

L'INTRODUCTION ET LA SÉLECTION DU RÉPONDANT

TEXTE 1

INTRODUCTION POUR UN SONDAGE RÉALISÉ À PARTIR D'UN FICHIER USAGER

Bonjour (Bonsoir). J'aimerais parler à [nom de la personne inscrite dans le fichier usager]. Mon nom est (nom de l'interviewer) de la maison de sondage [nom de la maison de sondage]. Nous effectuons une étude pour le compte du [nom du ministère ou de l'organisme] afin d'améliorer le service à la clientèle et j'aurais quelques questions à vous poser à ce sujet.

Votre opinion est très importante pour nous. Avez-vous fait, au cours des derniers mois, des démarches pour [type de service], que ce soit pour vous-même ou pour une autre personne ?

Si oui, continuer

Si non, terminer l'entrevue

Avant de commencer l'entrevue, je voudrais vous informer qu'il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet. Pouvons-nous commencer maintenant ?

Si oui, **passer à la section 2.**

Si non, prendre rendez-vous.

Si non (refus), terminer l'entrevue et remercier la personne.

TEXTE 2

INTRODUCTION POUR UN SONDAGE GRAND PUBLIC

Bonjour (Bonsoir). Je m'appelle (nom de l'interviewer) de la firme [nom de la firme]. Nous effectuons une étude pour le [nom du ministère ou de l'organisme] sur les services rendus par le [nom du ministère ou de l'organisme].

Votre opinion est très importante pour nous. Mais avant de commencer, j'aimerais vous dire que c'est une étude gouvernementale qui est réalisée dans le respect de la protection des renseignements personnels et que votre participation est volontaire. Il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet. Pouvons-nous commencer maintenant ?

Si oui, **passer à la section 2.**

Si non, tenter de prendre un rendez-vous.

Si non (refus ferme), terminer l'entrevue et remercier la personne.

L'IDENTIFICATION DU SERVICE

2.1 D'abord, je voudrais vérifier si vous avez utilisé certains services au cours de [spécifier la période en nombre de mois, de semaines ou de jours] ?

[Nom du produit ou du service]	Oui	Non	Nsp
[Nom du produit ou du service]	Oui	Non	Nsp
[Nom du produit ou du service]	Oui	Non	Nsp

Si aucun service n'a été utilisé, terminer l'entrevue ou **passer à la section 3** pour évaluer l'image organisationnelle et comparer les utilisateurs et les non-utilisateurs.

2.2 Lequel de ces services avez-vous reçu le plus récemment ?

	Indiquer une seule réponse
[Nom du produit ou du service]	
[Nom du produit ou du service]	
[Nom du produit ou du service]	

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

	Indiquer une seule réponse
Obtenu le service	
Demande en cours de traitement (terminer l'entrevue ou passer à la section 3 si vous désirez évaluer l'image organisationnelle.)	

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

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

L'IMAGE ORGANISATIONNELLE

Je vais maintenant vous lire quelques opinions générales sur le [nom du ministère ou de l'organisme] et vous devrez me dire à quel point vous êtes en accord avec ces opinions. Utilisez une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord ».

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

LES DÉMARCHES POUR OBTENIR LE SERVICE

Maintenant, je vais vous poser des questions particulières sur le [nom du service indiqué à la question 2 de la section 2]. J'aimerais que vous répondiez en pensant uniquement à ce service et non à d'autres services du [nom du ministère ou de l'organisme] que vous auriez pu utiliser.

Accès au service, aux formulaires et notoriété des modes de prestation offerts

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

▶ NE PAS LIRE

Dans les pages bleues du bottin téléphonique

À Services Québec

Sur Internet

En consultant un document (lettre, dépliant, etc.) du [nom du ministère ou de l'organisme]

Par une publicité dans les médias (journaux, radio, télévision)

Par des parents ou des amis

Autres

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

▶ NE PAS LIRE

Au bureau du [nom du ministère ou de l'organisme]

