



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 de solidarité sociale

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 Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services.....	11
1.4 Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites	13
1.5 Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	16
1.6 Assurer la confidentialité des renseignements personnels.....	18
1.7 Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	19
1.8 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais.....	24
2. Engagements particuliers	29
2.1 Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige.....	30
2.2 Vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit	33
2.3 Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.....	34
2.4 Vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins.....	37
3. Satisfaction générale et utilisation de l'Internet	39
3.1 Satisfaction générale.....	40
3.2 Commentaires et suggestions pour améliorer les services.....	42
3.3 Internet.....	45
4. Importance et priorisation des éléments de satisfaction	51
5. Synthèse de l'importance et de la satisfaction	58
6. Synthèse des différences significatives entre 2002 et 2006	63
Conclusion	66
Méthodologie détaillée	74
Questionnaire	80

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 de la clientèle du service de solidarité sociale.

Ce rapport présente les principaux résultats de l'étude menée auprès des personnes ayant des dossiers actifs au 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).

Méthodologie

La présente étude, effectuée par Léger Marketing, a été réalisée au moyen d'entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 2942 personnes ayant des dossiers actifs au service de solidarité sociale.

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 2942 personnes a été tiré aléatoirement par le ministère à partir de ses fichiers administratifs.

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 2942 numéros fournis, cela représente un taux de réponse de 50,9%.

Les résultats ont été pondérés selon le sexe et la région afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population à l'étude.

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*	
Moins de 30 ans	18%
30-39 ans	17%
40-49 ans	25%
50-54 ans	14%
55 ans et plus	26%
SEXE	
Femme	52%
Homme	48%
SCOLARITÉ	
Primaire	10%
Secondaire	52%
Collégiale	5%
Universitaire	5%
Inconnu	28%
CONTRAINTES À L'EMPLOI	
Sans contrainte	38%
Contraintes temporaires	30%
Contraintes sévères	32%
PRÉSENCE CUMULATIVE À L'ASSISTANCE-EMPLOI	
Moins de 12 mois	5%
12-47 mois	16%
48-119 mois	24%
120 mois et plus	55%

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

Plus du quart des répondants sont âgés de 55 ans ou plus.

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

Plus de la moitié des répondants ont une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

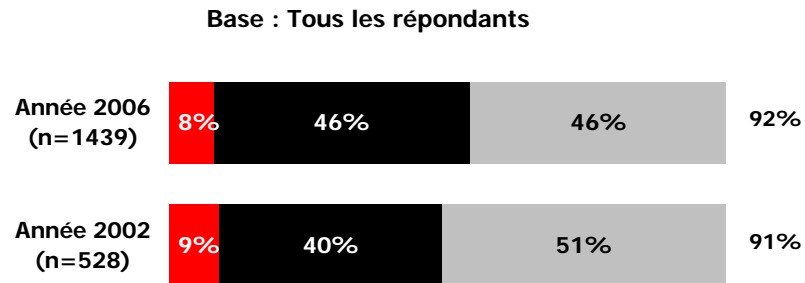
* Les catégories d'âge diffèrent de celles des clients du service public d'emploi. Il a été choisi de retenir ici les catégories de l'étude de 2002.

Résultats de l'étude

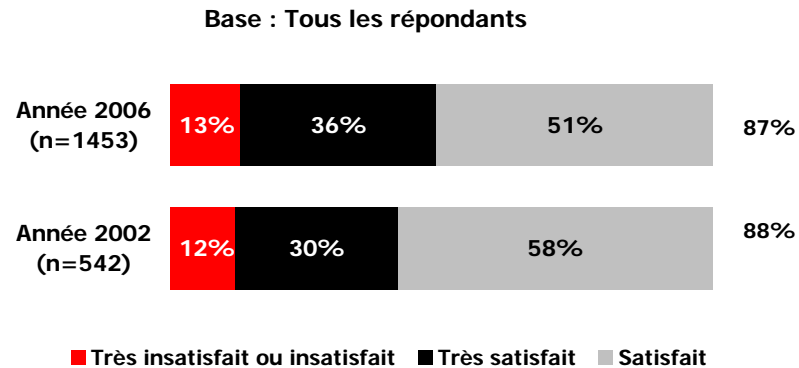
1. Engagements généraux

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 de l'aide sociale ?*



Comparativement à 2002, la proportion globale de répondants satisfaits de la courtoisie et du respect démontrés par le personnel à leur égard demeure stable (92% en 2006 vs 91% en 2002).

On observe, toutefois, une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (46%) comparativement à 40% 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 de l'aide sociale s'observe notamment chez les personnes âgées de 55 ans ou plus.

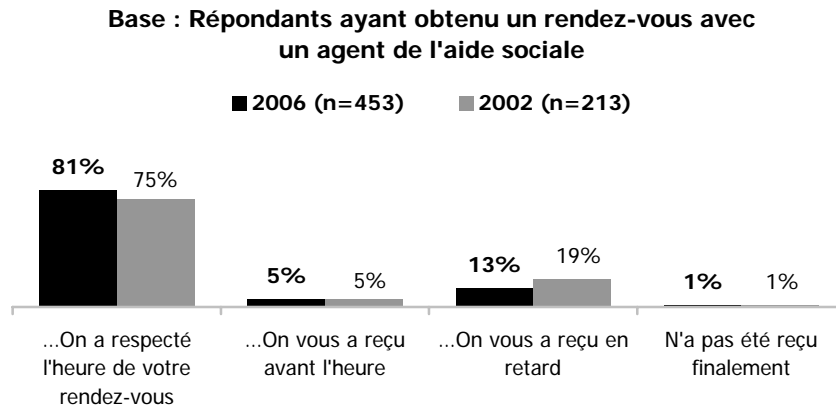
Globalement, la satisfaction totale de la clientèle de l'aide sociale demeure stable pour ce qui est de la rapidité du personnel à répondre. En effet, la proportion des personnes satisfaites de cet aspect est de 87% (vs 88% en 2002).

De nouveau, on note une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (36%) comparativement à 30% 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 50-54 ans et chez celles ayant des contraintes sévères à l'emploi.

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

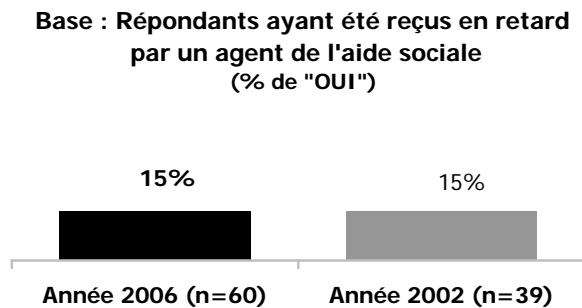
Graphique 1.2.1 QB3A. La dernière fois que vous avez eu un rendez-vous avec un agent de l'aide sociale, est-ce que ...?



Quatre répondants sur cinq (81%) ayant obtenu un rendez-vous avec un agent de l'aide sociale affirment qu'on a respecté l'heure de leur rendez-vous. Cette proportion est comparable à celle de 2002 (75%).

La proportion de répondants ayant été reçus en retard, lors de leur rendez-vous avec un agent d'aide sociale, a diminué de manière significative, passant de 19% en 2002 à 13% en 2006.

Graphique 1.2.2 QB3B. Vous a-t-on informé du délai d'attente ?

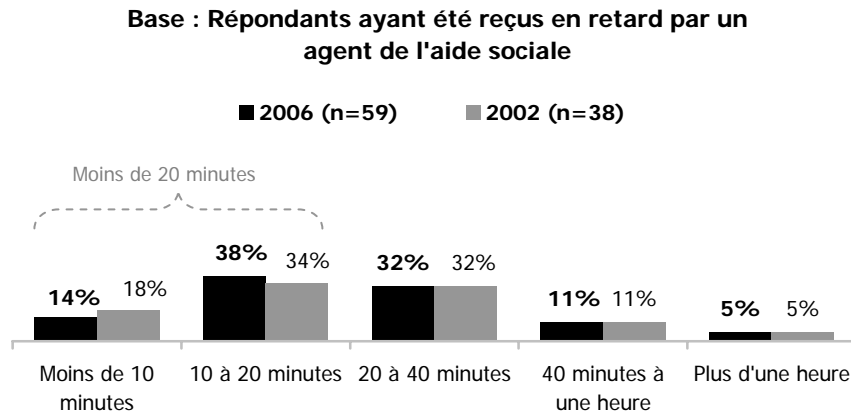


Pour ceux qui ont été reçus en retard par l'agent d'aide sociale, seulement 15% d'entre eux disent avoir été informés du délai d'attente.

Cette proportion est identique à celle obtenue en 2002 (15%).

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

Graphique 1.2.3 *QB3C. Combien de temps environ avez-vous dû attendre ?*



Au total, plus de la moitié (52%) des répondants ayant été reçus en retard par un agent d'aide sociale ont attendu moins de 20 minutes.

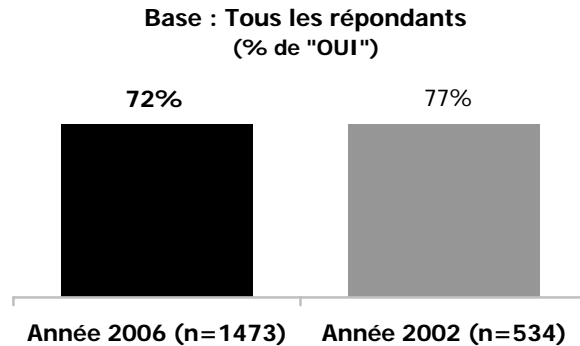
Plus précisément, un répondant sur sept (14% vs 18% en 2002) a attendu moins de 10 minutes et plus d'un répondant sur trois (38% vs 34% en 2002) a attendu de 10 à 20 minutes avant d'être reçu par un agent d'aide sociale.

Finalement, une très faible proportion des personnes interrogées affirment avoir attendu plus d'une heure lors de leur rendez-vous (5%).

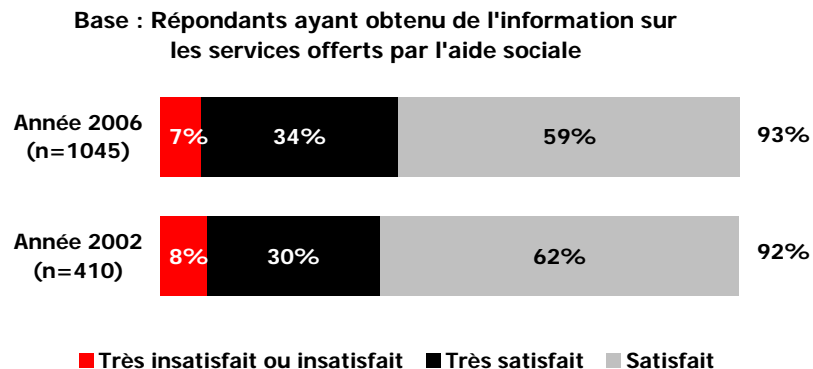
Aucune des différences observées entre 2002 et 2006 n'est statistiquement significative.

1.3 Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services

Graphique 1.3.1 QB11. Vous a-t-on déjà fourni de l'information sur les services offerts par l'aide sociale, de façon générale, que ce soit par téléphone, par la poste, en personne ou autrement ?



Graphique 1.3.2 QB12. Êtes-vous satisfait de l'information qu'on vous a donné sur les services de l'aide sociale de façon générale ?



Près des trois quarts des répondants disent avoir reçu de l'information sur les services offerts par l'aide sociale (72% vs 77% en 2002). Cette baisse de 5 points est significative.

Les personnes sans aucune contrainte à l'emploi sont plus nombreuses à avoir reçu de l'information sur les services offerts par l'aide sociale. Cela pourrait s'expliquer par le fait que celles-ci sont plus fréquemment en contact avec le CLE que les personnes ayant des contraintes à l'emploi.

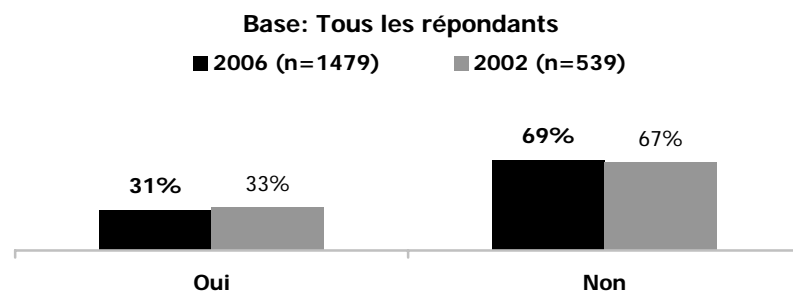
La satisfaction totale de la clientèle de l'aide sociale demeure stable à l'égard de l'information reçue sur les services en général. En effet, la proportion des personnes satisfaites de cet aspect est de 93% (vs 92% en 2002).

La proportion des répondants très satisfaits de cet élément est comparable à celle obtenue en 2002 (34% vs 30% en 2002).

La tendance à être très satisfait de l'information reçue sur les services de l'aide sociale s'observe notamment chez les personnes âgées de 55 ans ou plus.

1.3 Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services (suite)

Graphique 1.3.3 QB13. Y a-t-il des sujets sur lesquels vous auriez aimé plus d'information ?



Graphique 1.3.4 QB14A. Lesquels ?

Base : Répondants ayant aimé avoir plus d'information sur les services offerts par l'aide sociale	2006 (n=422)
Programmes / mesures actives / services en général	23%
Barèmes / montants des prestations / allocations d'aide à l'emploi	21%
Aide à la recherche d'emploi	19%
Informations sur le retour à l'école / les cours / les formations	17%
Droits des clients	16%
Remboursement des frais médicaux / médicaments / hospitalisation	7%
Contraintes à l'emploi / les handicaps	4%
Allocations de logement / aide au logement / banque de logements	3%
Comment remplir les formulaires	2%
Informations sur les travailleurs autonomes	1%
Soutien au démarrage d'entreprise	1%
Rien en particulier	3%
Autres	3%
Ne sait pas/Refus	5%

Trois répondants sur dix (31%) auraient aimé avoir plus d'information sur certains sujets relatifs aux services de l'aide sociale. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (33%).

De manière plus précise, les répondants souhaitent avoir plus d'information sur les programmes et services en général (23%), les barèmes appliqués (21%), l'aide à la recherche d'emploi (19%), le retour à l'école (17%) ainsi que sur les droits des clients (16%).

Les répondants ayant une scolarité de niveau secondaire et ceux qui ont des contraintes temporaires à l'emploi sont les plus nombreux à mentionner les barèmes et les montants des prestations.

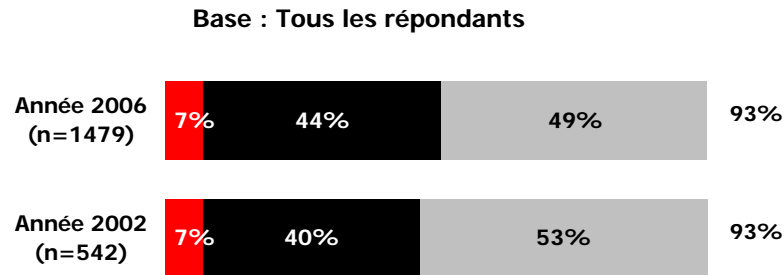
La tendance à vouloir plus d'information sur l'aide à la recherche d'emploi s'observe surtout chez les personnes ayant une scolarité de niveau collégial et chez celles qui n'ont aucune contrainte à l'emploi.

Finalement, ce sont principalement les personnes âgées de moins de 30 ans et celles qui ont une présence cumulative de 12-47 mois à l'assistance-emploi qui souhaitent avoir plus d'information sur le retour à l'école.

