



Étude de satisfaction auprès des clientèles du ministère

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

RAPPORT DE RECHERCHE QUANTITATIVE

Attentes et satisfaction de la clientèle du service public d'emploi offert aux individus

- Emploi-Québec -

Mai 2006

Dossier : 12563-018



MEMBER/MEMBRE **GALLUP**
INTERNATIONAL ASSOCIATION

507, place d'Armes, bureau 700,

Montréal, Québec H2Y 2W8

Téléphone : 514-982-2464

Télécopieur : 514-987-1960

Courriel : info@legermarketing.com

Table des matières

Introduction	3
Résultats de l'étude.....	6
1. Engagements généraux.....	7
1.1 Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	8
1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	9
1.3 Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites	15
1.4 Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	16
1.5 Assurer la confidentialité des renseignements personnels.....	19
1.6 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	21
1.7 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais.....	26
2. Engagements particuliers.....	31
2.1 Vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservices	32
2.2 Vous offrir un service adapté à vos besoins.....	35
3. Satisfaction générale et utilisation de l'Internet	37
3.1 Satisfaction générale.....	38
3.2 Commentaires et suggestions pour améliorer les services.....	40
3.3 Internet.....	43
4. Importance et priorisation des éléments de satisfaction.....	49
5. Synthèse de l'importance et de la satisfaction.....	54
6. Synthèse des différences significatives entre 2002 et 2006.....	58
Conclusion	61
Méthodologie détaillée	68
Questionnaire	74

Introduction

Contexte et objectifs de l'étude

Léger Marketing a été mandatée par le *ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* afin d'évaluer les attentes et la satisfaction des clientèles d'Emploi-Québec (service public d'emploi et service de solidarité sociale).

Ce rapport présente les principaux résultats de l'étude menée auprès de la clientèle individus du service public d'emploi d'Emploi-Québec.

De manière plus précise, cette étude visait à :

- Mesurer le degré de satisfaction à l'égard de chacun des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC);
- Réaliser un portrait de la situation qui pourra être comparé à celui de 2002;
- Constituer la mesure préalable de la convergence;
- Identifier les engagements pour lesquels une amélioration serait souhaitable et tester les pistes de modifications afin d'alimenter la révision de la DSC;
- Se rapprocher de l'Outil québécois de mesure (OQM).

Méthodologie

La présente étude, effectuée par Léger Marketing, a été réalisée au moyen d'entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 2500 personnes ayant participé à une mesure active ou à une activité d'aide à l'emploi du service public d'emploi offert aux individus par l'agence Emploi-Québec.

L'échantillon a été généré à partir de listes nominatives fournies, selon des procédures sécurisées et confidentielles, par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cet échantillon initial de 2500 personnes a été tiré aléatoirement par le ministère à partir de ses fichiers administratifs (96 151 noms).

Au total, 1500 entrevues ont été réalisées, du 20 novembre 2005 au 15 février 2006. La collecte de données a été interrompue pendant la période des Fêtes. Les entrevues ont été conduites à partir de notre central téléphonique de Montréal. Sur les 2500 numéros fournis, cela représente un taux de réponse de 60%.

La répartition par sexe et par région étant sensiblement comparable à celle de la population à l'étude, aucun facteur de pondération n'a été appliqué aux résultats.

Avec les 1500 personnes interrogées, nous obtenons une marge d'erreur maximale de $\pm 2,53\%$, et ce, 19 fois sur 20.

Note aux lecteurs

- Les données présentées dans les tableaux et graphiques étant arrondies, le total des colonnes peut légèrement différer de 100%.
- À la demande du ministère, et pour comparer les résultats présentés par la firme SOM en 2002, nous avons réparti les non-réponses (« ne sait pas », « refus ») de façon proportionnelle à la distribution obtenue selon chaque choix de réponse (très satisfait, satisfait, insatisfait, très insatisfait / oui, non).
- Dans les tableaux présentés, les flèches orientées vers le haut (↗) signalent une proportion significativement **supérieure** à celle des autres répondants. À l'inverse, les flèches orientées vers le bas (↘) signalent une proportion significativement **inférieure** à celle des autres répondants.
- La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

Profil sociodémographique

Base : Tous les répondants	Total (n=1500)
ÂGE	
24 ans et moins	22%
25-34 ans	30%
35-44 ans	27%
45 ans et plus	21%
SEXE	
Femme	52%
Homme	48%
SCOLARITÉ	
Primaire	3%
Secondaire	48%
Collégiale	10%
Universitaire	11%
Inconnu	28%
PRÉSENCE CUMULATIVE À L'ASSISTANCE-EMPLOI	
Moins de 12 mois	54%
12-47 mois	22%
48-119 mois	15%
120 mois et plus	9%

Le tableau ci-contre présente le profil sociodémographique des personnes interrogées.

Plus de la moitié des répondants sont âgés de 25 à 44 ans.

Près de la moitié des répondants ont une scolarité de niveau secondaire.

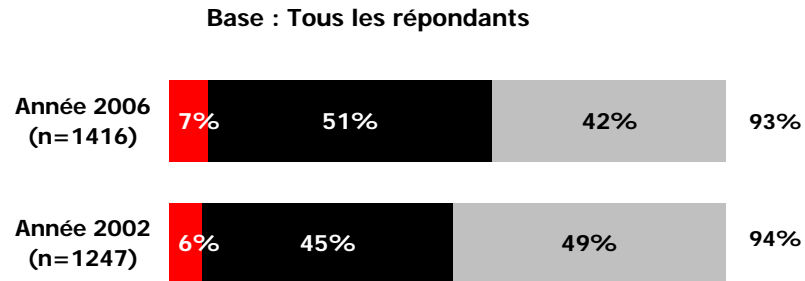
Plus de la moitié des répondants ont une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

Résultats de l'étude

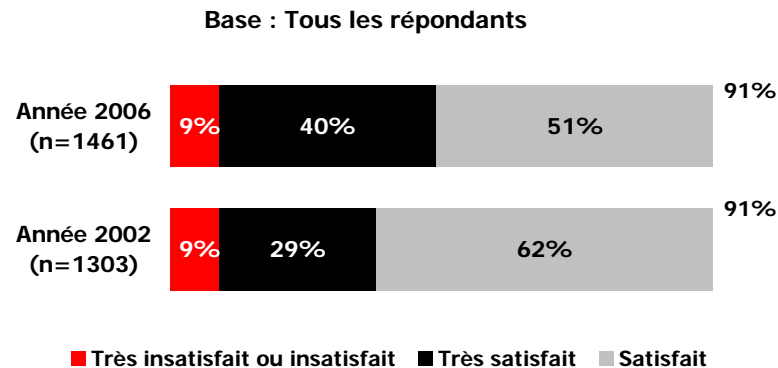
1. Engagements généraux

1.1 Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité

Graphique 1.1.1 *QC1. Êtes-vous satisfait de la courtoisie et du respect démontré par le personnel la dernière fois que vous avez appelé ?*



Graphique 1.1.2 *QC2. Êtes-vous satisfait de la rapidité (diligence, empressement) du personnel à vous répondre la dernière fois où vous êtes entrés en contact avec le personnel d'Emploi Québec ?*



Comparativement à 2002, la proportion globale de répondants satisfaits de la courtoisie et du respect démontrés par le personnel à leur égard demeure stable (93% en 2006 vs 94% en 2002).

On observe, toutefois, une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (51%) comparativement à 45% en 2002. Ce résultat peut être considéré comme une amélioration de la prestation de service.

La tendance à être très satisfait de la courtoisie et du respect démontré par le personnel d'Emploi-Québec s'observe notamment chez les personnes âgées de 35-44 ans et les répondants ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

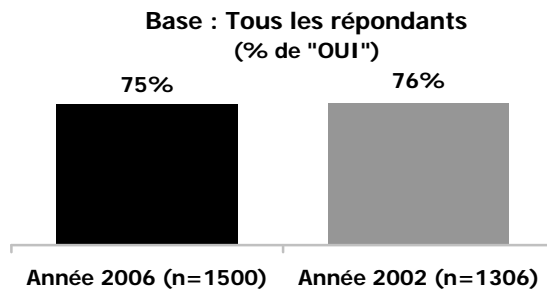
La satisfaction de la clientèle d'Emploi-Québec demeure stable pour ce qui est de la rapidité du personnel à répondre. En effet, la proportion des personnes satisfaites de cet aspect est de 91% (vs 91% en 2002).

De nouveau, on note une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (40%) comparativement à 29% en 2002. Là aussi, on peut vraisemblablement considérer qu'il y a eu amélioration de la prestation de service.

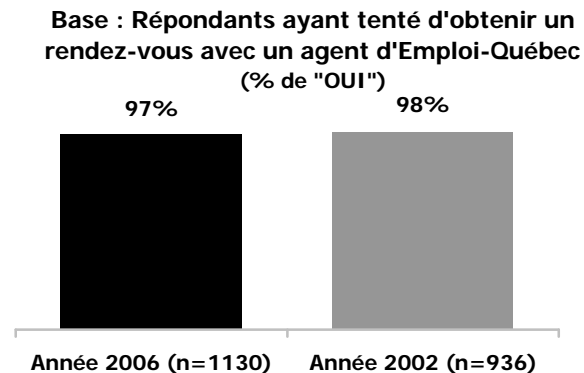
La tendance à être très satisfait de la rapidité du personnel à répondre se manifeste surtout chez les personnes âgées de 35 ans ou plus et chez celles qui ont une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente

Graphique 1.2.1 QB1A. Au cours de la dernière année, avez-vous tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec ?



Graphique 1.2.2 QB1B. En avez-vous obtenu un ?



Les trois quarts (75%) des répondants ont tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec au cours de la dernière année. Cette proportion est comparable à celle obtenue en 2002 (76%).

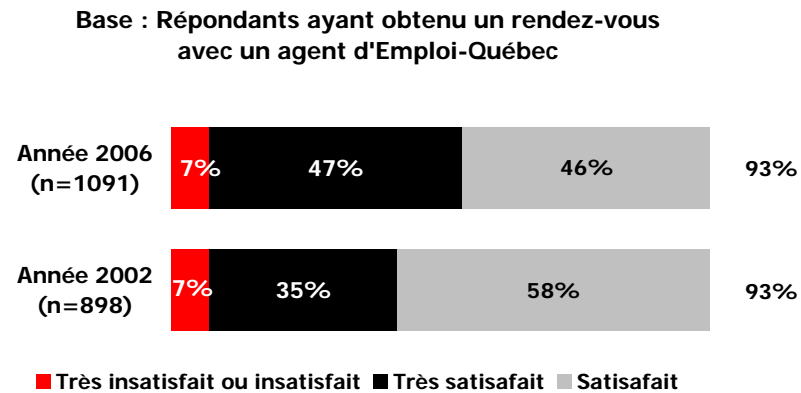
Les personnes âgées de 35-44 ans et celles qui ont une scolarité de niveau universitaire sont les plus nombreux à avoir tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec au cours de la dernière année.

Tout comme en 2002, la quasi-totalité des répondants ayant tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec sont parvenus à l'avoir (97% vs 98% en 2002).

Les personnes âgées de 25-34 ans et les répondants ayant une scolarité de niveau secondaire sont les plus nombreux à avoir obtenu un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec au cours de la dernière année.

1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente (suite)

Graphique 1.2.3 *QB1C. Êtes-vous satisfait de la facilité à obtenir un rendez-vous la dernière fois que vous en avez voulu un ?*



La satisfaction des clientèles d'Emploi-Québec demeure élevée quant à la facilité à obtenir un rendez-vous.

En effet, une forte majorité (93%) des répondants ayant obtenu un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec sont satisfaits de la facilité avec laquelle ils sont parvenus à l'avoir.

La proportion des répondants satisfaits est identique à celle obtenue en 2002 (93%). On note, cependant, une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (47%) comparativement à 35% en 2002. Ce résultat peut être considéré comme une amélioration de la prestation de service.

La tendance à être très satisfait est particulièrement notable chez les hommes.

1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente (suite)

Tableau 1.2.4 QB2A. Pour quelle raison vouliez-vous un rendez-vous ?

Base : Répondants ayant tenté de prendre rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec	2006 (n=1130)
Inscription à une formation	28%
Évaluation des besoins en emploi	13%
Retour aux études / informations	12%
Information sur les mesures et services d'Emploi-Québec	9%
Recherche d'emploi / pour un emploi	5%
Information sur les prestations financières, subventions et financement	5%
Pour supplément de retour au travail	5%
Pour rencontrer un agent / suivi de mon dossier	4%
Changement dans la situation du client	4%
Pour obtenir des explications sur une décision	3%
Renseignements divers / formations	3%
Orientation / choix de carrière	2%
Technique / aide à la recherche d'emploi	1%
Inscription à l'aide sociale	1%
Retour sur le marché du travail	1%
Autres	2%
Ne sait pas/Refus	2%

L'inscription à une formation (28%), l'évaluation des besoins en emploi (13%), le retour aux études (12%) et le besoin d'information sur les mesures et services d'Emploi-Québec (9%) sont les principales raisons pour lesquelles les répondants tentent d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec.

Le tableau ci-contre présente la liste exhaustive des autres raisons avancées par les répondants.

1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente (suite)

Les répondants présentant les caractéristiques suivantes sont les plus nombreux à avoir tenté de prendre un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec pour...

...s'inscrire à une formation

- Personnes ayant une présence cumulative de 12-47 mois à l'assistance-emploi

...évaluer leurs besoins en emploi

- Personnes âgées de 45 ans ou plus
- Personnes ayant une scolarité de niveau universitaire
- Personnes ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi

...s'informer sur le retour aux études

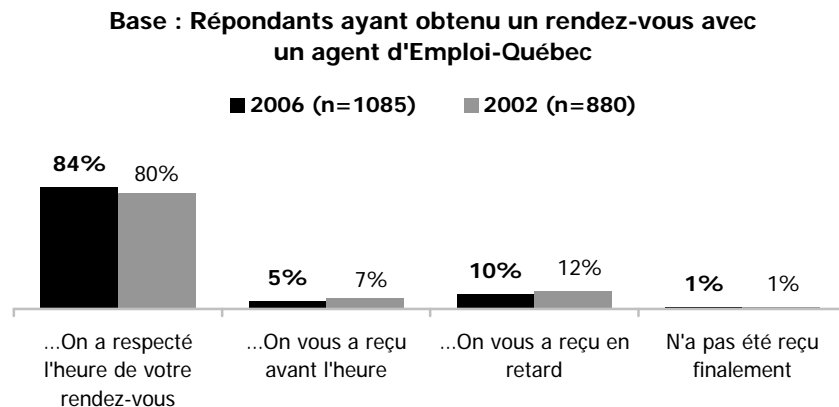
- Personnes âgées de 34 ans ou moins
- Personnes ayant une scolarité de niveau secondaire
- Hommes
- Personnes ayant une présence cumulative de 12-47 mois à l'assistance-emploi

...s'informer sur les mesures et services d'Emploi-Québec

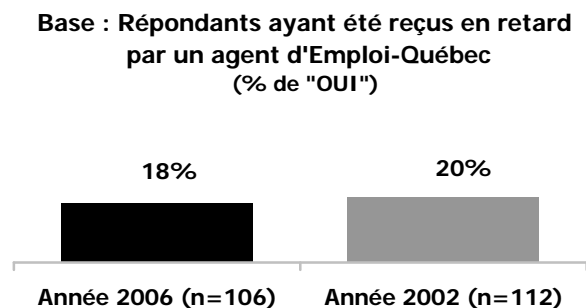
- Personnes âgées de 45 ans ou plus

1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente (suite)

Graphique 1.2.5 QB3A. La dernière fois, est-ce que ...?



Graphique 1.2.6 QB3B. Vous a-t-on informé du délai d'attente ?



Plus de quatre répondants sur cinq (84%) ayant obtenu un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec affirment qu'on a respecté l'heure de leur rendez-vous.

Cette augmentation de 4 points par rapport à 2002 (80%) est significative.

Une personne interrogée sur dix (10%) a été reçue en retard lors de son rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec.

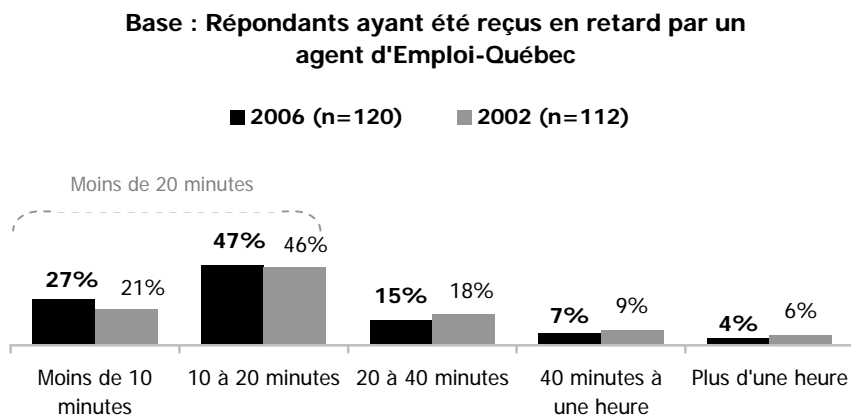
Pour ceux qui ont été reçus en retard par l'agent d'Emploi-Québec, seulement 18% d'entre eux disent avoir été informés du délai d'attente.

Cette proportion est statistiquement comparable à celle obtenue en 2002 (20%).

La deuxième partie de l'engagement est donc très peu respectée comme c'était le cas en 2002.

1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente (suite)

Graphique 1.2.7 QB3C. Combien de temps environ avez-vous dû attendre ?



Les trois quarts (74%) des répondants ayant été reçus en retard par un agent d'Emploi-Québec disent avoir attendu moins de 20 minutes.

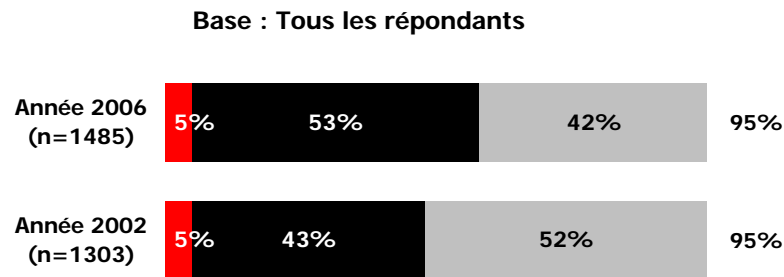
Par contre, plus du quart des répondants ont attendu moins de 10 minutes avant d'être reçus par un agent d'Emploi-Québec (27% vs 21% en 2002).

Finalement, une très faible proportion des personnes interrogées affirme avoir attendu plus d'une heure lors de leur rendez-vous (4%).

