



Ipsos Reid



Étude sur la satisfaction de la clientèle

Septembre 2011

Présenté à : l'Office des transports du Canada

Rédigé par : Société Ipsos Reid

« This report is also available in English upon request. »

Ipsos Reid
1, rue Nicholas,
Bureau 1400
Ottawa (Ontario) K1N 7B7
Tél. : 613 241-5802
Télec. : 613 241-5460
www.ipsos.ca

TABLE DES MATIÈRES

Rapport sommaire	1
Aperçu.....	1
Faits saillants	1
Conclusions et recommandations	5
Contexte et objectifs	8
Méthodologie	9
Résultats détaillés	12
Échanges avec l'Office.....	12
Satisfaction à l'égard de l'Office	15



Ipsos Reid

Rapport sommaire

Aperçu

Cette section présente les principaux résultats et les recommandations de l'étude 2010-2011 que nous avons menée auprès des clients de l'Office. Un total de 230 sondages ont été menés auprès de six groupes de clients différents, classés selon leurs échanges avec l'Office. Ces groupes sont les suivants : les répondants qui ont déposé une demande de renseignements auprès de l'Office, ceux qui ont suivi un processus d'inspection ou de délivrance de nouvelles licences, ceux qui ont eu recours au règlement quasi judiciaire d'un différend lié à un voyage, ceux qui ont eu recours au processus d'arbitrage de conflits et de déterminations multipartites non reliés à un voyage, ceux qui ont eu recours à la facilitation pour régler un différend et ceux qui ont eu recours à la médiation.

Les résultats de l'étude révèlent entre autres que :

- deux clients sur trois (65 %) se disent satisfaits de l'ensemble des services offerts par l'Office
- la satisfaction est étroitement liée au résultat. En effet, presque tous les répondants (95 %) dont les attentes ont été comblées se disent satisfaits, comparativement à seulement 21 % de ceux dont les attentes n'ont pas été comblées (compte tenu de son mandat qui consiste à régler les différends au moyen de décisions quasi judiciaires, de la médiation et de la facilitation, l'Office comptera toujours parmi ses clients des personnes qui estiment que leurs attentes ne sont pas comblées et qui seront, par conséquent, peu satisfaites des services offerts); et
- le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'Office concorde avec celui observé dans d'autres ministères; nous croyons qu'il est possible d'atteindre un objectif de 70 % de satisfaction globale au cours des trois prochaines années.

Faits saillants

Dans quelle mesure les clients sont-ils satisfaits de leurs échanges avec l'Office?

- Deux répondants sur trois (65 %) se disent satisfaits de l'ensemble des services de l'Office, tandis que un sur cinq (21 %) est insatisfait et 13 % se disent ni satisfaits ni insatisfaits¹.
- Le niveau de satisfaction varie d'un groupe à l'autre, allant de 84 % chez les répondants ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences à 33 % chez ceux ayant eu recours au règlement quasi judiciaire d'un différend lié à un voyage (quoique la base d'échantillonnage de 12 pour ce groupe

¹ Veuillez noter que le total des pourcentages n'est pas toujours de 100 % puisque les chiffres sont arrondis.



soit trop restreinte pour en tirer des conclusions fiables au plan statistique).

- Les répondants satisfaits de l'Office disent le plus souvent que c'est pour les raisons suivantes : employés professionnels ou courtois (27 %), ils ont été serviables ou m'ont renseigné (27 %) ou la situation a été prise en charge ou réglée dans un délai raisonnable (25 %). De plus, un répondant sur six (16 %) affirme que c'est parce que leur affaire a eu un résultat favorable ou parce qu'elle a été réglée.
- Les répondants *insatisfaits* de l'Office disent le plus souvent que c'est pour les raisons suivantes : je ne suis pas satisfait du résultat ou la situation n'a pas été réglée (46 %), mauvais service reçu (21 %) ou service lent (15 %).
- On a demandé aux répondants d'évaluer leur satisfaction par rapport à divers aspects des services offerts par l'Office. La courtoisie, la facilité d'approche et un personnel informé et compétent recueillent des niveaux de satisfaction plus élevés, tandis que les répondants sont moins satisfaits du temps requis pour régler la situation (49 % expriment leur satisfaction, 33 % expriment leur insatisfaction).
- Par ailleurs, la capacité de l'Office de répondre aux clients qui ont une déficience est un aspect qui suscite une moins grande satisfaction. En effet, le niveau de satisfaction des 58 répondants concernés par l'énoncé (50%) « L'office a traité avec moi de façon à répondre à mes besoins en raison de ma déficience » est presque aussi bas que le niveau concernant le temps requis pour régler la situation (49 %).

Qu'est-ce qui accroît la satisfaction à l'égard de l'Office?

- La satisfaction des répondants à l'égard de la qualité de l'ensemble des services offerts est liée à la perception selon laquelle leurs attentes ont été comblées :
 - La satisfaction est presque unanime (95 %) chez les répondants dont les attentes ont été comblées (entièrement/grandement), tandis qu'elle chute à 52 % chez ceux dont les attentes ont été comblées jusqu'à un certain point seulement.
 - En revanche, parmi les répondants dont les attentes n'ont pas été comblées (pas du tout/un peu), seulement un sur cinq (21 %) se dit satisfait.
- En outre, la satisfaction des répondants à l'égard de la qualité de l'ensemble des services offerts dans l'ensemble est fortement liée à la rapidité du service. Ceux qui sont satisfaits du temps requis pour qu'on accuse réception de leur plainte/qu'on règle la situation ont trois fois plus tendance que les répondants insatisfaits de la rapidité à se dire satisfaits dans l'ensemble.
- Le niveau de satisfaction s'élève à 87 % (neuf répondants sur dix) chez les répondants satisfaits du temps requis pour qu'on règle la situation et à 74 % (trois répondants sur quatre) chez ceux qui sont satisfaits du temps requis pour qu'on accuse réception de leur plainte, comparativement à 32 % et 25 % respectivement chez ceux qui sont insatisfaits de ces aspects.



- Les répondants insatisfaits de la rapidité de réponse ou qui estiment que leurs attentes n'ont pas été comblées sont aussi moins satisfaits de chacun des aspects des services offerts et de leur expérience avec l'Office.

Dans quelle mesure les attentes des clients ont-elles été comblées durant leurs échanges avec l'Office?

- Lorsqu'on demande aux répondants d'indiquer à quel point ils estiment que leurs attentes ont été comblées durant leurs échanges avec l'Office, plus de deux sur cinq (44 %) affirment que le processus a comblé entièrement ou grandement leurs attentes, tandis que deux sur cinq (39 %) disent qu'il les a comblées seulement un peu (11 %) ou qu'il ne les a pas du tout (28 %) comblées.
- Les répondants qui ont eu recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage disent le plus souvent que leurs attentes ont été comblées seulement un peu ou qu'elles ne l'ont pas du tout été. Les répondants qui ont eu recours à la facilitation sont partagés entre ceux qui disent que le processus a comblé leurs attentes entièrement ou grandement (44 %) et ceux qui affirment que le processus les a comblées seulement un peu ou qu'il ne les a pas du tout comblées (40%).
- Les répondants qui ont eu recours à la médiation ont aussi plus tendance à dire que leurs attentes ont été entièrement ou grandement comblées qu'à dire qu'elles l'ont été seulement un peu ou qu'elles ne l'ont pas du tout été.

Pourquoi les clients communiquent-ils avec l'Office et de quelle manière procèdent-ils?

- Les répondants ont tendance à communiquer avec l'Office pour régler des questions ayant trait au transport aérien, sauf dans le cas des clients qui ont recours au processus d'arbitrage de conflits et de déterminations multipartites non reliés à un voyage et à la médiation, lesquels ont plus tendance à s'adresser à l'Office au sujet de questions liées au transport ferroviaire. L'Office traite une grande variété de questions soulevées par divers publics cibles, mais il s'agit la plupart du temps de questions touchant le transport aérien, qu'il s'agisse de plaintes relatives aux bagages ou de questions d'accessibilité.
- Les recherches sur le Web constituent la première source pour prendre connaissance de l'Office; cependant, le courriel (72 %) et le téléphone (63 %) sont les sources d'information par excellence pour se renseigner sur les processus et les services de l'organisme. Comme l'ont révélé d'autres études sur les services gouvernementaux, le site Web sert souvent de point d'accès et de source d'information de base, tandis que les communications interpersonnelles (telles que le courriel et le téléphone) permettent aux clients d'obtenir des renseignements propres à leurs besoins.
- Lorsqu'on demande aux répondants d'évaluer leur satisfaction à l'égard de divers aspects des services de l'Office, deux sur trois (68 %) se disent satisfaits des divers moyens de communication offerts.
- La majorité exprime aussi sa satisfaction à l'égard de divers aspects du site Web de l'Office; cependant, le niveau de satisfaction à ce chapitre est plus faible que dans le cas d'autres aspects du service. Les résultats indiquent notamment que



63 % des répondants expriment leur satisfaction à l'égard du fait que les renseignements sur le site Web étaient faciles à comprendre, 57 % que le site Web offrait l'information dont ils avaient besoin et 52 % que c'était facile d'y trouver ce qu'ils cherchaient, comparativement à 69 % qui se disent satisfaits du fait que les renseignements obtenus de l'Office, en général, étaient clairs et faciles à comprendre.

