

**MONTREAL**

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUEBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

SONDAGE SUR LES PARCOURS PERSONNALISÉS 2013

RAPPORT FINAL
PRÉSENTÉ À
SERVICES QUÉBEC

AOÛT 2014

RÉF. : R13479v2p2p1p4ServicesQc(Parcours personnalisés 2013).pptx



FAITS SAILLANTS

ÉVÉNEMENTS DE VIE VISÉS PAR LES PARCOURS

- Parmi les répondants qui ont commencé à répondre au sondage au sujet des parcours personnalisés, plus de six sur dix (62,1 %) ont affirmé avoir créé un parcours personnalisé afin d'obtenir une liste de démarches adaptée à leur situation.
- Plus de huit répondants sur dix concernés par la création d'un parcours personnalisé (83,2 %) ont créé un parcours pour l'événement de vie « Déménager ».
- Près d'un répondant sur dix a créé un parcours « Que faire lors d'un décès » (9,2 %). Viennent ensuite les parcours « Perdre son autonomie » (5,7 %), « Devenir parent » (4,6 %) et « S'installer au Québec » (3,1 %). Chacun de ces trois parcours personnalisés a été utilisé par moins d'un répondant sur dix, soit par moins de 30 répondants. Les analyses réalisées sur ces sous-groupes doivent donc être interprétées avec prudence.
- Parmi les répondants qui ont déclaré ne pas avoir créé de parcours personnalisé, plus du tiers (36,0 %) affirme avoir néanmoins tenté d'en trouver ou d'en créer un, ce qui représente 10,0 % des répondants ayant commencé à remplir le sondage.
- Diverses raisons sont invoquées par ceux qui n'ont pas créé de parcours après avoir tenté d'en trouver ou d'en créer un :
 - Les deux principales raisons citées sont la difficulté à trouver le bouton ou le lien menant au parcours (32,5 %) et la perception qu'il s'agit d'une démarche longue ou compliquée (30 %);
 - Viennent ensuite l'absence de parcours en lien avec l'événement de vie vécu par le répondant (20 %) ou l'intention de le faire plus tard (12,5 %).

ÉVALUATION DE LA FACILITÉ À REPÉRER LE SITE

- Avec une note moyenne entre 8 et 10, 72,2 % des répondants ont une bonne perception de la facilité à repérer le site :
 - La note moyenne de cette dimension est de 8,1 sur dix;
 - 43,1 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à cette dimension.
- 11,6 % des répondants jugent la facilité à repérer le site insuffisante avec un score global de 0 à moins de 5 sur dix, ce qui dénote la présence de problèmes à ne pas négliger.

PERCEPTION DU RÉSULTAT DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE

- Avec une note moyenne globale de 8 à 10, 63,7 % des répondants ont une bonne perception du résultat de leur expérience de service :
 - La note moyenne de cette dimension est de 7,3 sur dix;
 - 34,4 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension d'évaluation du résultat.
- 23,2 % des répondants jugent le résultat de cette expérience de service insuffisant avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix.

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ GLOBALE

- Avec une note moyenne globale de 8 à 10, 66,3 % des répondants ont une bonne perception de la qualité globale du site :
 - La note moyenne de cette dimension est de 7,6 sur dix;
 - 38,3 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension de qualité globale.
- 17,5 % des répondants jugent la qualité globale de cette prestation insuffisante avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix.

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

- Avec un score de satisfaction s'échelonnant entre 8 et 10 sur dix, 63,7 % des répondants se disent satisfaits du site :
 - La note moyenne de cette dimension est de 7,4 sur dix;
 - 34,1 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension de satisfaction;
 - 21,7 % des répondants se disent insatisfaits avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix, ce qui dénote la présence de problèmes à ne pas négliger.
- Le taux de satisfaction* des répondants qui ont créé un parcours personnalisé sur le site de Services Québec – Citoyens est de 74,0 %.

* Score supérieur à 6, en excluant les « Ne sait pas ».

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE

- Le score de qualité moyenne est statistiquement similaire au score de qualité globale (avec des notes moyennes respectives de 7,7 et 7,6 sur dix). À titre de rappel, la qualité moyenne correspond à la moyenne des résultats obtenus pour l'ensemble des huit dimensions qui forme la qualité. La qualité globale est une dimension formée de deux énoncés.
- Avec une proportion d'insatisfaits dépassant le seuil de 5,0 %, l'ensemble des dimensions de la qualité de la prestation de service présente des problèmes à ne pas négliger. L'ensemble des énoncés qui composent ces dimensions présente un niveau d'insatisfaction notable, avec plus de 5 % des répondants accordant une note située entre 0 et 4 sur dix à chacun de ces énoncés. Il y a donc de la place à l'amélioration à tous les niveaux.
- Comparativement aux autres dimensions de la qualité, la dimension « sécurité/confidentialité » est la mieux perçue :
 - Le score de perception de cette dimension est de 8,4 sur dix;
 - 38,5 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension de sécurité et confidentialité, tandis que 8,3 % des répondants jugent cet aspect insuffisant avec un score de 0 à 4,99.
- Les sept autres dimensions de la qualité de la prestation de service obtiennent des évaluations moyennes :
 - Les scores de perception de ces dimensions s'échelonnent de 7,2 à 7,9 sur dix;
 - Entre 14,4 % et 19,3 % en sont insatisfaits, avec des notes moyennes de 0 à 4,99;
 - La dimension la plus faible est celle de l'assistance (7,2 sur dix). Notons toutefois que 10,1 % des répondants ne se prononcent pas sur cette dimension, ce qui peut signifier qu'ils n'ont pas vu si de l'assistance était offerte ou, plus positivement, qu'ils n'ont pas cherché à en avoir.

DÉTERMINANTS DE LA SATISFACTION

- Pour ce projet, la méthode des diagrammes de cheminement a été retenue par Services Québec afin d'identifier les principaux déterminants de la satisfaction étant donné que la modélisation par équations structurelles n'a pas été concluante.
- Cette méthode établit les éléments suivants :
 - Plus le score de perception du résultat ou de la qualité globale est élevé, plus la satisfaction est élevée. **La perception du résultat joue un rôle plus important que la qualité globale dans la satisfaction.**
 - Plus la perception de la facilité à naviguer ou de l'interactivité/personnalisation du site est bonne, plus la qualité globale perçue est élevée. **La perception de la facilité à naviguer joue un rôle plus important dans la qualité globale que l'interactivité/personnalisation du site.**
- Le croisement des scores de ces dimensions avec leur coefficient d'importance relative permet d'identifier des leviers potentiels d'amélioration de la satisfaction ainsi que des priorités d'action. Cet exercice permet d'établir que :
 - Les aspects à améliorer en priorité sont en lien avec les dimensions de résultat, de facilité à naviguer sur le site et d'interactivité/personnalisation du site.** Il s'agit d'axes de progrès prioritaires puisque ce sont des dimensions plus importantes que la moyenne, dotées d'un score de perception inférieur à la moyenne.
 - Les aspects en lien avec les dimensions d'assistance et d'esthétisme du site correspondent à des axes de progrès secondaires. Il s'agit en effet de dimensions moins importantes que la moyenne, avec un score de perception inférieur à la moyenne.
 - Les aspects en lien avec les dimensions de facilité à accomplir les tâches, la fiabilité du site, la qualité de l'information sur le site, la sécurité/confidentialité et la facilité à repérer le site peuvent être considérés comme des atouts à entretenir. Il s'agit en effet de dimensions moins importantes que la moyenne avec un score de perception supérieur à la moyenne. Néanmoins, les dimensions de facilité à accomplir les tâches, la fiabilité du site, la qualité de l'information sur le site obtiennent néanmoins une note de perception inférieure à 8,0, ce qui est un résultat « moyen » pour une étude de satisfaction : ces dimensions pourraient figurer au troisième rang des priorités.

CONSÉQUENCES DE LA SATISFACTION À LA SUITE DU SERVICE

- Près du tiers des répondants (32,6 %) affirment avoir enregistré leur parcours personnalisé dans leur dossier citoyen. La majorité des répondants (53,2 %) disent ne pas l'avoir enregistré dans Mon dossier citoyen, tandis que plus d'un répondant sur dix (14,2 %) déclare ne pas s'en souvenir ou s'abstient de répondre.
- Les principales raisons pour ne pas avoir enregistré le parcours dans Mon dossier citoyen sont variées :
 - La principale raison citée est l'absence de compte Mon dossier citoyen (37,0 %);
 - Viennent ensuite la mention du manque de pertinence de cet enregistrement (25,1 %), à mettre en lien avec l'absence de besoin du fait de l'impression du parcours (9,5 %), suivie de la difficulté à trouver le bouton ou le lien menant à Mon dossier citoyen (14,8 %). Les autres mentions portent sur le caractère temporaire de la situation (6,2 %) ou encore la non-utilisation des résultats obtenus (5,3 %).
- Près des trois quarts des répondants (72,6 %) affirment qu'ils conseilleraient aux membres de leur famille ou à leurs amis de créer des parcours personnalisés s'ils étaient dans la même situation qu'eux.
- Il est à noter que 16,0 % des répondants ne recommanderaient pas la création de parcours personnalisés, tandis que 11,4 % des répondants ne s'estiment pas en mesure de se prononcer à ce sujet.
- Tout d'abord la création d'un parcours personnalisé (41,4 % des répondants), puis la recherche d'information sur le site Services Québec - Citoyens (24,5 %), suivi du téléphone (14,9 %) seraient les premiers moyens envisagés la prochaine fois pour obtenir de l'information sur les démarches liées à un événement de vie précis.

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE

- Avec un score s'échelonnant entre 8 et 10, 65,2 % des répondants estiment avoir une habileté élevée sur Internet :
 - La note moyenne de cette dimension est de 8,0 sur dix;
 - 31,3 % des répondants se donnent la note maximale de 10 à la dimension mesurant le niveau d'habileté sur Internet.
- 9,4 % des répondants jugent avoir une faible habileté sur Internet avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix, ce qui mérite d'être relevé.

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE SERVICE

- Les principales suggestions d'amélioration portent sur les résultats (25,0 % des répondants), la facilité à naviguer sur le site (20,3 %) et la fiabilité du site (19,6 %).
- Viennent ensuite des suggestions pour améliorer la qualité de l'information sur le site (14,9 %), les normes de service (8,8 %) et l'interactivité et la personnalisation du site (6,8 %).

PROFIL DES RÉPONDANTS

- Parmi l'ensemble des répondants concernés par la création d'un parcours personnalisé, on pourra notamment retenir les éléments suivants :
 - La majorité des répondants sont des travailleurs (51,7 %), avec un peu plus d'un répondant sur dix (13,2 %) travaillant pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec;
 - Plus de la moitié des répondants ont une scolarité de niveau collégial (19,9 %) ou universitaire (34,6 %);
 - Près de 4 répondants sur 10 déclarent un revenu annuel du ménage inférieur à 40 000 \$ (38,1 %), 3 répondants sur 10 déclarent un revenu annuel du ménage de 40 000 \$ à 79 999 \$ (30,9 %) et un peu plus d'un répondant sur 10 déclare un revenu annuel du ménage de 80 000 \$ et plus (12,7 %);
 - Plus de la moitié des répondants sont âgés de 45 ans ou plus (66,8 %);
 - La majorité sont des femmes (58,2 %);
 - La quasi-totalité résident au Québec (94,7 %), moins d'un répondant sur dix réside ailleurs au Canada ou à l'étranger (respectivement 2,4 % et 2,2 %).

07

/INTRODUCTION, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE

10

/CHAPITRE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS

- 11 /1. Événements de vie visés par les parcours
- 15 /2. Évaluation de la facilité à repérer le site
- 17 /3. Perception du résultat de l'expérience de service
- 19 /4. Évaluation de la qualité globale
- 21 /5. Évaluation de la satisfaction
- 23 /6. Évaluation de la qualité de la prestation électronique de service
- 38 /7. Modèle structurel et explicatif de la satisfaction
- 44 /8. Conséquences de la satisfaction à la suite du service
- 50 /9. Prestation électronique de service
- 52 /10. Suggestions pour améliorer le service

53

/CHAPITRE 2 : Profil sociodémographique des répondants

55

/CONCLUSIONS

ANNEXES

- /1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2. VOLUMÉTRIE DISPONIBLE SUR LES DIFFÉRENTS MOYENS DE SOLlicitATION
- /3. QUESTIONNAIRE
- /4. TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

CONTEXTE Le site Services Québec – Citoyens offre la possibilité de créer un parcours personnalisé aux visiteurs consultant de l'information en lien avec les cinq événements de vie suivants :

- Déménager
- Devenir parent
- Perdre son autonomie
- Que faire lors d'un décès
- S'installer au Québec.

En remplissant un questionnaire lors d'un de ces événements de vie, les parcours personnalisés permettent de connaître ses droits et obligations par l'obtention d'une liste de démarches adaptée à sa situation et, ainsi, de se prévaloir des programmes et services gouvernementaux du Québec liés à la situation décrite.

OBJECTIF Ce sondage sur les parcours personnalisés proposés sur le site Services Québec – Citoyens a pour principal objectif d'évaluer la satisfaction de la clientèle et la qualité perçue de la prestation électronique de service des parcours personnalisés.

**MODÈLE CONCEPTUEL
ET DIMENSIONS
DE L'OQM-WEB**

Le questionnaire de cette enquête a été conçu par Services Québec avec l'Outil québécois de mesure-Web (OQM-Web). L'analyse de données a été effectuée en utilisant ce modèle conceptuel.

Dans le modèle conceptuel de l'OQM-Web, la qualité globale du site est une variable explicative de la satisfaction, découlant de l'évaluation faite par l'utilisateur de différents aspects de la prestation électronique de service. La satisfaction est un concept plus large notamment en lien avec la facilité à repérer le site, la qualité perçue et la perception du résultat de l'expérience de service.

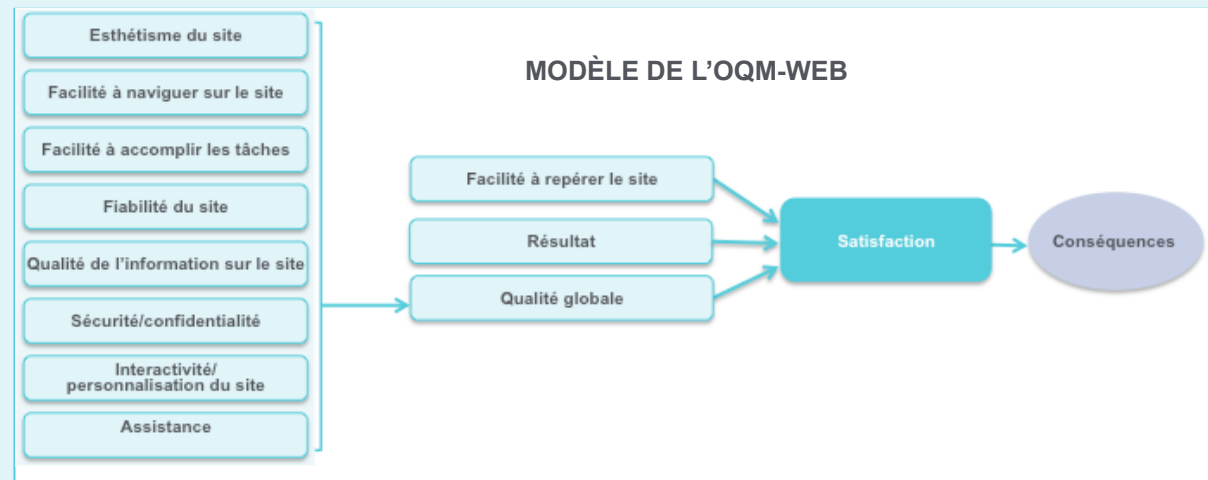
INTRODUCTION, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE (SUITE)

MODÈLE CONCEPTUEL ET DIMENSIONS DE L'OQM-WEB (SUITE)

L'ensemble des répondants ont été invités à répondre aux énoncés en lien avec les concepts centraux de l'OQM-Web, soient la facilité à repérer le site, la satisfaction, la qualité globale et le résultat, tout comme les conséquences.

Ils ont également été conviés à répondre aux énoncés en lien avec les huit dimensions de la qualité de la prestation électronique de service, soit l'esthétisme du site, la facilité à naviguer sur le site, la facilité à accomplir les tâches, la fiabilité du site, la qualité de l'information sur le site, la sécurité/confidentialité, l'interactivité/personnalisation du site, l'assistance. L'agrégation des énoncés associés à chaque dimension permet de calculer un indice de qualité perçue pour chacune des dimensions. Cette manière de définir la qualité en fonction de plusieurs dimensions contribue à dresser un portrait détaillé de la qualité de service et permet de poser un diagnostic juste des problèmes liés à la prestation de services.

Le questionnaire d'enquête contient également des questions relatives à l'habileté des répondants à utiliser Internet ainsi que des questions relatives à la non-crédation de parcours.



INTRODUCTION, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE (SUITE)



POPULATION CIBLE La population visée par ce sondage correspond aux visiteurs de Services Québec-Citoyens ayant créé un parcours, que ceux-ci l'aient enregistré ou non dans leur espace Mon dossier citoyen.

COLLECTE **Plan de sondage**
Période de collecte : du 15 novembre 2013 au 30 avril 2014.

794 répondants.
457 répondants ayant créé un parcours.

PONDÉRATION Aucune pondération n'a été effectuée.

MARGE D'ERREUR MAXIMALE POUR UNE PROPORTION Dans un sondage par interception sur site Internet, les répondants ne sont pas sélectionnés de façon aléatoire, ce qui ne permet pas les calculs de l'erreur d'échantillonnage et de la marge d'erreur des estimations d'un sondage. Si l'on suppose que les répondants constituent un sous-groupe aléatoire de l'ensemble des visiteurs du site au cours de la période, la marge d'erreur maximale (à un niveau de confiance de 95 %) est de 4,6 %.

LIGNES DIRECTRICES UTILISÉES POUR L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS Dans ce rapport, les répondants ont été invités à communiquer leur opinion*, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 est la note minimale de perception (la plus négative) et 10 la note maximale de perception (la plus positive).

Les lignes directrices appliquées pour analyser et interpréter les résultats sont les suivantes :

- Les notes de 0 à 4,99 sont interprétées comme étant des notes faibles. De plus, si la proportion de notes de 0 à 4,99 est supérieure à 5,0 %, cela dénote la présence de problèmes à ne pas négliger;
- Les notes de 5 à 7,99 sont considérées comme étant des notes moyennes;
- Les notes de 8 à 10 correspondent à des notes élevées.

* Niveau d'accord (tout à fait en désaccord à tout à fait d'accord), niveau de satisfaction (tout à fait insatisfait à tout à fait satisfait), niveau d'utilité perçue (tout à fait inutile à extrêmement utile), niveau d'habiletés perçues (pas du tout habile à très habile).

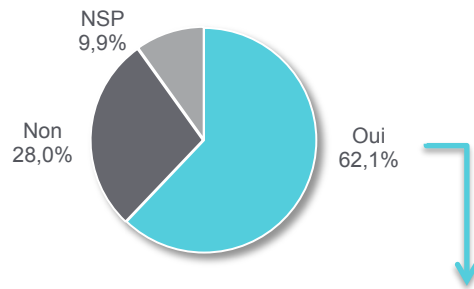


CHAPITRE 1 : PRINCIPAUX RÉSULTATS

1 ÉVÉNEMENTS DE VIE VISÉS PAR LES PARCOURS

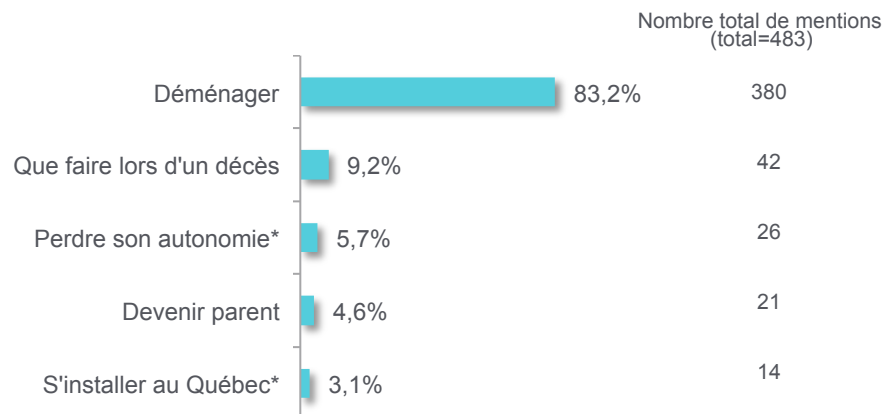
« AVEZ-VOUS CRÉÉ UN PARCOURS PERSONNALISÉ AFIN D'OBTENIR UNE LISTE DE DÉMARCHES ADAPTÉE À VOTRE SITUATION? »

(Q_S01, base : ensemble des répondants, n : 794)



« POUR QUEL ÉVÉNEMENT DE VIE ÉTAIT-CE? »

(Q_S02, base : répondants ayant créé un parcours, excluant « aucun de ces événements », n : 457, plusieurs réponses possibles)



En moyenne : 1 événement

* Parcours disponibles uniquement en français

Les répondants à la présente étude ont été majoritairement interceptés sur le site de Services Québec – Citoyens au moyen de bannières activant un pop-up qui les conduisait au sondage.

