

CONSIGNES AU RESPONSABLE DE PROJET POUR UN SONDAGE PAR LA POSTE OU PAR INTERNET

Ce document présente une version de l’Outil québécois de mesure pour les sondages autoadministrés, c’est-à-dire les sondages par la poste ou par Internet qui permettent au répondant de remplir lui-même le questionnaire.

Le questionnaire reprend intégralement le libellé des questions et des énoncés de la version téléphonique de l’Outil québécois de mesure. Toutefois, entre la version auto-administrée et la version téléphonique, il y a des différences dans les enchaînements des sections du questionnaire, la façon de s’adresser au répondant et la séquence des questions. La version autoadministrée comprend aussi des questions filtres.

LA CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE AUTOADMINISTRÉ

Un questionnaire autoadministré, élaboré à partir de cette version de l’Outil québécois de mesure, se construit de la même manière qu’un questionnaire élaboré à partir de la version téléphonique. Par exemple, le choix des dimensions de la qualité et des énoncés pour chaque dimension doit se faire selon la démarche prescrite à la section 5 de la version téléphonique.

On remarquera que, dans la version autoadministrée, les énoncés associés à chaque dimension de la qualité sont parfois placés à deux ou trois endroits selon le mode de prestation utilisé (en personne, par Internet, etc.). Des questions filtres ont été ajoutées permettant de vérifier si un autre mode de prestation a été utilisé. Cela évite de poser au répondant des questions non pertinentes (par exemple des questions sur le site Web à une personne qui n’a utilisé que le téléphone). Notons que, dans un questionnaire autoadministré par Internet, il est possible de programmer des sauts de question automatisés en fonction du mode de prestation utilisé et de maintenir les énoncés groupés par dimension.

LA NUMÉROTATION DES QUESTIONS

Dans les pages qui suivent, la numérotation des questions correspond exactement à celle de la version téléphonique. Cela permet à la personne responsable du projet de repérer plus aisément les questions ou les énoncés lorsqu’elle consulte le guide d’utilisation. Toutefois, au moment de la mise en page finale du questionnaire autoadministré, il faudra s’assurer de numéroté à nouveau les questions, sans quoi le répondant pourrait avoir de la difficulté à s’y retrouver.

NORMES LINGUISTIQUES

Ce questionnaire est essentiellement un outil générique qui est mis à votre disposition à des fins de référence.

Pour l’élaboration du questionnaire, nous vous suggérons de tenir compte des recommandations de l’Office québécois de la langue française, notamment en ce qui a trait à la féminisation.

LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT

Un questionnaire acheminé par la poste ou par Internet doit être accompagné d'une lettre qui présente l'étude. Cette lettre est très importante, car elle joue un rôle déterminant dans la décision de l'utilisateur de remplir ou non le questionnaire. Idéalement, la lettre devrait être signée par une personne qui occupe un poste important dans l'organisation (par exemple, le ou la sous-ministre ou le président ou la présidente).

La lettre devrait répondre aux interrogations suivantes ou contenir les éléments suivants :

- Quel est l'objet de cette étude ?
- Pourquoi l'opinion de la clientèle est-elle très importante pour le [nom du ministère ou de l'organisme] ?
- Comment a-t-on obtenu le nom du répondant ou de la répondante ?
- Les mesures mise en place pour assurer la confidentialité des réponses.
- Le caractère facultatif et volontaire du sondage. Pour cet élément, référez-vous au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de votre organisation et à votre directive en matière de sondage. Celle-ci doit avoir été approuvée par la Commission d'accès à l'information.
- La possibilité de répondre au questionnaire par Internet, si ce choix s'applique.
- Les consignes et la date limite pour retourner le questionnaire.
- Les coordonnées d'une personne responsable pour le répondant qui désire en savoir davantage.

QUESTIONNAIRE AUTOADMINISTRÉ FRANÇAIS

[NOM DE L'ÉTUDE] - [NOM DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME]

VOTRE OPINION GÉNÉRALE SUR LE [NOM DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME]

Il faut noter que le nom de la variable (confiance, efficacité, etc.) ne doit pas figurer dans le questionnaire. Il est indiqué ici uniquement pour aider la personne responsable du projet à sélectionner les énoncés.

En premier lieu, nous aimerions connaître votre **opinion générale** sur le [nom du ministère ou de l'organisme].