Quelle comparaison peut-on faire entre les résultats de cette étude et ceux d'autres études sur la satisfaction?

- Compte tenu de son mandat qui consiste à régler des différends au moyen de décisions quasi judiciaires, de la médiation et de la facilitation, l'Office comptera toujours parmi ses clients des personnes qui estiment que leurs attentes ne sont pas comblées et qui seront, par conséquent, peu satisfaites des services offerts. Cette étude démontre en effet que ceux dont les attentes ont été comblées seulement un peu ou ne l'ont pas été du tout ont beaucoup moins tendance à se dire satisfaits de l'Office dans l'ensemble et de chacun des aspects liés aux services offerts qui ont été évalués.
- En raison de ce caractère unique, toute comparaison avec les résultats d'études sur la satisfaction de la clientèle provenant d'autres organismes gouvernementaux doit être considérée avec circonspection :
 - Les organismes qui ont des mandats similaires de réglementation et de règlement de différends, notamment le Bureau de la concurrence, la Commission canadienne des droits de la personne et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, n'ont à ce jour réalisé aucune étude sur la satisfaction de la clientèle.
 - L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), qui diffuse l'Outil de mesures communes (OMC) et compile des résultats normatifs sur la satisfaction à l'égard des services gouvernementaux, ne possède aucune donnée sur un organisme ayant des mandats de réglementation et de règlement de différends semblables à ceux de l'Office.
- La satisfaction à l'égard des services de l'Office dans l'ensemble, qui atteint 65 %, concorde avec l'évaluation obtenue par le gouvernement du Canada en 2006 dans le cadre de l'étude multiclients *Government Services and Satisfaction* menée par Ipsos, dans laquelle 62 % des répondants exprimaient leur satisfaction à l'égard des services du gouvernement du Canada dans l'ensemble.
- Dans cette étude, c'est l'Agence du revenu du Canada qui avait obtenu les deux cotes les plus élevées (70 %).
- Dans l'étude *Les citoyens d'abord* menée par l'ISAC en 2008, on a observé un niveau de satisfaction globale de 72 % à l'égard des divers services gouvernementaux évalués.
- Pour ce qui est des autres aspects liés aux services qui ont été évalués dans le cadre de cette étude, les résultats concordent avec ceux obtenus dans des études réalisées pour le compte de ministères et d'organismes gouvernementaux particuliers portant sur les services gouvernementaux globaux.



- En particulier, l'étude précédente révélait que le gouvernement a tendance à obtenir une cote élevée pour ce qui est de l'équité et du respect envers les employés, de l'exactitude des renseignements et du niveau de connaissance des employés. Il en est de même pour l'Office qui enregistre aussi de bons résultats en fonction de paramètres de mesure comparables.
- Le gouvernement n'a pas tendance à récolter des cotes très élevées au chapitre de la rapidité de réponse, de la flexibilité et de la facilité d'accès aux services. À titre comparatif, bien que l'Office obtient aussi des cotes de satisfaction faibles pour ce qui est de la rapidité de réponse (49 %), les cotes qu'il obtient relativement à la facilité d'accès (68 %) et à la diversité des moyens de communication (63 %) sont plutôt élevées.

Conclusions et recommandations

Questions et observations qui se dégagent de cette étude

- Le mandat de l'Office qui consiste à régler des différends signifie en soi que de nombreux clients auront l'impression que leurs attentes n'ont pas été comblées et accorderont, par conséquent, un plus bas niveau de satisfaction à l'Office.
- Les répondants qui expriment une *insatisfaction* à l'égard de l'Office sont d'avis que les aspects nécessitant le plus d'amélioration sont : l'exactitude des renseignements donnés, le temps requis pour régler la situation, le temps de réponse rapide du personnel, le fait que l'Office indique ce qu'il peut ou ne peut pas faire dans le traitement des plaintes et le fait d'être traité de façon équitable.
- Il peut s'avérer difficile pour l'Office de donner l'impression d'être équitable lorsque la décision relative à la plainte d'un client ne lui est pas favorable. De même, les perceptions à l'égard de l'exactitude des renseignements donnés et du fait que l'Office indique ce qu'il peut ou ne peut faire sont aussi plus étroitement liées au résultat qu'au service fourni.
- Les niveaux de satisfaction à l'égard du site Web de l'Office sont eux aussi faibles. Il s'agit d'un résultat particulièrement préoccupant étant donné que nos sondages ont été menés auprès de clients qui avaient déjà entrepris des démarches pour communiquer avec l'Office et lui fournir des renseignements et non pas auprès de clients qui auraient désiré le faire, mais qui ont laissé tomber parce qu'ils trouvaient le site Web difficile d'accès.
- L'Office aurait peut-être intérêt à s'assurer d'améliorer l'accessibilité de ses services. En effet, le niveau de satisfaction des répondants (50 %) concernés par l'énoncé « L'office a traité avec moi de façon à répondre à mes besoins en raison de ma déficience » est presque aussi bas que celui qui concerne le temps requis pour régler la situation (49 %). Néanmoins, les points de vue sur les accommodements pour les personnes ayant une déficience sont liés tant au résultat du processus qu'aux questions liées aux accommodements offerts au moment de traiter avec l'Office : les répondants qui disent que le processus a répondu à leurs attentes ont beaucoup plus tendance à se dire satisfaits du fait que l'Office a traité avec eux de façon à répondre à leurs besoins en raison de leur



déficience alors que ceux dont le processus n'a pas répondu à leurs attentes sont moins probables d'évoquer une satisfaction.

Recommandations qui se dégagent de l'étude

1. Ipsos Reid croit qu'il est possible d'atteindre un niveau de satisfaction de 70 % à l'égard de l'ensemble des services offerts par l'Office au cours des trois prochaines années (soit une augmentation de cinq points de pourcentage par rapport à 65 % cette année).
2. La mesure dans laquelle les attentes des répondants ont été comblées influence l'opinion qu'ils ont de l'Office de diverses façons, mais la rapidité de réponse constitue un aspect concret que l'Office doit améliorer. En ce sens, il ne s'agit pas tant d'aller plus vite que de communiquer de façon claire et de bien gérer les attentes en ce qui concerne les normes de service.
3. Le site Web devrait faire l'objet d'une attention particulière puisqu'il constitue la porte d'entrée pour se renseigner à propos de l'Office et de ses services.

Recommandations pour les études à venir

Les volets 2009-2010 et 2010-2011 de l'étude ont fourni une solide base de référence pour les volets futurs. La présente étude permettra d'effectuer le suivi des résultats au fil du temps, et puisqu'elle a été élaborée de manière à être compatible avec d'autres études sur la satisfaction de la clientèle du secteur public, en particulier l'OMC, il sera aussi possible au besoin d'en comparer les résultats avec ceux d'autres institutions du secteur public, le cas échéant.

Cela dit, diverses mesures permettraient d'améliorer la recherche et d'accroître encore plus son efficacité comme outil de mesure de la satisfaction de la clientèle de l'Office. Nous présentons ci-dessous nos principales recommandations à ce chapitre. Nous travaillons déjà à la mise en œuvre de certaines de ces recommandations de concert avec l'Office.

1. Un examen approfondi des questionnaires de 2010-2011 nous permet de formuler plusieurs recommandations en vue d'améliorer le questionnaire. De manière générale, nous recommandons dans la mesure du possible de poser les questions de la même façon à tous les groupes, d'une part, pour s'assurer d'avoir un échantillonnage suffisamment vaste qui permette l'analyse du plus grand nombre possible d'aspects évalués et, d'autre part, pour faciliter la comparaison des résultats entre les divers groupes.
2. Bien que le questionnaire ait été élaboré de manière à être fidèle à ceux d'autres études sur la satisfaction de la clientèle du secteur public, notamment l'OMC, nous avons revu de nouveau celui de l'OMC à la lumière des questionnaires de 2010-2011, et nous avons relevé plusieurs ajouts que nous pourrions envisager.
3. Nous recommandons de mesurer l'importance qu'accordent les répondants aux divers aspects des services offerts par l'Office, en plus de leur satisfaction face à



ceux-ci. Il serait ainsi possible d'établir une grille d'analyse permettant entre autres d'identifier les aspects à améliorer qui auraient le plus tendance à accroître la satisfaction de la clientèle dans l'ensemble.

