attente. Entre quatre et cinq participants sur dix ont estimé que l'accès au site Web de CIC ou à un autre site du gouvernement du Canada est important ou très important.

Qualité du service (voir la section 3.5 pour détails)

Les clients étaient généralement satisfaits du service reçu. Les cotes révèlent un niveau de service décent, à défaut d'être excellent. Les clients étaient pour la plupart satisfaits de l'équité du traitement ainsi que de la compétence et de la courtoisie du personnel. Ils étaient moins satisfait des heures d'ouverture et de l'accessibilité pour les personnes handicapés.

- Au total, 80 % des clients étaient soit satisfaits (26 %), soit très satisfaits (54 %) de l'ensemble des services qu'ils avaient reçus au bureau; ces pourcentages se traduisent par une note de 4.2 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5.

- Les aspects du service les mieux notés sont les suivants : le service dans les deux langues officielles, l'impartialité et l'équité du traitement, la compétence du personnel et sa courtoisie.

- L'accessibilité pour les personnes handicapées, les heures d'ouverture du bureau, le délai d'attente au bureau et la situation géographique de ce dernier constituent les aspects qui ont été les moins bien notés.

Résultats du service (voir la section 3.6 pour détails)

Plus de 10 % des clients qui ont participé au sondage ont indiqué certains problèmes dans la manière dont le service a été rendu : ou ils n'avaient pas reçu les services escomptés ou ils croyaient qu'il y avait eu une erreur. Ces observations des clients peuvent indiquer de vrais problèmes dans la façon de rendre le service ou certaines difficultés de communication entre le personnel et les clients.

- 64 % des participants ont indiqué qu'ils avaient reçu la totalité des services dont ils avaient besoin, et 13 %, une partie des services.

- Selon 11 % des participants, on ne leur avait pas donné un service sans erreur.

Uniformité du service (voir la section 3.7 pour détails)

Selon les clients, la nécessité d'uniformiser les services et les installations physiques n'est pas aussi importante que plusieurs autres questions.

- Le test partiel sur les questions d'uniformité révèle que les participants conféraient une valeur inférieure à la moyenne à l'uniformité.

- L'uniformité des services était importante pour environ six clients sur dix; l'uniformité des installations physiques, pour quatre clients sur dix.

Mécanisme de rétroaction (voir la section 3.8 pour détails)

Les clients étaient d'accord avec la mise en œuvre d'un système officiel de commentaires et de plaintes.

- Les deux tiers des participants valorisaient la mise en œuvre d'un système de gestion des plaintes.

- Les participants étaient partagés à parts égales en ce qui concerne une rétroaction verbale et une rétroaction écrite.

Service multilingue (voir la section 3.9 pour détails)

Les clients ne considéraient pas le service dans des langues autres que le français et l'anglais comme une question vitale.

- 9 % des tentatives de placement de questionnaires ont échoué en raison des problèmes de langue; dans le contexte, il s'agit d'une limite supérieure.

- Sur une liste de dix-neuf aspects de service énumérés par ordre décroissant d'importance, la prestation d'un service dans des langues non officielles se classait au dix-huitième rang.

- Au total, 9 % des participants considéraient que les services dans des langues non officielles devaient constituer l'une des priorités en matière d'amélioration du service.

Priorités relatives à l'amélioration (voir la section 4.0 pour détails)

Lorsqu'on leur a demandé directement quelles étaient leurs priorités en matière d'amélioration, les clients ont indiqué ce qui suit :

- une réduction du délai d'attente au bureau; et
- une meilleure accessibilité à l'information.

Compte tenu de l'analyse conjointe des niveaux de satisfaction et de l'importance que les clients attachaient à divers aspects du service, voici les moyens les plus efficaces d'améliorer le service afin d'augmenter le niveau de satisfaction générale de la clientèle :

- modifier la perception qu'ont les clients de l'obligeance du personnel; et
- améliorer l'accessibilité à l'information.

Certains sous-groupes mettent davantage l'accent sur certaines améliorations que d'autres :

- À Toronto, les heures d'ouverture et la localisation des bureaux ont été mentionnées plus souvent qu'ailleurs.
- À Halifax et à Ottawa, l'équité du traitement de même que l'accès au Télécentre ont été notés plus fréquemment.
- Les clients munis de rendez-vous ont signalé que le niveau d'aide fourni par les employés était une priorité.
- Les clients qui venaient chercher une trousse valorisaient une attente moins longue.

- Les clients qui voulaient compléter une procédure et ceux qui s'intéressaient à la résidence permanente étaient plus préoccupés d'équité dans le traitement.
- Les personnes qui se sont présentées à propos de leur statut de visiteur ont identifié le service multilingue comme priorité première.

En bref, aux yeux des clients, l'accès aux services n'était pas principalement une question de délai pour obtenir un service téléphonique ou pour avoir accès aux bureaux intérieurs. L'important était d'obtenir l'information recherchée et d'avoir accès à des employés serviables.

Cependant, le ministère peut avoir des raisons opérationnelles légitimes de réduire les visites effectuées aux bureaux intérieurs. La présente étude soutient simplement qu'il est possible que les exigences du Ministère à cet égard ne correspondent pas aux priorités des clients se présentant aux bureaux intérieurs.

REMERCIEMENTS

Même si *Réseau* ***Circum*** *inc.* assume la responsabilité de l'orientation intellectuelle du travail qui a mené à l'exécution du présent rapport, ainsi que de la production du rapport proprement dit, nous aimerions remercier un certain nombre de personnes qui ont exécuté diverses tâches. Sans elles, nous n'aurions pu mener à bien notre travail.

Tout d'abord, nous remercions sincèrement M. ***André Cardinal***, conseiller en matière de projet, Initiative du Service à la clientèle, Citoyenneté et Immigration Canada, qui nous a prodigué des conseils au sujet de la conception du questionnaire, s'est occupé de la collecte de données sur place et a effectué les entrevues personnelles. Nous remercions également ***le personnel de Citoyenneté et Immigration Canada*** des dix bureaux examinés dans le cadre de la présente étude de s'être chargé de recruter les personnes qui devaient remplir eux-mêmes le questionnaire et d'avoir pris en main la logistique du sondage. Enfin, nous devons souligner l'engagement des ***clients*** qui ont pris le temps de remplir eux-mêmes le questionnaire ou de passer une entrevue personnelle. Sans l'aide de tous ces gens, nous n'aurions pu réaliser la présente étude.

Benoît Gauthier
président et directeur de projet
Réseau ***Circum*** *inc.*

Chapitre 1

INTRODUCTION

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) s'est engagé dans un grand processus d'amélioration de ses services, intitulé « Initiative du service à la clientèle », qui comporte plusieurs éléments : une série de projets axés sur le règlement rapide des problèmes liés à l'accès aux services de CIC, à l'assurance de la qualité et aux règlements des cas, et un projet pilote relatif à la centralisation de la gestion de certains types de transaction.

La rétroaction des clients pourrait être utile à plusieurs des projets à court et à moyen terme car elle permettrait de situer le problème et d'évaluer les solutions. C'est particulièrement le cas des projets suivants : l'accès aux bureaux intérieurs de CIC, la gestion des plaintes, les services offerts dans d'autres langues que les langues officielles et la promotion de l'image de marque.

Un projet de recherche par sondage a été conçu afin de recueillir le point de vue des clients à propos de ces questions et de sujets connexes. Ce rapport présente la méthodologie utilisée (chapitre 2) et les conclusions (chapitre 3). Un chapitre final (chapitre 4) porte sur les priorités des clients en matière d'amélioration du service. Les termes de référence de l'étude comprennent les questions clés suivantes :

- les préférences et améliorations prioritaires relatives à l'accès aux services offerts aux personnes, en particulier en ce qui a trait à la disponibilité de l'équipement qui permet d'accéder au Télécentre, au site Web de CIC et à d'autres services du gouvernement fédéral (y compris l'aménagement des bureaux, des téléphones et des ordinateurs sur place);
- la pertinence de la normalisation de l'aménagement des grands centres de services situés d'un océan à l'autre;
- le niveau d'aide nécessaire, ainsi que les attentes concernant les délais, les périodes d'attente et l'accessibilité à l'information;
- les préférences et améliorations prioritaires relatives aux services offerts par le personnel de CIC;
- la paperasserie et les difficultés d'obtenir le service;
- la relative importance de divers aspects du service.

Tout au long du présent rapport, on doit se rappeler que cette recherche a été effectuée dans le but de recueillir les opinions et points de vue de clients qui se sont rendus dans les bureaux intérieurs. La perspective de cet échantillon, bien que représentative du groupe de personnes qui se rendent dans les bureaux, peut être différente des opinions de l'ensemble des clients de CIC.

Chapitre 2

MÉTHODOLOGIE

2.1 Population de l'étude

La présente étude concerne les clients de CIC qui ont choisi de se rendre à un bureau intérieur – ou qui ont été invités à s'y rendre – pour obtenir de l'information ou entreprendre, poursuivre ou terminer une procédure. Ces clients cherchaient à obtenir soit des services d'immigration, soit des services de citoyenneté.

Pour interpréter correctement les résultats de l'étude, il est important de comprendre que, essentiellement, trois types de clients ont participé au projet :

- des personnes à qui CIC avait demandé de rencontrer un agent au bureau;
- des personnes qui ne pouvaient obtenir le service dont elles avaient besoin par l'entremise du Télécentre;
- des personnes qui ne voulaient pas utiliser le Télécentre pour obtenir un service que ce dernier aurait pu leur offrir.

En raison de la nature de la clientèle examinée dans la présente étude, les points de vue recueillis ne peuvent être extrapolés et appliqués à l'ensemble de la clientèle de CIC. Cependant, les données sont représentatives de la population des clients qui ont accès aux services par l'entremise des bureaux intérieurs.

2.2 Conception du questionnaire

On a conçu deux questionnaires : un premier que les participants devaient remplir eux-mêmes, et un deuxième pour une entrevue personnelle. Le deuxième questionnaire découle du premier et visait à permettre l'approfondissement des réponses; par conséquent, nous ne décrirons que le premier questionnaire.

Ce questionnaire commençait par une lettre signée par Alain Théault, décrivant le but de l'étude et soulignant la nature volontaire et anonyme du sondage. Les pages suivantes du questionnaire contenaient des questions liées aux sujets énumérés ci-dessous :

- la raison de la visite;
- l'utilisation des services téléphoniques (Télécentre), y compris le degré de satisfaction des services existants et l'intérêt d'avoir accès à ces services à partir des bureaux intérieurs;
- l'utilisation des services par Internet, y compris l'intérêt d'avoir accès à ces services à partir des bureaux intérieurs;
- le degré de satisfaction à l'égard de la disposition des lieux et l'importance d'une normalisation;
- le degré de satisfaction à l'égard des résultats obtenus et l'intérêt pour un mécanisme de gestion des plaintes;
- l'importance d'une série d'aspects du service et les priorités d'amélioration.

Les versions anglaise et française du questionnaire auto-administré et de celui qui était destiné aux entrevues personnelles sont présentées à l'annexe A.

Les questionnaires étaient présentés sous forme de brochure tête-bêche.

2.3 Échantillonnage

Même si les objectifs de l'étude sont de nature descriptive, il avait été décidé dès le départ que les résultats seraient considérés comme indicatifs et non représentatifs d'un point de vue purement statistique. En particulier, l'équipe de l'étude n'avait aucun moyen de contrôler la sélection de l'échantillon.

À chaque bureau choisi, une date a été choisie durant la semaine de travail afin d'établir un calendrier de déplacements raisonnable pour le chargé de projet de CIC qui devait visiter tous les bureaux choisis. Lorsque l'achalandage se révélait exceptionnellement peu élevé, on choisissait une autre journée d'échantillonnage et la collecte des données était organisée en conséquence.

Dans la mesure du possible, on demandait à tous les clients disponibles de participer au projet à l'aide d'un questionnaire qu'ils devaient remplir eux-mêmes. L'insuffisance des ressources locales nous a parfois empêchés de réaliser cet objectif.

2.4 Planification du travail sur le terrain

On a choisi dix bureaux qui ont participé à l'étude. Le tableau suivant contient une liste de ces bureaux ainsi que la date de la première journée de collecte des données.

PIÈCE 2.1
Dates et endroits choisis pour l'étude

Date	Endroit
le 11 octobre	CIC Edmonton
le 12 octobre	CIC Calgary
le 13 octobre	CIC Winnipeg
le 17 octobre	CIC Vancouver
le 19 octobre	CIC Halifax
le 26 octobre	CIC Ottawa
le 27 octobre	CIC Montréal
le 31 octobre	Région centrale du Gand Toronto
le 1er novembre	Région ouest du Grand Toronto
le 2 novembre	Région est du Grand Toronto

2.5 Résultats du travail sur le terrain

La pièce 2.2 présente les résultats obtenus durant le travail effectué sur le terrain. En raison de limites les données, nous ne pouvons déterminer l'achalandage total des dix bureaux étudiés durant la période du sondage. En général, les données dont on dispose révèlent qu'on a abordé environ la moitié des visiteurs pour leur demander de remplir le questionnaire. Sur les 752 personnes abordées, 9 % (68) ont refusé parce qu'elles ne maîtrisaient pas suffisamment bien le français ou l'anglais. Au total, 284 personnes ont rempli des formulaires utilisables, ce qui représente 38 % des personnes abordées.

En outre, le chargé de projet de CIC a procédé à 28 entrevues approfondies. Dans l'ensemble, les résultats de ces entrevues personnelles confirment ceux du questionnaire auto-administré. Dans notre analyse, nous soulignons les cas où les entrevues personnelles ont permis d'obtenir d'autres renseignements que ceux fournis par le questionnaire auto-administré.

PIÈCE 2.2
Résultats obtenus sur place

Endroit	Achalandage total	Nombre de personnes abordées	Nombre de refus en raison de problèmes de langue	Nombre de questionnaires remplis
CIC Edmonton	175*	95	5	41
CIC Calgary	125*	111	19	41
CIC Winnipeg	125*	75	1	16
CIC Vancouver	284	122	22	40
CIC Halifax	20	20	3	10
CIC Ottawa	60	44	2	21
CIC Montréal	320	86	1	33
RGT-centre	350*	145	13	50
RGT-Ouest	30*	25	2	19
RGT-Est	35	29	0	13
TOTAL	1 524	752	68	284

* Estimation

Compte tenu des objectifs de connaissance de l'étude, du nombre de questionnaires remplis et de la diversité des bureaux où les données ont été recueillies, ces dernières sont raisonnablement fiables. Les données présentées dans le prochain chapitre ont été pondérées en fonction du nombre de personnes abordées dans chaque bureau.

Chapitre 3

RÉSULTATS

3.1 Nombre de visites

Les résultats de l'étude doivent être interprétés dans le contexte du nombre de visite qui caractérise les trois principaux modes d'accès aux services par les clients de CIC. Le nombre de visite estimé est le suivant :

- selon les chiffres recueillis par cette étude, la moyenne journalière des visites dans les dix centres visités était de 131 personnes; estimant que les 10 centres représentent 80% des visites et qu'il y a 21,7 jours ouvrables par mois, le nombre de visites par mois dans les bureaux intérieurs serait d'environ 35 500 personnes;

- selon les statistiques du Télécentre pour le mois d'octobre 2000, 326 761 appels ont été enregistrés;

- selon les statistiques du site Web, en octobre 2000, il y a eu 551 496 sessions desquelles 67 353 ne sont pas allés plus loin que la page d'introduction; donc, il y a eu 484 143 sessions durant le mois.

Ces chiffres démontrent que les visites aux bureaux intérieurs ne sont qu'une petite partie des services rendus par CIC. Ils ne représentent que le dixième des appels enregistrés par le Télécentre et 7% des visites sur le site Web.

3.2 Raisons de la visite

Huit clients sur dix (77%, page C-3) entrent dans les bureaux intérieurs sans rendez-vous. Parmi ces clients sans rendez-vous, la plupart vient chercher une trousse ou obtenir de l'information. Près de la moitié (45%, C-3) passe pour obtenir un formulaire alors que le tiers visite le bureau pour obtenir de l'information (22%) ou pour de l'information sur leur dossier personnel (15%). Une petite proportion des visiteurs vient régler un problème pour eux-même ou un proche (11%) ou pour compléter une procédure (6%).

Parmi les visiteurs sans rendez-vous, la même proportion visait les programmes de citoyenneté (19%) et de résidence permanente (21%). Le parrainage était la raison de la visite pour 16 % d'entre eux alors que le prolongement de permis de séjour en amenait 14% — 30% ont visités le bureau pour d'autres raisons.

D'autre part, plus du quart des visiteurs sans rendez-vous n'avait pas obtenu le service du Télécentre.[1]

3.3 Service téléphonique

Voici les questions clés relatives au service téléphonique :

- Les clients qui se sont présentés aux bureaux intérieurs ont-ils tenté d'obtenir un service du Télécentre avant de se rendre au bureau?
- Pourquoi se sont-ils résolus à se rendre au bureau?

[1] 33% des clients sans rendez-vous ont tenté d'obtenir le service du Télécentre et 12% de ces 33 % se sont fait dire de se rendre au bureau local pour une service de personne à personne, donc, 33% - (33% x 12%) donne 29%.

- À quel point les clients sont-ils satisfaits du Télécentre?
- Le téléphone est-il le mode d'interaction préféré du client avec le Ministère?
- L'accessibilité à des lignes directes permettant l'entrée en contact avec le Télécentre dans les salles d'attente représenterait-elle une amélioration de service aux yeux des clients?

Le tiers des clients (33 %; C-4) ont tenté d'obtenir le service dont ils avaient besoin du Télécentre. Considérant les résultats de leur tentative, il est estimé que le quart des visites dans les bureaux intérieurs sont de personnes qui n'ont pas obtenus le service du Télécentre.[1] Le recours au Télécentre s'est révélé plus fréquent (56 %) parmi les clients qui cherchaient à obtenir un formulaire de demande d'emploi[2]. Les raisons pour lesquelles les clients se rendaient à un bureau après avoir communiqué avec le Télécentre sont diverses, comme on peut le voir ci-dessous.

PIÈCE 3.1
Raisons pour lesquelles les clients ont rendu visite à un bureau après avoir communiqué avec le Télécentre

Raison	Pourcentage des clients qui avaient tenté de communiquer avec le Télécentre
Je n'ai pas pu obtenir ce que je voulais	25 %
La ligne téléphonique était occupée	23 %
On m'a dit de me présenter en personne au bureau	22 %
Autre raison	21 %
Les renseignements étaient trop généraux	18 %
L'information n'était pas disponible	10 %
Le service que j'ai reçu ne m'a pas plu	8 %
Aucune réponse	1 %

Source : page C-5; le total peut être supérieur à 100 %, puisqu'on acceptait plus d'une réponse par participant.

1 33% des clients sans rendez-vous ont tentés d'obtenir le service du Télécentre et 12% de ces 33 %se sont fait dire de se rendre au bureau local pour une service personne à personne, donc, 33% -(33% x 12%) donne 29%.

2 Tout au long du rapport, à moins d'indication contraire, on ne précise que les différences qui sont statistiquement significatives à un niveau de probabilité de 95 %.

Cependant, lorsqu'on examine le cas spécifique des gens qui avaient un rendez-vous, 60 % de ceux qui avaient tenté de communiquer avec le Télécentre[1] se sont rendus au bureau parce qu'on leur avait dit de se présenter en personne (C-5).

Parmi les clients qui n'avaient pas tenté de communiquer avec le Télécentre avant de se rendre au bureau intérieur, la plupart (38 %, C-6) ont indiqué qu'ils voulaient parler à quelqu'un en personne. Au total, 17 % des clients ont indiqué qu'ils ne pensaient pas pouvoir obtenir les services dont ils avaient besoin par téléphone. Les données disponibles ne sont pas suffisantes pour corroborer ces déclarations.

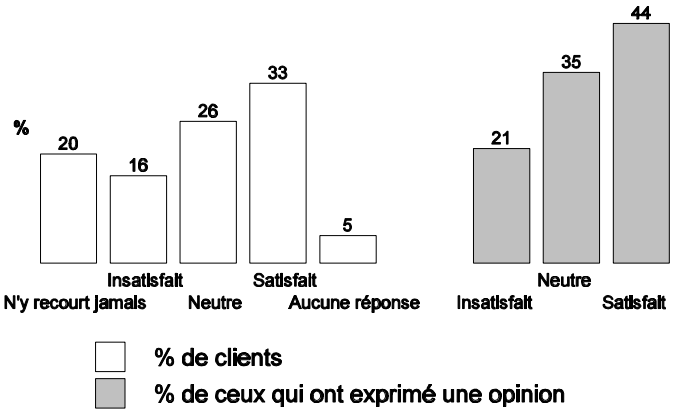
PIÈCE 3.2
Raisons invoquées pour rendre visite à un bureau sans avoir communiqué avec le Télécentre

Raison	Pourcentage de clients qui n'avaient pas communiqué avec le Télécentre
Je voulais parler à quelqu'un en personne	38 %
Autre raison	27 %
Je ne pensais pas pouvoir obtenir le service que je voulais au téléphone	17 %
Je n'ai pas le téléphone chez moi	10 %
La ligne du Télécentre est toujours occupée	9 %
Je n'aime pas faire des affaires au téléphone	8 %
Aucune réponse	5 %
Je ne comprends pas assez bien le français ou l'anglais	5 %

Source : page C-6; le total peut être supérieur à 100 % puisqu'on acceptait plus d'une réponse par participant

[1] Seulement 39 personnes dans la base de données.

PIÈCE 3.3
Degré de satisfaction à l'égard du Télécentre



La satisfaction générale en ce qui concerne les services du Télécentre est illustrée à la Pièce 3.3 (C-7). Un client sur cinq n'avait jamais tenté de communiquer avec le Télécentre, et 5 % de la clientèle n'ont pas fourni de réponse. Parmi ceux qui ont pu mesurer leur degré de satisfaction à l'égard du Télécentre, 44 % étaient soit satisfaits, soit très satisfaits, alors que 21 % se sont dits insatisfaits ou très insatisfaits.

Même si certains peuvent trouver qu'il est réconfortant de constater qu'un plus grand nombre de clients a exprimé de la satisfaction plutôt que de l'insatisfaction, le fait que seulement 44 % de ces clients sont satisfaits des services du Télécentre peut expliquer sans équivoque pourquoi ils ont préféré se rendre au bureau plutôt que de persévérer et de communiquer avec le Télécentre. Un taux de satisfaction (élevé et peu élevé) combiné de 44 % est, au mieux, peu impressionnant. Il ne reflète probablement pas le rendement général du Télécentre; cependant, ce taux donne une idée de la perception qu'ont les clients visitant les bureaux intérieurs des services téléphoniques. Il est à noter que les clients qui possédaient supposément une plus longue expérience du Ministère — ceux qui se sont rendus au bureau pour terminer une procédure — avaient une opinion plus négative du Télécentre que les autres; au sein de ce petit groupe[1], le nombre d'insatisfaits dépassait largement celui des clients satisfaits.

En outre, nous possédons des preuves supplémentaires selon lesquelles une portion considérable de clients qui se rendent aux bureaux le font parce qu'il s'agit de la manière dont ils préfèrent fonctionner : les deux tiers (67 %, C-7) ont indiqué qu'ils préféraient se rendre au bureau plutôt que de téléphoner pour obtenir le service dont ils avaient besoin. Cette préférence se retrouve dans tous les groupes, à l'exception de celui des clients qui cherchent à faire prolonger leur statut temporaire ou leur statut

[1] Seulement 38 participants dans la base de données.

d'étudiant ou de visiteur[1] et qui ont indiqué presque unanimement (99 %) qu'ils préféraient parler à quelqu'un en personne.

La moitié (47 %, C-8) des participants ont indiqué qu'ils pouvaient avoir accès par téléphone au Télécentre dans les salles d'attente[2]. La moitié (49 %, C-8) de ceux qui ont profité de ce service ont révélé qu'il leur avait été utile ce jour-là; en outre, la moitié (49 %, C-9) de ceux qui ont affirmé que la salle d'attente n'offrait pas ce service ont indiqué qu'il leur aurait été utile cette journée-là. On doit interpréter ces chiffres avec prudence. Lorsqu'on offre aux participants à un sondage quelque chose de « plus » positif (plus de service, un plus grand nombre de certains produits, plus de plaisir, etc.), à moins que le coût de cet ajout ne soit clairement précisé, ils auront naturellement tendance à préférer obtenir ce produit ou service supplémentaire que de ne rien obtenir du tout. En ce sens, le fait que 50 % des clients visitant les bureaux intérieurs trouvent ou trouveraient utiles de disposer de téléphones dans les salles d'attente ne constitue pas une grande surprise. Selon un participant sur cinq (22 %, C-9), l'ajout de lignes téléphoniques directes permettant de communiquer avec le Télécentre à partir des salles d'attente était « très important », alors que pour un tiers (32 %) d'entre eux, ce service était « important ». Le prochain chapitre permet de mettre ces données en contexte à l'aide d'autres cotes d'importance qu'on retrouve dans l'étude.

3.4 Service Internet

Les questions relatives au service Internet et aux bureaux intérieurs sont semblables à celles liées au service téléphonique :

- les clients qui se sont présentés aux bureaux intérieurs ont-ils tenté d'obtenir le service à partir d'un site Web avant de se rendre au bureau?
- pourquoi se sont-ils résolus à se rendre au bureau?
- Internet est-il le mode d'interaction privilégié avec le Ministère?

[1] Seulement 33 participants dans la base de données.

[2] Objectivement, comme le chargé du projet de CIC l'a vérifié, toutes les salles d'attente étaient munies de tels téléphones.

- l'accessibilité aux ordinateurs branchés à Internet situés dans les salles d'attente représente-t-elle une amélioration du service aux yeux de clients?

En se fondant sur les réponses du sondage, on constate avec surprise qu'un pourcentage élevé (30 %, C-10) de clients ayant visité les bureaux intérieurs avait tenté d'obtenir le même service à l'aide du site Web de CIC (17 %) ou d'un autre site du gouvernement du Canada (13 %) avant de se rendre au bureau. La proportion était moins élevée à Vancouver[1], où 17 % des participants ont indiqué qu'ils avaient tenté d'utiliser Internet pour obtenir un service.

La pièce 3.4 résume les raisons pour lesquelles les clients se sont rendus au bureau après avoir essayé d'utiliser Internet. Dans la moitié des cas, les clients se sont rendus au bureau après avoir tenté d'utiliser Internet en raison des renseignements inadéquats fournis par le site Web. Les données disponibles de la présente étude ne peuvent corroborer ces déclarations.

PIÈCE 3.4
Raisons pour lesquelles les clients se sont rendus au bureau après avoir essayé le service Internet

Raison	Pourcentage de clients qui avaient tenté d'utiliser Internet
Je n'ai pas pu obtenir ce que je voulais	30 %
Les renseignements étaient trop généraux	25 %
Je n'ai pas pu accéder aux sites	18 %
L'information n'était pas disponible	17 %
Autre raison	17 %
Aucune réponse	5 %

Source : page C-10; les chiffres peuvent totaliser plus de 100 % puisqu'on acceptait plus d'une réponse par participant.

La pièce 3.5 illustre les raisons pour lesquelles certains clients n'ont pas tenté d'utiliser d'abord Internet. Le groupe le plus important est composé de personnes qui ont indiqué qu'elles n'avaient pas accès à Internet (39 %), suivi par la cohorte de clients qui préféraient parler à quelqu'un en

[1] 40 participants dans la base de données.

personne (28 %). Il est à noter que seulement 2 % de ces clients n'apprécient pas la technologie.

