

## **AVANTAGES LIÉS AU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS**

Il est facile de justifier l'investissement dans un sondage sur la satisfaction des clients. Grâce au sondage sur la satisfaction des clients face aux services, un organisme peut profiter des avantages suivants :

- établissement des possibilités d'amélioration des services;
- définition des attentes des clients par opposition à ce que l'organisme en perçoit;
- répartition plus efficace des ressources pour répondre aux priorités des clients en ciblant les priorités les plus urgentes et en réduisant ou en éliminant les services jugés superflus par les clients (s'il y a lieu);
- apport d'une rétroaction sur l'efficacité du programme aux employés de première ligne, aux gestionnaires et aux chefs politiques;
- évaluation de l'accomplissement du mandat de l'organisme et, au besoin, justification de modification de ce mandat;
- renforcement du processus de planification stratégique;
- évaluation de l'efficacité de nouvelles stratégies de programme (par exemple, évaluation du succès de technologies d'application récente auprès des clients);
- validation des demandes d'accroissement des ressources aux secteurs qui ont besoin d'amélioration.

## **PRÉPARATION À LA MISE EN PLACE**

**Étape un:** Identification des services et des clients

**Étape deux:** Clarification des objectifs

Questions de recherche générales :•Quel est le degré de satisfaction des clients face au service offert?•Lequel des services est le plus important aux yeux des clients?•Quelles sont les améliorations du service que les clients désirent le plus?•Quelles sont les normes de service aux quelles s'attendent les clients?

**Étape trois:** Élaboration d'une stratégie d'évaluation et mise en place d'un instrument de mesure (voir exemple de questionnaire en annexe)

**Étape quatre:** Interprétation, analyse et rapport

**Étape cinq:** Élaboration d'un plan d'amélioration

**Étape six:** Évaluation des améliorations et répétition du cycle (tableau 5)

# ANNEXES ANNEXES ANNEXES ANNEXES ANNEXES ANNEXES ANNEXES

## Annexe 1

### Exemple complet d'un questionnaire :

Voici comment il faut procéder pour adapter l'outil aux besoins de votre UC:

1. Définir les objectifs de votre enquête sur la satisfaction des clients
2. Examiner le questionnaire au complet
3. Décider quels éléments s'appliquent particulièrement à votre organisation et à quoi doit servir votre étude
4. Déterminer quelles sont les questions que vous voulez ajouter et qui ne figurent pas dans le questionnaire
5. Préparer ces questions et les ajouter à la partie désignée pour les questions supplémentaires
6. Adapter le libellé de l'introduction pour qu'il convienne à votre organisation
7. Adapter le libellé de certains énoncés (service/produit) dans tout le questionnaire pour qu'il s'applique particulièrement à votre organisation et à la transaction précisément visée par l'enquête.

(Nota : Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.)

#### Partie I - Service/ Produit Offert

La présente partie concerne la manière dont vous avez été servi par le personnel.

**Pour chacune des questions suivantes (1 à 10), veuillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre expérience.**

1. Avez-vous reçu le service/ produit ou votre demande est-elle encore en cours de traitement?

- a) vous avez obtenu le service/ produit passez **à la question # 2**
- b) votre demande est en cours de traitement **passez à la question # 6**

2. Combien de temps s'est écoulé avant d'obtenir le service/ produit - à partir de votre première démarche auprès de l'organisation chargée de fournir le service/ produit jusqu'au moment vous avez reçu le service/ produit?

**Note à l'intention des organisations :** les durées indiquées aux questions 2 et 3 peuvent être exprimées en **minutes, heures, jours ou semaines**, selon la nature de l'organisation employant l'outil.