Parmi les répondants qui ont commencé à répondre au sondage au sujet des parcours personnalisés, plus de six sur dix (62,1 %) ont affirmé avoir créé un parcours personnalisé afin d'obtenir une liste de démarches adaptée à leur situation. À l'inverse, près de trois répondants sur dix (28,0 %) ont déclaré ne pas avoir créé de parcours personnalisé, tandis que 9,9 % des répondants ne se prononcent pas à ce sujet.

LA PLUS FORTE DEMANDE CONCERNE LA CRÉATION DU PARCOURS PERSONNALISÉ « DÉMÉNAGER »

La plupart des répondants concernés par la création d'un parcours personnalisé (83,2 %) ont créé un parcours pour l'événement de vie « Déménager ».

Les autres parcours personnalisés ont été utilisés par moins d'un répondant sur dix :

- Près d'un répondant sur dix a créé un parcours « Que faire lors d'un décès » (9,2 %);
- Viennent ensuite les parcours « Perdre son autonomie » (5,7 %), « Devenir parent » (4,6 %) et « S'installer au Québec » (3,1 %).

Chacun de ces 3 derniers parcours a été utilisé par moins de 30 répondants. Les analyses réalisées sur ces sous-groupes doivent donc être interprétées avec prudence.

1 ÉVÉNEMENTS DE VIE VISÉS PAR LES PARCOURS (SUITE)

DIFFÉRENCES ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS

Le tableau ci-dessous présente les différences entre les sous-groupes de répondants concernant l'information consultée en lien avec les événements de vie.

On pourra notamment retenir que les répondants qui ont créé un parcours « Déménager » sont proportionnellement plus nombreux à ne pas recommander de créer des parcours personnalisés, tandis que tous les répondants qui ont créé un parcours « Que faire lors d'un décès » le recommandent.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT L'INFORMATION CONSULTÉE EN LIEN AVEC LES ÉVÉNEMENTS DE VIE

	Proportion plus élevée de répondants ayant mentionné l'information avec l'un des événements de vie	Proportion plus faible de répondants ayant mentionné l'information avec l'un des événements de vie
Déménager (83,2 %)	• Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (94,5 %) • Ceux qui résident au Québec (84,5 %) • Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (88,1 %) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 40 000 \$ à 59 999 \$ (91,1 %) • Ceux âgés de 45 à 54 ans (92,0 %) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (94,1 %)	• Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (81,9 %) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 1er cycle universitaire (74,5 %) • Ceux qui résident à l'extérieur du Québec (57,1 %) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (79,9 %) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 60 000 \$ à 79 999 \$ (74,5 %)
Que faire lors d'un décès? (9,2 %)	• Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (10,8 %) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 60 000 \$ à 79 999 \$ (19,6 %) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 80 000 \$ et plus (19,0 %) • Ceux âgés de 55 à 64 ans (15,6 %)	• Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (0,0 %) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de moins de 20 000 \$ (0,0 %) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 20 000 \$ à 39 999 \$ (3,9 %)
Perdre son autonomie (5,7 %)	• Ceux âgés de 55 à 64 ans (12,8 %) • Ceux âgés de 75 ans et plus (15,6 %) • Les répondants qui travaillent pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec (8,3 %)	Aucune différence significative

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

1 ÉVÉNEMENTS DE VIE VISÉS PAR LES PARCOURS (SUITE)

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT L'INFORMATION CONSULTÉE EN LIEN AVEC LES ÉVÉNEMENTS DE VIE

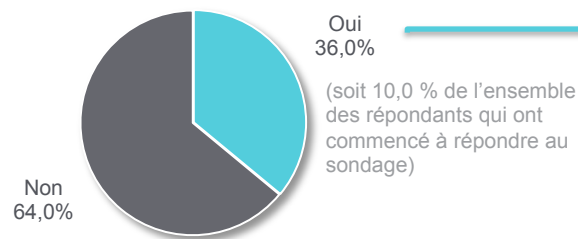
	Proportion plus élevée de répondants ayant mentionné l'information avec l'un des événements de vie	Proportion plus faible de répondants ayant mentionné l'information avec l'un des événements de vie
Devenir parent (4,6 %)	• Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 80 000 \$ et plus (12,1 %) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (13,4 %) • Ceux âgés de 35 à 44 ans (16,4 %) • Les femmes (7,1 %) • Les répondants qui travaillent (6,4 %)	• Les retraités (0,0 %) • Les répondants âgés de 45 ans et plus (0,0 %) • Les hommes (1,0 %)
S'installer au Québec (3,1 %)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (9,3 %) • Les étudiants, ceux qui sont sans emploi, à la maison ou qui reçoivent des prestations (7,6 %) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 1er cycle universitaire (6,6 %) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de moins de 20 000 \$ (6,9 %) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (5,3 %)	• Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (1,7 %)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

1 ÉVÉNEMENTS DE VIE VISÉS PAR LES PARCOURS (SUITE)

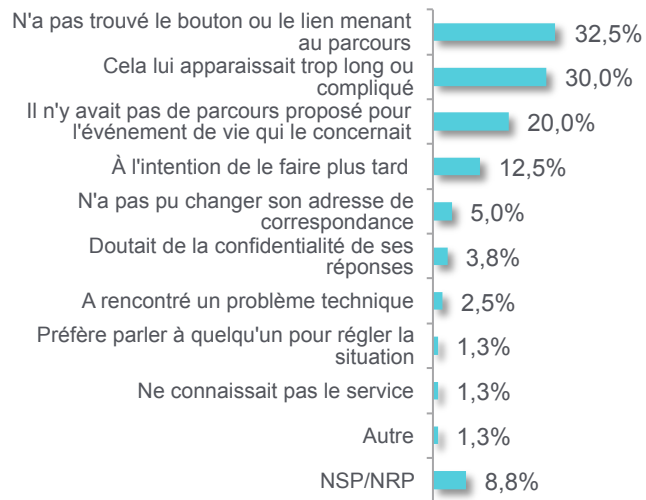
« AVEZ-VOUS TENTÉ DE TROUVER UN PARCOURS OU DE CRÉER UN PARCOURS PERSONNALISÉ AFIN D'OBTENIR UNE LISTE DE DÉMARCHES ADAPTÉE À VOTRE SITUATION? »

(Q_S03, base : répondants n'ayant pas créé de parcours, n : 222)



« POUR QUELLES RAISONS N'AVEZ-VOUS PAS CRÉÉ DE PARCOURS PERSONNALISÉ? »

(Q_S04, base : répondants n'ont pas créé de parcours malgré qu'ils aient tenté d'en trouver ou d'en créer, n : 80, plusieurs réponses possibles)



UNE PROPORTION NOTABLE DE RÉPONDANTS ONT TENTÉ DE TROUVER OU DE CRÉER UN PARCOURS

Parmi les répondants qui ont déclaré ne pas avoir créé de parcours personnalisé, plus du tiers (36,0 %) affirme avoir néanmoins tenté d'en trouver ou d'en créer un, ce qui représente 10,0 % des répondants ayant commencé à remplir le sondage.

DIVERSES RAISONS POUR NE PAS AVOIR CRÉÉ DE PARCOURS, DONT LA DIFFICULTÉ À REPÉRER LE LIEN MENANT AUX PARCOURS ET UNE DÉMARCHE QUI PEUT SEMBLER LONGUE OU COMPLIQUÉE

Ceux qui n'ont pas créé de parcours après avoir tenté d'en trouver ou d'en créer un invoquent des raisons variées.

Les deux principales raisons citées sont la difficulté à trouver le bouton ou le lien menant au parcours (32,5 %) et la perception qu'il s'agit d'une démarche longue ou compliquée (30,0 %). Viennent ensuite l'absence de parcours en lien avec l'événement de vie vécu par le répondant (20,0 %) ou l'intention de le faire plus tard (12,5 %).

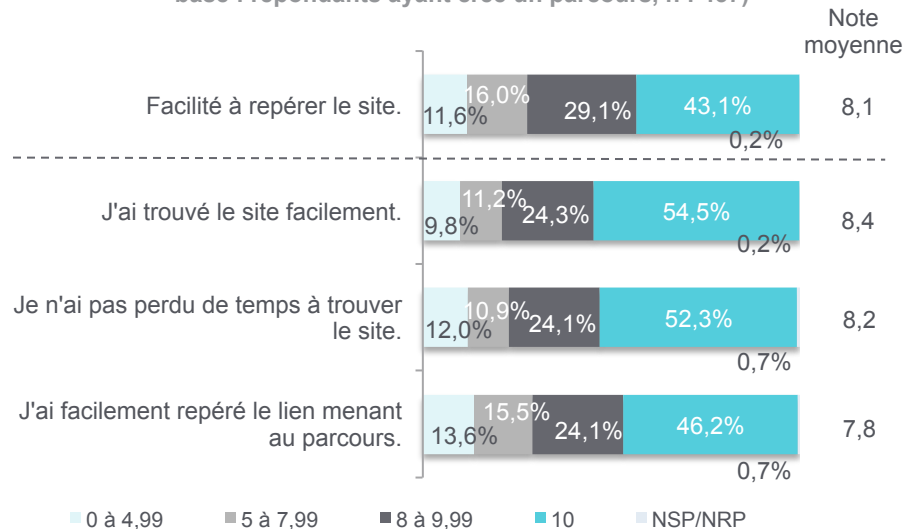
Certains répondants auraient rencontré des problèmes techniques, comme une difficulté à changer une adresse de correspondance (5,0 %) ou d'autres types de problèmes (p. ex. : de l'information refusée, des dates indisponibles; 2,5 %). Suivent d'autres types de freins comme un doute au sujet de la confidentialité des réponses (3,8 %) ou le souhait de parler directement à un agent afin de régler la situation (1,3 %).

2 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ À REPÉRER LE SITE

ÉVALUATION DE LA FACILITÉ À REPÉRER LE SITE

(Q_11M, Q_13P, Q_14,

base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



Note : L'échelle des réponses des énoncés était de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord ».

Cette section traite de la perception de la facilité à repérer le site.

Les répondants qui ont créé un parcours personnalisé ont évalué la facilité à repérer le site en communiquant leur niveau d'accord avec les trois énoncés ci-contre.

L'évaluation de la dimension « facilité à repérer le site » est obtenue en faisant la moyenne des notes de 0 à 10 de ces trois énoncés.

UNE BONNE ÉVALUATION DE LA FACILITÉ À REPÉRER LE SITE, EN DÉPIT DE PROBLÈMES À NE PAS NÉGLIGER

Avec une note moyenne entre 8 et 10, 72,2 % des répondants ont une bonne perception de la facilité à repérer le site :

- La note moyenne de cette dimension est de 8,1 sur dix;
- 43,1 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à cette dimension;
- Près de trois répondants sur dix (27,6 %) sont moyennement ou peu satisfaits de la facilité à repérer le site :
 - 16,0 % des répondants en sont moyennement satisfaits avec un score de 5 à moins de 8 sur dix;
 - 11,6 % des répondants jugent la facilité à repérer le site insuffisante avec un score global de 0 à moins de 5 sur dix, ce qui dénote la présence de problèmes à ne pas négliger.

2 ÉVALUATION DE LA FACILITÉ À REPÉRER LE SITE (SUITE)

DIFFÉRENCES ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS

Le tableau suivant présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la perception de la facilité à repérer le site.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA PERCEPTION DE LA FACILITÉ À REPÉRER LE SITE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la facilité à repérer le site	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la facilité à repérer le site
Facilité à repérer le site (note moyenne de 8,1 sur dix)	• Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (8,6) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (9,0) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,2) • Les répondants qui travaillent pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec (8,6) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (9,5)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,7) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (4,8) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (6,1) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (7,3) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix (4,7) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 5 et moins de 8 sur dix (7,3)

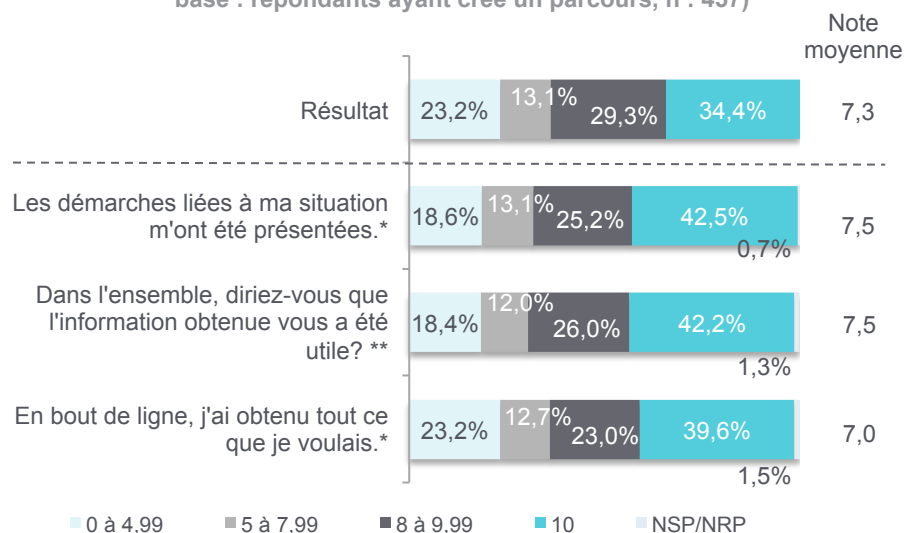
* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

3 PERCEPTION DU RÉSULTAT DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE

PERCEPTION DU RÉSULTAT DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE

(Q_1N, Q_2P, Q_3N,

base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



* Avec une échelle de réponse de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord ».

** Avec une échelle de réponse de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait inutile » et 10 « Extrêmement utile ».

Cette section traite de la perception du résultat de l'expérience de service.

Les répondants qui ont créé un parcours personnalisé ont évalué le résultat de l'expérience de service en indiquant leur opinion avec les trois énoncés ci-contre.

Une note moyenne a été calculée à partir de ces énoncés pour obtenir une évaluation globale du résultat de cette expérience de service.

LE RÉSULTAT DES PARCOURS PERSONNALISÉS EST JUGÉ MOYEN

Avec une note moyenne globale de 8 à 10, 63,7 % des répondants ont une bonne perception de leur expérience de service :

- La note moyenne de cette dimension est de 7,3 sur dix;
- 34,4 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension d'évaluation du résultat;
- Plus du tiers des répondants (36,3 %) sont moyennement ou peu satisfaits du résultat obtenu :
 - 13,1 % des répondants en sont moyennement satisfaits avec un score de 5 à 7,99 sur dix;
 - 23,2 % des répondants jugent le résultat de cette expérience de service insuffisant avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix.

La proportion d'insatisfaits dépasse largement le seuil de 5,0 %. À ce titre, l'amélioration du résultat des parcours personnalisés mérite d'être considérée comme un enjeu nécessitant une action immédiate.

3 PERCEPTION DU RÉSULTAT DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE (SUITE)

DIFFÉRENCE ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la perception du résultat de l'expérience de service.

Puisque la note moyenne de cette dimension est de 7,3 sur dix, il est logique que la plupart des sous-groupes de répondants considérés pour l'analyse jugent le résultat de leur expérience de service moyenne à insuffisante avec des notes moyennes inférieures à 8 sur dix. On pourra notamment retenir que deux des sous-groupes ayant une meilleure perception du résultat présentent une note de perception inférieure à 8 sur dix : ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (7,7) et ceux qui résident au Québec (7,5).

La note moyenne de perception du résultat est supérieure à 8 sur dix pour une minorité de sous-groupes de répondants, notamment ceux qui ont consulté de l'information en lien avec « Que faire lors d'un décès ». À ce titre, cette expérience de service pourrait tenir lieu d'exemple.

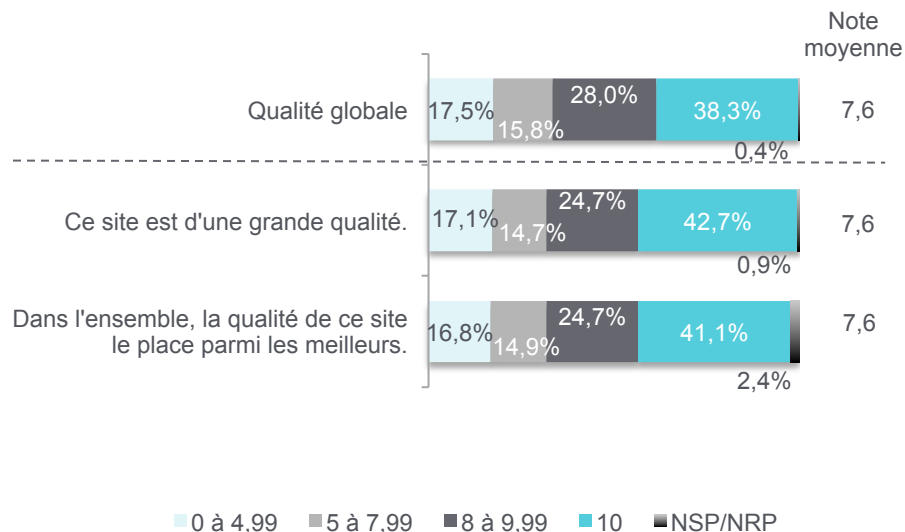
DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA PERCEPTION DU RÉSULTAT

	Sous-groupes ayant une meilleure perception du résultat	Sous-groupes ayant une moins bonne perception du résultat
Résultat (note moyenne de 7,3 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,4) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (7,7) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,8) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,0) • Ceux âgés de 65 à 74 ans (8,1) • Ceux qui résident au Québec (7,5) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (9,4)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (4,8) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (1,9) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (4,2) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2e ou 3e cycle universitaire (6,3) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,3) • Ceux qui résident à l'extérieur du Québec (4,7) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix (1,8) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 5 et moins de 8 sur dix (6,4)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

4 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ GLOBALE

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ GLOBALE
(Q_161, Q_163, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



Note : L'échelle des réponses des énoncés était de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord ».

Cette section traite de la perception de la qualité globale des parcours personnalisés du site Web de Services Québec – Citoyens.

En utilisant une échelle de réponse de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord », les utilisateurs des parcours personnalisés ont été invités à exprimer leur niveau d'accord avec les deux énoncés ci-contre.

En effectuant la moyenne des notes attribuées à ces énoncés, on obtient une note moyenne de qualité globale, qui résume l'information relative à l'évaluation de cette dimension.

UNE ÉVALUATION MOYENNE DE LA QUALITÉ GLOBALE DES PARCOURS PERSONNALISÉS

Avec une note moyenne globale de 8 à 10, 66,3 % des répondants ont une bonne perception de la qualité globale du site :

- La note moyenne de cette dimension est de 7,6 sur dix;
- 38,3 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension de qualité globale;
- Un tiers (33,3 %) est moyennement ou peu satisfait de la qualité globale de cette ligne de service :
 - 15,8 % des répondants en sont moyennement satisfaits avec un score de 5 à 7,99 sur dix;
 - 17,5 % des répondants jugent la qualité globale de cette prestation insuffisante avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix.

Ici aussi, la proportion d'insatisfaits dépasse largement le seuil de 5,0 %.

4 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ GLOBALE (SUITE)

DIFFÉRENCES ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la perception de la qualité globale du site.

La note moyenne de perception de la qualité globale du site est supérieure à 8 sur dix pour six des sept sous-groupes de répondants ayant une meilleure perception de la qualité globale. Notons parmi ces sous-groupes ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (8,4).

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ GLOBALE

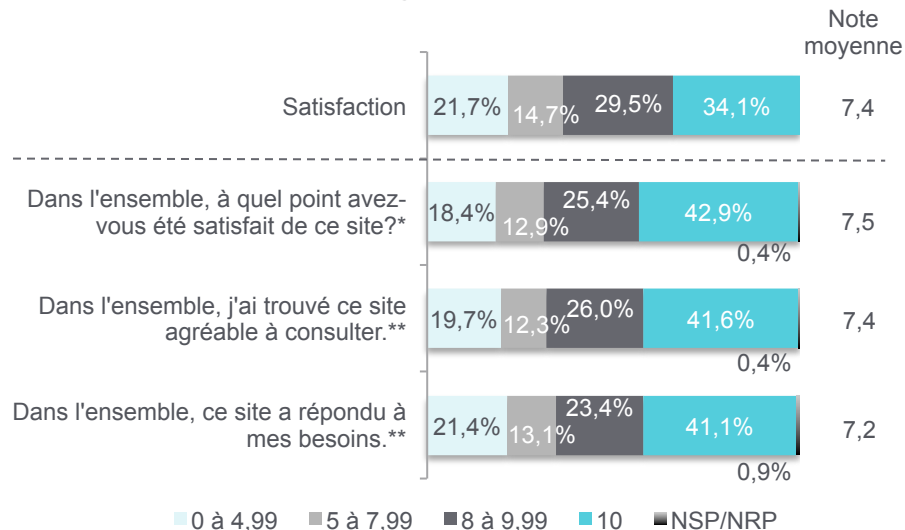
	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la qualité globale	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la qualité globale
Qualité globale (note moyenne de 7,6 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,4) • Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « S'installer au Québec » (n : 14**, 8,9) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (7,9) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,9) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,0) • Ceux âgés de 65 à 74 ans (8,4) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (9,5)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,3) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (2,5) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (5,0) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,4) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix (2,6) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 5 et moins de 8 sur dix (6,7)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Base faible : les résultats doivent être interprétés avec prudence.