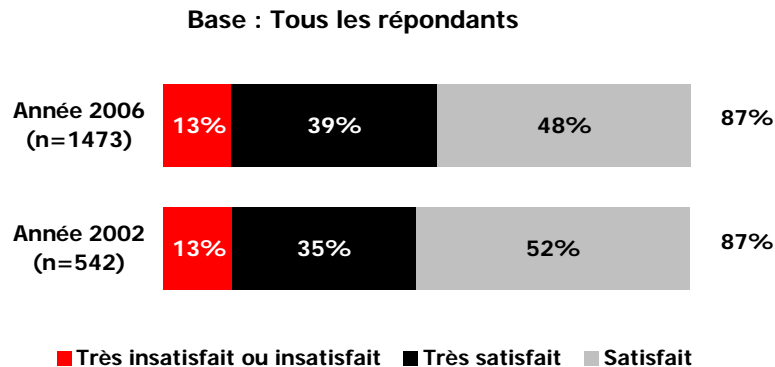
Le tableau ci-contre présente la liste exhaustive des sujets sur lesquels les répondants aimeraient avoir plus d'information.

1.4 Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites

Graphique 1.4.1 *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 de l'aide sociale (mots utilisés, clarté des explications : est-ce que les réponses étaient claires et faciles à comprendre?)*



Graphique 1.4.2 *QC5. Êtes-vous satisfait de la clarté des lettres ou autres documents reçus de l'aide sociale (les derniers reçus) ?*



Dans l'ensemble, la satisfaction des répondants demeure stable à l'égard de la clarté du langage utilisé par le personnel de l'aide sociale (93% en 2006 vs 93% en 2002).

Plus précisément, 44% des personnes interrogées se disent très satisfaites de cet élément. Cette proportion est comparable à celle de 2002 (40%).

De la même manière, les répondants sont satisfaits de la clarté des lettres ou autres documents reçus de l'aide sociale. En effet, la proportion de répondants satisfaits est de 87% (vs 87% en 2002).

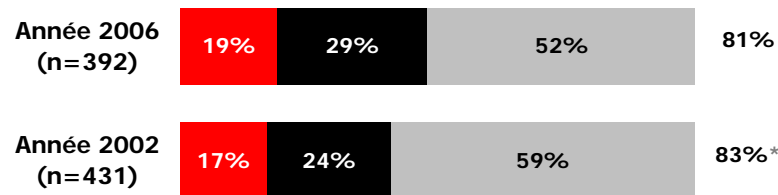
Comparativement à 2002, la proportion de répondants qui se disent très satisfaits de la clarté des lettres et autres documents est demeurée stable (39% vs 35% en 2002).

Les hommes et les répondants ayant des contraintes sévères à l'emploi sont plus nombreux à être très satisfaits de cet engagement.

1.4 Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites (suite)

Graphique 1.4.3 *QE2. Êtes-vous satisfait de la clarté et de la simplicité des formulaires pour la demande initiale d'aide sociale ? (SR-1)*

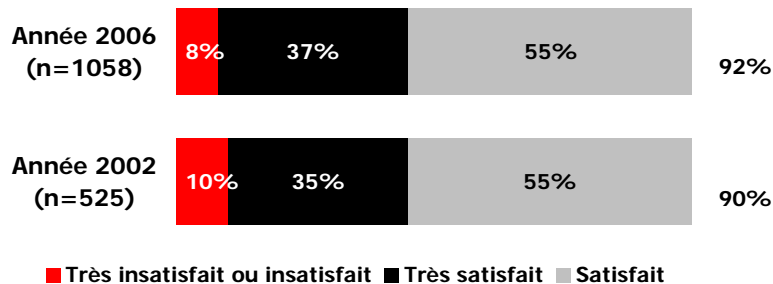
Base : Répondants ayant fait une demande d'aide sociale entre octobre 2004 et 2005



* En 2002, cette question n'avait été posée que pour la clientèle qui était à l'aide sociale depuis moins d'un an.

Graphique 1.4.4 *QE10. Êtes-vous satisfait de la clarté et de la simplicité du formulaire de déclaration annuelle ? (Document de réévaluation à remplir une fois par année et décrivant la situation financière complète de la personne)*

Base : Ceux qui n'ont pas fait une demande d'aide sociale entre octobre 2004 et 2005



Les répondants sont satisfaits de la clarté et de la simplicité des formulaires pour la demande initiale d'aide sociale (81%). Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (83%).

Plus précisément, 29% des personnes interrogées se disent très satisfaites de cet élément. Sur le plan statistique, ce résultat ne se distingue pas de celui obtenu en 2002 (24%).

La tendance à être très satisfait de la clarté et de la simplicité des formulaires pour la demande initiale d'aide sociale s'observe notamment chez les hommes, les personnes âgées de 50 ans ou plus et celles ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

Au total, neuf répondants sur dix (92%) sont satisfaits de la clarté et de la simplicité du formulaire de déclaration annuelle d'aide sociale. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (90%).

La proportion de répondants qui se disent très satisfaits de la clarté et de la simplicité du formulaire de déclaration annuelle d'aide sociale demeure comparable à celle de 2002 (37% vs 35% en 2002).

1.4 Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites (suite)

Graphique 1.4.4 QE21-QE23. Êtes-vous satisfait de la clarté et de la facilité à comprendre... ?

Base : Tous les répondants

LES LETTRES ET AVIS DE DÉCISION



LES DÉPLIANTS



LES FORMULAIRES DE DÉCLARATION MENSUELLE (SR-7)



■ Très insatisfait ou insatisfait ■ Très satisfait ■ Satisfait

De manière générale, la satisfaction de la clientèle demeure très élevée à l'égard de la clarté et de la facilité à comprendre les documents écrits reçus de l'aide sociale.

Ainsi, tout comme en 2002, 88% des répondants sont satisfaits de la clarté et de la facilité à comprendre les lettres et avis de décision.

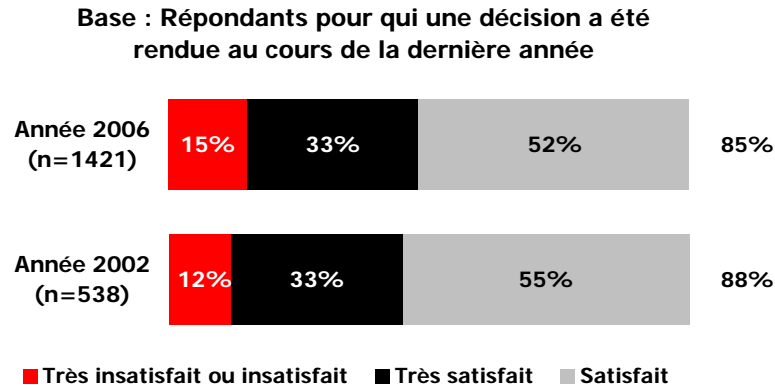
La proportion de répondants très satisfaits de cet élément est également identique à celle de 2002 (33% en 2006 et 2002). Cette tendance s'observe notamment chez les hommes, les personnes âgées de 55 ans ou plus, celles ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi que les personnes ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi. Ces trois dernières catégories correspondent vraisemblablement à des situations plus stables au regard de l'aide financière et donc possiblement plus simples à comprendre pour les clients.

Dans l'ensemble, la proportion de répondants satisfaits de la clarté et de la facilité à comprendre les dépliants demeure comparable à celle de 2002 (92% vs 94% en 2002). Plus précisément, 31% des personnes interrogées se disent très satisfaites de cet engagement (vs 31% en 2002). Il s'agit surtout des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi et celles ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

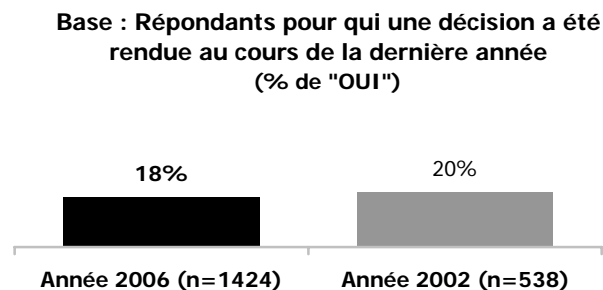
Finalement, la quasi-totalité des répondants sont satisfaits de la clarté et de la facilité à comprendre les formulaires de déclaration mensuelle (94% vs 95% en 2002). La proportion des répondants très satisfaits de cet élément demeure comparable à celle de 2002 (35% vs 37% en 2002). Cette tendance s'observe notamment chez les hommes.

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

Graphique 1.5.1 QF7. Êtes-vous satisfait de la clarté des explications qui vous ont été données pour justifier les décisions rendues la dernière fois ?



Graphique 1.5.2 QF8. Avez-vous reçu une ou des décisions défavorable(s) au cours de la dernière année ?



Tout comme en 2002, la majorité des répondants sont satisfaits de la clarté des explications qui leur ont été données pour justifier les décisions rendues (85% *vs* 88% en 2002).

La proportion de clients de l'aide sociale très satisfaits de cet engagement demeure stable (33% *vs* 33% en 2002). La tendance à être très satisfaits s'observe surtout chez les personnes âgées de 55 ans ou plus, celles ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi que celles qui ont une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

En contrepartie, l'insatisfaction à l'égard de la clarté des explications données pour justifier les décisions rendues est de 15% (*vs* 12% en 2002).

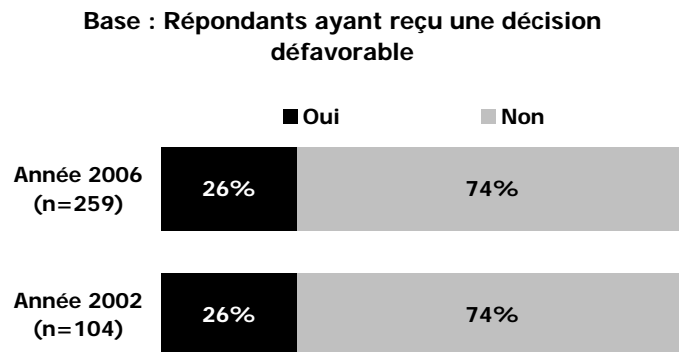
Ce sont les répondants âgés de moins de 30 ans et ceux ayant une présence cumulative de 48-119 mois à l'assistance-emploi qui sont les plus nombreux à manifester leur insatisfaction.

Pour près d'un répondant sur cinq (18%), au moins une des décisions rendues au cours de la dernière année a été défavorable. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (20%).

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

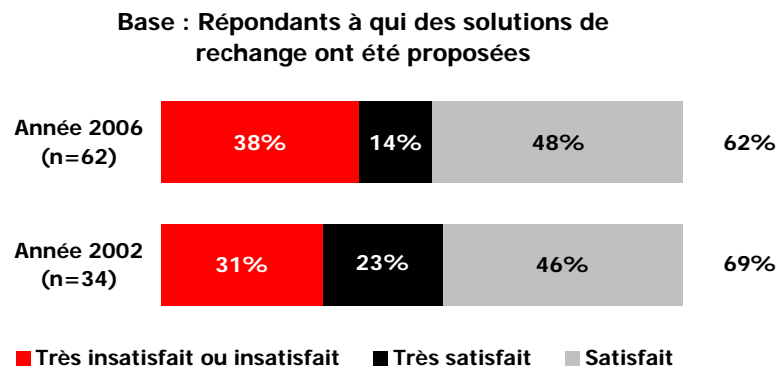
1.5 Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange (suite)

Graphique 1.5.3 QF9. La dernière fois, vous a-t-on proposé des solutions de rechange ?



Tout comme en 2002, 26% des répondants ayant reçu une décision défavorable affirment qu'on leur a proposé des solutions de rechange.

Graphique 1.5.4 QF10. Êtes-vous satisfait des solutions de rechange qu'on vous a proposées ?



La satisfaction à l'égard des solutions de rechange proposées est de 62% (vs 69% en 2002).

Le nombre de répondants à cette question étant peu élevé, aucune des différences observées entre 2002 et 2006 n'est statistiquement significative.

1.6 Assurer la confidentialité des renseignements personnels

Graphique 1.6.1 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

Dans l'ensemble, le respect de la confidentialité des renseignements demeure très élevé.

Bien qu'encore très élevée, la satisfaction globale à l'égard du respect de la confidentialité lors de l'accueil au centre local d'emploi subit une baisse significative de 3 points (93% en 2006 vs 96% en 2002).

La proportion de répondants très satisfaits du respect et de la confidentialité lors de l'accueil au CLE est comparable à celle de 2002 (42% en 2006 vs 40% en 2002).

Durant la même période, on note une augmentation significative de la proportion de répondants insatisfaits à l'égard de cet élément (7% en 2006 vs 4% en 2002).

La quasi-totalité des répondants (97%) 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 (97%).

La proportion de répondants très satisfaits de cet aspect est de 41%. Ce résultat ne se distingue pas de façon significative de celui obtenu en 2002 (39%).

Globalement, la satisfaction à l'égard de la confidentialité du dossier en général demeure stable (96% en 2006 vs 95% en 2002).

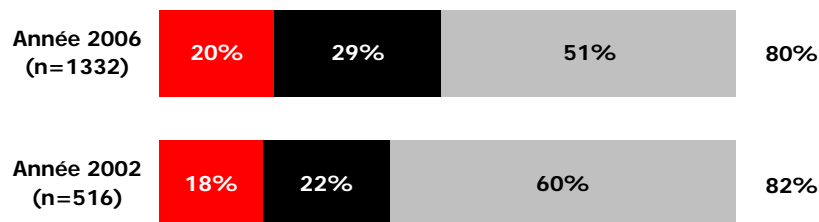
Il en est de même pour la proportion de répondants très satisfaits (42% vs 40% en 2002). Cette tendance se retrouve surtout chez les hommes.

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

Graphique 1.7.1 *QB4. Êtes-vous satisfait de la facilité à obtenir la ligne téléphonique la dernière fois que vous avez appelé ?*

FACILITÉ À OBTENIR LA LIGNE

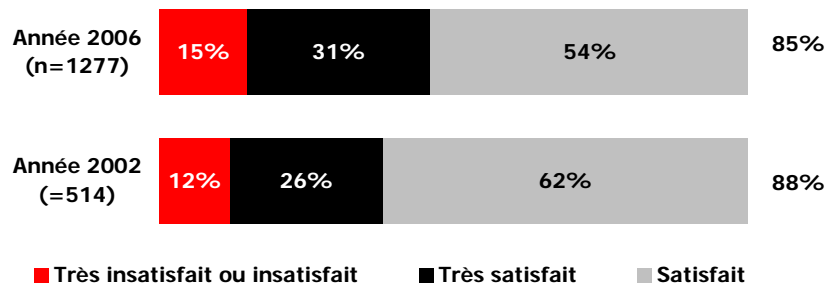
Base : Répondants ayant appelé l'aide sociale



Graphique 1.7.2 *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



La proportion totale de répondants satisfaits de la facilité à obtenir la ligne téléphonique est demeurée stable (80% vs 82% en 2002).

On observe, toutefois, une proportion plus forte de personnes s'étant déclarées très satisfaites (29%) comparativement à 22% en 2002. Ce résultat peut être considéré comme une amélioration de la prestation de service.