4. En outre, nous recommandons de modifier la structure du sondage, soit de fusionner les six sondages en un seul de manière rationnelle. Cette nouvelle structure marquerait la fin de la transition du sondage d'origine en format papier vers une version en ligne et permettrait de bénéficier pleinement des avantages qu'offrent les études en ligne. Cela permettra aussi de régler les problèmes d'uniformité de données résultant de l'utilisation d'une méthodologie double : les sondages en ligne permettent de s'assurer que les répondants suivent tous les mêmes directives (p. ex. « en choisir deux »), contrairement à la version papier; de plus, avec le format en ligne, les répondants doivent donner une réponse, alors qu'avec le format papier, ils ont la possibilité de sauter une section, ce qui entraîne un nombre beaucoup plus élevé de « Je ne sais pas/refus ». Ce changement servira aussi à simplifier considérablement les données à livrer, de même qu'à faciliter les comparaisons entre les divers publics cibles de l'Office.
5. Dans le même ordre d'idées, nous recommandons fortement de transférer complètement en ligne le programme d'étude sur la satisfaction (c.-à-d. de supprimer complètement le format papier). Cela contribuera à accroître la qualité des données et pourrait aider à augmenter le taux de réponse des clients ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences.
6. Compte tenu du bassin restreint de clients ayant recours à la médiation et de l'importance de ce public cible, l'Office aurait peut-être intérêt à songer à adopter une méthodologie mixte pour sonder la satisfaction de ce public. D'abord, nous suggérons de limiter les études quantitatives menées auprès de ce public cible aux principales mesures transversales pour que les points de vue des répondants soient tout de même représentés dans les résultats du sondage sur la satisfaction globale de la clientèle. Ensuite, puisque le nombre de clients potentiels et actuels ayant recours à la médiation est trop petit pour que l'analyse statistique soit possible, nous proposons d'adopter une approche qualitative pour mieux comprendre les expériences des clients relativement au processus de médiation et les améliorations souhaitées. Ainsi, ces clients auraient aussi la possibilité de décrire et d'expliquer leur expérience plus en détail que dans un sondage mené auprès d'un nombre aussi restreint de participants. Nous pourrions y arriver en réalisant des entrevues en profondeur avec des clients ayant recours à la médiation d'un sous-échantillonnage plus petit. On pourrait procéder de la même façon avec les clients ayant recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage et avec ceux ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends et de déterminations multipartites non liés à un voyage, pour lesquels les échantillonnages restreints disponibles sont comparables.



Contexte et objectifs

Ipsos Reid a été mandatée par l'Office des transports du Canada (ci-après appelé l'Office) pour mener une étude sur la satisfaction de la clientèle auprès des clients qui font appel à ses services de diverses façons. Cette étude comporte plusieurs objectifs :

- établir les niveaux de satisfaction de base à l'égard de divers aspects du service et mesurer les progrès au fil du temps;
- identifier les aspects du service qui ont besoin d'amélioration en vue d'assurer la prestation de services centrés sur le client et qui répondent à ses besoins; et,
- établir un lien entre l'étude et les efforts de l'ensemble du gouvernement pour assurer la prestation de services centrés sur le client.

En bout de ligne, cette étude dresse un portrait fidèle de l'état actuel de la satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office à ses divers clients, mesure les changements année après année et permet de comparer les résultats avec ceux d'autres études dans la mesure du possible.

Le premier volet s'est déroulé durant l'exercice financier 2009-2010 et a été réalisé auprès de deux types de clients (ceux dont le différend a été traité par l'entremise du processus de facilitation de l'Office et ceux qui ont eu recours au processus de médiation). Dans le cadre de cette étude, on a aussi effectué un certain nombre d'entrevues en profondeur de nature qualitative auprès d'importants fournisseurs de services et de hauts fonctionnaires.

Cette année, c'est-à-dire pour l'exercice financier 2010-2011, le bassin de répondants a été élargi et compte maintenant six groupes de clients (ajoutant les clients ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences, ceux ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage, ceux ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends et de déterminations multipartites non liés à un voyage et ceux ayant déposé des demandes de renseignements ont été ajoutés).

L'étude de l'Office sur la satisfaction de la clientèle est directement liée au cadre de responsabilisation de gestion du Gouvernement du Canada pour les résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. Plus important encore, elle viendra appuyer l'initiative du gouvernement en matière de prestation de services centrés sur le client et fournira aux parlementaires des renseignements plus précis sur les programmes et les résultats de l'Office.

En entreprenant cette étude, l'Office suit la recommandation du Conseil du trésor dans son évaluation du cadre de responsabilisation de gestion de l'Office, qui encourageait l'Office à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'aide de l'Outil de mesures communes (OMC) en vue de fixer des normes de service et de mesurer son rendement par rapport à celles-ci. L'établissement de données de référence sur la satisfaction de la clientèle représente un élément important de l'initiative d'amélioration des services du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Plus précisément, cette étude fait appel à divers éléments clés de l'OMC, dont la satisfaction globale de la clientèle et la satisfaction à l'égard de la rapidité de réponse, de l'accessibilité aux services, de l'équité, de la compétence et de la facilité d'accès aux renseignements.



Ipsos Reid

Méthodologie

Ipsos Reid a mené une étude quantitative auprès de six publics cibles qui ont fait appel aux services de l'Office au cours de l'exercice financier 2010-2011. La majorité des sondages ont été menés en ligne, mais quelques-uns ont été réalisés en format papier (ils ont ensuite été retournés à Ipsos Reid qui a saisi les données manuellement).

Le tableau ci-dessous présente les six publics cibles de l'étude de cette année.

Type de sondage	Public cible
Facilitation	Passagers dont la plainte liée à un voyage a été traitée au moyen de la facilitation (y compris les personnes ayant une déficience)
Médiation	Ceux qui ont eu recours à la médiation
Règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage	Ceux dont les différends liés à un voyage et les déterminations ne touchaient qu'une seule partie
Règlement quasi judiciaire de différends et déterminations multipartites non liés à un voyage	Ceux dont les conflits et les déterminations non liés à un voyage touchaient plus d'une partie
Inspection et délivrance de nouvelles licences	Nouvelle activité d'inspection et de délivrance de licences
Demandes de renseignements	Demandes de renseignements généraux et d'information qui ont du poids sur les résultats du sondage



On a demandé aux clients de l'Office appartenant à chacun des six publics cibles de répondre à un sondage. Le tableau ci-dessous présente la répartition de l'univers du sondage (soit le nombre total de clients de chaque type de public), le nombre de sondages en ligne et en format papier réalisés, de même que le nombre de sondages complétés et les taux de participation.

Type de sondage	Univers du sondage	Sondages en ligne	Sondages papier	Nombre de sondages complétés (en ligne/papier)	Taux de participation
Facilitation	240	240	0	108	58 %
Médiation	22	15	7	10	45 %
Règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage	25	17	8	12	50 %
Règlement quasi judiciaire de différends et déterminations multipartites non liés à un voyage	19	14	5	8	42 %
Inspection et délivrance de nouvelles licences	242	153	89	45	19 %
Demandes de renseignements	248	248	0	47	19 %
TOTAL	796	687	109	230	29 %

Dans deux des six publics interviewés, soit les clients ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences et ceux ayant déposé une demande de renseignements, on observe des taux de participation considérablement plus bas (19 % dans les deux cas, comparativement à un taux de réponse global de 29 %). Dans le cas des répondants ayant déposé une demande de renseignements, nous croyons que cela résulte de leur engagement relativement faible envers l'Office puisqu'il ne cherche qu'à se renseigner (contrairement à ceux qui ont recours au règlement quasi judiciaire de différends ou à la médiation). Pour ce qui est des répondants ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences, nous croyons que cela résulte du fait qu'un plus grand nombre de sondages ont été réalisés en format papier au sein de ce



groupe. Puisque ces sondages ont tendance à exiger plus de temps et qu'il faut aussi les retourner, ils affichent généralement des taux de réponse plus bas.

Remarques concernant la lecture du présent rapport

Trois des six publics cibles interviewés ont donné lieu à un nombre suffisamment élevé de sondages complétés pour qu'une analyse statistique séparée soit possible : inspection et délivrance de nouvelles licences (n = 45, les deux ensemble), demandes de renseignements (n = 45) et facilitation (n = 108). Les autres publics, tirés d'univers beaucoup plus restreints, n'ont pas généré d'échantillonnages suffisamment grands pour donner lieu à des analyses statistiques séparées. Par conséquent, les données provenant de ces publics plus restreints doivent être interprétées à titre indicatif uniquement.

Il est aussi important de noter que même si les répondants ont répondu à des questionnaires différents selon les circonstances précises de leurs échanges avec l'Office, plusieurs aspects évalués, tirés de l'Outil de mesures communes, étaient communs à tous les publics. Ce rapport présente les résultats de ces questions communes posées aux répondants de tous les publics cibles.

Veillez noter que le total des pourcentages n'est pas toujours de 100 % puisque les chiffres sont arrondis.



Ipsos Reid

Résultats détaillés

Échanges avec l'Office

On a posé aux répondants plusieurs questions portant sur la nature de leurs échanges avec l'Office, notamment de quel type de service de transport il était question, la nature de leurs échanges avec l'Office à ce chapitre et comment ils ont pris connaissance de l'Office. Veuillez noter que le faible taux de participation d'un grand nombre de groupes de clients est attribuable à la rareté de ces types d'échanges; il est donc important de tenir compte du nombre de répondants dans l'analyse de toutes les valeurs figurant dans le présent rapport.

Type de service de transport dont il est question

On a demandé aux répondants sur quel type de service de transport portaient leurs échanges avec l'Office (ou, dans le cas des répondants ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences, quel type d'organisme ou d'agence ils représentaient).