5 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

SATISFACTION
(Q_144M, Q_141M, Q_143M,
base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



* Avec une échelle de réponse de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait insatisfait » et 10 « Tout à fait satisfait ».

** Avec une échelle de réponse de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord ».

*** Note moyenne de satisfaction de 6 et plus, en excluant les « Ne sait pas ».

Cette section traite de la satisfaction des répondants qui ont créé un parcours personnalisé sur le site de Services Québec – Citoyens.

Le score de satisfaction s'obtient en effectuant la moyenne des trois énoncés ci-contre.

UN NIVEAU DE SATISFACTION MOYEN

Avec un score de satisfaction s'échelonnant entre 8 et 10 sur dix, 63,7 % des répondants se disent satisfaits du site :

- La note moyenne de cette dimension est de 7,4 sur dix;
- 34,1 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension de satisfaction;
- Près de quatre répondants sur dix (36,4 %) sont moyennement ou peu satisfaits du service reçu :
 - 14,7 % des répondants en sont moyennement satisfaits avec un score de 5 à 7,99 sur dix;
 - 21,7 % des répondants se disent insatisfaits avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix.

La proportion d'insatisfaits dépasse largement le seuil de 5,0 %.

Le taux de satisfaction* des répondants qui ont créé un parcours personnalisé sur le site de Services Québec – Citoyens est de 74,0 %.

5 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION (SUITE)

DIFFÉRENCES ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant le niveau de satisfaction à l'égard du service.

Parmi les variables de segmentation considérées pour l'analyse, l'ensemble des sous-groupes de répondants les moins satisfaits et trois sous-groupes de répondants parmi « les plus satisfaits » ont un niveau de satisfaction inférieur à 8 sur dix. Les sous-groupes qui se distinguent sont similaires à ceux qui se distinguaient pour la qualité globale et pour la perception du résultat.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA SATISFACTION

	Sous-groupes de répondants plus satisfaits	Sous-groupes de répondants moins satisfaits
Satisfaction (note moyenne de 7,4 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,2) • Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « S'installer au Québec » (n : 14**, 8,6) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (7,7) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,8) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,0) • Les répondants qui travaillent pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec (7,8) • Ceux âgés de 65 à 74 ans (8,2) • Ceux qui résident au Québec (7,5)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (4,8) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (1,9) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (4,2) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2e ou 3e cycle universitaire (6,4) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,2) • Ceux qui résident à l'extérieur du Québec (5,4)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Base faible : les résultats doivent être interprétés avec prudence.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE

DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE

Dimensions	Énoncés associés aux dimensions
Qualité globale	- Ce site est d'une grande qualité (Q_161) - Dans l'ensemble, la qualité de ce site le place parmi les meilleurs (Q_163)
Esthétisme du site	- La disposition des textes et des images rend ce site attrayant (Q_211) - Dans l'ensemble, je trouve que ce site est beau (Q_223)
Facilité à naviguer sur le site	- La taille et la disposition des textes me conviennent (Q_312P) - L'information est organisée de façon logique sur ce site (Q_315) - Ce site est facile à utiliser (Q_322P)
Facilité à accomplir les tâches	- L'impression des documents est facile sur ce site (Q_333) - Le téléchargement des documents est facile sur ce site (Q_334) - Le questionnaire se rapportant au parcours est facile à remplir (Q_338P) - Les outils de recherche de ce site sont efficaces (Q_339P) - L'information est bien regroupée (Q_340P)
Fiabilité du site	- Les pages du site s'affichent sans problèmes (Q_41M) - Toutes les fonctions du site dont j'ai eu besoin étaient disponibles (Q_42M) - Les liens vers les autres pages du site fonctionnent bien (Q_45M)
Qualité de l'information sur le site	- L'information sur ce site est facile à comprendre (Q_50N) - L'information sur ce site est fiable (Q_51N) - L'information sur ce site est à jour (Q_52N) - Je comprends les questions du questionnaire se rapportant au parcours (Q_58P) - Les choix de réponse au questionnaire se rapportant au parcours sont faciles à comprendre (Q_59P) - Ce site est une bonne source d'information (Q_54) - L'information que j'ai trouvée sur ce site est précise (Q_57M)
Sécurité/confidentialité	- Dans l'ensemble, je crois que ce site est sécuritaire (Q_66M) - J'ai confiance que mes renseignements ne serviront pas à un mauvais usage (Q_67P) - Je pense que ma vie privée est protégée sur ce site (Q_68)
Interactivité/personnalisation du site	- Ce site est personnalisé pour répondre à mes besoins (Q_72) - Ce site m'offre des services qui correspondent à ma situation (Q_73P) - Ce site m'offre de l'information qui correspond à ma situation (Q_74P)
Assistance	- J'ai la possibilité d'obtenir de l'aide en ligne sur ce site (Q_81M) - En cas de problème, j'ai la possibilité de parler à une personne (Q_82M) - L'aide offerte sur ce site est efficace (Q_83P) - L'aide offerte sur ce site est suffisante (Q_84P)
Qualité moyenne	Moyenne des huit dimensions de la qualité de service

Cette section étudie les dimensions qui composent la qualité perçue du service reçu et la qualité moyenne de ces dimensions. Pour bien comprendre cette section, il est utile de prendre connaissance des définitions suivantes :

Dimension. Une dimension est une variable qui n'est pas directement mesurée, mais estimée à partir d'autres variables mesurées dans le questionnaire. À titre d'exemple, l'esthétisme du site est évalué par deux énoncés. Le tableau ci-contre présente les différentes dimensions étudiées et les énoncés utilisés pour les mesurer.

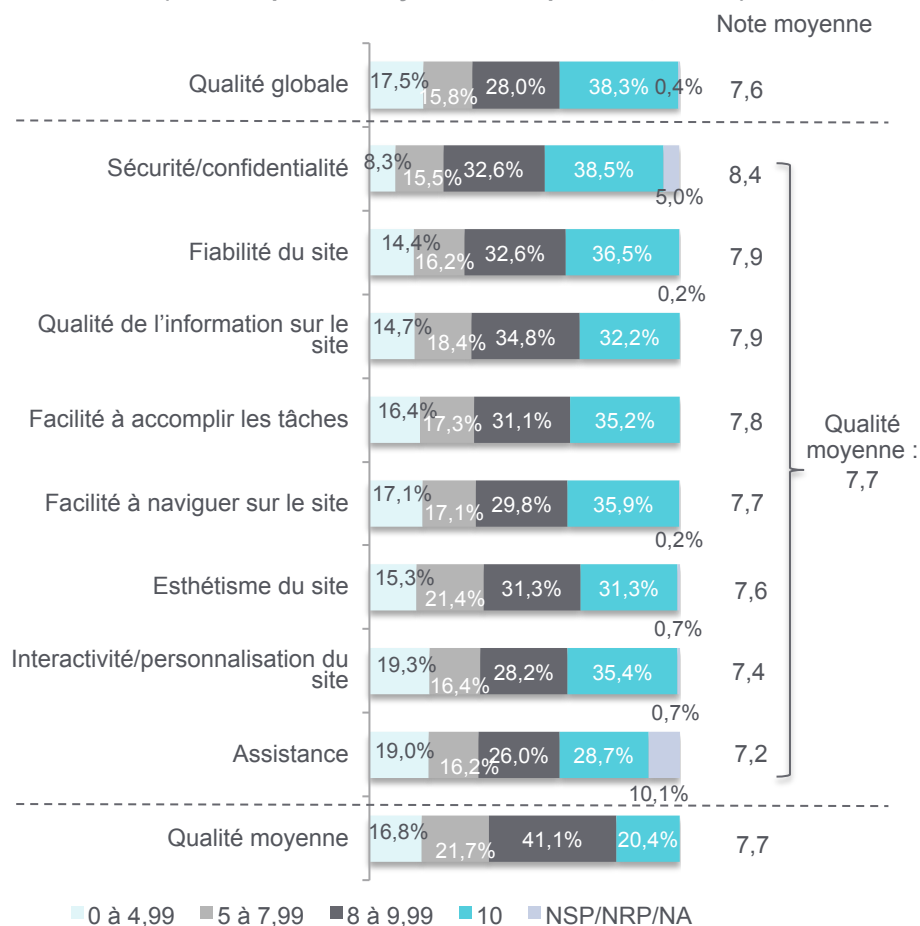
Score de perception d'une dimension. Le score de perception d'une dimension correspond à la moyenne des notes des énoncés relatifs à la dimension. L'échelle de réponse de tous les énoncés de cette section était de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord ». Par exemple, le score de perception de l'esthétisme du site est de 7,6, ce qui correspond à la moyenne des notes obtenues aux deux énoncés qui le composent.

Qualité globale et qualité moyenne. La qualité globale est une dimension formée de deux énoncés. Cette dimension a été présentée en détail dans la section 4. La qualité moyenne est une autre mesure de qualité qui est formée de la moyenne des résultats obtenus pour l'ensemble des huit dimensions qui forme la qualité. Cette section du rapport s'intéresse plus particulièrement à la qualité moyenne, tout en la situant par rapport à la qualité globale.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

(Base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



Note : L'échelle des réponses des énoncés était de 0 à 10, où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord ».

DE LA PLACE À L'AMÉLIORATION POUR L'ENSEMBLE DES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

Avec une proportion d'insatisfaits dépassant le seuil de 5,0 %, l'ensemble des dimensions de la qualité de la prestation de service présente des problèmes à ne pas négliger.

- La sécurité/confidentialité est la dimension la mieux perçue :
 - Le score de perception de cette dimension est de 8,4 sur dix;
 - 38,5 % des répondants attribuent la note maximale de 10 à la dimension de sécurité et confidentialité, tandis que 8,3 % des répondants jugent cet aspect insuffisant avec un score de 0 à 4,99.
- Les autres dimensions de la qualité de la prestation de service obtiennent des évaluations moyennes :
 - Les scores de perception de ces sept dimensions s'échelonnent de 7,2 à 7,9 sur dix;
 - Entre 14,4 % et 19,3 % en sont insatisfaits, avec des notes moyennes de 0 à 4,99.
 - La dimension la plus faible est celle de l'assistance (7,2 sur dix). Notons toutefois que 10,1 % des répondants ne se prononcent pas sur cette dernière dimension, ce qui peut signifier qu'ils n'ont pas vu si de l'assistance était offerte ou, plus positivement, qu'ils n'ont pas cherché à en avoir.

Par ailleurs, le score de qualité moyenne est statistiquement similaire au score de qualité globale (avec des scores moyens respectifs de 7,7 et 7,6 sur dix).

L'analyse de chacune de ces dimensions, incluant leurs énoncés respectifs, est présentée dans les pages qui suivent.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DIFFÉRENCES ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS AU NIVEAU DE LA QUALITÉ MOYENNE

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la qualité moyenne. Les sous-groupes qui se distinguent sont similaires à ceux qui se distinguaient pour la qualité globale, pour la perception du résultat et pour l'évaluation de la satisfaction.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ MOYENNE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la qualité moyenne	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la qualité moyenne
Qualité moyenne (note moyenne de 7,7 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,6) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (8,2) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,9) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,0) • Ceux qui résident au Québec (7,8) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (9,3)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,0) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (3,4) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (5,4) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2e ou 3e cycle universitaire (6,9) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,9) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix (3,4) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 5 et moins de 8 sur dix (6,9)

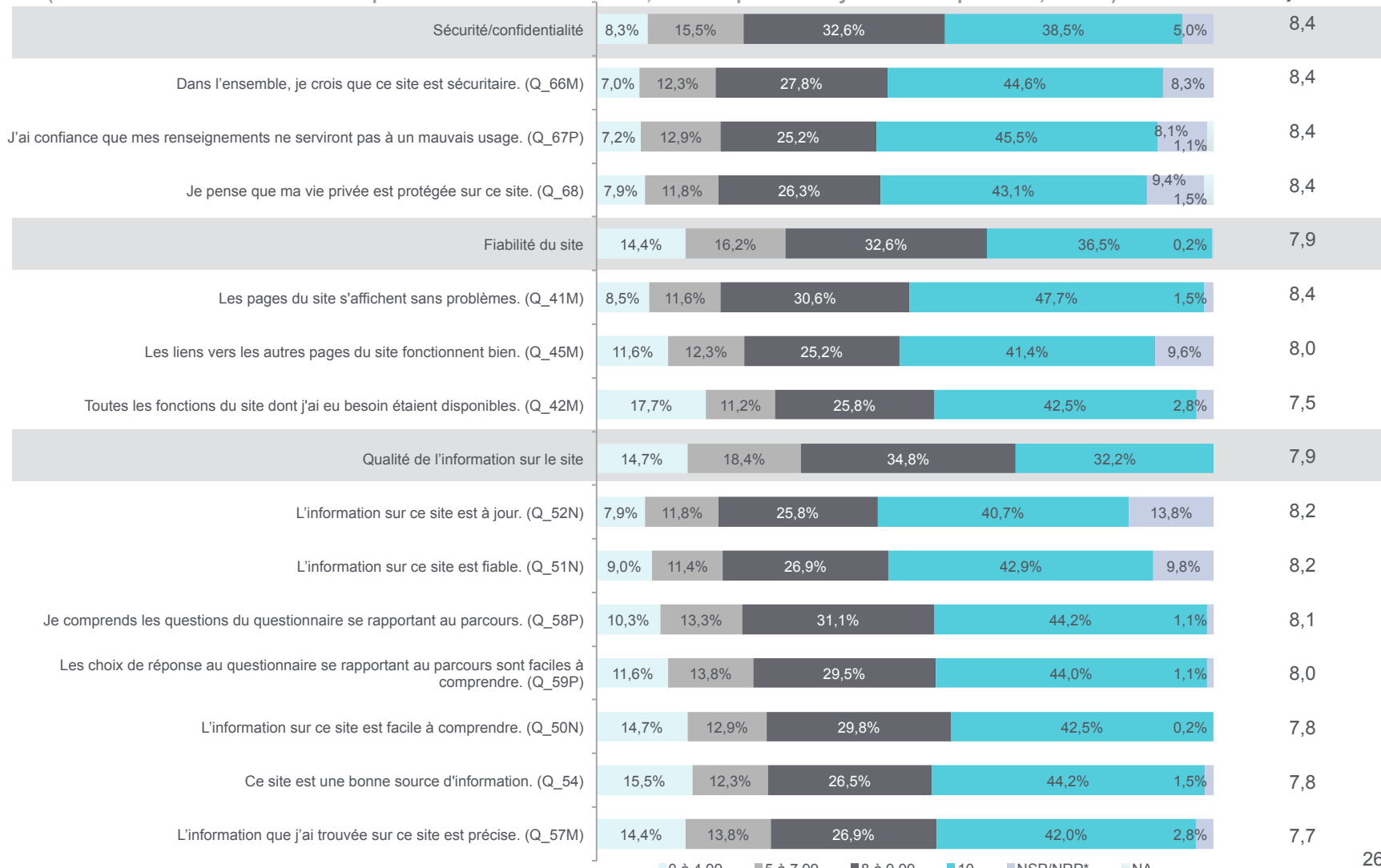
* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

(avec le détail des énoncés utilisés pour le calcul des dimensions, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)

Moyenne



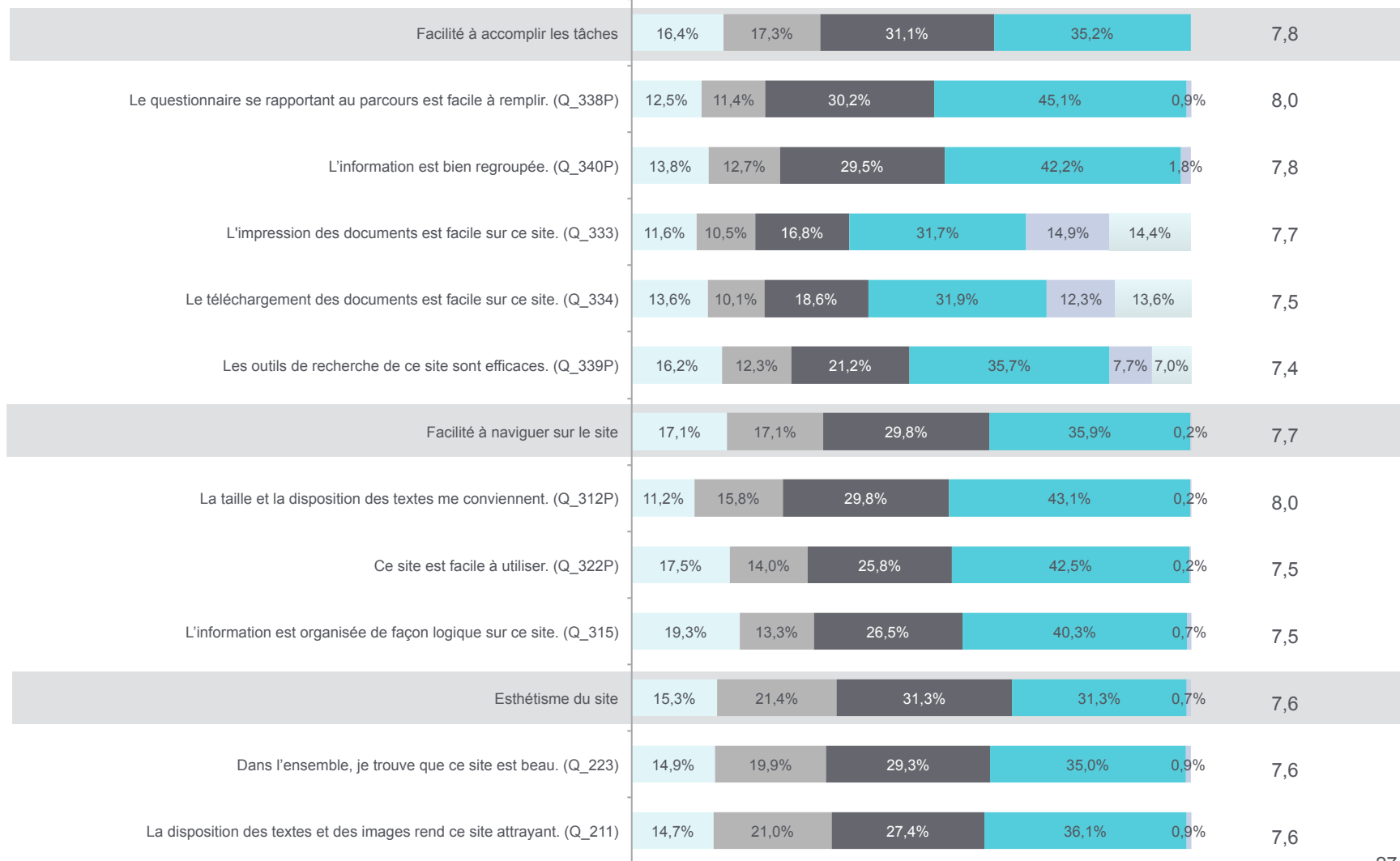
* Pour les dimensions, ce sous-groupe comprend les NSP/NRP et NA. La constitution des dimensions nécessite une réponse à au moins l'un des énoncés de la dimension. Seuls certains énoncés d'une même dimension offraient le choix de réponse « Non applicable » (NA). La non-réponse partielle est ainsi minimisée.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

(avec le détail des énoncés utilisés pour le calcul des dimensions, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)

Moyenne



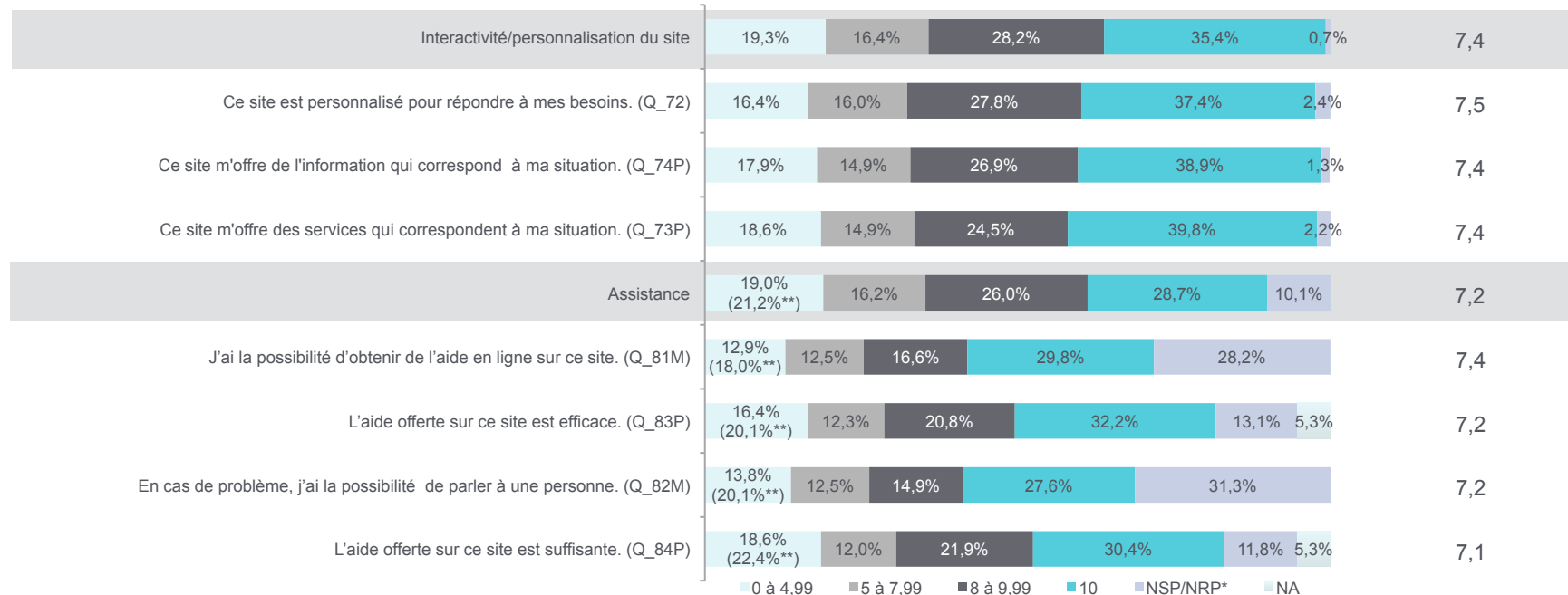
* Pour les dimensions, ce sous-groupe comprend les NSP/NRP et NA. La constitution des dimensions nécessite une réponse à au moins l'un des énoncés de la dimension. Seuls certains énoncés d'une même dimension offraient le choix de réponse « Non applicable » (NA). La non-réponse partielle est ainsi minimisée.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

(avec le détail des énoncés utilisés pour le calcul des dimensions, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)

Moyenne



* Pour les dimensions, ce sous-groupe comprend les NSP/NRP et NA. La constitution des dimensions nécessite une réponse à au moins l'un des énoncés de la dimension. Seuls certains énoncés d'une même dimension offraient le choix de réponse « Non applicable » (NA). La non-réponse partielle est ainsi minimisée.