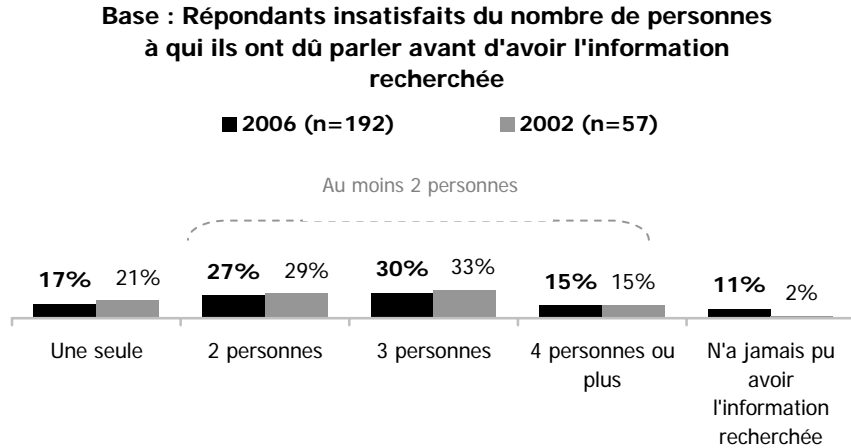
Cette tendance s'observe surtout chez les personnes âgées de 55 ans ou plus, celles ayant une scolarité de niveau primaire, les répondants qui ont des contraintes sévères à l'emploi ainsi que ceux ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

La majorité (85%) des répondants se disent satisfaits du nombre de personnes à qui ils ont dû parler avant d'avoir l'information recherchée. Sur le plan statistique, ce résultat ne se distingue pas de celui obtenu en 2002 (88%).

La proportion de répondants très satisfaits enregistre une augmentation significative de 5 points, passant de 26% en 2002 à 31% en 2006. Ce sont notamment les personnes âgées de 55 ans ou plus et celles ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi qui expriment une très grande satisfaction à l'égard de cet engagement.

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

Graphique 1.7.3 QB5B. À combien de personnes (environ) avez-vous dû parler ?



Près des trois quarts (72%) des répondants ont dû parler à au moins 2 personnes avant d'avoir l'information recherchée.

La proportion des répondants ayant parlé à 4 personnes ou plus est identique à celle obtenue en 2002 (15%). Cette tendance s'observe surtout chez les personnes ayant une présence cumulative de 48-119 mois à l'assistance-emploi.

Comparativement à 2002, la proportion de répondants ayant parlé à une seule personne ne se distingue pas de façon significative : elle est passée de 21% en 2002 à 17% en 2006.

Les répondants n'ayant aucune contrainte à l'emploi sont plus nombreux à avoir parlé à une seule personne.

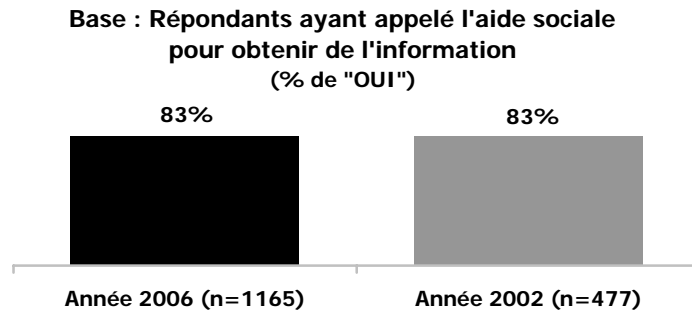
Soulignons qu'une personne sur dix (11% vs 2% en 2002) mentionne ne pas avoir obtenu l'information recherchée. Ce résultat représente une hausse significative de 9 points. Il s'agit davantage des personnes âgées de 55 ans ou plus.

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

Tableau 1.7.4 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 l'aide sociale pour obtenir de l'information	2006 (n=1279)	2002 (n=498)
Une heure ou moins	24%	27%
Jusqu'à une demi-journée	22%	20%
Jusqu'à une journée	40%	42%
Plus d'une journée	14%	11%

Graphique 1.7.5 QB7. La dernière fois que vous avez laissé un message, vous a-t-on retourné votre appel dans les 24 heures ?



Près du quart des répondants jugent raisonnable d'attendre une heure ou moins avant de recevoir un retour d'appel de leur agent (24% vs 27% en 2002). C'est notamment le cas des hommes et des répondants ayant une scolarité de niveau primaire.

Un répondant sur cinq (22% vs 20% en 2002) se dit prêt à attendre jusqu'à une demi-journée (2 à 5 heures) avant qu'un agent de l'aide sociale ne retourne son appel. Cette tendance s'observe surtout chez les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi.

Deux personnes interrogées sur cinq (40% vs 42% en 2002) jugent raisonnable d'attendre jusqu'à une journée avant de recevoir un retour d'appel de leur agent. Les femmes et les personnes ayant une scolarité de niveau collégial sont plus nombreuses à s'attendre à être rappelées dans les 24 heures qui suivent leur appel à l'aide sociale.

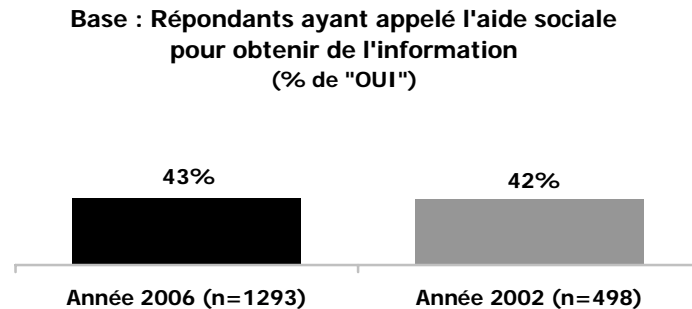
Une certaine proportion des répondants semble plus patiente : en effet, 14% (vs 11% en 2002) des répondants seraient prêts à attendre plus d'une journée pour cet appel. Il s'agit principalement des personnes ayant une scolarité de niveau universitaire.

Aucune des différences observées entre 2002 et 2006, pour cette question, n'est statistiquement significative.

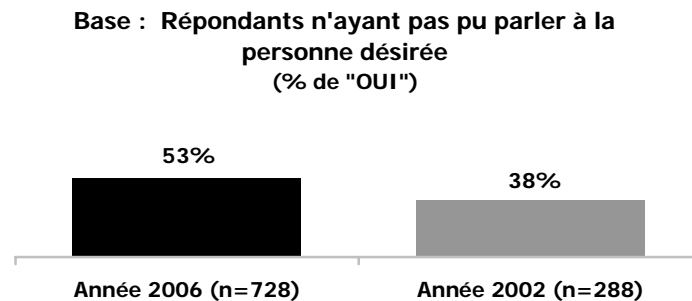
La majorité (83%) des répondants ayant appelé l'aide sociale pour obtenir de l'information ont reçu un retour d'appel d'un agent dans les 24 heures. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2002 (83%). Cette tendance s'observe notamment chez les personnes âgées de 55 ans ou plus, celles ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi que chez les personnes qui ont une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

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

Graphique 1.7.6 QB8. La dernière fois que vous avez appelé, avez-vous pu parler immédiatement à la personne à qui vous vouliez parler ?



Graphique 1.7.7 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 est demeurée stable (43% vs 42% en 2002).

Les répondants âgés de 50 ans ou plus, ceux ayant une scolarité de niveau primaire, les répondants qui ont des contraintes sévères à l'emploi ainsi que ceux ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi sont plus nombreux à avoir parlé immédiatement à la personne désirée la dernière fois qu'ils ont appelé l'aide sociale.

Plus de la moitié (53%) des répondants qui n'ont pu communiquer avec la personne désirée ont pu parler à une autre personne. Ce résultat est significativement supérieur à celui obtenu il y a 4 ans (38%).

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

Tableau 1.7.8 QB10. Est-ce...?

Base : Répondants n'ayant parlé à personne quand ils ont appelé l'aide sociale	2006 (n=336)
...Ne le voulait pas	47%
...Répondeur/boîte vocale/laissé message	33%
...On ne vous l'a pas offert	13%
...Vous ne saviez pas quoi faire pour cela	5%
Autres	2%

Base : Répondants ayant appelé l'aide sociale pour obtenir de l'information	2006 (n=1293)
...Ne le voulait pas	12%
...Répondeur/boîte vocale/laissé message	9%
...On ne vous l'a pas offert	3%
...Vous ne saviez pas quoi faire pour cela	2%
Autres	1%

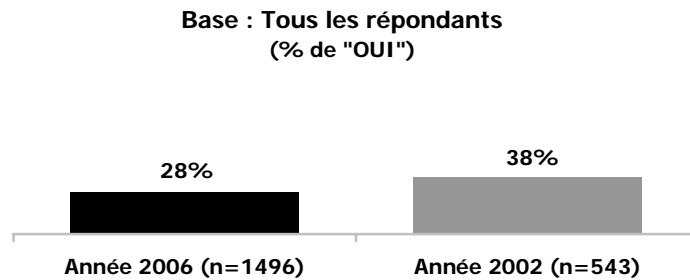
15%

La majorité des répondants n'ont parlé à personne parce qu'ils ne voulaient pas parler à une autre personne que celle désirée (47%) ou parce qu'ils ont obtenu un répondeur (33%). Ces proportions représentent respectivement 12% et 9% de l'ensemble des répondants.

Dans une moindre mesure, 13% des personnes interrogées affirment que cette option ne leur a pas été offerte alors que 5% ne savaient pas comment s'y prendre pour communiquer avec une autre personne que celle désirée.

1.8 Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais

Graphique 1.8.1 QF1. Au cours de la dernière année, avez-vous fait des demandes d'information, d'explications ou autres à votre agent d'aide sociale ?



Plus du quart (28%) des répondants ont fait des demandes d'information ou d'explications à leur agent d'aide sociale au cours de la dernière année. Ce résultat est significativement inférieur à celui obtenu en 2002 (38%).

Les personnes ayant une scolarité de niveau collégial, celles qui ont des contraintes sévères à l'emploi ainsi que les personnes ayant une présence cumulative de 48-119 mois à l'assistance-emploi sont plus nombreuses à avoir fait des demandes d'information ou d'explications à leur agent de l'aide sociale.

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

Tableau 1.8.2 QF2. Quelle était la nature exacte de votre demande ?

Base : Répondants ayant fait des demandes d'information à leur agent d'aide sociale	2006 (n=425)
Demandes d'information	18%
Demandes d'explications	16%
Frais de lunettes	16%
Retour à l'école / aux études	9%
Emploi / aide à la recherche d'emploi	8%
Frais médicaux / médicaments / couverture	6%
Frais dentaires	5%
Frais scolaires	3%
Frais de déplacement	2%
Autres	12%
Ne sait pas/Refus	5%

Les demandes d'information (18%), d'explications (16%) et les réclamations pour frais de lunettes (16%) sont les principales demandes des répondants faites à leur agent d'aide sociale.

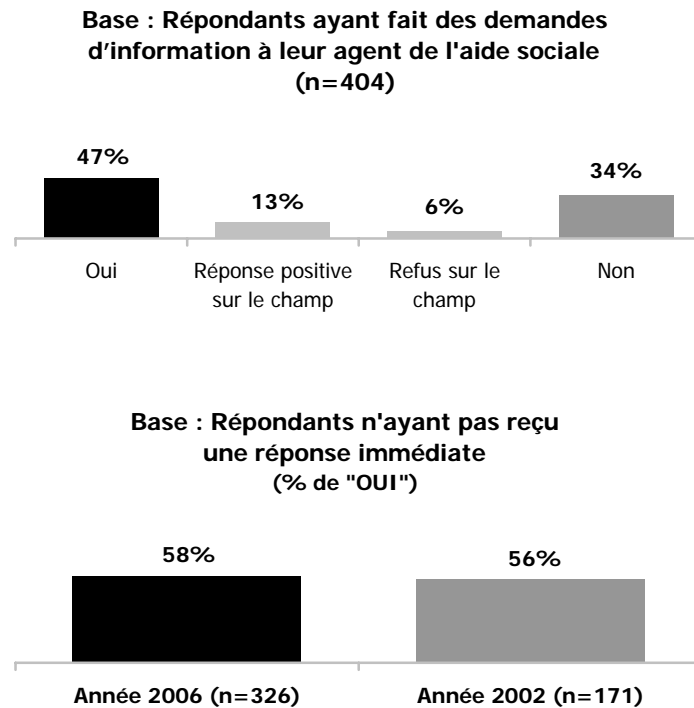
Les réclamations pour frais de lunettes sont présentées principalement par les personnes âgées de 50-54 ans, celles ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi que par les personnes qui ont une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

Les demandes pour un retour aux études (9%) ou pour la recherche d'emploi (8%) sont également des demandes populaires chez les personnes interrogées.

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

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

Graphique 1.8.3 QF3. La dernière fois, vous a-t-on informé des délais qu'il faudrait pour répondre à votre demande ?



Près d'un répondant sur cinq ayant fait des demandes d'information a reçu une réponse immédiate (19%)*. Pour 13% des personnes interrogées, la réponse était positive.

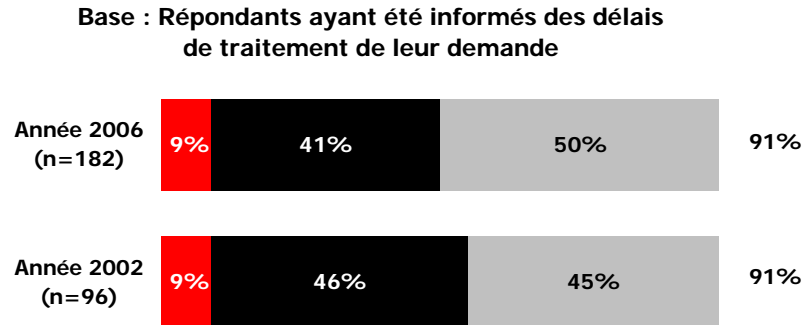
Lorsque l'on exclut ceux qui ont obtenu une réponse immédiate, la proportion des répondants qui disent avoir été informés des délais pour répondre à leur demande est de 58% (vs 56% en 2002).

On constate donc que l'engagement n'est respecté qu'environ trois fois sur cinq (58%).

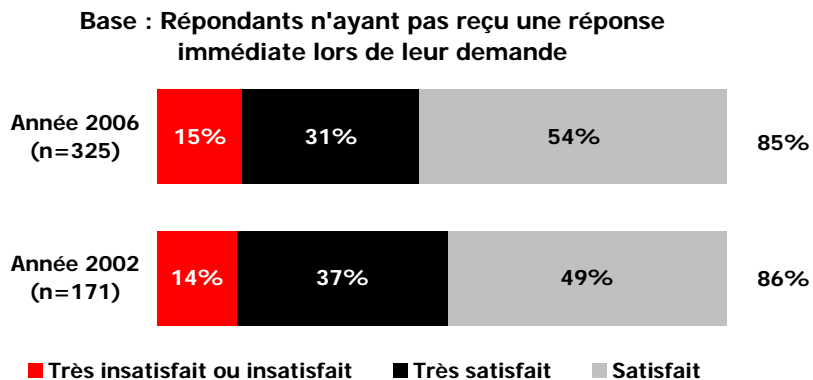
* Le détail des réponses obtenu en 2002 n'étant pas disponible, aucune comparaison n'est possible.

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

Graphique 1.8.4 QF4. Êtes-vous satisfait de la façon dont on a respecté les délais qu'on vous avait mentionnés ?



Graphique 1.8.5 QF5. Êtes-vous satisfait de la rapidité avec laquelle on a traité votre demande la dernière fois ?



Dans l'ensemble, neuf répondants sur dix informés des délais de traitement de leur demande (91%) sont satisfaits du respect des délais qui leur ont été mentionnés. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2002.

Durant la même période, la proportion de requérants très satisfaits du respect des délais prescrits est passée de 46% en 2002 à 41% en 2006.

Les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi sont particulièrement nombreuses à être très satisfaites à l'égard de cet aspect.