Indiquez à quel point vous êtes en accord avec les énoncés suivants en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait en accord ». Vous devez encercler le chiffre qui reflète le mieux votre degré d'accord.

	ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE	Tout à fait en désaccord	Tout à fait en accord
Confiance <i>Le [nom du ministère ou de l'organisme] est perçu comme une organisation qui inspire confiance.</i>	3.1 Je peux faire confiance au [nom du ministère ou de l'organisme] pour : 3.1.1 [nommer le premier mandat] ; 3.1.2 [nommer le second mandat] ; 3.1.3 [etc.]	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Efficacité <i>Le [nom du ministère ou de l'organisme] est perçu comme une organisation efficace.</i>	3.2 Le [nom du ministère ou de l'organisme] réussit ce qu'il entreprend.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.3 Le [nom du ministère ou de l'organisme] fait aboutir ses projets.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.4 Le [nom du ministère ou de l'organisme] prend les décisions au bon moment.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.5 Le [nom du ministère ou de l'organisme] rend les services qu'il s'engage à offrir.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Efficience <i>Le [nom du ministère ou de l'organisme] est perçu comme une organisation efficiente.</i>	3.6 Le [nom du ministère ou de l'organisme] gère les fonds publics sans gaspillage.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.7 Le [nom du ministère ou de l'organisme] rend les services au meilleur coût.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.8 Le [nom du ministère ou de l'organisme] utilise bien les ressources qu'il a à sa disposition.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.9 Les services que l'on reçoit du [nom du ministère ou de l'organisme] valent les impôts que l'on paye.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Intégrité <i>Le [nom du ministère ou de l'organisme] est perçu comme une organisation intègre.</i>	3.10 Le [nom du ministère ou de l'organisme] s'assure que l'ensemble de son personnel agit de façon honnête.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.11 Le [nom du ministère ou de l'organisme] s'assure que l'ensemble de son personnel agit avec impartialité.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.12 Le [nom du ministère ou de l'organisme] s'assure que l'ensemble de son personnel évite les situations de conflit d'intérêts.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.13 Le [nom du ministère ou de l'organisme] s'assure que l'ensemble de son personnel agit pour défendre l'intérêt public plutôt que des intérêts particuliers.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
Excellence <i>Le [nom du ministère ou de l'organisme] est perçu comme une organisation qui excelle.</i>	3.14 Lorsqu'on le compare avec les autres ministères ou organismes, le [nom du ministère ou de l'organisme] est parmi les meilleurs.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	3.15 Dans l'ensemble, le [nom du ministère ou de l'organisme] fait un excellent travail.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

VOS DÉMARCHES POUR OBTENIR LE SERVICE

- À partir d'ici, les questions portent sur votre dernière expérience de service, c'est-à-dire votre demande pour obtenir [nom du service].
- Veuillez répondre en pensant spécifiquement à cette expérience et non à d'autres services que vous auriez pu recevoir du [nom du ministère ou de l'organisme].
- Si vous avez utilisé ce service à plusieurs reprises, répondez en pensant uniquement à l'expérience la plus récente.

2.3 Avez-vous obtenu le service ou votre demande est-elle encore en traitement ?

	Indiquez une seule réponse
J'ai obtenu le service.	
Ma demande est en cours de traitement.	

2.4 Combien avez-vous dû payer pour obtenir [nom du service] ?

	Indiquez une seule réponse
[Tarif 1]	
[Tarif 2]	
Etc.	

4.1 Comment avez-vous trouvé où vous adresser pour communiquer avec le [nom du ministère ou de l'organisme] ?

	Cochez les moyens utilisés
1. Dans les pages bleues du bottin téléphonique	
2. À Services Québec	
3. Sur Internet	
4. En consultant un document (lettre, dépliant, etc.) du [nom du ministère ou de l'organisme]	
5. Par une publicité dans les médias (journaux, radio, télévision)	
6. Par des parents ou des amis	
7. Autres	

4.2 Comment avez-vous obtenu le formulaire pour demander le [nom du service] ?

	Cochez les moyens utilisés
1. Au bureau du [nom du ministère ou de l'organisme]	
2. À Services Québec	
3. Dans une caisse populaire ou une banque	
4. Dans un CLSC	
5. Sur Internet	
6. Autres	

4.3 Selon vous, parmi les moyens de communication suivants, lesquels peuvent être utilisés pour communiquer avec le [nom du ministère ou de l'organisme] afin d'obtenir le [nom du service] ?