**Proportion de répondants attribuant une note de 0 à 4,99 sur dix, excluant les NSP/NRP et NA, précisée en raison de la forte proportion de NSP/NRP et NA pour la dimension d'assistance et ses énoncés.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

LA DIMENSION « SÉCURITÉ/CONFIDENTIALITÉ » LA MIEUX ÉVALUÉE

Chacun des trois énoncés composant la dimension « sécurité/confidentialité » obtient une note moyenne de perception de 8,4 sur dix.

Néanmoins, entre 7,0 % et 7,9 % des répondants jugent ces aspects insuffisants en leur attribuant une note située entre 0 et 4 sur dix, soit plus précisément :

- « Dans l'ensemble, je crois que ce site est sécuritaire » (7,0 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- « J'ai confiance que mes renseignements ne serviront pas à un mauvais usage » (7,2 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- « Je pense que ma vie privée est protégée sur ce site » (7,9 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix).

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la dimension de sécurité/confidentialité.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA SÉCURITÉ/CONFIDENTIALITÉ

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la sécurité/confidentialité	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la sécurité/confidentialité
Sécurité/confidentialité (note moyenne de 8,4 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 9,0) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (9,0) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (9,0) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,2) • Les femmes (8,6)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,8) • Ceux qui ont une habileté moyenne sur Internet (7,9) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (5,7) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (7,4) • Les hommes (8,1)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DE LA PLACE À L'AMÉLIORATION POUR L'ENSEMBLE DES ÉNONCÉS ÉVALUANT LA FIABILITÉ DU SITE

Il y a de la place à l'amélioration pour l'ensemble des énoncés en lien avec la dimension de fiabilité du site, dans la mesure où plus de 5 % des répondants accordent à chacun de ces énoncés une note située entre 0 et 4 sur dix.

Avec une note moyenne de 7,5 sur dix, et 17,7 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix, l'énoncé « Toutes les fonctions du site dont j'ai eu besoin étaient disponibles » est le moins bien perçu.

En dépit de notes moyennes de 8,0 sur dix ou plus, les deux énoncés suivants obtiennent des évaluations moyennes :

- « Les liens vers les autres pages du site fonctionnent bien » (note moyenne de 8,0 sur dix, avec 11,6 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- « Les pages du site s'affichent sans problème » (note moyenne de 8,4 sur dix, avec 8,5 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix).

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la dimension de fiabilité du site.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA FIABILITÉ DU SITE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la fiabilité du site	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la fiabilité du site
Fiabilité du site (note moyenne de 7,9 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Perdre son autonomie » (n : 26**, 8,8) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (8,4) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (9,0) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,2) • Les femmes (8,2) • Ceux qui résident au Québec (8,0)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,1) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (4,1) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (5,7) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (7,3) • Les hommes (7,6)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Base faible : les résultats doivent être interprétés avec prudence.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DE LA PLACE À L'AMÉLIORATION POUR L'ENSEMBLE DES ÉNONCÉS CONSTITUANT LA DIMENSION DE QUALITÉ DE L'INFORMATION SUR LE SITE

L'évaluation des sept énoncés en lien avec la dimension de qualité de l'information sur le site montre la présence de différents problèmes à ne pas négliger.

Avec des notes moyennes de 7,7 à 7,8 sur dix et entre 14,4 % et 15,5 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix, les trois énoncés suivants sont les moins bien perçus :

- « L'information que j'ai trouvée sur ce site est précise » (note moyenne de 7,7 sur dix, avec 14,4 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- « Ce site est une bonne source d'information » (note moyenne de 7,8 sur dix, avec 15,5 % des répondants attribuant une note de 0 à 4);
- « L'information sur ce site est facile à comprendre » (note moyenne de 7,8 sur dix, avec 14,7 % des répondants attribuant une note de 0 à 4).

En dépit de notes moyennes de 8,0 sur dix ou plus, les quatre énoncés suivants suscitent un niveau d'insatisfaction notable :

- « Les choix de réponse au questionnaire se rapportant au parcours sont faciles à comprendre » (note moyenne de 8,0 sur dix, avec 11,6 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- « Je comprends les questions du questionnaire se rapportant au parcours » (note moyenne de 8,1 sur dix, avec 10,3 % des répondants attribuant une note de 0 à 4);
- « L'information sur ce site est fiable » (note moyenne de 8,2 sur dix, avec 9,0 % des répondants attribuant une note de 0 à 4);
- « L'information sur ce site est à jour » (note moyenne de 8,2 sur dix, avec 7,9 % des répondants attribuant une note de 0 à 4).

Les résultats des deux énoncés* se référant directement au questionnaire d'un parcours sont préoccupants, car environ 10 % des répondants sont en désaccord avec ces énoncés et environ 13 % ont donné une note entre 5 et 7. La compréhension des questions et des choix de réponse sont des éléments primordiaux à l'obtention de démarches adaptées à la situation et le fait qu'environ le quart des répondants donne une note inférieure à 8 soulève des questions.

* Q_58 P : « Je comprends les questions du questionnaire se rapportant au parcours »

Q_59 P : « Les choix de réponse au questionnaire se rapportant au parcours sont faciles à comprendre »

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la qualité de l'information sur le site.

On pourra notamment retenir que la perception de la qualité de l'information sur le site est moins bonne auprès de ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2^e ou 3^e cycle universitaire, qui représentent 11,4 % des répondants. À titre de rappel, un niveau de scolarité secondaire est visé lors de l'élaboration des parcours ou d'un site en général.

DIFFÉRENCES** ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA QUALITÉ DE L'INFORMATION SUR LE SITE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la qualité de l'information sur le site	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la qualité de l'information sur le site
Qualité de l'information sur le site (note moyenne de 7,9 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,7) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (8,4) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (9,0) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,2) • Les répondants qui travaillent pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec (8,5)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,1) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (3,7) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (5,6) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2^e ou 3^e cycle universitaire (7,1) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (7,3)

* Q_58 P : « Je comprends les questions du questionnaire se rapportant au parcours »

Q_59 P : « Les choix de réponse au questionnaire se rapportant au parcours sont faciles à comprendre »

**Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DE LA PLACE À L'AMÉLIORATION POUR L'ENSEMBLE DES ÉNONCÉS ÉVALUANT LA FACILITÉ À ACCOMPLIR LES TÂCHES

Les cinq énoncés composant la dimension « Facilité à accomplir les tâches » obtiennent des notes moyennes se situant entre 7,4 et 8,0 sur dix. Ces énoncés présentent un niveau d'insatisfaction notable : entre 11,6 % et 16,2 % des répondants jugent ces aspects insuffisants, en leur attribuant une note de 0 à 4 dénotant la présence de problèmes à ne pas négliger.

L'énoncé sur l'efficacité des outils de recherche est celui ayant obtenu la note la plus faible.

Celui sur la facilité à remplir le questionnaire du parcours a la meilleure note moyenne (8,0 sur dix). Cet énoncé peut être lié aux deux énoncés rattachés à la qualité de l'information portant sur la compréhension des questions et des choix de réponse (notes moyennes respectives de 8,1 et 8,0). Ici aussi, près du quart des répondants (23,9 %) ont donné une note inférieure à 8, ce qui est préoccupant.

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la facilité à accomplir les tâches.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA FACILITÉ À ACCOMPLIR LES TÂCHES

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la facilité à accomplir les tâches	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la facilité à accomplir les tâches
Facilité à accomplir les tâches (note moyenne de 7,8 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,8) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (8,3) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (9,0) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,1) • Les répondants qui travaillent pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec (8,4)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (4,8) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (3,3) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (5,2) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,9)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DE LA PLACE À L'AMÉLIORATION POUR L'ENSEMBLE DES ÉNONCÉS ÉVALUANT LA FACILITÉ À NAVIGUER SUR LE SITE

Avec une proportion d'insatisfaits dépassant largement le seuil de 5,0 %, l'ensemble des énoncés de la dimension « facilité à naviguer sur le site » présente des problèmes à ne pas négliger.

Les trois énoncés constituant la dimension de facilité à naviguer sur le site obtiennent une note moyenne de perception située entre 7,5 et 8,0 sur dix. Cependant, entre 11,2 % et 19,3 % sont insatisfaits, avec des notes de 0 à 4 :

- « L'information est organisée de façon logique sur ce site » (note moyenne de 7,5 sur dix, avec 19,3 % en désaccord avec l'énoncé);
- « Ce site est facile à utiliser » (note moyenne de 7,5 sur dix, avec 17,5 %);
- « La taille et la disposition des textes me conviennent » (note moyenne de 8,0 sur dix, avec 11,2 %).

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la facilité à naviguer sur le site.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LA FACILITÉ À NAVIGUER SUR LE SITE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de la facilité à naviguer sur le site	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de la facilité à naviguer sur le site
Facilité à naviguer sur le site (note moyenne de 7,7 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,7) • Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « S'installer au Québec » (n : 14**, 8,9) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (8,1) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,9) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (9,0)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Déménager » (7,6) • Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,0) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (3,2) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (5,0) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,8)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Base faible : les résultats doivent être interprétés avec prudence.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DES PROBLÈMES À NE PAS NÉGLIGER POUR LES DEUX ÉNONCÉS MESURANT LA DIMENSION D'ESTHÉTISME DU SITE

Les résultats obtenus pour les deux énoncés composant la dimension « Esthétisme du site » dénotent la présence de problèmes à ne pas négliger.

Les énoncés « La disposition des textes et des images rend ce site attrayant » et « Dans l'ensemble, je trouve que ce site est beau » obtiennent des notes moyennes de 7,6 sur dix dans les deux cas, avec respectivement 14,7 % et 14,9 % des répondants qui jugent ces aspects insuffisants, en leur attribuant une note de 0 à 4.

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant la dimension d'esthétisme du site.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT L'ESTHÉTISME DU SITE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de l'esthétisme du site	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de l'esthétisme du site
Esthétisme du site (note moyenne de 7,6 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,4) • Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « S'installer au Québec » (n : 14**, 8,9) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (8,1) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,7) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (8,7)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (5,1) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (3,6) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (5,5) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,6)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Base faible : les résultats doivent être interprétés avec prudence.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DES PROBLÈMES À NE PAS NÉGLIGER POUR L'ENSEMBLE DES ÉNONCÉS COMPOSANT LA DIMENSION INTERACTIVITÉ/ PERSONNALISATION DU SITE

Les résultats obtenus pour les trois énoncés constituant la dimension « Interactivité/personnalisation du site » dénotent la présence de problèmes à ne pas négliger, d'autant plus que ces énoncés sont fortement liés à l'objectif de création des parcours personnalisés : les notes moyennes se situent entre 7,4 et 7,5 sur dix et entre 16,4 % et 18,6 % des répondants jugent ces aspects insuffisants, en leur attribuant une note de 0 à 4.

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant l'interactivité et la personnalisation du site.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT L'INTERACTIVITÉ ET LA PERSONNALISATION DU SITE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de l'interactivité et la personnalisation du site	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de l'interactivité et la personnalisation du site
Interactivité et personnalisation du site (note moyenne de 7,4 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,4) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (7,9) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,8) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (8,9) • Ceux âgés de 65 à 74 ans (8,1) • Ceux qui résident au Québec (7,6)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (4,6) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (2,2) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (4,7) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2e ou 3e cycle universitaire (6,4) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,6) • Ceux qui résident à l'extérieur du Québec (4,6)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

6 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

UNE ÉVALUATION DE L'ASSISTANCE PLUS FAIBLE QUE POUR L'ENSEMBLE DES DIMENSIONS ÉVALUÉES : UN ENJEU SUR L'ASSISTANCE EST RELEVÉ

Les énoncés composant la dimension d'assistance obtiennent des notes moyennes entre 7,1 et 7,4 sur dix, avec entre 12,9 % et 18,6 % des répondants qui jugent ces aspects insuffisants, en leur attribuant une note de 0 à 4. L'efficacité et la suffisance de l'aide sont les aspects ayant les plus fortes proportions de répondants en désaccord avec ces énoncés. Or, si l'on exclut la non-réponse (NSP/NRP, NA), la suffisance de l'aide est celle ayant la plus forte proportion de répondants en désaccord (22,4 %); sa note moyenne de 7,1 en est d'ailleurs le reflet.

Afin de nuancer ce bilan, notons toutefois que globalement, 10,1 % des répondants ne se prononcent pas sur la dimension d'assistance. Ce résultat peut être vu de façon positive dans le sens où ces répondants n'auraient pas eu besoin d'assistance et qu'ils n'auraient pas regardé cet aspect.

Plus particulièrement, 28,2 % et 31,3 % des répondants n'ont pas répondu aux énoncés qui n'offraient pas le choix de réponse Non applicable (NA), soit respectivement « J'ai la possibilité d'obtenir de l'aide en ligne sur ce site » (Q_81M) et « En cas de problème, j'ai la possibilité de parler à une personne » (Q_82M). C'est donc environ le tiers des répondants qui n'auraient possiblement pas vu ou cherché l'aide offerte en ligne ou celle offerte en parlant à une personne.

Les deux énoncés suivants offraient quant à eux le choix NA et environ 5 % des répondants l'ont employé : « L'aide offerte sur ce site est efficace » (Q_83P) et « L'aide offerte sur ce site est suffisante » (Q_84P). Cela confirme ainsi qu'ils n'ont pas utilisé d'aide. Il y a aussi 13,1 % et 11,8 % des répondants qui ne se sont pas prononcés sur le sujet.

Le tableau ci-dessous présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant l'assistance sur le site.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT L'ASSISTANCE

	Sous-groupes ayant une meilleure perception de l'assistance	Sous-groupes ayant une moins bonne perception de l'assistance
Assistance (note moyenne de 7,2 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,4) • Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (7,8) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,7) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (8,9)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (3,8) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (2,0) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (4,5) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2e ou 3e cycle universitaire (6,2) • Les répondants âgés de 18 à 34 ans (6,0)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

7 MODÈLE STRUCTUREL ET EXPLICATIF DE LA SATISFACTION

Cette section présente les résultats des analyses multivariées. À titre de rappel dans le modèle conceptuel de l'OQM-Web, la satisfaction est un concept large qui s'explique généralement par la facilité à repérer le site, la qualité globale perçue ainsi que par le résultat découlant de l'expérience de service.

Les analyses multivariées ont pour objectifs :

- D'établir dans quelle mesure la satisfaction est déterminée par la facilité à repérer le site, la qualité globale du site ainsi que par la perception du résultat, puis par les différentes dimensions de la qualité;
- D'établir les dimensions qui sont les plus importantes pour les utilisateurs des parcours du site de Services Québec – Citoyens et qui ont le plus d'effet sur la satisfaction;
- D'établir les dimensions qui devraient être considérées comme des pistes d'amélioration.

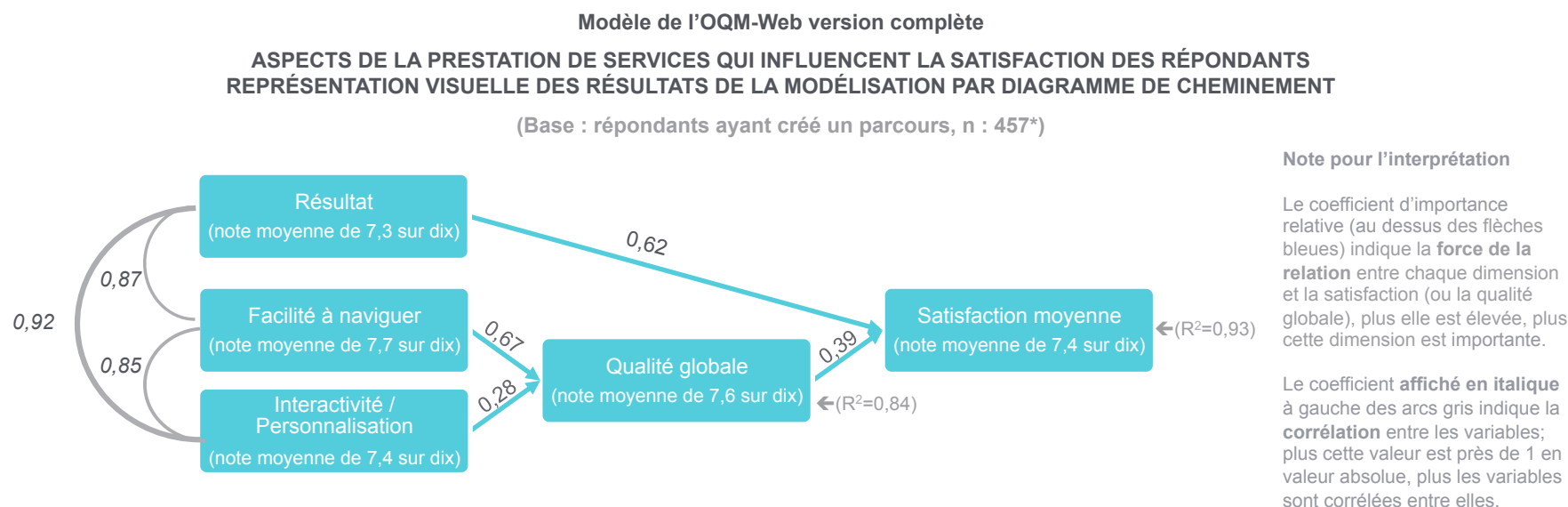
Coefficient d'importance relative

Le coefficient d'importance relative mesure l'importance relative d'une dimension dans la satisfaction. Un coefficient d'importance relative élevé indique que cette dimension est un élément qui influence fortement la satisfaction du client par rapport au service. Un coefficient positif indique que la satisfaction croît lorsque le score de perception de cette dimension croît.

Il existe plusieurs méthodes pour calculer les coefficients d'importance relative. Ces méthodes vont de la simple corrélation à la modélisation par équations structurelles, en passant par diverses techniques de régression. Dans le cadre de ce projet, la méthode retenue par Services Québec est celle des diagrammes de cheminement étant donné que la modélisation par équations structurelles n'a pas été concluante.

Le diagramme de cheminement présenté à la page suivante a été ajusté par Services Québec et correspond au modèle final retenu par Services Québec. Les indices d'ajustement du modèle ne permettent pas d'affirmer que le modèle s'ajuste bien aux données. Par contre, les proportions de variance expliquée (R^2) sont très élevées, c'est-à-dire les variables explicatives (résultat, facilité à naviguer, interactivité / personnalisation) significatives dans le modèle expliquent beaucoup la variation des variables d'intérêt (qualité globale et satisfaction moyenne)

7 MODÈLE STRUCTUREL ET EXPLICATIF DE LA SATISFACTION (SUITE)



La figure ci-dessus présente les résultats du diagramme de cheminement effectué à partir des données pour les répondants ayant créé un parcours.