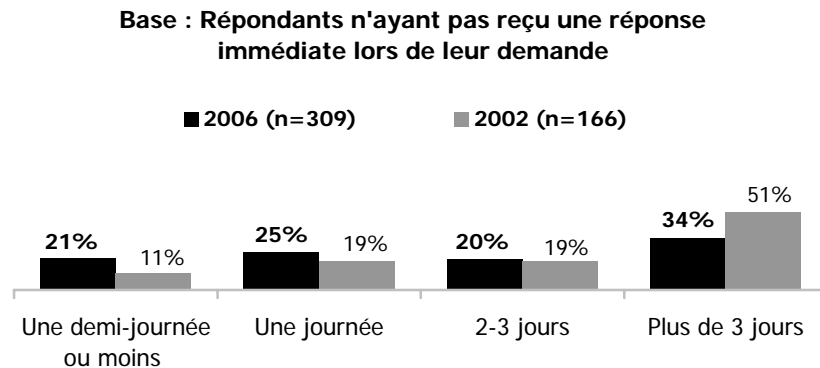
Les personnes qui n'ont pas reçu une réponse immédiate lors de leur demande sont majoritairement satisfaites de la rapidité du traitement de cette demande. Ce résultat demeure comparable à celui obtenu en 2002 (85% vs 86% en 2002).

La proportion de personnes très satisfaites des délais de réponse de l'aide sociale s'élève à 31% (vs 37% en 2002).

Le nombre de répondants à ces deux questions étant peu élevé, aucune des différences observées entre 2002 et 2006 n'est statistiquement significative.

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

Graphique 1.8.6 QF6. Quel délai maximal vous aurait paru raisonnable pour traiter votre demande ?



La clientèle de l'aide sociale 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 (34% vs 51% en 2002). Cette baisse est significative.

Les répondants ayant des contraintes temporaires à l'emploi sont plus nombreux à considérer qu'un délai de plus de 3 jours est raisonnable.

Par ailleurs, un répondant sur cinq (21%) juge qu'une demi-journée ou moins devrait constituer le délai maximal pour traiter les demandes. Ce résultat représente une hausse significative de 10% comparativement à 2002 (11%).

La proportion de répondants qui considèrent qu'un délai d'une journée est raisonnable s'élève à 25%. Ce résultat ne se distingue pas de façon significative de celui obtenu en 2002.

Les répondants ayant une présence cumulative de 48-119 mois à l'assistance-emploi sont les plus nombreux à considérer qu'une journée devrait suffire à traiter leur demande.

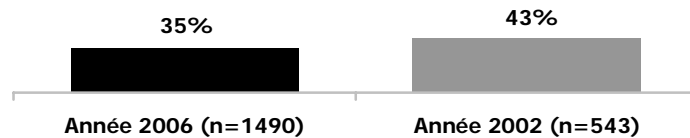
On ne note pas de variation majeure de la proportion de répondants qui jugent que 2 à 3 jours (20% vs 19% en 2002) sont des délais raisonnables pour le traitement des demandes soumises à l'aide sociale.

2. Engagements particuliers

2.1 Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige

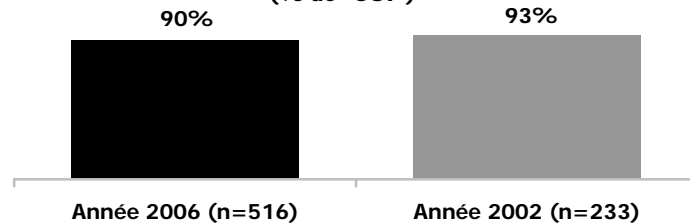
Graphique 2.1.1 QB1A. Au cours de la dernière année, avez-vous tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide sociale ?

Base : Tous les répondants
(% de "OUI")



Graphique 2.1.2 QB1B. En avez-vous obtenu un ?

Base : Répondants ayant tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide sociale
(% de "OUI")



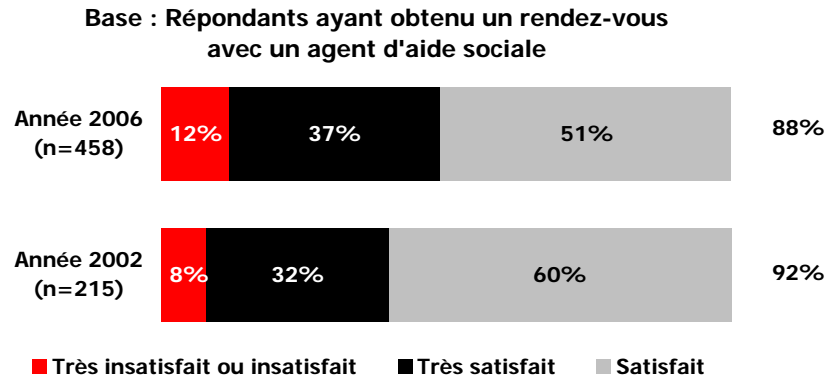
Plus du tiers (35%) des répondants ont tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide sociale au cours de la dernière année (vs 43% en 2002). Cette diminution de 8 points est significative. Cela pourrait s'expliquer par la proportion plus élevée de personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi parmi la clientèle comparativement à 2002.

Les hommes, les personnes âgées de 30-39 ans, celles ayant une scolarité de niveau collégial, les personnes sans aucune contrainte à l'emploi ainsi que les répondants qui ont une présence cumulative de 119 mois ou moins sont plus nombreux à avoir tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide sociale.

Neuf répondants sur dix qui ont tenté d'avoir un rendez-vous avec un agent d'aide sociale (90%) en ont obtenu un. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002.

2.1 Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige (suite)

Graphique 2.1.3 *QB1C. Êtes-vous satisfait de la facilité à obtenir un rendez-vous la dernière fois que vous en avez voulu un ?*



La majorité (88%) des répondants se disent satisfaits de la facilité à obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide sociale (vs 92% en 2002), la proportion de répondants très satisfaits étant de 37% (vs 32% en 2002).

Par ailleurs, l'insatisfaction est de 12% en 2006 (vs 8% en 2002).

Le nombre de répondants étant relativement faible pour 2002, aucune des différences observées entre 2002 et 2006 n'est statistiquement significative.

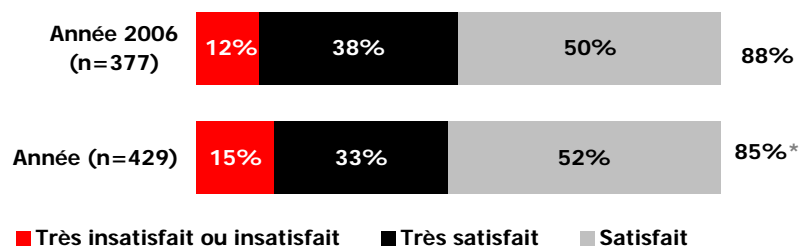
2.1 Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige (suite)

Graphique 2.1.4 QB2A. Pour quelle raison vouliez-vous un rendez-vous ?

Base : Répondants ayant obtenu un rendez-vous avec un agent d'aide sociale	2006 (n=518)
Informations sur les mesures et services d'aide sociale	19%
Changement dans la situation du client	12%
Demandes d'explications sur une décision	12%
Informations sur emploi / démarches / retour sur marché d'emploi	11%
Demande d'aide sociale / ouverture de dossier	9%
Convocation / documents demandés par les agents	7%
Raisons médicales / incapacité / invalidité	5%
Démarches / informations sur retour aux études	4%
Demandes de remboursement (prothèses ou orthèses)	3%
Changement dans le montant du chèque	2%
Inscription à une formation	2%
Supplément de retour au travail	1%
Autres	6%
Ne sait pas/Refus	7%

Graphique 2.1.5 QE1. Êtes-vous satisfait de la facilité avec laquelle vous avez pu obtenir un rendez-vous avec un agent pour faire votre inscription à l'aide sociale ?

Base : Répondants ayant fait une demande d'aide sociale entre octobre 2004 et 2005



* En 2002, cette question n'avait été posée que pour la clientèle qui était à l'aide sociale depuis moins d'un an.

Les principales raisons pour lesquelles les répondants ont tenté d'obtenir un rendez-vous avec un agent d'aide sociale concernent les informations sur les mesures et services offerts (19%), les changements dans leur situation (12%), les explications sur les décisions rendues (12%) ou les informations sur l'emploi (11%).

Les répondants n'ayant aucune contrainte à l'emploi sont les plus nombreux à demander un rendez-vous avec un agent pour obtenir de l'information sur les mesures et services d'aide sociale.

Le souhait d'en savoir plus sur les démarches à suivre pour un retour sur le marché de l'emploi s'observe notamment chez les hommes et chez les répondants n'ayant aucune contrainte à l'emploi.

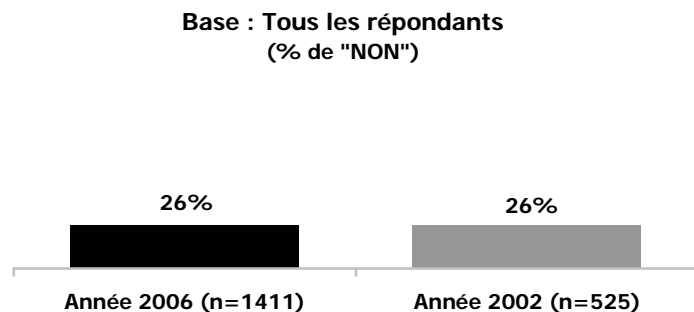
Le tableau ci-contre présente la liste exhaustive des raisons invoquées par les répondants.

La majorité (88%) des répondants sont satisfaits de la facilité avec laquelle ils ont pu obtenir un rendez-vous avec un agent pour faire une inscription à l'aide sociale. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (85%).

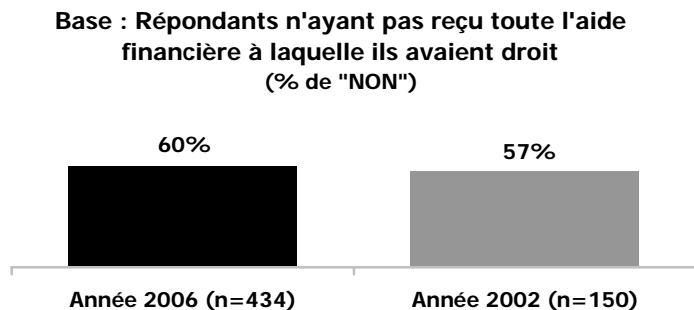
Plus précisément, plus du tiers (38%) des personnes interrogées sont très satisfaites de cet engagement. Cette proportion est comparable à celle de 2002 (33%).

2.2 Vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit

Graphique 2.2.1 *QE26. Croyez-vous avoir reçu toute l'aide financière à laquelle vous avez droit ?*



Graphique 2.2.2 *QE27. Vous a-t-on expliqué vos recours? (possibilités d'appels / de démarches pour faire renverser la décision)*



« Il faut tout d'abord noter que c'est un engagement que l'on ne peut pas vérifier directement par le biais d'un sondage.

L'engagement fait référence à l'aide financière prescrite en fonction de la réglementation et non pas à l'aide financière que le répondant estime être en droit de recevoir, ce qui dans certains cas peut-être deux choses fort différentes.

Néanmoins, à titre indicatif, nous avons demandé aux prestataires s'ils croyaient avoir reçu toute l'aide financière à laquelle ils avaient droit. »**

Un répondant sur quatre (26%) estime qu'il n'a pas reçu toute l'aide financière à laquelle il avait droit. Ce résultat est identique à celui obtenu en 2002 (26%).

Cette tendance s'observe notamment chez les personnes ayant une scolarité de niveau collégial ainsi que chez celles qui n'ont aucune contrainte à l'emploi.

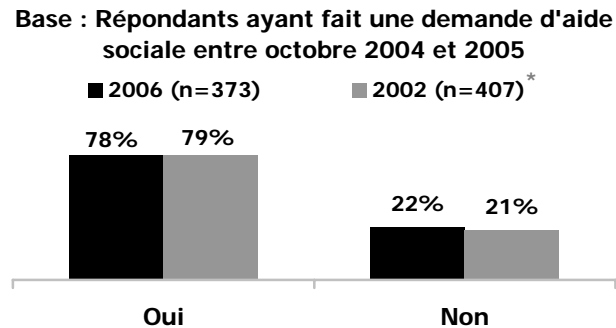
Parmi ceux qui estiment qu'ils n'ont pas reçu toute l'aide financière à laquelle ils avaient droit, trois répondants sur cinq (60%) disent ne pas avoir obtenu d'explication pour les recours disponibles. Cette proportion est comparable à celle de 2002 (57%). C'est notamment le cas des personnes qui ont une scolarité de niveau primaire.

Ramenée sur l'ensemble de la clientèle de l'aide sociale, la proportion de répondants mentionnant ne pas avoir obtenu d'explication pour les recours disponibles est de 15% (vs 15% en 2002).

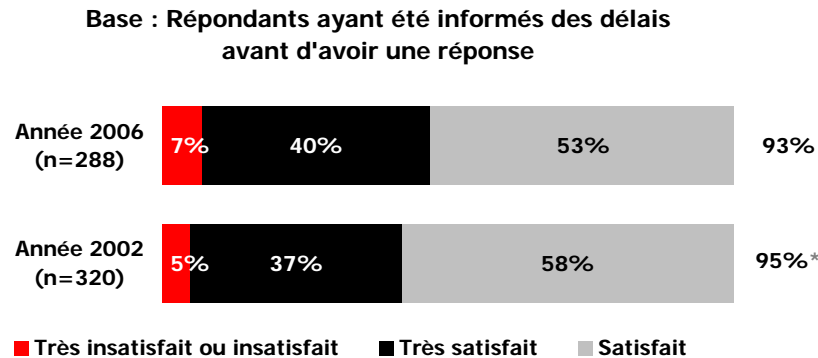
** Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Sécurité du Revenu – Clientèles des CLE, version finale, p. 50, octobre 2002, SOM.

2.3 Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage

Graphique 2.3.1 OE4. Vous a-t-on informé des délais avant que vous ayez une réponse pour savoir si vous étiez accepté(e) ou non ?



Graphique 2.3.2 OE5. Êtes-vous satisfait de la façon dont on a respecté le délai qu'on vous avait mentionné ?



* En 2002, cette question n'avait été posée que pour la clientèle qui était à l'aide sociale depuis moins d'un an.

Plus des trois quarts (78%) des répondants ont été informés des délais avant qu'ils aient une réponse à leur demande d'aide sociale. Cette proportion est comparable à celle obtenue en 2002 (79%).

Les personnes qui ont des contraintes temporaires à l'emploi ainsi que celles ayant une présence cumulative inférieure à 12 mois à l'assistance-emploi sont plus nombreuses à avoir été informées des délais avant d'avoir une réponse à leur demande d'aide sociale.

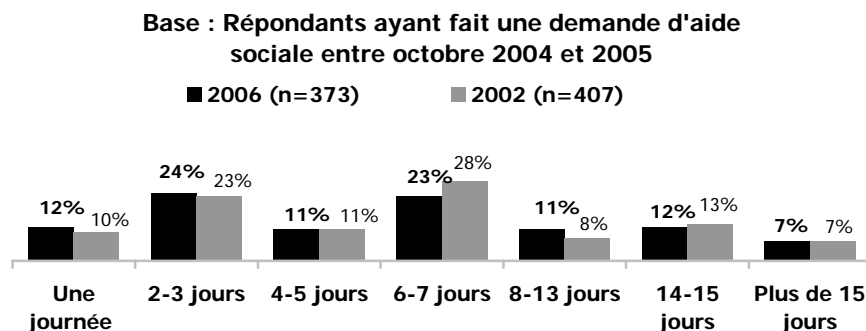
La majorité (93%) des répondants sont satisfaits du délai mentionné pour avoir une réponse à leur demande d'aide sociale. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (95%).

Plus précisément, deux personnes interrogées sur cinq (40%) sont très satisfaites de cet élément (vs 37% en 2002).