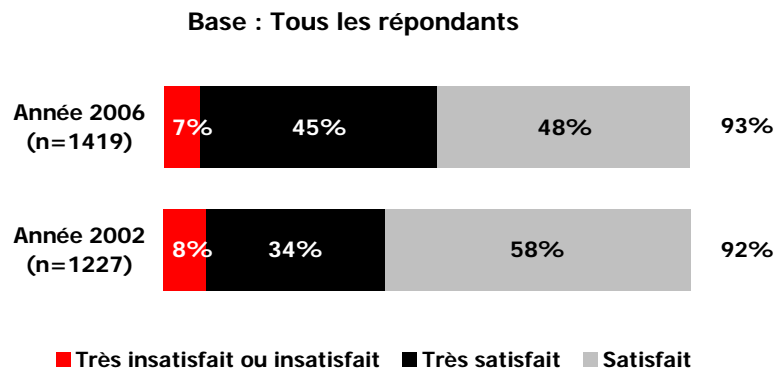
Aucune des différences observées entre 2002 et 2006 n'est statistiquement significative.

1.3 Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites

Graphique 1.3.1 *QC4. Êtes-vous satisfait de la clarté du langage utilisé par le personnel la dernière fois où vous êtes entrés en contact avec le personnel d'Emploi-Québec (mots utilisés, clarté des explications : est-ce que les réponses étaient claires et faciles à comprendre?)*



Graphique 1.3.2 *QC5. Êtes-vous satisfait de la clarté des lettres ou autres documents reçus d'Emploi-Québec (les derniers reçus) ?*



Dans l'ensemble, les répondants sont satisfaits de la clarté du langage utilisé par le personnel d'Emploi-Québec (95% en 2006 vs 95% en 2002). Plus précisément, 53% des personnes interrogées se disent très satisfaites de cet élément (vs 43% en 2002) : cette hausse de 10 points est significative.

La tendance à être très satisfait de la clarté du langage utilisé par le personnel d'Emploi-Québec s'observe notamment chez les hommes et les personnes ayant une présence cumulative de moins de 12 mois à l'assistance-emploi.

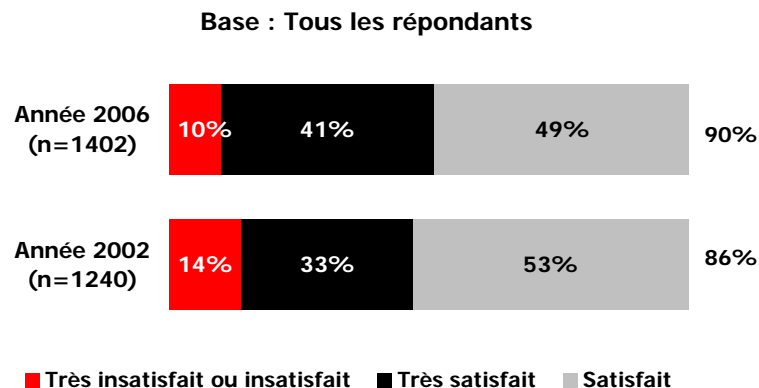
De la même manière, les répondants sont satisfaits de la clarté des lettres ou autres documents reçus d'Emploi-Québec. En effet, la proportion de répondants satisfaits est de 93% (vs 92% en 2002).

De nouveau, on observe une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (45%) comparativement à 34% en 2002. Ce résultat peut être considéré comme une amélioration de la prestation de service.

Les personnes âgées de 35-44 ans, les hommes et les répondants ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi sont plus nombreux à être très satisfaits de cet engagement, comme c'était le cas pour les communications verbales.

1.4 Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange

Graphique 1.4.1 QF7. Êtes-vous satisfait de la clarté des explications qui vous ont été données pour justifier les décisions rendues la dernière fois ?



Comparativement à 2002, la proportion des répondants satisfaits de la clarté des explications qui leur ont été données pour justifier les décisions rendues a augmenté (90% vs 86% en 2002). Cette hausse de 4 points est significative.

Par ailleurs, la proportion de clients d'Emploi-Québec très satisfaits à l'égard de cet engagement a enregistré une hausse significative de 8 points, passant de 33% en 2002 à 41% en 2006.

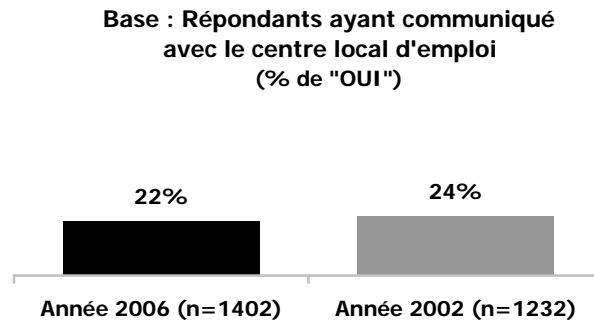
La tendance à être très satisfait s'observe surtout chez les personnes âgées de 24 ans ou moins, les hommes et ceux qui ont une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

Un répondant sur dix (10% vs 14% en 2002) se dit insatisfait de la clarté des explications qui lui ont été données pour justifier les décisions rendues la dernière fois. Il s'agit d'une baisse significative de 4 points par rapport à 2002.

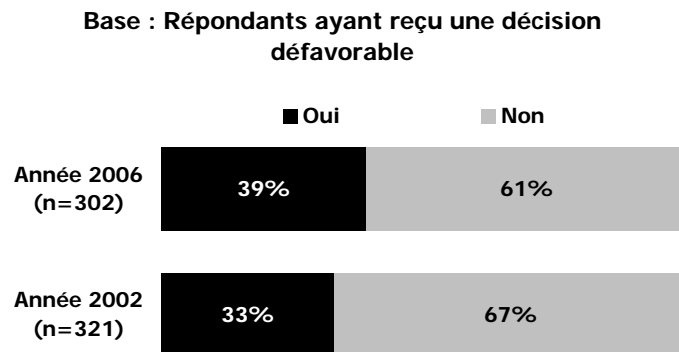
Ce sont les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire qui sont les plus nombreux à manifester leur insatisfaction.

1.4 Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange (suite)

Graphique 1.4.2 QF8. Avez-vous reçu une ou des décisions défavorable(s) au cours de la dernière année ?



Graphique 1.4.3 QF9. La dernière fois, vous a-t-on proposé des solutions de rechange ?



Un répondant sur cinq ayant communiqué avec le centre local d'emploi (22%) a reçu une décision défavorable au cours de la dernière année. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (24%).

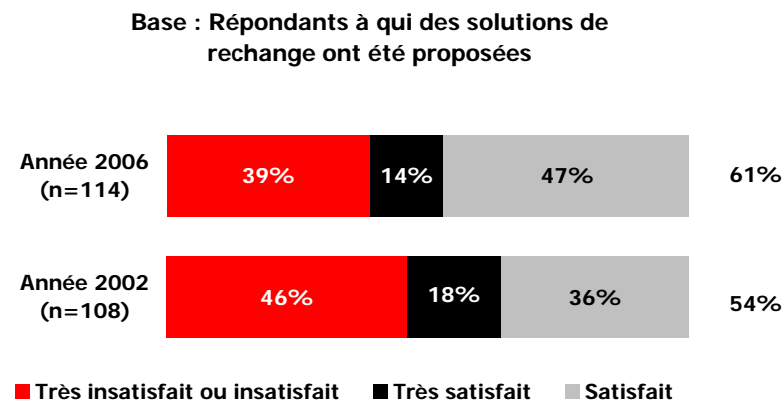
La tendance à avoir reçu une décision défavorable s'observe surtout chez les personnes ayant une présence cumulative de 12-47 mois à l'assistance-emploi.

Comparativement à 2002, la proportion des répondants à qui des solutions de rechange ont été proposées est de 39%. Ce résultat ne se distingue pas de façon significative de celui obtenu en 2002 (33%).

Les solutions de rechange demeurent un aspect négligé de la prestation de service, si on se fie à cet indicateur. Toutefois, on n'est pas en mesure de vérifier s'il y aurait lieu de proposer une solution de rechange sur la base de la formulation de l'engagement. Il s'avère impossible de déterminer de façon objective la pertinence ou non de proposer une solution de rechange.

1.4 Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange (suite)

Graphique 1.4.4 QF10. Êtes-vous satisfait des solutions de rechange qu'on vous a proposées ?



Au total, trois répondants sur cinq (61%) sont satisfaits des solutions de rechange qui leur ont été proposées.

La tendance à se dire très satisfait se manifeste notamment chez les personnes ayant 12-47 mois de présence cumulative à l'assistance-emploi.

La proportion de répondants insatisfaits des solutions de rechange qui leur ont été proposées demeure élevée (39%).

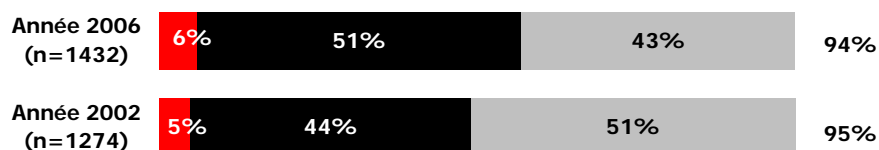
Ces proportions ne se distinguent pas significativement de celles de 2002.

1.5 Assurer la confidentialité des renseignements personnels

Graphique 1.5.1 QD1-D3. Êtes-vous satisfait de la façon dont on a assuré la confidentialité de vos renseignements personnels ?

Base : Tous les répondants

LORS DE VOTRE ACCUEIL AU CLE



EN ENTREVUE



DE VOTRE DOSSIER EN GÉNÉRAL



■ Très insatisfait ou insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

Le respect de la confidentialité des renseignements demeure très élevé.

Malgré une augmentation significative de la proportion de répondants très satisfaits, la satisfaction globale demeure stable.

Par ailleurs, on note une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites comparativement à 2002. Ce résultat peut être considéré comme une amélioration de la prestation de service.

La grande majorité des répondants (94% vs 95% en 2006) se disent satisfaits de la façon dont on assure la confidentialité de leurs renseignements personnels lors de l'accueil au centre local d'emploi.

Durant la même période, on observe une hausse significative de 7 points de la proportion de répondants très satisfaits à l'égard de cet élément (51% vs 44% en 2002).

Cette tendance se manifeste notamment chez les personnes âgées de 24 ans ou moins, les hommes et les répondants ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

De la même manière, une majorité impressionnante de répondants (98%) se disent satisfaits de la façon dont on a assuré la confidentialité des renseignements personnels lors de l'entrevue. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2002 (98%).

1.5 Assurer la confidentialité des renseignements personnels (suite)

La proportion des répondants très satisfaits de cet aspect enregistre une hausse significative de 10 points, passant de 43% en 2002 à 53% en 2006. C'est notamment le cas des répondants ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

La proportion de répondants satisfaits de la confidentialité de leur dossier en général est identique à celle obtenue en 2002 (97 en 2006% *vs* 97% en 2002).

Par contre, la proportion de répondants très satisfaits augmente de 13 points (52% *vs* 39% en 2002) durant la même période. Cette hausse est significative.

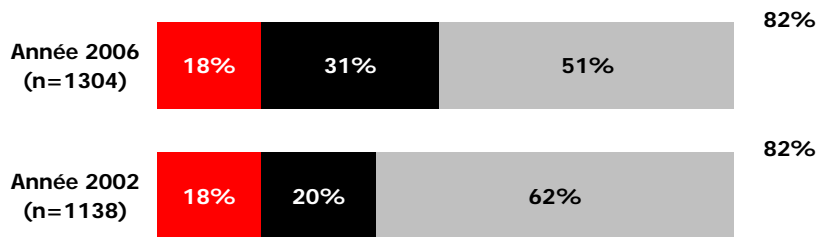
La tendance à être très satisfait de cet aspect se retrouve surtout chez les personnes ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

1.6 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement

Graphique 1.6.1 *QB4. Êtes-vous satisfait de la facilité à obtenir la ligne téléphonique la dernière fois que vous avez appelé ?*

FACILITÉ À OBTENIR LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE

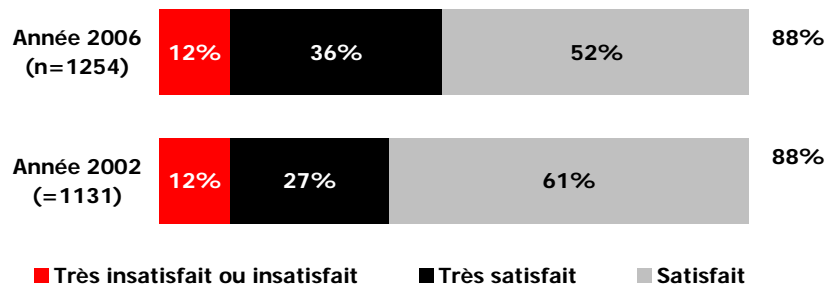
Base : Répondants ayant appelé Emploi-Québec



Graphique 1.6.2 *QB5. Êtes-vous satisfait du nombre de personnes à qui vous avez dû parler avant d'avoir l'information que vous vouliez la dernière fois que vous avez appelé (transferts d'une personne à l'autre) ?*

NOMBRE D'INTERLOCUTEURS AVANT D'AVOIR UNE RÉPONSE (TRANSFERTS)

Base : Répondants ayant obtenu la ligne téléphonique



Dans l'ensemble, la proportion de répondants satisfaits de la facilité à obtenir la ligne téléphonique est demeurée stable (82% vs 82% en 2002).

On observe, toutefois, une nette une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (31%) comparativement à 20% en 2002. Ce résultat peut être considéré comme une amélioration de la prestation de service. Cette tendance s'observe surtout chez les hommes.

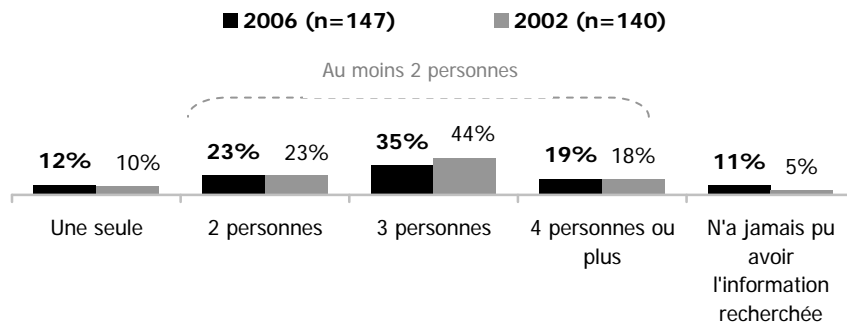
Près de neuf répondants sur dix qui ont obtenu la ligne (88%) se disent satisfaits du nombre de personnes à qui ils ont dû parler avant d'avoir l'information recherchée. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2002 (88%).

La proportion de répondants très satisfaits fait un bond significatif de 9 points, passant de 27% en 2002 à 36% en 2006. Ce sont notamment les hommes et les personnes ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi qui expriment une très grande satisfaction à l'égard de cet engagement.

1.6 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement (suite)

Graphique 1.6.3 QB5B. À combien de personnes (environ) avez-vous dû parler ?

Base : Répondants insatisfaits du nombre de personnes à qui ils ont parlé avant d'avoir l'information recherchée



Plus des trois quarts (77%) des répondants ont dû parler à au moins 2 personnes avant d'avoir l'information recherchée.

Une personne sur cinq (19%) affirme avoir parlé à 4 personnes ou plus. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002.

Soulignons que plus d'une personne sur dix (11%) mentionne ne pas avoir obtenu l'information recherchée.

Dans l'ensemble, ces résultats sont comparables à ceux enregistrés il y a 4 ans.

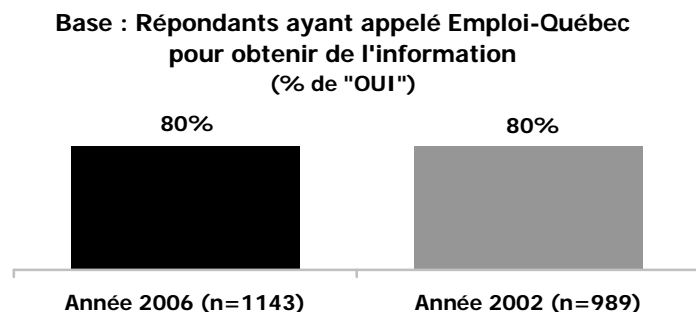
1.6 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement (suite)

Tableau 1.6.4 QB6. À part les cas d'urgence, quel délai maximal jugez-vous raisonnable d'attendre avant qu'un agent vous retourne votre appel ?

Base : Répondants ayant appelé Emploi-Québec pour obtenir de l'information	2006 (n=1279)	2002 (n=1132)
Une heure ou moins	16% ↘	20%
Une demi-journée	26% ↗	18%
Une journée	41%	42%
Plus d'une journée	17%	20%

* Dans les tableaux présentés, les flèches orientées vers le haut (↗) signalent une proportion significativement supérieure à celle des autres répondants. À l'inverse, les flèches orientées vers le bas (↘) signalent une proportion significativement inférieure à celle des autres répondants.

Graphique 1.6.5 QB7. La dernière fois que vous avez laissé un message, vous a-t-on retourné votre appel dans les 24 heures ?



Tout comme en 2002, la majorité des répondants (58% vs 62% en 2002) jugent raisonnable d'attendre jusqu'à une journée ou plus avant de recevoir un retour d'appel de leur agent.

Néanmoins, une certaine proportion (16%) ne voudrait pas attendre plus d'une heure pour cet appel. Il s'agit principalement des personnes âgées de 45 ans ou plus. Comparativement à 2002, ce résultat représente une baisse significative de 4 points.

Un répondant sur quatre (26% vs 18% en 2002) se dit prêt à attendre jusqu'à une demi-journée (2-5 heures) avant qu'un agent d'Emploi-Québec ne retourne son appel. Cette proportion connaît une augmentation significative de 8 points par rapport à 2002 (18%).

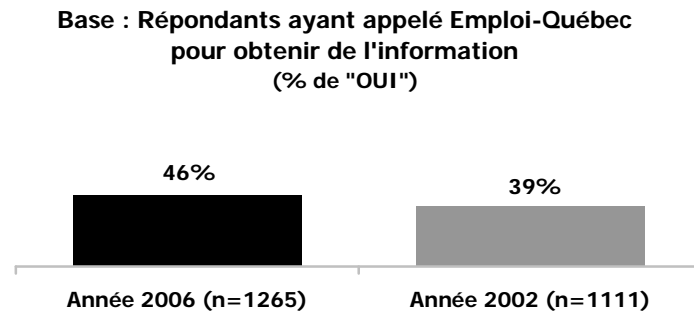
Deux répondants sur cinq (41% vs 42% en 2002) jugent raisonnable d'attendre jusqu'à une journée avant qu'un agent ne retourne leur appel.