À Services Québec

Dans une caisse populaire ou une banque

Dans un CLSC

Sur Internet

Autres

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

En personne à un bureau	Oui	Non	Nsp
Par téléphone	Oui	Non	Nsp
Par Internet (site Web)	Oui	Non	Nsp
Par courriel	Oui	Non	Nsp
Par la poste	Oui	Non	Nsp
Par télécopie	Oui	Non	Nsp

Les démarches et les modes de prestation utilisés

VERSION 1

- 4.4.1 Dans votre cas, pour obtenir [nom du service], quel moyen avez-vous utilisé en premier ?
1. En personne à un bureau
 2. Un employé s'est déplacé pour vous rencontrer
 3. Par téléphone
 4. Par la poste
 5. Par télécopie
 6. Par courriel
 7. Par Internet
 8. Autres moyens
- 4.4.2 Par la suite, avez-vous utilisé d'autres moyens au cours de l'expérience de service ?
- 4.4.3 Parmi ces moyens [ceux qui sont indiqués à 4.4.1 et 4.4.2] lequel, diriez-vous, a été le principal moyen utilisé ?
- 4.4.4 Dans l'avenir, si vous aviez à utiliser à nouveau ce service, quel est le principal moyen que vous préféreriez utiliser ?

VERSION 2

Recherche préalable d'information

- 4.5.1 Avant de faire (votre demande, votre plainte, etc.) avez-vous, personnellement ou par l'entremise d'une autre personne, cherché de l'information ou de la documentation au sujet du service ?
1. Oui, moi-même
 2. Oui, par l'entremise d'une autre personne
 3. Non
- 4.5.2 Par quel moyen avez-vous cherché cette information ?
1. En personne à un bureau
 2. Un employé s'est déplacé pour vous rencontrer
 3. Par téléphone
 4. Par la poste
 5. Par télécopie
 6. Par courriel
 7. Par Internet
 8. Autres moyens
- 4.5.3 Si vous aviez à recommencer cette étape demain, quel moyen préféreriez-vous utiliser ?

TRANSMISSION DE LA DEMANDE

- 4.6.1 Qui a fait la demande pour obtenir le [nom du service] ?
- 4.6.2 Par quel moyen votre demande a-t-elle été transmise ?
- 4.6.3 Si vous aviez à recommencer cette étape demain, quel moyen préféreriez-vous utiliser ?

EXPLICATION SUR LA DEMANDE

- 4.7.1 Pendant le traitement de votre demande, avez-vous, personnellement ou par l'entremise d'une autre personne, fourni ou demandé des explications sur votre dossier ?
- 4.7.2 Quel moyen a été utilisé ?
- 4.7.3 Si vous aviez à recommencer cette étape demain, quel moyen préféreriez-vous utiliser ?

TRANSMISSION DE LA RÉPONSE DU MINISTÈRE OU DE L'ORGANISME

- 4.8.1 Par quel moyen le [nom du ministère ou de l'organisme] vous a-t-il transmis [nom du service] ?
- 4.8.2 Si vous aviez à recommencer, par quel moyen préféreriez-vous recevoir [nom du service] ?

L'interaction usager-employé

4.9 Vous m'avez dit que vous êtes allé en personne dans un bureau du [nom du ministère ou de l'organisme].

4.9.1 À cette occasion, avez vous parlé à un employé ?

1. Oui
2. Non

SI OUI

4.9.2 Avez-vous...

1. ...donné ou demandé des renseignements ou des précisions concernant votre demande ?
2. ...simplement remis ou reçu des formulaires ou des documents ?

4.10 Vous m'avez dit que vous avez téléphoné au [nom du ministère ou de l'organisme].
Qu'est-ce qui décrit le mieux votre conversation avec l'employé du [nom du ministère ou de l'organisme] ?

1. J'ai téléphoné simplement pour connaître les heures d'ouverture ou pour obtenir un formulaire ou des documents.
2. J'ai demandé ou donné des renseignements ou des précisions concernant la demande.

LA QUALITÉ PERÇUE DE LA PRESTATION DE SERVICES

Je vais lire maintenant quelques énoncés à propos du service que vous avez reçu de la part du [nom du ministère ou de l'organisme]. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ?