**0-4 5-9 10-14 15-19 20-24 25-29 30+**

3. Quel délai serait acceptable pour recevoir ce service/ produit?

**0-4 5-9 10-14 15-19 20-24 25-29 30+**

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

**1 2 3 4 5 6 7 8(+)**

5. Combien de démarches est-il acceptable de faire pour recevoir ce service/ produit?

**1 2 3 4 5 6 7 8(+)**

6. Avez-vous dû vous rendre sur place pour obtenir le service/ produit?

- a) Oui  **passez à la question # 7**
- b) Non  **passez à la question # 9**

7. Combien de temps avez-vous dû attendre avant de pouvoir parler à quelqu'un prêt à vous servir?  
**Les réponses sont en minutes.**

**1-5 6-10 11-15 16-20 21-30 31-45 46-59 60(+)**

8. Combien de temps est-il acceptable d'attendre sur place avant de pouvoir parler à quelqu'un prêt à vous servir?  
**Les réponses sont en minutes.**

**1-5 6-10 11-15 16-20 21-30 31-45 46-59 60(+)**

9. À combien de personnes avez-vous dû vous adresser pour obtenir ce que vous vouliez?

**1 2 3 4 6 7 8 ou plus**

10. À combien de personnes est-il acceptable de devoir s'adresser pour obtenir ce que vous voulez?

**1 2 3 4 5 6 7 8 ou plus**

11. Avez-vous obtenu ce que vous vouliez auprès de notre organisation?

- a) Oui
- b) Non
- c) J'ai obtenu une partie de ce que je voulais.

12. Le service/ produit vous a-t-il été fourni sans erreur?

- a) Oui
- b) Non

Si vous avez répondu **NON à la question # 12**, veuillez indiquer ci-dessous vos commentaires concernant les erreurs que vous avez constatées lorsque vous avez reçu notre service/ produit.

---

---

---

---

**Veillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre degré de satisfaction à l'égard des aspects suivants de notre service/ produit**

	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de cet aspect de notre service/ produit?	Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service/ produit?
	1 = Très insatisfait 2 = Insatisfait 3 = Neutre 4 = Satisfait 5 = Très satisfait S/ O= Sans objet	1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S/ O= Sans objet
A. Le temps nécessaire pour obtenir le service/ produit.	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
B. Le nombre de démarches auprès de l'organisation pour obtenir le service/ produit	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
C. Le temps d'attente sur place	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
D. Le nombre de personnes à qui il a fallu s'adresser pour obtenir le produit/ service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
E. Le service est rendu de manière juste et équitable	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
F. Ce qu'il fallait faire en cas de problème était clair.	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
G. La politesse du personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
H. L'obligeance du personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
I. L'écoute du personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
J. La compétence du personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
K. Le personnel de service dispose de renseignements à jour	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
L. Le respect démontré par le personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
M. La souplesse démontrée par le personnel de service (s'est adapté à vos besoins)	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
N. La rencontre de vos besoins en matière de sécurité	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
O. La discrétion du personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
P. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction quant à la manière dont vous avez été servi?	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
Q. Si nous ne pouvions améliorer que trois aspects parmi ceux mentionnés ci-haut, lesquels devrions-nous choisir? <b>Veillez encercler les trois lettres correspondantes.</b>		
	<b>A B C D E F G H I J K L M N O</b>	

13. Veuillez indiquer ci-dessous tout autre commentaire que vous aimeriez faire à propos des personnes qui vous ont servi.

---



---



---



---

## Partie II - Accès et installations

Veillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre expérience à l'égard de ces aspects.

**Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de cet aspect de notre service/ produit?**

**1 = Très insatisfait  
2 = Insatisfait  
3 = Neutre  
4 = Satisfait  
5 = Très satisfait  
S/ O= Sans objet**

**Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service/ produit?**

**1 = Absolument pas important  
2 = Pas important  
3 = Neutre  
4 = Important  
5 = Très important  
S/ O= Sans objet**

Au sujet de l'endroit où vous avez obtenu le service/ produit

A. La facilité d'accès par téléphone	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
B. La localisation de l'installation	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
C. L'offre d'heures d'ouverture adéquate	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
D. Les facilités de stationnement	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
E. La facilité d'accès de l'installation (p. ex. absence d'obstacles pour entrer et circuler dans l'immeuble)	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
F. Le confort des bureaux et des lieux d'attente	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
G. La facilité à repérer les écriteaux	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
H. La facilité à comprendre les écriteaux	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
I. La facilité pour prendre un rendez-vous avec le personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
J. L'offre de moyens d'accès variés (p. ex., télécopieur, Internet, téléphone, courrier électronique)	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
K. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l' <b>accessibilité</b> du service/ produit?	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
L. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des <b>installations</b> associées à ce service/ produit?	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
M. Si nous ne pouvions améliorer que <b>trois</b> aspects parmi ceux mentionnés ci-haut, lesquels devrions-nous choisir? <b>Veillez encercler les trois lettres correspondantes.</b>		

**A B C D E F G H I J K L M N O**

1. Si l'endroit où le service est offert vous semble inadéquat, indiquez où vous aimeriez que l'installation soit située.