Finalement, près d'un répondant sur cinq (17% vs 20% en 2002) serait prêt à attendre plus d'une journée avant qu'un agent d'Emploi-Québec ne retourne son appel. Il s'agit principalement des répondants âgés de 24 ans ou moins.

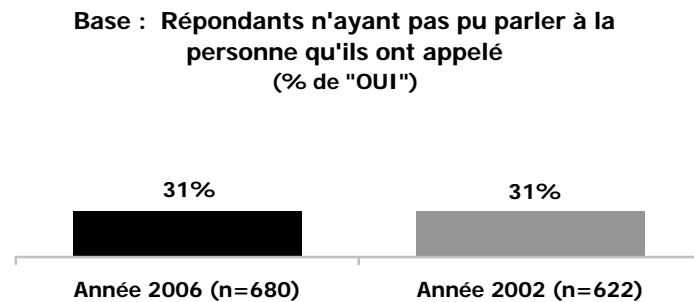
La majorité (80%) des répondants qui ont appelé Emploi-Québec pour obtenir de l'information ont reçu un retour d'appel d'un agent dans les 24 heures. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2002 (80%).

1.6 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement (suite)

Graphique 1.6.6 QB8. La dernière fois que vous avez appelé, avez-vous pu parler immédiatement à la personne à qui vous vouliez parler ?



Graphique 1.6.7 QB9. Avez-vous parlé à quelqu'un d'autre à sa place ?



Comparativement à 2002, la proportion des personnes ayant pu parler immédiatement à la personne désirée a augmenté. En effet, 46% des répondants affirment avoir pu parler à la bonne personne. Ce résultat est significativement supérieur à celui obtenu en 2002 (39%). Cela reflète une amélioration de l'accessibilité.

Près du tiers (31%) des répondants qui n'ont pu communiquer avec la personne désirée ont pu parler à une autre personne. Ce résultat est identique à celui obtenu il y a 4 ans (31%).

1.6 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement (suite)

Tableau 1.6.8 QB10. Est-ce...?

Base : Répondants n'ayant parlé à personne quand ils ont appelé Emploi-Québec	2006 (n=457)
...Répondeur/boîte vocale/laissé message	48%
...Ne le voulait pas	32%
...On ne vous l'a pas offert	11%
...Vous ne saviez pas quoi faire pour cela	7%
Autres	2%

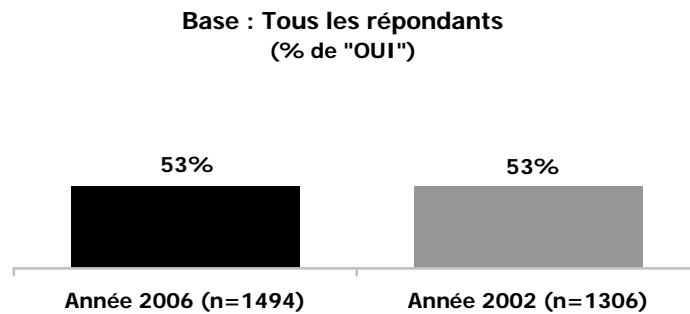
Base : Répondants ayant appelé Emploi-Québec pour obtenir de l'information	2006 (n=1265)
...Répondeur/boîte vocale/laissé message	17%
...Ne le voulait pas	12%
...On ne vous l'a pas offert	4%
...Vous ne saviez pas quoi faire pour cela	3%
Autres	1%

La majorité des répondants n'ont pu parler à personne parce qu'ils ont obtenu un répondeur (48%) ou parce qu'ils ne voulaient pas parler à une autre personne que celle désirée (32%). Ces proportions représentent respectivement 17% et 12% de l'ensemble des répondants.

Dans une moindre mesure, 11% des personnes interrogées affirment que cette option ne leur a pas été offerte alors que 7% ne savaient pas comment s'y prendre pour communiquer avec une autre personne que celle désirée.

1.7 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais

Graphique 1.7.1 QF1. Au cours de la dernière année, avez-vous fait des demandes d'information, d'explications ou autres à votre agent d'Emploi-Québec ?



Plus de la moitié (53%) des répondants ont fait des demandes d'information ou d'explications à leur agent d'Emploi-Québec au cours de la dernière année.

Ce résultat est identique à celui obtenu en 2002 (53%).

1.7 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais (suite)

Tableau 1.7.2 QF2. Quelle était la nature exacte de votre demande ?

Base : Répondants ayant fait des demandes d'information à leur agent d'Emploi-Québec	2006 (n=793)
Retour à l'école / aux études	34%
Emploi/aide à la recherche d'emploi	15%
Demande d'information	12%
Frais scolaires	12%
Demande d'explications	5%
Pour un programme de formation/un cours	4%
Frais de garde	2%
Pour une subvention salariale	2%
Frais de déplacements	2%
Pour rencontrer un conseiller / pour me réorienter	2%
Demande de remboursement	2%
Lunettes	1%
Subvention au démarrage d'une entreprise	1%
Demande d'aide financière	-
Soutien aux travailleurs autonomes	-
Frais de vêtements	-
Autres	5%
Ne sait pas/Refus	2%

Selon le tiers (34%) des personnes interrogées, le retour aux études constitue la principale demande d'information faite à leur agent d'Emploi-Québec.

Ce type de demande est présenté principalement par les hommes, les personnes âgées de 24 ans ou moins et celles ayant une scolarité de niveau secondaire.

Les autres demandes les plus populaires concernent l'aide à la recherche d'emploi (15%), les demandes d'information en général (12%) et les frais scolaires (12%).

Les personnes âgées de 45 ans ou plus, celles qui ont une scolarité de niveau universitaire ainsi que les personnes ayant une présence cumulative de 120 mois ou plus sont significativement plus nombreuses à mentionner l'aide à la recherche d'emploi.

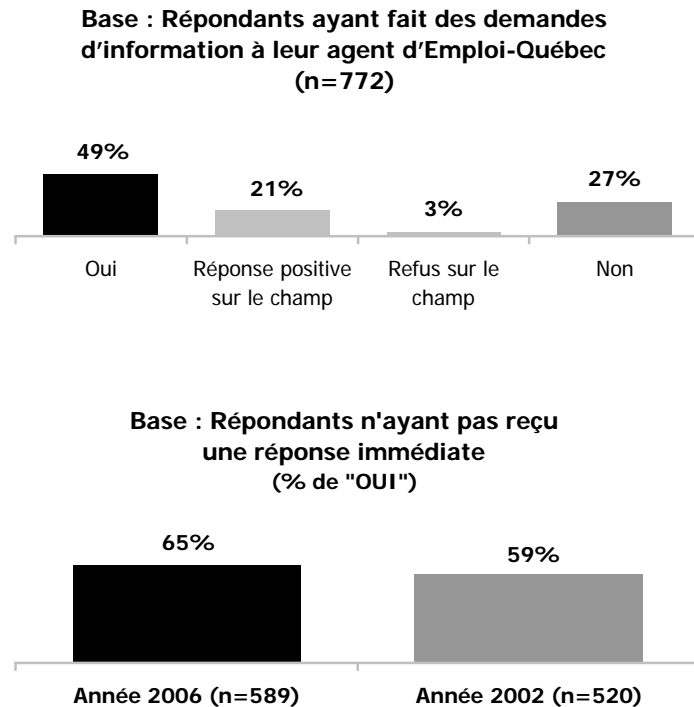
Les demandes d'information générales sont surtout attribuables aux personnes âgées de 35-44 ans ainsi qu'à celles qui ont une scolarité de niveau universitaire.

Finalement, les personnes ayant une scolarité de niveau secondaire et celles qui ont une présence cumulative de 12-47 mois à l'assistance-emploi sont les plus nombreuses à faire mention des frais scolaires.

Le tableau ci-contre présente la liste exhaustive des différentes demandes faites par les répondants auprès des agents d'Emploi-Québec.

1.7 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais (suite)

Graphique 1.7.3 QF3. La dernière fois, vous a-t-on informé des délais qu'il faudrait pour répondre à votre demande ?



Le quart des personnes ayant fait des demandes d'information ont reçu une réponse immédiate (24%). Pour 21% des personnes interrogées, la réponse était positive.*

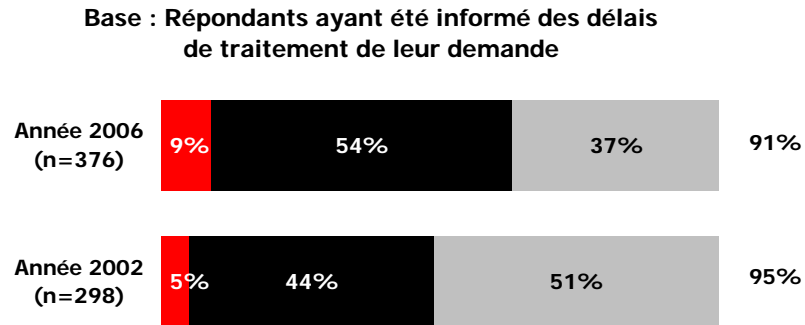
Lorsque l'on exclut ceux qui ont obtenu une réponse immédiate, ce sont près des deux tiers (65% vs 59% en 2002) des répondants qui disent avoir été informés des délais pour répondre à leur demande. Cette hausse de 6 points comparativement à 2002 est significative.

On constate donc que l'engagement n'est respecté qu'environ deux fois sur trois (65%).

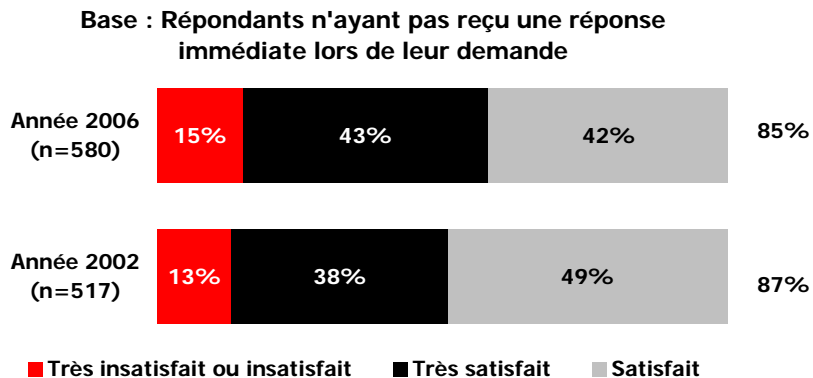
* Le détail des réponses obtenu en 2002 n'étant pas disponible, aucune comparaison n'est possible.

1.7 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais (suite)

Graphique 1.7.4 QF4. Êtes-vous satisfait de la façon dont on a respecté les délais qu'on vous avait mentionnés ?



Graphique 1.7.5 QF5. Êtes-vous satisfait de la rapidité avec laquelle on a traité votre demande la dernière fois ?



Neuf répondants sur dix informés des délais de traitement de leur demande (91%) sont satisfaits du respect des délais qui leur ont été mentionnés. Comparativement à 2002 (95%), ce résultat représente une baisse significative de 4 points.

Pourtant, durant la même période, on observe une augmentation significative de la proportion de requérants très satisfaits du respect des délais prescrits. Cette augmentation de 10 points est significative (54% vs 44% en 2002).

Les personnes âgées de 35-44 ans sont particulièrement nombreuses à être très satisfaites à l'égard de cet aspect.

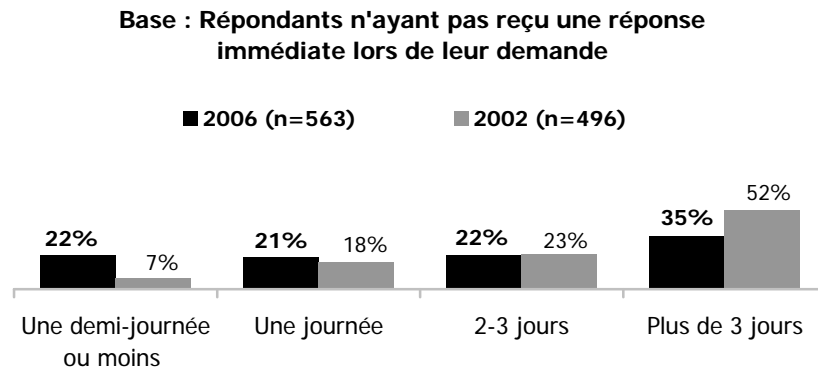
En contrepartie, on assiste à une hausse significative de la proportion des répondants insatisfaits du respect des délais (9% vs 5% en 2002).

Les personnes qui n'ont pas reçu une réponse immédiate lors de leur demande sont majoritairement satisfaites de la rapidité du traitement de cette demande. Ce résultat demeure comparable à celui obtenu en 2002 (85% vs 87% en 2002).

La proportion de personnes très satisfaites des délais de réponse d'Emploi-Québec s'élève à 43% en 2006.

1.7 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais (suite)

Graphique 1.7.6 QF6. Quel délai maximal vous aurait paru raisonnable pour traiter votre demande ?



La clientèle d'Emploi-Québec devient plus exigeante avec les années :

Bien qu'encore substantielle, la proportion de répondants qui attendraient plus de 3 jours avant que leur demande ne soit traitée a fondu de 17 points en 4 ans (35% *vs* 52% en 2002). Cette baisse est significative.

Par ailleurs, plus d'un répondant sur cinq (22%) juge qu'une demi-journée ou moins devrait constituer le délai maximal pour traiter les demandes. Ce résultat représente une hausse significative de 15% comparativement à 2002 (7%).

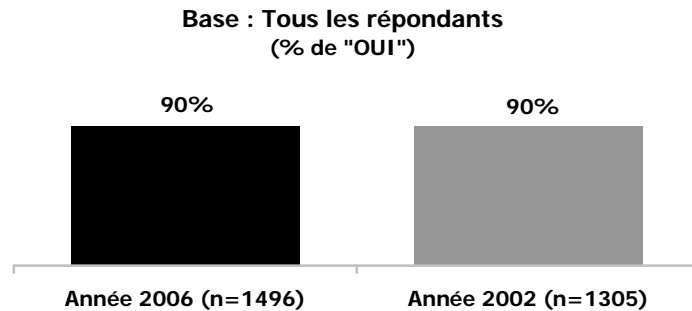
On ne note pas de grandes variations des proportions de répondants qui jugent qu'une journée (21% *vs* 18% en 2002) ou 2-3 jours (22% *vs* 23% en 2002) sont des délais raisonnables pour le traitement des demandes soumises à Emploi-Québec.

Les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire sont les plus nombreux à considérer qu'une journée devrait suffire à traiter leur demande.

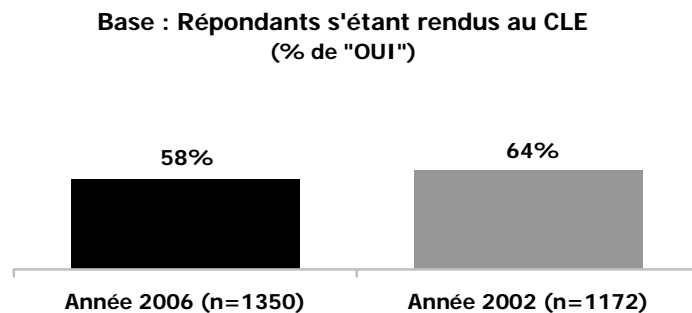
2. Engagements particuliers

2.1 Vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservices

Graphique 2.1.1 *QE1. Au cours de la dernière année, vous êtes-vous rendu dans un CLE ?*



Graphique 2.1.2 *QE2. Avez-vous utilisé les outils mis à votre disposition dans les salles multiservices (ex. ordinateur, accès Internet, photocopieur, centre de documentation, etc.) ?*



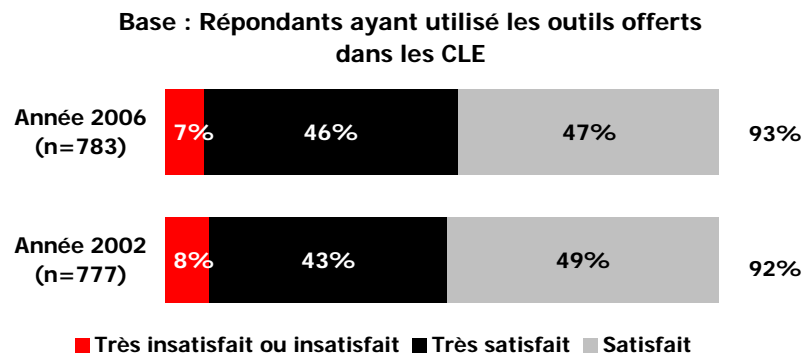
Neuf répondants sur dix (90%) se sont rendus dans un centre local d'emploi au cours de la dernière année (vs 90% en 2002).

Comparativement à 2002, la proportion des répondants ayant utilisé les outils mis à leur disposition a diminué de 6 points, passant de 64% à 58% en 2006. Cette baisse est significative.

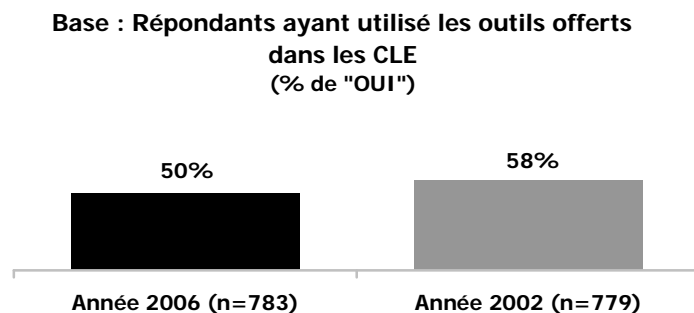
Les femmes sont significativement plus nombreuses à utiliser ces outils.

2.1 Vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservices (suite)

Graphique 2.1.3 QE3. Êtes-vous satisfait des outils qui vous sont offerts dans les CLE ?



Graphique 2.1.4 QE4. Avez-vous eu de l'aide pour l'utilisation de ces outils ?



Les personnes interrogées sont majoritairement satisfaites des outils offerts dans les centres locaux d'emploi (93% vs 92% en 2002).

Plus précisément, près de la moitié (46% vs 43% en 2002) des répondants sont très satisfaits de ces outils. Il s'agit notamment des personnes âgées de 24 ans ou moins, celles qui ont une scolarité de niveau secondaire et des hommes.

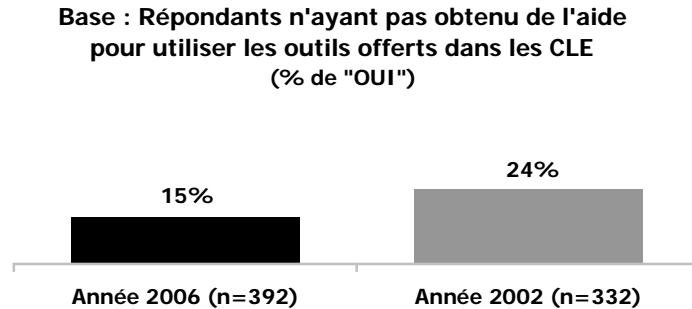
Les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire sont significativement plus nombreux à exprimer leur insatisfaction à l'égard des outils offerts dans les CLE.