DIMENSION 1 : L'ACCESSIBILITÉ		MODE DE PRESTATION				
Définition : La facilité à avoir accès au service.		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
ASPECTS	ÉNONCÉS					
Accessibilité des locaux	5.1 J'ai trouvé que les bureaux du [nom du ministère ou de l'organisme] étaient facilement accessibles.	•				
Accessibilité du site Web	5.2 J'ai trouvé facile d'accéder au site Web du [nom du ministère ou de l'organisme].					•
Accessibilité téléphonique	5.3 J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique.		•			
Facilité de joindre la bonne personne	5.4 J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de fournir le service.	•	•		•	
Facilité à trouver la bonne information	5.5 J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web du [nom du ministère ou de l'organisme].					•
Accès au service par le moyen de son choix	5.6 J'ai pu accéder au service par le moyen de mon choix.	•	•	•	•	•
Service facilement accessible	5.7 Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service était facilement accessible.	•	•	•	•	•

DIMENSION 2 : LA SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES		MODE DE PRESTATION				
Définition : La simplicité des démarches pour obtenir le service.		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
ASPECTS	ÉNONCÉS					
Simplicité des démarches	5.8 Les démarches pour obtenir le [nom du service] étaient faciles à effectuer.	•	•	•	•	•
Formulaires faciles à remplir	5.9 Les formulaires étaient faciles à remplir.	•	•	•	•	•
Nombre raisonnable de démarches	5.10 Il y avait un trop grand nombre de démarches pour obtenir le service.	•	•	•	•	•
	OU Le nombre d'étapes pour obtenir le [nom du service] était raisonnable.	•	•	•	•	•

DIMENSION 3 : LA CLARTÉ DU LANGAGE		MODE DE PRESTATION				
Définition : La facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel ou dans la documentation.		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
ASPECTS	ÉNONCÉS					
Information facile à comprendre	5.11 L'information obtenue était facile à comprendre.	•	•	•	•	•
Vocabulaire facile à comprendre	5.12 Le vocabulaire utilisé dans la documentation (dans le formulaire) était facile à comprendre.	•		•	•	•
Décision facile à comprendre	5.13 La décision du [nom du ministère ou de l'organisme] au sujet de ma demande était facile à comprendre.	•	•	•	•	•

QUESTIONNAIRE TÉLÉPHONIQUE

FRANÇAIS

SECTION 5

DIMENSION 4 : LE RESPECT

Définition : Le sentiment d'être traité dignement et avec courtoisie.

ASPECTS	ÉNONCÉS	MODE DE PRESTATION				
		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
Courtoisie	5.14 Les employés ont été polis avec moi.	•	•	•	•	
Dignité	5.15 Les employés m'ont traité avec dignité.	•	•	•	•	
Respect	5.16 On m'a traité avec respect.	•	•	•	•	

DIMENSION 5 : L'EMPATHIE

Définition : L'écoute et l'attention personnelle accordées à la clientèle.

ASPECTS	ÉNONCÉS	MODE DE PRESTATION				
		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
Attention personnelle	5.17 On m'a accordé une attention personnelle.	•	•	•	•	
Compréhension des besoins	5.18 Le [nom du ministère ou de l'organisme] a compris mes besoins.	•	•	•	•	
Explication de la décision	5.19 On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande.	•	•	•	•	
Écoute active	5.20 On m'a permis d'exprimer mon point de vue.	•	•	•	•	

DIMENSION 6 : L'EMPRESSEMENT

Définition : L'engagement du personnel et du [nom du ministère ou de l'organisme] à fournir un service rapide et à aider la clientèle.

ASPECTS	ÉNONCÉS	MODE DE PRESTATION				
		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
Employés disposés à aider	5.21 Les employés étaient disposés à m'aider.	•	•	•	•	
Employés proactifs	5.22 Les employés n'ont pas hésité à faire les premiers pas pour me venir en aide.	•	•	•	•	
Rapidité	5.23 On m'a rendu un service rapide.	•	•	•	•	•
Explications	5.24 On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	•	•	•	•	•
Employés disponibles	5.25 Les employés étaient disponibles pour me servir.	•	•			
Résolution de problèmes	5.26 Quand j'ai eu un problème, le [nom du ministère ou de l'organisme] a tout fait pour le résoudre.	•	•	•	•	•
	OU Si j'avais eu un problème, je pense que le [nom du ministère ou de l'organisme] aurait tout fait pour le résoudre.	•	•	•	•	•

DIMENSION 7 : LA FIABILITÉ

Définition : La capacité à fournir un service sans erreurs, avec exactitude et à respecter ses engagements.