2. Quelles moyens préférez-vous utiliser pour avoir accès à ce service?

À l'aide des chiffres 1, 2 et 3, indiquez-en trois dans la liste ci-dessous.

- En personne
- Téléphone
- Télécopieur
- Internet
- Courrier électronique
- Envoi postal
- Messagerie
- Autres

3. Les heures d'ouverture habituelles vous conviennent-elles pour avoir accès à ce service/ produit? On entend par heures d'ouverture habituelles de 8 h 30 à 16 h 30 (environ) du lundi au vendredi.

- a) Oui
- b) Non

c) Si vous avez répondu **NON à la question # 3**, veuillez répondre à la question suivante. Si les heures d'ouverture habituelles ne vous conviennent pas et que nous puissions étendre les heures d'ouverture, quelle serait votre préférence (**Encerclez une seule réponse**)

- a) Ouvrir le bureau plus tôt un jour par semaine (p. ex., à 7 h)
- b) Fermer le bureau plus tard un jour par semaine (p. ex., à 19 h)
- c) Ouvrir le bureau une journée pendant la fin de semaine
- d) Autres suggestions (précisez) \_\_\_\_\_

4. Veuillez indiquer tout autre commentaire que vous aimeriez faire à propos de l'accès et des installations où vous recevez le service/ produit. (Par exemple, avez-vous des besoins spéciaux auxquels on n'a pas été en mesure de répondre?)

---



---



---



---

### Partie III - Communication

**Pour recevoir ce service/ produit, vous avez été exposé à plusieurs aspects de notre travail de communication avec vous. Veuillez encircler la réponse qui décrit le mieux votre expérience à cet égard.**

	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de cet aspect de notre service/ produit?	Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service/ produit?
	<b>1 = Très insatisfait</b> <b>2 = Insatisfait</b> <b>3 = Neutre</b> <b>4 = Satisfait</b> <b>5 = Très satisfait</b> <b>S/ O= Sans objet</b>	<b>1 = Absolument as important</b> <b>2 = Pas important</b> <b>3 = Neutre</b> <b>4 = Important</b> <b>5 = Très important</b> <b>S/ O= Sans objet</b>
Dans les démarches que j'ai faites pour obtenir ce service/ produit:		
A. L'obtention de réponses à vos questions	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
B. L'obtention des renseignements requis	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
C. L'obtention de renseignements et des conseils logiques et cohérents.	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
D. La clarté du langage écrit et parlé (p. ex., il n'était pas compliqué).	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
E. Le choix de vous faire servir en français ou en anglais.	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
F. La facilité à comprendre le personnel de service	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
G. La facilité à comprendre les documents et autres renseignements	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
H. La facilité à comprendre et remplir les formulaires	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
I. La simplicité et la facilité à comprendre les formalités	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
J. La facilité à savoir comment obtenir le service.	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
K. Les explications, relatives aux démarches à faire pour obtenir le service/ produit étaient	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O

complètes.

L. Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de notre communication? 1 2 3 4 5 S/ O 1 2 3 4 5 S/ O

M. Si nous ne pouvions améliorer que **trois** aspects parmi ceux mentionnés ci-haut, lesquels devrions-nous choisir? **Veillez encercler les trois lettres correspondantes.**

**A B C D E F G H I J K**

1. Parmi les moyens suivants, quels sont les meilleurs à utiliser pour communiquer avec vous au sujet de notre service/ produit? **Encercler autant de réponses que vous voulez.**

a) annonces dans les médias (p. ex., journaux, radio, télévision)

b) dépliants/ brochures envoyés par la poste

c) affiches

d) renseignements sur Internet

e) courrier électronique

f) autre (précisez)

2. Veuillez indiquer tout autre commentaire que vous aimeriez faire à propos de la communication entourant le produit/ service que vous avez reçu.