Dans ce contexte, les répondants ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage (100 %)², ceux ayant eu recours à la facilitation (99 %), ceux ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences (80 %) et ceux ayant déposé une demande de renseignements (60 %) disent avoir communiqué avec l'Office pour régler une question relative au transport aérien ou pour le compte d'un transporteur aérien.

Ceux qui ont communiqué avec l'Office dans le cadre d'un processus d'arbitrage de conflits et de déterminations multipartites non liés à un voyage (50 %) ou qui ont eu recours à la médiation (40 %) ont plus tendance à dire que l'affaire en question avait trait au transport ferroviaire.

Nature des échanges avec l'Office

On a demandé aux répondants de décrire la nature de leurs échanges avec l'Office. Les réponses varient considérablement d'un groupe à l'autre. Parmi les clients ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences, 53 % ont communiqué avec l'Office au sujet d'une nouvelle licence et 42 %, relativement à une inspection. Dans le cas des clients ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage et à la facilitation, il s'agissait principalement de problèmes de bagages (42 % et 37 % respectivement) et d'interruptions de vol (25 % et 34 % respectivement). Dans le cas des répondants ayant eu recours au processus d'arbitrage de conflits et de

² Veuillez prendre note que les résultats provenant des répondants ayant eu recours au règlement quasi judiciaire d'un différend lié à un voyage (n = 12), au règlement quasi judiciaire de différends et déterminations multipartites non liés à un voyage (n = 8) et à la médiation (n = 8) sont tirés d'un échantillonnage restreint qui ne permet pas l'analyse statistique des données. Celles-ci doivent donc être interprétées à titre indicatif uniquement.

déterminations multipartites non reliés à un voyage, il s'agissait du dépôt d'une plainte (38 %), de la détermination de la valeur nette de récupération (25 %) ou de l'entrée de navires étrangers (25 %). En ce qui concerne les clients ayant déposé une demande de renseignements, ils désiraient formuler une plainte à l'endroit d'un transporteur (34 %), obtenir des renseignements au sujet des services de l'Office (23 %) ou passer une commande de publications (11 %). Enfin, dans le cas des répondants ayant eu recours à la médiation, les raisons invoquées pour les plaintes ont trait notamment au bruit ou aux vibrations (20 %) et au refus d'adopter une politique une personne, un tarif (20 %).

Source de connaissance de l'Office

On a demandé aux répondants comment ils avaient entendu parler de l'Office. Ceux qui ont eu recours au règlement quasi judiciaire de différends lié à un voyage (33 %), ceux qui ont déposé une demande de renseignements (38 %) et ceux qui ont eu recours à la facilitation (59 %) mentionnent surtout la recherche sur le Web. Par ailleurs, les répondants ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends et de déterminations multipartites non liés à un voyage (40 %), ceux ayant déposé une demande de renseignements (32 %) et ceux ayant eu recours à la médiation (29 %, deux répondants) sont nombreux à dire qu'ils connaissaient déjà les services offerts par l'Office. En outre, les répondants ayant eu recours à la médiation mentionnent avoir entendu parler de l'Office par un autre ministère (29 %).

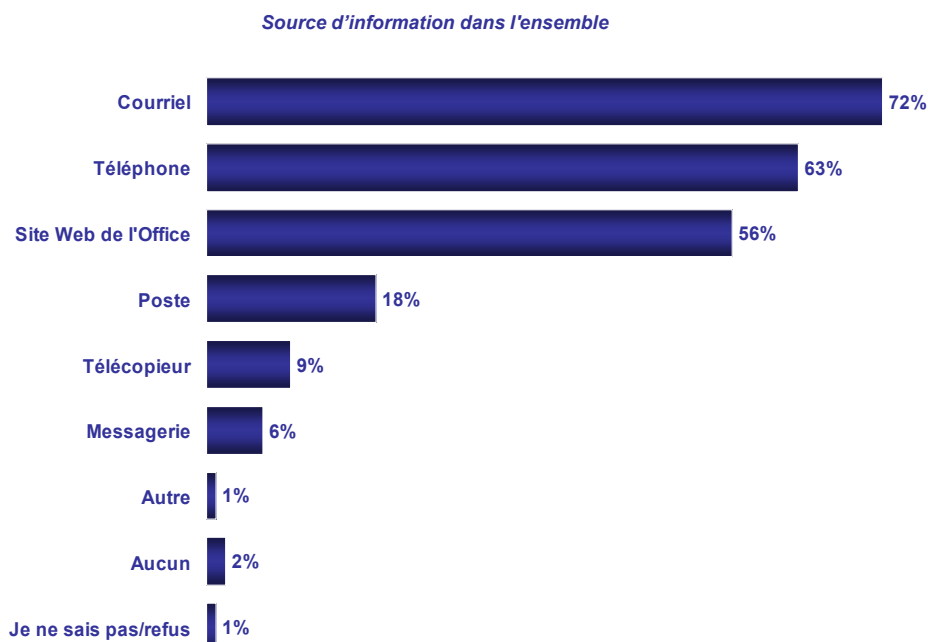


Sources d'information à propos de l'Office

Dans l'ensemble, les moyens utilisés le plus souvent pour obtenir des renseignements à propos de l'Office sont le courriel (72 %), suivi du téléphone (63 %) et du site Web de l'Office (56 %). La poste (18 %), le télécopieur (9 %) et les services de messagerie (6 %) figurent aussi au nombre des moyens utilisés pour obtenir des renseignements, mais dans une bien moindre mesure.



Le courriel, le téléphone et le site Web de l'Office sont les moyens utilisés le plus souvent pour obtenir de l'information à propos des processus et des services de l'Office



Base : n=180

Les répondants ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences et ceux ayant eu recours à la médiation ont plus tendance à se renseigner au sujet de l'Office par téléphone (82 % et 71 % pour le téléphone, comparativement à 64 % et 57 % pour le courriel, respectivement). Pour leur part, les répondants ayant déposé une demande de renseignements utilisent autant le site Web de l'Office que le courriel (88 % dans les deux cas).



Ipsos Reid

Satisfaction à l'égard de l'Office

Pour déterminer le niveau de satisfaction des participants au sondage à l'égard de leurs échanges avec l'Office, on a d'abord demandé aux répondants d'évaluer leur satisfaction à l'égard de la qualité de l'ensemble des services offerts par l'Office, puis de commenter certains aspects précis des services offerts. Ces aspects touchent la rapidité de réponse, l'accessibilité des renseignements à propos de l'Office et l'expérience relative aux échanges avec le personnel de l'Office.

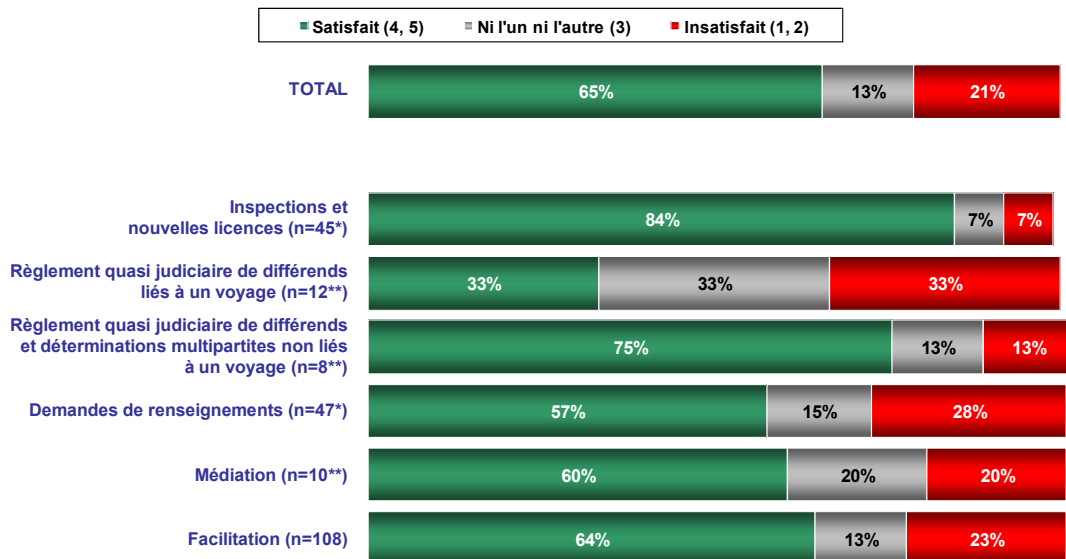
Satisfaction à l'égard de l'Office dans l'ensemble

On a demandé aux répondants dans quelle mesure ils étaient satisfaits de la qualité de l'ensemble des services offerts par l'Office, sur une échelle de cinq points, où 1 signifie très insatisfait et 5, très satisfait. Dans ce contexte, les deux tiers des répondants (65 %) se disent satisfaits des services qu'ils ont reçus de l'Office (cotes de 4 ou 5 sur l'échelle), tandis qu'un sur cinq (21 %) se dit insatisfait (cotes de 1 ou 2 sur l'échelle). À peine plus d'un répondant sur dix (13 %) a une opinion neutre (cote de 3 sur l'échelle).