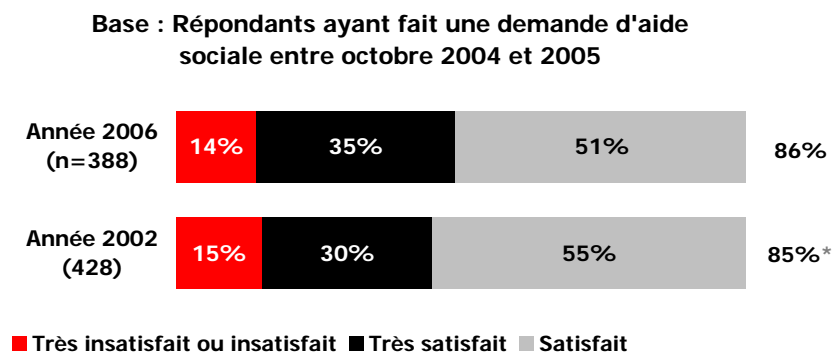
Cette tendance s'observe principalement chez les personnes âgées de 50 ans ou plus et celles ayant des contraintes sévères à l'emploi.

2.3 Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage (suite)

Graphique 2.3.3 OE7. Quel délai vous paraîtrait raisonnable pour donner une réponse comme quoi vous êtes accepté(e) ou non ?



Graphique 2.3.4 OE6. Êtes-vous satisfait de la rapidité avec laquelle on vous a donné la réponse comme quoi vous étiez accepté(e)?



* En 2002, cette question n'avait été posée que pour la clientèle qui était à l'aide sociale depuis moins d'un an.

Quatre clients sur cinq (81% vs 80% en 2002) s'attendraient à avoir une réponse comme quoi ils sont acceptés ou non en moins de 14 jours (10 ouvrables).

On dénombre même plus du tiers des clients qui s'attendent à avoir une réponse en moins de 3 jours (36% vs 33% en 2002).

« Cela semble démontrer la nécessité d'indiquer aux clients quel sera le délai avant qu'ils ne reçoivent leur avis de décision dans le cas de l'attribution initiale puisqu'a priori, les clients s'attendent à un traitement plus rapide, sans doute parce qu'ils ne connaissent pas toutes les étapes de vérification requises.

Comme les gens considèrent qu'on respecte assez bien les délais annoncés lorsqu'on le fait, cette démarche est importante puisque autrement, on ne rencontrera pas les attentes d'une grande majorité de clients. »**

La majorité (86%) des répondants ayant fait une demande d'aide financière sont satisfaits de la rapidité avec laquelle ils ont obtenu la réponse d'acceptation à l'aide financière. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (85%).

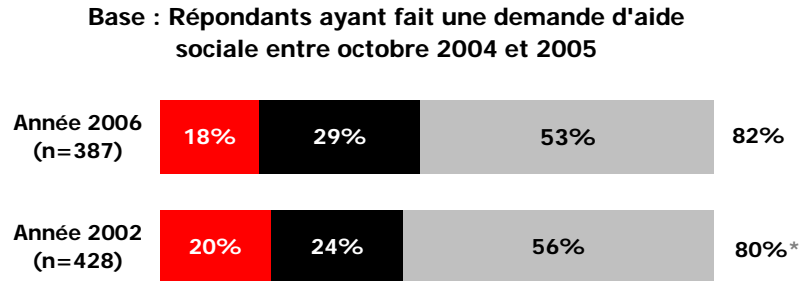
Plus précisément, plus du tiers (35%) des personnes interrogées sont très satisfaites de cet aspect. Cette proportion est comparable à celle de 2002 (30%).

Cette tendance s'observe notamment chez les personnes âgées de 50 ans ou plus.

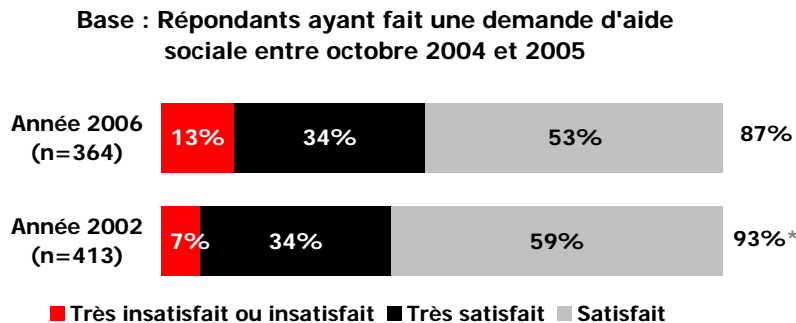
** Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Sécurité du Revenu – Clientèles des CLE, version finale, p. 55, octobre 2002, SOM.

2.3 Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage (suite)

Graphique 2.3.5 *QE8. Êtes-vous satisfait du délai avant d'obtenir votre premier chèque d'aide sociale ?*



Graphique 2.3.6 *QE3. Êtes-vous satisfait de l'aide que vous avez obtenue du personnel du CLE pour vous aider à faire votre demande d'inscription à l'aide sociale ?*



* En 2002, cette question n'avait été posée que pour la clientèle qui était à l'aide sociale depuis moins d'un an.

De la même manière, plus de huit répondants sur dix (82%) sont satisfaits du délai avant d'obtenir leur premier chèque d'aide sociale. Ce résultat est comparable à celui obtenu en 2002 (80%).

La proportion de répondants très satisfaits de cet élément est de 29% (vs 24% en 2002).

Les personnes âgées de 55 ans ou plus sont plus nombreuses à être très satisfaites de cet élément.

Soulignons que les personnes âgées de moins de 30 ans sont les plus nombreuses à manifester de l'insatisfaction à l'égard de la rapidité de réponse et d'obtention du premier chèque d'aide sociale.

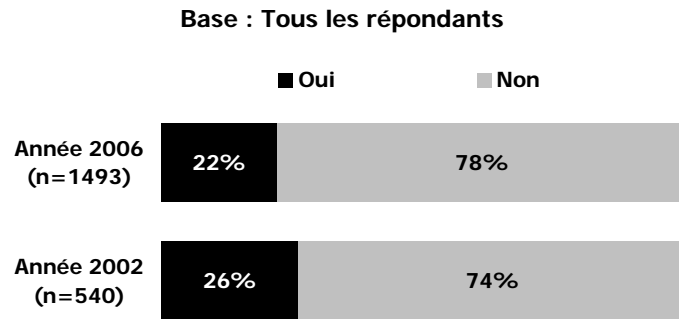
Près de neuf répondants sur dix (87%) sont satisfaits de l'aide obtenue du personnel du centre local d'emploi lors de leur demande d'inscription à l'aide sociale (87% vs 93% en 2002). Cette baisse de 6 points est significative.

Plus précisément, ce sont 34% des personnes interrogées qui sont très satisfaites de cet élément (vs 34% en 2002).

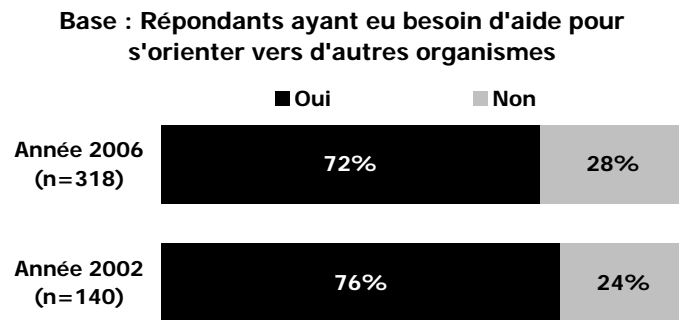
Cette tendance s'observe notamment chez les personnes âgées de 50 ans ou plus ainsi que chez les personnes ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi.

2.4 Vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins

Graphique 2.4.1 *QE24A. Avez-vous eu besoin d'aide pour vous orienter vers d'autres organismes qui pourraient vous aider ? (Dépend de la nature de vos besoins; pourrait être par exemple, un CLSC, un Carrefour Jeunesse Emploi, un centre de désintoxication ou un autre organisme communautaire)*



Graphique 2.4.2 *QE24B. Vous en a-t-on donné ?*



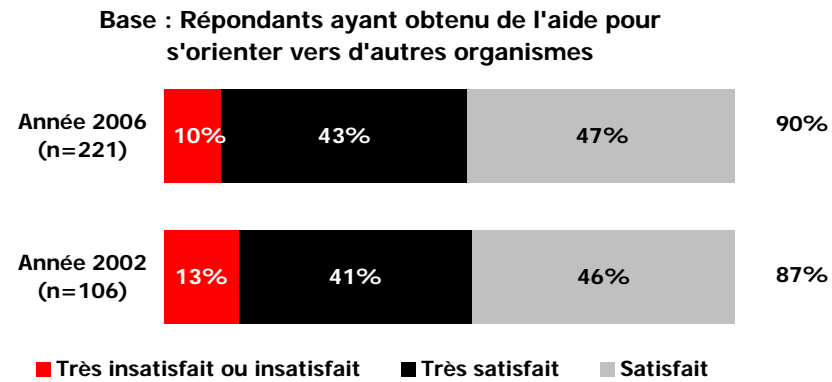
La proportion de répondants qui avaient besoin d'aide pour s'orienter vers d'autres organismes est demeurée comparable à celle obtenue il y a 4 ans (22% en 2006 vs 26% en 2002).

Les hommes sont significativement plus nombreux à avoir eu besoin de cette aide.

Près des trois quarts (72%) des répondants ont obtenu de l'aide pour s'orienter vers d'autres organismes (vs 76% en 2002).

2.4 Vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins (suite)

Graphique 2.4.3 OE25. Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été donnée?



Dans l'ensemble, neuf répondants sur dix ayant reçu de l'aide pour s'orienter vers d'autres organismes (90%) en sont satisfaits (vs 87% en 2002).

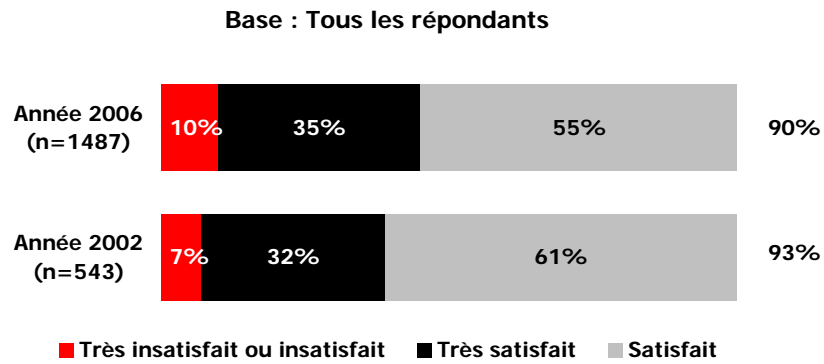
La proportion de répondants très satisfaits de cet aspect est de 43% (vs 41% en 2002). Il s'agit surtout des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi.

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

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 de l'aide sociale au cours de la dernière année ?



Dans l'ensemble, les répondants sont satisfaits des services reçus de l'aide sociale au cours de la dernière année (90%). Comparativement à 2002 (93%), cette baisse de 3 points est significative.

La proportion de répondants se disant très satisfaits des services reçus de l'aide sociale est demeurée comparable à celle de 2002. Elle s'élève à 35% (vs 32% en 2002).

Les personnes âgées de 55 ans ou plus, celles ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi que les personnes qui ont une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi sont plus nombreuses à être très satisfaites de cet élément.

3.1 Satisfaction générale (suite)

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

Base : Répondants insatisfaits des services reçus de l'aide sociale	2006 (n=147)
Indemnités insuffisantes	33%
Manque d'information / de réponses claires	25%
Délais trop longs	18%
Attitude du personnel / manque d'empathie / ne nous comprend pas	18%
Manque de suivi / de contact avec l'agent	12%
Support insuffisant pour se trouver un emploi	10%
Erreurs dans les dossiers / mauvaise gestion	8%
Ma demande a été rejetée	5%
Support insuffisant pour retourner aux études	5%
Autres	5%
Ne sait pas / Refus	1%

Pour les répondants insatisfaits (10% des répondants), l'insuffisance des indemnités (33%), le manque d'information (25%), la longueur des délais (18%) ainsi que l'attitude du personnel (18%) sont les principales sources d'insatisfaction.

Les personnes âgées de moins de 30 ans sont significativement plus nombreuses à mentionner l'insuffisance des indemnités versées.

Le manque de suivi et de contact avec l'agent (12%) et l'insuffisance du support pour trouver un emploi (10%) constituent également des irritants pour les personnes insatisfaites des services de l'aide sociale 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 que votre bureau d'aide sociale devrait faire pour améliorer l'accès à ses services ?

Base : Tous les répondants	2006 (n=1500)
Éliminer les boîtes vocales / améliorer la téléphonie / parler à quelqu'un plus facilement	9%
Plus de personnel / d'agents	8%
Plus d'informations / de documentation / informations plus claires	7%
Agents plus accessibles / facilité à obtenir un rendez-vous	6%
Attitude / courtoisie / respect / sourire / empathie	4%
Plus de publicité / visibilité / informations sur les services	3%
Retourner les appels plus rapidement	3%
Augmenter l'aide financière / plus d'argent	3%
Plus d'aide à la recherche d'emploi	3%
Plus d'heures d'ouverture	2%
Changer moins souvent d'agent	2%
Réduire les délais dans le traitement / pour les décisions	1%
Meilleure formation du personnel / des agents	1%
Maintenir une meilleure banque d'emplois	1%
Autres	3%
Rien en particulier / NSP	54%

Les suggestions pour améliorer l'accès aux services de l'aide sociale sont très variées. Elles concernent particulièrement l'élimination des boîtes vocales (9%), l'augmentation du nombre d'agents (8%) pour améliorer leur accessibilité (6%) ainsi que la disponibilité de l'information (7%).

Soulignons que plus de la moitié (54%) 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 de l'aide sociale 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	6%
Retourner les appels plus rapidement	4%
La clarté des communications / explications	3%
Prendre le temps de nous répondre / ne pas avoir l'air pressé de raccrocher	2%
Plus de personnel / d'employés	2%
Personnel mieux formé / plus au courant des règles et programmes	1%
Suggestions ayant trait à la prestation / l'organisation des services	
La rapidité / les délais	7%
Faire preuve de plus de flexibilité	4%
Bilingues / qu'ils puissent parler anglais	1%
Autres	4%
Rien en particulier / NSP	61%

Six répondants sur dix (61%) n'ont aucune suggestion à faire pour augmenter leur satisfaction à l'égard du personnel de l'aide sociale.

Un répondant sur sept (15%) souhaite voir un comportement plus respectueux, empathique et courtois de la part du personnel d'aide sociale. C'est notamment le cas des répondants qui ont une scolarité de niveau collégial ainsi que ceux ayant une présence cumulative de 12-47 mois à l'assistance-emploi.

Le tableau ci-contre présente la liste exhaustive des principales améliorations proposées par les répondants à l'égard du personnel de l'aide sociale.

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 au ministère d'améliorer ses services? Autrement dit, qu'est-ce que le ministère pourrait faire pour que vous soyez plus satisfait(e) des services d'aide sociale que vous en recevez ?

Base : Tous les répondants	2006 (n= 1500)
Augmenter les prestations / plus d'argent	17%
Service personnalisé	9%
Attitude du personnel / courtoisie / plus humain	6%
Moins de boîtes vocales / accessibilité plus facile	3%
Clarté de l'information / explications / décisions plus claires	3%
Plus de support pour retourner aux études	2%
Diminuer les délais / traitement de dossier	2%
Visibilité / publicité / information sur les services offerts	2%
Plus de support / d'aide à la recherche d'emploi	2%
Plus d'informations sur les programmes / les services	2%
Plus de personnel / réduire le temps d'attente	1%
Augmenter l'offre de formation	1%
Plus de disponibilité des agents	1%
Autres	9%
Rien /rien d'autre / tout est correct / NSP	55%

De nouveau, plus de la moitié des répondants (55%) n'ont pas de suggestion pour changer les services d'aide sociale ou pour augmenter leur satisfaction.