PIÈCE 3.5
Raisons pour lesquelles les clients ne tentent pas d'utiliser Internet

Raison	Pourcentage de clients qui n'ont pas tenté d'utiliser Internet
Je n'ai pas accès à Internet	39 %
Je voulais parler à quelqu'un en personne	28 %
Je ne pensais pas pouvoir obtenir le service que je voulais sur Internet	15 %
Autre raison	12 %
Aucune réponse	10 %
Je n'aime pas utiliser la technologie comme Internet	2 %

Source : page C-11; les chiffres peuvent totaliser plus de 100 % puisqu'on acceptait plus d'une réponse par participant.

Internet est le moyen préféré d'obtenir un service pour 34 % (C-11) des clients. Même si la différence n'est pas statistiquement significative, cette proportion est apparemment plus élevée que celle des clients qui préféreraient obtenir un service par téléphone (28 %, C-7). Dans cet échantillon de clients qui ont tous demandé un service à l'intérieur même du bureau, 55 % préféraient parler à quelqu'un en personne plutôt que de se servir d'Internet; cette proportion est plus élevée à Vancouver[1] (75 %) et moins élevée à Montréal[2] (36%).

Plus d'un client sur quatre (28 %, C-12) a indiqué que la salle d'attente était équipée d'ordinateurs branchés à Internet[3]. Parmi ces gens, 42 % ont déclaré que ces ordinateurs leur avaient été utiles cette journée-là; comme la plupart des salles d'attente n'étaient pas munies d'ordinateurs branchés à Internet, on suppose qu'une partie des participants ont confondu l'accès aux sites Web à partir de la salle d'attente et l'accès à partir d'autres endroits. Au sein du groupe qui a indiqué qu'il n'y avait aucun ordinateur

1 40 participants dans la base de données.

2 33 participants dans la base de données.

3 En fait, comme le chargé du projet de CIC l'a vérifié, de tels ordinateurs n'étaient accessibles qu'à Halifax, où ils ne fonctionnaient pas durant la période du sondage.

branché à Internet dans la salle d'attente, plus de quatre participants sur dix ont estimé qu'un branchement à un site Web de CIC (43 %, C-13) ou à un site Web du gouvernement du Canada (46 %, C-13) aurait été utile. Au cours des entrevues approfondies, les clients qui se sont montrés intéressés à obtenir des services personnalisés par Internet ont clairement indiqué qu'ils désiraient que leurs renseignements personnels soient entièrement protégés. Comme le concept de Service Canada se matérialise grâce à la mise en place d'ordinateurs branchés à Internet dans les centres de service, il est intéressant de noter que, durant les entrevues personnelles, les clients se sont montrés attirés par le fait de pouvoir accéder à divers programmes du gouvernement en un seul endroit.

Les clients qui avaient obtenu les services d'un réceptionniste avaient tendance à apprécier un peu plus l'accès à Internet que les autres. Quelque 47 % des clients ont estimé que l'accessibilité à des ordinateurs donnant accès au site de CIC dans les salles d'attente était importante ou très importante (C-14); 39 % ont accordé autant d'importance à l'accessibilité à d'autres sites Web du gouvernement du Canada (C-14). Les clients de Vancouver[1] semblaient accorder un peu moins d'importance à ces aspects, alors que, pour les clients de Toronto, cette importance se révélait un peu plus grande. Dans ce dernier cas, comme dans celui de l'accès au Télécentre à partir de la salle d'attente, ces résultats doivent être interprétés avec prudence.

3.5 Qualité du service

La présente étude est fondée sur le principe selon lequel la qualité du service est une notion qui est entièrement définie par le client. On aurait pu adopter une autre position (la qualité étant mesurée en fonction du respect de certaines normes ou de l'absence d'erreur), mais celle que nous avons choisie met l'accent sur la perspective du client.

La pièce 3.6 résume les cotes de satisfaction des clients à l'égard de la qualité du service qu'ils ont reçu le jour où ils se sont rendus au bureau

[1] 40 participants dans la base de données.

intérieur. La satisfaction globale a reçu une note de 4.2, ce qui correspond à 26 % des clients qui ont indiqué qu'ils étaient satisfaits et à 54 % qui se sont montrés très satisfaits. Par conséquent, 80 % des participants ont manifesté un certain degré de satisfaction, la plupart ayant choisi la cote la plus élevée qui leur était accessible. Dans l'analyse de la satisfaction de la clientèle, le pourcentage de 54 % de clients qui ont choisi la cote la plus élevée de l'échelle peut se révéler plus significative que le pourcentage de 80 % de participants qui ont exprimé leur satisfaction.

Pour chacun des sujets, le degré de satisfaction se situait entre un maximum de 4.4 en ce qui concerne le service dans une des langues officielles et un minimum de 3.8 pour ce qui est des heures d'ouverture du bureau et de l'accessibilité aux personnes handicapées. Des secteurs d'une importance intrinsèque particulière, comme l'impartialité, l'équité du traitement et la compétence, ont obtenu une cote de 4.3, qui se situe au-dessus de la moyenne de satisfaction générale.

Les cotes illustrées à la pièce 3.6 révèlent que les clients considèrent qu'ils ont reçu un niveau de service décent, à défaut d'être extraordinaire. Ils se sont montrés satisfaits, mais non ébahis. Le chapitre 4 fournira plus de renseignements à propos de ces chiffres.

Même s'il ne faisait pas partie de la transaction spécifique qui était au centre de la rétroaction sur la satisfaction, on a intégré le degré de satisfaction à l'égard du service habituel du Télécentre dans la Pièce 3.6 afin de mieux interpréter la cote de 3.3.

La durée d'attente avant d'obtenir un service est habituellement une source d'irritation. Selon la perception des clients, la durée de l'attente au cours de la journée du sondage était en moyenne de 25 minutes (C-15). Elle était plus élevée à Vancouver[1] (50 min.), selon que le client se rendait pour terminer une procédure[2] (69 min.) ou qu'il était servi par un gardien en uniforme[3] (35 min.).

[1] 40 participants dans la base de données

[2] 38 participants dans la base de données.

[3] 55 participants dans la base de données. Dans ce cas particulier, il est possible que le service a été finalement offert par un gardien en uniforme **parce que** la durée d'attente était devenue trop longue.

PIÈCE 3.6
Cotes de satisfaction à l'égard du service

Aspect du service	Cote moyenne sur une échelle de 1 à 5
La disponibilité du service dans la langue de mon choix entre l'anglais ou le français	4,4
Le caractère juste et équitable du service offert	4,3
La compétence du personnel	4,3
La courtoisie du personnel	4,3
La facilité à comprendre l'information	4,2
Satisfaction globale	**4,2**
La disponibilité de l'information	4,1
L'aide fournie par le personnel	4,1
La simplicité des formulaires	4,1
La commodité de l'emplacement du bureau	4
La durée de votre attente au bureau	4
Les heures d'ouverture du bureau	3,8
L'accessibilité du bureau pour les personnes handicapées	3,8
L'accès au Télécentre	3,3

Source : page C-19.

Plus de sept clients sur dix (72 %, C-15) jugeaient la durée d'attente acceptable, alors que quelque 13 % ont déclaré qu'elle était trop longue. Les clients qui s'étaient présentés sur rendez-vous ont attendu aussi longtemps que ceux qui n'avaient pas de rendez-vous, mais ils se sont montrés plus critiques à propos de la durée de ce délai. Ceux qui considéraient que l'attente était trop longue[1] ont indiqué que, à leurs yeux, la durée d'attente moyenne acceptable était de 17 minutes (C-16).

Autre source habituelle de plaintes : le va-et-vient excessif entre un fournisseur de services et un autre. Dans la présente étude, les participants au sondage ont signalé qu'ils ont dû parler à une moyenne de 1,9 personnes avant de pouvoir obtenir ce dont ils avaient besoin (C-16); la moitié des clients (47 %) n'ont vu qu'une seule personne, alors que

[1] 31 participants dans la base de données.

36 % affirmaient en avoir vu deux. Un pourcentage très peu élevé de 3 % de clients était d'avis qu'ils avaient dû voir trop de gens avant d'obtenir le service (C-17).

La qualité du service étant fondée sur l'évaluation qualitative des clients qui comparent leurs perceptions du service avec leurs attentes, il est possible d'augmenter les niveaux de qualité perçus en gérant les attentes afin de les maintenir dans des limites acceptables. Durant les entrevues personnelles, les clients se sont montrés plutôt réceptifs à l'élaboration de normes de service qui seraient affichées à l'intérieur des bureaux. Tous les clients favorisaient cette approche. Il est à noter que, pour que les normes soient efficaces à cet égard, elles doivent être fondées sur le point de vue des clients à propos de l'importance relative des divers aspects du service et de leurs attentes au chapitre des services, et non simplement sur les préoccupations des fournisseurs de services concernant leur faisabilité opérationnelle.

3.6 Résultats obtenus

Les résultats génériques qu'on s'attend à obtenir après une visite à un bureau de CIC sont les suivants : avoir reçu les services dont on avait besoin, et ce, sans erreur.

Dans l'échantillon de 284 clients qui ont répondu au questionnaire, 64 % ont indiqué qu'ils ont reçu le service dont ils avaient besoin (C-22); 10 % ont déclaré qu'ils n'ont pas reçu le service, et 13 %, qu'ils ne l'avaient reçu qu'en partie[1]. Parmi ceux qui ont répondu à la question, 89 % ont reçu le service en totalité ou en partie, et 12 % considéraient qu'ils n'avaient pas reçu le service requis.

Parmi tous les clients qui ont indiqué si, à leur avis, le service était offert sans erreur, 11 % ont déclaré qu'il n'était pas irréprochable (C-22). L'annexe D reproduit les commentaires formulés par les clients au sujet des erreurs de service.

[1] 13 % des participants n'ont pas répondu à cette question.

Durant les entrevues personnelles qualitatives, la plupart des clients (23 sur 27) ont indiqué qu'ils considéraient avoir reçu suffisamment d'aide durant la journée.

Même si nous ne sommes pas en mesure de tirer une conclusion à propos de la pertinence de ces résultats, le Ministère pourrait y trouver matière à réflexion en ce qui concerne son rendement.

3.7 Promotion de l'image de marque

Le concept de promotion de l'image de marque présentement examiné par CIC est considérablement plus complexe que les idées qui ont été testées dans l'étude. Le contexte de la collecte de données ne permettait pas un traitement approfondi de cette question. Néanmoins, on a demandé aux clients quelle importance ils accordaient au fait que tous les bureaux de CIC au Canada offrent « à peu près les mêmes services » ainsi qu'« à peu près le même accès à l'information », et qu'ils présentent « à peu près la même disposition des lieux ». La Pièce 3.7 illustre un résumé des conclusions.

Les questions liées à la promotion de l'image de marque ont été cotées 4 sur le plan de l'importance; environ 60 % des clients trouvent qu'elles sont importantes ou très importantes. Nous découvrirons dans le chapitre 4, que les questions qui obtiennent une note de 4 sur le plan de l'importance se rangent dans la moitié inférieure de la liste des priorités en matière d'amélioration.

La question de la disposition commune des lieux dans les bureaux intérieurs est considérée comme importante ou très importante par 43 % des clients; elle obtient une note moyenne de 3.6 sur le plan de l'importance, note qui la place parmi les questions les moins prioritaires des clients. Il ne faut pas en être surpris outre mesure si l'on considère que moins d'un tiers (31 %) des clients concernés ne s'étaient jamais rendus à un autre bureau intérieur de CIC — à l'exception des postes frontaliers et des points d'entrée.

PIÈCE 3.7
Importance de trois thèmes liés à la promotion de l'image de marque

Aspect du service	Pourcentage obtenu (important ou très important)	Importance moyenne sur une échelle de 1 à 5
Offrent à peu près le même accès à l'information	66 %	4,0
Présentent à peu près le même accès à l'information	59 %	3,9
Présentent à peu près la même disposition des lieux	43 %	3,6
Source : page C-20.		

3.8 Système de gestion des plaintes

Parmi les clients consultés, environ quatre sur dix (39 %, C-23) avaient une perception claire de l'existence d'un moyen officiel de faire des commentaires ou de porter plainte au sujet de CIC. Ils avaient autant tendance à croire qu'un tel système existe (20 %) qu'à penser le contraire (19 %).

Les clients étaient partagés de façon égale quant à leurs préférences concernant le moyen de faire parvenir des commentaires et des plaintes à CIC. Quatre participants sur dix (40 %, C-23) ont indiqué qu'ils préféraient parler à quelqu'un en personne, alors que la même proportion (42 %) de clients a choisi la méthode de la communication écrite — 21 % ont opté pour l'utilisation d'une carte de commentaires et le même pourcentage, pour la transmission d'une lettre.

L'existence d'un système officiel permettant de transmettre les commentaires et les plaintes a obtenu une cote de priorité moyenne, 65 % des clients ayant indiqué qu'un tel système serait soit important, soit très important (C-24), ce qui correspond à une note moyenne de 4,0.

3.9 Service multilingue

Au sein du ministère, on discute de la pertinence d'offrir des services dans des langues autres que le français et l'anglais dans les bureaux intérieurs. La présente étude offre trois éléments d'information qui permettent d'alimenter ce débat.

Premièrement, des 752 tentatives de placements de questionnaire pendant le travail sur le terrain, 68, soit 9 %, ont échoué parce que la personne était incapable de maîtriser le français ou l'anglais. Nous nous permettrons deux commentaires afin d'interpréter ce résultat. À certains endroits, les personnes qui étaient chargées de distribuer les questionnaires ont eu l'impression que certains clients prétextaient des difficultés linguistiques pour refuser de participer au sondage; si tel est le cas, le pourcentage de 9 % de clients qui éprouvent des difficultés linguistiques devrait être considéré comme une limite maximale. En outre, on devrait déterminer quel aspect est le plus exigeant pour une personne dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais : s'agit-il des interactions avec le Ministère ou du questionnaire utilisé aux fins de l'étude?

Deuxièmement, on a demandé aux clients de noter l'importance des dix-neuf aspects du service. L'importance d'un service dans des langues autres que le français ou l'anglais a obtenu une note moyenne de 3,5 (C-26). Cet aspect du service se classe donc au dix-huitième rang d'une liste de 20 aspects, les deux derniers rangs étant occupés par l'accessibilité aux ordinateurs branchés au site Web de CIC et aux sites Web du gouvernement du Canada dans les salles d'attente.

Enfin, on a demandé aux clients de déterminer trois améliorations prioritaires à partir d'une liste de dix-neuf aspects du service. Quelque 9 % des clients (C-27) ont choisi le service dans des langues autres que le français et l'anglais comme l'une de leurs priorités, ce qui classe l'enjeu au dixième rang de la liste. Les deux améliorations les plus prioritaires ont capté l'attention d'au moins 20 % des clients. Le chapitre 4 traitera de cette question.

Chapitre 4

PRIORITÉS D'AMÉLIORATION

Il existe deux moyens de découvrir des priorités en matière d'amélioration du service à l'aide des commentaires des clients : a) demander directement aux clients les aspects du service qui, à leur avis, devraient être améliorés (la section 4.1 porte sur cette approche); b) associer les cotes de satisfaction des clients avec les cotes d'importance accordées à chaque aspect du service (section 4.2).

4.1 Priorités d'amélioration exprimées

On a demandé directement aux clients de choisir jusqu'à trois aspects du service qui, à leurs yeux, devraient faire partie des priorités du Ministère en matière d'amélioration. La liste contenait divers aspects : des aspects existants et de nouvelles possibilités qui avaient été soulevées auparavant dans le questionnaire. La Pièce 4.1 présente les résultats.

Environ un quart (23 %, C-27 et C-28) des participants n'ont choisi aucune amélioration prioritaire. On peut interpréter cette réponse de deux façons :

ces clients étaient très satisfaits du service et ne pouvaient concevoir comment on pouvait l'améliorer, ou la tâche se révélait trop complexe.

PIÈCE 4.1
Priorités d'amélioration exprimées

Aspect du service	Proportion de clients qui ont indiqué que cet aspect devait faire l'objet d'une amélioration prioritaire
La durée de l'attente au bureau	28 %
Aucune réponse	23 %
La disponibilité de l'information	20 %
La serviabilité du personnel de service	17 %
La compétence du personnel de service	17 %
Les heures d'ouverture	14 %
La disponibilité d'un système de commentaires et de plaintes	14 %
La facilité à comprendre l'information	12 %
La courtoisie du personnel de service	12 %
L'accès au service Internet de CIC à partir des bureaux	10 %
La fourniture du service dans une autre langue que le français ou l'anglais	9 %
L'offre de services semblable dans tous les bureaux	9 %
La facilité à remplir les formulaires	9 %
La disponibilité dans un bureau de lignes branchés sur le Télécentre	8 %
Le caractère juste et équitable du service offert	8 %
L'emplacement du bureau	7 %
L'accès aux centres de service téléphonique	7 %
L'accès à d'autres services Internet du gouvernement à partir des bureaux	7 %
La fourniture du service en français ou en anglais	6 %
La similarité dans la disposition des lieux de tous les bureaux	1 %

Source : page C-25; les chiffres peuvent totaliser plus de 100 % puisqu'on a accepté plus d'une réponse par participant.

On peut constater que l'amélioration prioritaire est la durée de l'attente au bureau. Cette durée, qui est présentement de 25 minutes et qui satisfait 72 % des clients, est l'un des cinq moteurs de satisfaction déterminés

dans l'ensemble du gouvernement[1]. Les autres priorités sont des employés compétents et informés, la courtoisie et le confort, un traitement équitable et les résultats obtenus. Les clients insatisfaits de la durée de l'attente ont indiqué qu'un délai moyen de 17 minutes serait acceptable. Cette réponse fournit au Ministère un fondement qui lui permettra d'établir ses objectifs d'amélioration.

Les trois améliorations prioritaires suivantes indiquées par les participants sont l'accessibilité à l'information, l'aide obtenue du personnel et la compétence des employés. Dans le groupe de clients qui s'est présenté sur rendez-vous, on mentionnait l'aide du personnel aussi souvent que la durée de l'attente au bureau (35 % et 37 % respectivement, C-27). Il est important de noter que la compétence du personnel est, bien entendu, associée à la perception qu'a le client lorsqu'il quitte le bureau et non pas nécessairement au niveau objectif de compétence des employés. La compétence perçue est la conséquence d'une série de facteurs liés au service y compris la facilité avec laquelle la transaction a été effectuée, le niveau de compréhension et la souplesse dont a fait preuve le fournisseur de services, ainsi que le résultat réel de la transaction. Certains de ces facteurs sont hors du champ des responsabilités du fournisseur de services, mais à l'intérieur de celui du Ministère.

Les deux améliorations prioritaires suivantes indiquées par les participants sont les heures d'ouverture et l'accessibilité à un système de commentaires et de plaintes.

4.2 Priorités d'amélioration déduites

On peut déduire des améliorations prioritaires à partir de l'analyse conjointe de la satisfaction exprimée par des clients à l'égard de divers aspects du service et de l'importance que les clients accordent à chaque aspect : un aspect qui ferait l'objet d'un degré de satisfaction sous la moyenne et auquel les clients accorderaient une importance sous la

[1] Erin Research, *Les citoyens d'abord*, rapport préparé pour le Réseau des services axés sur les citoyens et le Centre canadien de gestion, octobre 1998.

moyenne ne ferait pas l'objet d'une amélioration aussi prioritaire qu'un aspect dont la cote d'importance serait élevée, mais la note de satisfaction, peu élevée.

PIÈCE 4.2
Importance accordée à divers aspects du service

Aspect du service	Moyenne sur une échelle de 1 à 5
La compétence du personnel	4.4
L'aide fournie par le personnel	4.4
La disponibilité de l'information	4.4
La facilité à comprendre l'information	4.4
Le caractère juste et équitable du service offert	4.4
La courtoisie du personnel	4.3
La durée de l'attente au bureau	4.2
La simplicité des formulaires	4.2
La commodité de l'emplacement du bureau	4.1
Les heures d'ouverture	4.1
La disponibilité du service dans la langue de mon choix	4.1
L'accès au Télécentre	4.0
Le système de commentaires et de plaintes	4,0
L'offre de services semblable dans tous les bureaux	4,0
Le même accès à l'information dans tous les bureaux	3,9
La similarité de la disposition des lieux de tous les bureaux	3,6
L'accès à des lignes branchées sur le Télécentre dans les salles d'attente	3,6
Les services dans une autre langue que le français ou l'anglais	3,5
L'accès au service Internet de CIC à partir du bureau	3,5
L'accès à d'autres services Internet du gouvernement à partir du bureau	3,4
Source : page C-27 et C-28	

La Pièce 4.2 illustre l'importance accordée à chacun des 20 aspects du service. Les cinq aspects les plus importants aux yeux des clients sont tous associés à l'essence même du service. La compétence du personnel, l'aide fournie par les employés, l'accessibilité à l'information, la facilité à comprendre l'information, ainsi que le caractère juste et équitable du

service. À l'autre extrémité du spectre, on trouve les possibilités d'accéder au site Web de CIC et à d'autres sites du gouvernement à partir des bureaux intérieurs. Les nouveaux projets de CIC (système de plaintes, promotion de l'image de marque mesurée dans le sondage, accès amélioré au service dans les salles d'attente) sont tous d'une importance « moyenne » ou « sous la moyenne », selon cette liste des caractéristiques des services.

L'analyse indirecte, comparativement aux priorités exprimées dans la section précédente, présente l'inconvénient suivant : elle ne peut concerner que les aspects du service existant, puisqu'on ne peut se montrer satisfait de quelque chose qui n'existe pas. Par conséquent, de nouveaux aspects comme l'accès direct au Télécentre à partir des salles d'attente sont exclus d'une analyse des priorités possibles. On peut intégrer 12 aspects du service dans cette analyse.

Les Pièces 4.3a et 4.3b comparent les cotes de satisfaction et les notes accordées à l'importance. Comme l'illustre la Pièce 4.3a, la note de satisfaction peu élevée attribuée à l'accès au Télécentre déforme les résultats de façon artificielle — particulièrement si on tient compte du fait que tous les autres aspects du service ont été mesurés en fonction des visites des clients au bureau de CIC ce jour-là, alors que la cote de l'accès au Télécentre était attribuée en fonction de l'expérience habituelle du participant. Par conséquent, les données sur le Télécentre ont été exclues; les résultats sont présentés à la Pièce 4.3b.

Cette pièce souligne l'importance relative de chacun des aspects du service mentionnés dans le sondage effectué auprès des clients qui se sont présentés aux bureaux intérieurs, ainsi que le degré relatif de satisfaction à l'égard de ces aspects. Elle montre qu'environ la moitié des aspects du service s'insère dans la partie supérieure droite du quadrant, c.-à-d. dans la partie où un degré d'importance supérieur à la moyenne correspond à un degré de satisfaction supérieur à la moyenne. Un seul aspect du service se situe dans la partie inférieure droite du quadrant, ce qui signifie qu'un degré de satisfaction supérieur à la moyenne découle d'un degré d'importance inférieur à la moyenne; même si les services qui figurent dans cette partie du quadrant sont généralement considérés comme « excédentaires », dans le cas qui nous occupe, où le seul aspect

est la prestation du service dans la langue officielle choisie par le client (une prescription juridique), on ne peut proposer de réduire les investissements dans ce domaine.

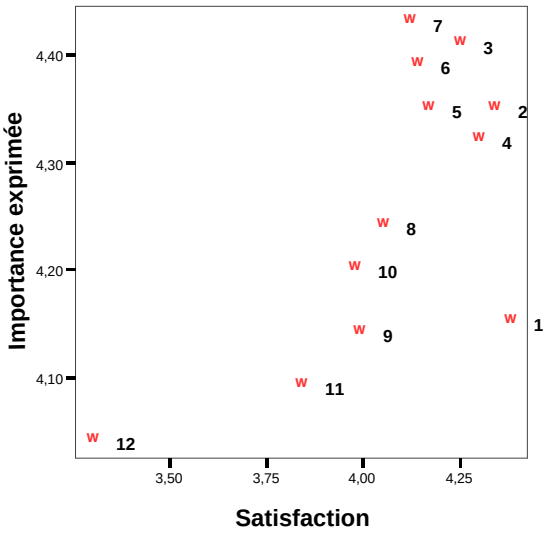
On retrouve les clés de l'amélioration de la satisfaction générale dans le quadrant supérieur gauche, où les aspects d'une importance supérieure à la moyenne font l'objet d'un degré de satisfaction inférieur à la moyenne. De toute évidence, les efforts consacrés à l'amélioration de ces aspects produiront le taux le plus élevé de rendement du capital investi et l'augmentation la plus importante du degré de satisfaction général. Les aspects du service situés dans ce secteur ou très près de celui-ci sont les suivants : l'aide fournie par le personnel et l'accessibilité à l'information. Voilà deux secteurs qui sont considérés comme très importants, mais qui ne font pas l'objet d'un degré de satisfaction supérieur à la moyenne.

La Pièce 4.3b nous transmet un autre message. Alors que le degré de satisfaction à l'égard des heures d'ouverture est moins élevé que pour les autres aspects, on lui accorde également le niveau d'importance le moins élevé dans la présente analyse. Par conséquent, malgré le degré de satisfaction peu élevé, on ne devrait pas accorder une attention plus particulière à cet aspect qu'à d'autres aspects du service dont le degré de satisfaction est plus élevé.

On peut tirer la même conclusion à propos de l'accès au Télécentre, du moins ***en ce qui concerne ce groups de clients.*** Du point de vue des clients qui se sont présentés aux bureaux intérieurs, l'accès au Télécentre n'est pas satisfaisant (Pièce 4.3a), mais on lui accorde également la cote d'importance la plus faible dans la liste des aspects existants. Même si le ministère peut estimer justifiable d'investir dans l'accès au Télécentre pour des raisons opérationnelles internes (réduction des coûts, efficacité, réduction du personnel, etc.), la présente analyse des opinions des clients et de leur préférence pour un service en personne tel que mentionné plus haut n'appuie pas cette stratégie pour les clients qui se présentent aux bureaux intérieures.