Les interprétations qui peuvent être tirées de ce modèle sont les suivantes :

- Plus le score de perception du résultat (coefficient de 0,62) ou de la qualité globale (coefficient de 0,39) est élevé, plus la satisfaction est élevée. La perception du résultat joue un rôle plus important que la qualité globale dans la satisfaction, la valeur de son coefficient étant plus élevée.
- Plus la perception de la facilité à naviguer (coefficient de 0,67) ou de l'interactivité (coefficient de 0,28) sont bonnes, plus la qualité globale perçue est élevée. La perception de la facilité à naviguer joue un rôle plus important dans la qualité globale que l'interactivité, la valeur de son coefficient étant plus élevée.
- La contribution totale** de la perception de la facilité à naviguer à la satisfaction moyenne est de 0,26 et celle de l'interactivité est de 0,11.

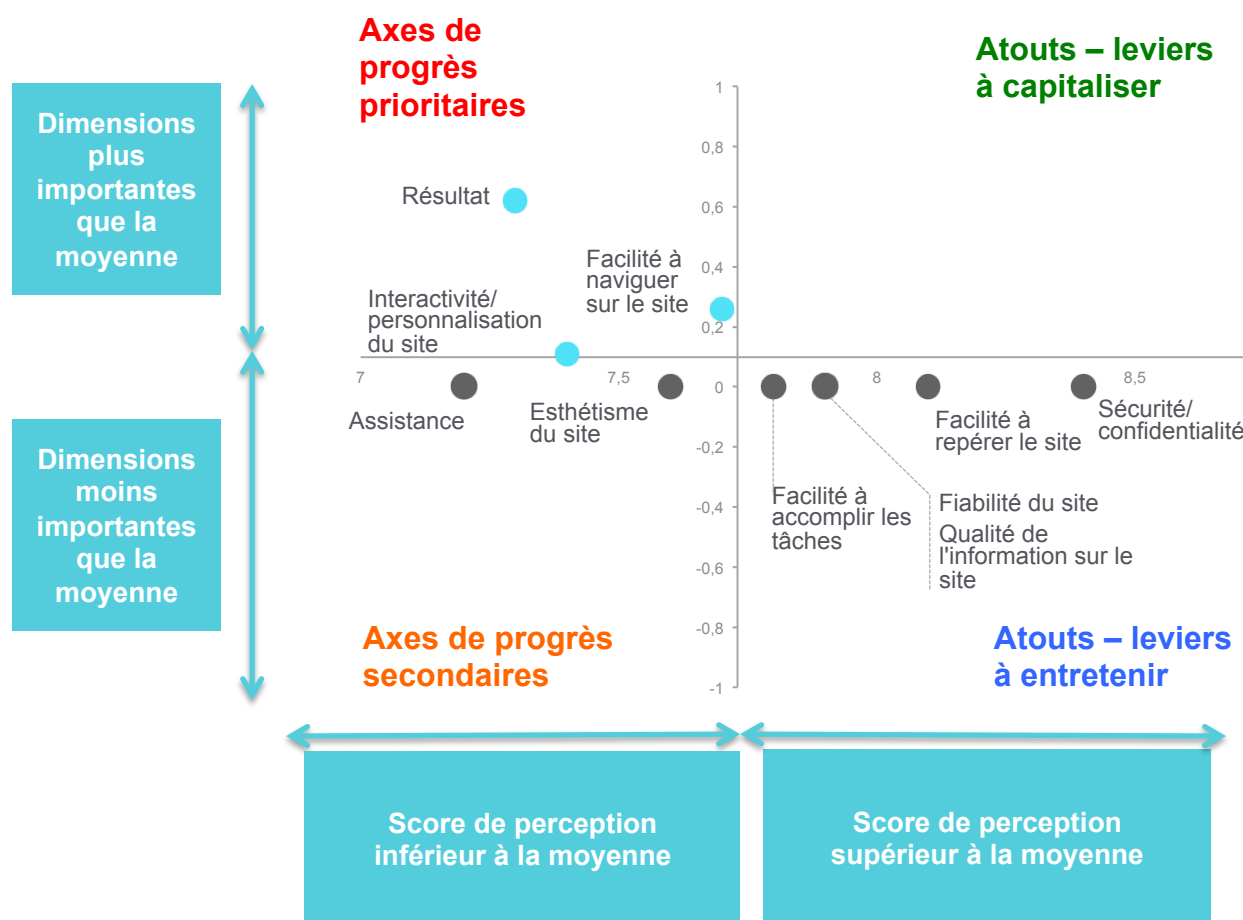
* Il y a 387 données complètes pour la modélisation, mais les 457 répondants ont été employés par l'intermédiaire d'une méthode d'estimation tenant compte des valeurs manquantes (méthode FIML).

**On obtient la contribution totale en multipliant les coefficients d'une dimension à la satisfaction moyenne, par exemple ceux qui relient la facilité à naviguer à la satisfaction moyenne (0,67 x 0,39 = 0,26).

7 MODÈLE STRUCTUREL ET EXPLICATIF DE LA SATISFACTION (SUITE)

MATRICE IMPORTANCE –SATISFACTION

(Base : répondants ayant créé un parcours, n : 457*)



Pour chaque dimension, la confrontation des scores de perception et des coefficients d'importance relative permet d'identifier des axes potentiels d'amélioration de la satisfaction ainsi que les priorités d'actions.

Dans le graphique ci-contre, la note moyenne de perception des dimensions est représentée en abscisse, le coefficient d'importance relative (celui de la contribution totale dans ce cas), en ordonnée. Les dimensions sont ainsi projetées à l'aide de points sur un graphique à partir de leurs coordonnées respectives (score de perception; coefficient d'importance relative).

Les deux axes se coupent à la moyenne des scores obtenus pour les dimensions analysées (0,10; 7,73).

Les enseignements à tirer de cette matrice sont présentés à la page suivante.

- Dimensions retenues dans la modélisation par diagramme de cheminement.
- Dimensions exclues de la modélisation.

* Il y a 387 données complètes pour la modélisation, mais les 457 répondants ont été employés par l'intermédiaire d'une méthode d'estimation tenant compte des valeurs manquantes (méthode FIML).

7 MODÈLE STRUCTUREL ET EXPLICATIF DE LA SATISFACTION (SUITE)

AXES DE PROGRÈS PRIORITAIRES

Les aspects à améliorer en priorité sont en lien avec les dimensions de résultat, de facilité à naviguer sur le site et d'interactivité/personnalisation du site. Il s'agit d'axes de progrès prioritaires puisque ce sont des dimensions plus importantes que la moyenne, dotées d'un score de perception inférieur à la moyenne.

L'ensemble des énoncés composant les dimensions de résultat, et d'interactivité/personnalisation du site ainsi que deux des trois énoncés de la dimension de facilité à naviguer sur le site obtiennent des notes moyennes inférieures à 8,0 sur dix, ce qui dénote la présence de problèmes à ne pas négliger sur chacun de ces aspects.

Précisions au sujet de la dimension de résultat

Rappelons que les énoncés et questions composant la dimension de résultat sont les suivants :

- En bout de ligne, j'ai obtenu tout ce que je voulais (note moyenne de 7,0 sur dix, avec 23,2 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile? (7,5, avec 18,4 % des répondants attribuant une note de 0 à 4);
- Les démarches liées à ma situation m'ont été présentées (7,5, avec 18,6 % des répondants attribuant une note de 0 à 4).

Parmi ces trois éléments, c'est l'énoncé « En bout de ligne, j'ai obtenu tout ce que je voulais » qui a obtenu la plus basse note moyenne (7,0 sur dix) et qui devrait, par conséquent retenir le plus l'attention de Services Québec. Il pourrait être intéressant, dans les prochaines enquêtes, de questionner plus en profondeur les répondants qui donnent une mauvaise note à cet énoncé sur ce qu'ils auraient souhaité obtenir en allant sur le site.

À ce propos, 18,6 % des répondants ont donné une note inférieure à 5 à l'énoncé « Les démarches liées à ma situation m'ont été présentées », soit une plus forte proportion qu'aux énoncés* portant sur le questionnaire se rapportant au parcours : la compréhension du questionnaire n'est donc pas le seul élément problématique.

On peut se demander si les répondants s'attendent à obtenir plus de renseignements que ce qui est fourni. Par exemple, ils souhaitent peut-être obtenir les éventuelles démarches fédérales qui ne sont pas présentées.

Un autre élément à considérer par Services Québec est que les répondants qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » ont donné une note significativement plus élevée à la dimension de résultat (8,4 sur dix). Il serait intéressant d'envisager d'analyser plus en profondeur ce parcours pour améliorer les autres (p. ex. : ampleur du besoin, événement non heureux et groupe visé plus vulnérable, complexité et lourdeur des tâches).

* Q_58P : « Je comprends les questions du questionnaire se rapportant au parcours » (avec 10,3 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix)

Q_59P : « Les choix de réponse au questionnaire se rapportant au parcours sont faciles à comprendre » (avec 11,6 % des répondants attribuant une note de 0 à 4)

Q_338P : « Le questionnaire se rapportant au parcours est facile à remplir » (avec 12,5 % des répondants attribuant une note de 0 à 4)

7 MODÈLE STRUCTUREL ET EXPLICATIF DE LA SATISFACTION (SUITE)

AXES DE PROGRÈS PRIORITAIRES (SUITE)

Précisions au sujet de la dimension de facilité à naviguer sur le site

Les deux énoncés de la dimension de facilité à naviguer sur le site qui ont obtenu une note moyenne inférieure à 8,0 sur dix sont les suivants :

- L'information est organisée de façon logique sur ce site (note moyenne de 7,5, avec 19,3 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- Ce site est facile à utiliser (7,5, avec 17,5 % des répondants attribuant une note de 0 à 4).

Précisions au sujet de la dimension d'interactivité/personnalisation du site

Les énoncés composant la dimension d'interactivité/personnalisation du site sont les suivants :

- Ce site m'offre des services qui correspondent à ma situation (note moyenne de 7,4, avec 18,6 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- Ce site m'offre de l'information qui correspond à ma situation (7,4, avec 17,9 % des répondants attribuant une note de 0 à 4);
- Ce site est personnalisé pour répondre à mes besoins (7,5, avec 16,4 % des répondants attribuant une note de 0 à 4).

AXES DE PROGRÈS SECONDAIRES

Les aspects en lien avec les dimensions d'assistance et d'esthétisme du site correspondent à des axes de progrès secondaires. Il s'agit en effet de dimensions moins importantes que la moyenne, avec un score de perception inférieur à la moyenne.

L'ensemble des énoncés composant ces deux dimensions obtient des notes moyennes inférieures à 8,0 sur dix.

Précisions au sujet de la dimension d'assistance

Rappelons que les énoncés composant la dimension d'assistance sont les suivants :

- L'aide offerte sur ce site est suffisante (note moyenne de 7,1 sur dix, avec 22,4 %* des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- L'aide offerte sur ce site est efficace (7,2, avec 20,1 %* des répondants attribuant une note de 0 à 4);
- En cas de problème, j'ai la possibilité de parler à une personne (7,2, avec 20,1 %* des répondants attribuant une note de 0 à 4);
- J'ai la possibilité d'obtenir de l'aide en ligne sur le site (7,4, avec 18,0 %* des répondants attribuant une note de 0 à 4).

Précisions au sujet de la dimension d'esthétisme

Les énoncés composant la dimension d'esthétisme sont les suivants :

- Dans l'ensemble, je trouve que ce site est beau (note moyenne de 7,6, avec 14,9 % des répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix);
- La disposition des textes et des images rend ce site attrayant (note moyenne de 7,6, avec 14,7 % des répondants attribuant une note de 0 à 4).

* Proportion de répondants attribuant une note de 0 à 4 sur dix, excluant les NSP/NRP et NA.

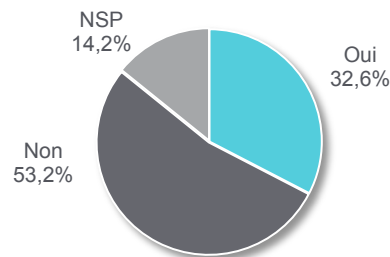
ATOUTS – LEVIERS À ENTRETENIR

Les aspects en lien avec les dimensions de facilité à accomplir les tâches, de fiabilité du site, de qualité de l'information sur le site, de sécurité/confidentialité et de facilité à repérer le site peuvent être considérés comme des atouts à entretenir. Il s'agit en effet de dimensions moins importantes que la moyenne avec un score de perception supérieur à la moyenne.

Trois de ces dimensions obtiennent néanmoins une note de perception inférieure à 8,0, ce qui est un résultat « moyen » pour une étude de satisfaction : les dimensions de facilité à accomplir les tâches, la fiabilité du site et, la qualité de l'information sur le site. À ce titre, l'amélioration de ces dimensions pourrait figurer au troisième rang des priorités.

8 CONSÉQUENCES DE LA SATISFACTION À LA SUITE DU SERVICE

« AVEZ-VOUS ENREGISTRÉ UN PARCOURS PERSONNALISÉ DANS MON DOSSIER CITOYEN (<https://mondossiercitoyen.gouv.qc.ca/general/index.aspx>)? »
(Q_31, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



Cette section porte sur les conséquences de la satisfaction à la suite du service, et plus précisément sur l'enregistrement du parcours personnalisé dans Mon dossier citoyen, les comportements de recommandation réalisés et les moyens envisagés par les répondants lors d'une prochaine démarche.

PRÈS DU TIERS DES RÉPONDANTS ONT ENREGISTRÉ LE PARCOURS PERSONNALISÉ DANS MON DOSSIER CITOYEN

Près du tiers des répondants (32,6 %) affirment avoir enregistré leur parcours personnalisé dans leur dossier citoyen. La majorité des répondants (53,2 %) disent ne pas l'avoir enregistré dans Mon dossier citoyen, tandis que plus d'un répondant sur dix (14,2 %) déclare ne pas s'en souvenir ou s'abstient de répondre.

Le tableau ci-dessous présente les différences entre les sous-groupes de répondants concernant le fait d'avoir enregistré un des parcours personnalisés. Les pourcentages y sont présentés en excluant la non-réponse**. On pourra notamment retenir que ceux ayant une scolarité primaire ou secondaire sont proportionnellement plus nombreux à avoir enregistré leur parcours dans Mon dossier citoyen.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LE FAIT D'AVOIR ENREGISTRÉ UN DES PARCOURS PERSONNALISÉS (Q_33, base : répondants ayant créé un parcours excluant la non-réponse**, n; 392)

	Sous-groupes de répondants pour lesquels la proportion de « oui » est plus grande	Sous-groupes de répondants pour lesquels la proportion de « oui » est plus petite
« Oui » (enregistrement du parcours 38,0 %**)	• Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (44,8 %) • Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (48,1 %)	• Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est chercher l'information sur le site sans créer de parcours personnalisé (25,5 %) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 1er cycle universitaire (29,3 %) • Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2e ou 3e cycle universitaire (24,4 %) • Ceux âgés de 35 à 44 ans (19,3 %)

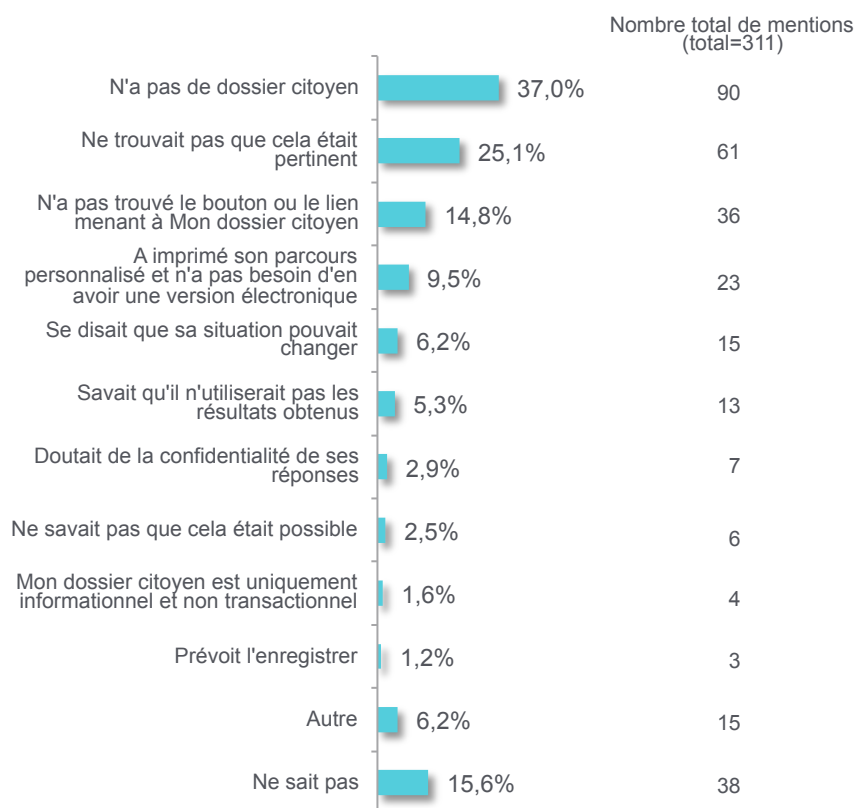
* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Voir page 67.

8 CONSÉQUENCES DE LA SATISFACTION À LA SUITE DU SERVICE (SUITE)

« POUR QUELLES RAISONS N'AVEZ-VOUS PAS ENREGISTRÉ DE PARCOURS PERSONNALISÉ DANS MON DOSSIER CITOYEN? »

(Q_32A, base : répondants n'ayant pas enregistré leur parcours personnalisé dans Mon dossier citoyen, n : 243, plusieurs réponses possibles)



POURQUOI LES PARCOURS NE SONT-ILS PAS ENREGISTRÉS PAR LES RÉPONDANTS?

Les principales raisons pour ne pas avoir enregistré le parcours dans Mon dossier citoyen sont variées :

- La principale raison citée est l'absence de compte Mon dossier citoyen (37,0 %).
- Vient ensuite la mention du manque de pertinence de cet enregistrement (25,1 %) à mettre en lien avec l'absence de besoin du fait de l'impression du parcours (9,5 %);
- Vient ensuite la difficulté à trouver le bouton ou le lien menant à Mon dossier citoyen (14,8 %);
- Les autres principales mentions portent sur le caractère temporaire de la situation (6,2 %) ou encore la non-utilisation des résultats obtenus (5,3 %).

Chacune des autres raisons est citée par moins de 5,0 % des répondants.

Le tableau de la page suivante présente les différences entre les sous-groupes de répondants concernant les principales raisons pour lesquelles les répondants n'ont pas enregistré de parcours personnalisé dans Mon dossier citoyen. On pourra notamment retenir que les hommes sont plus enclins à dire ne pas avoir de dossier citoyen.

8 CONSÉQUENCES DE LA SATISFACTION À LA SUITE DU SERVICE (SUITE)



DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LES PRINCIPALES RAISONS POUR QUELLES LES RÉPONDANTS N'ONT PAS ENREGISTRÉ DE PARCOURS PERSONNALISÉ DANS MON DOSSIER CITOYEN

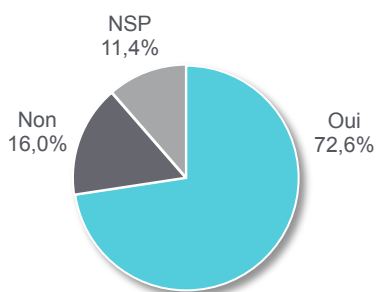
	Proportion plus élevée de répondants ayant mentionné les principales raisons suivantes	Proportion plus faible de répondants ayant mentionné les principales raisons suivantes
N'a pas de dossier citoyen (37,0 %)	• Les hommes (47,7 %)	• Les femmes (31,0 %)
Ne trouvait pas que cela était pertinent (25,1 %)	<i>Aucune différence significative</i>	<i>Aucune différence significative</i>
N'a pas trouvé le bouton ou le lien menant à Mon dossier citoyen (14,8 %)	• Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 60 000 \$ à 79 999 \$ (44,8 %)	<i>Aucune différence significative</i>

* Différences significatives à un niveau de confiance de 99 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

8 CONSÉQUENCES DE LA SATISFACTION À LA SUITE DU SERVICE (SUITE)

« CONSEILLERIEZ-VOUS AUX MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU À VOS AMIS DE CRÉER DES PARCOURS PERSONNALISÉS S'ILS ÉTAIENT DANS LA MÊME SITUATION QUE VOUS? »

(Q_33, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



LA MENACE D'UN BOUCHE-À-OREILLE NÉGATIF EN DÉPIT D'UNE RECOMMANDATION DE LA MAJORITÉ

Près des trois quarts des répondants (72,6 %) affirment qu'ils conseilleraient aux membres de leur famille ou à leurs amis de créer des parcours personnalisés s'ils étaient dans la même situation qu'eux.