La moitié (50%) des personnes ayant utilisé les outils offerts dans les CLE ont obtenu de l'aide pour le faire. Ce résultat est significativement inférieur à celui obtenu en 2002 (58%).

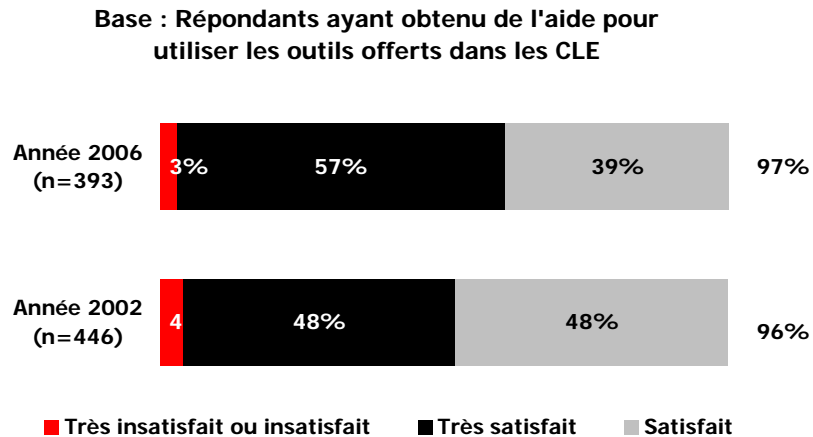
Les personnes âgées de 35-44 ans ainsi que celles ayant une scolarité de niveau secondaire sont significativement plus nombreuses à avoir obtenu de l'aide pour utiliser les outils offerts dans les CLE.

2.1 Vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservices (suite)

Graphique 2.1.5 *QE5. Auriez-vous voulu de l'aide pour utiliser ces outils ?*



Graphique 2.1.6 *QE6. Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été offerte pour l'utilisation de ces outils, la dernière fois que vous en avez reçue ?*



Comparativement à 2002, la proportion des répondants n'ayant pas eu d'aide pour utiliser les outils offerts mais qui auraient voulu en avoir, a diminué de 9 points, passant de 24% à 15% en 2006. Cette baisse est significative.

Les deux derniers indicateurs traduisent possiblement une plus grande habileté à utiliser les outils sans aide.

Ce sont principalement les personnes âgées de 45 ans ou plus qui auraient souhaité obtenir de l'aide pour utiliser ces outils.

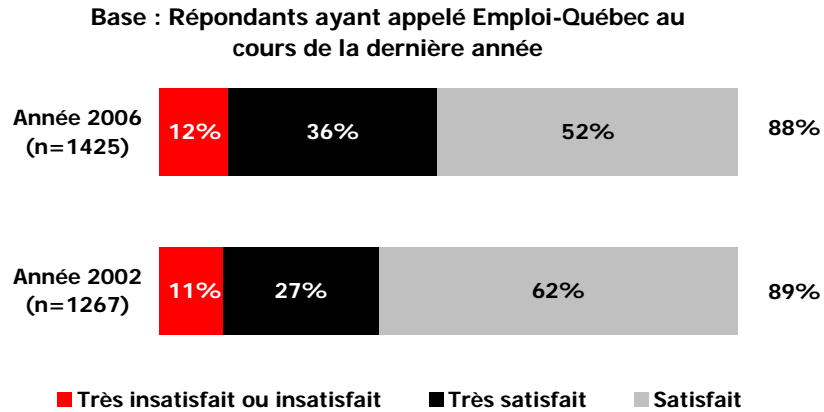
Le taux de satisfaction à l'égard de l'aide offerte pour l'utilisation de ces outils demeure très élevé (97% en 2006 vs 96% en 2002).

De plus, la proportion de répondants très satisfaits de l'aide offerte enregistre une hausse significative de 9 points, passant de 48% en 2002 à 57% en 2006. Cette tendance se manifeste principalement chez les personnes âgées de 24 ans ou moins.

Tel que mentionné précédemment, l'augmentation significative du niveau de « très satisfait » peut être considérée comme une amélioration de la prestation de service.

2.2 Vous offrir un service adapté à vos besoins

Graphique 2.2.1 QE7. Êtes-vous satisfait de la façon dont Emploi-Québec adapte ses services selon vos besoins particuliers ?



Dans l'ensemble, le taux de satisfaction est demeuré élevé à l'égard de l'engagement d'Emploi-Québec à adapter ses services selon les besoins des clients (88% vs 89% en 2002).

La proportion de répondants très satisfaits enregistre une hausse significative de 9 points, passant de 27% en 2002 à 36% en 2006. C'est notamment le cas des personnes âgées de 24 ans ou moins et de celles qui ont une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi.

Il est intéressant d'observer l'augmentation significative de la proportion de répondants très satisfaits. Ce résultat peut être considéré comme une amélioration de la prestation de service.

À l'inverse, plus d'un répondant sur dix (12% vs 11% en 2002) expriment de l'insatisfaction à l'égard de cet engagement. C'est notamment le cas des personnes avec une scolarité de niveau universitaire.

2.2 Vous offrir un service adapté à vos besoins (suite)

Tableau 2.2.2 QE8A. Pourquoi êtes-vous insatisfait(e) ?

Base : Répondants insatisfaits des services d'Emploi-Québec	2006 (n=172)
Services mal adaptés / pas assez personnalisés	15%
Il ne nous aident pas assez / pas assez de soutien	15%
Ils ont trop d'exigences / trop de restrictions	8%
Réponses évasives / pas capable de nous répondre	7%
Les délais / trop long	6%
Accès / admissibilité aux programmes de formation	6%
Accès trop limité aux ordinateurs / à l'Internet	6%
Aide à la recherche d'emploi insuffisante	6%
Insuffisance de l'aide financière	4%
Services difficiles d'accès	4%
Manque de personnel	3%
Attitude du personnel / manque d'écoute	3%
Ils font mal leur travail	2%
Manque de courtoisie du personnel / pas très poli	1%
Autres	8%
Ne sait pas/Refus	6%

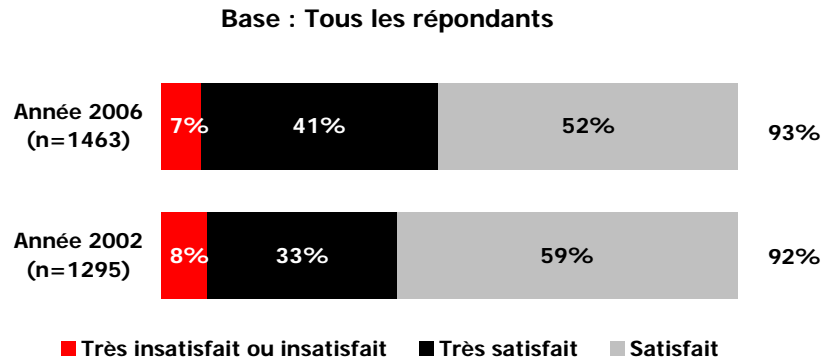
Les principales sources d'insatisfaction pour les 12% de répondants insatisfaits sont : l'offre de services peu personnalisés (15%), le manque de soutien (15%), le nombre de restrictions imposées (8%) et le manque de clarté des réponses obtenues (7%).

Le tableau ci-contre dresse une liste exhaustive des principales raisons d'insatisfaction invoquées par ces répondants.

3. Satisfaction générale et utilisation de l'Internet

3.1 Satisfaction générale

Graphique 3.1.1 *QG1. De façon tout à fait générale maintenant, êtes-vous satisfait des services que vous avez reçus d'Emploi-Québec depuis un an ?*



Dans l'ensemble, les répondants sont satisfaits des services reçus d'Emploi-Québec (93%). Ce résultat est comparable à celui obtenu il y a 4 ans (92%).

Plus précisément, deux répondants sur cinq (41%) se disent très satisfaits des services reçus d'Emploi-Québec au cours de la dernière année. Ce résultat représente une hausse significative de 8 points par rapport à 2002 (33%).

L'augmentation significative de la proportion de personnes très satisfaites peut être considérée comme une amélioration de la prestation de service offerte par Emploi-Québec.

3.1 Satisfaction générale (suite)

Tableau 3.1.2 QG2a. Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction ?

Base : Répondants insatisfaits des services reçus d'Emploi-Québec	2006 (n=99)
Support insuffisant pour se trouver un emploi	21%
Support insuffisant pour retourner aux études	20%
Manque d'information / pas eu de réponses claires	19%
Manque de suivi / manque de contact avec l'agent	15%
Attitude du personnel	15%
Délais trop longs	14%
Indemnités insuffisantes	9%
Erreurs dans les dossiers / mauvaise gestion de dossiers	7%
Pas d'accord avec la décision rendue	6%
Le personnel ne nous comprend pas / manque d'empathie	3%
Autres	11%
Ne sait pas / Refus	1%

Pour les répondants insatisfaits (7% des répondants), le manque de support pour se trouver un emploi (21%) ou pour retourner aux études (20%) ainsi que le manque de clarté des réponses obtenues (19%) sont les principales sources d'insatisfaction.

Les femmes et les personnes âgées de 35-44 ans sont significativement plus nombreuses à mentionner l'insuffisance de support dans la recherche d'emploi.

Le manque de suivi (15%), l'attitude du personnel (15%) et la longueur des délais (14%) constituent également des irritants pour les personnes insatisfaites des services d'Emploi-Québec au cours de la dernière année.

Le tableau ci-contre dresse une liste exhaustive des principaux motifs d'insatisfaction soulevés par les répondants.

3.2 Commentaires et suggestions pour améliorer les services

Tableau 3.2.1 *QB15A. Qu'est-ce qu'Emploi-Québec devrait faire pour améliorer l'accès à ses services ?*

Base : Tous les répondants	2006 (n=1500)
Éliminer les boîtes vocales / améliorer la téléphonie	13%
Plus de personnel / d'agents	13%
Agents plus accessibles / plus facile d'avoir un agent	7%
Retourner les appels plus rapidement / meilleur suivi	6%
Plus de publicité / visibilité	4%
Plus d'informations / documentation plus claire	4%
Plus d'aide à la recherche d'emploi	4%
Attitude / courtoisie des agents / respect	3%
Augmenter l'aide financière / plus d'argent	3%
Plus d'heures d'ouverture	2%
Maintenir une meilleure banque d'offres d'emploi	1%
Pouvoir rencontrer les agents sans rendez-vous	1%
Changer moins souvent d'agent	1%
Moins d'intermédiaires / de transferts	1%
Meilleure formation du personnel / des agents	1%
Réduire les délais de traitement / décisions	1%
Autres	5%
Rien en particulier / satisfait	45%

Les suggestions pour améliorer l'accès aux services d'Emploi-Québec sont très diversifiées. Elles concernent principalement l'élimination des boîtes vocales (13%) ainsi que l'augmentation du nombre d'agents (13%) pour améliorer l'accessibilité (7%) et le suivi (6%) offerts par ces derniers.

Soulignons que 45% des personnes interrogées n'ont suggéré aucune amélioration.

Le tableau ci-contre présente une liste exhaustive des principales suggestions d'amélioration mentionnées par les répondants.

3.2 Commentaires et suggestions pour améliorer les services (suite)

Tableau 3.2.2 *QC3A. Qu'est-ce que le personnel d'Emploi-Québec devrait améliorer pour augmenter votre satisfaction à son endroit ?*

Base : Tous les répondants	2006 (n= 1500)
Suggestions ayant trait au personnel	
L'attitude / le respect / la courtoisie / le sourire / l'empathie / le ton	15%
La disponibilité / accessibilité/ facilité à obtenir un rendez-vous	7%
La clarté des communications / explications	5%
Retourner les appels plus rapidement	3%
Prendre le temps de nous répondre / ne pas avoir l'air pressé de raccrocher	3%
Plus de personnel / d'employés	2%
Personnel mieux formé / plus au courant des règles et programmes	2%
Ne pas avoir à tout justifier / Nous laisser le bénéfice du doute / Ne pas nous faire sentir coupable	2%
Suggestions ayant trait à la prestation / l'organisation des services	
La rapidité / les délais	8%
Suivi individuel / plus de suivi / encadrement / support	1%
Bilingues / qu'ils puissent parler anglais	1%
Autres	8%
Rien en particulier / satisfait	55%

Plus de la moitié (55%) des répondants n'ont aucune suggestion à faire pour augmenter leur satisfaction à l'égard du personnel d'Emploi-Québec.

Près d'un répondant sur cinq (15%) souhaite voir un comportement plus respectueux, empathique et courtois de la part du personnel d'Emploi-Québec. C'est notamment le cas des répondants âgés de 25-34 ans.

Le tableau ci-contre présente la liste exhaustive des principales améliorations proposées par les répondants à l'égard du personnel d'Emploi-Québec.

3.2 Commentaires et suggestions pour améliorer les services (suite)

Tableau 3.2.3 QG8A. *En terminant, avez-vous d'autres commentaires ou suggestions pour permettre à Emploi-Québec d'améliorer ses services? Autrement dit, qu'est-ce qu'Emploi-Québec pourrait faire pour que vous soyez plus satisfait(e) des services que vous en recevez ?*

Base : Tous les répondants	2006 (n= 1500)
Service personnalisé	12%
Attitude du personnel / courtoisie / plus humain	6%
Augmenter les prestations / plus d'argent	5%
Plus de support pour retourner aux études	4%
Diminuer les délais / traitement de dossier	4%
Moins de boîtes vocales / accessibilité plus facile	3%
Clarté de l'information / explications / décisions plus claires	3%
Plus de personnel / réduire le temps d'attente	3%
Visibilité / publicité / information sur les services offerts	2%
Plus de support / d'aide à la recherche d'emploi	2%
Augmenter l'offre de formation	1%
Améliorer les offres d'emploi/ mise à jour des offres	1%
Plus d'aide/ de support pour l'utilisation des postes informatiques	1%
Plus de disponibilité des agents	1%
Retour d'appels/ réduire les délais avant qu'on nous rappelle	1%
Plus d'informations sur les programmes / les services	1%
Services mieux adaptés/plus de compréhension	1%
Allonger les heures d'ouverture / ouvert sur l'heure du dîner	1%
Plus de postes informatiques / accès à Internet	1%
Autre	6%
Rien /rien d'autre / tout est correct	53%

De nouveau, plus de la moitié des répondants (53%) n'ont pas de suggestions pour changer les services d'Emploi-Québec ou pour augmenter leur satisfaction.

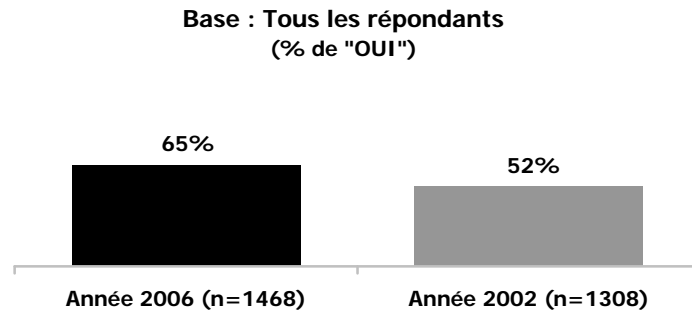
Encore une fois, les suggestions d'amélioration sont assez diversifiées.

Plus d'un répondant sur dix (12%) souhaite avoir un service plus personnalisé. Il s'agit principalement des personnes ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire.

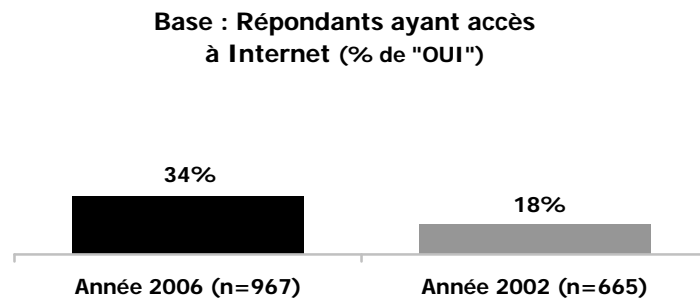
Le tableau ci-contre présente une liste exhaustive des différents commentaires émis par les répondants.

3.3 Internet

Graphique 3.3.1 QG3. Avez-vous accès à Internet pour faire des transactions personnelles que ce soit à partir de votre domicile ou d'ailleurs? (École, travail, parents, bibliothèque, café Internet, etc.)



Graphique 3.3.2 QG4. Avez-vous déjà utilisé Internet pour communiquer avec Emploi-Québec ? (Pour explication : avoir envoyé un courriel ou être allé sur le site Web du ministère)



Près des deux tiers (65%) des personnes interrogées ont accès à Internet pour faire des transactions personnelles. Cette proportion était de 52% en 2002. Il s'agit d'une augmentation significative de 13 points.

Les personnes âgées de 25-34 ans, celles ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire ainsi que les répondants ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi sont significativement plus nombreux à avoir accès à Internet pour faire leurs transactions personnelles.

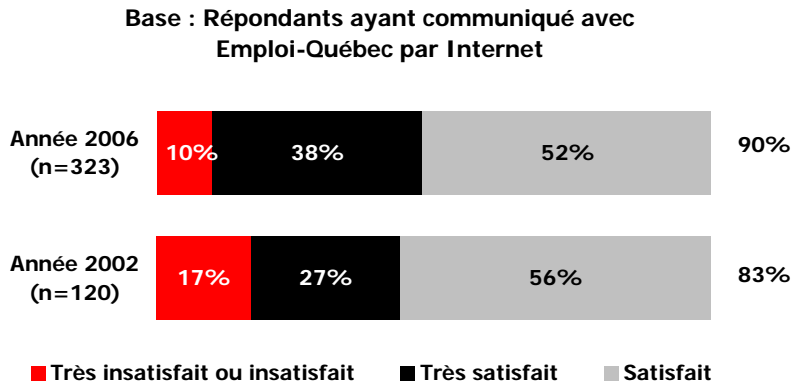
Comparativement à 2002, la proportion des répondants ayant déjà utilisé Internet pour communiquer avec Emploi-Québec a presque doublé. En effet, 34% des répondants affirment avoir déjà communiqué avec Emploi-Québec par Internet (vs 18% en 2002). Cette hausse de 16 points est significative.

Les utilisateurs d'Internet qui se servent de cet outil pour communiquer avec Emploi-Québec sont notamment des femmes, des personnes âgées de 45 ans ou plus et des personnes ayant une scolarité de niveau universitaire.