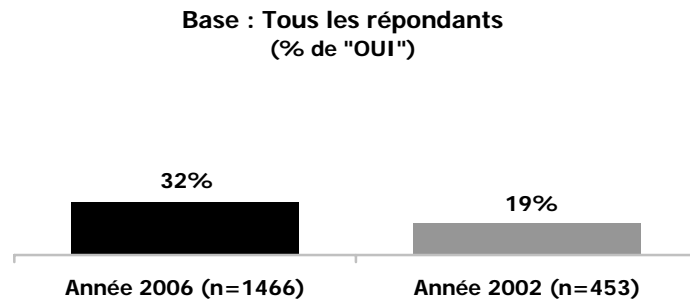
Diverses suggestions d'amélioration sont proposées dont, notamment, l'augmentation des prestations versées (17%) et l'offre d'un service plus personnalisé (9%).

La réclamation d'une augmentation des prestations versées provient surtout des personnes ayant une présence cumulative de 120 mois et plus à l'assistance-emploi. Les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire sont plus nombreux à mentionner l'offre d'un service plus personnalisé.

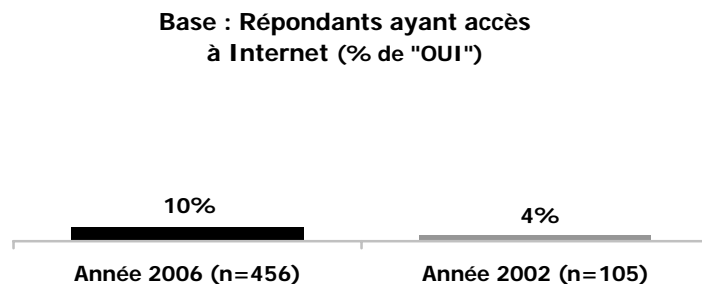
Le tableau ci-contre présente une liste exhaustive des différents commentaires émis par les répondants.

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 l'aide sociale? (Pour explication : avoir envoyé un courriel ou être allé sur le site Web du ministère)



Près du tiers (32%) des personnes interrogées ont accès à Internet pour faire des transactions personnelles. Cette proportion était de 19% en 2002. Il s'agit d'une augmentation significative de 13 points.

Les personnes âgées de 39 ans ou moins, celles ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire, les répondants sans aucune contrainte à l'emploi ainsi que ceux ayant une présence cumulative inférieure à 120 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 l'aide sociale est de 10% (vs 4% en 2002). Cette différence n'est toutefois pas significative.

Les utilisateurs d'Internet qui se servent de cet outil pour communiquer avec l'aide sociale sont notamment des hommes et des personnes ayant une scolarité de niveau universitaire.

3.3 Internet (suite)

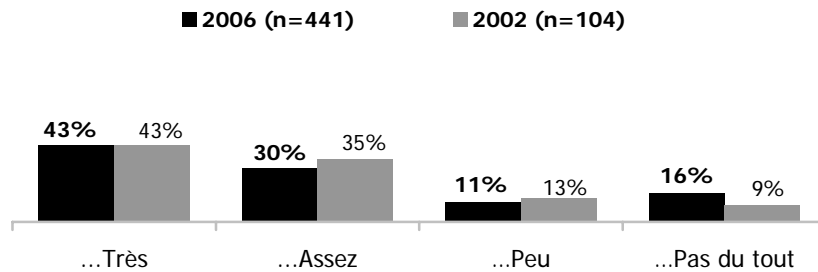
Graphique 3.3.3 QG5. Êtes-vous satisfait des services du ministère offerts sur Internet ?

Base : Répondants ayant communiqué avec l'aide sociale par 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 ?

Base : Répondants ayant accès à Internet



La majorité (83%) des personnes interrogées sont satisfaites des services du ministère offerts sur Internet.

Plus précisément, deux répondants sur cinq (41%) se disent très satisfaits des services offerts sur Internet par le ministère.

Soulignons que près d'un répondant sur cinq (17%) semble insatisfait de ces services.

Près des trois quarts des personnes qui ont accès à Internet pour faire des transactions personnelles (73% vs 78% en 2002) jugent important que le ministère rende accessible par Internet certains de ses services. Ce résultat ne se distingue pas significativement de celui obtenu en 2002.

La proportion de répondants qui considèrent cette action comme étant très importante est demeurée stable au cours des 4 dernières années (43% en 2006 vs 43% en 2002).

Cette tendance s'observe principalement chez les hommes, les personnes qui ont une scolarité de niveau universitaire ainsi que celles n'ayant aucune contrainte à l'emploi.

3.3 Internet (suite)

Tableau 3.3.5 QG7A. Lesquels ?

Base : Répondants ayant répondu TRÈS ou ASSEZ à la question QG6	2006 (n=321)
Informations sur les services offerts / les programmes	38%
Guichet emploi / offres d'emploi / recherche d'emploi	21%
Tous les services offerts sur Internet	21%
Courriel pour rejoindre son agent / service de courriel	12%
Informations sur les formations / choix de cours	6%
Accès à notre dossier personnel	6%
Déclaration en ligne	6%
Remplir différents formulaires	3%
Demande de prestations	3%
Autres	4%
Ne sait pas/Refus	13%

Selon les répondants, l'accès aux services du ministère par Internet serait efficace pour les demandes d'information (38%), la recherche d'emploi (21%) ainsi que l'accès à l'ensemble des services (21%).

L'accès électronique aux informations sur les services et les programmes est davantage mentionné par les répondants qui ont des contraintes sévères à l'emploi.

Les hommes, les répondants âgés de 40-49 ans et ceux n'ayant aucune contrainte à l'emploi sont significativement plus nombreux à vouloir accéder aux offres d'emploi par Internet.

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=725)	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	60%	8%	32%
Je me sens à l'aise avec les produits technologiques	59%	8%	33%
Je me sens capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe	51%	10%	39%
Je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique	43%	10%	47%

* 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=726)	TOTAL ACCORD	TOTAL DÉSACCORD
Je n'ai pas de difficulté à assimiler les fonctions des produits technologiques que j'utilise	64%	36%
Je me sens à l'aise avec les produits technologiques	64%	36%
Je me sens capable de faire fonctionner un appareil dont la technologie semble complexe	54%	46%
Je n'aime pas me trouver dans des situations où je dois utiliser un produit technologique	53%	47%

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.

Dans l'ensemble, plus du tiers des répondants ont des difficultés à apprivoiser les fonctions des produits technologiques.

Ainsi, plus de trois personnes interrogées sur dix semblent avoir des difficultés à assimiler les fonctions des produits technologiques qu'elles utilisent (32% pour l'échelle en 7 points vs 36% pour l'échelle en 4 points). Une proportion équivalente de répondants ne se sentent pas à l'aise avec les produits technologiques (33% pour l'échelle en 7 points vs 36% pour l'échelle en 4 points).

De plus, deux répondants sur cinq ne se sentent pas capables de faire fonctionner un appareil technologique dont la technologie semble complexe (39% pour l'échelle en 7 points vs 46% pour l'échelle en 4 points).

Finalement, près de la moitié des répondants n'aiment pas se trouver dans des situations où ils doivent utiliser un produit technologique (43% avec l'échelle en 7 points vs 53% 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=687)	TOTAL BONNE (Note 5-7)	TOTAL NEUTRE (Note 4)	TOTAL FAIBLE (Note 1-3)
Votre habilité à trouver ce que vous cherchez	39%	6%	55%
Votre habilité à utiliser Internet	38%	7%	55%
Votre habilité à utiliser les techniques de recherche sur le Web	36%	7%	57%
Votre habilité à aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet	30%	7%	63%

* 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=680)	TOTAL BONNE	TOTAL FAIBLE
Votre habilité à trouver ce que vous cherchez	41%	59%
Votre habilité à utiliser Internet	39%	61%
Votre habilité à utiliser les techniques de recherche sur le Web	37%	63%
Votre habilité à aider les autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet	31%	69%

Globalement, plus de la moitié des répondants doutent de leurs habilités à utiliser le Web et à y effectuer des recherches.

De manière plus précise, 55% des personnes interrogées estiment avoir peu d'habilités à utiliser Internet ou à y trouver ce qu'elles cherchent. Cette proportion est respectivement de 61% et de 59% pour l'échelle en 4 points.

Par ailleurs, 57% (vs 63% pour l'échelle en 4 points) des personnes interrogées considèrent leurs habilités à utiliser les techniques de recherche sur le Web comme étant faibles.

Finalement, plus de trois répondants sur cinq (63% vs 69% pour l'échelle en 4 points) ne pensent pas avoir les habilités nécessaires pour aider d'autres personnes qui ont des problèmes lorsqu'elles utilisent Internet.

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 la plupart des énoncés évalués, la proportion de répondants « en désaccord » 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, Sécurité du Revenu – Clientèles des CLE, version finale, p. 71, octobre 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 global (insatisfait ou très satisfait) des services de solidarité sociale reçus par les clientèles d'aide sociale est de 10% (vs 7% en 2002).

On observe une très forte corrélation entre le taux d'insatisfaction global et les taux d'insatisfaction exprimés à l'égard de trois engagements du service de solidarité sociale. 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 (0,486 en 2006 vs 0,509 en 2002)
- L'octroi de toute l'aide financière à laquelle le client a droit (0,353 en 2006 vs 0,379 en 2002)
- La proposition de solutions de rechange (0,352 en 2006 vs 0,365 en 2002)

Soulignons qu'en 2002, ces trois engagements étaient parmi ceux qui présentaient la plus forte corrélation avec le taux d'insatisfaction global.

On note également une forte association entre le taux d'insatisfaction global et dix-sept autres engagements du service de solidarité sociale, et ce, particulièrement en ce qui concerne :

** Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Sécurité du Revenu – Clientèles des CLE, version finale, p. 72, octobre 2002, SOM.

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

Résultats (suite)

- Le refus d'une demande (0,343 en 2006 vs 0,318 en 2002)
- La courtoisie et le respect démontré par le personnel (0,314 en 2006 vs 0,383 en 2002)
- La clarté du langage utilisé par le personnel (0,307 en 2006 vs 0,231 en 2002)
- La clarté et la facilité à comprendre les lettres et avis de décision (0,301 en 2006 vs 0,344 en 2002)

Ces quatre éléments obtiennent un V de Cramer entre 0,300 et 0,350 en 2006. Par ailleurs, à l'exception de « la clarté du langage utilisé par le personnel », ces éléments comptaient parmi les 10 éléments présentant les plus fortes corrélations avec le taux d'insatisfaction global en 2002.

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 rendues	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,486	14,2
2	E26	A reçu toute l'aide financière à laquelle il avait droit	Non	0,353	24,4
3	F9	Proposition de solutions de rechange	Non	0,352	12,9
4	C1	Courtoisie, respect démontré par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,314	7,3
5	C4	Clarté du langage utilisé par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,307	7,2
6	E21	Clarté et facilité à comprendre les lettres et avis de décision	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,301	12,1
7	E27	Explication des recours	Non	0,297	17,6
8	C5	Clarté des lettres et autres documents reçus de l'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,287	12,4
9	C2	Rapidité du personnel à répondre	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,259	12,3
10	F5	Rapidité à traiter la demande	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,259	3,2
11	D3	Protection des renseignements personnels en général	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,252	3,4
12	E2	Clarté et simplicité des formulaires pour la demande initiale d'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,246	4,9
13	E6	Rapidité avec laquelle on a donné la réponse d'acceptation	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,245	3,6
14	B4	Facilité à obtenir la ligne téléphonique	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,230	18,1
15	B12	Satisfaction à l'égard de l'information fournie sur les services de l'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,223	4,7
16	D2	Protection des renseignements personnels en entrevue	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,222	3,2
17	B5	Nombre de personnes à qui il a fallu parler pour avoir l'information voulue	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,217	13,0
18	E22	Clarté et facilité à comprendre les dépliants	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,213	7,2
19	B1C	Facilité à obtenir un rendez-vous	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,206	3,6
20	B7	Retour d'appel dans les 24 heures	Non	0,197	13,5
21	B11	Information fournie sur les services offerts par l'aide sociale	Non	0,194	27,7
22	D1	Façon dont on a assuré la confidentialité des renseignements personnels lors de l'accueil	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,194	6,8
23	E3	Satisfaction à l'égard de l'aide obtenue du personnel du CLE pour l'inscription à l'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,188	3,2
24	E8	Satisfaction à l'égard du délai avant d'obtenir le premier chèque d'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,185	4,5
25	E1	Facilité à obtenir un rendez-vous pour faire une inscription à l'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,182	3,1
26	B3B	Informé du délai d'attente	Non	0,181	3,4
27	E23	Clarté et facilité à comprendre des formulaires de déclaration mensuelle	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,170	5,2
28	B3A	Respect du rendez-vous	On vous a reçu en retard	0,165	4,4

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

Rang	Numéro	Questions	Modalités testées	V de Cramer	% ayant manifesté de l'insatisfaction
29	E5	Respect du délai mentionné pour l'acceptation à l'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,144	1,3
30	F3	Informé des délais pour répondre à la demande	Non	0,127	9,1
31	F4	Respect des délais mentionnés	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,127	1,1
32	E24B	A reçu de l'aide pour s'orienter vers d'autres organismes	Non	0,117	6,1
33	E10	Clarté et simplicité du formulaire de déclaration annuelle	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,110	5,5
34	F10	Solutions de rechange proposées	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,105	1,6
35	E4	Informé des délais de réponse pour l'acceptation ou non à l'aide sociale	Non	0,081	5,5
36	E25	Satisfaction à l'égard de l'aide reçue pour s'orienter vers d'autres organismes	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,029	1,5

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 rendues	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,486	0,509	14,2	11,6
2	E26	A reçu toute l'aide financière à laquelle il avait droit	Non	0,353	0,379	24,4	24,6
3	F9	Proposition de solutions de rechange	Non	0,352	0,365	12,9	14,2
4	C1	Courtoisie, respect démontré par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,314	0,383	7,3	8,5
5	C4	Clarté du langage utilisé par le personnel	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,307	0,231	7,2	7,2
6	E21	Clarté et facilité à comprendre les lettres et avis de décision	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,301	0,344	12,1	11,9
7	C5	Clarté des lettres et autres documents reçus de l'aide sociale	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,287	0,233	12,4	13,2
8	C2	Rapidité du personnel à répondre	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,259	0,226	12,3	12,3
9	F5	Rapidité à traiter la demande	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,259	0,301	3,2	4,2
10	D3	Protection des renseignements personnels en général	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,252	0,422	3,4	4,6
11	B4	Facilité à obtenir la ligne téléphonique	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,230	0,206	18,1	16,7
12	D2	Protection des renseignements personnels en entrevue	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,222	0,306	3,2	2,8
13	B5	Nombre de personnes à qui il a fallu parler pour avoir l'information voulue	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,217	0,265	13,0	11,4
14	E22	Clarté et facilité à comprendre les dépliants	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,213	0,224	7,2	5,3
15	B1C	Facilité à obtenir un rendez-vous	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,206	0,393	3,6	3,3
16	B7	Retour d'appel dans les 24 heures	Non	0,197	0,147	13,5	15,1
17	B11	Information fournie sur les services offerts par l'aide sociale	Non	0,194	0,179	27,7	22,6
18	D1	Façon dont on a assuré la confidentialité des renseignements personnels lors de l'accueil	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,194	0,257	6,8	4,4
19	B3B	Informé du délai d'attente	Non	0,181	0,172	3,4	6,1
20	E23	Clarté et facilité à comprendre des formulaires de déclaration mensuelle	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,170	0,243	5,2	4,8
21	B3A	Respect du rendez-vous	On vous a reçu en retard	0,165	0,147	4,4	7,2
22	F3	Informé des délais pour répondre à la demande	Non	0,127	0,139	9,1	14,0
23	E24B	A reçu de l'aide pour s'orienter vers d'autres organismes	Non	0,117	0,263	6,1	6,1
24	E10	Clarté et simplicité du formulaire de déclaration annuelle	Insatisfait(e), très insatisfait(e)	0,110	0,291	5,5	10,1

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. »

Cinq 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 : la clarté des explications fournies pour justifier les décisions rendues (14,2% d'insatisfaits; V de Cramer de 0,486).