	Cochez votre réponse pour chaque moyen		
1. En personne à un bureau	Oui	Non	Ne sais pas
2. Par téléphone	Oui	Non	Ne sais pas
3. Par Internet (site Web)	Oui	Non	Ne sais pas
4. Par courriel	Oui	Non	Ne sais pas
5. Par la poste	Oui	Non	Ne sais pas
6. Par télécopie	Oui	Non	Ne sais pas

VOS DÉMARCHES ET LES MOYENS DE COMMUNICATION UTILISÉS

VERSION 1

4.4.1 Dans votre cas, pour obtenir [nom du service], quel moyen avez-vous utilisé en premier ?

	Cochez un seul moyen
1. Je me suis rendu en personne à un bureau	
2. Un employé s'est déplacé pour me rencontrer	
3. Le téléphone	
4. La poste	
5. La télécopie	
6. Le courriel	
7. Internet	
8. Autre moyen	

4.4.2 Par la suite, avez-vous utilisé d'autres moyens au cours de l'expérience de service ?

	Cochez les moyens utilisés
1. Je me suis rendu en personne à un bureau	
2. Un employé s'est déplacé pour me rencontrer	
3. Le téléphone	
4. La poste	
5. La télécopie	
6. Le courriel	
7. Internet	
8. Autre moyen	

4.4.3 Parmi ces moyens [ceux qui sont indiqués à 4.4.1 et 4.4.2] lequel, diriez-vous, a été le principal moyen utilisé ?

	Cochez un seul moyen
1. Je me suis rendu en personne à un bureau	
2. Un employé s'est déplacé pour me rencontrer	
3. Le téléphone	
4. La poste	
5. La télécopie	
6. Le courriel	
7. Internet	
8. Autre moyen	

4.4.4 Dans l'avenir, si vous aviez à utiliser à nouveau ce service, quel est le principal moyen que vous préféreriez utiliser ?

	Cochez un seul moyen
1. Me rendre en personne à un bureau	
2. Un employé qui se déplace pour me rencontrer	
3. Le téléphone	
4. La poste	
5. La télécopie	
6. Le courriel	
7. Internet	
8. Autre moyen	

Recherche préalable d'information

4.5.1 Avant de faire (votre demande, votre plainte, etc.) avez-vous, personnellement ou par l'entremise d'une autre personne, cherché de l'information ou de la documentation au sujet du service ?

	Cochez
1. Oui, moi-même	
2. Oui, par l'entremise d'une autre personne	
3. Non	

4.5.2 Par quel moyen avez-vous cherché cette information ?

	Cochez les moyens utilisés
1. Je me suis rendu en personne à un bureau	
2. Un employé s'est déplacé pour me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

4.5.3 Si vous aviez à recommencer cette étape demain, quel moyen préféreriez-vous utiliser ?

	Cochez un seul moyen
1. Me rendre en personne à un bureau	
2. Un employé qui se déplace pour me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

TRANSMISSION DE LA DEMANDE

4.6.1 Qui a fait la demande pour obtenir le [nom du service] ?

	Cochez
1. Moi-même	
2. Une autre personne	

4.6.2 Par quel moyen votre demande a-t-elle été transmise ?

	Cochez les moyens utilisés
1. Je me suis rendu en personne à un bureau	
2. Un employé s'est déplacé pour me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

4.6.3 Si vous aviez à recommencer cette étape demain, quel moyen préféreriez-vous utiliser ?

	Cochez un seul moyen
1. Me rendre en personne à un bureau	
2. Un employé qui se déplace pour me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

EXPLICATION SUR LA DEMANDE

4.7.1 Pendant le traitement de votre demande, avez-vous, personnellement ou par l'entremise d'une autre personne, fourni ou demandé des explications sur votre dossier ?

	Cochez
1. Oui, moi-même	
2. Oui, par l'entremise d'une autre personne	
3. Non	

4.7.2 Quel moyen a été utilisé ?

	Cochez les moyens utilisés
1. Je me suis rendu en personne à un bureau	
2. Un employé s'est déplacé pour me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

4.7.3 Si vous aviez à recommencer cette étape demain, quel moyen préféreriez-vous utiliser ?

	Cochez un seul moyen
1. Me rendre en personne à un bureau	
2. Un employé qui se déplace pour me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