---

---

---

---

#### Partie IV - Coût

**Vous avez versé des frais pour recevoir ce service/ produit (p. ex., permis, enregistrement, frais de péage). Veuillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre expérience du service du point de vue du coût.**

	Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de cet aspect de notre service/ produit?	Quelle importance accordez-vous à cet aspect de notre service/ produit?
	1 = Très insatisfait 2 = Insatisfait 3 = Neutre 4 = Satisfait 5 = Très satisfait S/ O= Sans objet	1 = Absolument pas important 2 = Pas important 3 = Neutre 4 = Important 5 = Très important S/ O= Sans objet
A. Le délai de facturation pour le service/ produit était raisonnable	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
B. La facilité du processus de facturation.	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
C. La simplicité du mode de paiement	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
D. Le délai de paiement était raisonnable	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
E. Les frais étaient raisonnables	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
F. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des frais relatifs au service/ produit que vous avez reçu?	1 2 3 4 5 S/ O	1 2 3 4 5 S/ O
G. Si nous ne pouvions améliorer qu'un aspect parmi ceux mentionnés ci-haut, lequel devrions-nous choisir ? <b>Veillez encercler la lettre correspondante.</b>		

**A B C D E**

1. Quel mode de paiement préférez-vous? (Veuillez **encercler une seule réponse**)

- a) Comptant
- b) Chèque
- c) Carte de débit
- d) Carte de crédit

2. Quel délai de paiement vous semble le plus raisonnable? (Encercler **une seule réponse**)

- a) 1 semaine
- b) 2 semaines
- c) 3 semaines
- d) 4 semaines
- e) 5 semaines
- f) plus de 5 semaines

3. Le coût de ce service/ produit devrait se situer entre : (Remplissez l'espace) \_\_\_\_\_ \$ et \_\_\_\_\_ \$.

4. Veuillez indiquer tout autre commentaire que vous aimeriez faire à propos du coût du service/ produit que vous avez reçu.

---

---

---

---

#### **Partie V - Questions générales**

**Veuillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre utilisation de ce service/ produit.**

1. Si vous avez utilisé ce service plus d'une fois, à quelle fréquence l'avez-vous fait? Si c'est la première fois, **prenez la question # 3**

**Fréquence :**

- a) 1 semaine ou moins
- b) 2 semaines
- c) 1 mois
- d) 2-5 mois
- e) 6-11 mois
- f) 1 an
- g) 2-5 ans

2. Quand avez-vous utilisé ce service la dernière fois?

**Il y a :**

- a) 1 semaine ou moins
- b) 2 semaines
- c) 1 mois
- d) 2-5 mois
- e) 6-11 mois
- f) 1 an
- g) 2-5 ans

3. Dans mon cas, le recours à ce service était :

- a) obligatoire **prenez la question # 6**
- b) facultatif **prenez la question # 4**

4. Allez-vous recourir à ce service à nouveau?

- a) Oui  **passez à la question # 6**  
b) Non  **passez à la question # 5**

5. Veuillez indiquer pourquoi vous n'allez pas recourir à ce service à nouveau.

---

---

---

6. Quelles difficultés avez-vous rencontrées à obtenir ce service? **Cochez tous les cas qui s'appliquent.**

- Je ne savais pas où m'adresser  
 Je n'ai pas trouvé le service dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique  
 On m'a renvoyé constamment à une autre personne  
 Les lignes téléphoniques étaient occupées  
 J'ai éprouvé des difficultés avec les systèmes de réponse automatique ou de boîte vocale  
 On m'a donné des renseignements erronés  
 J'ai reçu des renseignements contradictoires de différentes personnes  
 La distance des déplacements que j'ai dû faire était trop grande  
 Le stationnement était difficile  
 Personne n'a pris le temps de m'expliquer ce qu'il fallait faire  
 Autre (précisez)

**Veuillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre niveau d'accord ou de désaccord avec les énoncés généraux suivants concernant ce service/ produit.**

- sdfhsfhg
- 1 = Complètement en désaccord**  
**2 = En désaccord**  
**3 = Neutre**  
**4 = D'accord**  
**5 = Complètement d'accord**  
**S/ O= Sans objet**
- A. Cette organisation a été attentive à mes besoins. 1 2 3 4 5 S/ O  
B. Le personnel qui m'a servi a fait un excellent travail. 1 2 3 4 5 S/ O  
C. Lorsque j'ai eu besoin de ce service, je savais où m'adresser pour l'obtenir 1 2 3 4 5 S/ O