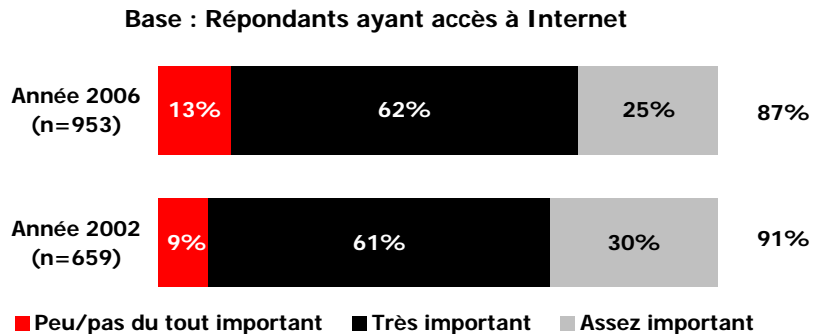
Au regard de l'âge, il semble donc que les personnes de 45 ans et plus ont moins accès à Internet. Toutefois, celles qui y ont accès utilisent plus Internet pour communiquer avec Emploi-Québec.

3.3 Internet (suite)

Graphique 3.3.3 QG5. Êtes-vous satisfait des services du ministère offerts sur Internet ?



Graphique 3.3.4 QG6. Selon vous, est-il TRÈS, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT important que le ministère rende accessible par Internet certains de ses services ?



Le taux de satisfaction à l'égard des services du ministère offerts sur Internet a augmenté. Il atteint 90% en 2006 (vs 83% en 2002). Ce résultat représente une hausse significative de 7 points.

Plus précisément, 38% des répondants se disent très satisfaits des services offerts sur Internet par le Ministère. Cette proportion enregistre une hausse significative de 11 points par rapport à 2002 (27%).

Les répondants âgés de 24 ans ou moins sont significativement plus nombreux à être très satisfaits de ces services.

Par ailleurs, on observe une diminution significative du taux d'insatisfaction qui est passé de 17% en 2002 à 10% en 2006, soit une baisse significative de 7 points.

Les personnes ayant une présence cumulative entre 48 et 119 mois sont significativement plus nombreuses à exprimer leur insatisfaction à l'égard des services offerts sur Internet.

Plus des trois quarts des personnes qui ont accès à Internet pour faire des transactions personnelles (87% vs 91% en 2002) jugent important que le ministère rende accessible par Internet certains de ses services. Ce résultat représente une baisse significative de 4 points.

Néanmoins, la proportion de répondants qui considèrent cette action comme étant très importante est demeurée stable au cours des 4 dernières années (62% en 2006 vs 61% en 2002). C'est notamment le cas des personnes ayant une scolarité de niveau universitaire

3.3 Internet (suite)

Tableau 3.3.5 QG7A. Lesquels ?

Base : Répondants ayant répondu TRÈS ou ASSEZ à la question	2006 (n=829)
Guichet emploi / offres d'emploi / recherche d'emploi	32%
Informations sur les services offerts / les programmes	31%
Tous les services offerts sur Internet	21%
Informations sur les formations / choix de cours	13%
Courriel pour rejoindre son agent / service de courriel	10%
Accès à notre dossier personnel	4%
Remplir différents formulaires	1%
Déclaration en ligne	1%
Autres	3%
Ne sait pas/Refus	14%

Selon les répondants, l'accès aux services du ministère par Internet serait utile pour la recherche d'emploi (32%), les demandes d'information (31%) ainsi que l'accès à l'ensemble des services (21%).

Les répondants âgés de 45 ans et plus sont significativement plus nombreux à vouloir accéder aux offres d'emploi par Internet.

L'accès électronique à l'ensemble des services offerts par le ministère est davantage mentionné par les femmes.

3.3 Internet (suite)

Aisance technologique :

Tableau 3.3.6 P111A-P114A. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN DÉSACCORD et 7 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

Base : Un répondant sur deux (n=740)	TOTAL ACCORD (Note 5-7)	TOTAL NEUTRE (Note 4)	TOTAL DÉSACCORD (Note 1-3)
Je n'ai pas de difficulté à assimiler les fonctions des produits technologiques que j'utilise	81%	6%	13%
Je me sens à l'aise avec les produits technologiques	72%	7%	21%
Je me sens capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe	68%	8%	24%
Je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique	31%	8%	61%

* On a regroupé les niveaux 5 à 7 pour signifier un accord avec l'énoncé, 4 pour une opinion neutre et de 1 à 3 pour un désaccord.

Tableau 3.3.7 P111B-P114B. Diriez-vous que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants ?

Base : Un répondant sur deux (n=745)	TOTAL ACCORD	TOTAL DÉSACCORD
Je n'ai pas de difficulté à assimiler les fonctions des produits technologiques que j'utilise	86%	14%
Je me sens à l'aise avec les produits technologiques	79%	21%
Je me sens capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe	73%	27%
Je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique	25%	75%

Dans l'objectif de se rapprocher de l'OQM, quelques questions supplémentaires ont été ajoutées au questionnaire utilisé en 2002. Ces questions traitent de l'aisance technologique. Deux échelles de mesure différentes ont été utilisées afin d'identifier celle convenant le mieux à notre clientèle; elles ont été utilisées en rotation auprès de la moitié de l'échantillon. La première est celle utilisée par l'OQM, soit une échelle de 1 à 7, où 1 signifie tout à fait en désaccord et 7 signifie tout à fait en accord. L'autre est une échelle de type Likert à quatre éléments, soit : tout à fait en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord et tout à fait en désaccord.

Quelque soit l'échelle utilisée, les résultats démontrent qu'une bonne majorité des répondants se sentent capables d'approprier les fonctions des produits technologiques, et ce, peu importe leur degré de complexité.

En effet, plus de huit des personnes interrogées sur dix ne semblent pas avoir de difficulté à assimiler les fonctions des produits technologiques qu'ils utilisent (81% pour l'échelle en 7 points *vs* 86% pour l'échelle en 4 points). Par ailleurs, plus des deux tiers des répondants se sentent à l'aise avec les produits technologiques (72% pour l'échelle en 7 points *vs* 79% pour l'échelle en 4 points) et se sentent capables de faire fonctionner un appareil technologique dont la technologie semble complexe (68% pour l'échelle en 7 points *vs* 73% pour l'échelle en 4 points).

Finalement, moins du tiers des personnes interrogées n'aiment pas se trouver dans des situations où elles doivent utiliser un produit technologique (31% avec l'échelle en 7 points *vs* 25% avec l'échelle en 4 points).

* Certaines questions extraites de l'OQM ont dû être reformulées à la suite du prétest parce qu'elles amenaient de la confusion chez la très grande majorité des répondants.

3.3 Internet (suite)

Habilité à utiliser Internet :

Tableau 3.3.8 P115A-P118A. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi, sur une échelle de 1 à 7, si vos habiletés sont extrêmement faibles ou extrêmement bonnes, 1 étant **EXTRÊMEMENT FAIBLES** et 7 étant **EXTRÊMEMENT BONNES**

Base : Un répondant sur deux (n=740)	TOTAL BONNE (Note 5-7)	TOTAL NEUTRE (Note 4)	TOTAL FAIBLE (Note 1-3)
Votre habilité à utiliser Internet	71%	8%	21%
Votre habilité à trouver ce que vous cherchez	71%	7%	22%
Votre habilité à utiliser les techniques de recherche sur le Web	70%	7%	23%
Votre habilité à aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet	60%	9%	31%

* On a regroupé les niveaux 5 à 7 pour signifier un accord avec l'énoncé, 4 pour une opinion neutre et de 1 à 3 pour un désaccord.

Tableau 3.3.9 P115B-P118B. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi si vos habiletés **SONT EXTRÊMEMENT BONNES, PLUTÔT BONNES, PLUTÔT FAIBLES** ou **EXTRÊMEMENT FAIBLES**

Base : Un répondant sur deux (n=745)	TOTAL BONNE	TOTAL FAIBLE
Votre habilité à trouver ce que vous cherchez	80%	20%
Votre habilité à utiliser les techniques de recherche sur le Web	78%	22%
Votre habilité à utiliser Internet	78%	22%
Votre habilité à aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet	67%	33%

De manière générale, les personnes interrogées croient avoir de bonnes habilités à utiliser Internet (71% pour l'échelle en 7 points vs 78% pour l'échelle en 4 points), à trouver ce qu'elles cherchent sur Internet (71% vs 80% pour l'échelle en 4 points) et à utiliser les techniques de recherche sur le Web (70% vs 78% pour l'échelle en 4 points).

Toutefois, les répondants semblent plus hésitants quant à leur capacité à aider d'autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles naviguent sur Internet (60% pour l'échelle en 7 points vs 67% pour l'échelle en 4 points).

3.3 Internet (suite)

Notre point de vue

L'utilisation de l'échelle en 4 points permet une prise de position plus tranchée de la part des répondants : pour chacun des énoncés évalués, la proportion de répondants « en accord » avec l'affirmation est significativement plus élevée pour l'échelle en 4 points qu'elle ne l'est pour l'échelle en 7 points. On observe la situation inverse dans le cas de l'énoncé « je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique », l'énoncé étant formulé de façon négative.

Par ailleurs, l'échelle en 7 points comporte plusieurs inconvénients qui peuvent introduire un biais dans les résultats :

- Les répondants n'identifient pas clairement le point-milieu de l'échelle et hésitent à se prononcer;
- La note associée au degré d'accord peut varier d'un répondant à l'autre : par exemple, la note 5 peut représenter un degré d'accord élevé pour un répondant et un degré d'accord moyen pour un autre;
- Les hésitations des répondants amènent les intervieweurs à répéter plusieurs fois la question.

Nous recommandons de retenir l'échelle de type Likert à quatre éléments. Au besoin, cette échelle peut être transformée en une note sur 10 par l'attribution d'un facteur de pondération.

4. Importance et priorisation des éléments de satisfaction

4. Importance et priorisation des éléments de satisfaction

Approche

La méthode de priorisation des éléments de satisfaction utilisée dans ce rapport a été retenue par l'équipe du ministère. Le texte qui suit est extrait du rapport final présenté par la firme SOM en novembre 2002.*

Cette section vise à établir une hiérarchie parmi les éléments mesurés. On vise ainsi à comprendre l'importance relative des différents éléments susceptibles de générer de l'insatisfaction au sein de la clientèle. Le niveau d'importance de chaque élément n'a pas été mesuré directement dans le questionnaire. Cela aurait obligé à doubler le nombre de questions afin de mesurer d'une part la satisfaction et d'autre part, l'importance. Ce choix aurait nécessairement entraîné une diminution majeure des aspects analysés puisque la durée du questionnaire était déjà à sa limite maximale. Nous avons donc procédé par détermination de l'importance déduite.

Pour ce faire, nous avons passé en revue toutes les questions du questionnaire et nous avons identifié toutes les situations susceptibles d'expliquer l'insatisfaction manifestée par certains clients de façon générale. Ainsi, dans le questionnaire, nous avons identifié toutes les questions pouvant théoriquement avoir un impact sur la satisfaction globale et nous les avons rendues dichotomiques : situation présente ou non présente. Un élément susceptible d'avoir un impact sur l'insatisfaction globale est, par exemple, de se dire insatisfait ou très insatisfait d'une dimension en particulier ou encore une réponse négative à une question comme « Vous a-t-on informé des délais qu'il faudrait pour répondre à votre demande? » ou une réponse positive à une question telle que « Avez-vous reçu une ou des décisions défavorables depuis un an? ».

Dans tous les cas, la question a été rendue dichotomique c'est-à-dire que cette situation potentiellement problématique pour le client est présente ou non. Les pourcentages ainsi obtenus sont toutefois un peu différents des pourcentages présentés préalablement dans le rapport parce qu'ils sont basés sur l'ensemble des répondants.

Par exemple, les pourcentages présentés plus tôt dans le rapport pour les clients qui sont insatisfaits de la facilité à obtenir un rendez-vous ne sont basés que sur les gens qui ont tenté d'obtenir un rendez-vous. Dans le cas présent, ce pourcentage est ramené sur l'ensemble de la clientèle sondée puisque la difficulté à obtenir un rendez-vous avec son agent, par exemple, n'est pas un facteur explicatif de l'insatisfaction manifestée par ceux qui n'ont aucunement tenté d'obtenir un rendez-vous.

Par la suite, nous avons mis en corrélation chacun des facteurs potentiellement explicatifs ainsi créés avec la variable de satisfaction globale, elle aussi rendue dichotomique entre les clients qui se disent très insatisfaits ou insatisfaits et ceux qui se disent très satisfaits ou satisfaits.

La mesure de corrélation retenue entre les deux facteurs est le V de Cramer qui est analogue à un coefficient de corrélation mais plus adapté au type d'échelle de mesure utilisé ici. On trouvera en annexe des explications additionnelles sur la méthode d'analyse utilisée.

* Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Clientèle individuelle d'Emploi-Québec, version finale, p. 50, novembre 2002, SOM.

4. Importance et priorisation des éléments de satisfaction (suite)

Approche (suite)*

Cette approche générale nous permet donc d'identifier quels sont les facteurs potentiellement explicatifs qui sont les plus corrélés avec le niveau de satisfaction/insatisfaction globale exprimé par les clients. L'hypothèse sous-jacente ici est que si la corrélation est forte entre un facteur potentiellement explicatif et le niveau global de satisfaction, ce facteur explicatif est plus important c'est-à-dire qu'il est plus relié au niveau global de satisfaction exprimé et peut donc potentiellement contribuer davantage à son explication.

Quatre niveaux sont retenus pour cette mesure d'association :

- Association très forte : V de Cramer supérieur à 0,350
- Association forte : V de Cramer entre 0,200 et 0,350
- Association modérée : V de Cramer entre 0,100 et 0,200
- Association faible : V de Cramer inférieur à 0,100

Résultats

Les tableaux suivants présentent les résultats d'importance et de priorisation des éléments de satisfaction. Dans l'ensemble, le taux d'insatisfaction globale (insatisfait ou très satisfait) des services reçus par les clientèles d'Emploi-Québec est de 7% (vs 8% en 2002).

On observe une très forte corrélation entre le taux d'insatisfaction globale et les taux d'insatisfaction exprimés à l'égard de deux engagements d'Emploi-Québec. En effet, le V de Cramer obtenu pour les éléments suivants est supérieur à 0,350 :

- La clarté des explications données pour justifier les décisions rendues (0,429 en 2006 vs 0,375 en 2002)
- La façon dont Emploi-Québec adapte ses services aux besoins particuliers de la clientèle (0,385 en 2006 vs 0,376 en 2002)

Soulignons qu'en 2002, ce sont ces mêmes deux engagements qui présentaient la plus forte corrélation avec le taux d'insatisfaction globale.

On note également une forte association entre le taux d'insatisfaction globale et huit engagements d'Emploi-Québec, et ce, particulièrement en ce qui concerne la rapidité du personnel à répondre (0,305 en 2006 vs 0,168 en 2002).

* Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Clientèle individuelle d'Emploi-Québec, version finale, pp.51;60, novembre 2002, SOM.

4. Importance et priorisation des éléments de satisfaction (suite)

Rang	Numéro	Questions	Modalités testées	V de Cramer	% ayant manifesté de l'insatisfaction
1	F7	Clarté des explications données pour justifier les décisions	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,429	9,7
2	E7	Capacité d'Emploi-Québec à s'adapter aux besoins particuliers	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,385	11,5
3	C2	Rapidité du personnel à répondre	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,305	8,5
4	B5	Nombre de personnes à qui il a fallu parler pour avoir l'information	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,244	9,9
5	B1C	Facilité à obtenir un rendez-vous	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,239	4,9
6	C1	Courtoisie, respect démontré par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,232	6,6
7	D2	Protection des renseignements personnels en entrevue	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,221	2,1
8	F10	Solutions de rechange proposées	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,221	3,0
9	F9	Proposer des solutions de rechange	Non	0,202	12,3
10	B7	Retour d'appel dans les 24 heures	Non	0,190	14,9
11	F5	Rapidité à traiter la demande	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,189	5,7
12	C5	Clarté des lettres reçues d'Emploi-Québec	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,186	6,7
13	D1	Façon dont on a assuré la confidentialité des renseignements personnels lors de l'accueil	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,171	5,5
14	D3	Protection des renseignements personnels en général	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,166	2,5
15	C4	Clarté du langage utilisé par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,163	4,9
16	E3	Outils offerts dans les CLE	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,138	3,5
17	F3	Informé des délais pour répondre à la demande	Non	0,119	13,8
18	B4	Facilité à obtenir la ligne téléphonique	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,110	15,3
19	B3A	Respect du rendez-vous	On vous a reçu en retard	0,096	7,6
20	E6	Satisfaction de l'aide offerte pour l'utilisation des outils	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,091	0,9
21	B3B	Informé du délai d'attente	Non	0,083	5,8
22	F4	Respect des délais mentionnés	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,052	2,2

4. Importance et priorisation des éléments de satisfaction (suite)

Rang	Numéro	Questions	Modalités testées	V de Cramer		% ayant manifesté de l'insatisfaction	
				2006	2002	2006	2002
1	F7	Clarté des explications données pour justifier les décisions	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,429	0,375	9,7	13,4
2	E7	Capacité d'Emploi-Québec à s'adapter aux besoins particuliers	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,385	0,376	11,5	11,1
3	C2	Rapidité du personnel à répondre	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,305	0,168	8,5	8,7
4	B5	Nombre de personnes à qui il a fallu parler pour avoir l'information	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,244	0,221	9,9	11,4
5	B1C	Facilité à obtenir un rendez-vous	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,239	0,243	4,9	5,1
6	C1	Courtoisie, respect démontré par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,232	0,285	6,6	5,7
7	D2	Protection des renseignements personnels en entrevue	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,221	0,150	2,1	2,1
8	F10	Solutions de rechange proposées	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,221	0,184	3,0	3,4
9	F9	Proposer des solutions de rechange	Non	0,202	0,203	12,3	14,9
11	F5	Rapidité à traiter la demande	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,189	0,284	5,7	5,8
12	C5	Clarté des lettres reçues d'Emploi-Québec	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,186	0,122	6,7	7,7
13	D1	Façon dont on a assuré la confidentialité des renseignements personnels lors de l'accueil	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,171	0,161	5,5	5,1
14	D3	Protection des renseignements personnels en général	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,166	0,126	2,5	3,2
15	C4	Clarté du langage utilisé par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,163	0,219	4,9	5,1
17	F3	Informé des délais pour répondre à la demande	Non	0,119	0,111	13,8	0,8
18	B4	Facilité à obtenir la ligne téléphonique	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,110	0,170	15,3	16,9
19	B3A	Respect du rendez-vous	On vous a reçu en retard	0,096	0,138	7,6	8,8
21	B3B	Informé du délai d'attente	Non	0,083	0,164	5,8	7,0

5. Synthèse de l'importance et de la satisfaction

5. Synthèse de l'importance et de la satisfaction

Interprétation du graphique

Le texte qui suit est extrait du rapport final présenté par la firme SOM en novembre 2002.*

« Le tableau de la page suivante permet d'apprécier en même temps le niveau d'importance tel que mesuré dans la section précédente par le V de Cramer et la proportion d'insatisfaits pour les différentes questions de l'enquête portant sur des mesures de satisfaction de la clientèle.