Peu importe la nature de leurs échanges avec l'Office, deux clients sur trois sont satisfaits de la qualité des services offerts par l'Office dans l'ensemble

...quel est votre degré de satisfaction par rapport à la qualité dans l'ensemble des services offerts par l'Office?



*échantillonnage restreint, **échantillonnage très restreint

Base : Tous les répondants (n=230)

Les niveaux de satisfaction varient selon le type d'échanges avec l'Office. Ce sont les répondants ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences qui affichent le plus haut niveau de satisfaction (84 %), et ce sont les répondants ayant eu



Ipsos Reid

recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage qui affichent le niveau le plus bas (33 %).

Veillez prendre note que les échantillonnages de répondants ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage, au règlement quasi judiciaire de différends et de déterminations multipartites non liés à un voyage et à la médiation sont trop restreints pour qu'on puisse en tirer des résultats fiables au plan statistique. Par conséquent, ces résultats doivent être interprétés à titre indicatif uniquement.

Raisons de la satisfaction à l'égard de l'Office

On a demandé aux répondants satisfaits de l'Office d'indiquer la principale raison qui justifie leur satisfaction à l'égard des services reçus. Ceux-ci disent le plus souvent que c'est pour les raisons suivantes : employés professionnels ou courtois (27 %), ils ont été serviables ou m'ont renseigné (27 %) ou la situation a été prise en charge ou réglée dans un délai raisonnable (25 %). En outre, un répondant sur six (16 %) se dit satisfait en raison de l'obtention d'un résultat satisfaisant ou parce que la situation a été réglée.



Raisons de la satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office

Qu'est-ce qui justifie principalement le degré de satisfaction indiqué par rapport aux services offerts par l'Office?
Résultats parmi les répondants qui se disent satisfaits de l'Office (cotes de 4 et 5 sur l'échelle)



Toutes les réponses données par 4 % des répondants ou plus

Base : Répondants satisfaits de l'Office (n=150)



Ipsos Reid

Raisons de l'insatisfaction à l'égard de l'Office

Les répondants *insatisfaits* de l'Office disent le plus souvent que c'est pour les raisons suivantes : je ne suis pas satisfait du résultat ou la situation n'a pas été réglée (46 %), mauvais service reçu (21 %) ou service lent (15 %). D'autres se disent insatisfaits parce qu'ils estiment que l'Office n'a pas assez de pouvoir ou devrait pouvoir aider dans plus de situations (16 %). Un répondant sur dix se dit insatisfait parce qu'il a l'impression que l'Office n'est pas objectif à l'égard des entreprises de transport (10 %) ou l'Office rend des décisions inéquitables (8 %).



Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services offerts par l'Office

Qu'est-ce qui justifie principalement le degré de satisfaction indiqué par rapport aux services offerts par l'Office?
Résultats parmi les répondants qui se disent insatisfaits de l'Office (cotes de 1 et 2 sur l'échelle) *



*échantillonnage restreint

Toutes les réponses données par 4 % des répondants ou plus

Base : Répondants insatisfaits de l'Office (n=48*)



Ipsos Reid

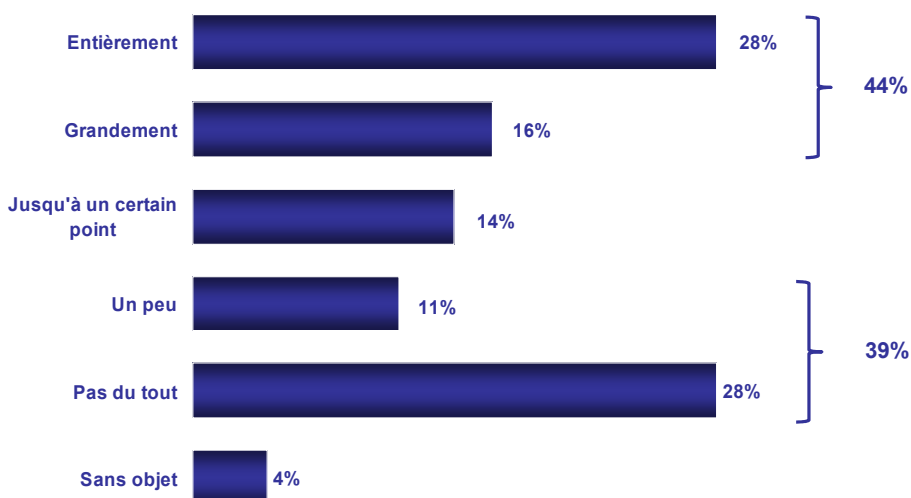
Perception selon laquelle le processus de l'Office comble les attentes des répondants

On a demandé aux répondants d'évaluer dans quelle mesure ils ont l'impression que leurs échanges avec l'Office ont comblé leurs attentes. Un peu plus de deux sur cinq (44 %) disent que le processus a comblé entièrement (28 %) ou grandement (16 %) leurs attentes. Par ailleurs, 14 % disent que le processus a comblé leurs attentes jusqu'à un certain point, et deux sur cinq (39 %), qu'il les a comblées seulement un peu (11 %) ou qu'il ne les a pas du tout comblées (28 %). Fait intéressant, la proportion de répondants disant que leurs attentes ont été entièrement (28 %) comblées est identique à la proportion de répondants qui affirment le contraire (28 %).



Les répondants qui disent que le processus a parfaitement atteint leurs objectifs sont aussi nombreux que ceux qui disent qu'il ne les a pas atteints du tout

Dans quelle mesure le processus a-t-il comblé vos attentes?



Base : n=185

Les répondants qui ont eu recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage (50 %) disent le plus souvent que leurs attentes ont été comblées seulement un peu ou qu'elles ne l'ont pas du tout été. Les répondants qui ont eu recours à la facilitation sont partagés entre ceux qui disent que le processus a entièrement ou grandement (44 %) comblé leurs attentes et ceux qui affirment que le processus les a comblées seulement un peu ou qu'il ne les a pas du tout comblées. Les répondants qui ont déposé une demande de renseignements auprès de l'Office ont plus tendance à dire que leurs échanges ont entièrement ou grandement (47 %) comblé leurs attentes qu'à dire qu'ils les ont comblées seulement un peu ou qu'ils ne les ont pas du tout comblées (34 %). Les répondants qui ont eu recours à la médiation ont aussi plus tendance à dire que leurs



Ipsos Reid

attentes ont été entièrement ou grandement (50 %) comblées qu'à dire qu'elles l'ont été seulement un peu ou qu'elles ne l'ont pas du tout été (30 %).

Veillez prendre note que la question n'a pas été posée aux répondants ayant suivi un processus d'inspection et de délivrance de nouvelles licences et que les échantillonnages de répondants ayant eu recours au règlement quasi judiciaire de différends liés à un voyage, au règlement quasi judiciaire de différends et de déterminations multipartites non liés à un voyage et à la médiation sont trop restreints pour qu'on puisse en tirer des résultats fiables au plan statistique. Par conséquent, ces résultats doivent être interprétés à titre indicatif uniquement.



Ipsos Reid

Facteurs qui influent sur la satisfaction à l'égard des échanges avec l'Office

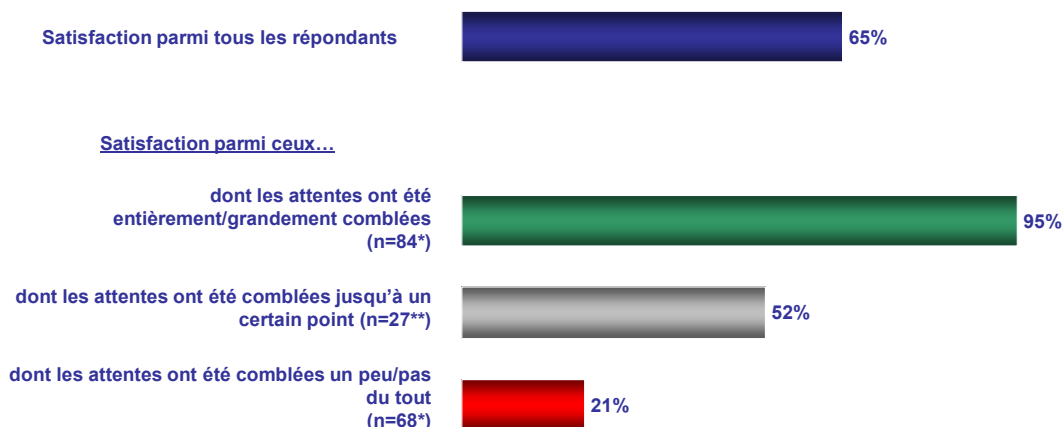
La satisfaction à l'égard de l'ensemble de la qualité des services offerts par l'Office est étroitement liée à la perception selon laquelle les attentes ont été comblées ou non. La satisfaction chez les répondants dont les attentes ont été entièrement ou grandement comblées atteint presque l'unanimité (95 %), tandis qu'elle chute à 52 % chez ceux dont les attentes ont été comblées seulement jusqu'à un certain point, puis à 21 % chez les répondants dont les attentes ont été comblées seulement un peu ou n'ont pas du tout été comblées.