**TRANSMISSION DE LA RÉPONSE DU
[NOM DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME]**

4.8.1 Par quel moyen le [nom du ministère ou de l'organisme] vous a-t-il transmis [nom du service] ?

	Cochez les moyens utilisés
1. Je me suis rendu en personne à un bureau du [nom du ministère ou de l'organisme]	
2. Un employé s'est déplacé pour venir me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

4.8.2 Si vous aviez à recommencer, par quel moyen préféreriez-vous recevoir [nom du service] ?

	Cochez un seul moyen
1. Je me rendrais en personne à un bureau du [nom du ministère ou de l'organisme]	
2. Un employé qui se déplace pour venir me rencontrer	
3. Par téléphone	
4. Par la poste	
5. Par télécopie	
6. Par courriel	
7. Par Internet	
8. Autre moyen	

VOTRE OPINION SUR DIVERS ASPECTS DU SERVICE QUE VOUS AVEZ REÇU

Consigne au responsable

Cette section présente les énoncés permettant d'évaluer la qualité de la prestation de services. La personne responsable du projet doit choisir les dimensions de la qualité et les énoncés qui seront retenus. Pour faire ce choix, il est conseillé d'utiliser la démarche proposée à la section 5 du guide d'utilisation de l'Outil québécois de mesure.

Il faut noter que le nom de la dimension (apparence, fiabilité, etc.) ne doit pas figurer dans le questionnaire. Il est indiqué ici uniquement pour aider la personne responsable du projet à sélectionner les énoncés.

Cette section contient des énoncés qui s'appliquent au service que vous avez reçu du [nom du ministère ou de l'organisme]. Indiquez à quel point vous êtes en accord avec les énoncés suivants, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, signifie que vous êtes « tout à fait en accord ». Vous devez encercler le chiffre qui reflète le mieux votre degré d'accord.

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait en désaccord										Tout à fait en accord	Sans objet
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
L'accessibilité	5.3 J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.4 J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de fournir le service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.6 J'ai pu accéder au service par le moyen de mon choix.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.7 Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service était facilement accessible.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
La simplicité des démarches	5.8 Les démarches pour obtenir le [nom du service] étaient faciles à effectuer.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.9 Les formulaires étaient faciles à remplir.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.10 Il y avait un trop grand nombre de démarches pour obtenir le service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	<input type="checkbox"/> OU Le nombre d'étapes pour obtenir le [nom du service] était raisonnable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
La clarté du langage	5.11 L'information obtenue était facile à comprendre.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.12 Le vocabulaire utilisé dans la documentation (dans le formulaire) était facile à comprendre.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.13 La décision du [nom du ministère ou de l'organisme] au sujet de ma demande était facile à comprendre.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
L'empathie	5.18 Le [nom du ministère ou de l'organisme] a compris mes besoins.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
L'empressement	5.23 On m'a rendu un service rapide.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.26 Quand j'ai eu un problème, le [nom du ministère ou de l'organisme] a tout fait pour le résoudre.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	<input type="checkbox"/> OU Si j'avais eu un problème, je pense que le [nom du ministère ou de l'organisme] aurait tout fait pour le résoudre.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait en désaccord											Tout à fait en accord	Sans objet
La fiabilité	5.27 L'information qui m'a été fournie était exacte.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.28 Le service a été rendu sans erreurs.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.29 Le [nom du ministère ou de l'organisme] a respecté ses engagements envers moi.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.30 Le service m'a été rendu dans les délais convenus.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
La justice	5.32 J'ai été traité de manière équitable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.33 J'ai été traité sans favoritisme.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.34 J'ai été servi de manière juste.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.35 Je suis persuadé que les décisions rendues étaient fondées sur les lois et les règlements en vigueur.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.36 J'ai été traité sans discrimination.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
La confidentialité	5.37 On a traité ma demande avec discrétion.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.38 Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés au [nom du ministère ou de l'organisme] sont traités de manière confidentielle.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.39 Je suis persuadé que le [nom du ministère ou de l'organisme] utilise les renseignements que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
L'apparence	5.43 Les [documents, dépliants ou affiches] associés au service sont attrayants.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	

Consigne au responsable

Les questions A, B, C, D, E, F sont des questions filtres permettant au répondant d'éviter de répondre à des énoncés non pertinents. Par exemple, si un usager n'a jamais utilisé Internet ou n'a jamais eu d'interaction avec un employé, il est inutile de l'interroger sur la qualité du site Web ou sur ses relations avec les employés. Dans la version téléphonique de l'Outil québécois de mesure, de telles questions filtres sont inutiles car les logiciels d'entrevue permettent d'automatiser les enchaînements de questions. S'il s'agit d'un questionnaire par Internet, il est aussi possible d'automatiser les enchaînements de questions.