ASPECTS	ÉNONCÉS	MODE DE PRESTATION				
		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
Information exacte	5.27 L'information qui m'a été fournie était exacte.	•	•	•	•	•
Absence d'erreurs	5.28 Le service a été rendu sans erreurs.	•	•	•	•	•
Respect des engagements	5.29 Le [nom du ministère ou de l'organisme] a respecté ses engagements envers moi.	•	•	•	•	•
Respect des délais	5.30 Le service m'a été rendu dans les délais convenus.	•	•	•	•	•
Compétence des employés	5.31 J'ai trouvé que les employés avec qui j'ai fait affaire (qui ont traité mon dossier) avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	•	•	•	•	

DIMENSION 8 : LA JUSTICE		MODE DE PRESTATION				
Définition : Le sentiment d'être traité avec justice.		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
ASPECTS	ÉNONCÉS					
Traitement équitable	5.32 J'ai été traité de manière équitable.	•	•	•	•	•
Absence de favoritisme	5.33 J'ai été traité sans favoritisme.	•	•	•	•	•
Servi de manière juste	5.34 J'ai été servi de manière juste.	•	•	•	•	•
Décision fondée	5.35 Je suis persuadé que les décisions rendues étaient fondées sur les lois et les règlements en vigueur.	•	•	•	•	•
Absence de discrimination	5.36 J'ai été traité sans discrimination.	•	•	•	•	•

DIMENSION 9 : LA CONFIDENTIALITÉ		MODE DE PRESTATION				
Définition : Le sentiment que la vie privée ou les renseignements personnels sont protégés.		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
ASPECTS	ÉNONCÉS					
Traitement de la demande avec discrétion	5.37 On a traité ma demande avec discrétion.	•	•	•	•	•
Protection des renseignements personnels	5.38 Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés au [nom du ministère ou de l'organisme] sont traités de manière confidentielle.	•	•	•	•	•
Utilisation des renseignements personnels aux seules fins prévues	5.39 Je suis persuadé que le [nom du ministère ou de l'organisme] utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.	•	•	•	•	•

DIMENSION 10 : L'APPARENCE		MODE DE PRESTATION				
Définition : L'apparence des installations, des équipements, des supports visuels ou du site Web.		Personne	Téléphone	Poste	Courriel	Internet
ASPECTS	ÉNONCÉS					
Équipements récents	5.40 Le [nom du ministère ou de l'organisme] possède des équipements récents.	•				
Installations attrayantes	5.41 Les installations du [nom du ministère ou de l'organisme] sont attrayantes.	•				
Site Web attrayant	5.42 Le site Web du [nom du ministère ou de l'organisme] est attrayant.				•	•
Supports visuels attrayants	5.43 Les [documents, dépliants ou affiches] associés au service sont attrayants.	•	•	•		

LES COÛTS ET LES RÉSULTATS

LES COÛTS

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

ASPECTS	ÉNONCÉS	0 = Tout à fait en désaccord 10 = Tout à fait en accord
Coût raisonnable	6.1 Le prix pour obtenir le [nom du service] est raisonnable.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	6.2 Le service vaut le prix exigé.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

LES RÉSULTATS

6.3 À la suite de vos démarches :

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

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

Montant nettement inférieur	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Montant nettement supérieur
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----------------------------

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

Totalement défavorable	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Totalement favorable
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------------

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

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

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

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

L'IMPORTANCE DES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous trouvez que ce n'est « pas du tout important » et 10 signifie que vous trouvez que c'est « extrêmement important », quelle importance accordez-vous à chacun des aspects suivants ?

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

LA SATISFACTION GLOBALE

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10 « tout à fait satisfait ».