La satisfaction des répondants à l'égard de la qualité des services dans l'ensemble est étroitement liée à la perception selon laquelle leurs attentes ont été comblées

Pourcentage de satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office parmi tous les répondants, puis parmi les répondants selon la mesure dans laquelle leurs attentes ont été comblées

% Satisfait (4, 5)



*échantillonnage restreint, **échantillonnage très restreint

Base : Tous les répondants (n=230)

Cette tendance s'observe au sein de tous les publics cibles de l'Office; en effet, ceux qui estiment que leurs attentes ont été comblées ont plus tendance à se dire satisfaits de l'Office dans l'ensemble.



Ipsos Reid

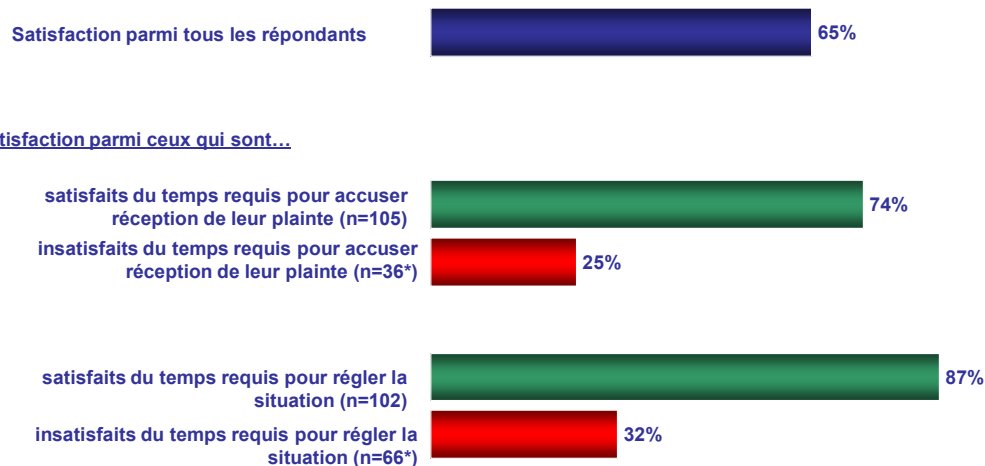
La satisfaction à l'égard de la qualité des services dans l'ensemble est elle aussi liée à la perception en ce qui concerne le temps requis par l'Office pour accuser réception de la plainte ou régler la situation. Trois répondants sur quatre (74 %) qui sont satisfaits du temps requis pour accuser réception de leur plainte se disent également satisfaits de l'ensemble des services reçus de l'Office, comparativement à 25 % de ceux qui sont insatisfaits à ce chapitre. De même, 87 % de ceux qui sont satisfaits du temps requis pour régler la situation se disent également satisfaits de l'ensemble des services offerts par l'Office, et le niveau de satisfaction chute à 32 % chez les répondants insatisfaits.



Les clients qui sont satisfaits du temps de réponse ont beaucoup plus tendance que ceux qui ne le sont pas à être également satisfaits de la qualité des services dans l'ensemble

Pourcentage de satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office parmi tous les répondants, puis parmi les répondants selon leur degré de satisfaction à l'égard du temps requis pour accuser réception de leur plainte et régler la situation

% Satisfait (4, 5)



*échantillonnage restreint

Base : Tous les répondants (n=230)

Cette tendance s'observe au sein de tous les publics cibles de l'Office pour lesquels des analyses statistiques sont possibles; les répondants qui se disent satisfaits du temps requis pour accuser réception de leur demande ou plainte et du temps requis pour régler la situation, tant chez ceux qui ont déposé une demande de renseignements que chez ceux qui ont eu recours à la facilitation, ont en effet plus tendance à se dire satisfaits de l'Office dans l'ensemble.



Ipsos Reid

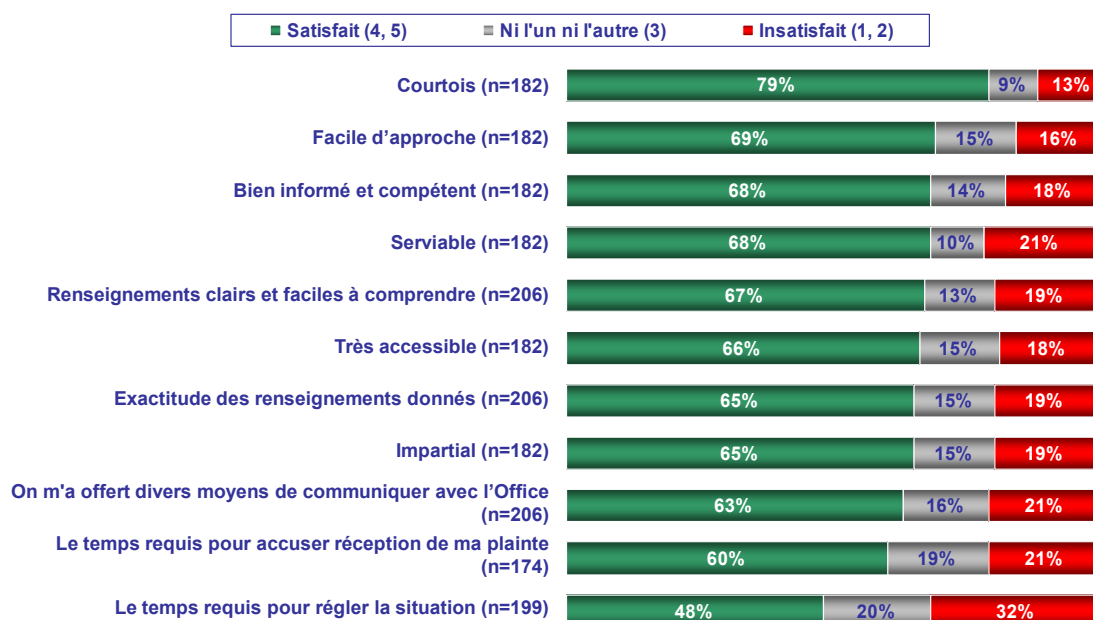
Satisfaction à l'égard des aspects liés aux services de l'Office

On a demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de divers aspects liés aux services de l'Office, sur une échelle de cinq points, où 1 signifie très insatisfait et 5, très satisfait. Dans ce contexte, la majorité des répondants se disent satisfaits de chacun des aspects évalués, sauf un, soit le temps requis pour régler la situation (49 % sont satisfaits à ce chapitre, cotes de 4 ou 5 sur l'échelle, et 33 % sont insatisfaits, cotes de 1 ou 2). La courtoisie (79 %) se démarque en recueillant le plus haut niveau de satisfaction, alors que tous les autres aspects évalués, sauf le temps requis pour régler la situation, obtiennent plus ou moins la même cote de satisfaction globale (cotes de 4 ou 5 sur l'échelle), allant de 60 % en ce qui a trait au temps requis pour accuser réception de la plainte à 69 % pour la facilité d'approche de l'Office.



Au moins les deux tiers des répondants sont satisfaits de la plupart des aspects liés aux services reçus; les divers moyens de communiquer avec l'Office, le temps requis pour accuser réception de la plainte et, en particulier, régler la situation, sont des aspects moins satisfaisants

Veillez indiquer la réponse qui décrit le mieux votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants des services offerts par l'Office



Base : Varie comme indiqué

Les répondants ayant eu recours à la facilitation ont tendance à afficher un niveau de satisfaction plus élevé à l'égard de tous les aspects évalués, sauf en ce qui concerne le temps requis pour accuser réception de la plainte et pour régler la situation (ces aspects recueillent un pourcentage qui se rapproche de la moyenne). En revanche, les répondants ayant déposé une demande de renseignements ont tendance à afficher un niveau de satisfaction plus faible à l'égard de tous les aspects évalués.



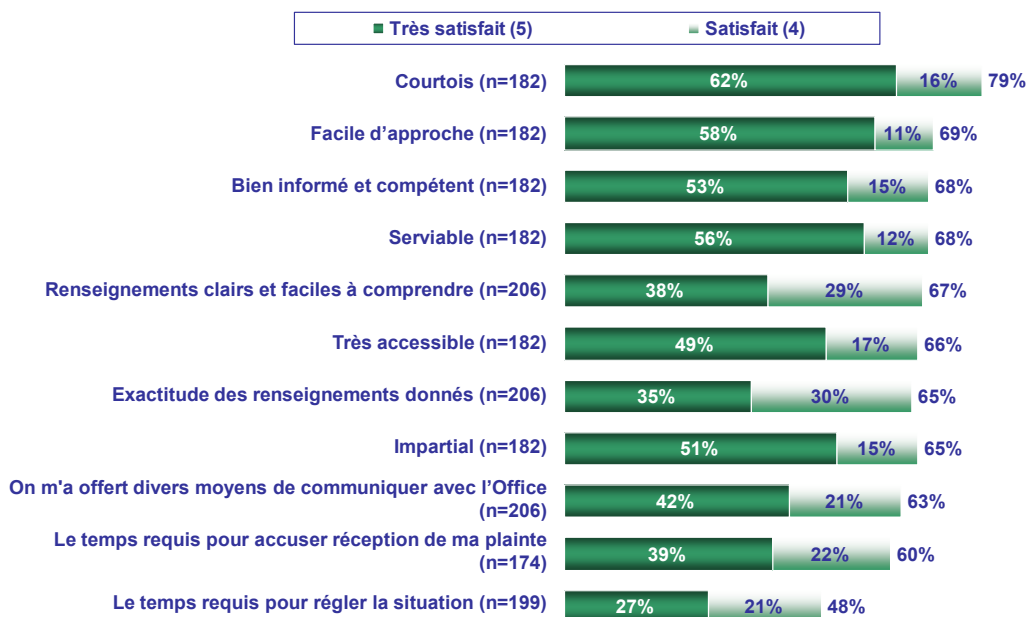
Ipsos Reid

Les proportions de répondants très satisfaits (cote de 5 sur l'échelle) varient énormément d'un aspect à l'autre. Les aspects qui recueillent les pourcentages les moins élevés sont : le temps requis pour régler la situation (27 %), l'exactitude des renseignements donnés (35 %), la clarté et la facilité à comprendre les renseignements donnés par l'Office (38 %) et le temps requis pour accuser réception de la plainte (39 %).