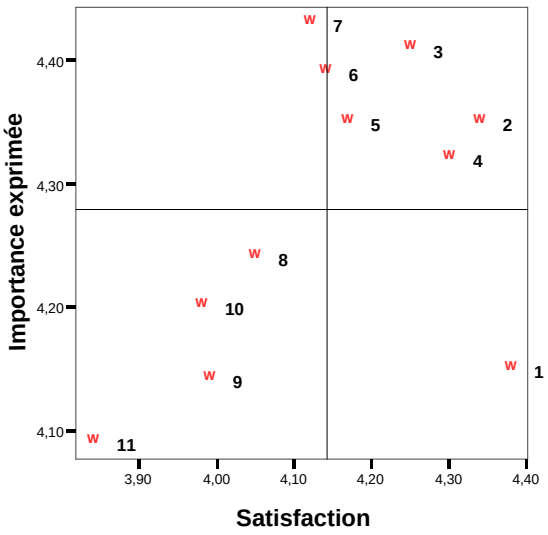
PIÈCE 4.3a

Matrice de satisfaction et d'importance
(incluant le Télécentre)



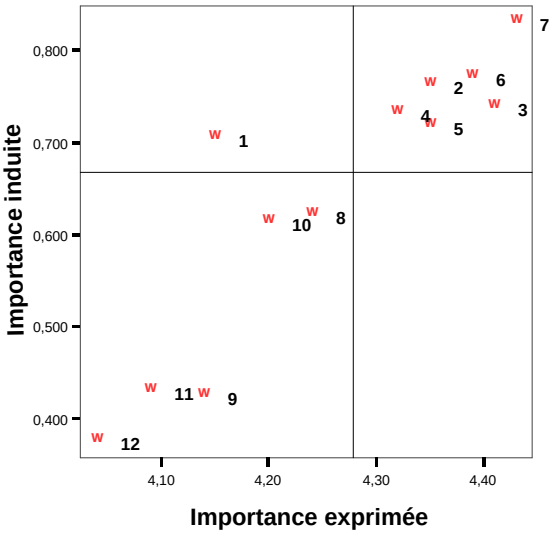
PIÈCE 4.3b

Matrice de satisfaction et d'importance
(excluant le Télécentre)



PIÈCE 4.3c

Matrice des importances exprimée et induite



Légende

1	Langues officielles
2	Équité du traitement
3	Compétence du personnel
4	Courtoisie du personnel
5	Clarté de l'information
6	Disponibilité de l'information
7	Aide apportée par le personnel
8	Simplicité des formulaires
9	Emplacement du bureau
10	Temps d'attente au bureau
11	Heures d'ouverture
12	Accès au Télécentre

Enfin, la Pièce 4.3c établit un lien entre les cotes d'importance accordées par les clients à douze aspects du service et l'importance induite de la corrélation entre la satisfaction à l'égard de chaque aspect et la satisfaction globale à l'égard du service. Une importance induite élevée signifie qu'un certain aspect du service est un élément clé de la satisfaction générale à l'égard de cet aspect. La Pièce 4.3c montre que l'aide du personnel est l'aspect le plus important de la satisfaction générale des clients qui se présentent aux bureaux intérieurs, suivie par l'accessibilité à l'information et le caractère équitable du service.

La Pièce 4.3c identifie un aspect du service qui est d'une nature particulière : les clients ont accordé à l'accessibilité au service dans la langue de son choix un degré d'importance exprimée inférieur à la moyenne, alors qu'elle fait l'objet d'un degré d'importante induite supérieur à la moyenne. Un tel facteur de satisfaction « implicite » doit être géré avec attention et prudence puisqu'il a un impact direct sur la satisfaction générale, tout en ne faisant pas partie des préoccupations immédiates des clients.[1]. Tout en tenant compte du fait que le service dans la langue officielle de son choix est une prescription juridique, la promotion active de cet aspect du service pourrait avoir des répercussions auparavant inattendues sur le degré de satisfaction.

[1] Michael W. Lowenstein, *Customer retention, an integrated process for keeping your best customers*, Milwaukee, ASQC Quality Press, 1995, pages 110 ss.

ANNEXE A
Questionnaires

Survey on Access to Services
Citizenship and Immigration Canada

Dear client:

This survey polls clients of Citizenship and Immigration Canada about their needs in order ***to improve access to services***. It provides you with the opportunity to tell us how well we are doing now and how we can improve. We are very interested in what you have to say about access to our services and we value highly the time you take to complete this survey. Thank you.

We are surveying clients who have accessed Citizenship and Immigration Canada services in person. Therefore, you have been selected on a random basis for participation in this survey. The information collected in this survey will be used by Citizenship and Immigration Canada for the sole purpose of understanding your needs and improving services. Your responses will remain ***entirely anonymous***. Of course, your participation is ***voluntary*** and the services you will receive from us ***will not be affected*** if you decline to participate in the survey.

We would appreciate that you take a few minutes to complete the survey now and that you leave it with the person responsible for the survey, once completed. Again, thank you very much for your time and commitment.

Alain Théault
Client Service Initiative Champion

Office ID
Date
Time

REASON FOR YOUR VISIT TODAY

Q1 **Did you have an appointment with a Citizenship and Immigration Canada employee today or did you come without an appointment?** ***Please check the box the number of the response closest to your situation.***

- **G**$_1$ I had an appointment
- **G**$_2$ I did not have an appointment

Q2 **What was the MAIN REASON for your visit to the Citizenship and Immigration Canada office today?**

- **G**$_1$ To obtain general information
- **G**$_2$ To pick up an application form
- **G**$_3$ To obtain information specific to you or a relative or a friend
- **G**$_4$ To complete a procedure pertaining to you or a relative or a friend
- **G**$_5$ To fix a problem relating to you or a relative or a friend
- **G**$_6$ Other reason, please specify: . . . . . .

Q3 **What was the MAIN PURPOSE of your visit to our office today?**

- **G**$_1$ To remain in Canada longer as a visitor, a student or a temporary worker
- **G**$_2$ To become a permanent resident
- **G**$_3$ To become a Canadian citizen
- **G**$_4$ For an immigration sponsorship
- **G**$_5$ Other concern, please specify: . . . . . .

TELEPHONE SERVICES

Q4 **Before coming here today, did you attempt to get the same service using the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre)?**

G$_1$ Yes ➥ **IF YES, why did you have to come here today anyway? *Please check as many boxes as apply to your situation.***

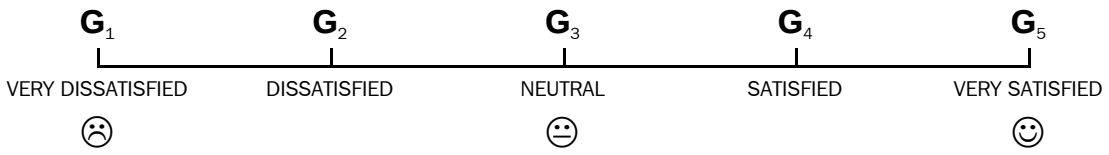
- **G**$_1$ The telephone line was always busy
- **G**$_2$ The information was not available
- **G**$_3$ The information was too general
- **G**$_4$ I could not get what I wanted
- **G**$_5$ I did not like the service I received
- **G**$_6$ I was told to come to the office in person
- **G**$_7$ Other reason, specify . . . . . .

G$_2$ No ➥ **IF NO, why did you not attempt to contact the Citizenship and Immigration Canada call centre? *Please check as many boxes as apply to your situation.***

- **G**$_1$ I do not have a telephone at home
- **G**$_2$ I thought I could not get the service I wanted on the telephone
- **G**$_3$ The call centre telephone line is always busy
- **G**$_4$ I wanted to talk to someone in person
- **G**$_5$ I do not like doing business on the telephone
- **G**$_6$ I do not understand enough French or English
- **G**$_7$ Other reason, specify . . . . . .

Q5 **In general, how satisfied are you with the ACCESS to the Citizenship and Immigration Canada TELEPHONE CENTRE (call centre)? *Consider busy signals, the waiting time, the navigation through the computerized system, etc. Check the first box if you have never used the call centre; otherwise, check the box on the scale closest to your position.***

G$_8$ I have never used the citizenship and immigration Canada call centre



Q6 **Today, would you have preferred to get the service you needed using the telephone or by visiting this office?**

G$_1$ I would have preferred the telephone
G$_2$ I prefer visiting the office

Q7 **Were there direct telephone lines to the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre) available in the office waiting room?**

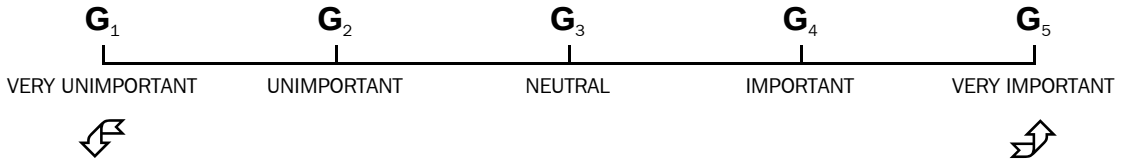
G$_1$ Yes ➥ **IF YES, were these direct telephone lines to the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre) helpful to you today?**

G$_1$ Yes
G$_2$ No

G$_2$ No ➥ **IF NO, would it have helped you if direct telephone lines to the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre) had been available in the waiting room?**

G$_1$ Yes
G$_2$ No

Q8 **For you personally, how important is it that we provide direct telephone lines to the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre) in our waiting room?** ***Please check the box that corresponds to the level of importance on the following scale.***



INTERNET SERVICES

Q9 **Before coming here today, did you attempt to get the same service using the Citizenship and Immigration or another government of Canada Internet Web sites?**

G$_1$ Yes ➥ **IS YES, why did you have to come here today nonetheless? *Please check as many boxes as apply to your situation.***

- **G**$_1$ I could not get through to the sites
- **G**$_2$ The information was not available
- **G**$_3$ The information was too general
- **G**$_4$ I could not get what I wanted
- **G**$_5$ Other reason, specify . . . . . .

G$_2$ No ➥ **IF NO, why did you not attempt to use the Citizenship and Immigration Web site or another government of Canada Internet Web sites? *Please check as many boxes as apply to your situation.***

- **G**$_1$ I do not have access to the Internet
- **G**$_2$ I thought I could not get the service I wanted on the Internet
- **G**$_3$ I wanted to talk to someone in person
- **G**$_4$ I don't like using technologies like the Internet
- **G**$_5$ Other reason, specify . . . . . .

Q10 **Today, would you have preferred to get the service you needed through the Citizenship and Immigration Canada Web site or the Government of Canada Internet Web site or by visiting the office?**

- **G**$_1$ I would have preferred the citizenship and immigration Internet Web site
- **G**$_2$ I would have preferred the Government of Canada Internet Web site
- **G**$_3$ I prefer visiting the office

Q11 **Were there computers linked to the Internet available in the office waiting room?**

G$_1$ Yes ➥ **IF YES, were these computers linked to the Internet helpful to you today?**

G$_1$ Yes
G$_2$ No

G$_2$ No ➥ **IF NO, would it have helped you if computers linked to the Citizenship and Immigration Canada Web site had been available in the waiting room?**

G$_1$ Yes
G$_2$ No

And, would it have helped you if computers linked to the Government of Canada Web sites and services had been available in the waiting room?

G$_1$ Yes
G$_2$ No

Q12 **For you personally, how important is it that the department provides, in the office waiting room, computers linked to...**

	VERY UNIMPORTANT	UNIMPORTANT	NEUTRAL	IMPORTANT	VERY IMPORTANT
the Citizenship and Immigration Canada Internet Web site	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$
other Government of Canada Internet Web sites	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$

OUR SERVICE, TODAY

Q13 **How long did you have to wait at the office today before having contact with the staff who provided the service? *Please indicate below approximately how many minutes you waited.***

|___|___|___| minutes

Q14 **Was this an acceptable wait or do you consider that the wait was too long?**

G$_1$ Acceptable wait
G$_2$ Wait was too long ➥ **What is an acceptable amount of time to wait at the office before having contact with the staff who provide the service?**

|___|___|___| minutes

Q15 **How many different people did you have to deal with today in order to get what you needed?**

|___|___| people

Q16 **Was this an acceptable number of people or too many people?**

G$_1$ Acceptable number
G$_2$ Too many people ➥ **What is an acceptable number of people to deal with in order to get what you need?**

|___|___| people

Q17 **Today, was the service provided to you MOSTLY by...**

G$_1$ A uniformed guard
G$_2$ A receptionist
G$_3$ Another citizenship and immigration employee
G$_4$ Someone else

Q18 **Using the scale below, how satisfied were you with each of the following aspects of the service you received TODAY.**

	VERY DISSATIS-FIED ☹	DISSATIS-FIED	NEUTRAL 😐	SATISFIED	VERY SATISFIED ☺	NOT APPLI-CABLE
The waiting time at the office	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Staff were competent	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Staff were courteous	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Staff provided me with all the help I needed	G1	G2	G3	G4	G5	G9
The information that I needed was available	G1	G2	G3	G4	G5	G9
The information was easy to understand . .	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Forms were easy to fill out	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Service was offered in my choice of English or French languages	G1	G2	G3	G4	G5	G9
The service was provided in a fair and equitable manner	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Your overall satisfaction with the service you received today	G1	G2	G3	G4	G5	G9

OUR OFFICES

Q19 **In general, how satisfied are you with...**

	VERY DISSATIS-FIED ☹	DISSATIS-FIED	NEUTRAL 😐	SATISFIED	VERY SATISFIED ☺	NOT APPLI-CABLE
the convenience of the location of the office you visited today	G1	G2	G3	G4	G5	G9
the office hours of the office you visited today	G1	G2	G3	G4	G5	G9
the office accessibility for the disabled	G1	G2	G3	G4	G5	G9

Q20 **Have you ever visited another Citizenship and Immigration Canada office in Canada, other than at a border crossing or at an airport?**

G$_1$ Yes
G$_2$ No

Q21 **For you, how important is it that all Canadian offices of Citizenship and Immigration Canada...**

	VERY UNIMPORTANT	UNIMPORTANT	NEUTRAL	IMPORTANT	VERY IMPORTANT
offer pretty much all the same services	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$
offer pretty much the same access to information, for example staff, telephones, computers	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$
offer pretty much the same physical layout	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$

THE RESULTS YOU OBTAINED TODAY

Q22 **In the end, did you get what you needed from Citizenship and Immigration Canada today?**

G$_1$ Yes
G$_2$ No
G$_3$ In part

Q23 **In your opinion, was the service provided without error?**

G$_1$ Yes
G$_2$ No

➥ **IF NO, please indicate which errors you experienced in receiving the service today.**

_____

_____

_____

_____

_____

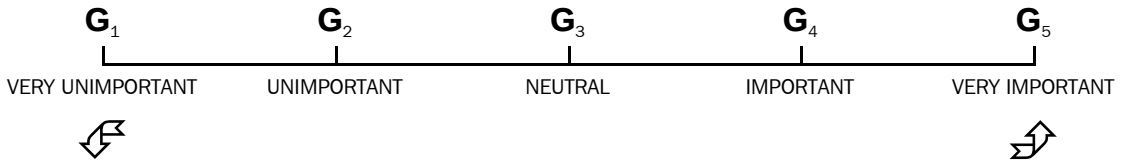
Q24 **As far as you know, is there an official way to comment on the Citizenship and Immigration Canada service or to make a complaint?**

G$_1$ Yes, there is
G$_2$ No, there isn't
G$_3$ I don't know

Q25 **If you wanted to make a comment or a complaint, how would you prefer to do it?**

G$_1$ By talking to someone in person
G$_2$ By talking to someone over the telephone
G$_3$ By writing a letter
G$_4$ By completing a comment card available at the offices
G$_5$ Some other way, please specify: . . . . . .

Q26 **For you, how important is it that Citizenship and Immigration Canada offers an official comment and complaint system?**



WHAT IS MOST IMPORTANT TO YOU

Q27 **Here is a list of various aspects of services we have touched upon so far. Please check the box which best describes the IMPORTANCE of each of the following for YOU.**

	VERY UNIMPORTANT	UNIMPORTANT	NEUTRAL	IMPORTANT	VERY IMPORTANT
The waiting time at the office	G1	G2	G3	G4	G5
Staff were competent	G1	G2	G3	G4	G5
Staff were courteous	G1	G2	G3	G4	G5
Staff provided me with all the help I needed	G1	G2	G3	G4	G5
The information that I needed was available	G1	G2	G3	G4	G5
The information was easy to understand	G1	G2	G3	G4	G5
Forms were easy to fill out	G1	G2	G3	G4	G5
The office is conveniently located	G1	G2	G3	G4	G5
Office hours are long enough	G1	G2	G3	G4	G5
Service was offered in my choice of English or French languages	G1	G2	G3	G4	G5
Service offered in languages other than French or English	G1	G2	G3	G4	G5
The service was provided in a fair and equitable manner	G1	G2	G3	G4	G5
The usual access you have to the Citizenship and Immigration Canada telephone centre	G1	G2	G3	G4	G5

Q28 **Generally speaking, if we could only improve THREE of the following areas, which should we focus on?** ***Please check up to THREE boxes.***

- **G**$_{01}$ The waiting time at the office
- **G**$_{02}$ The competence of the staff
- **G**$_{03}$ The courtesy of the staff
- **G**$_{04}$ The level of help provided by the staff
- **G**$_{05}$ The availability of information
- **G**$_{06}$ The ease of understanding of the information
- **G**$_{07}$ The ease of filling out forms
- **G**$_{08}$ The location of the office
- **G**$_{09}$ The offering of similar services in all our offices
- **G**$_{10}$ The similarity of the physical layout of all our offices
- **G**$_{11}$ The availability of direct telephone lines to the department call centre from this office
- **G**$_{12}$ Access to Citizenship and Immigration Canada services on the Internet from this office
- **G**$_{13}$ Access to other government services on the Internet from this office
- **G**$_{14}$ The service in French or English
- **G**$_{15}$ The service in languages other than French or English
- **G**$_{16}$ The fairness and equity of the service provided
- **G**$_{17}$ The access to the telephone centres
- **G**$_{18}$ The availability of a comment and complaint system
- **G**$_{19}$ The office hours

Q29 **Do you have any other suggestions to improve your access to Citizenship and Immigration Canada services?**

Q30 **Finally, do you have any long-term physical disabilities or handicaps?**

- **G**$_{1}$ Yes
- **G**$_{2}$ No

THANK YOU FOR YOUR TIME

Enquête sur l'accès aux services
Citoyenneté et Immigration Canada

Cher client,

La présente enquête sur les besoins des clients de Citoyenneté et Immigration Canada vise à ***améliorer l'accès à nos services***. Elle vous offre l'occasion de nous dire ce que vous pensez de notre travail et comment nous pourrions l'améliorer. Nous tenons à savoir ce que vous pensez également de l'accès à nos services et nous vous sommes très reconnaissants du temps que vous consacrerez à répondre à nos questions. Merci infiniment!

Nous consultons les clients qui ont eu recours en personne aux services de Citoyenneté et Immigration Canada. Vous avez été choisi au hasard pour participer à cette enquête. Citoyenneté et Immigration Canada se servira des renseignements provenant de l'enquête dans le seul but de connaître vos besoins et d'améliorer ses services. Vos réponses demeureront ***absolument anonymes***. Bien entendu, vous êtes tout à fait ***libre*** de répondre et votre refus éventuel de participer à cette enquête ***n'affecterait en rien*** les services que nous vous offrons.

Nous vous invitons à prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire et à le remettre ensuite à la personne responsable. Merci encore de votre temps et de votre obligeance.

Alain Théault
Champion, Initiative du service à la clientèle

ID du bureau
Date
Heure

RAISON DE VOTRE VISITE AUJOURD'HUI

Q1 **Aviez-vous rendez-vous avec un employé de Citoyenneté et Immigration Canada aujourd'hui ou êtes-vous venu sans rendez-vous?** ***Veuillez cocher la case de la réponse qui décrit le mieux votre situation.***

- **G**$_1$ J'avais un rendez-vous
- **G**$_2$ Je n'avais pas de rendez-vous

Q2 **Quelle était la PRINCIPALE RAISON de votre visite d'aujourd'hui dans un bureau de Citoyenneté et Immigration Canada?**

- **G**$_1$ Obtenir des renseignements généraux
- **G**$_2$ Prendre un formulaire de demande
- **G**$_3$ Obtenir des renseignements particuliers pour vous-même, un parent ou un ami
- **G**$_4$ Remplir une formalité vous concernant ou concernant un parent ou un ami
- **G**$_5$ Régler un problème vous concernant ou concernant un parent ou un ami
- **G**$_6$ Autre raison, veuillez préciser : . . . . . .

Q3 **Quel était le PRINCIPAL OBJECTIF de votre visite d'aujourd'hui à notre bureau?**

- **G**$_1$ Demeurer plus longtemps au Canada à titre de visiteur, étudiant ou travailleur temporaire
- **G**$_2$ Devenir résident permanent
- **G**$_3$ Devenir citoyen canadien
- **G**$_4$ Parrainer une ou plusieurs personnes
- **G**$_5$ Autre objectif, veuillez préciser : . . . . . .

LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Q4 **Avant de venir ici aujourd'hui, avez-vous tenté d'obtenir le même service au moyen du service téléphonique de Citoyenneté et Immigration Canada (le télécentre)?**

G$_1$ Oui ➥ **SI C'EST OUI, pourquoi avez-vous dû vous présenter quand même ici aujourd'hui?** ***Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.***

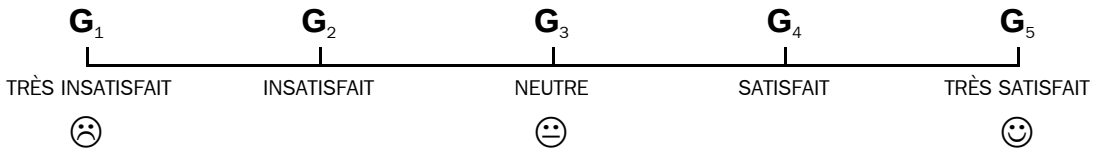
- **G**$_1$ La ligne téléphonique était occupée
- **G**$_2$ L'information n'était pas disponible
- **G**$_3$ Les renseignements étaient trop généraux
- **G**$_4$ Je n'ai pas pu obtenir ce que je voulais
- **G**$_5$ Le service que j'ai reçu ne m'a pas plu
- **G**$_6$ On m'a dit de me présenter en personne au bureau
- **G**$_7$ Autre raison, préciser . . . . . .

G$_2$ Non ➥ **SI C'EST NON, pourquoi n'avez-vous pas tenté de communiquer avec le télécentre de Citoyenneté et Immigration Canada?** ***Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.***

- **G**$_1$ Je n'ai pas le téléphone chez moi
- **G**$_2$ Je ne pensais pas pouvoir obtenir le service que je voulais au téléphone
- **G**$_3$ La ligne du télécentre est toujours occupée
- **G**$_4$ Je voulais parler à quelqu'un en personne
- **G**$_5$ Je n'aime pas faire des affaires au téléphone
- **G**$_6$ Je ne comprends pas assez bien le français ou l'anglais
- **G**$_7$ Autre raison, préciser . . . . . .

Q5 **De façon générale, quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'ACCÈS au CENTRE TÉLÉPHONIQUE (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?** ***Tenez compte du nombre de fois où la ligne était occupée, de la durée de votre attente, de la marche à suivre du système informatique, etc. Cochez la première case si vous n'avez jamais utilisé le télécentre; autrement, cochez la case du chiffre correspondant le mieux à votre position.***

G$_8$ Je n'ai jamais utilisé le télécentre de Citoyenneté et Immigration Canada



Q6 **Auriez-vous, aujourd'hui, préféré recevoir le service dont vous aviez besoin au téléphone ou bien en vous présentant à ce bureau?**

G$_1$ J'aurais préféré le téléphone
G$_2$ Je préfère m'être présenté au bureau

Q7 **Y avait-il à votre disposition dans la salle d'attente du bureau des lignes branchées sur le service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?**

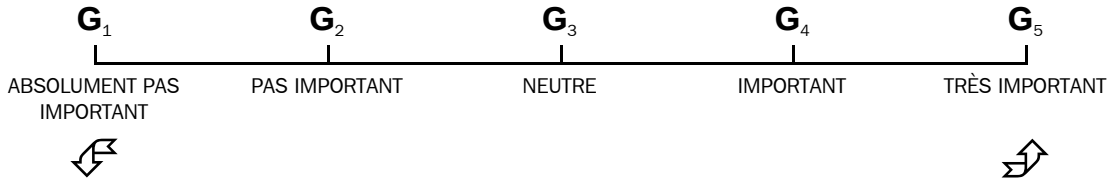
G$_1$ Oui ➥ **SI C'EST OUI, ces lignes branchées au service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada vous ont-elles été utiles aujourd'hui?**

G$_1$ Oui
G$_2$ Non

G$_2$ Non ➥ **SI C'EST NON, vous aurait-il été utile de disposer dans la salle d'attente de lignes branchées au service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?**

G$_1$ Oui
G$_2$ Non

Q8 **Dans quelle mesure trouvez-vous important pour vous-même que nous offrions dans notre salle d'attente des lignes branchées sur le service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?** ***Veuillez cocher la case qui correspond au degré d'importance sur l'échelle suivante.***



LE SERVICE INTERNET

Q9 **Avant de venir ici aujourd'hui, avez-vous tenté d'obtenir le même service en utilisant le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration Canada ou un autre site Web du gouvernement du Canada?**

G$_1$ Oui ➥ **SI C'EST OUI, pourquoi avez-vous dû vous présenter quand même ici aujourd'hui?** ***Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.***

- **G**$_1$ Je n'ai pas pu accéder aux sites
- **G**$_2$ L'information n'était pas disponible
- **G**$_3$ Les renseignements étaient trop généraux
- **G**$_4$ Je n'ai pas pu obtenir ce que je voulais
- **G**$_5$ Autre raison, préciser . . . . . .

G$_2$ Non ➥ **SI C'EST NON, pourquoi n'avez-vous pas tenté d'utiliser le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration ou un autre site Web du gouvernement du Canada?** ***Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.***

- **G**$_1$ Je n'ai pas accès à Internet
- **G**$_2$ Je ne pensais pas pouvoir obtenir le service que je voulais sur Internet
- **G**$_3$ Je voulais parler à quelqu'un en personne
- **G**$_4$ Je n'aime pas utiliser la technologie comme Internet
- **G**$_5$ Autre raison, préciser . . . . . .

Q10 **Auriez-vous, aujourd'hui, préféré obtenir le service dont vous aviez besoin sur le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration Canada ou celui du gouvernement du Canada, ou bien en vous présentant à ce bureau?**

- **G**$_1$ J'aurais préféré le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration Canada
- **G**$_2$ J'aurais préféré le site Web Internet du gouvernement du Canada
- **G**$_3$ Je préfère m'être présenté au bureau

Q11 **Y avait-il à votre disposition dans la salle d'attente du bureau des ordinateurs branchés sur Internet?**

G$_1$ Oui ➥ **SI C'EST OUI, ces ordinateurs branchés sur Internet vous ont-ils été utiles aujourd'hui?**

G$_1$ Oui
G$_2$ Non

G$_2$ Non ➥ **SI C'EST NON, auriez-vous trouvé utile de disposer dans la salle d'attente d'ordinateurs branchés sur le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada?**

G$_1$ Oui
G$_2$ Non

Et auriez-vous trouvé utile de disposer dans la salle d'attente d'ordinateurs branchés sur le site Web du gouvernement du Canada?