- Ainsi, plus un élément apparaît à droite sur le graphique plus il est important pour expliquer le niveau global d'insatisfaction. (V de Cramer élevé).
- En même temps, plus un élément se situe au haut, plus on observe un niveau d'insatisfaction élevé.
- Théoriquement donc, les éléments les plus importants à travailler sont ceux qui se trouvent dans le coin supérieur droit. »

Trois éléments se démarquent des autres en présentant à la fois, un fort niveau d'importance (V de Cramer supérieur à 0,300) et un niveau d'insatisfaction un peu plus élevé que la moyenne. Il s'agit de :

- F7 : clarté des explications fournies pour justifier les décisions rendues (9,7% d'insatisfaits; V de Cramer de 0,429).
- E7 : la façon dont Emploi-Québec adapte ses services selon les besoins particuliers des clients (11,5% d'insatisfaits; V de Cramer de 0,385).
- C2 : la rapidité du personnel à répondre (8,5% d'insatisfaits; V de Cramer de 0,305).

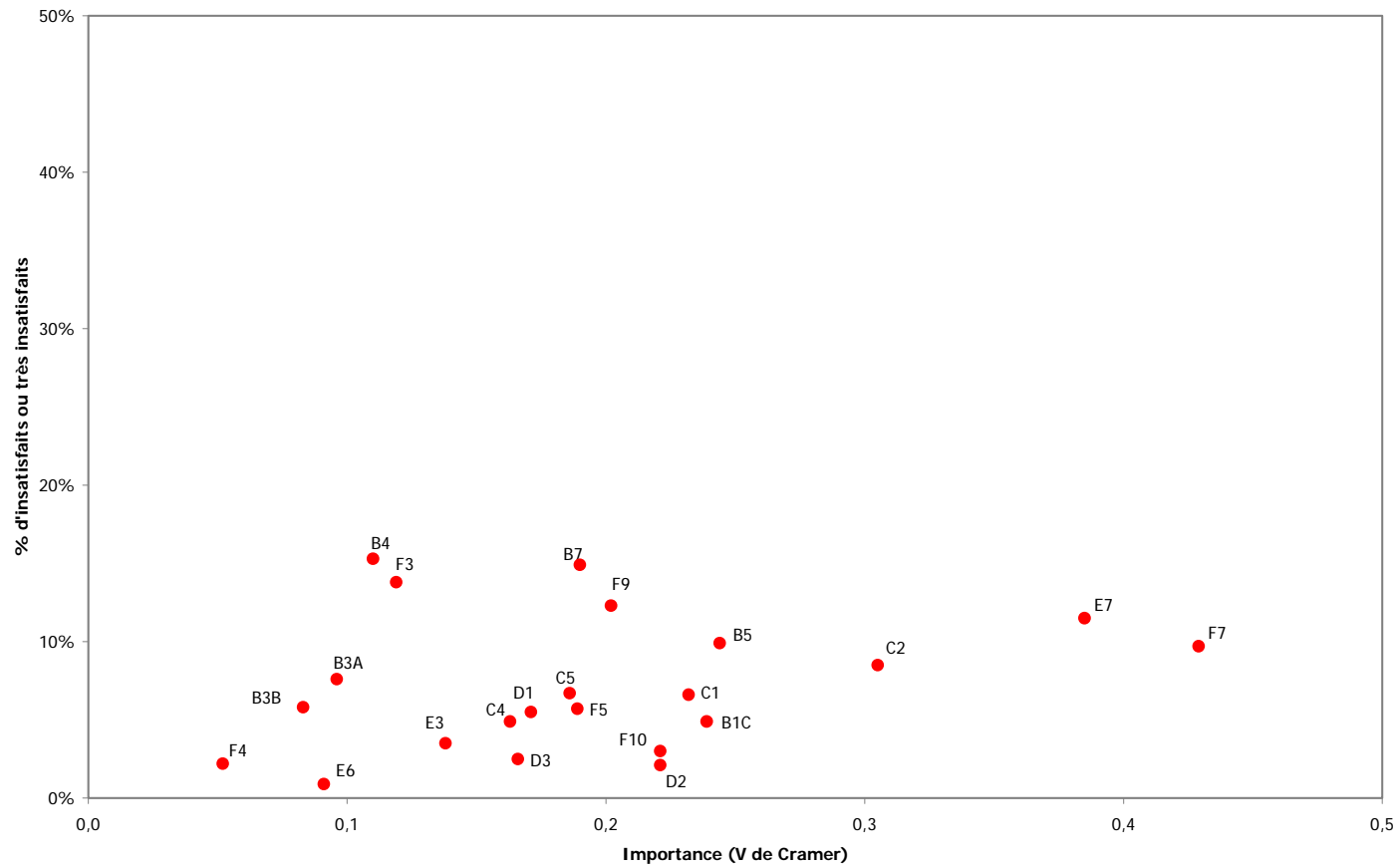
* Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'emploi et de la Solidarité sociale, Clientèle individuelle d'Emploi-Québec, version finale, p. 54, novembre 2002, SOM.

Il est toutefois à noter que F7 (clarté des explications pour justifier les décisions rendues) a connu une amélioration importante du niveau de la satisfaction (90% en 2006 comparativement à 86% en 2002).

En ce qui concerne E7 (adaptation des services aux besoins) et C2 (rapidité du personnel à répondre), le niveau de satisfaction est demeuré inchangé, mais il y a eu amélioration de la proportion des répondants très satisfaits. On peut donc en conclure que sur les trois éléments les plus importants pour la clientèle, des améliorations au regard de la satisfaction ont été enregistrées.

5. Synthèse de l'importance et de la satisfaction (suite)

Synthèse de l'importance et de la satisfaction



5. Synthèse de l'importance et de la satisfaction (suite)

Numéro	Légende – Questions de satisfaction
B1C	Facilité à obtenir un rendez-vous
B3A	Respect du rendez-vous
B3B	Informé du délai d'attente
B4	Facilité à obtenir la ligne téléphonique
B5	Satisfaction du nombre de personnes à qui il a fallu parler pour avoir l'information
B7	Retour d'appel dans les 24 heures
C1	Courtoisie, respect démontré par le personnel
C2	Rapidité du personnel à répondre
C4	Clarté du langage utilisé par le personnel
C5	Clarté des lettres reçues d'Emploi-Québec
D1	Façon dont on a assuré la confidentialité des renseignements personnels lors de l'accueil
D2	Protection des renseignements personnels en entrevue
D3	Protection des renseignements personnels en général
E3	Outils offerts dans les CLE
E6	Satisfaction de l'aide offerte pour l'utilisation des outils
E7	Satisfaction Emploi-Québec à s'adapter aux besoins particuliers
F3	Informé des délais pour répondre à la demande
F4	Respect des délais mentionnés
F5	Rapidité à traiter la demande
F7	Clarté des explications données pour justifier les décisions
F9	Proposé des solutions de rechange
F10	Solutions de rechange proposées

6. Synthèse des différences significatives entre 2002 et 2006

6. Synthèse des différences significatives entre 2002 et 2006

Questions pour lesquelles on observe un écart significatif entre les deux années.

Variables de satisfaction (Total satisfait) :

	Questions	2006	2002
QG5	Les services du ministère offerts sur Internet	90% ↗	83%
QF7	La clarté des explications pour justifier les décisions rendues	90% ↗	86%
QF4	Le respect des délais de traitement des demandes	91% ↘	95%

Variables de satisfaction (Très satisfait) :

	Questions	2006	2002
QD3	La confidentialité du dossier en général	52% ↗	39%
QB1C	La facilité à obtenir un rendez-vous	47% ↗	35%
QC2	La rapidité du personnel à répondre	40% ↗	29%
QC5	La clarté des lettres ou autres documents reçus	45% ↗	34%
QB4	La facilité à obtenir la ligne téléphonique	31% ↗	20%
QG5	Services du Ministère offerts sur Internet	38% ↗	27%
QC4	La clarté du langage utilisé par le personnel	53% ↗	43%
QD2	La confidentialité en entrevue	53% ↗	43%
QF4	Le respect des délais de traitement des demandes	54% ↗	44%
QB5	Nombre de personnes à qui il a fallu parler avant d'avoir l'information recherchée	36% ↗	27%
QE6	L'aide offerte pour l'utilisation des outils	57% ↗	48%
QE7	La façon dont Emploi-Québec adapte ses services aux besoins particuliers de ses clientèles	36% ↗	27%
QF7	La clarté des explications données pour justifier les décisions rendues	41% ↗	33%
QG1	Services reçus d'Emploi-Québec	41% ↗	33%
QD1	La confidentialité lors de l'accueil au CLE	51% ↗	44%
QC1	La courtoisie et le respect démontré par le personnel	51% ↗	45%

Deux variables connaissent une amélioration du taux global de satisfaction, ce sont : QG5 (services du ministère offerts sur Internet) et QF7 (clarté des explications pour justifier les décisions rendues).

Malgré une hausse significative de la proportion de répondants **très satisfaits**, le taux global de satisfaction de QF4 (respect des délais de traitement des demandes) affiche une baisse significative.

Pour un très grand nombre de variables, le taux global de satisfaction est semblable à celui de 2002. Toutefois, la proportion de « très satisfaits » s'est accrue sensiblement.

La confidentialité des renseignements personnels en général (+13 points) et la facilité à obtenir un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec (+12 points) sont les éléments qui enregistrent les plus fortes augmentations du taux de répondants très satisfaits en 2006.

6. Synthèse des différences significatives entre 2002 et 2006 (suite)

Questions pour lesquelles on observe un écart significatif entre les deux années.

Autres hausses significatives :

	Questions	2006	2002
QF6	Les attentes quant au délai d'une demi-journée pour traiter les demandes	27% ↗	7%
QG4	Le fait de communiquer avec Emploi-Québec par Internet	34% ↗	18%
QG3	Accès à Internet	65% ↗	52%
QB6	Les attentes quant au délai d'une demi-journée avant qu'un agent d'Emploi-Québec ne retourne l'appel	26% ↗	18%
QB8	Le fait de parler immédiatement à la personne désirée lors d'un appel	46% ↗	39%
QF3	Le fait d'être informé des délais pour répondre à la demande lorsque la personne n'a pas eu une réponse immédiate	65% ↗	59%
QB3A	Le respect de l'heure du rendez-vous	84% ↗	80%

Autres baisses significatives :

	Questions	2006	2002
QE2	Utilisation des outils dans les salles multiservices pour les clients s'étant rendus au CLE	58% ↘	64%
QE4	Aide reçue pour l'utilisation des outils	50% ↘	58%
QE5	Proportion des personnes n'ayant pas reçu d'aide dans la salle multiservices mais qui auraient souhaitées en recevoir	15% ↘	24%

Le souhait que le traitement des demandes soit réalisé dans un délai d'une demi-journée affiche la plus importante hausse (+20 points).

La communication avec Emploi-Québec par Internet semble compter plus d'adeptes. Elle affiche la deuxième plus importante hausse entre 2002 et 2006 (+ 16 points).

On observe que moins de clients qui se rendent au CLE utilisent les outils de la salle multiservices. Toutefois, ceux qui les utilisent semblent plus autonomes.

Conclusion

Conclusion

Le texte qui suit est extrait du rapport final présenté par la firme SOM en novembre 2002.*

Dans les pages qui suivent, nous résumons sous forme schématique, les principaux constats observés par rapport à chacun des engagements de la Déclaration de services et les pistes de solution qu'on peut envisager.

La première colonne présente chacun des engagements. La deuxième colonne présente quelles sont les principales questions posées par rapport à cet engagement. La troisième colonne présente quels sont les résultats les plus significatifs que l'on observe sur ces dimensions. La quatrième colonne donne l'importance du facteur en question tel que mesuré par sa corrélation avec le niveau de satisfaction globale. Pour cette mesure d'association nous retenons quatre niveaux :

- Association très forte : V de Cramer supérieur à 0,350
- Association forte : V de Cramer entre 0,200 et 0,350
- Association modérée : V de Cramer entre 0,100 et 0,200
- Association faible : V de Cramer inférieur à 0,100

L'hypothèse sous-jacente ici est qu'un élément plus fortement corrélé à l'insatisfaction globale a vraisemblablement plus d'impact sur la satisfaction globale et est donc considéré comme un facteur plus important qu'un autre.

* Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'emploi et de la Solidarité sociale, Clientèle individuelle d'Emploi-Québec, version finale, p. 60, novembre 2002, SOM.

Conclusion (suite)

Tableau synthèses des principaux résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services

Engagement	Questions posées	Résultat	Importance déduite
1.1 Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	QC1. Satisfaction à l'égard de la courtoisie et le respect du personnel	7% Insatisfait	Forte
	QC2. Satisfaction à l'égard de la rapidité du personnel	9% Insatisfait	Forte
1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	QB1C. Satisfaction de la facilité à obtenir un rendez-vous	7% Insatisfait	Forte
	QB3A. Respect de l'heure du dernier rendez-vous	11% non respecté	Faible
	QB3B. Pour ceux pour qui on n'a pas respecté l'heure du rendez-vous : informé du délai d'attente	82% « Non »	Faible
	QB3C. Délai d'attente	11% ont attendu 40 minutes ou plus	NA
1.3 Utiliser un langage dans les communications verbales et écrites	QC4. Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé par le personnel	5% Insatisfait	Modérée
	QC5. Satisfaction à l'égard de la clarté des lettres et autres documents	7% Insatisfait	Modérée
1.4. Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	QF7. Satisfaction à l'égard de la clarté des explications pour justifier les décisions	10% Insatisfait	Très forte
	QF8. A reçu une ou des décisions défavorables	22% « Oui »	Forte
	QF9. On lui a proposé des solutions de rechange	61% « Non »	Forte
	QF10. Satisfaction à l'égard des solutions de rechange	39% Insatisfait	Forte
1.5 Assurer la confidentialité des renseignements personnels	QD1. Satisfaction à l'égard de la confidentialité lors de l'accueil	6% Insatisfait	Modérée
	QD2. ...en entrevue	2% Insatisfait	Forte
	QD3. ...du dossier en général	3% Insatisfait	Modérée

Conclusion (suite)

Tableau synthèses des principaux résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services

Engagement	Questions posées	Résultat	Importance déduite
1.6 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un d'autre immédiatement	QB4. Satisfaction à l'égard de la facilité à obtenir la ligne	18% Insatisfait	Modérée
	QB5. Satisfaction à l'égard du nombre de transferts	12% Insatisfait	Forte
	QB7. On vous a retourné votre appel dans les 24 heures	20% « Non »	Modérée
	QB10. Dernier appel	46% ont rejoint la personne désirée 17% ont parlé à une autre personne 12% ne voulait parler à personne 25% n'ont pas pu parler à quelqu'un	Faible
1.7. traiter rapidement votre demande et vous informer des délais	QF3. On vous a informé des délais de traitement lors de la dernière demande	35% « Non »	Modérée
	QF4. Satisfaction à l'égard du respect des délais indiquées	9% Insatisfait	Faible
	QF5. Satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement des demandes	15% Insatisfait	Modérée
2.1 Vous assister dans l'utilisation des outils de la salle Multiservices	QE1. S'est rendu dans un CLE	90% « Oui »	Faible
	QE2. Utilisation des outils de la salle Multiservices	58% « Oui »	Faible
	QE3. Satisfaction à l'égard des outils offerts dans les CLE	7% Insatisfait	Modérée
	QE4. A eu de l'aide pour l'utilisation des outils	50% « Oui »	Faible
	QE5. N'a pas reçu d'aide pour utiliser les outils mais en aurait voulu	15% « Oui »	Faible
	QE6. Satisfaction à l'égard de l'aide offerte pour l'utilisation des outils	3% Insatisfait	Faible
2.2 Vous offrir un service adapté	QE7. Satisfaction à l'égard de la façon dont Emploi-Québec adapte ses services aux besoins des clients	12% Insatisfait	Très forte

Conclusion (suite)

Tableau synthèses des principaux résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services (Informations supplémentaires)

Engagement	Questions posées	Résultat
Satisfaction globale	QG1. Niveau de satisfaction globale	7% Insatisfait
Internet	QG3. Accès à Internet	65% « Oui »
	QG4. A déjà utilisé Internet pour joindre le Ministère	34% de ceux ayant accès (22% du total des clients)
	QG6. Importance de développer les services du Ministère sur Internet	62% Très important (40% du total des clients)

Conclusion (suite)

Tableau des résultats relatifs au respect des engagements de la Déclaration de services (DSC)

Engagements généraux de la DSC	Aspects du service	Emploi-Québec (Service public d'emploi pour les individus) (%)	
		2006	2002
Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	Satisfaction à l'égard du respect et de la courtoisie	93	94
	Satisfaction à l'égard de la rapidité	91	91
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du rendez-vous ou avant l'heure	89	87
	Clientèle informée du délai d'attente parmi ceux reçus en retard	18	20
Utiliser un langage dans les communications verbales et écrites	Satisfaction à l'égard des communications verbales	95	95
	Satisfaction à l'égard des communications écrites	93	92
Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	Satisfaction à l'égard de la clarté des explications reçues	90	86
	Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange	39	33
Assurer la confidentialité des renseignements	Satisfaction - Lors de l'accueil au CLE	94	95
	Satisfaction - En entrevue	98	98
	Satisfaction - Dossier en général	97	97
Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée lors du dernier appel	46	39
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre	29	46
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures	80	80
Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais	Satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement	85	87
	Dans le cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement	65	59
Vous orienter dans l'utilisation des outils de la salle multiservices	Clientèle ayant été assistée dans l'utilisation des outils de la salle multiservices ou ne souhaitant pas l'être	93	89
	Satisfaction à l'égard de l'aide reçue	97	96
Offrir un service adapté à vos besoins	Satisfaction à l'égard de l'adaptation des services à leurs besoins	88	89
Satisfaction générale	Satisfaction des services reçus de façon générale	93	92

Conclusion (suite)

De façon générale, on conclut que comme en 2002, la satisfaction de la clientèle eu égard aux engagements de la DSC est très élevée. Dans la plupart des cas, il n'y a pas eu de changements quant au niveau de satisfaction globale.

Toutefois, la proportion de clients qui se disent très satisfaits s'est sensiblement accrue pour un grand nombre d'engagements. Cela, semble donc refléter une amélioration de la prestation de service, notamment pour des éléments prioritaires pour les clients, soit l'adaptation des services à leurs besoins et la rapidité du service.

Néanmoins, certains volets des engagements semblent plus faiblement atteints, soient le fait d'être informés des délais d'attente et le fait d'être rappelé dans les 24 heures.