Les niveaux de satisfaction dans l'ensemble sont relativement uniformes, mais les proportions de répondants qui sont *très satisfaits* diffèrent largement

Veillez indiquer la réponse qui décrit le mieux votre degré de satisfaction par rapport aux aspects suivants des services offerts par l'Office



Base : Varie comme indiqué



Suggestions pour améliorer les échanges avec l'Office

Lorsqu'on demande aux répondants d'identifier deux aspects liés aux services que l'Office pourrait améliorer, c'est la clarté et la facilité de compréhension des renseignements qui est l'aspect mentionné en premier par les répondants qui se disent *satisfaits* des services de l'Office dans l'ensemble (48 %). Ceux qui se disent satisfaits dans l'ensemble de leur expérience avec le personnel de l'Office sont aussi d'avis que le temps requis pour régler la situation est un aspect qui a besoin d'amélioration (45 %).



Les répondants qui sont *satisfaits* des services offerts par l'Office dans l'ensemble estiment que la clarté des renseignements et le temps requis pour régler la situation sont des aspects qui ont besoin d'amélioration

Si l'Office pouvait apporter des améliorations dans deux des secteurs mentionnés, où devrait-il concentrer ses efforts?



Toutes les réponses données par 6 % des répondants ou plus

Base : Répondants satisfaits de l'Office (n=132)



Ipsos Reid

Par ailleurs, les répondants qui sont *insatisfaits* des services de l'Office dans l'ensemble estiment que l'exactitude des renseignements constitue l'aspect ayant le plus besoin d'amélioration (56 %), suivi du temps requis pour régler la situation (40 %) et du temps requis pour accuser réception de la plainte (38 %).



Les répondants qui sont *insatisfaits* des services offerts par l'Office dans l'ensemble estiment que l'exactitude des renseignements est l'aspect qui nécessite le plus d'amélioration

Si l'Office pouvait apporter des améliorations dans deux des secteurs mentionnés, où devrait-il concentrer ses efforts?



*échantillonnage restreint

Toutes les réponses données par 6 % des répondants ou plus

Base : Répondants insatisfaits de l'Office (n=45*)



Ipsos Reid

Satisfaction à l'égard des aspects liés à l'expérience avec l'Office

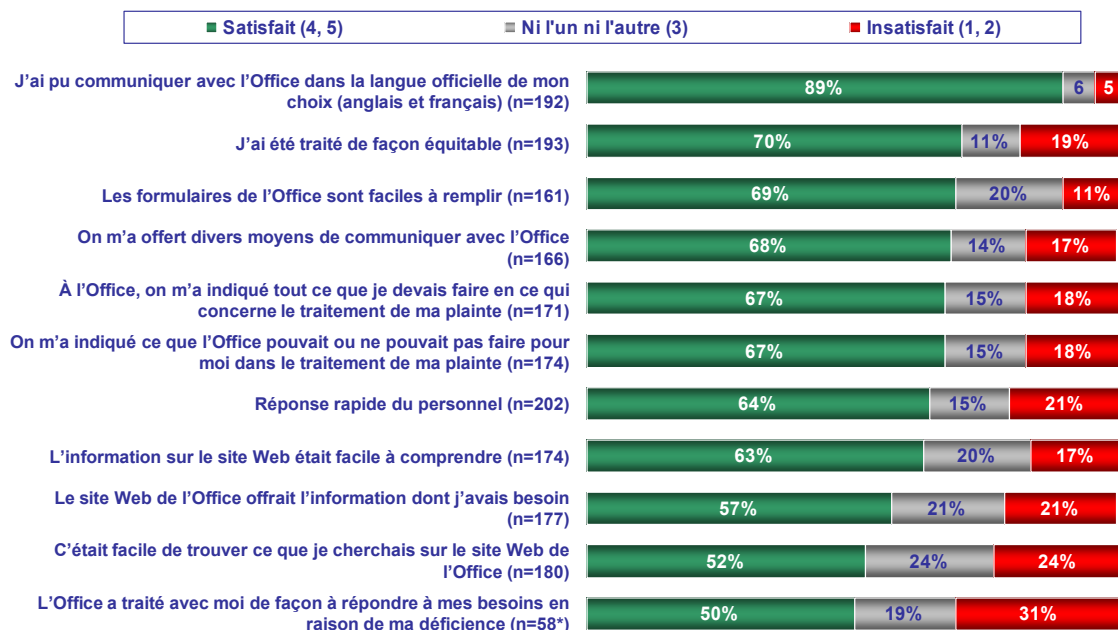
On a demandé aux répondants d'évaluer leur satisfaction à l'égard de divers aspects liés à leur expérience des services de l'Office. La satisfaction des répondants à l'égard des aspects évalués à ce chapitre varie de 89 % pour ce qui est d'avoir pu communiquer avec l'Office dans la langue officielle de leur choix à 50 % pour ce qui est du fait que l'Office a traité avec eux de façon à répondre à leurs besoins en raison de leur déficience (sauf dans le cas des répondants qui ne sont pas concernés par cette question).

Entre ces deux extrémités, on observe que sept répondants sur dix sont d'avis qu'ils ont été traités de façon équitable (70 %) et que les formulaires de l'Office sont faciles à remplir (69 %). Les deux tiers des répondants sont aussi satisfaits des divers moyens qu'on leur a offerts de communiquer avec le personnel de l'Office (68 %), de même que de la clarté et de la transparence des processus de l'Office (67 %). Enfin, le site Web, notamment en ce qui a trait à la facilité d'y trouver des renseignements (52 %) et à la perception selon laquelle il offre l'information dont les répondants ont besoin (57 %), suscite de plus faibles niveaux de satisfaction.



En général, les clients sont satisfaits des divers aspects liés à leur expérience avec l'Office; la capacité de l'Office de répondre aux besoins de ceux qui ont une déficience et le site Web de l'Office, ainsi que la rapidité de réponse du personnel, sont les aspects qui reçoivent les cotes de satisfaction les moins élevées

S'il y a lieu, veuillez indiquer la réponse qui décrit le mieux votre expérience dans son ensemble en fonction des aspects suivants des services offerts par l'Office



*échantillonnage restreint

Base : Varie comme indiqué; la mention [sans objet] a été enlevée à des fins de comparaison

Il importe de souligner que les points de vue sur les accommodements pour les personnes ayant une déficience pourraient être liés tant au résultat du processus qu'aux questions liées aux accommodements offerts au moment de traiter avec l'Office : ceux qui disent que le processus a répondu à leurs attentes ont beaucoup plus tendance que ceux qui affirment le contraire à se dire satisfaits du fait que l'Office a traité avec eux de façon à répondre à leurs besoins en raison de leur déficience.



Ipsos Reid

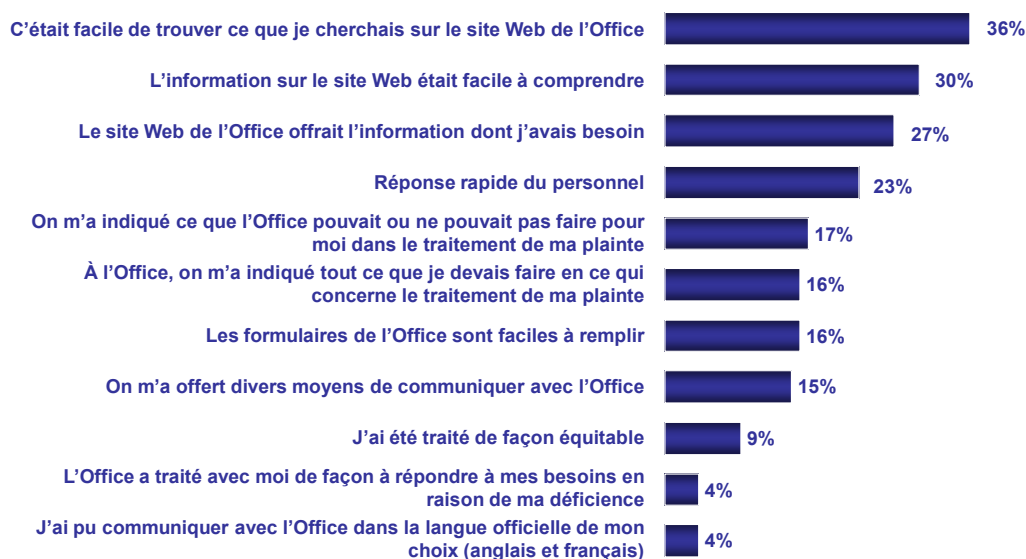
Suggestions pour améliorer les aspects liés aux services de l'Office

Lorsqu'on demande aux répondants d'identifier deux aspects liés aux services de l'Office qui pourraient être améliorés, ce sont la facilité de trouver les renseignements requis sur le site Web de l'Office (36 %) et le fait qu'ils sont faciles à comprendre (30 %) qui ressortent le plus chez les répondants qui se disent *satisfaits* de l'ensemble des services de l'Office. Ceux qui se disent satisfaits dans l'ensemble des services reçus du personnel de l'Office citent aussi le manque de renseignements requis sur le site Web de l'Office comme secteur ayant besoin d'amélioration (27 %).