- A. Au cours de vos démarches, est-ce que vous vous êtes présenté personnellement à un bureau du [nom du ministère ou de l'organisme] ?

OUI

NON

Si OUI répondez à la question B

Si NON passez à la question C

- B. Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants sur une échelle de 0 à 10 :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait en désaccord											Tout à fait en accord	Sans objet
L'accessibilité	5.1 J'ai trouvé que les bureaux du [nom du ministère ou de l'organisme] étaient facilement accessibles.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
L'apparence	5.40 Le [nom du ministère ou de l'organisme] possède des équipements récents.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	
	5.41 Les installations du [nom du ministère ou de l'organisme] sont attrayantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.	

C. Au cours de vos démarches, avez-vous utilisé le site Web du [nom du ministère ou de l'organisme] ?

OUI

NON

Si OUI répondez à la question D

Si NON passez à la question E

D. Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants sur une échelle de 0 à 10 :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait en désaccord											Tout à fait en accord
L'accessibilité	5.2	J'ai trouvé facile d'accéder au site Web du [nom du ministère ou de l'organisme].	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	5.5	J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web du [nom du ministère ou de l'organisme].	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'apparence	5.42	Le site Web du [nom du ministère ou de l'organisme] est attrayant.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

E. Au cours de vos démarches, avez-vous eu l'occasion de discuter de votre demande de [nom du service] avec un employé du [nom du ministère ou de l'organisme] ?

OUI

NON

Si OUI répondez à la question F

Si NON passez à la section suivante

F. Veuillez indiquer votre degré d'accord ou de désaccord à l'égard des énoncés suivants sur une échelle de 0 à 10 :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait en désaccord											Tout à fait en accord	Sans objet
Le respect	5.14	Les employés ont été polis avec moi.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.15	Les employés m'ont traité avec dignité.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.16	On m'a traité avec respect.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
L'empathie	5.17	On m'a accordé une attention personnelle.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.19	On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.20	On m'a permis d'exprimer mon point de vue.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
L'empressement	5.21	Les employés étaient disposés à m'aider.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.22	Les employés n'ont pas hésité à faire les premiers pas pour me venir en aide.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.24	On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	5.25	Les employés étaient disponibles pour me servir.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
La fiabilité	5.31	J'ai trouvé que les employés avec qui j'ai fait affaire (qui ont traité mon dossier) avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.

LE RÉSULTAT DE VOTRE DÉMARCHE ET LE COÛT DU SERVICE

En songeant toujours au service obtenu, veuillez indiquer votre degré d'accord ou de désaccord à l'égard des énoncés suivants sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord » :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait en désaccord										Tout à fait en accord	Sans objet
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
6.1	Le prix pour obtenir le [nom du service] est raisonnable.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
6.2	Le service vaut le prix exigé.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.

6.3 À la suite de vos démarches :

		Cochez votre réponse	
		OUI	NON
a.	Avez-vous reçu le [certificat, permis...] demandé ?		
b.	Avez-vous reçu une [aide financière, rente...] ?		
c.	Avez-vous reçu une réponse du [nom du ministère ou de l'organisme] au sujet de votre plainte ?		
d.	Votre demande d'inscription a-t-elle été acceptée ?		
e.	Avez-vous reçu l'information demandée ?		

6.4.a En pensant au montant que vous avez reçu (aide financière, prêt ou bourse, rente...), indiquez sur une échelle de 0 à 10 si ce montant est inférieur ou supérieur à ce que vous pensiez recevoir, où 0 signifie « un montant nettement inférieur » et 10 signifie « un montant nettement supérieur » :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Montant nettement inférieur										Montant nettement supérieur
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6.4.b En pensant à la [décision ou à la conclusion] du [nom du ministère ou de l'organisme], indiquez sur une échelle de 0 à 10 si cette [décision ou conclusion] vous était défavorable ou favorable, où 0 signifie « une décision totalement défavorable » et 10 signifie « une décision totalement favorable » :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Totalement défavorable										Totalement favorable
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6.4.c Dans l'ensemble, diriez-vous que ce programme vous a été utile ? Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait inutile » et 10 signifie « extrêmement utile » :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait inutile										Extrêmement utile
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6.4.d Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile ? Indiquez votre réponse sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait inutile » et 10 signifie « extrêmement utile » :