**Veuillez encercler le numéro qui décrit le mieux votre degré de satisfaction générale à l'égard de ce service/ produit.**

- 1 = Très insatisfait**  
**2 = Insatisfait**  
**3 = Neutre**  
**4 = Satisfait**  
**5 = Très satisfait**  
**S/ O= Sans objet**
- D. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de ce service/ produit? 1 2 3 4 5 S/ O

7. Si nous n'étions en mesure d'améliorer que **trois** aspects de ce service/ produit, lesquels devrions-nous choisir?

**À l'aide des chiffres 1, 2 et 3, veuillez indiquer par ordre d'importance, en commençant par le chiffre 1, les trois aspects où il faudrait surtout apporter des améliorations.**

- délai nécessaire pour recevoir le service/ produit  
 nombre de démarches à faire pour recevoir le service/ produit  
 temps d'attente au guichet/ comptoir  
 temps d'attente au téléphone

- temps d'attente avant de recevoir une réponse par la poste
- un plus grand nombre de modes d'accès au service/ produit (p. ex., Internet, courrier électronique, télécopieur)
- heures d'ouverture
- emplacement du bureau
- courtoisie du personnel de service
- capacités/ compétences du personnel de service
- facilité d'accès aux renseignements concernant le service/ produit
- formulaires simples
- instructions/ directives claires
- renseignements exacts et cohérents
- fiabilité du service
- modes de paiement pratiques
- coût raisonnable du service/ produit
- autres (précisez)

**\* Nota : Les organisations peuvent ajouter ici les éléments adaptés à leurs besoins.**

## **Partie VI - Renseignements sur vous-même (clients externes)**

Nous aimerions mieux connaître nos clients pour être en mesure de mieux comprendre vos besoins à l'égard de ce service/ produit. L'objet de ces renseignements est d'aider notre organisation à planifier les améliorations à apporter à notre façon de mettre ce service/ produit à votre disposition. Nous vous serions reconnaissants de répondre aux questions suivantes. La **confidentialité** de ces renseignements est assurée car nous n'avons aucun moyen d'établir une corrélation entre ces questions et les personnes qui y répondent.

Veuillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre situation.

### 1. Sexe

- a) Féminin
- b) Masculin

### 2. Âge

- a) 18-24 ans
- b) 25-34 ans
- c) 35-49 ans
- d) 50-64 ans
- e) 65 ans ou plus

### 3. Veuillez indiquer votre type d'habitation.

- a) Habitation unifamiliale (individuelle)
- b) Habitation multifamiliale (maison en rangée, duplex)
- c) Appartement secondaire dans une habitation individuelle
- d) Appartement
- e) Autre

### 4. Êtes-vous :

- a) Locataire
- b) Propriétaire

### 5. Veuillez indiquer votre type de ménage.

- a) Couple sans enfant à charge
- b) Couple avec au moins un enfant à charge

- c) Parent célibataire avec au moins un enfant à charge
- d) Célibataire
- e) Domicile partagé par plus d'un célibataire
- f) Famille élargie
- g) Autre

6. Avez-vous un emploi en ce moment?

- a) Oui **passez à la question # 7**
- b) Non **passez à la question # 10**

7. Si vous avez un emploi, travaillez-vous :

- a) À temps plein (35 heures ou plus par semaine)
- b) À temps partiel (moins de 35 heures par semaine)

8. Quelle est votre principale occupation?

- a) Personne au foyer
- b) Gestionnaire, cadre, propriétaire d'entreprise
- c) Travail de bureau, vente, service
- d) Professionnel
- e) Travailleur autonome
- f) Étudiant
- g) Ouvrier spécialisé, travailleur d'usine
- h) Autre

9. Veuillez encercler la lettre qui correspond au type d'organisation où vous travaillez.

- a) Gouvernement municipal
- b) Gouvernement d'une province ou d'un territoire
- c) Gouvernement fédéral
- d) Autre organisation publique ou parapublique (p. ex., soins de santé, enseignement, université, tribunaux, etc.)
- e) Aucune de ces organisations