Les répondants qui sont *satisfaits* des services offerts par l'Office dans l'ensemble estiment que la fonctionnalité du site Web, la clarté des renseignements et le temps de réponse sont des aspects qui ont besoin d'amélioration

Si l'Office pouvait apporter des améliorations dans deux des secteurs mentionnés, où devrait-il concentrer ses efforts?



Toutes les réponses données par 4 % des répondants ou plus

Base : Répondants satisfaits de l'Office (n=135)



Ipsos Reid

Ceux qui se disent *insatisfaits* de l'ensemble des services de l'Office mentionnent le temps de réponse (42 %) et la transparence des renseignements (40 %) comme secteurs ayant le plus besoin d'amélioration, suivi de l'équité du processus (36 %).



Les répondants qui sont *insatisfaits* des services dans l'ensemble estiment que le temps de réponse, la transparence du processus et l'impartialité sont des aspects qui ont besoin d'amélioration

Si l'Office pouvait apporter des améliorations dans deux des secteurs mentionnés, où devrait-il concentrer ses efforts?



*échantillonnage restreint

Toutes les réponses données par 4 % des répondants ou plus

Base : Répondants insatisfaits de l'Office (n=45*)



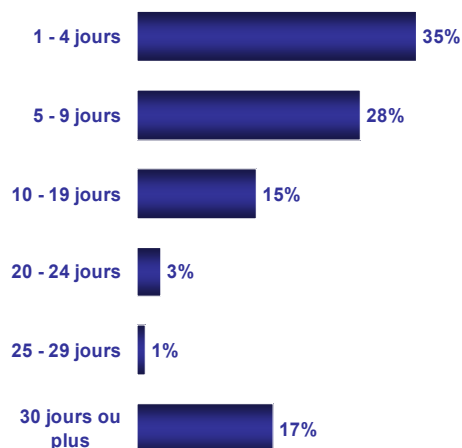
Rapidité de l'Office à prendre acte de la demande du client

On a demandé aux répondants combien de temps s'était écoulé avant que l'Office prenne acte de leur demande. Chez le tiers des répondants, l'Office a pris acte de leur demande à l'intérieur de quatre jours (35 %), tandis que le quart (28 %) disent que cela a pris entre cinq et neuf jours suivant leur premier échange. Lorsqu'on leur demande ce qu'ils considèrent comme un temps raisonnable pour que l'Office prenne acte de la demande, près de deux sur cinq (37 %) s'attendent à ce que l'Office communique avec eux à l'intérieur de quatre jours, et une autre proportion de deux sur cinq (39 %) s'attendent à un temps de réponse de cinq à neuf jours.

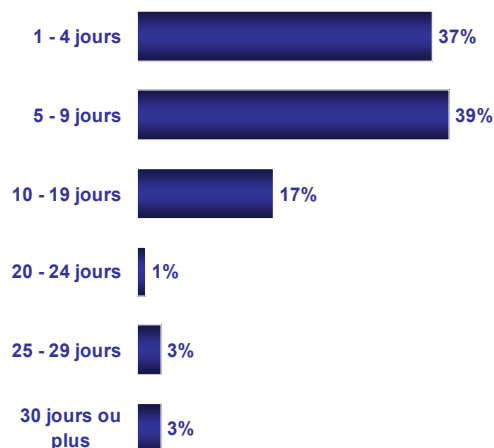


Rapidité de l'Office à prendre acte de la demande du client

Combien de temps s'est-il écoulé avant que l'Office prenne acte de votre demande?



Qu'est-ce que vous qualifiez de temps raisonnable pour que l'Office prenne acte de votre demande?



Base : n=174

En ce qui concerne le temps qui s'est écoulé avant que l'Office prenne acte de la demande des répondants, on observe une nette hausse de la proportion de répondants qui mentionnent 30 jours ou plus (17 %). Ce résultat pourrait laisser entendre que les répondants n'ont pas tous la même compréhension de l'expression « prendre acte de la demande ». Entre autres, ces répondants ont peut-être interprété cette expression comme la réception d'un avis écrit de l'Office. Ainsi, pour pallier ce problème dans l'avenir, il serait bon d'utiliser des termes précis pour définir le sens de « prendre acte de la demande » dans ce contexte.



Ipsos Reid

Commentaires supplémentaires

Lorsqu'on demande aux répondants de fournir d'autres commentaires relativement à leur niveau de satisfaction à l'égard de l'ensemble des services de l'Office, ceux qui sont *satisfaits* des services reçus mentionnent qu'ils sont reconnaissants de l'aide qu'ils ont reçue (15 %) et que le représentant ou l'enquêteur était très serviable ou efficace (7 %). Par ailleurs, la moitié des répondants satisfaits ne formulent aucun autre commentaire (49 %).



Commentaires supplémentaires de ceux qui sont *satisfaits* des services offerts par l'Office

Avez-vous d'autres commentaires à propos de l'Office ou des services offerts?
Résultats parmi les répondants qui se disent satisfaits de l'Office (cotes de 4 et 5 sur l'échelle)



Toutes les réponses données par 2 % des répondants ou plus

Base : Répondants satisfaits de l'Office (n=150)



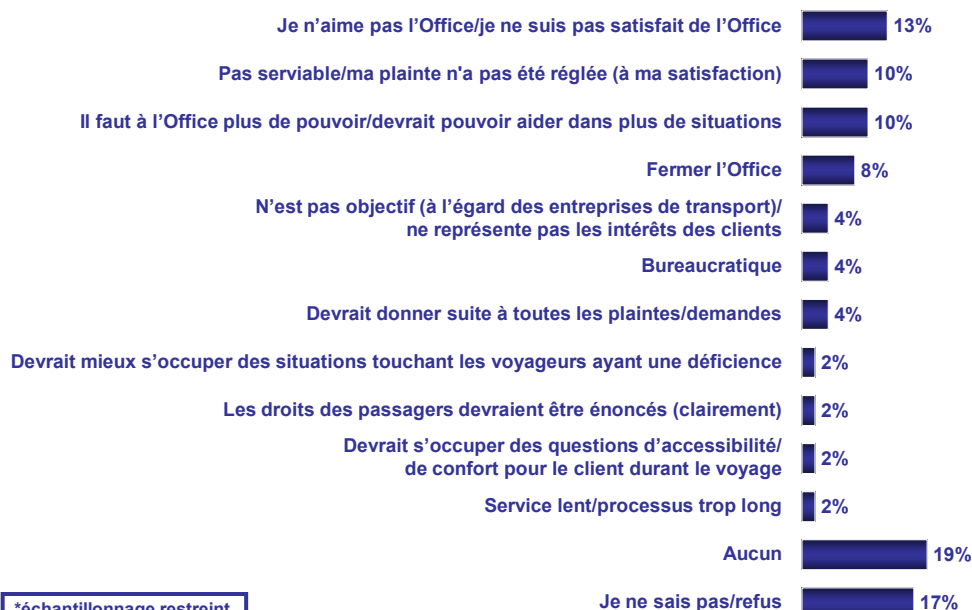
Ipsos Reid

Les répondants qui se disent *insatisfaits* des services de l'Office dans l'ensemble forment des commentaires sur le fait qu'ils n'aiment pas l'Office ou qu'ils en sont insatisfaits (13 %), en plus de mentionner que leur situation n'a pas été réglée (10 %). D'autres ajoutent que l'Office devrait pouvoir aider dans plus de situations (10 %) et 8 % demandent la dissolution de l'Office. Un répondant insatisfait sur cinq (19 %) ne formule aucun autre commentaire.



Commentaires supplémentaires de ceux qui sont *insatisfaits* des services offerts par l'Office

Avez-vous d'autres commentaires à propos de l'Office ou des services offerts?
 Résultats parmi ceux qui se disent insatisfaits de l'Office (cotes de 1 et 2 sur l'échelle)



*échantillonnage restreint

Toutes les réponses données par 2 % des répondants ou plus

Base : Répondants insatisfaits de l'Office (n=48*)