G$_1$ Oui
G$_2$ Non

Q12 **Dans quelle mesure trouvez-vous important pour vous-même que le Ministère offre dans la salle d'attente du bureau des ordinateurs branchés sur...**

	ABSOLUMENT PAS IMPORTANT	PAS IMPORTANT	NEUTRE	IMPORTANT	TRÈS IMPORTANT
le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration Canada	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$
un autre site Web Internet du gouvernement du Canada	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$

NOTRE SERVICE D'AUJOURD'HUI

Q13 **Combien de temps avez-vous dû attendre au bureau aujourd'hui avant de communiquer avec le personnel qui vous a fourni le service? *Veuillez indiquer ci-dessous la durée approximative de votre attente en minutes.***

|___|___|___| minutes

Q14 **Ce temps d'attente est-il acceptable ou vous paraît-il trop long?**

G$_1$ Temps d'attente acceptable

G$_2$ Temps d'attente trop long ➥ **Quel temps d'attente vous paraîtrait acceptable au bureau avant de communiquer avec le personnel qui fournira le service?**

|___|___|___| minutes

Q15 **À combien de personnes différentes avez-vous dû vous adresser aujourd'hui afin d'obtenir ce dont vous aviez besoin?**

|___|___| personne(s)

Q16 **Est-ce un nombre acceptable ou est-ce trop de personnes?**

G$_1$ Nombre acceptable

G$_2$ Trop de personnes ➥ **Quel nombre de personnes à qui vous adresser vous paraîtrait acceptable afin de répondre à votre besoin?**

|___|___| personne(s)

Q17 **Le service obtenu aujourd'hui vous a-t-il été SURTOUT rendu par...**

G$_1$ Un gardien de sécurité en uniforme

G$_2$ Un réceptionniste

G$_3$ Un autre employé de Citoyenneté et Immigration

G$_4$ Quelqu'un d'autre

Q18 **Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.**

	TRÈS INSA-TISFAIT ☹	INSA-TISFAIT	NEUTRE 😐	SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT ☺	SANS OBJET
La durée de votre attente au bureau	G1	G2	G3	G4	G5	G9
La compétence du personnel	G1	G2	G3	G4	G5	G9
La courtoisie du personnel	G1	G2	G3	G4	G5	G9
L'aide fournie par le personnel	G1	G2	G3	G4	G5	G9
La disponibilité de l'information dont j'avais besoin	G1	G2	G3	G4	G5	G9
La facilité à comprendre l'information	G1	G2	G3	G4	G5	G9
La simplicité des formulaires	G1	G2	G3	G4	G5	G9
La disponibilité du service dans la langue de mon choix entre l'anglais ou le français . . .	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Le caractère juste et équitable du service offert	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Votre satisfaction générale à l'égard du service que vous avez obtenu aujourd'hui . .	G1	G2	G3	G4	G5	G9

NOS BUREAUX

Q19 **De façon générale, quel est votre degré de satisfaction concernant...**

	TRÈS INSA-TISFAIT ☹	INSA-TISFAIT	NEUTRE 😐	SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT ☺	SANS OBJET
La commodité de l'emplacement du bureau où vous êtes allé aujourd'hui	G1	G2	G3	G4	G5	G9
Les heures d'ouverture du bureau où vous êtes allé aujourd'hui	G1	G2	G3	G4	G5	G9
L'accessibilité du bureau pour les personnes handicapées	G1	G2	G3	G4	G5	G9

Q20 **Vous êtes-vous déjà rendu, au Canada, dans un bureau de Citoyenneté et Immigration Canada situé ailleurs que dans un poste frontière ou un aéroport?**

G$_1$ Oui
G$_2$ Non

Q21 **Dans quelle mesure trouvez-vous important que tous les bureaux canadiens de Citoyenneté et Immigration Canada...**

	ABSOLUMENT PAS IMPORTANT	PAS IMPORTANT	NEUTRE	IMPORTANT	TRÈS IMPORTANT
offrent à peu près les mêmes services	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$
offrent à peu près le même accès à l'information, par exemple, personnel, téléphones, ordinateurs	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$
présentent à peu près la même disposition des lieux	**G**$_1$	**G**$_2$	**G**$_3$	**G**$_4$	**G**$_5$

LES RÉSULTATS OBTENUS AUJOURD'HUI

Q22 **En somme, avez-vous obtenu aujourd'hui de Citoyenneté et Immigration Canada ce dont vous aviez besoin?**

G$_1$ Oui
G$_2$ Non
G$_3$ En partie

Q23 **À votre avis, le service vous a-t-il été rendu sans aucune erreur?**

G$_1$ Oui
G$_2$ Non

➥ **SI C'EST NON, veuillez indiquer les erreurs que vous avez perçues en obtenant le service d'aujourd'hui.**

_____

_____

_____

_____

_____

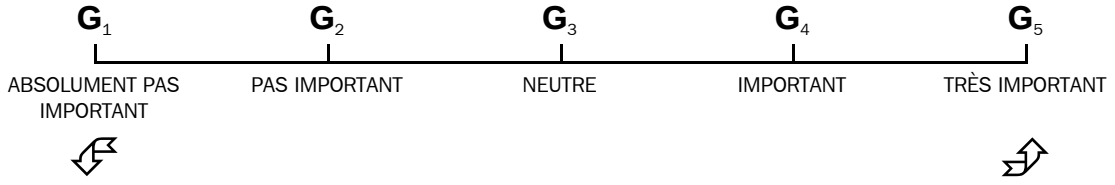
Q24 **À ce que vous sachiez, y a-t-il un moyen officiel de faire des commentaires ou de porter plainte au sujet du service de Citoyenneté et Immigration Canada?**

G$_1$ Oui, il y en a un
G$_2$ Non, il n'y en a pas
G$_3$ Je ne sais pas

Q25 **Si vous aviez un commentaire ou une plainte à faire, quel serait votre moyen préféré?**

G$_1$ M'adresser à quelqu'un en personne
G$_2$ M'adresser à quelqu'un au téléphone
G$_3$ Écrire une lettre
G$_4$ Remplir une carte commentaire disponible dans les bureaux
G$_5$ Utiliser un autre moyen, veuillez préciser : . . . . . .

Q26 **Dans quelle mesure trouvez-vous important que Citoyenneté et Immigration Canada offre un système officiel de commentaire et de plainte?**



CE QUE VOUS TROUVEZ LE PLUS IMPORTANT

Q27 **Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.**

	ABSOLUMENT PAS IMPORTANT	PAS IMPORTANT	NEUTRE	IMPORTANT	TRÈS IMPORTANT
La durée de votre attente au bureau . .	G1	G2	G3	G4	G5
La compétence du personnel	G1	G2	G3	G4	G5
La courtoisie du personnel	G1	G2	G3	G4	G5
L'aide fournie par le personnel	G1	G2	G3	G4	G5
La disponibilité de l'information dont j'avais besoin	G1	G2	G3	G4	G5
La facilité à comprendre l'information	G1	G2	G3	G4	G5
La simplicité des formulaires	G1	G2	G3	G4	G5
La commodité de l'emplacement du bureau	G1	G2	G3	G4	G5
Les heures d'ouverture	G1	G2	G3	G4	G5
La disponibilité du service dans la langue de mon choix entre l'anglais ou le français	G1	G2	G3	G4	G5
La disponibilité du service dans une autre langue que le français ou l'anglais	G1	G2	G3	G4	G5
Le caractère juste et équitable du service offert	G1	G2	G3	G4	G5
L'accès habituel au centre de services téléphoniques de Citoyenneté et Immigration Canada	G1	G2	G3	G4	G5

Q28 **Dans l'ensemble, si nous ne pouvions améliorer que TROIS des aspects suivants, lesquels devrions-nous choisir? *Veuillez cocher jusqu'à TROIS cases.***

- **G**$_{01}$ La durée de l'attente au bureau
- **G**$_{02}$ La compétence du personnel de service
- **G**$_{03}$ La courtoisie du personnel de service
- **G**$_{04}$ La serviabilité du personnel de service
- **G**$_{05}$ La disponibilité de l'information
- **G**$_{06}$ La facilité à comprendre l'information
- **G**$_{07}$ La facilité à remplir les formulaires
- **G**$_{08}$ L'emplacement du bureau
- **G**$_{09}$ L'offre de services semblables dans tous nos bureaux
- **G**$_{10}$ La similarité dans la disposition des lieux de tous nos bureaux
- **G**$_{11}$ La disponibilité dans ce bureau-ci de lignes branchées sur le télécentre du Ministère
- **G**$_{12}$ L'accès au service Internet de Citoyenneté et Immigration Canada à partir de ce bureau-ci
- **G**$_{13}$ L'accès à d'autres services Internet du gouvernement à partir de ce bureau-ci
- **G**$_{14}$ La fourniture du service en français ou en anglais
- **G**$_{15}$ La fourniture du service dans une autre langue que le français ou l'anglais
- **G**$_{16}$ Le caractère juste et équitable du service offert
- **G**$_{17}$ L'accès aux centres de services téléphoniques
- **G**$_{18}$ La disponibilité d'un système de commentaires et de plaintes
- **G**$_{19}$ Les heures d'ouverture

Q29 **Auriez-vous quoi que ce soit à ajouter en vue d'améliorer votre accès aux services de Citoyenneté et Immigration Canada?**

Q30 **En dernier lieu, avez-vous une invalidité ou un handicap physique de longue durée?**

- **G**$_{1}$ Oui
- **G**$_{2}$ Non

MERCI DE NOUS AVOIR CONSACRÉ DE VOTRE TEMPS

Survey on Access to Services
Citizenship and Immigration Canada

Face-to-face interview guide

Office ID ➥ Date ➥ Time ➥

Q1 **What was the MAIN REASON for your visit to the Citizenship and Immigration Canada office today?**

- **G**$_1$ To obtain general information
- **G**$_2$ To pick up an application form
- **G**$_3$ To obtain information specific to you or a relative or a friend
- **G**$_4$ To complete a procedure pertaining to you or a relative or a friend
- **G**$_5$ To fix a problem relating to you or a relative or a friend
- **G**$_6$ Other reason, please specify: . . . . . .

Q2 **What was the MAIN PURPOSE of your visit to our office today?**

- **G**$_1$ To remain in Canada longer as a visitor, a student or a temporary worker
- **G**$_2$ To become a permanent resident
- **G**$_3$ To become a Canadian citizen
- **G**$_4$ For an immigration sponsorship
- **G**$_5$ Other concern, please specify: . . . . . .

Q3 **Do you consider that you were given enough help today or would you have liked to get more assistance?**

- **G**$_1$ Enough
- **G**$_2$ Not enough ➥**What other assistance would you have liked?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q4 **Today, would you have preferred to get the service you needed using the telephone or by visiting this office?**

G$_1$ Visiting the office

G$_2$ Telephone ➥ **Then, why did you come here instead of using a CIC call centre?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q5 **G**$_1$ (IF PHONE LINES TO A CALL CENTRE ARE AVAILABLE IN THE WAITING AREA)
There are direct telephone lines to the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre) available in the office waiting room. Were these direct telephone lines to the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre) helpful to you today?

G$_2$ (IF PHONE LINES TO A CALL CENTRE ARE **NOT** AVAILABLE IN THE WAITING AREA)
Would it have helped you if direct telephone lines to the Citizenship and Immigration Canada telephone services (call centre) had been available in the waiting room?

G$_1$ Yes ➥ **In what way?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ No

Q6 **Today, would you have preferred to get the service you needed using the Internet or by visiting this office?**

G$_1$ Visiting the office

G$_2$ Internet ➥ **Did you try using the Internet to get the service?**

G$_1$ Yes ➥ **What happened?**
G$_2$ No

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q7 **G**$_1$ (IF INTERNET-ENABLED COMPUTERS ARE AVAILABLE IN THE WAITING AREA)
There are computers connected to the Internet in the office waiting room. Were these computers helpful to you today?

G$_2$ (IF INTERNET-ENABLED COMPUTERS ARE **NOT** AVAILABLE IN THE WAITING AREA)
Would it have helped you if computers connected to the Internet had been available in the waiting room?

G$_1$ Yes ➥ **In what way?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ No

Q8 **At the present time, you can get information about your case by dialling the call centre. Would you like to be able to get the same information through the CIC Internet Web site?**

G$_1$ Yes

G$_2$ No ➥ **Why is that?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q9 **Would it have helped you today if you could have accessed other government programs from this office?**

G$_1$ Yes ➥ **In what way? Which programs would be helpful to you?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ No

Q10 **Customarily, CIC offers service in both official languages, that is French and English, but only in those languages. Does that cause you a problem?**

G$_1$ Yes ➥ **Under what circumstances should CIC offer service in another language?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ No

Q11 **How important is it to you that various CIC offices across Canada offer pretty much the same services?**

G$_1$ At least of some importance ➥ **Which services do you think all CIC offices should offer?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ Of little or no importance

Q12 **How important is it to you that various CIC offices across Canada offer pretty much the same physical layout?**

G$_1$ At least of some importance ➥ **What aspects of the physical layout do you think should stay the same from office to office?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ Of little or no importance

Q13 **Have you ever made a comment or complained about the service you received at CIC?**

G$_1$ Yes ➥ **How did you proceed?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ No ➥ **Why is this?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q14 **If there were an official way to make a comment or a complaint, do you think you would ever use it?**

G$_1$ Probably
G$_2$ Probably not ➥ **Why is this?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q15 **Do you think that an official way to make a comment or a complaint would improve service?**

G$_1$ Probably
G$_2$ Probably not ➥ **Why is this?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q16 **If you wanted to make a comment or a complaint, how would you prefer to do it?**

G$_1$ By talking to someone in person
G$_2$ By talking to someone over the telephone
G$_3$ By writing a letter
G$_4$ By completing a comment card available at the offices
G$_5$ Some other way, please specify: . . . . . .

Note additional comments:

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Sondage sur l'accès aux services
Citoyenneté et immigration Canada

Guide d'entrevue en face-à-face

Bureau ➥ Date ➥ Heure ➥

Q1 **Quelle était la PRINCIPALE RAISON de votre visite d'aujourd'hui dans un bureau de Citoyenneté et Immigration Canada?**

- **G**$_1$ Obtenir des renseignements généraux
- **G**$_2$ Prendre un formulaire de demande
- **G**$_3$ Obtenir des renseignements particuliers pour vous-même, un parent ou un ami
- **G**$_4$ Remplir une formalité vous concernant ou concernant un parent ou un ami
- **G**$_5$ Régler un problème vous concernant ou concernant un parent ou un ami
- **G**$_6$ Autre raison, veuillez préciser : . . . . . .

Q2 **Quel était le PRINCIPAL OBJECTIF de votre visite d'aujourd'hui à notre bureau?**

- **G**$_1$ Demeurer plus longtemps au Canada à titre de visiteur, étudiant ou travailleur temporaire
- **G**$_2$ Devenir résident permanent
- **G**$_3$ Devenir citoyen canadien
- **G**$_4$ Parrainer une ou plusieurs personnes
- **G**$_5$ Autre objectif, veuillez préciser : . . . . . .

Q3 **Trouvez-vous que vous avez reçu assez d'aide aujourd'hui ou est-ce que vous auriez préféré en recevoir davantage?**

- **G**$_1$ Assez
- **G**$_2$ Pas assez ➥ **Quelle autre sorte d'aide auriez-vous aimé recevoir?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q4 **Aujourd'hui, auriez-vous préféré avoir accès à ce service au téléphone ou en personne, comme vous l'avez fait?**

G$_1$ M'être présenté(e) au bureau

G$_2$ Téléphone ➥ **Alors, pourquoi vous êtes-vous déplacé(e) au bureau plutôt que d'appeler le centre d'appels de CIC?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q5 **G**$_1$ (S'IL EXISTE DES LIGNES TÉLÉPHONIQUES DANS LA SALLE D'ATTENTE)
Il y a des téléphones branchés directement au centre d'appels de CIC dans la salle d'attente. Est-ce que ces appareils vous ont été utiles aujourd'hui?

G$_2$ (S'IL N'EXISTE **PAS** DE LIGNES TÉLÉPHONIQUES DANS LA SALLE D'ATTENTE)
Vous aurait-il été utile de disposer dans la salle d'attente de téléphones branchés au service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?

G$_1$ Oui ➥ **Comment cela vous aurait-il été / vous a-t-il été utile?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ Non

Q6 **Aujourd'hui, auriez-vous préféré avoir accès au service par Internet ou préférez-vous vous être présenté(e) au bureau?**

G$_1$ Au bureau

G$_2$ Internet ➥ **Avez-vous tenté d'utiliser Internet pour obtenir ce service?**

G$_1$ Oui ➥ **Qu'est-il arrivé?**
G$_2$ Non

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q7 **G**$_1$ (SI DES ORDINATEURS BRANCHÉS À INTERNET SONT DISPONIBLES DANS LA SALLE D'ATTENTE)
Il y a des ordinateurs connectés à Internet dans la salle d'attente. Est-ce que ces ordinateurs vous ont été utiles aujourd'hui?

G$_2$ (SI DES ORDINATEURS BRANCHÉS À INTERNET **NE SONT PAS** DISPONIBLES DANS LA SALLE D'ATTENTE)
Vous aurait-il été utile de disposer dans la salle d'attente d'ordinateurs branchés sur Internet?

G$_1$ Oui ➥ **Comment cela vous aurait-il été / vous a-t-il été utile?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ Non

Q8 **En ce moment, vous pouvez obtenir de l'information sur votre dossier en appelant le centre d'appels. Aimeriez-vous être en mesure d'obtenir la même information à partir du site Web Internet de CIC?**

G$_1$ Oui

G$_2$ Non ➥ **Pourquoi?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q9 **Vous aurait-il été utile aujourd'hui de pouvoir avoir accès à d'autres programmes gouvernementaux à partir de ce bureau?**

G$_1$ Oui ➥ **Comment cela vous aurait-il été utile? À quels programmes pensez-vous?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ Non

Q10 **Ordinairement, CIC offre son service dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais, et seulement dans ces deux langues. Est-ce que cela vous cause des problèmes?**

G$_1$ Oui ➥ **Dans quelles circonstances CIC devrait-il offrir ses services dans une autre langue?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ No

Q11 **Quelle importance accordez-vous à l'idée que les différents bureaux de CIC à travers le Canada offrent à peu près les mêmes services?**

G_1 Au moins une certaine importance ➥ **Quels services pensez-vous que tous les bureaux de CIC devraient offrir?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G_2 Peu ou aucune importance

Q12 **Quelle importance accordez-vous à l'idée que les différents bureaux de CIC à travers le Canada présentent à peu près la même disposition des lieux?**

G_1 Au moins une certaine importance ➥ **Quels aspects de la disposition des lieux devraient, selon vous, être les mêmes d'un bureau à l'autre?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G_2 Peu ou aucune importance

Q13 **Avez-vous déjà fait un commentaire ou déposé une plainte à propos du service que vous recevez à CIC?**

G$_1$ Oui ➥ **Comment avez-vous procédé?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

G$_2$ Non ➥ **Pourquoi?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q14 **S'il existait un processus officiel pour faire un commentaire ou déposer une plainte est-ce que vous pensez que vous l'utiliseriez?**

G$_1$ Probablement

G$_2$ Probablement pas ➥ **Pourquoi?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q15 **Croyez-vous qu'un processus officiel pour faire un commentaire ou déposer une plainte améliorerait le service?**

G$_1$ Probablement

G$_2$ Probablement pas ➥ **Pourquoi?**

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

Q16 **Si vous aviez un commentaire ou une plainte à faire, quel serait votre moyen préféré?**

G$_1$ M'adresser à quelqu'un en personne
G$_2$ M'adresser à quelqu'un au téléphone
G$_3$ Écrire une lettre
G$_4$ Remplir une carte commentaire disponible dans les bureaux
G$_5$ Utiliser un autre moyen, veuillez préciser : . . . . . .

Notez les commentaires additionnels :

. . . . . .

. . . . . .

. . . . . .

ANNEXE B
Feuille de contrôle

Survey on Access to Services — Tally Sheet
Citizenship and Immigration Canada

Office ID	
Date	
Time period start	
Time period end	
For the period — Total traffic into the office	
For the period — # of placements attempted	
For the period — # of failed placements due to language	
For the period — # of questionnaires completed	

Tick mark zone for placements attempted

Tick mark zone for failed placements due to language

Sondage sur l'accès aux services — Feuille de contrôle Citoyenneté et Immigration Canada

Identification du bureau	
Date	
Heure du début de la période	
Heure de la fin de la période	
Pour la période — Nombre total de visiteurs	
Pour la période — # de livraisons tentées	
Pour la période — # de livraisons infructueuses à cause de la langue	
Pour la période — # de questionnaires complétés	

Zone de marquage pour les livraisons tentées

Zone de marquage pour les livraisons infructueuses à cause de la langue

ANNEXE C
Tableaux détaillés

Aviez-vous rendez-vous avec un employé de Citoyenneté et Immigration Canada aujourd'hui ou êtes-vous venu sans rendez-vous? Veuillez cocher la case de la réponse qui décrit le mieux votre situation.

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE						OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception	Autres pers. CIC
Q1																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
J'avais un rendez-vous	19%	100%	0%	5%	5%	10%	53%	23%	6%	24%	34%	13%	15%	8%	17%	27%
		+++	---	-	--		+++		-		++			-		++
Je n'avais pas de rendez-vous	77%	0%	100%	92%	95%	90%	47%	72%	85%	76%	66%	85%	85%	86%	81%	68%
		---	+++		+++		---	-			--					--
Pas de réponse	4%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	4%	8%	0%	0%	1%	0%	6%	2%	4%
									+++							
chi²:		***		(***)					(***)					***		

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q1					
# réel de participants:	40	82	33	98	31
J'avais un rendez-vous	17%	26%	3%	29%	22%
			--	+	
Je n'avais pas de rendez-vous	82%	65%	94%	69%	78%
		--	++		
Pas de réponse	0%	9%	3%	2%	0%
		++			
chi²:	(***)				

Quelle était la PRINCIPALE RAISON de votre visite d'aujourd'hui dans un bureau de Citoyenneté et Immigration Canada?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE						OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception	Autres pers. CIC
Q2																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Obtenir un formulaire	37%	9%	45%	11%	100%	12%	7%	10%	41%	30%	39%	38%	41%	48%	44%	20%
		---	+++	---	+++	---	---	---						+	+	---
Autre raison	19%	40%	14%	11%	4%	0%	0%	0%	16%	22%	17%	6%	27%	21%	16%	23%
		+++	---	++								-	+			
Obtenir des infos générales	18%	4%	22%	100%	6%	11%	0%	6%	27%	26%	14%	27%	6%	16%	17%	25%
		---	+++	+++	---	-	---	--					--			
Renseignements particuliers	13%	7%	15%	8%	4%	100%	0%	6%	11%	17%	14%	17%	9%	7%	17%	14%
		-	+	-	---	+++	--	-								
Régler un problème	12%	14%	11%	4%	3%	6%	1%	100%	12%	10%	6%	14%	19%	6%	9%	22%
				--	---		--	+++								+++
Remplir une formalité	10%	27%	6%	0%	2%	0%	100%	1%	0%	17%	16%	4%	8%	8%	6%	13%
		+++	---	--	---	-	+++	-	-	+						
Pas de réponse	3%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	7%	2%	2%
chi²:		(***)		***					(***)					***		

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q2					
# réel de participants:	40	82	33	98	31
Obtenir un formulaire	25%	39%	52%	32%	25%
			+		
Autre raison	17%	18%	18%	18%	36%
					+
Obtenir des infos générales	25%	12%	15%	22%	21%
Renseignements particuliers	15%	9%	12%	15%	24%
Régler un problème	20%	10%	9%	11%	13%
Remplir une formalité	10%	13%	6%	13%	0%
Pas de réponse	2%	6%	3%	2%	0%
chi²:	(***)				

Quel était le PRINCIPAL OBJECTIF de votre visite d'aujourd'hui à notre bureau?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q3																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Autre objectif	27%	20%	30%	9% --	30%	19%	22%	41% +	0% ---	6% ---	2% ---	0% ---	100% +++	39%	27%	25%
Devenir citoyen canadien	22%	39% +++	19% ---	18%	23%	24%	35%	12%	0% ---	0% ---	100% +++	0% ---	2% ---	15%	24%	21%
Devenir résident permanent	21%	27%	21%	31%	18%	28%	36%	18%	0% ---	100% +++	0% ---	1% ---	5% ---	24%	16% -	29% +
Parrainer	14%	10%	16%	21%	15%	18%	6%	16%	0% -	1% ---	0% ---	100% +++	0% ---	10%	15%	14%
Demeurer plus longetemps	13%	4% -	14% +	19%	14%	11%	0% -	13%	100% +++	0% ---	0% ---	0% ---	0% ---	6%	15% +	9%
Pas de réponse	5%	3%	3%	3%	2%	0%	8%	6%	0% ---	0% ---	0% ---	0% --	0% ---	6%	5%	4%
chi²:	(***)	***	(***)						***					***		

Avant de venir ici aujourd'hui, avez-vous tenté d'obtenir le même service au moyen du service téléphonique de Citoyenneté et Immigration Canada (le télécentre)?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q4																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	33%	37%	33%	43%	23% --	41%	30%	42%	31%	46% +	30%	29%	34%	44%	36%	28%
Non	43%	41%	46%	35%	56% ++	36%	38%	33%	47%	40%	52%	33%	47%	34%	47%	49%
Les deux	18%	13%	18%	21%	20%	20%	21%	20%	10%	12%	14%	35% +++	16%	20%	12%	17%
Pas de réponse	6%	10% +	3% -	1%	1%	3%	11% ++	4%	12% ++	2%	4%	3%	3%	2%	5%	6%
chi²:	(***)	***	(***)						***					***		

SI C'EST OUI, pourquoi avez-vous dû vous présenter quand même ici aujourd'hui? Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q4A																					
# réel de participants:	145	20	42	18	47	18	39	101	32	42	19	16	21	16	35	26	29	35	34	63	50
Pas pu obtenir ce que voulais	25%	30%	22%	22%	33%	15%	12% -	28% +	29%	25%	26%	19%	37%	30%	19%	21%	25%	21%	37%	23%	23%
Ligne toujours occupée	23%	25%	19%	17%	37% +	13%	14%	24%	24%	14%	31%	27%	12%	4%	21%	24%	32%	21%	21%	22%	16%
Demandé de me présenter	22%	35%	21%	17%	15%	28%	60% +++	12% ---	12%	11%	21%	42%	22%	20%	36% +	11%	8%	28%	20%	24%	27%
Autre raison	21%	5%	15%	44%	17%	28%	4% --	27% ++	25%	38% +	18%	3%	15%	24%	21%	26%	22%	22%	21%	21%	25%
Renseignements trop généraux	18%	15%	26%	6%	17%	32%	8%	16%	14%	14%	25%	5%	26%	30%	17%	15%	8%	17%	21%	19%	21%
Information pas disponible	10%	5%	15%	6%	13%	13%	10%	10%	9%	6%	11%	7%	13%	6%	9%	13%	2%	15%	16%	8%	8%
Service n'a pas plu	8%	10%	10%	6%	6%	4%	2%	8%	7%	10%	9%	11%	3%	0%	6%	12%	12%	4%	15%	6%	5%
Pas de réponse	1%	0%	4% +	0%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	6%	0%	0%	0%	3%	1%
chi²:		(***)					(***)		(***)					(***)					(***)		

SI C'EST NON, pourquoi n'avez-vous pas tenté de communiquer avec le télécentre de Citoyenneté et Immigration Canada? Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formation	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q4B																					
# réel de participants:	169	25	46	18	67	13	41	124	29	64	20	22	19	16	31	42	29	46	31	68	70
Voulais parler à quelqu'un	38%	32%	31%	39%	49%	60%	35%	37%	59%	34%	43%	22%	49%	44%	25%	32%	55%	42%	34%	45%	38%
Autre raison	27%	32%	36%	6%	32%	8%	28%	27%	24%	32%	7%	25%	20%	18%	25%	28%	25%	36%	25%	28%	33%
Pensais pas obtenir ce service	17%	32%	11%	17%	12%	17%	8%	18%	7%	11%	43%	38%	30%	9%	28% +	17%	11%	13%	10%	18%	22%
Je n'ai pas le téléphone	10%	4%	11%	22%	5%	6%	3%	11%	14%	13% -	0%	0%	3%	27%	14%	2%	2%	10%	19%	12%	4%
Ligne toujours occupée	9%	4%	9%	22%	5%	0%	10%	9%	2%	8%	9%	9%	15%	0%	13%	15%	11%	4%	10%	6%	11% -
Aime pas faire affaire au tél.	8%	8%	14%	6%	3%	14%	5%	8%	17%	10%	3%	0%	3%	7%	8%	16% +	4%	3%	19% +	10%	3% -
Pas de réponse	5%	4%	5%	6%	4%	8%	8%	4%	2%	4%	0%	12%	8%	7%	2%	6%	0%	8%	7%	1% -	7%
Comprend pas bien franç./angl.	5%	4%	9%	0%	5%	0%	12% +	3% -	0%	2%	3%	11%	3%	0%	6%	6%	0%	4%	4%	4%	3%
chi^2:		(***)					***		(***)					(***)					***		