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait inutile										Extrêmement utile
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

VOTRE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE

8.1 Dans l'ensemble, indiquez à quel point vous avez été satisfait du service, en utilisant une échelle de 0 à 10 où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10 que vous êtes « tout à fait satisfait »

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE	Tout à fait insatisfait										Tout à fait satisfait										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE	Tout à fait en désaccord										Tout à fait en accord											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.2	Le service répond à mes besoins personnels.																					
8.3	Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.																					
8.4	Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.																					
8.5	Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service déplaisante.																					
8.6	Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service pénible.																					

LES SUITES DE VOTRE EXPÉRIENCE DE SERVICE

Cette section traite des suites de vos démarches avec le [nom du ministère ou de l'organisme] pour obtenir [nom du service].

	Cochez votre réponse	
	OUI	NON
9.1	À la suite de vos démarches, avez-vous adressé une plainte au [nom du ministère ou de l'organisme] pendant ou après le traitement de votre demande ?	
9.2	À la suite de vos démarches, avez-vous demandé une révision de la décision prise par le [nom du ministère ou de l'organisme] ?	
9.3	À la suite de vos démarches, avez-vous parlé de façon négative du [nom du ministère ou de l'organisme] aux gens de votre entourage ?	
9.4	À la suite de vos démarches, avez-vous laissé voir aux employés du [nom du ministère ou de l'organisme] votre degré de satisfaction ou d'insatisfaction ?	
9.5	a. Conseilleriez-vous aux gens de votre famille ou à vos amis de ne pas utiliser ce service s'ils pouvaient s'en passer ?	
OU	b. Conseilleriez-vous aux gens de votre famille ou à vos amis de ne pas faire appel à ce service s'ils se trouvaient dans la même situation que vous ?	
9.6	Avez-vous eu envie de vous plaindre du service que vous avez reçu du [nom du ministère ou de l'organisme] ?	
9.7	La prochaine fois que vous ferez affaire avec le au [nom du ministère ou de l'organisme], pensez-vous que vous aurez une attitude positive ?	

VOS ATTENTES À L'ÉGARD DU SERVICE QUE VOUS AVEZ REÇU

Cette section concerne l'importance que vous accordez à divers aspects du service.

Il faut noter que le nom de la dimension (fiabilité, empressement, empathie, etc.) ne doit pas apparaître dans le questionnaire. Nous l'indiquons ici, uniquement pour aider la personne responsable du projet à sélectionner les énoncés.

En vous reportant à votre démarche pour obtenir [nom du service], indiquez quelle importance vous accordez à chacun des aspects suivants du service, en utilisant une échelle de 0 à 10 où 0 signifie que vous trouvez que cela n'est « pas du tout important » et 10 signifie que c'est « extrêmement important ».

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Pas du tout important											Extrême-ment Sans important objet
Accessibilité	7.1 La facilité d'avoir accès au service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Simplicité	7.2 La simplicité des démarches pour obtenir le service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Clarté	7.3 La clarté du langage utilisé.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Respect	7.4 Le sentiment d'être traité avec respect.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Empathie	7.5 L'écoute et l'attention personnelles accordées à la clientèle.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Empressement	7.6.1 L'engagement du personnel ou du [nom du ministère ou de l'organisme] à fournir un service rapide.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	7.6.2 L'engagement du [nom du ministère ou de l'organisme] à aider la clientèle.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Fiabilité	7.7.1 La capacité du [nom du ministère ou de l'organisme] à rendre un service [sans erreurs, avec exactitude].	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
	7.7.2 La capacité du [nom du ministère ou de l'organisme] à respecter ses engagements.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Justice	7.8 Le sentiment d'être traité avec justice.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Confidentialité	7.9 La protection des renseignements personnels vous concernant.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.
Apparence	7.10 L'apparence [des installations, des équipements, du site Web].	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	s.o.

10.1 Quel est le temps d'attente maximal que vous êtes prêt à accepter lorsque vous vous présentez à un bureau du [nom du ministère ou de l'organisme] ?

Maximum	Cochez votre réponse
2 minutes	
5 minutes	
10 minutes	
15 minutes	
30 minutes	
60 minutes	
Autre (précisez) :	

10.2 Quel est le temps d'attente maximal que vous êtes prêt à accepter lorsque vous téléphonez au [nom du ministère ou de l'organisme] ?