** Étude de satisfaction des clientèles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Sécurité du Revenu – Clientèles des CLE, version finale, p. 81, octobre 2002, SOM.

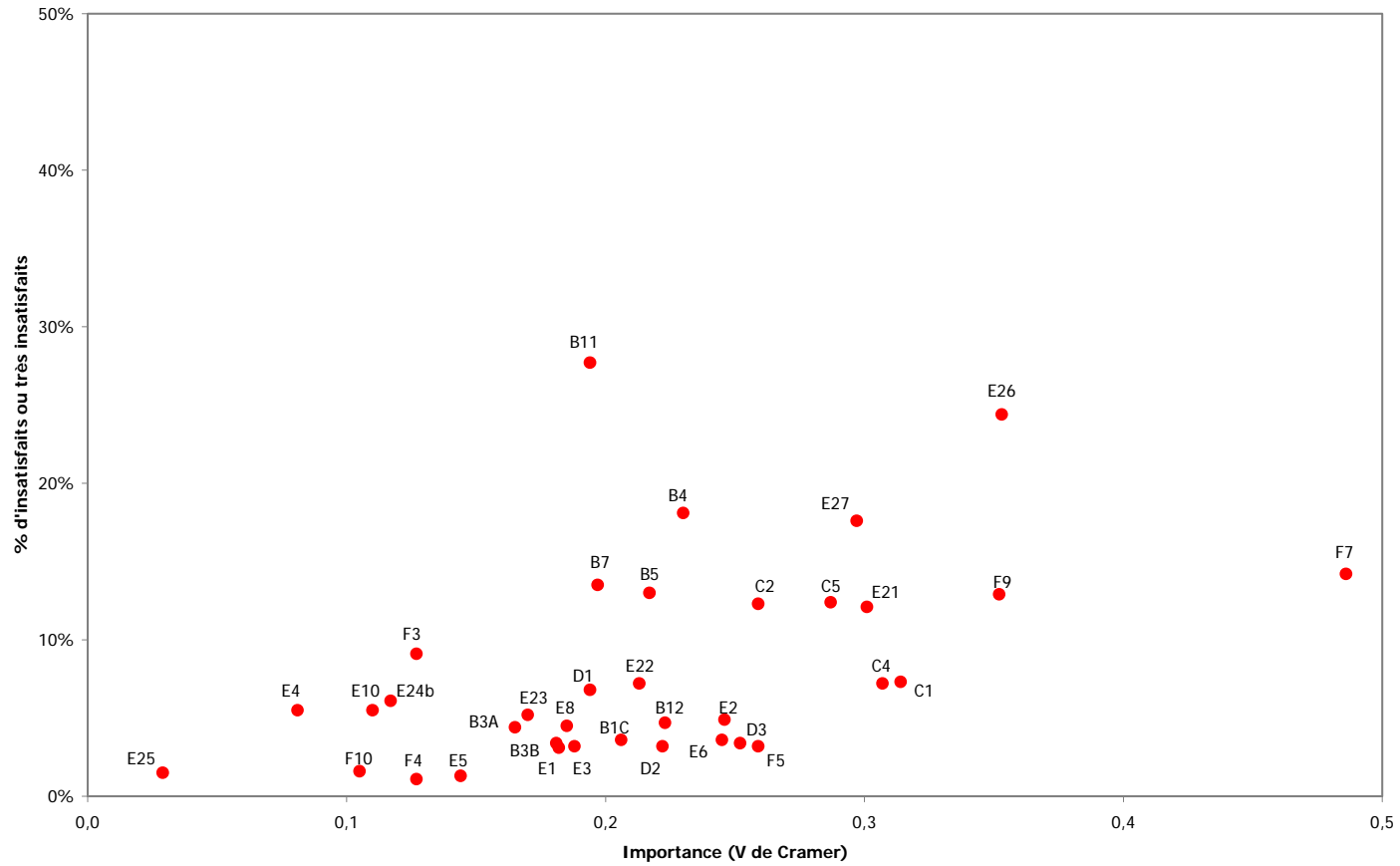
- E26 : l'octroi de toute l'aide financière à laquelle le client a droit (24,4% d'insatisfaits; V de Cramer de 0,353).
- F9 : la proposition de solutions de rechange (12,9% d'insatisfaits, V de Cramer de 0,352).
- E27 : l'explication des recours (17,6% d'insatisfaits, V de Cramer de 0,297).
- E21 : la clarté et la facilité à comprendre les lettres et avis de décision (12,1% d'insatisfaits, V de Cramer de 0,301).

Les éléments F7 (clarté des explications fournies pour justifier les décisions rendues) et E21 (clarté et facilité à comprendre les lettres et avis de décision) constituaient également des priorités d'intervention, pour la clientèle « dossiers actifs », en 2002 : ces éléments enregistrent un taux d'insatisfaction relativement élevé et ont un très fort impact sur la satisfaction globale.

Avec un V de Cramer supérieur ou égal à 0,300 et un taux d'insatisfaction relativement élevé, les trois autres éléments identifiés (E26, F9, E27) constituent aussi des priorités d'action cette année.

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
F7	Clarté des explications données pour justifier les décisions rendues
E8	Délai avant d'obtenir le premier chèque d'aide sociale
C2	Rapidité du personnel à répondre
B5	Satisfaction du nombre de personnes à qui il a fallu parler pour avoir l'information voulue
B1C	Facilité à obtenir un rendez-vous
C1	Courtoisie, respect démontré par le personnel
D2	Protection des renseignements personnels en entrevue
F10	Solutions de rechange proposées
F9	Proposition de solutions de rechange
B7	Retour d'appel dans les 24 heures
F5	Rapidité à traiter la demande
C5	Clarté des lettres et autres documents reçus de l'aide sociale
D1	Façon dont on a assuré la confidentialité des renseignements personnels lors de l'accueil
D3	Protection des renseignements personnels en général
C4	Clarté du langage utilisé par le personnel
E3	Satisfaction de l'aide obtenue du personnel du CLE pour la demande d'inscription
F3	Informé des délais pour répondre à la demande
B4	Facilité à obtenir la ligne téléphonique
B3A	Respect du rendez-vous
E6	Satisfaction à l'égard de la rapidité à donner la réponse d'acceptation
B3B	Informé du délai d'attente
F4	Respect des délais mentionnés
E1	Facilité à obtenir un rendez-vous pour faire une inscription à l'aide sociale
E4	Informé des délais pour l'acceptation à l'aide sociale ou non

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

Numéro	Légende – Questions de satisfaction (suite)
E2	Clarté et simplicité des formulaires pour la demande initiale d'aide sociale
E5	Respect du délai mentionné pour la réponse sur l'acceptation à l'aide sociale
B12	Satisfaction à l'égard de l'information fournie sur les services de l'aide sociale
E10	Clarté et simplicité du formulaire de déclaration annuelle
E21	Clarté et facilité à comprendre les lettres et avis de décision
E22	Clarté et facilité à comprendre les dépliants
E23	Clarté et facilité à comprendre les formulaires de déclaration mensuelle
E25	Satisfaction à l'égard de l'aide reçue pour s'orienter vers d'autres organismes
E26	A reçu toute l'aide financière à laquelle il avait droit
B11	Information fournie sur les services offerts par l'aide sociale
E27	Explication des recours
E24B	A reçu de l'aide pour s'orienter vers d'autres organismes

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
QG1	Les services reçus de l'aide sociale (satisfaction générale)	90% ↘	93%
QD1	La confidentialité lors de l'accueil au CLE	93% ↘	96%

Variables de satisfaction (Très satisfait) :

	Questions	2006	2002
QB4	La facilité à obtenir la ligne téléphonique	29% ↗	22%
QC1	La courtoisie et le respect démontré par le personnel	46% ↗	40%
QC2	La rapidité du personnel à répondre	36% ↗	30%

Deux variables affichent une baisse significative **du taux global de satisfaction** : QG1 (services reçus de l'aide sociale) et QD1 (confidentialité des renseignements lors de l'accueil au CLE) .

Les éléments pour lesquels on note une hausse significative de la proportion de répondants **très satisfaits** en 2006 concernent la facilité à obtenir la ligne téléphonique (+7points), la courtoisie et le respect démontré par le personnel (+6 points) ainsi que sa rapidité à répondre aux demandes (+ 6 points).

Pour un très grand nombre de variables, le taux global de satisfaction et la proportion de « très satisfaits » sont semblables à ceux de 2002.

* 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.

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
QB9	Le fait de parler à quelqu'un d'autre à la place de la personne désirée	53% ↗	38%
QG3	Accès à Internet	32% ↗	19%
QF6	Les attentes quant au délai d'une demi-journée pour traiter les demandes	21% ↗	11%
QB5B	Le fait de ne pas obtenir l'information recherchée	11% ↗	2%

La possibilité de parler à une autre personne à la place de celle désirée enregistre la plus importante hausse (+15 points).

La proportion d'internautes parmi la clientèle de l'aide sociale affiche la deuxième plus importante hausse entre 2002 et 2006 (+13 points).

Autres baisses significatives :

	Questions	2006	2002
QF1	La demande d'information à l'agent	28% ↘	38%
QB1A	La tentative d'obtenir un rendez-vous avec un agent	35% ↘	43%
QB3A	Le non respect de l'heure du rendez-vous	13% ↘	19%
QB11	Le fait de recevoir de l'information sur les services offerts	72% ↘	77%

La proportion de répondants ayant fait une demande d'information ou d'explication à leur agent enregistre la baisse la plus importante entre 2002 et 2006 (-10 points).

* 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.

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, Sécurité du Revenu – Clientèles des CLE, version finale, p. 88, octobre 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 du respect du personnel	8% Insatisfait	Forte
	QC2. Satisfaction à l'égard de la rapidité du personnel	13% Insatisfait	Forte
1.2 Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	QB3A. Respect de l'heure du dernier rendez-vous	14% non respecté	Modérée
	QB3B. Pour ceux pour qui on n'a pas respecté l'heure du rendez-vous : informé du délai d'attente	85% « Non »	Modérée
	QB3C. Délai d'attente	16% ont attendu 40 minutes ou plus	NA
1.3 Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services	QB11. A reçu de l'information sur les services offerts par l'aide sociale	28% « Non »	Modérée
	QB12. Satisfaction à l'égard de l'information sur les services de l'aide sociale	7% Insatisfait	Forte
	QB13. Aurait voulu plus d'information	31% « Oui »	NA
1.4 Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites	QC4. Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé par le personnel	7% Insatisfait	Forte
	QC5. Satisfaction à l'égard de la clarté des lettres et autres documents	13% Insatisfait	Forte
	QE2. Satisfaction à l'égard de la clarté et de la simplicité des formulaires pour la demande initiale d'aide sociale	19% Insatisfait	Forte
	QE10. Satisfaction à l'égard de la clarté et de la simplicité du formulaire de déclaration annuelle	8% Insatisfait	Modérée
	QE21. Satisfaction à l'égard de la clarté et de la facilité à comprendre les lettres et avis de décision	12% Insatisfait	Forte
	QE22 ...les dépliants	8% Insatisfait	Forte
	QE23. ...les formulaires de déclaration mensuelle	6% 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
1.5. 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	15% Insatisfait	Très forte
	QF8. A reçu une ou des décisions défavorables	18% « Oui »	Forte
	QF9. On lui a proposé des solutions de rechange	74% « Non »	Très forte
	QF10. Satisfaction à l'égard des solutions de rechange	38% Insatisfait	Modérée
1.6 Assurer la confidentialité des renseignements personnels	QD1. Satisfaction à l'égard de la confidentialité lors de l'accueil au CLE	7% Insatisfait	Modérée
	QD2. ...en entrevue	3% Insatisfait	Forte
	QD3. ...du dossier en général	4% Insatisfait	Forte
1.7 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	20% Insatisfait	Forte
	QB5. Satisfaction à l'égard du nombre de transferts	15% Insatisfait	Forte
	QB7. On vous a retourné votre appel dans les 24 heures	17% « Non »	Modérée
	QB10. Dernier appel	43% ont rejoint la personne désirée 30% ont parlé à une autre personne 12% ne voulait parler à personne 15% n'ont pas pu parler à quelqu'un	Faible
1.8. Traiter rapidement votre demande et vous informer des délais	QF3. On vous a informé des délais de traitement lors de la dernière demande	42% « Non »	Modérée
	QF4. Satisfaction à l'égard du respect des délais indiqués	9% Insatisfait	Modérée
	QF5. Satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement des demandes	15% Insatisfait	Forte

Conclusion (suite)

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

Engagement	Questions posées	Résultat	Importance déduite
2.1 Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige	QB1B. A voulu et obtenu un rendez-vous	90% de ceux qui ont demandé un rendez-vous l'ont obtenu	NA
	QB1C. Satisfaction à l'égard de la facilité à obtenir un rendez-vous	12% Insatisfait	Forte
	QE1. Satisfaction à l'égard de la facilité avec laquelle il a obtenu un rendez-vous pour la demande d'inscription à l'aide sociale	12% Insatisfait	Modérée
2.2 Vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit	QE26. A reçu toute l'aide financière à laquelle il avait droit	26% « Non »	Très forte
	QE27. Sinon, on lui a expliqué ses recours	60% « Non »	Forte
2.3 Rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	QE4. Informé des délais de réponse pour l'acceptation ou non à l'aide sociale	22% « Non »	Faible
	QE5. Satisfaction à l'égard de la façon dont on a respecté le délai mentionné	7% Insatisfait	Modérée
	QE6. Satisfaction à l'égard de la rapidité avec laquelle on a donné la réponse d'acceptation	14% Insatisfait	Forte
	QE8. Satisfaction à l'égard du délai avant d'obtenir le premier chèque d'aide sociale	18% Insatisfait	Modérée
	QE3. Satisfaction à l'égard de l'aide obtenue du personnel du CLE pour faire une demande d'inscription à l'aide sociale	13% Insatisfait	Modérée
2.4. Vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins	QE24A. Aurait eu besoin d'aide pour être orienté vers d'autres organismes	22% « Oui »	NA
	QE24B. A reçu de l'aide pour s'orienter vers d'autres organismes	28% « Non »	Modérée
	QE25. Satisfaction à l'égard de l'aide reçue	10% Insatisfait	Faible

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	10% Insatisfait
	QG2. Motifs d'insatisfaction	33% indemnités insuffisantes
Internet	QG3. Accès à Internet	32% « Oui »
	QG4. A déjà utilisé Internet pour joindre le Ministère	10% de ceux ayant accès (3% du total des clients)
	QG5. Satisfaction à l'égard des services du ministère offerts sur Internet	17% Insatisfait
	QG6. Importance de développer les services du Ministère sur Internet	43% Très important

Conclusion (suite)

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

Engagement généraux de la DSC	Aspects du service	Service de solidarité sociale Offert aux individus (%)	
		2006	2002
Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	Satisfaction à l'égard du respect et de la courtoisie	92	91
	Satisfaction à l'égard de la rapidité	87	88
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	86	80
	Clientèle informée du délai d'attente parmi ceux reçus en retard	15	15
Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services	Clientèle ayant reçu de l'information	72	77
	Satisfaction à l'égard de l'information reçue	93	92
Utiliser un langage clair dans les communications verbales et écrites	Satisfaction à l'égard des communications verbales	93	93
	Satisfaction à l'égard des communications écrites	87	87
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	85	88
	Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange	26	26
Assurer la confidentialité des renseignements	Satisfaction - Lors de l'accueil au CLE	93	96
	Satisfaction - En entrevue	97	97
	Satisfaction - Dossier en général	96	95
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	43	42
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre	42	43
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 heures	83	83
Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais	Satisfaction à l'égard de la rapidité de traitement	85	86
	Dans le cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement	58	56
Vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige	Ont obtenu un rendez-vous la dernière fois qu'ils en ont demandé un	90	93
	Satisfaction à l'égard de la facilité à obtenir un rendez-vous	88	92
Vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit	A reçu toute l'aide financière à laquelle il avait droit	74	74

Conclusion (suite)

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

Engagement généraux de la DSC	Aspects du service	Service de solidarité sociale Offert aux individus (%)	
		2006	2002
Rendre une décision dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	Satisfaction à l'égard du respect des délais annoncés	93	95
Vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins	Ont reçu de l'aide pour les orienter vers les organismes du milieu parmi ceux qui disent qu'ils en auraient eu besoin	72	76
	Satisfaction à l'égard de l'aide obtenue pour s'orienter vers d'autres organismes	90	87
Satisfaction générale	Satisfaction des services reçus de façon générale	90	93

De façon générale, on conclut que la satisfaction de la clientèle à l'égard des engagements de la DSC est très élevée. Elle est demeurée semblable à 2002 pour la plupart des aspects mesurés.