10. Si vous n'avez pas d'emploi, êtes-vous :

- a) À la retraite
- b) Étudiant
- c) Prestataire d'assurance-emploi
- d) Autre

11. Encercler la ou les lettres correspondantes si vous avez accès à :

- a) Internet
- b) Un télécopieur
- c) Un courrier électronique

12. Quelles études avez-vous faites jusqu'ici?

- a) Certains cours de niveau primaire ou secondaire
- b) Études secondaires complètes
- c) Certains cours au niveau postsecondaire
- d) Études collégiales ou universitaires complètes
- e) Grade supérieur ou diplôme de compétence professionnelle

13. Quel est le revenu total approximatif du ménage, avant impôt? *Votre ménage comprend tous les membres de votre famille qui habitent avec vous.*

- a) Moins de 10 000 \$
- b) 10 000 \$ à 19 999 \$
- c) 20 000 \$ à 29 999 \$
- d) 30 000 \$ à 49 999 \$
- e) 50 000 \$ à 69 999 \$
- f) 70 000 \$ à 89 000 \$
- g) 90 000 \$ ou plus

14. Faites-vous partie d'une minorité visible?

- a) Oui
- b) Non

15. Êtes-vous autochtone?

- a) Oui
- b) Non

16. Où habitez-vous? (L'organisation **indique ici les détails qu'elle souhaite recevoir**) (p. ex., collectivité, région, province)

17. Depuis combien de temps habitez-vous au Canada/ dans la province/ région/ municipalité/ collectivité?

(L'organisation **choisit la variable qu'elle souhaite**)

- a) Toute ma vie
- b) 10 ans ou plus
- c) Moins de 10 ans

#### **Partie VII - Renseignements sur vous-même et votre organisation : (Pour les clients internes)**

Les renseignements que nous demandons à votre sujet et au sujet de votre organisation ont pour but de nous permettre de mieux situer les réponses que vous nous avez fournies. Ces renseignements servent à aider notre organisation à planifier les améliorations à apporter au service/ produit que nous mettons à votre disposition.

1. Nom de votre organisation.
2. Nom de la division ou du service où vous travaillez.
3. Votre poste/ titre
4. Nombre de mois dans ce poste.
5. Nombre de mois avec cet employeur.
6. Nombre de personnes qui relèvent directement de vous.

#### **Partie VIII - Vos commentaires nous sont très précieux**

Veillez indiquer ici tout autre commentaire que vous aimeriez faire à propos de ce service/ produit gouvernemental. N'hésitez pas à étoffer des réponses du questionnaire ou à nous faire part d'autres observations ou réflexions relativement à la prestation du service.

**Nous vous remercions infiniment de ces renseignements!**

## Annexe 2

### Matrice d'évaluation : satisfaction et importance

		<i>Satisfaction (rendement)</i>	
<i>Importance</i>	<i>Faible</i>	<i>Élevée</i>	
<i>Élevée</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspects à considérer en premier lieu – priorités à suivre</li> </ul> Aspects des services offerts <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits livrés à temps</li> <li>• Rapidité à traiter les plaintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Points forts actuels de l'organisme</li> </ul> Aspects des services offerts <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel courtois et disponible</li> <li>• Service de livraison le jour même</li> </ul>	
<i>Faible</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorité moindre</li> </ul> Aspects des services offerts <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visites des clients par les représentants du service à la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Points forts superflus – ressources à réaffecter</li> </ul> Aspects des services offerts <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commandes électroniques (en ligne)</li> <li>• Facturation électronique</li> </ul>	

Adapté de : Alan Dutka. *AMA Handbook for Customer Satisfaction*, Illinois, NTC Publishing Group, 1994.

## Annexe 3

**Tableau 5**

### Évaluation continue du degré de satisfaction

On peut tracer un graphique exprimant la cote de satisfaction globale des clients pour une série de sondages subséquents afin d'évaluer le succès du processus de sondage des clients pour une période de temps donnée. Comme l'indique le graphique, l'écart entre la cote accordée et la satisfaction complète s'est atténué à mesure que l'organisation repérait et réglait les problèmes causant cet écart.

#### « Évolution du degré de satisfaction globale »