Maximum	Cochez votre réponse
30 secondes	
1 minute	
2 minutes	
3 minutes	
4 minutes	
5 minutes	
Autre (précisez) :	

10.3 Quel est le délai maximal que vous êtes prêt à accepter pour recevoir un retour d'appel lorsque vous laissez un message dans la boîte vocale d'un employé du [nom du ministère ou de l'organisme] ?

Maximum	Cochez votre réponse
2 heures	
1 demi-journée	
1 journée	
2 journées	
3 journées	
Autre (précisez) :	

10.4 Quel est le délai maximal que vous êtes prêt à accepter pour recevoir une réponse lorsque vous adressez une demande de renseignements par Internet au [nom du ministère ou de l'organisme] ?

Maximum	Cochez votre réponse
2 heures	
1 demi-journée	
1 journée	
2 journées	
3 journées	
Autre (précisez) :	

10.9 Avez-vous des commentaires ou des suggestions qui permettraient au [nom du ministère ou de l'organisme] de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes ?

10.5 En sachant que l'envoi d'une lettre par la poste prend souvent quatre jours pour parvenir à son destinataire, quel est le délai maximal que vous êtes prêt à accepter pour obtenir une réponse à une lettre à compter du moment où vous l'avez postée ?

Maximum	Cochez votre réponse
1 semaine	
2 semaines	
3 semaines	
4 semaines	
Autre (précisez) :	

10.6 En sachant que l'envoi d'une lettre par la poste prend souvent quatre jours pour arriver à son destinataire, quel est le délai maximal que vous êtes prêt à accepter pour recevoir un [certificat, permis, autorisation, etc.] à compter du moment où vous avez posté votre demande ?

Maximum	Cochez votre réponse
1 semaine	
2 semaine	
3 semaines	
4 semaines	
Autre (précisez) :	

10.7 Lorsque vous téléphonez au bureau du [nom du ministère ou de l'organisme] pour trouver quelqu'un qui répondra à vos questions, préférez-vous...

	Cochez votre réponse
1. Attendre pour parler à un réceptionniste qui transférera votre appel à la bonne personne ?	
2. Utiliser le clavier de votre téléphone pour choisir l'option qui vous dirigera à la bonne personne ?	

10.8 Lorsque vous téléphonez au bureau du [nom du ministère ou de l'organisme] pour obtenir un renseignement, préférez-vous...

	Cochez votre réponse
1. Attendre pour parler à une personne qui vous donnera les renseignements ?	
2. Obtenir immédiatement les renseignements au moyen d'un système vocal automatique en choisissant la bonne option sur le clavier de votre téléphone ?	

QUELQUES QUESTIONS À PROPOS D'INTERNET

ÊTES-VOUS À L'AISE AVEC LES TECHNOLOGIES ?

Voici quelques questions sur les produits technologiques (par exemple, les guichets automatiques, les magnétoscopes, les ordinateurs,...). Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Tout à fait en désaccord										Tout à fait en accord											
11.1	Je me sens mal à l'aise avec les produits technologiques.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.2	Je peux dire que je n'ai pas de difficulté à assimiler les fonctions des produits technologiques que j'utilise.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.3	Je me sens incapable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.4	Je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ÊTES-VOUS HABILE SUR INTERNET ?

Pour chacun des aspects suivants, indiquez sur une échelle de 0 à 10 si vos habiletés sont extrêmement faibles ou extrêmement bonnes, 0 étant « extrêmement faibles » et 10, « extrêmement bonnes ».

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Extrêmement faibles										Extrêmement bonnes											
11.5	Votre habileté à utiliser Internet.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.6	Votre habileté à utiliser les techniques de recherche sur le Web.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.7	Votre habileté à aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.8	Votre habileté à trouver ce que vous cherchez.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

INTERNET AURAIT-IL AMÉLIORÉ LE SERVICE ?

Il faut noter que le nom de la dimension (fiabilité, empressement, empathie, etc.) ne doit pas apparaître dans le questionnaire. Nous l'indiquons ici, uniquement pour aider la personne responsable du projet à sélectionner les énoncés.

En pensant aux démarches que vous avez faites pour obtenir [nom du service], indiquez sur une échelle de 0 à 10, si vous pensez que l'utilisation d'Internet aurait amélioré ou détérioré les aspects suivants du service. Sur cette échelle, 0 signifie « fortement détérioré », 10 « fortement amélioré » et 5, « ne changerait rien ».