	0 = Tout à fait insatisfait 10 = Tout à fait satisfait
8.1 Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait du service ?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

LES CONSÉQUENCES

CONSÉQUENCES SUR LES COMPORTEMENTS

9.1	À la suite de vos démarches, avez-vous adressé une plainte au [nom du ministère ou de l'organisme] pendant ou après le traitement de votre demande ?	Oui	Non
9.2	À la suite de vos démarches, avez-vous demandé une révision de la décision prise par le [nom du ministère ou de l'organisme] ?	Oui	Non
9.3	À la suite de vos démarches, avez-vous parlé de façon négative du [nom du ministère ou de l'organisme] aux gens de votre entourage ?	Oui	Non
9.4	À la suite de vos démarches, avez-vous laissé voir aux employés du [nom du ministère ou de l'organisme] votre degré de satisfaction ou d'insatisfaction ?	Oui	Non

CONSÉQUENCES SUR LES ATTITUDES

9.5	a. Conseilleriez-vous aux gens de votre famille ou à vos amis de ne pas utiliser ce service s'ils pouvaient s'en passer ? OU b. Conseilleriez-vous aux gens de votre famille ou à vos amis de ne pas faire appel au service s'ils se trouvaient dans la même situation que vous ?	Oui	Non
9.6	Avez-vous eu envie de vous plaindre du service que vous avez reçu du [nom du ministère ou de l'organisme] ?	Oui	Non
9.7	La prochaine fois que vous aurez affaire au [nom du ministère ou de l'organisme], pensez-vous que vous aurez une attitude positive ?	Oui	Non

LES NORMES DE SERVICE

LE CONTEXTE DANS LEQUEL LES ATTENTES SONT ÉVALUÉES

OPTION A Les prochaines questions concernent le [nom du ministère ou de l'organisme] en général et non plus le service que vous avez reçu.

OPTION B Les prochaines questions concernent les délais d'attente que vous seriez prêts à accepter pour obtenir le service.

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

Minutes	Heures	Jours	Semaines	Mois

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

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

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

Je vais vous poser quelques questions sur vos habiletés à utiliser Internet. Pour chacun des aspects suivants, indiquez-moi sur une échelle de 0 à 10 si vos habiletés sont extrêmement faibles ou extrêmement bonnes, 0 étant « extrêmement faibles » et 10 étant « extrêmement bonnes ».

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

Je voudrais que vous répondiez aux prochaines questions en pensant toujours aux démarches que vous avez faites pour [nom du service]. Indiquez-moi, sur une échelle de 0 à 10, si vous pensez que l'utilisation d'Internet a ou aurait amélioré ou détérioré les aspects suivants du service. 0 signifie « fortement détérioré », 10 « fortement amélioré » et 5, « ne changerait rien ».

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

LES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classer les données.

LES CARACTÉRISTIQUES DU MÉNAGE

12.1 Combien de personnes composent votre ménage ?

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

12.3 Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison ?
(indiquer la langue de l'entrevue si deux langues
sont parlées également.)

1. Français
2. Anglais
3. Autre

12.4 Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?

1. Oui
2. Non

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

1. Oui
2. Non

12.6 Êtes-vous propriétaire ou locataire ?

1. Propriétaire
2. Locataire
3. Autre

LIEU DE RÉSIDENCE

(Si l'information n'est pas connue *a priori*.)

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

L'OCCUPATION ET LE NIVEAU SOCIOÉCONOMIQUE

OCCUPATION

VERSION A

12.8 Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ?

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

VERSION B

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

1. Oui
2. Non

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

1. Oui
2. Non

12.10 Dans quel type d'organisation travaillez-vous ?

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

12.11 Quel type d'emploi occupez-vous ?

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

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

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

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

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

LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES

Â G E

VERSION A

12.14 Quelle est votre année de naissance ? _____

VERSION B

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

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

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

1. Oui
2. Non

Si oui, est-ce une incapacité...

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

12.17 Noter le sexe du répondant

1 = masculin 2 = féminin

MOT DE REMERCIEMENT

Je vous remercie beaucoup de votre collaboration et je vous souhaite une bonne fin de journée (soirée) !