La menace d'un mauvais bouche-à-oreille doit être prise en considération, en effet près de deux répondants sur dix (16,0 %) ne recommanderaient pas la création de parcours personnalisés, tandis que 11,4 % des répondants ne se prononcent pas à ce sujet. Or, un des dogmes de la gestion de la relation client fait état qu'un client insatisfait fera part de son insatisfaction à dix autres personnes.

Le tableau ci-dessous présente les sous-groupes de répondants qui se distinguent significativement des autres par une proportion plus ou moins élevée de taux de recommandation des parcours personnalisés. On pourra notamment retenir que le taux de recommandation est minoritaire auprès des sous-groupes de répondants suivants : ceux qui seraient portés à téléphoner pour demander l'information la prochaine fois et ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LE TAUX DE RECOMMANDATION DES PARCOURS PERSONNALISÉS

(Q_33, base : répondants ayant créé un parcours excluant la non-réponse**, n : 405)

	Sous-groupes de répondants pour lesquels la proportion de « oui » est plus grande	Sous-groupes de répondants pour lesquels la proportion de « oui » est plus petite
« Oui » (recommandation du service, 82,0 %**)	- Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 100,0 %) - Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (98,9 %) - Ceux qui résident au Québec (82,9 %) - Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (98,6 %)	- Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Déménager » (79,8 %) - Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (57,1 %) - Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (44,4 %) - Ceux dont le plus haut niveau de scolarité est un 2e ou 3e cycle universitaire (66,0 %) - Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix (21,5 %)

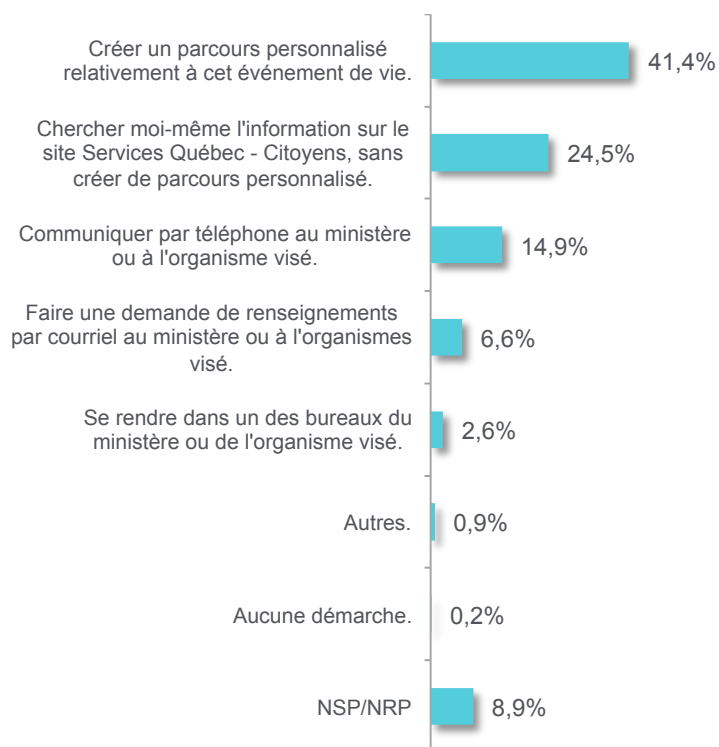
* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Voir page 67.

8 CONSÉQUENCES DE LA SATISFACTION À LA SUITE DU SERVICE (SUITE)

« LA PROCHAINE FOIS QUE VOUS AUREZ BESOIN D'INFORMATION SUR LES DÉMARCHES LIÉES À UN ÉVÉNEMENT DE VIE PRÉCIS, LAQUELLE DES DÉMARCHES SUIVANTES FEREZ-VOUS EN PREMIER? »

(Q_34, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



DEUX RÉPONDANTS SUR CINQ ENVISAGERONT LA CRÉATION D'UN PARCOURS PERSONNALISÉ LA PROCHAINE FOIS

À la question, « La prochaine fois que vous aurez besoin d'information sur les démarches liées à un événement de vie précis, laquelle des démarches suivantes ferez-vous en premier? », moins de la moitié des répondants (41,4 %) déclarent qu'ils créeront un parcours personnalisé relativement à cet événement de vie.

Près d'un quart des répondants chercheront eux-mêmes l'information sur le site Services Québec – Citoyens, sans créer de parcours personnalisé, tandis que plus d'un répondant sur dix communiquera par téléphone au ministère ou à l'organisme visé (14,9 %), tandis que 6,6 % feront une demande de renseignement par courriel.

Les autres moyens envisagés sont chacun cités par moins de 5,0 % des répondants.

On notera également que près d'un répondant sur dix (8,9 %) ne se prononce pas à ce sujet.

8 CONSÉQUENCES DE LA SATISFACTION À LA SUITE DU SERVICE (SUITE)

DIFFÉRENCES ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS

Le tableau ci-dessous présente les sous-groupes de répondants qui se distinguent significativement des autres par les moyens qu'ils seraient plus ou moins portés à utiliser en premier, la prochaine fois qu'ils auront besoin d'information sur les démarches à réaliser lorsqu'ils vivent un événement de vie précis.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT LES MOYENS ENVISAGÉS PAR LES RÉPONDANTS LORS D'UN PROCHAIN BESOIN D'INFORMATION

(Q_34, base : répondants ayant créé un parcours excluant la non-réponse (NSP/NRP)**, n; 428)

	Sous-groupes de répondants davantage portés à utiliser ce moyen	Sous-groupes de répondants moins portés à utiliser ce moyen
Créer un parcours personnalisé (44,2 %)	• Ceux qui ont une habileté élevée sur Internet (46,0 %) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (57,2 %) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (55,6 %)	• Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (24,3 %) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (3,1 %)
Chercher l'information sur le site sans créer de parcours personnalisé (26,2 %)	• Ceux qui n'ont pas enregistré le parcours personnalisé dans Mon dossier citoyen (32,0 %)	• Ceux qui ont enregistré le parcours personnalisé dans Mon dossier citoyen (17,9 %)
Communiquer par téléphone pour demander l'information (15,9 %)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Déménager » (18 %) • Ceux qui ont une faible habileté sur Internet (35,1 %) • Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (46,2 %) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix (45,3 %)	• Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (7,5 %) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (8,1 %)
Faire une demande de renseignements par courriel (7,0 %)	<i>Aucune différence significative</i>	• Ceux dont la satisfaction à l'égard du service se situe entre 0 et moins de 5 sur dix (2,0 %)
Se rendre dans un bureau en personne (2,8 %)	• Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (9,2 %)	• Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (1,6 %)

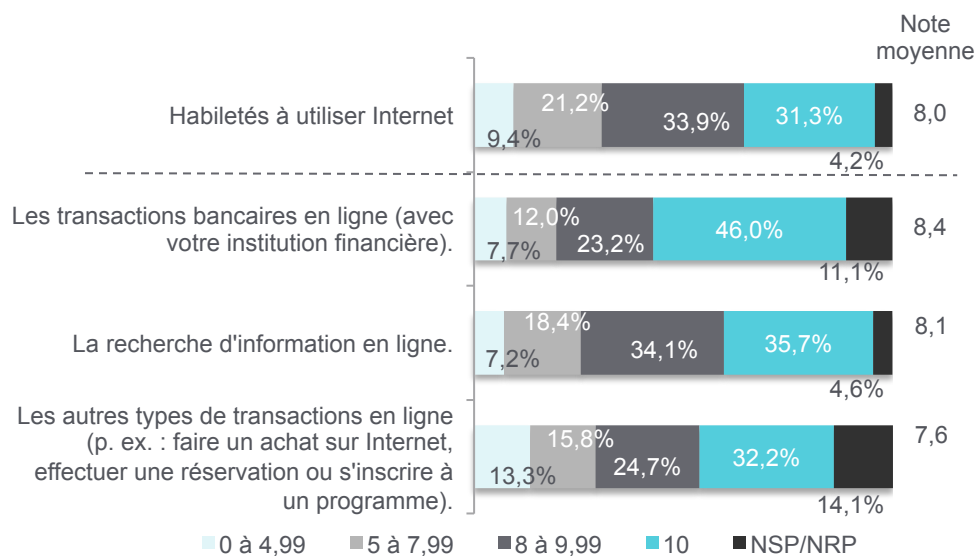
* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

** Voir page 67.

9 PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE

HABILETÉS À UTILISER INTERNET

(Q_71A, Q_71B, Q_71C, base : répondants ayant créé un parcours, n : 457)



Note : L'échelle des réponses des énoncés était de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout habile » et 10 « Très habile ».

Cette section traite de l'habileté des répondants qui ont créé un parcours personnalisé à utiliser Internet.

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout habile » et 10 « Très habile », les répondants qui ont créé un parcours personnalisé ont été invités à se prononcer sur les trois énoncés d'habiletés ci-contre.

En effectuant la moyenne des notes attribuées à ces énoncés, on obtient un niveau d'habileté sur Internet.

UN NIVEAU D'HABILETÉ ÉLEVÉ SUR INTERNET

Avec un score s'échelonnant entre 8 et 10, 65,2 % des répondants estiment avoir une habileté élevée sur Internet :

- La note moyenne de cette dimension est de 8,0 sur dix;
- 31,3 % des répondants se donnent la note maximale de 10 à la dimension mesurant le niveau d'habileté sur Internet;
- Trois répondants sur dix (30,6 %) se disent moyennement ou peu habiles sur Internet :
 - 21,2 % des internautes se disent moyennement habiles sur Internet avec un score de 5 à 7,99 sur dix;
 - 9,4 % des répondants jugent avoir une faible habileté sur Internet avec un score global situé entre 0 et 4,99 sur dix, ce qui mérite d'être relevé.

9 PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICE (SUITE)

DIFFÉRENCES ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS

Le tableau suivant présente les différences significatives entre les sous-groupes de répondants concernant l'habileté à utiliser Internet.

Les sous-groupes de répondants suivants sont les plus habiles avec Internet : ceux âgés de 35 à 44 ans, ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès », le sous-groupe de répondants constitué des étudiants, de ceux qui sont sans emploi, à la maison ou qui reçoivent des prestations, ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé, ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix et ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés.

À l'inverse, les sous-groupes de répondants suivants sont relativement moins habiles avec Internet : les répondants âgés de 65 ans et plus, ceux dont le revenu annuel du ménage est de 20 000 \$ à 39 999 \$, ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information, les retraités et ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés.

DIFFÉRENCES* ENTRE LES SOUS-GROUPES DE RÉPONDANTS CONCERNANT L'HABILETÉ À UTILISER INTERNET

	Sous-groupes de répondants plus habiles	Sous-groupes de répondants moins habiles
Habileté à utiliser Internet (note moyenne de 8,0 sur dix)	• Ceux qui ont créé un parcours personnalisé en lien avec l'événement de vie « Que faire lors d'un décès » (n : 42, 8,6) • Ceux qui recommandent de créer des parcours personnalisés (8,4) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de créer un parcours personnalisé (8,5) • Les étudiants, ceux qui sont sans emploi, à la maison ou qui reçoivent des prestations (8,5) • Ceux âgés de 35 à 44 ans (8,7) • Ceux dont la satisfaction à l'égard du service est supérieure à 8 sur dix (8,5)	• Ceux qui ne recommandent pas de créer des parcours personnalisés (7,5) • Ceux pour qui la première démarche envisagée la prochaine fois est de communiquer par téléphone pour demander l'information (7,4) • Les retraités (7,5) • Ceux dont le revenu annuel du ménage est de 20 000 \$ à 39 999 \$ (7,4) • Ceux âgés de 65 à 74 ans (7,2) • Ceux âgés de 75 ans et plus (7,2)

* Différences significatives à un niveau de confiance de 95 % comparativement au groupe complémentaire de répondants.

10 SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE SERVICE

« AVEZ-VOUS DES COMMENTAIRES OU DES SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LES PARCOURS PERSONNALISÉS? »

(Q_61, ensemble des répondants qui ont formulé des commentaires ou des suggestions pour améliorer le service, n : 148)

	% des répondants	Nombre total de mentions (total=196)
SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION	89,9 %	173
Résultats	25,0 %	37
Facilité à naviguer sur le site	20,3 %	30
Fiabilité du site	19,6 %	29
Qualité de l'information sur le site	14,9 %	22
Sondage	10,1 %	15
Normes de service	8,8 %	13
Interactivité et personnalisation du site	6,8 %	10
Assistance	4,1 %	6
Esthétisme	2,0 %	3
Accès à ClicSÉCUR	2,0 %	3
Facilité à repérer le site	1,4 %	2
Disponibilité de l'information bilingue	1,4 %	2
Sécurité et confidentialité	0,7 %	1
COMMENTAIRES POSITIFS	12,8 %	23
Facilité à naviguer sur le site	6,1 %	9
Fiabilité du site	3,4 %	5
Qualité de l'information sur le site	2,0 %	3
Esthétisme du site	1,4 %	2
Sondage	1,4 %	2
Résultats	0,7 %	1
Normes de service	0,7 %	1

Note : Les proportions des dimensions peuvent être calculées directement à partir du nombre de mentions. Ce n'est pas le cas pour les regroupements « Suggestions d'amélioration » et « Commentaires positifs », puisqu'un même répondant peut avoir émis plusieurs suggestions ou commentaires en lien avec plusieurs dimensions.

PRINCIPALEMENT DES SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LES RÉSULTATS, LA FACILITÉ À NAVIGUER SUR LE SITE AINSI QUE LA FIABILITÉ DU SITE

Un total de 148 répondants, soit près du tiers des répondants qui ont créé un parcours, ont formulé des commentaires ou des suggestions d'amélioration.

Concernant la polarité des commentaires :

- La quasi-totalité des répondants qui ont formulé un commentaire (89,9 %) fait des commentaires négatifs ou propose des suggestions d'améliorations pour les parcours personnalisés;
- Un peu plus d'un répondant sur dix (12,8 %) mentionne spontanément des commentaires positifs.

Les principales suggestions d'amélioration portent sur les résultats (25,0 % des répondants), la facilité à naviguer sur le site (20,3 %) et la fiabilité du site (19,6 %).

Viennent ensuite des suggestions pour améliorer la qualité de l'information sur le site (14,9 %), les normes de service (8,8 %) et l'interactivité et la personnalisation du site (6,8 %).

Chacune des autres suggestions d'amélioration concerne moins de 5,0 % des répondants qui ont émis des commentaires.



CHAPITRE 2 : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

2. PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS SELON LE NIVEAU DE SATISFACTION

	Ensemble (n : 457)	Moyenne de 0 à moins de 5 (n : 99)	Moyenne de 5 à moins de 8 (n : 67)	Moyenne de 8 à 10 (n : 291)
Occupation du répondant				
▪ Travailleur	51,7 %	51,5 %	59,7 %	49,5 %
▪ Retraité	28,7 %	27,3 %	20,9 %	30,9 %
▪ Sans emploi	6,1 %	4,0 %	6,0 %	6,9 %
▪ Étudiant	4,2 %	4,0 %	4,5 %	4,1 %
▪ À la maison	3,7 %	5,1 %	-	4,1 %
▪ Autre	3,3 %	3,0 %	6,0 %	2,7 %
▪ NRP	2,6 %	5,1 %	3,0 %	1,7 %
Travaille pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec*	13,2 %	7,1 %	20,9 %	13,4 %
Plus haut niveau de scolarité				
▪ Primaire	2,8 %	1,0 %	4,5 %	3,1 %
▪ Secondaire	37,6 %	38,4 %	25,4 %	40,2 %
▪ Collégial	19,9 %	18,2 %	28,4 %	18,6 %
▪ Universitaire (1 ^{er} cycle)	23,2 %	19,2 %	26,9 %	23,7 %
▪ Universitaire (2 ^e cycle)	11,4 %	18,2 %	10,4 %	9,3 %
▪ NSP/NRP	5,0 %	5,1 %	4,5 %	5,2 %
Revenu annuel du ménage				
▪ Moins de 20 000 \$	15,8 %	9,1 % (-)	19,4 %	17,2 %
▪ De 20 000 \$ à 39 999 \$	22,3 %	23,2 %	17,9 %	23,0 %
▪ De 40 000 \$ à 59 999 \$	19,7 %	14,1 %	19,4 %	21,6 %
▪ De 60 000 \$ à 79 999 \$	11,2 %	10,1 %	10,4 %	11,7 %
▪ De 80 000 \$ à 119 999 \$	8,3 %	7,1 %	10,4 %	8,2 %
▪ 120 000 \$ et plus	4,4 %	7,1 %	9,0 % (+)	2,4 % (-)
▪ NSP	18,4 %	29,3 % (+)	13,4 %	15,8 % (-)
Âge du répondant				
▪ De 18 à 24 ans	4,4 %	4,0 %	11,9 % (+)	2,7 % (-)
▪ De 25 à 34 ans	10,3 %	17,2 % (+)	13,4 %	7,2 % (-)
▪ De 35 à 44 ans	14,7 %	13,1 %	19,4 %	14,1 %
▪ De 45 à 54 ans	19,3 %	19,2 %	7,5 % (-)	22,0 % (+)
▪ De 55 à 64 ans	23,9 %	17,2 %	26,9 %	25,4 %
▪ De 65 à 74 ans	16,6 %	11,1 %	10,4 %	19,9 % (+)
▪ 75 ans ou plus	7,0 %	11,1 %	6,0 %	5,8 %
▪ NRP	3,9 %	7,1 %	4,5 %	2,7 %
Sexe du répondant				
▪ Homme	41,8 %	46,5 %	41,8 %	40,2 %
▪ Femme	58,2 %	53,5 %	58,2 %	59,8 %
Lieu de résidence				
▪ Québec	94,7 %	88,9 % (-)	94,0 %	96,9 % (+)
▪ Ailleurs au Canada	2,4 %	6,1 % (+)	3,0 %	1,0 % (-)
▪ Autres pays	2,2 %	3,0 %	3,0 %	1,7 %
▪ NRP	0,7 %	2,0 %	-	0,3 %

La présente section a pour principal objectif de dresser le profil sociodémographique des répondants de façon générale et selon leur niveau de satisfaction.

Parmi l'ensemble des répondants concernés par la création d'un parcours personnalisé, on pourra notamment retenir les éléments suivants :

- La majorité des répondants sont des travailleurs (51,7 %), avec un peu plus d'un répondant sur dix (13,2 %) travaillant pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec;
- Plus de la moitié des répondants ont une scolarité de niveau collégial (19,9 %) ou universitaire (34,6 %);
- Près de 4 répondants sur dix déclarent un revenu annuel du ménage inférieur à 40 000 \$ (38,1 %), 3 répondants sur dix déclarent un revenu annuel du ménage de 40 000 \$ à 79 999 \$ (30,9 %) et un peu plus d'un répondant sur dix déclare un revenu annuel du ménage de 80 000 \$ et plus (12,7 %);
- Plus de la moitié des répondants sont âgés de 45 ans ou plus (66,8 %);
- La majorité sont des femmes (58,2 %);
- La quasi-totalité résident au Québec (94,7 %), moins d'un répondant sur dix réside ailleurs au Canada ou à l'étranger (respectivement 2,4 % et 2,2 %).

Le profil des répondants varie légèrement selon le niveau de satisfaction des répondants envers les parcours.

Comparativement aux autres répondants, les plus satisfaits comptent une plus grande proportion parmi les sous-groupes suivants :

- Les répondants âgés de 45 à 54 ans (22,0 %) et de 65 à 74 ans (19,9 %);
- Les répondants qui résident au Québec (96,9 %).

* Parmi l'ensemble des répondants.



CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

UN BILAN MOYEN POUR LES PARCOURS PERSONNALISÉS AVEC UNE MENACE DE MAUVAIS BOUCHE-À-OREILLE

Un niveau de satisfaction moyen

- Le score de satisfaction est de 7,4 pour l'ensemble des répondants concernés par la création d'un parcours personnalisé.

Une évaluation moyenne de la qualité du site

- Le score de qualité globale est de 7,6 sur dix et celui de la qualité moyenne (moyenne des huit dimensions de la qualité) est de 7,7 sur dix.

Une évaluation moyenne du résultat de l'expérience de service

- Le score de perception du résultat est de 7,3 sur dix.

Un taux de recommandation modéré, avec une menace d'un mauvais bouche-à-oreille

- L'ensemble de ces résultats se traduit par un taux de recommandation du service modéré (72,6 %).

Des problèmes à ne pas négliger concernant la facilité à repérer le site

- La note moyenne de la dimension de facilité à repérer le site est de 8,1 sur dix.
- Néanmoins, la proportion d'insatisfaits est de 11,6 %, ce qui dépasse le seuil de 5 % et dénote ainsi la présence de problèmes à ne pas négliger.

DE NOMBREUSES PISTES D'AMÉLIORATION

La 1^{re} priorité d'action concerne l'amélioration de la perception du résultat, puis de la facilité à naviguer sur le site et de l'interactivité/personnalisation du site

- La modélisation montre que les dimensions de résultat, puis de facilité à naviguer sur le site et finalement d'interactivité/personnalisation du site sont des déterminants de la satisfaction. Or ces dimensions obtiennent un score de perception inférieur à la moyenne (de 7,3 à 7,7 sur dix). Il s'agit à ce titre d'axes de progrès prioritaires.