ENCERCLEZ VOTRE RÉPONSE		Aurait fortement détérioré										N'aurait rien changé										Aurait fortement changé												
Fiabilité	11.9 La capacité du [nom du ministère ou de l'organisme] à rendre le service sans erreurs.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Empressement	11.10 Le délai pour obtenir le service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	11.11 La capacité du [nom du ministère ou de l'organisme] à aider la clientèle lors de l'utilisation du service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Empathie	11.12 La capacité du [nom du ministère ou de l'organisme] à rendre un service personnalisé.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	11.13 La possibilité d'exprimer vos besoins.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Justice	11.14 L'équité dans le traitement de votre demande.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Confidentialité	11.15 La protection des renseignements personnels.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Respect	11.16 Le sentiment d'être respecté.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Accessibilité	11.17 L'accessibilité du service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Clarté du langage	11.18 La facilité de comprendre l'information.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Simplicité des démarches	11.19 La facilité de faire les démarches pour obtenir le service.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

À PROPOS DE VOUS

Les réponses à ces questions sont utilisées à des fins statistiques et elles visent à classer les données.

12.1 Combien de personnes composent votre ménage ?

12.2 De ce nombre, combien ont moins de 18 ans ?

12.3 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison ?

- 1. Français
- 2. Anglais
- 3. Autre

12.4 Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?

- 1. Oui
- 2. Non

12.5 Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?

- 1. Oui
- 2. Non

12.6 Êtes-vous propriétaire ou locataire ?

- 1. Propriétaire
- 2. Locataire
- 3. Autre

12.7 Quelles sont les trois premières lettres de votre code postal ? _ _ _

O C C U P A T I O N

VERSION A

12.8 Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ?

1. Je travaille à temps plein	
2. Je travaille à temps partiel	
3. Je suis étudiant (passez à la question 12.12)	
4. Je suis retraité (passez à la question 12.12)	
5. Je tiens la maison (passez à la question 12.12)	
6. Je retire des prestations d'assurance emploi (passez à la question 12.12)	
7. Je retire des prestations de la Sécurité du revenu (aide sociale) (passez à la question 12.12)	
8. Autre	

VERSION B

12.9.1 Travaillez-vous, à temps plein ou à temps partiel ?

- 1. Oui
- 2. Non

12.9.2 Étudiez-vous, à temps plein ou à temps partiel ?

- 1. Oui
- 2. Non

12.10 Dans quel type d'organisation travaillez-vous ?

1. Dans une entreprise privée	
2. Dans le secteur parapublic (secteur de l'éducation, secteur de la santé et des services sociaux, société d'État)	
3. Dans la fonction publique	
4. Je suis travailleur autonome	
5. Dans un organisme sans but lucratif	
6. Autre	

12.11 Quel type d'emploi occupez-vous ?

1. Manœuvre, commis, employé de bureau	
2. Technicien, travailleur spécialisé	
3. Professionnel	
4. Cadre	
5. Propriétaire d'entreprise	
6. Autre	

12.12 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ?

1. Primaire	
2. Secondaire (y compris la formation professionnelle)	
3. Cégep (y compris la formation technique)	
4. Universitaire (1 ^{er} cycle)	
5. Universitaire (2 ^e ou 3 ^e cycle)	

12.13 Quel est le revenu annuel de votre ménage (avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage) ?

1. Aucun revenu	
2. Moins de 20 000 \$	
3. De 20 000 \$ à 39 999 \$	
4. De 40 000 \$ à 59 999 \$	
5. De 60 000 \$ à 79 999 \$	
6. De 80 000 \$ à 119 999 \$	
7. Plus de 120 000 \$	

Â G E

VERSION A

12.14 Quelle est votre année de naissance ? 19 __ __

VERSION B

12.15 Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ?

1. de 18 à 24 ans	
2. de 25 à 34 ans	
3. de 35 à 44 ans	
4. de 45 à 54 ans	
5. de 55 à 64 ans	
6. de 65 à 74 ans	
7. 75 ans ou plus	

12.16 Avez-vous un handicap qui vous limite dans vos activités quotidiennes ?

1. Oui 2. Non

Si oui, est-ce une incapacité...

1. Auditive
2. Visuelle
3. Motrice
4. Autre

12.17 Vous êtes ...

- un homme une femme

MOT DE REMERCIEMENT

Nous vous remercions de votre collaboration.