De façon générale, quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'ACCÈS au CENTRE TÉLÉPHONIQUE (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q5																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Jamais utilisé	20%	15%	20%	24%	21%	24%	18%	22%	16%	26%	20%	21%	9%	34%	19%	24%	14%	20%	20%	21%	20%
INSATISFAIT (1,2)	16%	17%	12%	12%	20%	29% +	10%	18%	13%	14%	27%	31% +	10%	6%	14%	16%	28% +	17%	14%	18%	13%
Très insatisfait	6%	5%	6%	3%	9%	12%	2%	7%	6%	5%	7%	13%	2%	2%	5%	6%	7%	9%	7%	4%	6%
Insatisfait	10%	12%	6%	9%	11%	17%	8%	10%	7%	9%	20%	18%	7%	4%	9%	10%	21% ++	7%	7%	13%	7%
Neutre	26%	37% +	23%	21%	26%	17%	38% +	23% -	22%	20%	20%	28%	43% ++	21%	22%	19%	24%	40% ++	25%	25%	27%
Satisfait	22%	12%	33% ++	27%	12% --	15%	14%	23%	36% ++	22%	25%	11%	10%	25%	31% +	21%	28%	10% --	30%	22%	24%
Très satisfait	11%	7%	9%	12%	17%	12%	15%	10%	10%	17%	7%	6%	18%	8%	11%	20% +	5%	11%	7%	11%	13%
SATISFAIT (4,5)	33%	20% -	42% +	39%	29%	27%	30%	34%	47%	39%	32%	17% -	28%	33%	42%	41%	33%	21% --	37%	33%	37%
Pas de réponse	5%	10% +	3%	3%	4%	4%	4%	3%	3%	2%	1%	3%	11% ++	5%	2%	0%	1%	3%	4%	4%	4%
chi²:		(***)					***		(***)					(***)					**		
moyenne pour ces données:	3.3	3.1	3.4	3.5	3.2	3.0	3.4	3.2	3.5	3.5	3.1	2.7	3.4	3.5	3.4	3.5	3.0	3.1	3.3	3.3	3.4
test de sig. pour moyenne:												**									

Auriez-vous, aujourd'hui, préféré recevoir le service dont vous aviez besoin au téléphone ou bien en vous présentant à ce bureau?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q6																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Aurait préféré le téléphone	28%	27%	27%	30%	30%	20%	26%	29%	38%	24%	25%	28%	28%	1% ---	29%	36%	40%	31%	30%	27%	28%
Préfère visiter le bureau	67%	67%	65%	67%	66%	77%	66%	68%	58%	72%	67%	68%	68%	99% +++	65%	59%	56%	66%	68%	69%	65%
Les deux	3%	5%	4%	3%	2%	0%	8% +	2% -	4%	2%	8%	4%	4%	0%	6%	3%	3%	3%	2%	2%	6%
Pas de réponse	1%	0%	3% +	0%	1%	3%	1%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	1%	1%
chi²:		(***)					(***)		(***)					(***)					(**)		

Y avait-il à votre disposition dans la salle d'attente du bureau des lignes branchées sur le service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q7																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	47%	49%	47%	39%	48%	46%	41%	47%	55%	40%	53%	41%	48%	55%	48%	51%
Non	19%	25%	18%	18%	15%	26%	25%	19%	14%	27%	14%	18%	18%	19%	19%	18%
Les deux	13%	4%	15%	10%	14%	11%	20%	24%	0%	16%	12%	22%	12%	12%	12%	15%
Pas de réponse	21%	23%	20%	33% +	23%	17%	14%	10%	31%	17%	21%	19%	21%	13%	22%	16%
chi²:		***		***					***					*		

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q7					
# réel de participants:	40	82	33	98	31
Oui	50%	35% --	58%	52%	50%
Non	20%	23%	12%	22%	7%
Les deux	7%	17%	15%	10%	14%
Pas de réponse	22%	24%	15%	17%	29%
chi²:	***				

SI C'EST OUI, ces lignes branchées au service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada vous ont-elles été utiles aujourd'hui?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q7A																
# réel de participants:	134	39	90	22	43	17	15	15	19	25	32	21	32	30	59	54
Oui	49%	53%	46%	43%	43%	64%	41%	22%	34%	32%	50%	73%	43%	59%	51%	46%
Non	30%	26%	33%	32%	31%	32%	51%	43%	30%	51%	27%	12%	38%	29%	28%	29%
Pas de réponse	21%	21%	20%	24%	26%	3%	8%	35%	35%	16%	23%	15%	19%	12%	22%	24%
chi²:				***					***					*		

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q7A					
# réel de participants:	20	27	19	52	16
Oui	45%	49%	58%	47%	32%
Non	35%	26%	26%	31%	49%
Pas de réponse	20%	25%	16%	22%	19%
chi²:	*				

SI C'EST NON, vous aurait-il été utile de disposer dans la salle d'attente de lignes branchées au service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formation	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q7B																
# réel de participants:	60	21	39	8	13	9	12	8	5	19	11	7	16	10	25	24
Oui	49%	54%	48%	69%	44%	43%	30%	30%	70%	33%	57%	62%	55%	48%	69%	46%
Non	31%	39%	29%	31%	25%	41%	32%	62%	0%	47%	33%	34%	27%	39%	10%	40%
Pas de réponse	20%	7%	24%	0%	31%	16%	37%	9%	30%	20%	10%	4%	18%	12%	21%	15%
chi²:		*		***					(***)					***		

		Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q7B						
# réel de participants:	60	8	26	4	20	2
Oui	49%	38%	63%	25%	52%	50%
Non	31%	38%	17%	50%	36%	50%
Pas de réponse	20%	25%	20%	25%	12%	0%
chi²:		(***)				

Dans quelle mesure trouvez-vous important pour vous-même que nous offrions dans notre salle d'attente des lignes branchées sur le service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada? Veuillez cocher la case qui correspond au degré d'importance sur l'échelle suivante.

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formation	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q8																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	8%	10%	8%	9%	6%	7%	8%	10%	0%	7%	8%	16%	10%	5%	7%	14%
Pas important	8%	7%	8%	12%	3%	5%	22% ++	9%	1%	12%	5%	11%	10%	10%	6%	10%
Neutre	22%	24%	21%	19%	27%	20%	23%	4% -	42% ++	20%	23%	11%	18%	27%	24%	17%
Important	32%	24%	34%	26%	33%	49% +	30%	29%	34%	33%	37%	34%	22%	34%	36%	25%
Très important	22%	22%	22%	24%	22%	12%	8% -	41% ++	17%	21%	21%	12%	33% +	22%	20%	29%
Pas de réponse	8%	13%	7%	10%	9%	7%	9%	7%	6%	7%	6%	15% +	7%	2%	7%	4%
chi²:		***		***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.6	3.5	3.6	3.5	3.7	3.6	3.1	3.9	3.7	3.5	3.6	3.2	3.6	3.6	3.6	3.5
test de sig. pour moyenne:							**									

		Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q8						
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31
Absolument pas important	8%	10%	7%	3%	12%	14%
Pas important	8%	15% +	5%	3%	11%	6%
Neutre	22%	25%	21%	18%	23%	21%
Important	32%	25%	28%	48% ++	27%	23%
Très important	22%	17%	26%	24%	20%	19%
Pas de réponse	8%	7%	13%	3%	6%	17%
chi²:		***				
moyenne pour ces données:	3.6	3.3	3.7	3.9 *	3.3	3.3

Avant de venir ici aujourd'hui, avez-vous tenté d'obtenir le même service en utilisant le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration Canada ou un autre site Web du gouvernement du Canada?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formation	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception	Autre pers. CIC
Q9																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	17%	13%	18%	20%	16%	22%	7%	8%	13%	17%	21%	13%	19%	22%	19%	17%
Non	63%	70%	62%	60%	63%	64%	62%	64%	77%	63%	66%	59%	56%	59%	65%	64%
Les deux	13%	9%	13%	14%	14%	12%	20%	20%	6%	12%	8%	25% ++	11%	12%	11%	15%
Pas de réponse	8%	9%	7%	7%	7%	2%	11%	8%	4%	8%	5%	3%	13% +	7%	6%	5%
chi²:		*		***					***							

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q9					
# réel de participants:	40	82	33	98	31
Oui	12%	13%	24%	18%	22%
Non	80% ++	60%	52%	61%	65%
Les deux	5%	14%	18%	14%	4%
Pas de réponse	2%	13% +	6%	7%	10%
chi²:	***				

SI C'EST OUI, pourquoi avez-vous dû vous présenter quand même ici aujourd'hui? Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formation	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception	Autre pers. CIC
Q9A																
# réel de participants:	83	19	61	19	27	14	10	9	9	16	18	17	21	20	37	31
Pas pu obtenir ce que voulais	30%	9%	35%	35%	36%	35%	51%	10%	15%	31%	24%	50%	25%	36%	39%	17%
Renseignements trop généraux	25%	34%	19%	39%	16%	48%	17%	16%	30%	26%	22%	23%	18%	33%	24%	22%
Pas pu accéder aux sites	18%	34%	15%	6%	29%	0%	20%	16%	7%	31%	14%	17%	15%	24%	10%	19%
Information pas disponible	17%	14%	19%	18%	0%	31%	6%	38%	29%	14%	10%	10%	28%	17%	20%	26%
Autre raison	17%	5%	20%	26%	24%	9%	0%	21%	6%	14%	34%	7%	20%	10%	16%	24%
Pas de réponse	5%	9%	4%	5%	6%	0%	6%	0%	13%	3%	13%	0%	0%	6%	4%	2%
chi²:		(***)		(***)					(***)					(***)		

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q9A					
# réel de participants:	7	23	14	31	8
Pas pu obtenir ce que voulais	57%	36%	21%	25%	10%
Renseignements trop généraux	14%	27%	21%	29%	38%
Pas pu accéder aux sites	14%	13%	21%	25%	0%
Information pas disponible	14%	21%	14%	19%	14%
Autre raison	29%	0%	29%	9%	48%
Pas de réponse	0%	9%	0%	8%	10%
chi²:	(***)				

SI C'EST NON, pourquoi n'avez-vous pas tenté d'utiliser le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration ou un autre site Web du gouvernement du Canada? Veuillez cocher toutes les cases correspondant à votre situation.

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception	Autres pers. CIC
Q9B																
# réel de participants:	210	60	145	37	66	24	29	27	25	46	46	38	48	39	90	84
Pas accès à Internet	39%	32%	40%	54% +	44%	23%	32%	24%	40%	44%	39%	28%	37%	55% ++	29% -	38%
Voulais parler à quelqu'un	28%	29%	28%	28%	21% -	55%	23%	49%	33%	23%	20%	39%	33%	9% ---	40% +	34%
Pensais pas pouvoir obtenir...	15%	11%	16%	16%	12%	10%	16%	21%	26%	15%	11%	12%	19%	10%	18%	17%
Autre raison	12%	22% +	10% -	5%	13%	7%	16%	9%	5%	4%	23% +	15%	14%	11%	15%	12%
Pas de réponse	10%	7%	11%	5%	13%	12%	15%	12%	5%	20% +	10%	9%	5%	17% +	6%	6%
Aime pas la technologie	2%	5% +	1% -	0%	1%	0%	2%	5%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	4%
chi²:	(***)	(***)		(***)					(***)					(***)		

Auriez-vous, aujourd'hui, préféré obtenir le service dont vous aviez besoin sur le site Web Internet de Citoyenneté et Immigration Canada ou celui du gouvernement du Canada, ou bien en vous présentant à ce bureau?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception	Autres pers. CIC
Q10																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Préféré site Web CIC	27%	24%	28%	31%	31%	24%	14%	16%	22%	30%	30%	35%	27%	31%	30%	30%
Préféré site Web gouv. Canada	7%	7%	8%	3%	6%	16% +	17% +	3%	1%	14% ++	7%	10%	0% --	8%	8%	5%
Préfère visiter le bureau	55%	56%	55%	56%	55%	58% +	59% +	70%	67%	45%	56%	45%	63%	52%	55%	60%
Pas de réponse	10%	12%	9%	10%	8%	2%	10%	11%	10%	12%	7%	10%	10%	10%	7%	5%
chi²:	***			***					***							

Y avait-il à votre disposition dans la salle d'attente du bureau des ordinateurs branchés sur Internet?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE						OBJECTIF DE LA VISITE						FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q11																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	7%	7%	3%	12%	6%	11%	7%	7%	5%	10%	3%	2%	9%	11%	2%	6%	9%	8%	14% ++	4%	5%
Non	47%	60% +	35% --	42%	54%	57%	54%	45%	55%	32% ---	59%	54%	49%	49%	54%	46%	41%	48%	40%	47%	58% +
Les deux	21%	15%	30% +	18%	21%	4% -	16%	22%	15%	27%	21%	24%	20%	10%	20%	20%	30%	21%	23%	23%	19%
Pas de réponse	25%	17%	32%	27%	19%	29%	22%	26%	25%	31%	16%	21%	22%	30%	25%	27%	20%	22%	23%	26%	18%
chi²:		***					*		***					***					***		

SI C'EST OUI, ces ordinateurs branchés sur Internet vous ont-ils été utiles aujourd'hui?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE						OBJECTIF DE LA VISITE						FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q11A																					
# réel de participants:	75	9	26	10	26	4	20	52	11	31	9	10	10	6	13	16	16	19	21	32	26
Oui	42%	44%	34%	40%	54%	50%	71%	38%	41%	37%	17%	68%	41%	6%	46%	29%	46%	46%	53%	41%	28%
Non	56%	56%	65%	50%	46%	50%	29%	59%	59%	58%	83%	28%	59%	94%	54%	71%	42%	53%	39%	58%	72%
Pas de réponse	3%	0%	1%	10%	0%	0%	0%	4%	0%	5%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	13%	1%	8%	1%	0%
chi²:		(***)					(***)		(***)					(***)					(***)		

SI C'EST NON, auriez-vous trouvé utile de disposer dans la salle d'attente d'ordinateurs branchés sur le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada ?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q11B1																
# réel de participants:	196	59	132	37	53	28	29	21	21	47	41	32	52	35	86	84
Oui	43%	51%	41%	42%	48%	36%	48%	47%	46%	51%	40%	41%	39%	30%	55% +	42%
Non	36%	33%	38%	35%	33%	54%	28%	38%	20%	29%	48%	32%	44%	43%	31%	40%
Pas de réponse	21%	15%	20%	24%	19%	10%	24%	15%	33%	20%	12%	27%	18%	28%	14%	19%
chi²:		*		***					***					***		

		Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q11B1						
# réel de participants:	196	30	57	20	70	19
Oui	43%	47%	42%	40%	42%	42%
Non	36%	27%	33%	45%	43%	28%
Pas de réponse	21%	27%	25%	15%	15%	30%
chi²:		***				

Et auriez-vous trouvé utile de disposer dans la salle d'attente d'ordinateurs branchés sur le site Web du gouvernement du Canada?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q11B2																
# réel de participants:	196	59	132	37	53	28	29	21	21	47	41	32	52	35	86	84
Oui	46%	46%	45%	45%	52%	39%	56%	41%	48%	56%	41%	41%	39%	40%	57% +	40%
Non	34%	42%	33%	36%	27%	45%	24%	44%	19%	27%	47%	37%	36%	36%	32%	38%
Pas de réponse	21%	12%	22%	19%	21%	16%	20%	15%	33%	17%	12%	22%	25%	24%	11% -	22%
chi²:		**		**					***					***		

		Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q11B2						
# réel de participants:	196	30	57	20	70	19
Oui	46%	33%	51%	55%	43%	42%
Non	34%	27%	32%	35%	40%	36%
Pas de réponse	21%	40% ++	17%	10%	16%	22%
chi²:		***				

Dans quelle mesure trouvez-vous important pour vous-même que le Ministère offre dans la salle d'attente du bureau des ordinateurs branchés sur...

* * * DONNEES PONDEREES * * *

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q12A le site Web de CIC																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	9%	15%	4%	9%	9%	17%	8%	10%	18% +	7%	10%	2%	11%	0% -	8%	4%	23% ++	13%	12%	8%	12%
Pas important	9%	15%	5%	9%	12%	6%	7%	10%	8%	4% -	14%	22% +	19%	1%	12%	8%	14%	11%	7%	6%	13%
Neutre	16%	22%	17%	9%	17%	21%	21%	15%	14%	13%	16%	17%	7%	28% +	7% -	24%	12%	14%	12%	19%	19%
Important	27%	12% -	34%	33%	27%	20%	19%	29%	21%	32%	47% +	25%	15%	41%	39% +	21%	20%	22%	24%	36% +	22%
Très important	20%	17%	21%	21%	20%	10%	21%	19%	17%	24%	7% -	16%	32%	16%	16%	20%	11%	29% +	25%	18%	25%
Pas de réponse	18%	17%	19%	18%	15%	26%	23%	16%	22%	19%	5% -	18%	16%	13%	17%	23%	19%	11%	20%	14%	9%
chi²:		***					***		***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.5	3.0	3.8	3.6	3.4	3.0	3.5	3.5	3.1	3.8	3.3	3.4	3.4	3.8	3.5	3.6	2.8	3.5	3.6	3.6	3.4
test de sig. pour moyenne:		*	**							**				*			**				
Q12B les autres sites Web du gouv. du Canada																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	8%	17% +	4%	6%	7%	13%	7%	9%	20% ++	5% -	10%	2%	15%	0%	5%	4%	19% ++	13%	11%	7%	13%
Pas important	8%	17% ++	4%	6%	9%	4%	7%	9%	3%	5%	12%	22% ++	15%	1%	8%	9%	7%	13%	7%	5%	10%
Neutre	13%	17%	9%	12%	14%	17%	16%	13%	14%	10%	11%	14%	7%	20%	11%	14%	14%	11%	13%	15%	13%
Important	23%	10% -	34% ++	21%	22%	18%	15%	24%	16%	30%	42% +	12%	17%	46% +++	28%	16%	16%	19%	11% --	36% +++	20%
Très important	16%	17%	13%	21%	17%	3% -	16%	17%	15%	20%	12%	16%	17%	2% -	18%	16%	6%	24% +	25%	14%	18%
Pas de réponse	32%	20%	36%	33%	31%	46%	38%	29%	33%	30%	13% -	34%	29%	31%	30%	41%	37%	20% -	33%	24%	26%
chi²:		***					**		***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.4	2.9	3.8	3.7	3.5	2.9	3.4	3.4	3.0	3.8	3.4	3.3	3.1	3.7	3.7	3.5	2.7	3.4	3.5	3.6	3.3
test de sig. pour moyenne:		*	*							**				*			*				

Combien de temps avez-vous dû attendre au bureau aujourd'hui avant de communiquer avec le personnel qui vous a fourni le service? Veuillez indiquer ci -dessous la durée approximative de votre attente en minutes.

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q13																
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
1-5	43%	30%	46%	45%	48%	38%	26%	45%	50%	47%	47%	12%	27%	50%	31%	40%	55%	41%	49%	47%	39%
							--	++				---			-		+				
6-10	14%	7%	19%	12%	12%	17%	13%	14%	16%	19%	14%	13%	20%	10%	22%	13%	11%	13%	8%	18%	21%
																			-		
11-20	8%	12%	13%	0%	5%	7%	10%	7%	4%	7%	13%	14%	10%	12%	10%	7%	3%	8%	6%	9%	9%
			+																		
21+	17%	30%	12%	18%	10%	17%	30%	14%	15%	4%	11%	43%	19%	9%	24%	14%	11%	18%	20%	11%	18%
		++					++	--		---		+++									
Pas de réponse	19%	20%	10%	24%	24%	22%	22%	19%	14%	23%	14%	18%	24%	18%	14%	26%	20%	19%	17%	15%	12%
			-																		
chi²:		***					***		***					***					***		
moyenne pour ces données:	24.9	50.3	16.1	29.6	11.8	13.3	26.8	25.6	15.1	10.7	19.0	69.0	15.5	19.1	33.4	18.5	18.7	28.5	35.2	14.1	17.9
test de sig. pour moyenne:		*	*		**	*				**		***								*	

Ce temps d'attente est-il acceptable ou vous paraît-il trop long?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q14																
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Acceptable	72%	62%	80%	61%	80%	77%	60%	75%	74%	80%	81%	46%	65%	85%	69%	78%	80%	63%	68%	85%	82%
			+				-	+		+		---						-	--	+	
Trop long	13%	25%	6%	18%	6%	9%	19%	12%	11%	6%	11%	39%	15%	5%	13%	10%	10%	19%	16%	9%	8%
		++	-		-					-		+++									
Pas de réponse	15%	12%	14%	21%	13%	14%	21%	13%	15%	14%	8%	16%	20%	10%	18%	12%	10%	19%	16%	5%	10%
																				-	
chi²:		***					***		***					***					***		

Quel temps d'attente vous paraîtrait acceptable au bureau avant de communiquer avec le personnel qui fournira le service?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q14A																					
# réel de participants:	31	10	6	6	6	3	12	19	5	6	4	10	5	2	6	6	3	12	8	9	10
1-5	13%	20%	28%	0%	0%	29%	0%	18%	33%	30%	0%	0%	28%	0%	0%	6%	0%	31%	3%	14%	38%
6-10	13%	10%	5%	0%	60%	71%	33%	5%	7%	17%	28%	7%	11%	22%	26%	16%	14%	4%	4%	29%	23%
11-20	31%	50%	38%	17%	0%	0%	48%	24%	35%	22%	0%	45%	61%	0%	18%	54%	36%	34%	42%	13%	26%
21+	23%	20%	28%	33%	0%	0%	15%	26%	25%	0%	49%	13%	0%	78%	25%	24%	50%	10%	17%	26%	0%
Pas de réponse	20%	0%	0%	50%	40%	0%	5%	26%	0%	31%	23%	36%	0%	0%	31%	0%	0%	21%	34%	18%	13%
chi²:		(***)					***		(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	17.1	16.1	26.3	18.3	6.0	8.5	20.1	15.8	15.9	6.6	32.0	13.4	11.7	25.6	13.7	26.9	36.7	10.3	13.4	13.4	7.6
test de sig. pour moyenne:					**	*				*								*			

À combien de personnes différentes avez-vous dû vous adresser aujourd'hui afin d'obtenir ce dont vous aviez besoin?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q15																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
1	47%	42%	43%	42%	61% ++	56%	37% -	50% +	62%	59% +	38%	38%	33% -	48%	51%	46%	44%	41%	42%	54%	46%
2	36%	37%	42%	42%	21% ---	25%	42%	34%	24%	25% -	54% ++	38%	55% ++	40%	35%	28%	38%	43%	44%	35%	46%
3+	7%	12%	4%	6%	6%	4%	5%	7%	7%	5%	1%	13%	2%	1%	7%	11%	7%	4%	8%	7%	5%
Pas de réponse	10%	7%	10%	9%	13%	16%	16%	9%	7%	10%	6%	11%	10%	11%	8%	15%	11%	12%	7%	4%	3%
chi²:		***					***		***					***					***		
moyenne pour ces données:	1.9	3.0	1.6	1.8	1.4	1.5	1.7	2.0	1.4	1.5	1.6	2.2	1.7	1.5	1.6	1.9	1.6	2.5	2.4	1.8	1.6
test de sig. pour moyenne:					*				*												

Est-ce un nombre acceptable ou est-ce trop de personnes?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q16																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Acceptable	84%	80%	88%	82%	84%	89%	86%	84%	80%	84%	92%	89%	87%	85%	84%	81%	82%	86%	84%	94%	93%
Trop de personnes	3%	5%	0%	6%	3%	0%	0%	4%	7%	3%	1%	0%	3%	1%	0%	6%	4%	4%	8%	2%	3%
Pas de réponse	13%	15%	12%	12%	13%	11%	14%	12%	14%	13%	6%	11%	10%	14%	16%	14%	14%	10%	8%	4%	5%
chi²:		(***)					**		(**)					**					***		

Quel nombre de personnes à qui vous adresser vous paraîtrait acceptable afin de répondre à votre besoin?

* * * DONNEES PONDEREES * * *

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q16A																					
# réel de participants:	7	2	0	2	3	0	0	7	2	3	1	0	1	1	0	2	2	2	3	3	2
1	61%	100%	0%	50%	24%	0%	0%	61%	100%	84%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	42%	63%	78%	60%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3+	6%	0%	0%	0%	28%	0%	0%	6%	0%	16%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	37%	0%	0%	22%	0%
Pas de réponse	33%	0%	0%	50%	48%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	63%	58%	37%	0%	40%
chi²:		(***)							(***)					(***)					(**)		
moyenne pour ces données:	1.2	1.0	*	0.5	3.0	*	*	1.2	1.0	2.4	1.0	*	0.0	1.0	*	1.0	3.7	0.4	0.6	3.0	0.6
test de sig. pour moyenne:			*			*	*	*			*	*	*	*	*						

Le service obtenu aujourd'hui vous a-t-il été SURTOUT rendu par...