Toutefois, il faut être vigilant car on observe une légère baisse du niveau de satisfaction générale. Cela ne semble pas avoir pour effet de diminuer le taux de satisfaction de la plupart des items spécifiques qui demeurent plutôt stables. On note aussi une hausse de la proportion de personnes très satisfaites sur quelques engagements.

Comme en 2002, certains engagements ou volets d'engagement semblent plus faiblement atteints, soient le fait d'être informé des délais d'attente et la perception de recevoir toute l'aide financière à laquelle on a droit.

Enfin, la clientèle des services de solidarité sociale a de plus en plus accès à Internet. Toutefois, l'aisance technologique et l'habilité à utiliser Internet n'est bonne que pour une minorité de cette clientèle.

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 de la clientèle du 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 2942 personnes ayant des dossiers actifs au service de solidarité sociale, 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 2942 personnes a été tiré aléatoirement par le ministère à partir de ses fichiers administratifs.

Résultats des appels

Au total, 1500 entrevues ont été conduites à partir de notre central téléphonique de Montréal. Sur les 2942 numéros fournis, cela représente un taux de réponse de 50,9%.

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	2942
Entrevues complétées	1500
Taux de réponse global (%)	50,9
Nombre de numéros utilisables	2229
Pourcentage de numéros utilisables (%)	75,8
Taux de réponse à l'enquête téléphonique (%) (sur la base des numéros de téléphone utilisables)	76,5
Taux de refus de collaborer à l'enquête (%)	11,9

Note 1 Parmi les personnes rejointes et qui ont accepté de collaborer à l'étude (1705), 205 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 définitifs 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 11,8 %.

Note 4 : Le taux de réponse global de 50,9% (taux de réponse du MESS) s'obtient en divisant le nombre d'entrevues complétées par la taille de l'échantillon initial ($50,9\% = 1500 / 2942$). Le taux de réponse à l'enquête téléphonique (76,5%) s'obtient en divisant le nombre de personnes rejointes incluant celles qui sont inéligibles ($1705 = 1500 + 205$) par le nombre de numéros de téléphone utilisables (2229).

Tableau des résultats administratifs de la collecte de données

Données administratives	
A. Échantillon de départ	2942
B. Non-joints au cours de la période	0
C. Hors services	308
D. Non résidentiels	0
E. Lignes en trouble / fax / modem / pagette	69
F. Non-éligibles	205
G. Hors strate	na
H. Incapacités / Autres langues	389
I. Absents	206
J. Incomplets	102
K. Refus du ménage	97
L. Refus de la personne sélectionnée	66
M. Entrevues complétées	1500

Principaux indices	
N. Numéros non rejoints (B+E)	69
O. Numéros rejoints (A-(N+G))	2873
P. Numéros rejoints inutilisables (C+D+H)	697
Q. Numéros rejoints utilisables (O-P)	2176
R. Estimation du nombre de non-rejoints utilisables (NQ/O)	53
S. Estimé du nombre total de numéros utilisables (Q+R)	2229
Non-réponse estimée (%) ((R+I)/S)	11,6
Refus (%) (J+K+L)/S	11,9
Taux de réponse estimé (%) ((M+F)/S)	76,5

Pondération et traitement des données

La distribution des 1500 répondants a été comparée à celle des 2942 noms fournis par le ministère sur la base des variables suivantes : le sexe et la région.

Des différences significatives ayant été observées entre l'échantillon final des 1500 répondants et l'échantillon de 2942 noms initialement fourni par le ministère, les résultats ont été pondérés selon le sexe et la région.

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, la contrainte à l'emploi 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%

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, Sécurité du Revenu – Clientèles des CLE, version finale, p. 112, octobre 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 bureau d'aide sociale ?

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'aide sociale ?

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
Info (sans précision) / poser des questions / parler avec son agent	08
Démarche / information sur retour aux études.....	09
Démarche / info sur emploi / retour sur marché du travail	10
Convocation / info / document demandé par les agents.....	11
Demande d'aide sociale / ouverture de dossier	12
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
«Q_B4»	

=> Q_B11

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	=> Q_B6
Satisfait(e)	2	=> Q_B6
Insatisfait(e)	3	
Très insatisfait(e)	4	
NAP - Ne s'applique pas	8	=> Q_B6
NSP/NRP	9	=> Q_B6

«Q_B5»

23:

Q_B5B

Q_B5B. A 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 pas8
NSP/NRP9
«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 ?

Oui 1 => +3
Non.....2
NSP/NRP9 => +3
«Q_B8»

27:

Q_B9

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

Oui 1 => +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'autre (a préféré attendre ou laisser un message) 1

...On ne vous l'a pas offert 2

...Vous ne saviez pas quoi faire pour parler à quelqu'un d'autre..... 3

Autre chose (PRÉCISEZ) 4 0

NSP/NRP 9

«Q_B10»

«O_Q_B10»

29:

Q_B11

Q_B11. Vous a-t-on déjà fourni de l'information sur les services offerts par l'aide sociale, de façon générale, que ce soit par téléphone, par la poste, en personne ou autrement ?

Oui1
Non.....2 => Q_B13
NSP/NRP9 => Q_B13
«Q_B11»

30:

Q_B12

Q_B12. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) de l'information qu'on vous a donné sur les services de l'aide sociale de façon générale ?

Très satisfait(e)1
Satisfait(e)2
Insatisfait(e)3
Très insatisfait(e)4
NAP - Ne s'applique pas8
NSP/NRP9
«Q_B12»

31:

Q_B13

Q_B13. Y a-t-il des sujets sur lesquels vous auriez aimé plus d'information ?

Oui1
Non.....2 => QB15A
NSP/NRP9 => QB15A
«Q_B13»

32:

QB14A

QB14A. Lesquels ?

NE PAS LIRE - 2 MENTIONS POSSIBLES

- Barèmes / Montants des prestations / Allocation d'aide à l'emploi 01
 - Programmes / Mesures actives et services en général..... 02
 - Droits des clients..... 03
 - Comment remplir les formulaires 04
 - Obligations des clients 05
 - Emplois disponibles / Offres d'emplois 06
 - Aide à la recherche d'emploi..... 07
 - Info sur retour à l'école..... 08
 - Aucun / Rien..... 95 X
 - Autre (PRÉCISEZ)..... 96 O
 - NSP/NRP 99 X
 - «QB14A_01»
 - «QB14A_02»
 - «O_QB14A»
-
-

33:

QB15A

QB15A. Qu'est-ce que votre bureau d'aide sociale 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 (PRÉCISEZ)..... 96 O
- NSP/NRP 99 X
- «QB15A_01»
- «QB15A_02»
- «O_QB15A»

34:

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»

35:

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 entré en contact avec le personnel de l'aide sociale ?

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»	

36:

Q_C3A

Q_C3A. Qu'est-ce que le personnel de l'aide sociale 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/ 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»

37:

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»	

38:

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 de l'aide sociale ? (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»	

39:

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»	

40:

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 pas.....	8
NSP/NRP.....	9
«Q_D2»	

41:

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 pas.....	8
NSP/NRP.....	9
«Q_D3»	

42:

Q_EX

E - Évaluation spécifique à un service et une clientèle

Q_EX. Avez-vous fait une demande d'aide sociale entre octobre 2004 et octobre 2005 ?

Oui1
Non.....2 => Q_E10
NSP/NRP9 => Q_E10
«Q_EX»

43:

Q_E1

Q_E1. Mes prochaines questions portent sur votre demande d'admission à l'aide sociale. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...de la facilité avec laquelle vous avez pu obtenir un rendez-vous avec un agent pour faire votre inscription à l'aide sociale ?

Très satisfait(e)1
Satisfait(e).....2
Insatisfait(e)3
Très insatisfait(e)4
NAP - Ne s'applique pas8
NSP/NRP9
«Q_E1»

44:

Q_E2

Q_E2. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de la clarté et de la simplicité des formulaires pour la demande initiale d'aide sociale? (SR-1)

Très satisfait(e)1
Satisfait(e).....2
Insatisfait(e)3
Très insatisfait(e)4
NAP - Ne s'applique pas8
NSP/NRP9
«Q_E2»

45:

Q_E3

Q_E3. (Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E)) ...de l'aide que vous avez obtenu du personnel du CLE pour vous aider à faire votre demande d'inscription à l'aide sociale?

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

«Q_E3»

46:

Q_E4

Q_E4. Vous a-t-on informé des délais avant que vous ayez une réponse pour savoir si vous étiez accepté(e) ou non? (A NE PAS LIRE: le délai actuel est de 10 JOURS)

- Oui 1
- Non 2 => Q_E6
- NSP/NRP 9 => Q_E6

«Q_E4»

47:

Q_E5

Q_E5. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...de la façon dont on a respecté le délai qu'on vous avait mentionné?

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

«Q_E5»

48:

Q_E6

Q_E6. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...de la rapidité avec laquelle on vous a donné la réponse comme quoi vous étiez accepté(e)?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9
«Q_E6»	

49:

Q_E7

Q_E7. Quel délai vous paraîtrait raisonnable pour donner une réponse comme quoi vous êtes accepté(e) ou non? (A NE PAS LIRE: le délai actuel est de 10 JOURS)

Une journée ou moins	01
2-3 jours	02
4-5 jours	03
6-7 jours	04
8-9 jours	05
10 jours.....	06
11-13 jours.....	07
14-15 jours.....	08
16-19 jours.....	09
20-21 jours.....	10
Plus de 3 semaines.....	11
NSP/NRP	99
«Q_E7»	

50:

Q_E8

Q_E8. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...du délai avant d'obtenir votre premier chèque d'aide sociale?

- Très satisfait(e) 1
 - Satisfait(e) 2
 - Insatisfait(e) 3
 - Très insatisfait(e) 4
 - NAP - Ne s'applique pas 8
 - NSP/NRP 9
 - (VIDE) X NO
- «Q_E8»
«O_Q_E8»

51:

Q_E10

=> +1 si Q_EX=#1

Q_E10. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...de la clarté et de la simplicité du formulaire de déclaration annuelle ? (Document de réévaluation à remplir une fois par année et décrivant la situation financière complète de la personne)

- Très satisfait(e) 1
 - Satisfait(e) 2
 - Insatisfait(e) 3
 - Très insatisfait(e) 4
 - NAP - Ne s'applique pas 8
 - NSP/NRP 9
- «Q_E10»

52:

Q_E21

Q_E21. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...de la clarté et de la facilité à comprendre les lettres et avis de décision ? (lettres expliquant les décisions ou les montants accordés ou refusés et les raisons)?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9
«Q_E21»	

53:

Q_E22

Q_E22. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...des dépliants ?

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9
«Q_E22»	

54:

Q_E23

Q_E23. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...des formulaires de déclaration mensuelle que vous devez remplir et retourner chaque mois? (SR-7)

Très satisfait(e)	1
Satisfait(e)	2
Insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NAP - Ne s'applique pas	8
NSP/NRP	9
«Q_E23»	

55:

QE24A

QE24A. Avez-vous eu besoin d'aide pour vous orienter vers d'autres organismes qui pourraient vous aider ? (Dépend de la nature de vos besoins; pourrait être par exemple un CLSC, un Carrefour Jeunesse Emploi, un centre de désintoxication ou un autre organisme communautaire)

Oui1
Non.....2 => Q_E26
NSP/NRP9 => Q_E26
«QE24A»

56:

QE24B

QE24B. Vous en a-t-on donné ?

Oui1
Non.....2 => Q_E26
NSP/NRP9 => Q_E26
«QE24B»

57:

Q_E25

Q_E25. Êtes-vous TRÈS SATISFAIT(E), SATISFAIT(E), INSATISFAIT(E) ou TRÈS INSATISFAIT(E) ...de l'aide qui vous a été donnée?

Très satisfait(e)1
Satisfait(e)2
Insatisfait(e)3
Très insatisfait(e)4
NSP/NRP9
«Q_E25»

58:

Q_E26

Q_E26. Croyez-vous avoir reçu toute l'aide financière à laquelle vous avez droit?

Oui1 => Q_F1
Non.....2
NSP/NRP9
«Q_E26»

59:

Q_E27

Q_E27. Vous a-t-on expliqué vos recours? (Possibilités d'appels/de démarches pour faire renverser la décision)

Oui 1
Non..... 2
NSP/NRP 9
«Q_E27»

60:

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'aide sociale ? (Ex.: demandes suite à des besoins spéciaux, frais scolaires, lunettes, frais de participation ou autres besoins particuliers, etc.)

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

61:

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 et aide à la recherche d'emploi 08
Autre (PRÉCISEZ) 96 O
NSP/NRP 99

«Q_F2»
«O_Q_F2»

62:

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»

63:

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»

64:

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»

65:

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»	

66:

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»		

67:

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»		

68:		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»		

69:		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»		

70:		Q_G1
<i>G - Satisfaction globale et attentes</i>		
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 de l'aide sociale au cours de la dernière année ?		
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»		

71:

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»

72:

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»

73:

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»

74:

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»

75:

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 accord 7
NSP/NRP 9
«P113A»

76:

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 accord 7
NSP/NRP 9
«P114A»

77:

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»

78:

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»

79:

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»

80:

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»

81:

P11B

=> +1 si 1>0

«P11B»

82:

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»

83:

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»

84:

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»
-
-

85:

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»
-
-

86:

P115B

Habilité 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»

87:

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»
-

88:

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»

89:

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»

90:

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»

91:

Q_G4

=> Q_G8A si Q_G3=#2,#3

Q_G4. Avez-vous déjà utilisé Internet pour communiquer avec l'aide sociale ? (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»

92:

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»

93:

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»

94:

Q_G7A

Q_G7A. Lesquels?

NE PAS LIRE - ACCEPTER 2 MENTIONS

- Guichet emploi / offres d'emploi / recherche d'emploi 01
Information 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»

95:

Q_G8A

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

NE PAS LIRE - ACCEPTER 2 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»

96:

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)	3
13-15 ans (Collégial/Cégep)	4
16 ans ou plus (Université)	5
NSP/NRP	9

«Q_S1»

97:

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'ENTREVUE1 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."