Enfin, la clientèle des services publics d'emploi a de plus en plus accès à Internet, elle l'utilise davantage dans ses communications avec Emploi-Québec et en est plus satisfaite qu'avant. On a pu mesurer l'aisance technologique et l'habilité à utiliser Internet et les niveaux sont généralement bons.

Méthodologie détaillée

Objectifs

Léger Marketing a été mandatée par le *ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale* afin d'évaluer les attentes et la satisfaction des clientèles d'Emploi-Québec (service public d'emploi et service de solidarité sociale).

De manière plus précise, cette étude visait à :

- Mesurer le degré de satisfaction à l'égard de chacun des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC);
- Réaliser un portrait de la situation qui pourra être comparé à celui de 2002;
- Constituer la mesure préalable de la convergence;
- Identifier les engagements pour lesquels une amélioration serait souhaitable et tester les pistes de modifications afin d'alimenter la révision de la DSC;
- Se rapprocher de l'Outil québécois de mesure (OQM).

Population cible

La présente étude, effectuée par Léger Marketing, a été réalisée au moyen d'entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 2500 personnes ayant participé à une mesure active ou à une activité d'aide à l'emploi du service public d'emploi offert aux individus par l'agence Emploi-Québec, au cours de la période du 20 novembre 2005 au 15 février 2006. La collecte de données a été interrompue pendant la période des Fêtes.

L'échantillon a été généré à partir de listes nominatives fournies, selon des procédures sécurisées et confidentielles, par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cet échantillon initial de 2500 personnes a été tiré aléatoirement par le ministère à partir de ses fichiers administratifs (96 151 noms).

Résultats des appels

Au total, 1500 entrevues ont été conduites à partir de notre central téléphonique de Montréal. Sur les 2500 numéros fournis, cela représente un taux de réponse de 60%.

Période de collecte : 20 novembre 2005 au 15 février 2006. La collecte de données a été interrompue pendant la période des Fêtes.

	TOTAL
Échantillon initial	2500
Entrevues complétées	1500
Taux de réponse global (%)	60,0
Nombre de numéros utilisables	2123
Pourcentage de numéros utilisables (%)	84,9
Taux de réponse à l'enquête téléphonique (%) (sur la base des numéros de téléphone utilisables)	75,7
Taux de refus de collaborer à l'enquête (%)	7,1

Note 1 Parmi les personnes rejointes et qui ont accepté de collaborer à l'étude (1607), 107 ont été classifiées comme inéligibles à l'enquête pour différentes raisons (personnes affirmant n'avoir jamais contacté Emploi-Québec, personnes n'habitant plus à ce numéro, etc.). L'entrevue n'a donc pas été complétée avec ces dernières.

Note 2 : Une recherche de numéro (annuaires téléphoniques informatisés et assistance-annuaire informatisée 411 de Bell) a été effectuée pour toutes les personnes de l'échantillon initial dont le numéro de téléphone était non-valide.

Note 3 : À la demande du Ministère et conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, aucune technique de récupération des refus n'a été entreprise, le sondage ayant été réalisé à partir d'un échantillon de personnes dont les noms et coordonnées ont été fournis par le ministère. Le taux de refus s'établit à 7,1 %.

Note 4 : Le taux de réponse global de 60% (taux de réponse du MESS) s'obtient en divisant le nombre d'entrevues complétées par la taille de l'échantillon initial ($60\% = 1500 / 2500$). Le taux de réponse à l'enquête téléphonique (75,7%) s'obtient en divisant le nombre de personnes rejointes incluant celles qui sont inéligibles ($1607 = 1500 + 107$) par le nombre de numéros de téléphone utilisables (2123).

Tableau des résultats administratifs de la collecte de données

Données administratives	
A. Échantillon de départ	2500
B. Non-joints au cours de la période	1
C. Hors services / Doublons	210
D. Non résidentiels	0
E. Lignes en dérangement / fax / Modem / Pagette	43
F. Non-éligibles	107
G. Hors strate	n.a.
H. Incapacités / Autres langues	161
I. Absents	327
J. Incomplets	92
K. Refus du ménage	18
L. Refus de la personne sélectionnée	41
M. Entrevues complétées	1500

Principaux indices	
N. Numéros non rejoints (B+E)	44
O. Numéros rejoints (A-(N+G))	2456
P. Numéros rejoints inutilisables (C+D+H)	371
Q. Numéros rejoints utilisables (O-P)	2085
R. Estimation du nombre de non-rejoints utilisables (NQ/O)	38
S. Estimé du nombre total de numéros utilisables (Q+R)	2123
Non-réponse estimée (%) ((R+I)/S)	17,2
Refus (%) (J+K+L)/S	7,11
Taux de réponse estimé (%) ((M+F)/S)	75,7

Pondération et traitement des données

La distribution des 1500 répondants a été comparée à celle des 2500 noms fournis par le ministère sur la base des variables suivantes : le sexe et la région.

Aucune différence significative n'a été observée entre l'échantillon final des 1500 répondants et l'échantillon de 2500 noms initialement fourni par le ministère.

De ce fait, aucun facteur de pondération n'a été appliqué aux résultats obtenus lors de cette étude.

Le traitement des données a été fait à l'aide du logiciel STATXP. Les variables de croisement retenues pour l'analyse des résultats sont : l'âge, le sexe, la scolarité et la présence cumulative à l'assistance-emploi.

Marge d'erreur

Le tableau suivant présente les marges d'erreur pour l'ensemble de la population visée par l'enquête :

	MARGES D'ERREUR AU NIVEAU DE CONFIANCE DE 95%							
	n	Pourcentage						
		50-50	40-60	30-70	20-80	10-90	5-95	1-99
TOTAL	1500	2,53%	2,47%	2,32%	2,02%	1,52%	1,10%	0,05%

* Aucun effet de plan ne s'applique.

Explications sur l'approche pour la hiérarchisation des éléments de satisfaction

Le texte qui suit est extrait du rapport final présenté par la firme SOM en novembre 2002.*

Pour la préparation de la section 4 de ce rapport sur l'importance relative des différents éléments de satisfaction, nous avons mesuré le niveau d'association de chacun des éléments avec le niveau de satisfaction globale de la façon suivante. Tout d'abord, nous avons rendu dichotomique la satisfaction globale : d'une part, tous ceux qui ont manifesté de l'insatisfaction (Insatisfait ou très insatisfait) et d'autre part, tous les autres. Par la suite, nous avons identifié dans le questionnaire toutes les questions qui fournissaient de l'information susceptible d'expliquer cette insatisfaction. En particulier, nous avons bien sûr retenu toutes les variables de satisfaction comme telles plus toutes les autres questions qui, sans être mesurées sur une échelle de satisfaction, peuvent néanmoins contribuer à expliquer cette insatisfaction, par exemple, à la question F3, « Vous a-t-on informé du délai d'attente pour le traitement de votre demande ? », une réponse négative est susceptible de contribuer à expliquer l'insatisfaction globale. De même, une réponse positive à la question F8 : « Avez-vous reçu une ou des décisions défavorables depuis un an ? » est également susceptible de contribuer à créer de l'insatisfaction au niveau de l'évaluation de la satisfaction globale des services reçus.

Pour toutes ces variables explicatives, nous avons également adopté une approche dichotomique c'est-à-dire que nous avons testé une modalité susceptible de générer de l'insatisfaction, par exemple, une réponse « oui » à la question F8 ou une réponse « non » à la question F3 vs tous les autres répondants. Les modalités testées sont présentées dans les tableaux de la section 4. Par la suite, nous avons mesuré la corrélation entre la variable ainsi reconstruite et le niveau global de satisfaction qui a été rendu dichotomique comme précédemment expliqué.

En bref, on cherche ainsi à mesurer qu'est-ce qui explique le mieux l'insatisfaction globale. On identifie, parmi l'ensemble des répondants, ceux qui se sont dit globalement insatisfaits puis, on a rendu dichotomiques toutes les variables pour identifier des modalités susceptibles d'expliquer cette insatisfaction. Par la suite, le V de Cramer est utilisé pour mesurer le niveau de corrélation entre ces deux variables, ce qui nous permet d'obtenir une mesure du « pouvoir explicatif » de chacun des éléments mesurés. L'hypothèse sous-jacente ici est qu'un élément plus fortement corrélé avec l'insatisfaction globale a vraisemblablement plus d'impact sur la satisfaction globale et est donc considéré comme un facteur plus important qu'un autre.

* Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'emploi et de la Solidarité sociale, Clientèle individuelle d'Emploi-Québec, version finale, p. 76, novembre 2002, SOM.

Questionnaire

Bonjour(bonsoir), pourrais-je parler à _____s'il-vous-plaît ?
Bonjour(bonsoir) monsieur, madame. Je m'appelle _____de la maison de sondages LÉGER MARKETING.
Je vous appelle pour le compte du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui aimerait obtenir votre point de vue sur la qualité de ses services dans le but de les améliorer. Nous vous assurons que vos réponses seront confidentielles et qu'elles ne seront pas versées à votre dossier personnel.

Pouvons-nous débiter l'entrevue maintenant?

"F1" POUR LISTE DE CODES: @INT03

** SI NON, DEMANDER SI ACCEPTE DE REpondre A UN AUTRE MOMENT, PRENDRE RDV.

** SI REFUS: "Le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale nous avait transmis seulement les renseignements suivants vous concernant:
-Nom, prénom, adresse, numéros de téléphone, sexe et catégories de services reçus.
-Ces renseignements seront détruits à la fin de l'étude."

13:

Q_A1

A - Utilisation des services

Q_A1. Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec votre CLE ou Centre local d'emploi...?

LIRE LA LISTE. COCHEZ TOUTES LES MENTIONS POSITIVES.

- ...Par téléphone 1
- ...Par la poste 2
- ...Par Internet ou courriel..... 3
- ...En vous y rendant en personne 4
- NSP/NRP 9 X
- «Q_A1_01»
- «Q_A1_02»
- «Q_A1_03»
- «Q_A1_04»

14:

Q_B1A

B - Accessibilité

Q_B1A. Mes premières questions portent sur la facilité d'accès aux services. Au cours de la dernière année, avez-vous tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'Emploi-Québec?

Oui 1
Non..... 2 => Q_B4
NSP/NRP 9 => Q_B4
«Q_B1A»

15:

Q_B1B

Q_B1B. En avez-vous obtenu un?

Oui 1
Non..... 2 => Q_B2A
NSP/NRP 9 => Q_B2A
«Q_B1B»

16:

Q_B1C

Q_B1C. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de la facilité à obtenir un rendez-vous la dernière fois que vous en avez voulu un ?

Très satisfait(e) 1
Satisfait(e) 2
Insatisfait(e) 3
Très insatisfait(e) 4
NSP/NRP 9
«Q_B1C»

17:

Q_B2A

Q_B2A. Pour quelle raison vouliez-vous un rendez-vous ?
NE PAS LIRE LA LISTE. UNE REPONSE SEULEMENT.

Pour obtenir des explications sur une décision	01	
Changement dans la situation du client	02	
Changement dans le montant du chèque.....	03	
Évaluation des besoins en emploi.....	04	
Inscription à une formation	05	
Information sur les mesures et services d'Emploi-Québec	06	
Pour supplément de retour au travail	07	
Autre (PRECISEZ).....	96	O
NSP/NRP	99	
«Q_B2A»		
«O_Q_B2A»		

18:

Q_B3A

=> Q_B4 si NON Q_B1B=#1

Q_B3A. La dernière fois, est-ce que ...?
LIRE LA LISTE.

...On a respecté l'heure de votre rendez-vous	1	=> +3
...On vous a reçu avant l'heure.....	2	=> +3
...Ou on vous a reçu en retard.....	3	
N'a pas été reçu finalement.....	8	=> +3
Nsp / Nrp	9	=> +3
«Q_B3A»		

19:

Q_B3B

Q_B3B. Vous a-t-on informé du délai d'attente?

Oui	1	
Non.....	2	
NSP/NRP	9	
«Q_B3B»		

20:

Q_B3C

Q_B3C. Combien de temps environ avez-vous dû attendre ?

LIRE AU BESOIN SEULEMENT

Moins de 10 minutes	1
10 à 20 minutes	2
20 à moins de 40 minutes	3
40 minutes à une heure	4
Plus d'une heure	5
NSP/NRP	9

«Q_B3C»

21:

Q_B4

Q_B4. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de la facilité à obtenir la ligne téléphonique la dernière fois que vous avez appelé?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP / N'a pas appelé	8
NSP/NRP	9

=> QB15A

«Q_B4»

22:

Q_B5

Q_B5. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...du nombre de personnes à qui vous avez dû parler avant d'avoir l'information que vous vouliez la dernière fois que vous avez appelé (transferts d'une personne à l'autre)?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9

=> Q_B6

=> Q_B6

=> Q_B6

=> Q_B6

«Q_B5»

23:

Q_B5B

Q_B5B. À combien de personnes (environ) avez-vous dû parler?

Une seule	1
2.....	2
3.....	3
4.....	4
5 ou plus	5
N'a jamais pu avoir l'information.....	8
NSP/NRP	9
«Q_B5B»	

24:

Q_B6

Q_B6. A part les cas d'urgence, quel délai maximal jugez-vous raisonnable d'attendre avant qu'un agent vous retourne votre appel ?

LIRE AU BESOIN SEULEMENT

Une heure ou moins	1
2-3 heures	2
Une demi-journée (4-5 heures)	3
Une journée (6-24 heures)	4
2-3 jours	5
Plus de trois jours.....	6
NSP/NRP	9
«Q_B6»	

25:

Q_B7

Q_B7. La dernière fois que vous avez laissé un message, vous a-t-on retourné votre appel dans les 24 heures ?

Oui	1
Non.....	2
NAP - Ne s'applique pas.....	8
NSP/NRP	9
«Q_B7»	

26:

Q_B8

Q_B8. La dernière fois que vous avez appelé, avez-vous pu parler immédiatement à la personne à qui vous vouliez parler ?

Oui1 => +3
Non.....2
NSP/NRP9 => +3
«Q_B8»

27:

Q_B9

Q_B9. Avez-vous parlé à quelqu'un d'autre à sa place?

Oui1 => +2
Non.....2
NSP/NRP9 => +2
«Q_B9»

28:

Q_B10

Q_B10. Est-ce...
LIRE

...Parce que vous ne vouliez parler à personne d'autre1
...On ne vous l'a pas offert2
...Vous ne saviez pas quoi faire pour parler à quelqu'un d'autre.....3
Autre chose (PRÉCISEZ)4 O
NSP/NRP9
«Q_B10»
«O_Q_B10»

29:

QB15A

QB15A. Qu'est-ce qu'Emploi-Québec devrait faire pour améliorer l'accès à ses services?

NE PAS LIRE - ACCEPTER 2 MENTIONS

- Plus de personnel /d'agents..... 01
- Plus d'heures d'ouverture..... 02
- Éliminer les boîtes vocales / Améliorer la téléphonie / Donner la possibilité de parler à quelqu'un plus facilement 03
- Retourner les appels plus rapidement..... 04
- Agents plus accessibles/plus facile d'avoir un rendez-vous 05
- Pouvoir rencontrer les agents sans rendez-vous 06
- Moins d'intermédiaires /de transferts..... 07
- Changer moins souvent d'agent..... 08
- Plus de publicité / visibilité / info sur les services offerts 09
- Attitude / courtoisie des agents / respect / sourire / empathie..... 10
- Plus d'info / documentation / info plus claire / plus complète / plus accessible11
- Augmenter l'aide financière / plus d'argent 12
- Plus d'aide à la recherche d'emploi..... 13
- Maintenir une meilleure banque d'offres d'emploi 14
- Autre (PRÉCISER)..... 96 O
- NSP/NRP 99 X
- «QB15A_01»
- «QB15A_02»
- «O_QB15A»

30:

Q_C1

C - Accueil et attitude du personnel

Q_C1. Mes prochaines questions portent sur l'attitude et le comportement du personnel à votre endroit. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de la courtoisie et du respect démontré par le personnel la dernière fois que vous avez appelé ?

- Très satisfait(e)..... 1
- Satisfait(e)..... 2
- Insatisfait(e) 3
- Très insatisfait(e) 4
- NAP - Ne s'applique pas 8
- NSP/NRP 9
- «Q_C1»

31:

Q_C2

Q_C2. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E))

...de la rapidité (diligence, empressement) du personnel à vous répondre la dernière fois où vous êtes entrés en contact avec le personnel d'Emploi-Québec?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9
«Q_C2»	

32:

Q_C3A

Q_C3A. Qu'est-ce que le personnel d'Emploi-Québec devrait améliorer pour augmenter votre satisfaction à son endroit ?

NE PAS LIRE - ACCEPTER 2 MENTIONS

L'attitude/le respect/la courtoisie/sourire/empathie/compréhension	01
La rapidité/les délais	02
Retourner les appels plus rapidement	03
La disponibilité/accessibilité/facilité à obtenir un rendez-vous	04
La clarté des communications/explications	05
Le ton	06
L'attitude en général/être moins arrogant/être plus intéressé par son travail	07
Ne pas nous faire sentir coupable	08
Nous laisser le bénéfice du doute/pas nous voir comme fraudeur à priori	09
Ne pas avoir à tout justifier	10
Prendre le temps de nous répondre/pas avoir l'air pressé de raccrocher	11 ..
Le vouvoiement/ne pas tutoyer	12
L'identification /le personnel devrait toujours s'identifier	13
Autre (PRECISEZ)	96 O
NSP/NRP	99 X
«Q_C3A_01»	
«Q_C3A_02»	
«O_Q_C3A»	

33:

Q_C4

Q_C4. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de la clarté du langage utilisé par le personnel la dernière fois (mots utilisés, clarté des explications : est-ce que les réponses étaient claires et faciles à comprendre?)

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9

«Q_C4»

34:

Q_C5

Q_C5. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de la clarté des lettres ou autres documents reçus d'Emploi-Québec (les derniers reçus)?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9

«Q_C5»

35:

Q_D1

D - Confidentialité

Q_D1. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de la façon dont on a assuré la confidentialité de vos renseignements personnels, lors de votre accueil au CLE, c'est-à-dire au comptoir ou dans la file d'attente la dernière fois que vous êtes allé dans un CLE?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9

«Q_D1»

36:

Q_D2

Q_D2. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de la protection de vos renseignements personnels en entrevue, la dernière fois?

- Très satisfait(e)1
 - Satisfait(e)2
 - Insatisfait(e)3
 - Très insatisfait(e)4
 - NAP - Ne s'applique pas8
 - NSP/NRP9
- «Q_D2»

37:

Q_D3

Q_D3. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de la protection des renseignements personnels de votre dossier en général?