* * * DONNEES PONDEREES * * *

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q17																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Un réceptionniste	41%	36%	43%	38%	49%	53%	24%	32%	49%	31%	45%	44%	41%	13%	100%	17%
							-							---	+++	---
Un autre employé de CIC	33%	47%	30%	47%	18%	35%	42%	61%	24%	46%	32%	34%	31%	7%	14%	100%
		++	--	+	---			+++		+				---	---	+++
Un gardien en uniforme	25%	10%	28%	22%	33%	13%	20%	12%	12%	28%	18%	17%	36%	100%	8%	5%
		--	++		++								++	+++	---	---
Quelqu'un d'autre	3%	8%	2%	0%	1%	5%	10%	4%	0%	2%	5%	9%	2%	2%	1%	0%
		+	-				+					+				
chi²:	(***)	***		(***)					***					(***)		

Cotes de satisfaction
(Résultats en bref)

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
S09 Service dans la langue off. de mon choix																					
moyenne pour ces données:	4.4	4.2	4.3	4.6	4.2	4.6	4.5	4.4	4.3	4.5	4.3	4.2	4.8	4.3	4.5	4.5	4.4	4.3	4.6	4.3	4.3
test de sig. pour moyenne:													**								
S10 Caractère juste et équitable du service																					
moyenne pour ces données:	4.3	4.1	4.4	4.6	4.2	4.5	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	4.1	4.6	4.2	4.6	4.4	4.2	4.3	4.4	4.2	4.5
test de sig. pour moyenne:															*						
S03 La compétence du personnel																					
moyenne pour ces données:	4.3	4.1	4.4	4.3	4.1	4.5	4.4	4.2	4.1	4.3	4.2	4.1	4.7	4.3	4.5	4.3	4.1	4.1	4.2	4.3	4.4
test de sig. pour moyenne:													**		**						
S04 La courtoisie du personnel																					
moyenne pour ces données:	4.3	4.0	4.4	4.4	4.2	4.5	4.4	4.3	4.3	4.3	4.3	4.1	4.6	4.3	4.5	4.4	4.2	4.1	4.4	4.3	4.4
test de sig. pour moyenne:													*								
S07 La facilité à comprendre l'information																					
moyenne pour ces données:	4.2	3.9	4.2	4.4	4.1	4.2	4.2	4.2	4.1	4.3	4.2	4.0	4.4	4.2	4.3	4.3	4.1	4.0	4.3	4.1	4.2
test de sig. pour moyenne:																					
S11 Satisfaction générale																					
moyenne pour ces données:	4.2	3.7	4.3	4.4	4.2	4.2	4.4	4.1	4.0	4.2	4.2	4.1	4.5	4.0	4.4	4.3	4.3	4.0	4.2	4.2	4.3
test de sig. pour moyenne:		*													*						
S06 La disponibilité de l'information																					
moyenne pour ces données:	4.1	3.7	4.2	4.4	4.1	4.1	4.3	4.1	4.1	4.2	4.1	3.8	4.3	4.1	4.3	4.3	4.1	3.9	4.2	4.1	4.2
test de sig. pour moyenne:																					
S05 L'aide fournie par le personnel																					
moyenne pour ces données:	4.1	3.8	4.3	4.3	3.9	4.3	4.3	4.1	3.9	4.3	4.1	3.8	4.5	4.3	4.2	4.2	3.9	4.0	4.2	4.1	4.3
test de sig. pour moyenne:												*	*								
S08 La simplicité des formulaires																					
moyenne pour ces données:	4.1	3.7	4.2	4.4	3.8	4.0	4.0	4.0	3.9	4.1	4.0	3.9	4.3	3.9	4.3	4.3	3.7	3.8	4.2	4.0	4.1
test de sig. pour moyenne:		*													*						
S12 La commodité de l'emplacement du bureau																					
moyenne pour ces données:	4.0	3.8	4.1	3.9	4.1	3.9	4.2	3.9	3.9	4.0	3.8	3.9	4.1	4.2	4.0	4.3	3.6	3.8	3.9	4.1	4.0
test de sig. pour moyenne:																**	**				
S02 La durée de votre attente au bureau																					
moyenne pour ces données:	4.0	3.4	4.2	4.1	4.0	4.0	3.7	4.0	4.1	4.2	4.1	3.4	3.9	4.3	4.1	4.2	3.8	3.8	4.0	4.2	4.0
test de sig. pour moyenne:		*	*									**									
S13 Les heures d'ouverture																					
moyenne pour ces données:	3.8	3.5	3.9	4.1	3.9	3.3	3.9	3.8	3.9	3.9	3.8	3.5	3.9	3.6	3.9	4.0	3.7	3.8	3.9	3.9	3.9
test de sig. pour moyenne:		*				*															
S14 L'accessibilité du bureau aux handicapés																					
moyenne pour ces données:	3.8	3.6	4.0	3.7	3.9	3.7	4.0	3.8	3.9	3.9	3.7	3.8	4.4	3.8	3.8	4.1	3.8	3.7	3.8	3.9	3.8
test de sig. pour moyenne:													**			*					
S01 Accès au centre d'appels																					
moyenne pour ces données:	3.3	3.1	3.4	3.5	3.2	3.0	3.4	3.2	3.5	3.5	3.1	2.7	3.4	3.5	3.4	3.5	3.0	3.1	3.3	3.3	3.4
test de sig. pour moyenne:												**									

Vous êtes-vous déjà rendu, au Canada, dans un bureau de Citoyenneté et Immigration Canada situé ailleurs que dans un poste frontière ou un aéroport?

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q20																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	31%	30%	39%	33%	19% --	30%	29%	32%	24%	37%	26%	26%	35%	26%	28%	24%	26%	42% +	45%	34%	28%
Non	59%	60%	50% -	58%	73% ++	59%	65%	58%	62%	52%	66%	58%	52%	70%	67%	62%	62%	49% -	47% -	63%	66%
Les deux	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Pas de réponse	10%	10%	12%	9%	8%	11%	7%	10%	14%	11%	8%	16%	13%	4%	5%	14%	12%	8%	8%	3%	5%
chi^2:		***							**					***					***		

Dans quelle mesure trouvez-vous important que tous les bureaux canadiens de Citoyenneté et Immigration Canada...

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q21A offrent à peu près les mêmes services																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	5%	10% +	3%	0%	4%	13% +	7%	4%	10% +	3%	8%	0%	0%	5%	7%	2%	5%	5%	4%	5%	6%
Pas important	2%	5%	2%	3%	0%	0%	3%	2%	3%	1%	5%	0%	0%	0%	3%	2%	9% ++	0%	0%	0%	3% +
Neutre	14%	12%	9%	18%	20%	16%	13%	14%	15%	11%	12%	31% ++	4%	11%	24% +	12%	6%	14%	14%	14%	16%
Important	31%	25%	34%	27%	38%	26%	29%	32%	31%	39%	38%	33%	11% --	38%	29%	38%	32%	25%	34%	35%	24%
Très important	35%	30%	34%	48% +	27%	30%	31%	36%	23%	34%	28%	14% --	78% +++	42%	32%	26%	33%	45% +	41%	34%	44%
Pas de réponse	13%	17%	17%	3%	12%	14%	16%	11%	18%	12%	8%	23%	7%	4%	5%	19% +	16%	11%	7%	11%	7%
chi^2:		(***)					*		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.0	3.7	4.1	4.3	4.0	3.7	3.9	4.1	3.6	4.1	3.8	3.8	4.8	4.2	3.8	4.0	3.9	4.2	4.2	4.0	4.0
test de sig. pour moyenne:									*				***								

Dans quelle mesure trouvez-vous important que tous les bureaux canadiens de Citoyenneté et Immigration Canada...

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Garderie	Réception	Autre pers. CIC
Q21B offrent le même accès à l'information																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	5%	8%	5%	10% +	3%	8%	0%	0%	5%	7%	2%	4%	5%	4%	6%	6%
Pas important	2%	1%	2%	3%	2%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	5% +	0%	0%	2%	3%
Neutre	17%	17%	17%	17%	14%	16%	32% ++	5%	11%	17%	22%	10%	20%	25%	14%	16%
Important	32%	33%	33%	26%	43% +	34%	35%	21%	36%	30%	33%	43%	27%	35%	37%	28%
Très important	27%	18%	29%	19%	20%	28%	10% -	54% +++	42%	26%	23%	15% -	34%	26%	30%	32%
Pas de réponse	17%	23%	15%	25%	17%	13%	24%	20%	4% -	17%	19%	23%	14%	10%	10%	15%
chi²:	(***)	(***)		(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	3.9	3.7	3.9	3.5	3.9	3.9	3.7	4.6	4.1	3.8	3.9	3.8	4.0	3.9	3.9	3.9
test de sig. pour moyenne:				*				***								

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q21B offrent le même accès à l'information					
# réel de participants:	40	82	33	98	31
Absolument pas important	12% ++	4%	0%	3%	13% +
Pas important	5%	2%	0%	2%	0%
Neutre	12%	16%	24%	18%	13%
Important	25%	32%	30%	44% +	20%
Très important	22%	31%	30%	19%	36%
Pas de réponse	22%	16%	15%	15%	17%
chi²:	(***)				
moyenne pour ces données:	3.5	4.0	4.1	3.9	3.8
test de sig. pour moyenne:					

Dans quelle mesure trouvez-vous important que tous les bureaux canadiens de Citoyenneté et Immigration Canada...

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Garderie	Réception	Autre pers. CIC
Q21C présentent la même disposition des lieux																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	6%	8%	6%	14% ++	3%	10%	1%	0%	5%	8%	2%	9%	5%	5%	7%	8%
Pas important	5%	5%	5%	0%	6%	5%	2%	2%	7%	6%	7%	0%	5%	0%	6%	8%
Neutre	28%	30%	27%	25%	22%	38%	44% +	21%	25%	33%	27%	13% -	34%	31%	23%	32%
Important	23%	22%	24%	19%	32% +	15%	22%	18%	23%	19%	26%	45% +++	15% -	28%	29%	18% -
Très important	20%	14%	21%	14%	18%	19%	7% -	39% ++	35% +	16%	18%	7% -	25%	24%	22%	20%
Pas de réponse	18%	21%	17%	29%	18%	13%	25%	20%	4% -	17%	20%	26%	16%	12%	14%	15%
chi²:				***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.6	3.4	3.6	3.2	3.7	3.3	3.4	4.2	3.8	3.4	3.6	3.6	3.6	3.8	3.6	3.4
test de sig. pour moyenne:								**								

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q21C présentent la même disposition des lieux					
# réel de participants:	40	82	33	98	31
Absolument pas important	15% ++	4%	0%	4%	17% +
Pas important	7%	6%	3%	4%	3%
Neutre	22%	24%	36%	28%	28%
Important	20%	24%	18%	33% +	14%
Très important	12%	23%	30%	12% -	18%
Pas de réponse	22%	20%	12%	19%	20%
chi²:	(***)				
moyenne pour ces données:	3.1	3.7	3.9	3.6	3.2
test de sig. pour moyenne:	*		*		

En somme, avez-vous obtenu aujourd'hui de Citoyenneté et Immigration Canada ce dont vous aviez besoin?

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q22																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	64%	55%	63%	76%	64%	59%	62%	67%	57%	70%	68%	62%	69%	60%	78% +	62%	68%	61%	68%	65%	78% +
Non	10%	12%	10%	6%	11%	10%	12%	10%	7%	8%	8%	8%	10%	8%	4% -	15%	11%	15%	13%	9%	4%
En partie	13%	15%	10%	9%	19%	20%	9%	13%	24% +	12%	15%	8%	10%	22%	11%	10%	10%	14%	12%	17%	12%
Pas de réponse	13%	17%	17%	9%	6% -	11%	17%	11%	13%	10%	8%	21%	11%	10%	7%	13%	11%	10%	7%	9%	6%
chi²:		***					*		***					***					***		

À votre avis, le service vous a-t-il été rendu sans aucune erreur?

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q23																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	75%	72%	74%	79%	73%	76%	69%	79%	76%	82%	69%	73%	72%	69%	82%	78%	69%	77%	83%	80%	79%
Non	9%	7%	8%	9%	10%	10%	13%	8%	5%	7%	12%	9%	11%	7%	12%	9%	10%	9%	8%	9%	6%
Pas de réponse	17%	20%	18%	12%	17%	14%	18%	13%	19%	12%	19%	18%	17%	24%	6% -	13%	21%	13%	10%	11%	15%
chi²:							**		**					***							

À ce que vous sachiez, y a-t-il un moyen officiel de faire des commentaires ou de porter plainte au sujet du service de Citoyenneté et Immigration Canada?

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q24																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui, il y en a un	20%	20%	15%	21%	26%	22%	28%	18%	20%	19%	12%	18%	24%	33% +	12%	13%	20%	25%	28%	18%	20%
Non, il n'y en a pas	19%	17%	22%	15%	21%	14%	20%	18%	18%	18%	17%	16%	26%	6% -	24%	23%	26%	13%	16%	20%	26%
Je ne sais pas	46%	45%	50%	45%	41%	53%	40%	50%	44%	51%	56%	51%	42%	50%	51%	52%	38%	52%	44%	51%	45%
Pas de réponse	15%	17%	13%	18%	12%	11%	13%	13%	19%	12%	15%	15%	8%	11%	13%	13%	16%	10%	12%	11%	9%
chi²:		**					**		**					***					***		

Si vous aviez un commentaire ou une plainte à faire, quel serait votre moyen préféré?

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q25																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
En personne	40%	35%	46%	33%	42%	51%	39%	40%	43%	43%	33%	24% -	66% ++	49%	38%	32%	42%	47%	40%	45%	46%
Carton commentaire	21%	30%	21%	18%	18%	15%	18%	23%	16%	26%	18%	32%	24%	25%	23%	27%	16%	21%	20%	26%	25%
Par lettre	21%	17%	24%	15%	25%	25%	29%	20%	19%	13%	29%	32% +	14%	25%	21%	22%	22%	17%	20%	26%	17%
Pas de réponse	17%	17%	13%	24%	17%	11%	16%	16%	18%	14%	20%	19%	10%	13%	14%	13%	18%	18%	15%	12%	10%
Au téléphone	11%	5%	8%	21% +	15%	5%	10%	12%	9%	14%	18%	11%	13%	4%	21% +	13%	6%	13%	12%	11%	17%
chi²:		***					**		***					***					***		

Dans quelle mesure trouvez-vous important que Citoyenneté et Immigration Canada offre un système officiel de commentaire et de plainte?

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q26																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	5%	10%	2%	3%	5%	19%	7%	5%	11%	1%	9%	0%	6%	5%	12%	1%	7%	5%	2%	5%	7%
						++			+	-					+						
Pas important	2%	0%	0%	3%	5%	0%	2%	2%	3%	0%	5%	0%	3%	1%	0%	0%	11%	0%	0%	2%	1%
					+												+++				
Neutre	13%	15%	15%	9%	15%	12%	8%	15%	8%	20%	12%	5%	8%	18%	13%	8%	14%	15%	17%	12%	11%
										++											
Important	31%	20%	34%	33%	38%	22%	34%	31%	39%	29%	38%	37%	27%	34%	28%	47%	21%	27%	30%	35%	36%
																++					
Très important	34%	40%	33%	36%	26%	33%	33%	35%	24%	38%	23%	40%	47%	30%	36%	32%	32%	41%	43%	35%	36%
Pas de réponse	14%	15%	16%	15%	10%	14%	16%	12%	16%	11%	12%	19%	10%	11%	11%	12%	15%	12%	7%	12%	9%
chi²:		(***)					(*)		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.0	3.9	4.2	4.1	3.8	3.6	4.0	4.0	3.7	4.2	3.7	4.4	4.2	3.9	3.9	4.2	3.7	4.1	4.2	4.1	4.0
test de sig. pour moyenne:												**				*					

Cotes d'importance
(Résultats en bref)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
I09 La compétence du personnel																					
moyenne pour ces données:	4.4	4.5	4.4	4.5	4.2	4.5	4.3	4.4	4.3	4.4	4.5	4.4	4.6	4.4	4.4	4.5	4.3	4.5	4.4	4.4	4.5
test de sig. pour moyenne:					*																
I11 L'aide fournie par le personnel																					
moyenne pour ces données:	4.4	4.4	4.5	4.6	4.3	4.3	4.4	4.4	4.4	4.4	4.5	4.4	4.7	4.5	4.4	4.5	4.2	4.5	4.4	4.5	4.5
test de sig. pour moyenne:													**								
I12 La disponibilité de l'information...																					
moyenne pour ces données:	4.4	4.4	4.4	4.5	4.2	4.3	4.3	4.4	4.3	4.5	4.3	4.2	4.5	4.5	4.3	4.4	4.0	4.5	4.5	4.4	4.4
test de sig. pour moyenne:																	*				
I13 La facilité à comprendre l'information																					
moyenne pour ces données:	4.4	4.4	4.4	4.3	4.3	4.4	4.3	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.5	4.4	4.3	4.4	4.2	4.4	4.3	4.4	4.3
test de sig. pour moyenne:																					
I19 Le caractère juste et équitable du service																					
moyenne pour ces données:	4.4	4.3	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	4.3	4.5	4.4	4.4	4.4	4.1	4.4	4.3	4.4	4.5
test de sig. pour moyenne:																					
I10 La courtoisie du personnel																					
moyenne pour ces données:	4.3	4.3	4.4	4.3	4.1	4.5	4.2	4.3	4.3	4.3	4.4	4.4	4.6	4.2	4.4	4.4	4.2	4.4	4.2	4.4	4.4
test de sig. pour moyenne:					*																
I08 La durée de votre attente du bureau																					
moyenne pour ces données:	4.2	4.4	4.2	4.2	4.0	4.3	4.1	4.2	4.1	4.3	3.9	4.2	4.6	4.2	4.0	4.2	4.2	4.5	4.2	4.2	4.3
test de sig. pour moyenne:													**					**			
I14 La simplicité des formulaires																					
moyenne pour ces données:	4.2	4.1	4.3	4.3	4.2	4.3	4.1	4.3	4.2	4.4	4.2	4.4	4.2	4.2	4.2	4.3	4.1	4.4	4.3	4.4	4.1
test de sig. pour moyenne:																				*	*
I15 La commodité de l'emplacement du bureau																					
moyenne pour ces données:	4.1	3.9	4.3	4.1	4.1	4.1	4.1	4.1	3.9	4.3	4.0	3.8	4.5	4.2	4.0	4.1	4.0	4.3	4.2	4.1	4.2
test de sig. pour moyenne:			*						*	*			*								
I16 Les heures d'ouverture																					
moyenne pour ces données:	4.1	4.1	4.2	4.0	4.1	4.1	4.1	4.1	3.9	4.2	3.8	4.1	4.4	4.1	4.1	3.9	4.0	4.3	4.1	4.1	4.1
test de sig. pour moyenne:													*					*			
I17 Le service dans la langue off. de choix																					
moyenne pour ces données:	4.1	4.1	4.2	4.2	4.1	3.9	4.0	4.2	3.9	4.4	4.1	4.2	4.1	4.0	4.0	4.1	4.0	4.4	4.3	4.2	4.1
test de sig. pour moyenne:									*	*								*			
I20 L'accès habituel au centre d'appels																					
moyenne pour ces données:	4.0	3.7	4.1	4.4	3.9	4.0	3.8	4.1	3.9	4.1	4.1	4.1	3.9	3.7	4.2	4.1	4.0	4.1	4.3	4.0	4.0
test de sig. pour moyenne:		*		**										*					*		

Cotes d'importance
(Résultats en bref)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
I07 Système de commentaires et de plaintes																					
moyenne pour ces données:	4.0	3.9	4.2	4.1	3.8	3.6	4.0	4.0	3.7	4.2	3.7	4.4	4.2	3.9	3.9	4.2	3.7	4.1	4.2	4.1	4.0
test de sig. pour moyenne:												**				*					
I04 Offre à peu près les mêmes services																					
moyenne pour ces données:	4.0	3.7	4.1	4.3	4.0	3.7	3.9	4.1	3.6	4.1	3.8	3.8	4.8	4.2	3.8	4.0	3.9	4.2	4.2	4.0	4.0
test de sig. pour moyenne:									*				***								
I05 Offre le même accès à l'information																					
moyenne pour ces données:	3.9	3.5	4.0	4.1	3.9	3.8	3.7	3.9	3.5	3.9	3.9	3.7	4.6	4.1	3.8	3.9	3.8	4.0	3.9	3.9	3.9
test de sig. pour moyenne:									*				***								
I06 Même disposition des lieux																					
moyenne pour ces données:	3.6	3.1	3.7	3.9	3.6	3.2	3.4	3.6	3.2	3.7	3.3	3.4	4.2	3.8	3.4	3.6	3.6	3.6	3.8	3.6	3.4
test de sig. pour moyenne:		*		*									**								
I01 Lignes au centre d'appel dans les bureaux																					
moyenne pour ces données:	3.6	3.3	3.7	3.9	3.3	3.3	3.5	3.6	3.5	3.7	3.6	3.1	3.9	3.7	3.5	3.6	3.2	3.6	3.6	3.6	3.5
test de sig. pour moyenne:				*								**									
I18 Le service dans une langue non officielle																					
moyenne pour ces données:	3.5	3.8	3.7	3.0	3.5	3.7	3.6	3.5	3.4	3.6	3.8	4.0	3.2	4.0	3.6	3.3	3.2	3.4	3.4	3.6	3.6
test de sig. pour moyenne:				*								*		**							
I02 Accès au site Web de CIC des bureaux																					
moyenne pour ces données:	3.5	3.0	3.8	3.6	3.4	3.0	3.5	3.5	3.1	3.8	3.3	3.4	3.4	3.8	3.5	3.6	2.8	3.5	3.6	3.6	3.4
test de sig. pour moyenne:		*	**							**				*			**				
I03 Accès sites Web du gouv. du Canada																					
moyenne pour ces données:	3.4	2.9	3.8	3.7	3.5	2.9	3.4	3.4	3.0	3.8	3.4	3.3	3.1	3.7	3.7	3.5	2.7	3.4	3.5	3.6	3.3
test de sig. pour moyenne:		*	*							**				*			*				

Dans l'ensemble, si nous ne pouvions améliorer que TROIS des aspects suivants, lesquels devrions-nous choisir? Veuillez cocher jusqu'à TROIS cases.

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q28																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Durée de l'attente au bureau	28%	37%	27%	20%	38% ++	17%	25%	18%	24%	33%	19%	29%	34%	41% +	25%	27%
Pas de réponse	23%	15%	24%	33%	18%	20%	27%	24%	19%	16%	33% +	15%	21%	21%	18%	20%
Disponibilité de l'information	20%	12% -	22% +	27%	15%	31%	15%	26%	22%	18%	23%	24%	21%	22%	27%	22%
Serviabilité du personnel	17%	35% +++	13% ---	14%	18%	14%	23%	23%	22%	26%	16%	13%	14%	7% -	22%	19%
Compétence du personnel	17%	18%	17%	18%	16%	22%	23%	20%	11%	26% +	9% -	20%	21%	21%	12% -	22%
Heures d'ouverture	14%	16%	14%	10%	15%	2% -	19%	15%	14%	7% -	17%	24%	13%	7%	16%	15%
Système de comm. et plaintes	14%	15%	14%	11%	14%	15%	9%	19%	11%	8%	19%	18%	14%	9%	19%	14%
Facilité à comprendre l'info	12%	18%	11%	12%	11%	20%	14%	7%	11%	14%	12%	18%	9%	17%	10%	11%
Courtoisie du personnel	12%	17%	10%	15%	9%	13%	6%	10%	4%	10%	15%	4%	17%	11%	14%	10%
Site Web CIC des bureaux	10%	6%	9%	8%	12%	8%	9%	4%	10%	11%	10%	12%	6%	9%	7%	17% +
Service dans langues non-off.	9%	8%	10%	15%	11%	11%	5%	6%	30% +++	5%	9%	6%	7%	7%	14%	9%
Services semblables partout	9%	4% -	11% +	4%	14% +	7%	0% -	16%	16%	13%	7%	4%	9%	10%	15%	7%
Facilité à remplir les form.	9%	9%	10%	13%	10%	11%	9%	2%	16%	10%	9%	10%	7%	10%	13%	8%
Ligne centre d'appel au bureau	8%	12%	8%	7%	5%	7%	17% +	6%	7%	6%	4%	20% ++	9%	4%	9%	7%
Service juste et équitable	8%	14%	7%	1%	4%	7%	22% +++	7%	6%	17% ++	3%	8%	7%	11%	6%	7%
Emplacement du bureau	7%	6%	7%	6%	8%	11%	2%	17%	10%	6%	1% -	9%	11%	9%	6%	8%
Accès au centre d'appel	7%	4%	8%	9%	8%	5%	2%	5%	11%	11%	2%	6%	6%	6%	7%	9%

	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q28					
# réel de participants:	40	82	33	98	31
Durée de l'attente au bureau	27%	29%	27%	29%	21%
Pas de réponse	30%	20%	24%	21%	22%
Disponibilité de l'information	25%	18%	15%	26%	18%
Serviabilité du personnel	22%	19%	12%	15%	6%
Compétence du personnel	25%	10%	18%	13%	25%
Heures d'ouverture	5%	24% ++	6%	16%	18%
Système de comm. et plaintes	10%	15%	12%	16%	14%
Facilité à comprendre l'info	12%	13%	12%	10%	17%
Courtoisie du personnel	12%	13%	9%	14%	6%
Site Web CIC des bureaux	2%	9%	15%	12%	10%
Service dans langues non-off.	5%	16% +	3%	12%	9%
Services semblables partout	2%	12%	15%	5%	13%
Facilité à remplir les form.	7%	3% -	15%	14%	10%
Ligne centre d'appel au bureau	10%	11%	0%	11%	10%
Service juste et équitable	7%	7%	6%	10%	18% +
Emplacement du bureau	7%	12% +	3%	5%	7%
Accès au centre d'appel	7%	6%	6%	5%	18% +

Dans l'ensemble, si nous ne pouvions améliorer que TROIS des aspects suivants, lesquels devrions-nous choisir? Veuillez cocher jusqu'à TROIS cases.

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Site Web Canada des bureaux	7%	7%	9%	6%	5%	4%	7%	6%	3%	6%	14% +	4%	4%	8%	11% +	3%	0%	6%	7%	9%	7%
Service dans langues off.	6%	0%	3%	15% +++	4%	4%	3%	7%	1%	11% +	5%	2%	6%	0%	3%	7%	4%	11% +	11% +	6%	1% -
Disposition similaire - lieux	1%	0%	1%	0%	3% +	0%	1%	1%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	1%	0%	5% ++	0%	0%	2%	1%
chi²:		(***)					(***)		(***)					(***)					(***)		

En dernier lieu, avez-vous une invalidité ou un handicap physique de longue durée?