La 2^e priorité d'action porte sur les dimensions d'assistance et d'esthétisme

- Les dimensions d'assistance et d'esthétisme du site ne sont pas déterminantes de la satisfaction selon la modélisation effectuée. Il s'agit de dimensions moins importantes que la moyenne, mais elles sont dotées d'un score de perception inférieur à la moyenne (respectivement 7,2 et 7,6 sur dix). Elles constituent à ce titre des axes de progrès secondaire.

PISTES D'AMÉLIORATION (SUITE)

La 3^e priorité d'action concerne la facilité à accomplir les tâches, la fiabilité du site, la qualité de l'information sur le site

Les aspects en lien avec les dimensions de facilité à accomplir les tâches, de fiabilité du site, de qualité de l'information sur le site, de sécurité/confidentialité et de facilité à repérer le site peuvent être considérés comme des atouts à entretenir. Il s'agit en effet de dimensions moins importantes que la moyenne avec un score de perception supérieur à la moyenne.

Toutefois, trois de ces dimensions obtiennent une note moyenne inférieure à 8,0, ce qui justifierait de les classer au troisième rang des priorités : les dimensions de facilité à accomplir les tâches, la fiabilité du site et la qualité de l'information sur le site.

Une vigilance requise à tous les niveaux

L'ensemble des dimensions d'évaluation de la qualité et de la satisfaction des parcours, ainsi que les énoncés qui les composent, présentent un niveau d'insatisfaction notable, avec plus de 5 % des répondants accordant une note située entre 0 et 4 sur dix à chacun (notamment 16,8 % pour la dimension de qualité moyenne et 21,7 % pour la dimension de satisfaction).

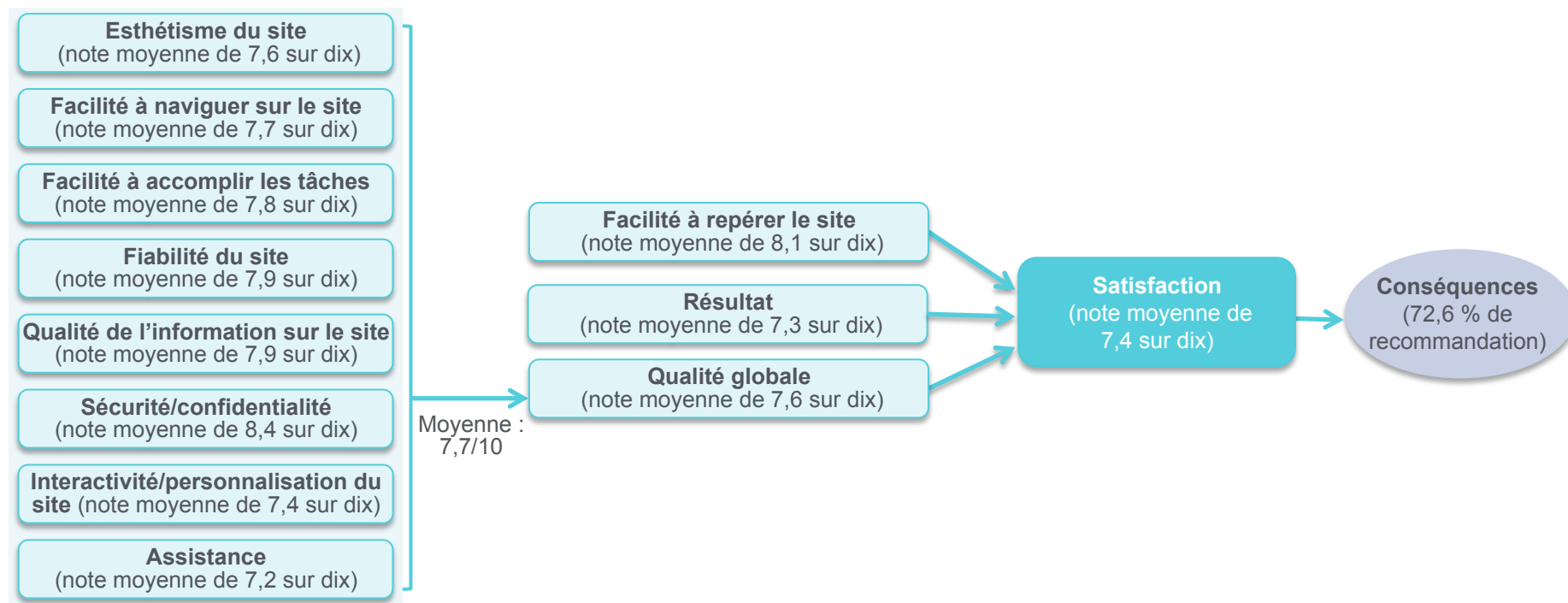
Ce sondage révèle donc qu'une proportion notable de répondants estiment que les parcours personnalisés pourraient être améliorés à tous les niveaux.

Pour finir, les principaux résultats de l'étude figurent à la page suivante dans le schéma du modèle conceptuel de l'OQM-Web.

CONCLUSIONS (SUITE)

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ÉTUDE POUR L'ENSEMBLE DES RÉPONDANTS

Modèle de l'OQM-Web version entière





ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

OBJECTIFS Ce sondage sur les parcours personnalisés proposés sur le site Services Québec – Citoyens a pour principal objectif d'évaluer la satisfaction de la clientèle et la qualité perçue de la prestation électronique de service des parcours personnalisés.

L'objectif de cette annexe est de réunir les informations sur le déroulement du sondage Internet. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

PLAN DE SONDAGE **Population à l'étude**

Ensemble des citoyens ayant créé un parcours, que ceux-ci l'aient enregistré ou non dans leur espace Mon dossier citoyen.

Base de sondage

Aucune

Plan de sondage

Par interception sur Internet

Tableau 1 : Moyens de sollicitation employés

Moyen de sollicitation		Début de sollicitation	Type de sollicitation ^{1,2}
Environnement des parcours		15 novembre 2013	En continu
Panel citoyen		27 novembre 2013	Ponctuel
Médias sociaux	Facebook	18 novembre 2013	Ponctuel
	Twitter	19 novembre 2013	
Mon dossier citoyen		15 novembre 2013	En continu
Intranets (Services Québec et MESS)		15 novembre 2013 (reprise le 22 janvier 2014)	Ponctuel

¹ En continu : la sollicitation apparaît en continu depuis la date de début de sollicitation jusqu'à la fin du sondage.

² Ponctuel : la sollicitation se fait uniquement aux dates indiquées (voir annexe p.2 pour les autres dates de publication de message des médias sociaux).

PLAN DE SONDAGE (SUITE)

La sollicitation a été faite en français. L'anglais a aussi été utilisé pour l'environnement des parcours et Mon dossier citoyen.

L'environnement des parcours est le moyen direct de sollicitation alors que les quatre autres moyens ne sollicitent qu'indirectement les usagers.

Un 6^e moyen avait été envisagé afin de solliciter les usagers à répondre au sondage. Il s'agissait d'une fenêtre pop-up apparaissant à la page des résultats de chaque parcours. Il a été convenu de ne pas utiliser ce moyen étant donné que la fenêtre apparaissait trop tôt sur ces pages (dès le chargement de la page des résultats).

COLLECTE

L'enquête en ligne s'est déroulée du 15 novembre 2013 au 30 avril 2014 inclusivement.

Un total de 468 questionnaires ont été remplis sur le site de SOM, dont 439 proviennent de l'environnement des parcours.

Après nettoyage de la banque de données, 457 questionnaires ont été conservés, dont 429 de l'environnement des parcours.

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été conçu par Services Québec, révisé, puis il a été traduit par SOM qui s'est ensuite chargé de la programmation des deux versions du questionnaire. Les entrevues ont été réalisées en français et en anglais. La durée moyenne du questionnaire est de 8,0 minutes. Les versions finales du questionnaire (français et anglais) sont présentées à l'annexe 3. Parmi les questionnaires complétés et conservés, 426 sont en français et 31 en anglais.

PRÉTEST

Le questionnaire a été testé auprès de 29 répondants, du 15 novembre au 19 novembre 2013. Le lecteur peut consulter le rapport de prétest qui a été remis à Services Québec; celui-ci couvre également le suivi du début de collecte jusqu'au 9 décembre. Les questionnaires administrés dans le cadre du prétest ont été intégrés à l'échantillon des répondants.

Lors de ce prétest, il a été détecté que quelques répondants ont changé leurs réponses pour parvenir à se qualifier. De plus, certaines adresses IP étaient redondantes et attribuées à des employés du MESS (incluant Services Québec).

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS Le tableau 2 présente les résultats administratifs globaux du sondage, alors que le tableau 3 montre une partie de ceux-ci, mais selon les moyens de sollicitation utilisés pour le sondage.

Tableau 2 : Résultats administratifs du sondage

	Total
Jointe totale (C)	1 469
Complétés (B1)	457
Rejet à la suite du contrôle qualité	11
Hors pop (B2)	351
Jointe rép. totale (B)	819
Abandon (C1)	650
taux_complétion (B1/C)	0,31
taux_inadm (B2/C)	0,24
taux_adm (1-tx_inad)	0,76
taux_rep1 (B1/(C-B2))	0,41

Tableau 3 : Taux de complétion de questionnaires par moyen de sollicitation

	Jointe totale (C) ¹	Complétés (B1)	Taux complétion (B1/C)
Environnement des parcours (strate 1)	1 264	429	0,34
Panel citoyen (strate 3)	25	10	0,40
Médias sociaux (strate 4)	40	5	0,13
Mon dossier citoyen (strate 5)	32	2	0,06
Intranets (strate 6)	107	11	0,10
Total	1 469	457	0,31

¹ Jointe totale : Nombre d'accès au questionnaire. Ce ne sont pas les clics sur les liens. Il s'agit de données approximatives, car des doublons peuvent être présents.

Note : La strate 2 est absente, car elle réfère au pop-up qui était prévu, mais n'a finalement pas été utilisé.

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Un grand soin a été porté au contrôle de la qualité des questionnaires remplis lors de la phase de traitement, afin de s'assurer de la pertinence de questionnaires conservés, principalement de la cohérence des verbatim et des deux problématiques soulevées au prétest. Un total de 11 questionnaires ont ainsi été supprimés à la suite du contrôle de la qualité.

À titre d'indication complémentaire, pour les questionnaires remplis (même partiellement) à partir d'adresses IP identifiées comme possiblement celles d'employés du MESS, le taux de complétion est de 0,13 et le taux de réponse de 0,17, ce qui est plus faible que les taux globaux. Par ailleurs, le taux d'inadmissibilité de 0,23 est similaire à celui observé globalement.

Il y a ainsi 18 questionnaires complétés à partir d'adresses IP identifiées comme possiblement celles d'employés du MESS. Ceux-ci ont été conservés, ce qui représente moins de 4,0 % des questionnaires remplis.

Ces statistiques laissent croire que ces 18 questionnaires ont été remplis par de « bons » répondants, qui devaient être concernés par le sondage. Les taux de complétion et de réponse plus faibles que les taux globaux sous-tendent l'idée que les curieux ont arrêté le sondage lorsqu'ils en ont assez vu. Leur impact a donc été considéré comme étant mineur sur les statistiques produites.

TRAITEMENT

- Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB.
- Toutes les statistiques présentées sont non pondérées.
- Les résultats pour chacune des questions ont été étudiés en fonction d'une bannière complète de variables d'analyse préalablement approuvée par Services Québec. L'ensemble de ces tableaux sont en format électronique. Le rapport présente les différences significatives détectées.

SOUS-GROUPES UTILISÉS DANS LES TABLEAUX CROISÉS POUR L'INTERPRÉTATION DES QUESTIONS

Création du parcours « Déménager » (Q_S02a=4)	Niveau d'habileté sur Internet
Oui	Faible habileté sur Internet (0 à moins de 5)
Non	Habileté moyenne sur Internet (5 à moins de 8)
Création du parcours « Que faire lors d'un décès » (Q_S02a=1)	Habileté élevée sur Internet (8 à 10)
Oui	Enregistrement du parcours personnalisé dans mon dossier citoyen (Q_31)
Non	Oui
Création du parcours « Devenir parent » (Q_S02a=2)	Non
Oui	Recommandation de créer des parcours personnalisés (Q_33)
Non	Oui
Création du parcours « S'installer au Québec » (Q_S02a=3)	Non
Oui	Première démarche envisagée pour la prochaine fois (Q_34)
Non	Créer un parcours personnalisé
Création du parcours « Perdre son autonomie » (Q_S02a=5)	Chercher l'information sur le site sans créer de parcours personnalisé
Oui	Faire une demande de renseignements par courriel
Non	Communiquer par téléphone
	Se rendre dans un des bureaux
	Autres (note pour le traitement : excluant NRP)

TRAITEMENT (SUITE)

SOUS-GROUPES UTILISÉS DANS LES TABLEAUX CROISÉS POUR L'INTERPRÉTATION DES QUESTIONS (SUITE)

Travaille pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec	Âge du répondant
Oui	De 18 à 34 ans
Non	De 35 à 44 ans
Plus haut niveau de scolarité	De 45 à 54 ans
Primaire, secondaire	De 55 à 64 ans
Collégial	De 65 à 74 ans
Universitaire (1 ^{er} cycle)	75 ans et plus
Universitaire (2 ^e ou 3 ^e cycle)	Sexe du répondant
Revenu annuel du ménage	Homme
Moins de 20 000 \$	Femme
De 20 000 \$ à 39 999 \$	Langue d'entrevue
De 40 000 \$ à 59 999 \$	Français
De 60 000 \$ à 79 999 \$	Anglais
80 000 \$ et plus	Lieu de résidence
Revenu annuel du ménage (regroupé)	Au Québec
Moins de 40 000 \$	À l'extérieur du Québec
De 40 000 \$ à 79 999 \$	Satisfaction à l'égard du service (notes moyennes sur dix)*
80 000 \$ et plus	0 à moins de 5*
Occupation du répondant	5 à moins de 8*
Travailleur	8 à 10*
Retraité	
Autre (étudiant, à la maison, sans emploi)	

* Ces sous-groupes ont uniquement été utilisés pour l'interprétation des variables explicatives de la satisfaction (facilité à repérer le site, résultats, qualité globale et qualité moyenne), les conséquences et l'habileté sur Internet. Ils ne figurent pas dans les tableaux de différences significatives des dimensions de la qualité, étant donné la réalisation d'une modélisation sur la satisfaction.

MARGES D'ERREUR

Dans un sondage par interception sur site Internet, les répondants ne sont pas sélectionnés de façon aléatoire, ce qui ne permet pas les calculs de l'erreur d'échantillonnage et de la marge d'erreur d'un sondage.

Si l'on suppose que les répondants constituent un sous-groupe aléatoire de l'ensemble des utilisateurs des parcours au cours de la période, les marges d'erreur maximales d'erreur d'échantillonnage sont les suivantes (à un niveau de confiance de 95 %) :

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble
NOMBRE D'ENTREVUES	457
PROPORTION :	
99 % ou 1 %	±0,9 %
95 % ou 5 %	±2,0 %
90 % ou 10 %	±2,8 %
80 % ou 20 %	±3,7 %
70 % ou 30 %	±4,2 %
60 % ou 40 %	±4,5 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±4,5 %

TESTS Dans le cadre de la présente étude, les différences significatives ont été déterminées à l'aide de tests du Khi carré et de Student dans le logiciel MACTAB. Ce logiciel procède notamment à un ajustement automatique des tests du Khi carré en tenant compte de l'effet du plan de sondage et à l'estimation des marges d'erreur par la méthode du Jackknife pour les plans échantillonnaires complexes.

Dans le cadre de l'analyse des résultats, les différences significatives analysées sont avec un niveau de confiance supérieur ou égal à 0,95, après s'être assuré que le test global d'association est significatif à 5 %. Le niveau de confiance est parfois de 0,99, plus précisément dans les tableaux à plusieurs mentions possibles afin de tenir compte de l'absence de test global et de la multiplicité des tests.

EXCLUSION DE LA NON-RÉPONSE Les tests effectués requièrent un nombre minimal de répondants par cellule pour qu'ils soient valides. Pour cette raison, il est parfois nécessaire d'exclure la non-réponse ou encore de faire des regroupements de modalités.

L'exclusion de la non-réponse règle souvent la problématique, car cette modalité n'est pas intéressante la plupart du temps et elle a souvent de faibles nombres de répondants. Cependant, cette exclusion entraîne naturellement une augmentation des proportions observées dans les autres modalités.

Quelques analyses ont été produites en excluant la non-réponse. Par exemple, à la question 33, la proportion de personnes qui recommandent le service est de 72,6 %. En excluant la non-réponse (11,4 %), cette proportion grimpe à 82,0 %.

**NON-RÉPONSE PARTIELLE
MINIMISÉE POUR LES
DIMENSIONS** La constitution des dimensions nécessite une réponse à au moins l'un des énoncés de la dimension. De plus, seuls certains énoncés d'une même dimension offraient le choix de réponse « Non applicable » (NA). Par conséquent, la non-réponse partielle est ainsi minimisée.

LIGNES DIRECTRICES UTILISÉES POUR L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Dans ce rapport, les répondants ont été invités à communiquer leur opinion*, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 est la note minimale de perception (la plus négative) et 10 la note maximale de perception (la plus positive).

Les lignes directrices appliquées pour analyser et interpréter les résultats sont les suivantes :

- Les notes de 0 à 4,99 sont interprétées comme étant des notes faibles. De plus, si la proportion de notes de 0 à 4,99 est supérieure à 5,0 %, cela dénote la présence de problèmes à ne pas négliger;
- Les notes de 5 à 7,99 sont considérées comme étant des notes moyennes;
- Les notes de 8 à 10 correspondent à des notes élevées.

* Niveau d'accord (tout à fait en désaccord à tout à fait d'accord), niveau de satisfaction (tout à fait insatisfait à tout à fait satisfait), niveau d'utilité perçue (tout à fait inutile à extrêmement utile), niveau d'habiletés perçues (pas du tout habile à très habile).



ANNEXE 2 : VOLUMÉTRIE DISPONIBLE SUR LES DIFFÉRENTS MOYENS DE SOLLICITATION

ANNEXE 2 : VOLUMÉTRIE DISPONIBLE SUR LES DIFFÉRENTS MOYENS DE SOLLICITATION

Les tableaux présentés dans cette annexe portent sur la volumétrie disponible sur les différents moyens de sollicitation. Les mois représentés dans les tableaux sont ceux couvrant la période de collecte.

ENVIRONNEMENT DES PARCOURS

Le tableau 1 montre la répartition du nombre de pages vues par mois selon les différents parcours personnalisés et la langue choisie lorsque le parcours personnalisé est offert aussi en version anglaise. On y constate qu'environ 78,4 % (Français : 77,1 %, Anglais : 86,0 %) des pages vues concernent le parcours *Déménager*.

Tableau 1 : Nombre de pages vues par parcours dans l'environnement des parcours de l'Espace citoyen

		Nov.-13*	Déc.-13	Janv.-14	Févr.-14	Mars-14	Avr.-14	Total
Que faire lors d'un décès	Français	2 194	2 061	2 885	5 464	2 797	2 564	15 401
	Anglais	360	309	446	411	493	338	2 357
Déménager	Français	30 448	22 140	28 907	28 174	36 755	29 358	175 782
	Anglais	5 485	4 359	5 420	5 043	7 034	5 581	32 922
Perdre son autonomie	Français	818	602	926	889	980	929	5 144
S'installer au Québec	Français	921	679	1 233	1 174	1 251	1 133	6 391
Devenir parent	Français	2 645	2 553	4 284	4 225	4 634	4 402	22 743
	Anglais	305	338	546	531	679	623	3 022
Tout parcours	Français	37 026	28 035	38 235	39 926	46 417	38 386	228 025
	Anglais	6 150	5 006	6 412	5 985	8 206	6 542	38 301
	Total	43 176	33 041	44 647	45 911	54 623	44 928	266 326

* Les statistiques du mois de novembre correspondent au mois complet et non à partir du début de collecte soit le 15 novembre 2013.

PANEL DES CITOYENS

En ce qui a trait au panel des citoyens, 384 ont reçu la sollicitation à participer au sondage. Un seul envoi a été fait pour ce moyen de sollicitation, soit le 27 novembre 2013.

ANNEXE 2 : VOLUMÉTRIE DISPONIBLE SUR LES DIFFÉRENTS MOYENS DE SOLLICITATION (SUITE)

MÉDIAS SOCIAUX

Le tableau 2 présente de façon mensuelle l'information sur la population visée par les médias sociaux : les dates de publication des messages portant sur le sondage via Facebook ou Twitter, le nombre total de personnes ayant vu ces messages pour toutes plateformes confondues (portée totale) et le nombre de clics sur l'hyperlien menant au questionnaire sur le site Internet de SOM.