- Très satisfait(e)1
 - Satisfait(e)2
 - Insatisfait(e)3
 - Très insatisfait(e)4
 - NAP - Ne s'applique pas8
 - NSP/NRP9
- «Q_D3»

38:

Q_E1

E - Évaluation spécifique à une unité de service et une clientèle

Q_E1. Mes prochaines questions portent spécifiquement sur votre satisfaction à l'égard des services reçus à votre CLE (Centre local d'emploi). Au cours de la dernière année, vous êtes-vous rendu dans un CLE?

- Oui1
 - Non2 => Q_E7
 - NSP/NRP9 => Q_E7
- «Q_E1»

39:

Q_E2

Q_E2. Avez-vous utilisé les outils mis à votre disposition dans les salles multi-services (ex. ordinateur, accès Internet, photocopieur, centre de documentation, etc.)?

Oui1
Non.....2 => Q_E7
NSP/NRP9 => Q_E7
«Q_E2»

40:

Q_E3

Q_E3. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) des outils qui vous sont offerts dans les CLE?

Très satisfait(e)1
Satisfait(e)2
Insatisfait(e)3
Très insatisfait(e)4
NAP - Ne s'applique pas8
NSP/NRP9
«Q_E3»

41:

Q_E4

Q_E4. Avez-vous eu de l'aide pour l'utilisation de ces outils?

Oui1 => Q_E6
Non.....2
NSP/NRP9
«Q_E4»

42:

Q_E5

Q_E5. Auriez-vous voulu de l'aide pour utiliser ces outils?

Oui1
Non.....2
NSP/NRP9
«Q_E5»

43:

Q_E6

=> +1 si NON Q_E4=#1

Q_E6. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de l'aide qui vous a été offerte pour l'utilisation de ces outils, la dernière fois que vous en avez reçue ?

- Très satisfait(e)1
 - Satisfait(e)2
 - Insatisfait(e)3
 - Très insatisfait(e)4
 - NAP - Ne s'applique pas8
 - NSP/NRP9
- «Q_E6»

44:

Q_E7

Q_E7. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de la façon dont Emploi-Québec adapte ses services selon vos besoins particuliers?

- Très satisfait(e)1 ==> +2
 - Satisfait(e)2 ==> +2
 - Insatisfait(e)3
 - Très insatisfait(e)4
 - NAP - Ne s'applique pas8 ==> +2
 - NSP/NRP9 ==> +2
- «Q_E7»

45:

Q_E8A

Q_E8A. Pourquoi êtes-vous insatisfait(e)? (Quel est le problème?)

ACCEPTER 2 MENTIONS

- Noter la (les) réponse(s)96 O
 - NSP/NRP99 X
- «Q_E8A_01»
«Q_E8A_02»
«O_Q_E8A»

46:

Q_F1

F - Respect des engagements et rétroaction

Q_F1. Au cours de la dernière année, avez-vous fait des demandes d'information, d'explications ou autres à votre agent d'Emploi-Québec ? (Ex.: demandes suite à des besoins spéciaux, frais scolaires, frais de participation ou autres besoins particuliers, etc.)

Oui 1
Non..... 2 => Q_F7
NSP/NRP 9 => Q_F7
«Q_F1»

47:

Q_F2

Q_F2. Quelle était la nature exacte de votre demande? (NOTE: Si plusieurs demandes, se référer à la dernière demande)

NE PAS LIRE. UNE MENTION.

Demande d'information..... 01
Demande d'explications 02
Lunettes 03
Frais de déplacements 04
Frais scolaires 05
Frais de garde..... 06
Retour à l'école/aux études (sans précision)/information sur DEP/programme d'études 07
Emploi/aide à la recherche d'emploi 08
Autre (PRÉCISEZ)..... 96 O
NSP/NRP 99

«Q_F2»

«O_Q_F2»

48:

Q_F3

Q_F3. La dernière fois, vous a-t-on informé des délais qu'il faudrait pour répondre à votre demande?

Oui 1
Non..... 2 => Q_F5
On a refusé ma demande sur-le-champ (Ex.: refus de fournir d'autres explications) 3 => Q_F7
On a répondu à ma demande sur-le-champ 4 => Q_F7
NSP/NRP 9 => Q_F7

«Q_F3»

49:

Q_F4

Q_F4. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de la façon dont on a respecté les délais qu'on vous avait mentionnés?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9

«Q_F4»

50:

Q_F5

Q_F5. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de la rapidité avec laquelle on a traité votre demande la dernière fois?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9

«Q_F5»

51:

Q_F6

Q_F6. Quel délai maximal vous aurait paru raisonnable pour traiter votre demande ?

LIRE AU BESOIN

Une heure ou moins	1
2-3 heures	2
Une demi-journée (4-5 heures)	3
Une journée (6-24 heures)	4
2-3 jours	5
Plus de trois jours.....	6
NSP/NRP	9

«Q_F6»

52:

Q_F7

Q_F7. Parlons maintenant des décisions qui ont été rendues dans votre dossier au cours de la dernière année. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de la clarté des explications qui vous ont été données pour justifier les décisions rendues la dernière fois?

Très satisfait(e)	1	
Satisfait(e)	2	
Insatisfait(e)	3	
Très insatisfait(e)	4	
NAP / Aucune décision rendue.....	8	=> Q_G1
NSP/NRP	9	

«Q_F7»

53:

Q_F8

Q_F8. Avez-vous reçu une ou des décisions défavorable(s) (demandes qui vous ont été refusées) au cours de la dernière année ?

Oui	1	
Non.....	2	=> Q_G1
NSP/NRP	9	=> Q_G1

«Q_F8»

54:

Q_F9

Q_F9. La dernière fois, vous a-t-on proposé des solutions de rechange?

Oui	1	
Non.....	2	=> Q_G1
NSP/NRP	9	=> Q_G1

«Q_F9»

55:

Q_F10

Q_F10. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) des solutions de rechange qu'on vous a proposées?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9
«Q_F10»	

56:

Q_G1

G - Satisfaction globale et attentes

Q_G1. De façon tout à fait générale maintenant, êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) des services que vous avez reçus d'Emploi-Québec depuis un an ?

Très satisfait(e)	1	=> +2
Satisfait(e)	2	=> +2
Insatisfait(e)	3	
Très insatisfait(e)	4	
NAP - Ne s'applique pas	8	=> +2
NSP/NRP	9	=> +2
«Q_G1»		

57:

Q_G2A

Q_G2a. Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction?

NE PAS LIRE - ACCEPTER DEUX MENTIONS

- Délais trop longs 01
 - Indemnités insuffisantes 02
 - Attitudes du personnel..... 03
 - Support insuffisant pour se trouver un emploi..... 04
 - Manque d'info / pas eu de réponses claires à ses questions 05
 - Manque de suivi / manque de contact avec l'agent..... 06
 - Erreurs dans les dossiers / mauvaise gestion de dossier..... 07
 - Support insuffisant pour retourner aux études 08
 - Autre (PRÉCISEZ)..... 96 O
 - NSP/NRP 99 X
- «Q_G2A_01»
«Q_G2A_02»
«O_Q_G2A»

58:

P11A

Rotation => P118B [9]

P11A. Maintenant, je vais vous poser quelques questions sur les produits technologiques (ex. : guichets automatiques, magnétoscopes, ordinateurs, ...). Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN DÉSACCORD et 7 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

CONTINUER.....1 D

«P11A»

59:

P111A

Aisance technologique

P111A. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN DÉSACCORD et 7 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

11.1) Je me sens à l'aise avec les produits technologiques.

- 1 = Tout à fait en désaccord 1
- 2.....2
- 3.....3
- 4.....4
- 5.....5
- 6.....6
- 7 = Tout à fait en accord 7
- NSP/NRP 9
- «P111A»

60:

P112A

P112A. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN DÉSACCORD et 7 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

11.2) Je n'ai pas de difficulté à assimiler les fonctions des produits technologiques que j'utilise.

- 1 = Tout à fait en désaccord 1
- 2.....2
- 3.....3
- 4.....4
- 5.....5
- 6.....6
- 7 = Tout à fait en accord 7
- NSP/NRP 9
- «P112A»

61:

P113A

P113A. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN DÉSACCORD et 7 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

11.3) Je me sens capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe.

- 1 = Tout à fait en désaccord 1
 - 2.....2
 - 3.....3
 - 4.....4
 - 5.....5
 - 6.....6
 - 7 = Tout à fait en accord7
 - NSP/NRP9
- «P113A»

62:

P114A

P114A. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN DÉSACCORD et 7 signifie que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

11.4) Je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique.

- 1 = Tout à fait en désaccord 1
 - 2.....2
 - 3.....3
 - 4.....4
 - 5.....5
 - 6.....6
 - 7 = Tout à fait en accord7
 - NSP/NRP9
- «P114A»
-
-

63:

P115A

Habilité à utiliser Internet

P115A. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi sur une échelle de 1 à 7 si vos habiletés sont extrêmement faibles ou extrêmement bonnes, 1 étant EXTREMEMENT FAIBLES et 7 étant EXTREMEMENT BONNES.

11.5) Votre habileté à utiliser Internet.

- 1 = Extrêmement faible 1
- 2.....2
- 3.....3
- 4.....4
- 5.....5
- 6.....6
- 7 = Extrêmement bonne 7
- NSP/NRP 9
- «P115A»

64:

P116A

P116A. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi sur une échelle de 1 à 7 si vos habiletés sont extrêmement faibles ou extrêmement bonnes, 1 étant EXTREMEMENT FAIBLES et 7 étant EXTREMEMENT BONNES.

11.6) Votre habileté à utiliser les techniques de recherche sur le Web.

- 1 = Extrêmement faible 1
- 2.....2
- 3.....3
- 4.....4
- 5.....5
- 6.....6
- 7 = Extrêmement bonne 7
- NSP/NRP 9
- «P116A»

65:

P117A

P117A. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi sur une échelle de 1 à 7 si vos habiletés sont extrêmement faibles ou extrêmement bonnes, 1 étant EXTREMEMENT FAIBLES et 7 étant EXTREMEMENT BONNES.

11.7) Votre habileté à aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet.

- 1 = Extrêmement faible 1
- 2..... 2
- 3..... 3
- 4..... 4
- 5..... 5
- 6..... 6
- 7 = Extrêmement bonne 7
- NSP/NRP 9
- «P117A»

66:

P118A

P118A. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi sur une échelle de 1 à 7 si vos habiletés sont extrêmement faibles ou extrêmement bonnes, 1 étant EXTREMEMENT FAIBLES et 7 étant EXTREMEMENT BONNES.

11.8) Votre habileté à trouver ce que vous cherchez.

- 1 = Extrêmement faible 1 => Q_G3
- 2..... 2 => Q_G3
- 3..... 3 => Q_G3
- 4..... 4 => Q_G3
- 5..... 5 => Q_G3
- 6..... 6 => Q_G3
- 7 = Extrêmement bonne 7 => Q_G3
- NSP/NRP 9 => Q_G3
- «P118A»

67:

P11B

=> +1 si 1>0

«P11B»

68:

P111B

Aisance technologique

P111B. Maintenant, je vais vous poser quelques questions sur les produits technologiques (ex. : guichets automatiques, magnétoscopes, ordinateurs,...). Diriez-vous que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants ?

11.1) Je me sens à l'aise avec les produits technologiques.

Tout à fait en accord1
Plutôt en accord2
Plutôt en désaccord3
Tout à fait en désaccord4
NSP/NRP9

«P111B»

69:

P112B

P112B. Maintenant, je vais vous poser quelques questions sur les produits technologiques (ex. : guichets automatiques, magnétoscopes, ordinateurs,...). Diriez-vous que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants ?

11.2) Je n'ai pas de difficulté à assimiler les fonctions des produits technologiques que j'utilise.

Tout à fait en accord1
Plutôt en accord2
Plutôt en désaccord3
Tout à fait en désaccord4
NSP/NRP9

«P112B»

70:

P113B

P113B. Maintenant, je vais vous poser quelques questions sur les produits technologiques (ex. : guichets automatiques, magnétoscopes, ordinateurs, ...). Diriez-vous que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants ?

11.3) Je me sens capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe.

- Tout à fait en accord1
- Plutôt en accord2
- Plutôt en désaccord3
- Tout à fait en désaccord4
- NSP/NRP9
- «P113B»

71:

P114B

P114B. Maintenant, je vais vous poser quelques questions sur les produits technologiques (ex. : guichets automatiques, magnétoscopes, ordinateurs, ...). Diriez-vous que vous êtes TOUT À FAIT EN ACCORD, PLUTÔT EN ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD ou TOUT À FAIT EN DÉSACCORD avec les énoncés suivants ?

11.4) Je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique.

- Tout à fait en accord1
 - Plutôt en accord2
 - Plutôt en désaccord3
 - Tout à fait en désaccord4
 - NSP/NRP9
 - «P114B»
-

72:

P115B

HABILETÉ À UTILISER INTERNET

P115B. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi si vos habiletés SONT EXTREMEMENT BONNES, PLUTÔT BONNES, PLUTÔT FAIBLES ou EXTREMEMENT FAIBLES.

11.5) Votre habileté à utiliser Internet.

- Extrêmement bonne 1
- Plutôt bonne 2
- Plutôt faible 3
- Extrêmement faible 4
- NSP/NRP 9
- «P115B»

73:

P116B

P116B. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi si vos habiletés SONT EXTREMEMENT BONNES, PLUTÔT BONNES, PLUTÔT FAIBLES ou EXTREMEMENT FAIBLES.

11.6) Votre habileté à utiliser les techniques de recherche sur le Web.

- Extrêmement bonne 1
 - Plutôt bonne 2
 - Plutôt faible 3
 - Extrêmement faible 4
 - NSP/NRP 9
 - «P116B»
-

74:

P117B

P117B. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi si vos habiletés SONT EXTREMEMENT BONNES, PLUTÔT BONNES, PLUTÔT FAIBLES ou EXTREMEMENT FAIBLES.

11.7) Votre habileté à aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet.

Extrêmement bonne 1
Plutôt bonne 2
Plutôt faible 3
Extrêmement faible 4
NSP/NRP 9
«P117B»

75:

P118B

P118B. Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi si vos habiletés SONT EXTREMEMENT BONNES, PLUTÔT BONNES, PLUTÔT FAIBLES ou EXTREMEMENT FAIBLES.

11.8) Votre habileté à trouver ce que vous cherchez.

Extrêmement bonne 1 => Q_G3
Plutôt bonne 2 => Q_G3
Plutôt faible 3 => Q_G3
Extrêmement faible 4 => Q_G3
NSP/NRP 9 => Q_G3
«P118B»

76:

Q_G3

Q_G3. Avez-vous accès à Internet pour faire des transactions personnelles que ce soit à partir de votre domicile ou d'ailleurs? (École, travail, parents, bibliothèque, café Internet, etc.)

Oui 1
Non 2
NSP/NRP 9
«Q_G3»

77:

Q_G4

=> Q_G8A si Q_G3=#2,#3

Q_G4. Avez-vous déjà utilisé Internet pour communiquer avec Emploi-Québec? (pour explication : avoir envoyé un courriel ou être allé sur le site web du ministère)?

Oui 1
Non..... 2 => Q_G6
NSP/NRP 9 => Q_G6
«Q_G4»

78:

Q_G5

Q_G5. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) des services du Ministère offerts sur Internet?

Très satisfait(e) 1
Satisfait(e) 2
Insatisfait(e) 3
Très insatisfait(e) 4
NAP - Ne s'applique pas 8
NSP/NRP 9
«Q_G5»

79:

Q_G6

Q_G6. Selon vous, est-il TRÈS, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT important que le Ministère rende accessible par Internet certains de ses services?

Très 1
Assez 2
Peu 3 => Q_G8A
Pas du tout 4 => Q_G8A
NSP/NRP 9 => Q_G8A
«Q_G6»

80:

Q_G7A

Q_G7A. Lesquels?

NE PAS LIRE - ACCEPTER DEUX MENTIONS

Guichet emploi / offres d'emploi / recherche d'emploi.....	01	
Informations générales.....	02	
Informations sur les services offerts / les programmes d'Emploi-Québec .	03	
Informations sur les formations / choix de cours / allocation pour les cours	04	
Courriel pour rejoindre son agent / service de courriel.....	05	
Tous les services / que tous les services offerts soient aussi sur Internet	06	
Noter la (les) réponse(s).....	96	O
NSP/NRP.....	99	X
«Q_G7A_01»		
«Q_G7A_02»		
«O_Q_G7A»		

81:

Q_G8A

Q_G8A. En terminant, avez-vous d'autres commentaires ou suggestions pour permettre à Emploi-Québec d'améliorer ses services? Autrement dit, qu'est-ce qu'Emploi-Québec pourrait faire pour que vous soyez plus satisfait(e) des services que vous en recevez ?

NE PAS LIRE - ACCEPTER DEUX MENTIONS

Augmenter les prestations / plus d'argent.....	01	
Service personnalisé / aide individuelle / suivi / évaluation des besoins ...	02	
Visibilité / publicité / info sur services offerts.....	03	
Plus de support pour retourner aux études.....	04	
Attitude du personnel / courtoisie / plus humain / moins d'arrogance.....	05	
Moins de boîtes vocales / accessibilité plus fluide par téléphone.....	06	
Diminuer les délais / traitement de dossier / décisions plus rapides.....	07	
Clarté de l'info / explications / décisions plus claires.....	08	
Noter la (les) réponse(s).....	96	O
Rien / Rien d'autre / Tout est correct.....	95	X
NSP/NRP.....	99	X
«Q_G8A_01»		
«Q_G8A_02»		
«O_Q_G8A»		

82:

Q_S1

Profil démographique

Q_S1. Pour terminer, combien d'années de scolarité avez-vous complétées?

0-7 ans (primaire)	1
8-9 ans (Secondaire court)	2
10-12 ans (Secondaire long / DEP)	3
13-15 ans (Collégial/Cégep)	4
16 ans ou plus (Université)	5
NSP/NRP	9

«Q_S1»

83:

Q_S3

Q_S3. Notez le sexe

Homme	1
Femme.....	2

«Q_S3»

85:

Q_FIN

Q_FIN. Encore une fois, je suis _____ et je vous ai appelé pour la maison de sondages LEGER MARKETING. Le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale nous avait transmis seulement les renseignements suivants vous concernant : Nom, prénom, adresse, numéros de téléphone, sexe et les catégories de services reçus. Ces renseignements seront détruits à la fin de l'étude. Encore une fois merci et bonne fin de journée!

FIN DE L'ENTREVUE 1 D

«Q_FIN»

86:

INT

Fin de l'entrevue:

Léger Marketing vous remercie (madame/monsieur) de votre collaboration. En complétant l'entrevue ("CO") l'intervieweur atteste: "Je déclare que cette entrevue a été menée auprès de la personne mentionnée conformément à l'échantillon généré et que toutes les questions nécessitant une réponse ont été dûment fournies par le répondant."