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q30																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Oui	4%	2%	7% +	0%	4%	0%	5%	2%	3%	1%	4%	3%	4%	4%	0%	7% +	0%	3%	5%	2%	3%
Non	81%	80%	80%	82%	84%	83%	83%	82%	74%	85%	82%	79%	87%	75%	91%	74% -	86%	88%	80%	87%	88%
Pas de réponse	15%	17%	13%	18%	11%	17%	12%	16%	23%	13%	13%	18%	9%	21%	8%	18%	14%	9%	15%	11%	9%
chi²:		(***)					**		(**)					***					**		

De façon générale, quel est votre degré de satisfaction en ce qui concerne l'ACCÈS au CENTRE TÉLÉPHONIQUE (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada?
(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q5																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Jamais utilisé	20%	18%	22%	16%	26%	20%	21%	9%	34%	19%	24%	14%	20%	20%	21%	20%
INSATISFAIT (1,2)	16%	10%	18%	13%	14%	27%	31%	10%	6%	14%	16%	28%	17%	14%	18%	13%
Très insatisfait	6%	2%	7%	6%	5%	7%	13%	2%	2%	5%	6%	7%	9%	7%	4%	6%
Insatisfait	10%	8%	10%	7%	9%	20%	18%	7%	4%	9%	10%	21%	7%	7%	13%	7%
Neutre	26%	38%	23%	22%	20%	20%	28%	43%	21%	22%	19%	24%	40%	25%	25%	27%
Satisfait	22%	14%	23%	36%	22%	25%	11%	10%	25%	31%	21%	28%	10%	30%	22%	24%
Très satisfait	11%	15%	10%	10%	17%	7%	6%	18%	8%	11%	20%	5%	11%	7%	11%	13%
SATISFAIT (4,5)	33%	30%	34%	47%	39%	32%	17%	28%	33%	42%	41%	33%	21%	37%	33%	37%
Pas de réponse	5%	4%	3%	3%	2%	1%	3%	11%	5%	2%	0%	1%	3%	4%	4%	4%
chi²:		***		(***)					(***)					**		
moyenne pour ces données:	3.3	3.4	3.2	3.5	3.5	3.1	2.7	3.4	3.5	3.4	3.5	3.0	3.1	3.3	3.3	3.4
test de sig. pour moyenne:							**									

			Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa
Q5							
# réel de participants:	284		40	82	33	98	31
Jamais utilisé	20%		15%	20%	24%	21%	24%
INSATISFAIT (1,2)	16%		17%	12%	12%	20%	29% +
Très insatisfait	6%		5%	6%	3%	9%	12%
Insatisfait	10%		12%	6%	9%	11%	17%
Neutre	26%		37% +	23%	21%	26%	17%
Satisfait	22%		12%	33% ++	27%	12% --	15%
Très satisfait	11%		7%	9%	12%	17%	12%
SATISFAIT (4,5)	33%		20% -	42% +	39%	29%	27%
Pas de réponse	5%		10% +	3%	3%	4%	4%
chi²:			(***)				
moyenne pour ces données:	3.3		3.1	3.4	3.5	3.2	3.0
test de sig. pour moyenne:							

			Oui	Non
Q5				
# réel de participants:	284		80	196
Jamais utilisé	20%		18%	22%
INSATISFAIT (1,2)	16%		10%	18%
Très insatisfait	6%		2%	7%
Insatisfait	10%		8%	10%
Neutre	26%		38% +	23% -
Satisfait	22%		14%	23%
Très satisfait	11%		15%	10%
SATISFAIT (4,5)	33%		30%	34%
Pas de réponse	5%		4%	3%
chi²:			***	
moyenne pour ces données:	3.3		3.4	3.2
test de sig. pour moyenne:				

			Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème
Q5							
# réel de participants:	284		51	89	35	38	33
Jamais utilisé	20%		16%	26%	20%	21%	9%
INSATISFAIT (1,2)	16%		13%	14%	27%	31% +	10%
Très insatisfait	6%		6%	5%	7%	13%	2%
Insatisfait	10%		7%	9%	20%	18%	7%
Neutre	26%		22%	20%	20%	28%	43% ++
Satisfait	22%		36% ++	22%	25%	11%	10%
Très satisfait	11%		10%	17%	7%	6%	18%
SATISFAIT (4,5)	33%		47%	39%	32%	17% -	28%
Pas de réponse	5%		3%	2%	1%	3%	11% ++
chi²:			(***)				
moyenne pour ces données:	3.3		3.5	3.5	3.1	2.7	3.4
test de sig. pour moyenne:						**	

			Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres
Q5							
# réel de participants:	284		33	63	62	46	72
Jamais utilisé	20%		34%	19%	24%	14%	20%
INSATISFAIT (1,2)	16%		6%	14%	16%	28% +	17%
Très insatisfait	6%		2%	5%	6%	7%	9%
Insatisfait	10%		4%	9%	10%	21% ++	7%
Neutre	26%		21%	22%	19%	24%	40% ++
Satisfait	22%		25%	31% +	21%	28%	10% --
Très satisfait	11%		8%	11%	20% +	5%	11%
SATISFAIT (4,5)	33%		33%	42%	41%	33%	21% --
Pas de réponse	5%		5%	2%	0%	1%	3%
chi²:			(***)				
moyenne pour ces données:	3.3		3.5	3.4	3.5	3.0	3.1
test de sig. pour moyenne:							

			Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q5					
# réel de participants:	284		55	120	109
Jamais utilisé	20%		20%	21%	20%
INSATISFAIT (1,2)	16%		14%	18%	13%
Très insatisfait	6%		7%	4%	6%
Insatisfait	10%		7%	13%	7%
Neutre	26%		25%	25%	27%
Satisfait	22%		30%	22%	24%
Très satisfait	11%		7%	11%	13%
SATISFAIT (4,5)	33%		37%	33%	37%
Pas de réponse	5%		4%	4%	4%
chi²:			**		
moyenne pour ces données:	3.3		3.3	3.3	3.4
test de sig. pour moyenne:					

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptioniste	Autre pers. CIC
Q18A La durée de votre attente au bureau																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	13%	27% +++	4% --	15%	9%	12%	19%	12%	10%	6% -	16%	20%	13%	5%	13%	7%	14%	20% +	14%	8%	13%
Très insatisfait	9%	20% ++	4%	6%	7%	9%	13%	8%	5%	5%	4%	16% +	13%	1%	3%	6%	9%	18% +++	9%	5%	8%
Insatisfait	4%	7%	1% -	9%	2%	4%	5%	4%	6%	1% -	12% ++	4%	0%	4%	10% +	2%	5%	3%	4%	3%	5%
Neutre	10%	7%	9%	6%	16% +	10%	12%	9%	10%	11%	7%	17%	10%	18%	11%	8%	9%	5%	8%	9%	12%
Satisfait	24%	15%	31%	21%	22%	31%	21%	25%	25%	23%	15%	21%	22%	19%	19%	24%	43% ++	23%	28%	30%	26%
Très satisfait	42%	32%	40%	52%	45%	40%	39%	43%	41%	49%	55%	23% --	43%	54%	49%	45%	24% --	42%	46%	45%	45%
SATISFAIT (4,5)	66%	47% --	71%	73%	67%	71%	60%	67%	66%	72%	70%	44% --	65%	73%	69%	69%	67%	65%	73%	74%	71%
Pas de réponse	11%	17%	13%	6%	8%	7%	10%	10%	14%	10%	6%	19%	11%	4%	7%	13%	10%	10%	5%	7%	5%
chi^2:		(***)					**		(***)					***							
moyenne pour ces données:	4.0	3.4	4.2	4.1	4.0	4.0	3.7	4.0	4.1	4.2	4.1	3.4	3.9	4.3	4.1	4.2	3.8	3.8	4.0	4.2	4.0
test de sig. pour moyenne:		*	*									**									

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptioniste	Autre pers. CIC
Q18B La compétence du personnel																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	6%	10%	2%	6%	8%	4%	0% -	8% +	10%	5%	4%	0%	0%	1%	1%	2%	9%	12% ++	7%	6%	6%
Très insatisfait	4%	7%	0% -	6%	7%	0%	0% -	6% +	6%	3%	4%	0%	0%	1%	0%	0%	8%	10% ++	7%	3%	4%
Insatisfait	2%	2%	2%	0%	1%	4%	0%	2%	4%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	2%	0%	3%	2%
Neutre	7%	0%	8%	6%	13% +	6%	12%	6%	5%	8%	5%	13%	4%	14%	5%	10%	1%	6%	5%	7%	6%
Satisfait	28%	32%	28%	27%	23%	21%	29%	26%	27%	21%	42% +	48% ++	16%	26%	30%	31%	32%	22%	33%	31%	26%
Très satisfait	44%	35%	43%	48%	47%	59%	48%	45%	41%	51%	38%	20% --	59%	46%	55%	45%	32% -	47%	48%	47%	55%
SATISFAIT (4,5)	72%	67%	72%	76%	70%	81%	77%	71%	69%	72%	80%	68%	75%	72%	85% +	76%	63%	69%	81%	78%	80%
Pas de réponse	13%	15%	17%	12%	8%	7%	8%	13%	11%	14%	12%	19%	17%	8%	7%	12%	23% +	10%	8%	7%	5%
chi^2:		(***)					(***)		(***)					(***)					*		
moyenne pour ces données:	4.3	4.1	4.4	4.3	4.1	4.5	4.4	4.2	4.1	4.3	4.2	4.1	4.7	4.3	4.5	4.3	4.1	4.1	4.2	4.3	4.4
test de sig. pour moyenne:													**		**						

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q18C La courtoisie du personnel																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	5%	7%	2%	3%	7%	4%	1%	6%	3%	6%	3%	2%	0%	1%	1%	1%	4%	11% +++	5%	6%	3%
Très insatisfait	3%	5%	0%	3%	6%	4%	0%	4%	3%	4%	3%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	9% ++	4%	2%	3%
Insatisfait	1%	2%	2%	0%	2%	0%	1%	2%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	1%	3% +	0%
Neutre	11%	17%	7%	12%	12%	7%	15%	11%	12%	9%	12%	27% ++	3%	14%	15%	15%	6%	8%	8%	12%	11%
Satisfait	21%	20%	27%	15%	22%	16%	22%	20%	26%	17%	21%	19%	24%	32%	16%	15%	29%	21%	22%	26%	20%
Très satisfait	49%	37%	46%	61%	46%	64%	52%	49%	42%	52%	51%	37%	54%	45%	61%	54%	34% -	49%	56%	47%	58%
SATISFAIT (4,5)	70%	57% -	73%	76%	68%	80%	74%	69%	69%	69%	73%	57%	78%	77%	77%	70%	63%	71%	78%	73%	78%
Pas de réponse	13%	15%	17%	9%	12%	7%	10%	13%	14%	15%	12%	14%	14%	4%	7%	15%	26% +++	8%	9%	8%	6%
chi^2:		(***)					(***)		(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	4.3	4.0	4.4	4.4	4.2	4.5	4.4	4.3	4.3	4.3	4.3	4.1	4.6 *	4.3	4.5	4.4	4.2	4.1	4.4	4.3	4.4
test de sig. pour moyenne:																					

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptioniste	Autre pers. CIC
Q18D L'aide fournie par le personnel																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	10%	17%	6%	6%	15%	10%	4%	12%	14%	9%	10%	16%	3%	4%	9%	9%	14%	13%	11%	11%	7%
Très insatisfait	5%	5%	2%	6%	9%	6%	0%	7%	8%	6%	1%	1%	3%	1%	2%	4%	10%	9%	7%	4%	5%
							-	+													
Insatisfait	5%	12%	3%	0%	6%	4%	4%	5%	6%	4%	8%	15%	0%	3%	7%	5%	4%	4%	4%	6%	3%
		++										++									
Neutre	8%	7%	11%	3%	11%	7%	15%	7%	10%	6%	11%	15%	2%	11%	9%	8%	11%	8%	4%	8%	9%
							+	-													
Satisfait	23%	22%	20%	33%	20%	17%	21%	24%	26%	16%	31%	20%	27%	34%	23%	20%	22%	26%	27%	28%	24%
Très satisfait	45%	35%	47%	48%	44%	59%	50%	45%	39%	56%	36%	29%	53%	45%	50%	50%	38%	41%	52%	46%	53%
										+		-									
SATISFAIT (4,5)	68%	57%	67%	82%	64%	76%	70%	69%	65%	72%	68%	49%	80%	79%	73%	70%	60%	67%	79%	74%	76%
				+								--									
Pas de réponse	12%	15%	16%	9%	9%	7%	11%	12%	11%	12%	12%	19%	11%	4%	9%	13%	15%	10%	5%	7%	5%
chi²:		(***)					***		***					***					**		
moyenne pour ces données:	4.1	3.8	4.3	4.3	3.9	4.3	4.3	4.1	3.9	4.3	4.1	3.8	4.5	4.3	4.2	4.2	3.9	4.0	4.2	4.1	4.3
test de sig. pour moyenne:												*	*								

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q18E La disponibilité de l'information																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	8%	15%	4%	6%	10%	10%	2%	10%	11%	12%	3%	7%	7%	12%	5%	7%	8%	12%	10%	9%	9%
							-	+													
Très insatisfait	5%	5%	4%	6%	6%	7%	0%	7%	2%	9%	1%	1%	0%	7%	1%	4%	1%	11%	8%	5%	4%
							-	+		++								+			
Insatisfait	3%	10%	0%	0%	5%	3%	2%	4%	9%	3%	1%	6%	7%	5%	3%	3%	6%	1%	3%	4%	5%
		++																			
Neutre	9%	15%	12%	0%	8%	14%	18%	7%	4%	3%	13%	27%	8%	6%	12%	7%	9%	11%	6%	8%	10%
				-			++	--		-		+++									
Satisfait	24%	15%	25%	30%	24%	17%	20%	23%	34%	18%	35%	16%	17%	33%	22%	23%	27%	21%	25%	31%	24%
									+												
Très satisfait	43%	30%	41%	52%	45%	49%	46%	43%	37%	54%	29%	28%	42%	45%	46%	47%	34%	40%	49%	43%	46%
										++											
SATISFAIT (4,5)	66%	45%	66%	82%	69%	65%	66%	66%	71%	72%	64%	44%	59%	78%	69%	70%	61%	61%	74%	74%	69%
		---		+								--									
Pas de réponse	13%	17%	16%	9%	10%	11%	11%	13%	14%	12%	16%	21%	11%	4%	8%	13%	20%	11%	7%	7%	6%
																	+				
chi^2:		(***)					***		***					***							
moyenne pour ces données:	4.1	3.7	4.2	4.4	4.1	4.1	4.3	4.1	4.1	4.2	4.1	3.8	4.3	4.1	4.3	4.3	4.1	3.9	4.2	4.1	4.2
test de sig. pour moyenne:																					

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q18F La facilité à comprendre l'information																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	6%	7%	2%	6%	10%	3%	3%	7%	5%	4%	6%	8%	3%	1%	3%	2%	7%	11% ++	6%	8%	4%
Très insatisfait	3%	2%	0%	6%	5%	0%	0%	4%	2%	2%	0%	1%	2%	0%	0%	1%	3%	9% ++	5%	2%	4%
Insatisfait	3%	5%	2%	0%	5%	3%	3%	3%	3%	1%	6%	7%	2%	1%	3%	1%	4%	3%	1%	6% +	1%
Neutre	11%	15%	14%	6%	8%	17%	17%	10%	13%	12%	5%	15%	8%	17%	10%	13%	9%	10%	8%	12%	14%
Satisfait	23%	27%	29%	12%	24%	17%	21%	24%	31%	19%	35%	31%	17%	33%	27%	21%	25%	21%	21%	30%	24%
Très satisfait	39%	25% -	36%	55% +	41%	34%	43%	39%	30%	48% +	32%	28%	45%	38%	40%	45%	30%	41%	51%	39%	39%
SATISFAIT (4,5)	62%	52%	65%	67%	65%	51%	64%	63%	61%	66%	67%	59%	62%	71%	67%	66%	55%	62%	72%	69%	62%
Pas de réponse	14%	15%	16%	12%	14%	14%	12%	14%	17%	13%	17%	17%	14%	6%	11%	14%	24% +	10%	10%	6%	8%
chi^2:		(***)					***		(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	4.2	3.9	4.2	4.4	4.1	4.2	4.2	4.2	4.1	4.3	4.2	4.0	4.4	4.2	4.3	4.3	4.1	4.0	4.3	4.1	4.2
test de sig. pour moyenne:																					

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q18G La simplicité des formulaires																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	4%	5%	2%	3%	10% +	3%	4%	5%	6%	7%	0%	5%	0%	5%	0% -	3%	9%	7%	5%	5%	2%
Très insatisfait	2%	2%	0%	3%	5%	0%	1%	3%	2%	4%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	4%	5%	2%	3%	2%
Insatisfait	2%	2%	2%	0%	5%	3%	3%	2%	5%	3%	0%	5%	0%	3%	0%	3%	5%	2%	3%	2%	0%
Neutre	13%	22% +	10%	3%	17%	15%	21% +	11% -	12%	4% --	19%	25% ++	10%	11%	12%	10%	15%	14%	11%	12%	16%
Satisfait	19%	15%	24%	24%	13%	11%	13%	22%	28%	22%	16%	14%	19%	30%	21%	14%	27%	15%	19%	25%	16%
Très satisfait	27%	15% -	27%	36%	31%	20%	32%	25%	18%	30%	19%	26%	29%	20%	32%	32%	16%	23%	34%	28%	30%
SATISFAIT (4,5)	46%	30% -	50%	61% +	44%	30%	45%	47%	47%	52%	35%	40%	48%	50%	54%	46%	43%	38%	52%	53%	46%
Pas de réponse	19%	20%	24%	18%	13%	18%	16%	19%	24%	20%	16%	24%	16%	12%	13%	23%	26%	18%	17%	13%	11%
chi^2:		(***)					***		(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	4.1	3.7	4.2	4.4	3.8	4.0	4.0	4.0	3.9	4.1	4.0	3.9	4.3	3.9	4.3 *	4.3	3.7	3.8	4.2	4.0	4.1
test de sig. pour moyenne:		*																			

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q18H Service dans la langue off.	de mon choix																				
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	4%	5%	3%	3%	5%	0%	2%	4%	2%	4%	3%	2%	0%	6%	1%	0%	1%	8% +	2%	3%	6%
Très insatisfait	3%	5%	2%	3%	5%	0%	0%	4%	2%	4%	3%	0%	0%	4%	0%	0%	1%	7% ++	2%	2%	5%
Insatisfait	0%	0%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Neutre	6%	10%	5%	3%	8%	6%	9%	6%	6%	4%	11%	15% +	4%	7%	7%	9%	5%	4%	6%	7%	5%
Satisfait	22%	20%	28%	15%	25%	18%	23%	22%	32%	18%	28%	28%	11%	24%	23%	22%	32%	19%	17%	28%	24%
Très satisfait	46%	42%	37% -	64% +	43%	50%	50%	46%	30% -	53%	41%	33%	66% +	42%	55%	45%	35%	51%	65% +	41% --	52%
SATISFAIT (4,5)	69%	62%	65%	79%	69%	68%	73%	68%	63%	71%	70%	61%	76%	66%	78%	68%	66%	70%	82%	69%	76%
Pas de réponse	15%	17%	19%	12%	9%	14%	14%	14%	21%	14%	13%	19%	11%	4%	11%	17%	22%	11%	10%	10%	5%
chi^2:		(***)					(***)		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.4	4.2	4.3	4.6	4.2	4.6	4.5	4.4	4.3	4.5	4.3	4.2	4.8 **	4.3	4.5	4.5	4.4	4.3	4.6	4.3	4.3
test de sig. pour moyenne:																					

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q18I Caractère juste et équitable du service																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	4%	7%	1% -	3%	10% +	0%	2%	5%	6%	4%	1%	3%	3%	4%	0%	1%	6%	8% +	3%	5%	5%
Très insatisfait	3%	5%	0%	3%	5%	0%	1%	3%	3%	2%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	3%	6% +	2%	3%	3%
Insatisfait	2%	2%	0%	0%	5% +	0%	1%	2%	3%	1%	0%	2%	3%	3%	0%	1%	4%	2%	1%	2%	3%
Neutre	9%	7%	12%	3%	9%	17%	12%	8%	5%	11%	11%	17%	3%	17%	3%	13%	5%	8%	9%	12%	4% -
Satisfait	22%	30%	22%	21%	18%	11%	24%	22%	29%	14%	30% -	29%	17%	23%	30%	17%	30%	16%	21%	26%	21%
Très satisfait	48%	35%	43%	61%	51%	59%	46%	49%	35% -	56% +	43%	33%	61%	46%	53%	50%	38%	52%	55%	47% -	61%
SATISFAIT (4,5)	70%	65%	66%	82%	69%	70%	70%	71%	64%	69%	73%	61%	78%	70%	84% +	66%	68%	68%	76%	73%	82%
Pas de réponse	15%	17%	20%	12%	9%	11%	13%	14%	21%	15%	14%	19%	11%	6%	13%	18%	19%	13%	12%	8%	7%
chi^2:		(***)					(*)		(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	4.3	4.1	4.4	4.6	4.2	4.5	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	4.1	4.6	4.2	4.6 *	4.4	4.2	4.3	4.4	4.2	4.5
test de sig. pour moyenne:																					

Indiquez à l'aide de l'échelle ci-dessous votre degré de satisfaction à l'égard de chaque aspect suivant du service que vous avez obtenu AUJOURD'HUI.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q18J Satisfaction générale																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	9%	17% +	4%	6%	10%	6%	2% -	10% +	14%	10%	4%	1%	4%	11%	2% -	7%	3%	16% ++	11%	7%	9%
Très insatisfait	5%	10%	2%	3%	7%	4%	2%	6%	4%	7%	1%	1%	4%	3%	2%	3%	3%	10% +	4%	6%	5%
Insatisfait	3%	7%	2%	3%	3%	3%	0%	4%	9% +	3%	3%	0%	0%	8%	0%	4%	0%	6%	7%	1% -	5%
Neutre	9%	15%	10%	3%	7%	11%	13%	8%	6%	6%	12%	24% +++	0%	14%	8%	9%	11%	7%	3%	13% ++	4%
Satisfait	23%	15%	23%	27%	23%	28%	23%	22%	23%	16%	29%	29%	23%	30%	26%	19%	27%	19%	24%	25%	25%
Très satisfait	47%	37%	48%	52%	52%	46%	54%	47%	41%	55%	42%	32% -	61%	41%	54%	51%	40%	50%	50%	49%	57%
SATISFAIT (4,5)	70%	52% --	71%	79%	75%	74%	77%	69%	63%	71%	71%	61%	85%	71%	79%	70%	67%	69%	75%	74%	82%
Pas de réponse	13%	15%	15%	12%	9%	7%	9%	13%	17%	12%	13%	14%	11%	4%	10%	14%	19%	8%	10%	6%	4%
chi^2:		(***)					***		***					***					***		
moyenne pour ces données:	4.2	3.7	4.3	4.4	4.2	4.2	4.4	4.1	4.0	4.2	4.2	4.1	4.5	4.0	4.4	4.3	4.3	4.0	4.2	4.2	4.3
test de sig. pour moyenne:		*													*						

De façon générale, quel est votre degré de satisfaction concernant...

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q19A La commodité de l'emplacement du bureau																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	7%	5%	2%	12%	9%	11%	4%	8%	6%	5%	11%	6%	3%	1%	6%	2%	14%	13%	10%	2%	6%
			-															+		-	
Très insatisfait	4%	2%	0%	9%	3%	11%	1%	5%	2%	4%	3%	0%	3%	0%	3%	1%	4%	9%	8%	1%	4%
			-	+														++			
Insatisfait	3%	2%	2%	3%	5%	0%	3%	3%	4%	2%	8%	6%	0%	1%	3%	1%	10%	4%	2%	1%	2%
																	+				
Neutre	13%	25%	10%	9%	11%	12%	19%	12%	21%	14%	13%	11%	13%	15%	17%	12%	20%	9%	11%	13%	18%
		++																			
Satisfait	39%	35%	46%	39%	37%	31%	26%	42%	33%	37%	50%	45%	39%	45%	42%	32%	46%	41%	47%	50%	34%
							-	+													--
Très satisfait	30%	22%	26%	33%	37%	35%	44%	27%	29%	32%	17%	17%	34%	31%	30%	42%	12%	28%	29%	26%	36%
							++	--								+	--				
SATISFAIT (4,5)	69%	57%	72%	73%	74%	66%	71%	69%	62%	70%	68%	62%	73%	76%	72%	74%	59%	70%	76%	76%	70%
Pas de réponse	10%	12%	14%	6%	6%	11%	6%	10%	11%	9%	8%	20%	11%	4%	5%	12%	8%	8%	3%	7%	6%
chi^2:		(***)					***		(***)					***					***		
moyenne pour ces données:	4.0	3.8	4.1	3.9	4.1	3.9	4.2	3.9	3.9	4.0	3.8	3.9	4.1	4.2	4.0	4.3	3.6	3.8	3.9	4.1	4.0
test de sig. pour moyenne:																**	**				

De façon générale, quel est votre degré de satisfaction concernant...

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q19B Les heures d'ouverture																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	10%	17%	6%	6%	10%	28% ++	9%	11%	10%	10%	9%	12%	8%	12%	10%	8%	10%	13%	12%	8%	10%
Très insatisfait	3%	2%	2%	6%	3%	3%	4%	3%	3%	5%	0%	0%	0%	4%	3%	2%	1%	5%	5%	2%	2%
Insatisfait	7%	15% +	4%	0%	6%	25% +++	6%	8%	7%	5% +	9%	12%	8%	8%	7%	6%	9%	8%	6%	6%	8%
Neutre	14%	22%	12%	6%	16%	17%	19%	13%	15%	13%	11%	25%	15%	25%	11%	14%	17%	12%	10%	12%	15%
Satisfait	38%	30%	45%	42%	35%	28%	31%	40%	37%	36%	49%	30%	46%	37%	45%	26%	46%	44%	49%	45%	42%
Très satisfait	24%	15%	20%	30%	34% +	15%	31%	22%	28%	26%	12%	13%	19%	19%	21%	36% ++	14%	23%	26%	23%	25%
SATISFAIT (4,5)	62%	45% --	66%	73%	68%	43% -	62%	62%	65%	62%	61%	43% -	66%	55%	66%	63%	60%	67%	74%	68%	67%
Pas de réponse	12%	15%	15%	9%	6%	13%	6%	12%	11%	12%	13%	20%	11%	4%	10%	12%	13%	8%	3%	9%	6%
chi^2:		(***)					***		(***)					***					**		
moyenne pour ces données:	3.8	3.5	3.9	4.1	3.9	3.3	3.9	3.8	3.9	3.9	3.8	3.5	3.9	3.6	3.9	4.0	3.7	3.8	3.9	3.9	3.9
test de sig. pour moyenne:		*				*															

De façon générale, quel est votre degré de satisfaction concernant...

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q19C L'accessibilité du bureau aux handicapés																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
INSATISFAIT (1,2)	4%	2%	0%	9%	5%	4%	1%	5%	2%	5%	4%	1%	0%	3%	3%	0%	1%	10% ++	8%	2%	3%
			-	+																	
Très insatisfait	3%	2%	0%	9% ++	1%	0%	0%	4%	1%	4%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	0%	8% ++	8% ++	0% -	2%
Insatisfait	1%	0%	0%	0%	4% +	4%	1%	1%	1%	1%	4%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	2%	0%	2%	1%
Neutre	13%	15%	9%	15%	16%	17%	15%	14%	12%	14%	19%	18%	4%	15%	10%	13%	18%	15%	12%	12%	15%
Satisfait	21%	17%	27%	15%	23%	22%	17%	23%	23%	19%	19%	22%	23%	27%	19%	21%	28%	18%	34%	29%	16%
Très satisfait	16%	7%	12%	24%	22%	11%	18%	15%	13%	19%	9%	11%	24%	8%	9%	21%	7%	24% +	23% +	9% -	16%
SATISFAIT (4,5)	37%	25%	39%	39%	45%	33%	35%	38%	36%	38%	29%	33%	47%	36%	29%	42%	35%	42%	58% ++	38%	32% -
Pas de réponse	22%	27%	28%	18%	15%	19%	24%	21%	33%	21%	24%	29%	20%	14%	26%	23%	28%	14%	11%	18%	21%
chi^2:		(***)					(***)		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	3.8	3.6	4.0	3.7	3.9	3.7	4.0	3.8	3.9	3.9	3.7	3.8	4.4 **	3.8	3.8	4.1 *	3.8	3.7	3.8	3.9	3.8
test de sig. pour moyenne:																					

Dans quelle mesure trouvez-vous important pour vous-même que nous offrions dans notre salle d'attente des lignes branchées sur le service téléphonique (télécentre) de Citoyenneté et Immigration Canada? Veuillez cocher la case qui correspond au degré d'importance sur l'échelle suivante.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réceptionniste	Autre pers. CIC
Q8																
# réel de participants:	284	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	8%	10%	8%	9%	6%	7%	8%	10%	0%	7%	8%	16%	10%	5%	7%	14%
Pas important	8%	7%	8%	12%	3%	5%	22%	9%	1%	12%	5%	11%	10%	10%	6%	10%
Neutre	22%	24%	21%	19%	27%	20%	23%	4%	42%	20%	23%	11%	18%	27%	24%	17%
Important	32%	24%	34%	26%	33%	49%	30%	29%	34%	33%	37%	34%	22%	34%	36%	25%
Très important	22%	22%	22%	24%	22%	12%	8%	41%	17%	21%	21%	12%	33%	22%	20%	29%
Pas de réponse	8%	13%	7%	10%	9%	7%	9%	7%	6%	7%	6%	15%	7%	2%	7%	4%
chi²:		***		***					***			+		***		
moyenne pour ces données:	3.6	3.5	3.6	3.5	3.7	3.6	3.1	3.9	3.7	3.5	3.6	3.2	3.6	3.6	3.6	3.5
test de sig. pour moyenne:							**									

Dans quelle mesure trouvez-vous important pour vous-même que le Ministère offre dans la salle d'attente du bureau des ordinateurs branchés sur...

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q12A le site Web de CIC																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	9%	15%	4%	9%	9%	17%	8%	10%	18% +	7%	10%	2%	11%	0% -	8%	4%	23% ++	13%	12%	8%	12%
Pas important	9%	15%	5%	9%	12%	6%	7%	10%	8%	4% -	14%	22% +	19%	1%	12%	8%	14%	11%	7%	6%	13%
Neutre	16%	22%	17%	9%	17%	21%	21%	15%	14%	13%	16%	17%	7%	28% +	7% -	24%	12%	14%	12%	19%	19%
Important	27%	12% -	34%	33%	27%	20%	19%	29%	21%	32%	47% +	25%	15%	41%	39% +	21%	20%	22%	24%	36% +	22%
Très important	20%	17%	21%	21%	20%	10%	21%	19%	17%	24%	7% -	16%	32%	16%	16%	20%	11%	29% +	25%	18%	25%
Pas de réponse	18%	17%	19%	18%	15%	26%	23%	16%	22%	19%	5% -	18%	16%	13%	17%	23%	19%	11%	20%	14%	9%
chi²:		***					***		***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.5	3.0	3.8	3.6	3.4	3.0	3.5	3.5	3.1	3.8	3.3	3.4	3.4	3.8	3.5	3.6	2.8	3.5	3.6	3.6	3.4
test de sig. pour moyenne:		*	**							**				*			**				
Q12B les autres sites Web du gouv. du Canada																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	8%	17% +	4%	6%	7%	13%	7%	9%	20% ++	5% -	10%	2%	15%	0%	5%	4%	19% ++	13%	11%	7%	13%
Pas important	8%	17% ++	4%	6%	9%	4%	7%	9%	3%	5%	12%	22% ++	15%	1%	8%	9%	7%	13%	7%	5%	10%
Neutre	13%	17%	9%	12%	14%	17%	16%	13%	14%	10%	11%	14%	7%	20%	11%	14%	14%	11%	13%	15%	13%
Important	23%	10% -	34% ++	21%	22%	18%	15%	24%	16%	30%	42% +	12%	17%	46% +++	28%	16%	16%	19%	11% --	36% +++	20%
Très important	16%	17%	13%	21%	17%	3% -	16%	17%	15%	20%	12%	16%	17%	2% -	18%	16%	6%	24% +	25%	14%	18%
Pas de réponse	32%	20%	36%	33%	31%	46%	38%	29%	33%	30%	13% -	34%	29%	31%	30%	41%	37%	20% -	33%	24%	26%
chi²:		***					**		***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.4	2.9	3.8	3.7	3.5	2.9	3.4	3.4	3.0	3.8	3.4	3.3	3.1	3.7	3.7	3.5	2.7	3.4	3.5	3.6	3.3
test de sig. pour moyenne:		*	*							**				*			*				

Dans quelle mesure trouvez-vous important que tous les bureaux canadiens de Citoyenneté et Immigration Canada...

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE						OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q21A offrent à peu près les mêmes services																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	5%	10% +	3%	0%	4%	13% +	7%	4%	10% +	3%	8%	0%	0%	5%	7%	2%	5%	5%	4%	5%	6%
Pas important	2%	5%	2%	3%	0%	0%	3%	2%	3%	1%	5%	0%	0%	0%	3%	2%	9% ++	0%	0%	0%	3% +
Neutre	14%	12%	9%	18%	20%	16%	13%	14%	15%	11%	12%	31% ++	4%	11%	24% +	12%	6%	14%	14%	14%	16%
Important	31%	25%	34%	27%	38%	26%	29%	32%	31%	39%	38%	33%	11% --	38%	29%	38%	32%	25%	34%	35%	24%
Très important	35%	30%	34%	48% +	27%	30%	31%	36%	23%	34%	28%	14% --	78% +++	42%	32%	26%	33%	45% +	41%	34%	44%
Pas de réponse	13%	17%	17%	3%	12%	14%	16%	11%	18%	12%	8%	23%	7%	4%	5%	19% +	16%	11%	7%	11%	7%
chi²:		(***)					*		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.0	3.7	4.1	4.3	4.0	3.7	3.9	4.1	3.6	4.1	3.8	3.8	4.8	4.2	3.8	4.0	3.9	4.2	4.2	4.0	4.0
test de sig. pour moyenne:									*				***								
Q21B offrent le même accès à l'information																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	5%	12% ++	4%	0%	3%	13% +	8%	5%	10% +	3%	8%	0%	0%	5%	7%	2%	4%	5%	4%	6%	6%
Pas important	2%	5%	2%	0%	2%	0%	1%	2%	3%	2%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	5% +	0%	0%	2%	3%
Neutre	17%	12%	16%	24%	18%	13%	17%	17%	17%	14%	16%	32% ++	5%	11%	17%	22%	10%	20%	25%	14%	16%
Important	32%	25%	32%	30%	44% +	20%	33%	33%	26%	43% +	34%	35%	21%	36%	30%	33%	43%	27%	35%	37%	28%
Très important	27%	22%	31%	30%	19%	36%	18%	29%	19%	20%	28%	10% -	54% +++	42%	26%	23%	15% -	34%	26%	30%	32%
Pas de réponse	17%	22%	16%	15%	15%	17%	23%	15%	25%	17%	13%	24%	20%	4% -	17%	19%	23%	14%	10%	10%	15%
chi²:		(***)					(***)		(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	3.9	3.5	4.0	4.1	3.9	3.8	3.7	3.9	3.5	3.9	3.9	3.7	4.6	4.1	3.8	3.9	3.8	4.0	3.9	3.9	3.9
test de sig. pour moyenne:									*				***								

Dans quelle mesure trouvez-vous important que tous les bureaux canadiens de Citoyenneté et Immigration Canada...

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q21C présentent la même disposition des lieux																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	6%	15% ++	4%	0%	4%	17% +	8%	6%	14% ++	3%	10%	1%	0%	5%	8%	2%	9%	5%	5%	7%	8%
Pas important	5%	7%	6%	3%	4%	3%	5%	5%	0%	6%	5%	2%	2%	7%	6%	7%	0%	5%	0%	6%	8%
Neutre	28%	22%	24%	36%	28%	28%	30%	27%	25%	22%	38%	44% +	21%	25%	33%	27%	13% -	34%	31%	23%	32%
Important	23%	20%	24%	18%	33% +	14%	22%	24%	19%	32% +	15%	22%	18%	23%	19%	26%	45% +++	15% -	28%	29%	18% -
Très important	20%	12%	23%	30%	12% -	18%	14%	21%	14%	18%	19%	7% -	39% ++	35% +	16%	18%	7% -	25%	24%	22%	20%
Pas de réponse	18%	22%	20%	12%	19%	20%	21%	17%	29%	18%	13%	25%	20%	4% -	17%	20%	26%	16%	12%	14%	15%
chi^2:		(***)							***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.6	3.1	3.7	3.9	3.6	3.2	3.4	3.6	3.2	3.7	3.3	3.4	4.2	3.8	3.4	3.6	3.6	3.6	3.8	3.6	3.4
test de sig. pour moyenne:		*		*									**								

Dans quelle mesure trouvez-vous important que Citoyenneté et Immigration Canada offre un système officiel de commentaire et de plainte?

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q26																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	5%	10%	2%	3%	5%	19% ++	7%	5%	11% +	1% -	9%	0%	6%	5%	12% +	1%	7%	5%	2%	5%	7%
Pas important	2%	0%	0%	3%	5% +	0%	2%	2%	3%	0%	5%	0%	3%	1%	0%	0%	11% +++	0%	0%	2%	1%
Neutre	13%	15%	15%	9%	15%	12%	8%	15%	8%	20% ++	12%	5%	8%	18%	13%	8%	14%	15%	17%	12%	11%
Important	31%	20%	34%	33%	38%	22%	34%	31%	39%	29%	38%	37%	27%	34%	28%	47% ++	21%	27%	30%	35%	36%
Très important	34%	40%	33%	36%	26%	33%	33%	35%	24%	38%	23%	40%	47%	30%	36%	32%	32%	41%	43%	35%	36%
Pas de réponse	14%	15%	16%	15%	10%	14%	16%	12%	16%	11%	12%	19%	10%	11%	11%	12%	15%	12%	7%	12%	9%
chi²:		(***)					(*)		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.0	3.9	4.2	4.1	3.8	3.6	4.0	4.0	3.7	4.2	3.7	4.4 **	4.2	3.9	3.9	4.2 *	3.7	4.1	4.2	4.1	4.0
test de sig. pour moyenne:																					

Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Ci-toyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q27A La durée de votre attente du bureau																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	2%	0%	3%	3%	4%	3%	2%	5%	1%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	1%	2%	0%	3%	3%
									+						+						
Pas important	2%	0%	2%	3%	4%	0%	1%	3%	0%	2%	7%	0%	3%	0%	3%	0%	9%	1%	0%	2%	1%
											+						++				
Neutre	13%	10%	13%	15%	16%	4%	14%	12%	16%	17%	12%	13%	0%	25%	15%	16%	4%	8%	21%	15%	8%
													-	+			-				-
Important	27%	20%	32%	18%	30%	43%	35%	25%	23%	20%	39%	41%	27%	22%	24%	41%	33%	16%	27%	25%	30%
						+						+				++		-			
Très important	40%	47%	37%	45%	33%	36%	33%	44%	42%	48%	22%	29%	59%	38%	39%	31%	41%	57%	43%	43%	47%
											--		+			-		++			
Pas de réponse	16%	20%	16%	15%	13%	14%	16%	14%	15%	12%	20%	18%	11%	15%	13%	12%	13%	15%	9%	12%	12%
chi²:		(***)					**		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.2	4.4	4.2	4.2	4.0	4.3	4.1	4.2	4.1	4.3	3.9	4.2	4.6	4.2	4.0	4.2	4.2	4.5	4.2	4.2	4.3
test de sig. pour moyenne:													**					**			
Q27B La compétence du personnel																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	1%	2%	0%	0%	3%	4%	1%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	3%	2%	1%	1%
Pas important	1%	0%	0%	0%	3%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	0%	2%	0%
					+																
Neutre	6%	5%	5%	9%	6%	4%	10%	6%	1%	8%	4%	9%	0%	5%	9%	8%	2%	5%	8%	6%	4%
Important	30%	22%	37%	24%	34%	24%	35%	28%	45%	28%	30%	36%	30%	32%	35%	29%	41%	21%	29%	32%	34%
									+									-			
Très important	45%	50%	42%	48%	39%	54%	39%	48%	35%	49%	40%	43%	55%	41%	44%	50%	35%	57%	52%	46%	50%
																		+			
Pas de réponse	17%	20%	16%	18%	15%	14%	13%	16%	17%	12%	25%	12%	15%	19%	11%	13%	18%	13%	9%	13%	12%
chi²:		(***)					(**)		(***)					(***)					(**)		
moyenne pour ces données:	4.4	4.5	4.4	4.5	4.2	4.5	4.3	4.4	4.3	4.4	4.5	4.4	4.6	4.4	4.4	4.5	4.3	4.5	4.4	4.4	4.5
test de sig. pour moyenne:					*																

Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE						OBJECTIF DE LA VISITE						FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q27C La courtoisie du personnel																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	2%	0%	3%	4%	4%	3%	2%	2%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	6% +	5%	2%	1%
Pas important	1%	0%	0%	0%	3% +	0%	1%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%
Neutre	7%	7%	8%	6%	10%	0%	10%	7%	7%	12% +	3%	3%	5%	5%	9%	10%	15% +	1% -	9%	9%	5%
Important	30%	27%	30%	30%	33%	30%	32%	30%	32%	27%	37%	38%	29%	45% +	29%	33%	24%	25%	31%	26%	36%
Très important	41%	42%	44%	39%	36%	52%	40%	43%	41%	44%	31%	44%	55%	31%	42%	43%	40%	53%	44%	48%	44%
Pas de réponse	18%	20%	19%	21%	15%	14%	14%	18%	18%	14%	30% +	14%	11%	15%	19%	13%	18%	15%	11%	14%	14%
chi²:		(***)							(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.3	4.3	4.4	4.3	4.1	4.5	4.2	4.3	4.3	4.3	4.4	4.4	4.6	4.2	4.4	4.4	4.2	4.4	4.2	4.4	4.4
test de sig. pour moyenne:					*																
Q27D L'aide fournie par le personnel																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	2%	0%	0%	3%	6%	1%	2%	2%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	3%	3%	2%	1%
Pas important	1%	0%	0%	0%	3% +	0%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	0%
Neutre	7%	7%	11%	3%	7%	4%	9%	7%	4%	11%	7%	9%	1%	0%	12%	10%	10%	5%	9%	9%	5%
Important	24%	20%	20%	30%	26%	26%	24%	25%	30%	21%	22%	28%	20%	27%	26%	26%	24%	21%	28%	20%	30%
Très important	48%	50%	49%	48%	45%	50%	48%	50%	42%	52%	45%	45%	65%	51%	48%	52%	37%	56%	50%	56%	51%
Pas de réponse	18%	20%	19%	18%	17%	14%	16%	16%	21%	13%	25%	18%	14%	19%	13%	12%	25%	15%	11%	13%	14%
chi²:		(***)							(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.4	4.4	4.5	4.6	4.3	4.3	4.4	4.4	4.4	4.4	4.5	4.4	4.7 **	4.5	4.4	4.5	4.2	4.5	4.4	4.5	4.5
test de sig. pour moyenne:																					

Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS						RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q27E La disponibilité de l'information...																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	2%	2%	0%	5%	6%	2%	3%	3%	3%	0%	1%	0%	3%	1%	2%	3%	4%	3%	3%	1%
Pas important	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Neutre	8%	10%	10%	3%	10%	4%	11%	8%	5%	6%	7%	17% +	7%	0%	12%	7%	18% +	5%	8%	7%	7%
Important	25%	15%	22%	33%	29%	29%	29%	25%	33%	21%	37%	24%	25%	26%	30%	27%	31%	17%	20%	28%	27%
Très important	47%	50%	47%	45%	44%	44%	42%	49%	39%	56% +	31% -	41%	52%	48%	44%	50%	29% --	59% +	58%	49%	49%
Pas de réponse	18%	22%	19%	18%	13%	18%	15%	16%	20%	14%	25%	17%	16%	24%	13%	14%	19%	15%	11%	13%	15%
chi²:		(***)							(***)					(***)					*		
moyenne pour ces données:	4.4	4.4	4.4	4.5	4.2	4.3	4.3	4.4	4.3	4.5	4.3	4.2	4.5	4.5	4.3	4.4	4.0	4.5	4.5	4.4	4.4
test de sig. pour moyenne:																	*				
Q27F La facilité à comprendre l'information																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	2%	0%	3%	3%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	3%	4%	5%	1%	1%
Pas important	1%	0%	2%	0%	2%	0%	2%	1%	0%	2%	0%	3%	1%	1%	0%	3% +	0%	0%	3%	2%	0%
Neutre	7%	7%	7%	6%	9%	4%	11%	7%	3%	7%	7%	2%	6%	4%	11%	5%	10%	6%	6%	7%	7%
Important	28%	20%	31%	30%	30%	34%	27%	29%	39%	25%	34%	34%	29%	33%	34%	31%	32%	19% -	20%	27%	41% ++
Très important	45%	47%	44%	42%	44%	48%	43%	46%	39%	53%	34%	45%	55%	45%	40%	48%	36%	56%	55%	51%	40% -
Pas de réponse	17%	22%	16%	18%	13%	11%	16%	15%	17%	12%	25%	17%	10%	15%	13%	12%	20%	15%	11%	12%	11%
chi²:		(***)							(***)					(***)					***		
moyenne pour ces données:	4.4	4.4	4.4	4.3	4.3	4.4	4.3	4.4	4.4	4.4	4.4	4.4	4.5	4.4	4.3	4.4	4.2	4.4	4.3	4.4	4.3
test de sig. pour moyenne:																					

Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.

(Résultats détaillés)

							RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q27G La simplicité des formulaires																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	2%	0%	3%	3%	4%	2%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	3%	1%	0%	1%	4%	5%	1%	1%
Pas important	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	0%	3% +	0%	0%	2%	1%	1%
Neutre	11%	15%	11%	6%	13%	7%	19% +	9% -	7%	6%	19%	6%	22% +	10%	17%	8%	20% +	5%	4%	7%	18% ++
Important	28%	25%	27%	30%	31%	30%	25%	30%	47% ++	27%	21%	37%	19%	30%	29%	37%	30%	21%	29%	28%	35%
Très important	38%	30%	41%	39%	37%	41%	34%	39%	23% --	49% ++	33%	37%	41%	34%	40%	37%	29%	48%	44%	48%	32%
Pas de réponse	20%	27%	19%	21%	15%	18%	19%	18%	21%	14%	27%	19%	18%	23%	13%	15%	20%	22%	17%	15%	15%
chi²:		(***)					(***)		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.2	4.1	4.3	4.3	4.2	4.3	4.1	4.3	4.2	4.4	4.2	4.4	4.2	4.2	4.2	4.3	4.1	4.4	4.3	4.4	4.1
test de sig. pour moyenne:																				*	*
Q27H La commodité de l'emplacement du bureau																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	5%	0%	3%	1%	7%	1%	3%	6% +	0%	0%	5%	0%	0%	5%	0%	3%	4%	2%	2%	3%
Pas important	1%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	0%	5% ++	0%	0%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%
Neutre	13%	17%	7%	15%	14%	7%	16%	12%	16%	12%	20%	6%	6%	16%	17%	16%	10%	5% -	12%	16%	11%
Important	33%	22%	38%	30%	36%	36%	37%	32%	34%	33%	33%	48%	29%	36%	31%	43%	33%	26%	28%	35%	34%
Très important	32%	30%	33%	30%	31%	35%	29%	33%	24%	39%	22%	19%	46%	29%	34%	28%	24%	43% +	38%	32%	35%
Pas de réponse	20%	22%	21%	21%	18%	14%	16%	19%	19%	16%	25%	18%	19%	19%	13%	13%	29% +	20%	18%	15%	16%
chi²:		(***)							(***)					(***)					(**)		
moyenne pour ces données:	4.1	3.9	4.3	4.1	4.1	4.1	4.1	4.1	3.9	4.3	4.0	3.8	4.5	4.2	4.0	4.1	4.0	4.3	4.2	4.1	4.2
test de sig. pour moyenne:			*						*	*			*								

Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q27I Les heures d'ouverture																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	1%	2%	0%	0%	1%	4%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	2%	0%	1%
Pas important	3%	0%	3%	6%	2%	0%	2%	3%	4%	4%	4%	2%	0%	3%	3%	6%	5%	0%	6%	3%	2%
Neutre	15%	20%	12%	15%	13%	15%	20%	14%	21%	10%	23%	16%	8%	16%	20%	16%	10%	13%	11%	16%	18%
Important	32%	20%	32%	33%	41% +	31%	29%	33%	31%	37%	30%	39%	35%	36%	27%	40%	38%	24%	32%	32%	31%
Très important	31%	35%	33%	24%	28%	36%	30%	32%	26%	34%	18%	26%	42%	26%	36%	23%	22%	44% +	35%	34%	35%
Pas de réponse	19%	22%	19%	21%	14%	14%	18%	17%	17%	15%	25%	18%	16%	19%	13%	14%	23%	18%	14%	14%	13%
chi²:		(***)							(***)					(***)					(*)		
moyenne pour ces données:	4.1	4.1	4.2	4.0	4.1	4.1	4.1	4.1	3.9	4.2	3.8	4.1	4.4	4.1	4.1	3.9	4.0	4.3	4.1	4.1	4.1
test de sig. pour moyenne:													*					*			
Q27J Le service dans la langue off. de choix																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	2%	0%	0%	3%	2%	11% +++	2%	2%	5% +	1%	0%	1%	1%	1%	4%	0%	1%	2%	1%	1%	3%
Pas important	4%	5%	5%	3%	3%	4%	8%	3%	7%	3%	0%	0%	4%	0%	0%	9% +	7%	4%	4%	4%	5%
Neutre	12%	15%	8%	12%	14%	7%	10%	13%	6%	9%	18%	8%	19%	21%	16%	9%	8%	7%	8%	13%	9%
Important	27%	20%	31%	18%	35%	30%	29%	27%	36%	24%	30%	46% +	20%	30%	33%	30%	33%	19% -	27%	30%	32%
Très important	37%	35%	35%	45%	33%	38%	35%	38%	26% -	50% ++	27%	28%	42%	28%	33%	38%	27%	52% ++	47%	38%	36%
Pas de réponse	19%	25%	21%	18%	13%	11%	16%	17%	20%	14%	25%	18%	14%	19%	13%	14%	24%	17%	13%	13%	15%
chi²:		(***)					(*)		(***)					(***)					*		
moyenne pour ces données:	4.1	4.1	4.2	4.2	4.1	3.9	4.0	4.2	3.9	4.4	4.1	4.2	4.1	4.0	4.0	4.1	4.0	4.4	4.3	4.2	4.1
test de sig. pour moyenne:									*	*								*			

Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Réception-niste	Autre pers. CIC
Q27K Le service dans une langue non officielle																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	7%	2%	5%	12%	5%	13%	4%	8%	16% +++	3%	0%	0%	8%	0%	5%	10%	8%	9%	8%	4%	10%
Pas important	7%	12%	4%	9%	7%	3%	8%	7%	1%	5%	4%	7%	16% ++	7%	11%	3%	7%	10%	10%	5%	6%
Neutre	26%	15%	27%	33%	30%	16%	26%	27%	18%	37% +	28%	18%	26%	19%	25%	36%	25%	28%	27%	34% +	20% -
Important	14%	12%	17%	6%	21%	18%	22% +	13% -	18%	10%	18%	27% +	15%	17%	13%	17%	22%	8%	13%	16%	16%
Très important	23%	32%	24%	15%	19%	36%	19%	25%	24%	25%	24%	30%	17%	34%	28%	15%	9% -	27%	25%	25%	29%
Pas de réponse	22%	25%	23%	24%	18%	14%	20%	21%	23%	19%	25%	18%	19%	23%	18%	19%	29%	18%	17%	16%	18%
chi^2:		***					***		***					***					***		
moyenne pour ces données:	3.5	3.8	3.7	3.0	3.5	3.7	3.6	3.5	3.4	3.6	3.8	4.0	3.2	4.0	3.6	3.3	3.2	3.4	3.4	3.6	3.6
test de sig. pour moyenne:				*								*		**							
Q27L Le caractère juste et équitable du service																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	1%	2%	0%	0%	2%	4%	2%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	2%	2%	1%	1%
Pas important	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Neutre	8%	10%	6%	9%	7%	6%	6%	9%	9%	10%	4%	10%	6%	5%	9%	9%	10%	7%	11%	8%	4%
Important	31%	22%	33%	27%	43% +	25%	31%	32%	39%	23% -	41%	36%	31%	32%	30%	36%	38%	26%	27%	30%	35%
Très important	39%	37%	41%	42%	32%	51%	43%	39%	30%	48% +	30%	37%	48%	45%	47%	40%	25% -	45%	40%	44%	45%
Pas de réponse	21%	27%	21%	21%	16%	14%	18%	19%	21%	18%	25%	18%	15%	15%	13%	15%	25%	21%	20%	16%	14%
chi^2:		(***)							(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.4	4.3	4.4	4.4	4.2	4.4	4.4	4.3	4.2	4.4	4.3	4.3	4.5	4.4	4.4	4.4	4.1	4.4	4.3	4.4	4.5
test de sig. pour moyenne:																					

Voici la liste des divers aspects du service que nous avons abordés jusqu'ici. Veuillez cocher la case qui décrit le mieux l'IMPORTANCE que VOUS accordez à chacun.

(Résultats détaillés)

		RENDEZ-VOUS		RAISON DE LA VISITE					OBJECTIF DE LA VISITE					FOURNISSEUR DE SERVICES		
	TOTAL	Vancouver	Toronto	Montréal	Edm. Calg. Win.	Hlfx Ottawa	Oui	Non	Info. gén.	Formulaire	Info personnalisée	Formalité	Régler problème	Visiteur	Rés. perm.	Citoyenneté	Parrainage	Autres	Gardien	Récep-tionniste	Autre pers. CIC
Q27M L'accès habituel au centre d'appels																					
# réel de participants:	284	40	82	33	98	31	80	196	51	89	35	38	33	33	63	62	46	72	55	120	109
Absolument pas important	1%	2%	0%	0%	1%	6% +	4% +	0% -	2%	0%	0%	1%	5% +	0%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	2%
Pas important	2%	0%	3%	0%	3%	0%	5% +	1% -	7% +	1%	3%	0%	0%	6%	0%	2%	1%	1%	1%	3%	0%
Neutre	19%	32% ++	14%	12%	20%	16%	18%	20%	16%	22%	9%	17%	26%	30%	16%	18%	16%	21%	15%	23%	20%
Important	31%	22%	37%	27%	38%	29%	29%	32%	30%	29%	42%	38%	29%	31%	37%	33%	38%	26%	24%	31%	36%
Très important	29%	17%	29%	42% +	24%	35%	28%	30%	27%	35%	21%	26%	29%	19%	33%	33%	22%	35%	46% +	29%	30%
Pas de réponse	18%	25%	16%	18%	14%	14%	16%	16%	18%	12%	25%	18%	11%	15%	13%	13%	21%	17%	13%	12%	12%
chi^2:		(***)					(***)		(***)					(***)					(***)		
moyenne pour ces données:	4.0	3.7	4.1	4.4	3.9	4.0	3.8	4.1	3.9	4.1	4.1	4.1	3.9	3.7	4.2	4.1	4.0	4.1	4.3	4.0	4.0
test de sig. pour moyenne:		*		**										*					*		

ANNEXE D Verbatims à la question 23

Réponses à la question 23
Wrong address for citizenship
My date of birth was wrong on my document. I thought my TKB should have been enough to be checked for date of birth. My RFL has to be changed.
They just let me wait, anyhow that be too long.
Office cannot provide information [...]
Didn't get to see an officer which would have been important.
They obviously have misplaced or lost part of my file. There was miscommunication. They sent my file to my lawyer's office but told me to come here today.
I phoned few times on [...] I did not get satisfied well.
Today she told us what we already knew. We had another man who was telling us that the client wasn't even a landed immigrant. And she has been for ten years. He told us we needed information we did 't need etc…
No forms
I didn't receive the service, which I want. I have to call to 1-800-number to get my service, for that I have to wait for three weeks.
Worst service from employees at the telephone center.
No answers as to when we can get an interview if required.
I had an appointment with a judge but it was cancelled and nobody contact me.
Well Yes and no because every time we pick application I need to pay.
I have paid the 30$ fee for reapplying of my lost permanent of residence and I didn't get the receipt for reapplying for my lost permanent residence because I don't have my id's which were lost when I was travelling here to Winnipeg from Vancouver, 1 week ago.
Close up Shop and open a parking lot.
I was told to pick up my landing at 10 :30 am but I have to wait till my number is called to have what I came for.
Staff should try to make it a little more clear for us. They should make an extra effort.
This mistake was done at the immigration at the airport.
There is always the communication problem between the staff and the immigrant.

Réponses à la question 23
Wrong address for citizenship
They have no idea how to transfer application file from Buffalo office to another office .
The lady did not know 1.whether Sierra Leone has a refugees status with Canada 2. with individual provinces and 3. with Quebec in particular even though this some info is in the Gazette today.