Au total, il y a eu 79 clics sur l'ensemble de la période de collecte pour ce moyen de sollicitation. Si l'on regarde les statistiques par période, on observe que les proportions d'accès à la page du sondage (nombre de clics sur l'hyperlien par rapport à la portée totale) varient entre 0,09 % et 0,23 %.

Tableau 2 : Statistiques mensuelles des médias sociaux (Facebook et Twitter confondus)

Période	Date de publication des messages Facebook	Twitter	Portée totale *	Nombre de clics sur l'hyperlien
18-30 Novembre	18 et 25	19 et 27	7263	17
1-31 Décembre	2 et 17	6 et 19	6529	11
1-31 Janvier	7 et 21	13 et 27	6470	10
1-28 Février	5 et 19	10 et 25	6550	13
1-31 Mars	3, 10, 17 et 25	3, 11, 18 et 27	15 322	15
1-30 Avril	4, 11, 17 et 25	2, 9, 16 et 23	14 954	13
Total				79

* Nombre d'internautes qui ont vu les messages sur les médias sociaux concernant le sondage pour toutes plateformes sociales confondues, par mois. Par exemple, si 3 messages ont été diffusés en avril et que chaque message a été vu par 200 internautes, la portée totale mensuelle sera de 600 internautes.

MON DOSSIER CITOYEN ET INTRANETS

Le tableau 3 présente le nombre de pages vues dans l'environnement de Mon dossier citoyen une fois que la personne s'est authentifiée ainsi que sur l'intranet de Services Québec uniquement. Les statistiques de l'intranet du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale n'étaient pas disponibles. Il est à noter que les statistiques du tableau ne représentent pas le nombre de clics sur le lien du sondage, mais l'accès à la page où se trouve le lien. Dans le cas de Mon dossier citoyen, le message incluant le lien était dans la section « À surveiller ».

Tableau 3 : Nombre de pages vues dans Mon dossier citoyen et sur l'intranet de Services Québec

	Nov.-13	Déc.-13	Janv.-14	Févr.-14	Mars-14	Avr.-14	Total
Mon dossier citoyen	4 856	8 645	13 418	13 295	27 515	23 625	91 354
Intranet	155	6	3	5	1	1	171



ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE

Parcours

Services Québec

/*

Légende

texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'interviewer lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'interviewer lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'interviewer que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque <u>tous</u> les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Sical, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
*/	

/*Note : il faudrait fournir 8 liens en tout : 5 liens français et 3 anglais pour que l'on puisse déterminer la provenance des répondants en fonction des différents moyens de sollicitation utilisés par Services Québec

Page commune d'accueil*/

Q_Bi ((F 110% ((G Sondage sur la satisfaction des parcours proposés dans le site Web Services Québec [/]–[/] Citoyens.))))

((F 110% Merci d'avoir accepté de nous faire part de vos commentaires au sujet des parcours proposés dans le site Web Services Québec [/]–[/] Citoyens.))

((F 110% En prenant quelques minutes de votre temps pour formuler vos commentaires, vous contribuerez, à votre façon, à simplifier les démarches des citoyens auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Votre opinion nous est précieuse. Elle nous permettra d'améliorer la qualité des parcours.))

((F 110% Services Québec a mandaté SOM pour réaliser ce sondage.))

((F #78787B ((G **Protection des renseignements personnels**))))

((F #78787B ((I Ce sondage est effectué dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.))))

((F #78787B ((I Pour préserver le caractère anonyme de vos réponses, ne divulguez pas d'informations personnelles vous concernant ou concernant d'autres personnes.))))

((F #78787B ((I Si par inadvertance vous divulguez des informations personnelles, la firme SOM dépersonnalisera vos réponses.))))

((F #78787B ((G **Accessibilité**))))

((F #78787B Ce sondage peut comporter des obstacles à [/][/]((S ((F blue l'accessibilité))))[/][/].))((E5))[/][/]

((F #78787B ((G **L'équipe de la qualité de Services Québec**))))

->>S01
Q_MP

Mot de passe _____

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*SECTION 0 : CONFIRMATION DE L'ADMISSIBILITÉ ET DÉTERMINATION DE L'ÉVÈNEMENT DE VIE VISÉ*/

Q_S01 ((F 110% Le sondage porte sur les ((G **parcours**)) proposés sur le site Services Québec – Citoyens.))

((F 110% Des parcours existent pour les événements de vie Que faire lors d'un décès, Devenir parent, S'installer au Québec, Déménager et Perdre son autonomie. ((G **Créer un parcours personnalisé vous permet d'obtenir une liste personnalisée de démarches**)) à effectuer auprès des ministères et organismes lors d'un de ces événements de vie après avoir répondu à un court questionnaire.))

((F 110% Avez-vous créé un parcours personnalisé afin d'obtenir une liste de démarches adaptée à votre situation?))

1=Oui.->S02a

2=Non.->S03

9=Je ne me souviens pas.->out

/*Fin du sondage. Modification du fichiers ERREURS.TXT « Vous ne pouvez pas répondre à ce sondage. Merci de votre intérêt pour nos produits. »*/

/*Si S0-1=1*/

Q_S02a ((F 110% Pour quel événement de vie était-ce? Cochez tout ce qui s'applique.))

*Choix multiples

*ChoixMinMax=1,5

*Selectif=95

1=Que faire lors d'un décès.

2=Devenir parent.

3=S'installer au Québec./*('uniquement en français')*/

4=Déménager.

5=Perdre son autonomie./*('uniquement en français')*/

95=Aucun de ces événements.

Q_sicalAdm
->>rot11M

si Q#S02a=95->out

/*Si S0-1=2*/

Q_S03 ((F 110% Avez-vous tenté de trouver un parcours ou de créer un parcours personnalisé afin d'obtenir une liste de démarches adaptée à votre situation?))

1=Oui.

2=Non.->out

/*Si S0-3=1*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_S04a ((F 110% Pour quelles raisons n'avez-vous pas créé de parcours personnalisé? Cochez tout ce qui s'applique.))

*Choix multiples

*ChoixMinMax=1,7

*Selectif=99

1=Il n'y avait pas de parcours proposé pour l'événement de vie qui me concernait (ex. : Prendre sa retraite, Quand un couple se sépare).

2=Je n'ai pas trouvé le bouton ou le lien menant au parcours.

3=J'ai l'intention de le faire plus tard.

4=Cela m'apparaissait trop long ou compliqué.

5=On demandait de l'information trop délicate.

6=Je doutais de la confidentialité de mes réponses.

90=Autre. Précisez : <précisez>

99=Je ne sais pas.

->>out

/* NOTE : Critère d'admissibilité : si S01=1, répondants ayant créé un parcours personnalisé afin d'obtenir une liste de démarches adaptée à votre situation*/

/* SECTION 1 : REPÉRAGE DU SITE, QUALITÉ GLOBALE, SATISFACTION GLOBALE ET RÉSULTATS*/

Q_inrot11M

rotation = Q#11M, Q#13P, Q#14, Q#161, Q#163 (apres = Q#144M)

/*0- Facilité à repérer le site*/

Q_11M

((F 110% ((G SECTION 1 : REPÉRAGE DU SITE, QUALITÉ GLOBALE, SATISFACTION GLOBALE ET RÉSULTATS))))

((F 110% Les questions suivantes portent sur votre expérience générale des parcours personnalisés.))

((F 110% Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

J'ai trouvé le site facilement.

*format matriciel

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10

98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_13P J'ai facilement repéré le lien menant au parcours.
*format matriciel

Q_14 Je n'ai pas perdu de temps à trouver le site.
*format matriciel

/*9- Qualité globale du site*/

Q_161 Ce site est d'une grande qualité.
*format matriciel

Q_163 Dans l'ensemble, la qualité de ce site le place parmi les meilleurs.
*format matriciel

/*Satisfaction et satisfaction globale : mesure de la satisfaction à l'égard du service*/

Q_144M ((F 110% Dans l'ensemble, à quel point avez-vous été satisfait de ce site?))
*format linéaire

0=Tout à fait insatisfait((/))0
1=1
2=2
3=3
4=4
5=5
6=6
7=7
8=8
9=9
10=Tout à fait satisfait((/))10
98=Je ne sais pas

Q_inrot141M rotation = Q#141M, Q#143M, Q#1N, Q#2P (apres = Q#3N)
Q_141M ((F 110% Toujours sur 10, à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

Dans l'ensemble, ce site a répondu à mes besoins.

*format matriciel

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0
1=1
2=2
3=3
4=4
5=5
6=6
7=7
8=8
9=9
10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10
98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

Q_143M Dans l'ensemble, j'ai trouvé ce site agréable à consulter.

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

*format matriciel

/*Résultat : perception de l'utilisateur à l'égard du résultat de l'expérience de service*/

Q_1N En bout de ligne, j'ai obtenu tout ce que je voulais.

*format matriciel

Q_2P Les démarches liées à ma situation m'ont été présentées.

*format matriciel

Q_3N ((F 110% Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?))

*format linéaire

0=Tout à fait inutile((/))0
1=1
2=2
3=3
4=4
5=5
6=6
7=7
8=8
9=9
10=Extrêmement utile((/))10
98=Je ne sais pas

/*Rotation des énoncés à l'intérieur de chaque matrice de la section 2*/

Q_inrot211 rotation = Q#211, Q#223, Q#312P, Q#315, Q#322P (apres = Q#rot333)

/*Les dimensions de la qualité de la PES : 1- Esthétisme : beauté du site*/

Q_211 ((F 110% ((G SECTION 2 : QUALITÉ PERÇUE DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES))))

((F 110% Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

La disposition des textes et des images rend ce site attrayant.

*format matriciel

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0
1=1
2=2
3=3
4=4
5=5
6=6
7=7
8=8
9=9
10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10
98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_223 Dans l'ensemble, je trouve que ce site est beau.
*format matriciel
/*Les dimensions de la qualité de la PES : 2- Facilité à naviguer sur le site */
Q_312P La taille et la disposition des textes me conviennent.
*format matriciel

Q_315 L'information est organisée de façon logique sur ce site.
*format matriciel

Q_322P Ce site est facile à utiliser.
*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES : 3A- Facilité à accomplir les tâches (démarches informationnelles)*/

Q_inrot333 rotation = Q#333, Q#334, Q#339P (apres = Q#rot338P)

Q_333 ((F 110% Toujours sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

*format matriciel L'impression des documents est facile sur ce site.

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0
1=1
2=2
3=3
4=4
5=5
6=6
7=7
8=8
9=9
10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10
97=Non((/))applicable
98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

Q_334 Le téléchargement des documents est facile sur ce site.
*format matriciel

Q_339P Les outils de recherche de ce site sont efficaces.
*format matriciel

/*Note : Proposition de poser Q_338P après Q_339P pour économiser un écran, en raison de l'utilisation d'une échelle de mesure différente (modalité « NA »)*/

Q_inrot338P rotation = Q#338P, Q#340P, Q#41M, Q#42M, Q#45M, Q#50N, Q#51N, Q#52N, Q#58P, Q#59P, Q#54, Q#57M, Q#66M (apres = Q#rot67M)

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_338P ((F 110% Toujours sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

*format matriciel

Le questionnaire se rapportant au parcours est facile à remplir.

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10

98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

Q_340P

*format matriciel

L'information est bien regroupée.

/*Les dimensions de la qualité de la PES : 4- Fiabilité du site : capacité du site à fonctionner sans incidents*/

Q_41M

*format matriciel

Les pages du site s'affichent sans problèmes.

Q_42M

*format matriciel

Toutes les fonctions du site dont j'ai eu besoin étaient disponibles.

Q_45M

*format matriciel

Les liens vers les autres pages du site fonctionnent bien.

/*Les dimensions de la qualité de la PES : 5- Qualité de l'information sur le site*/

Q_50N

*format matriciel

L'information sur ce site est facile à comprendre.

Q_51N

*format matriciel

L'information sur ce site est fiable.

Q_52N

*format matriciel

L'information sur ce site est à jour.

Q_58P

*format matriciel

Je comprends les questions du questionnaire se rapportant au parcours.

Q_59P

*format matriciel

Les choix de réponse au questionnaire se rapportant au parcours sont faciles à comprendre.

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

Q_54 Ce site est une bonne source d'information.

*format matriciel

Q_57M L'information que j'ai trouvée sur ce site est précise.

*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES : 6- Sécurité, confidentialité*/

Q_66M Dans l'ensemble, je crois que ce site est sécuritaire.*format matriciel

Q_inrot67M rotation = Q#67P, Q#68 (apres = Q#rot72)

Q_67P ((F 110% Toujours sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

J'ai confiance que mes renseignements ne serviront pas à un mauvais usage.

*format matriciel

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10

97=Non((/))applicable

98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

Q_68 Je pense que ma vie privée est protégée sur ce site.

*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES : 7- Interactivité, personnalisation du site : capacité du site à offrir des fonctions interactives et à personnaliser la navigation*/

Q_inrot72 rotation = Q#72, Q#73P, Q#74P, Q#81M, Q#82M (apres = Q#rot83P)

Q_72 ((F 110% Toujours sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

Ce site est personnalisé pour répondre à mes besoins.

*format matriciel

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

6=6
 7=7
 8=8
 9=9
 10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10
 98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

Q_73P Ce site m'offre des services qui correspondent à ma situation.
 *format matriciel

Q_74P Ce site m'offre de l'information qui correspond à ma situation.
 *format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES : 8- Assistance : capacité du site à offrir une aide en cas de difficultés de nature technique lors de la navigation*/

Q_81M J'ai la possibilité d'obtenir de l'aide en ligne sur ce site.
 *format matriciel

Q_82M En cas de problème, j'ai la possibilité de parler à une personne.
 *format matriciel

Q_inrot83P rotation = Q#83P, Q#84P (apres = Q#31)
 Q_83P ((F 110% Toujours sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 signifie « Tout à fait d'accord », à quel point diriez-vous que vous êtes d'accord avec les énoncés suivants?))

*uniforme=100,34,oui

L'aide offerte sur ce site est efficace.

*format matriciel

0=Tout((E1))à((E1))fait((/))en((E1))désaccord((/))0
 1=1
 2=2
 3=3
 4=4
 5=5
 6=6
 7=7
 8=8
 9=9
 10=Tout((E1))à((E1))fait((/))d'accord((/))10
 97=Non((/))applicable
 98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

Q_84P L'aide offerte sur ce site est suffisante.
 *format matriciel

/* SECTION 3 : LES CONSÉQUENCES DE LA CRÉATION DE PARCOURS */

Q_31 ((F 110% ((G **SECTION 3 : LES CONSÉQUENCES DE LA CRÉATION DE PARCOURS**))))

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

((F 110% Avez-vous enregistré un parcours personnalisé dans [/?[/?((S ((F blue Mon dossier citoyen))))[/?[/?))

1=Oui.->33/* PASSER À S3-3*/

2=Non.->32a

98=Je ne me souviens pas.->33/* PASSER À S3-3*/

/*Q_32 : Si S3-1=2*/

Q_32a ((F 110% Pour quelles raisons n'avez-vous pas enregistré de parcours personnalisé dans Mon dossier citoyen? Cochez tout ce qui s'applique.))

*Choix multiples

*ChoixMinMax=1,9

*Selectif=98

<<1=Je n'ai pas de dossier citoyen.

2=Je n'ai pas trouvé le bouton ou le lien menant à [/?[/?((S ((F blue Mon dossier citoyen.))))[/?[/?

3=Je ne trouvais pas que cela était pertinent.

4=Je savais que je n'utiliserais pas les résultats obtenus.

5=Je me disais que ma situation pouvait changer.

6=On demandait de l'information trop délicate.

7=Je doutais de la confidentialité de mes réponses.

8=J'ai imprimé mon parcours et n'ai pas besoin d'en avoir une version électronique.

90=Autre. Précisez : <précisez>

98=Je ne sais pas.>>

Q_33 ((F 110% Conseilleriez-vous aux membres de votre famille ou à vos amis de créer des parcours personnalisés s'ils étaient dans la même situation que vous?))

1=Oui.

2=Non

98=Je ne sais pas.

Q_34 ((F 110% La prochaine fois que vous aurez besoin d'information sur les démarches liées à un événement de vie précis, laquelle des démarches suivantes ferez-vous en premier?))

*rotation

1=Créer un parcours personnalisé relativement à cet événement de vie.

2=Chercher moi-même l'information sur le site Services Québec – Citoyens, sans créer de parcours personnalisé.

3=Faire une demande de renseignements par courriel au ministère ou à l'organisme visé.

4=Communiquer par téléphone au ministère ou à l'organisme visé.

5=Me rendre dans un des bureaux du ministère ou de l'organisme visé.

90=*((F #4D4D4F Autre. Précisez :))<précisez>

98=*((F #4D4D4F Je ne sais pas.))

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/* SECTION 4 : PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES */

Q_41a ((F 110% ((G **SECTION 4 : PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES**))))

((F 110% Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout habile » et 10 « Très habile », quel est votre niveau d'habileté avec les pratiques suivantes sur Internet?))

*uniforme=100,34,oui

La recherche d'information en ligne.

*format matriciel

0=Pas((E1))du((E1))tout((/))habile((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Très((/))habile((/))10

97=Non((/))applicable

98=Je((E1))ne((/))sais((E1))pas

Q_41b

Les transactions bancaires en ligne (avec votre institution financière).

*format matriciel

Q_41c

Les autres types de transactions en ligne (ex. : faire un achat sur Internet, effectuer une réservation ou s'inscrire à un programme).

*format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/* SECTION 5 : LES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES */

Q_S51 ((F 110% ((G **SECTION 5 : LES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES**))))

((F 110% Pour terminer, veuillez répondre à quelques questions d'ordre statistique.))

((F 110% Quel énoncé décrit le mieux votre occupation?))

- 1=Je travaille.
- 2=Je suis aux études.->S53
- 3=Je suis à la retraite.->S53
- 4=Je suis à la maison.->S53
- 5=Je suis sans emploi.->S53
- 90=Autre. Précisez : <précisez>->S53
- 99=Je préfère ne pas répondre.->S53

/*Si S5.1 = 1*/

Q_S52 ((F 110% Travaillez-vous pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec?))

- 1=Oui.
- 2=Non.
- 98=Je ne sais pas.
- 99=Je préfère ne pas répondre.

Q_S53 ((F 110% Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé?))

- 1=Primaire.
- 2=Secondaire (y compris la formation professionnelle).
- 3=Cégep (y compris la formation technique).
- 4=Universitaire (1er cycle).
- 5=Universitaire (2e ou 3e cycle).
- 98=Je ne sais pas.
- 99=Je préfère ne pas répondre.

Q_S54 ((F 110% Quel est le revenu annuel de votre ménage (avant impôts), c'est-à-dire le revenu de toutes les personnes qui vivent habituellement avec vous?))

- 1=Moins de 20 000 \$.
- 2=De 20 000 \$ à 39 999 \$.
- 3=De 40 000 \$ à 59 999 \$.
- 4=De 60 000 \$ à 79 999 \$.
- 5=De 80 000 \$ à 119 999 \$.
- 6=Plus de 120 000 \$.
- 98=Je ne sais pas.
- 99=Je préfère ne pas répondre.

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_S55 ((F 110% À quel groupe d'âge appartenez-vous?))

1=18-24 ans.
2=25-34 ans.
3=35-44 ans.
4=45-54 ans.
5=55-64 ans.
6=65-74 ans.
7=75 ans et plus.
99=Je préfère ne pas répondre.

Q_S56 ((F 110% Vous êtes))

1=un homme.
2=une femme.

Q_S57 ((F 110% Où résidez-vous?))

1=Au Québec.
2=Au Canada, mais à l'extérieur du Québec.
3=Ailleurs.
99=Je préfère ne pas répondre.

/* SECTION 6 : COMMENTAIRES */

Q_61 ((F 110% ((G SECTION 6 : COMMENTAIRES))))

((F 110% Avez-vous des commentaires ou des suggestions pour améliorer les parcours personnalisés?))

<< _____ *facultatif>>

/*MOT DE REMERCIEMENT*/

Q_FIN Nous vous remercions de votre collaboration.

***informations

Projet=SQPARC13NBK
Fichier=FSQPARC13NBK /*Version anglaise commence par A*/
Reseau=serveur1:P13479WNBK:
SiteExt=clients3.som.ca
Pages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:sqparc13nbk:
/*MobilePages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:msqparc13nbk:*/
Modeles=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:modelesSOM4:
Images=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:IMG:
Logogauche=logosom_fr2011.gif /*Anglais : logosom_en2011.gif*/
Logodroite=/*ms4_blanc.gif*/servqc.jpg
Debut=S01
Precedent=Oui
Effacer=Oui
Email=pw13479@web.som.ca
Espace=5,80
Noquestion=Non
Progression=Oui

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

BoutonSTD=Oui
TypeSondage=1 /*Mettre 2 si sondage sans mp*/
Motdepasse=MP/*Commenter si sondage type 2*/
Repmult=Oui
Interrompre=Oui
Duree=Non
Inputcle=Oui
/*Demarrage=Oui*/
/*Noquestion=ms4_Puce.gif*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Parcours (Itineraries)

Services Québec

/*

Legend

*text	The asterisk is used to signal the text of a question indicating a comment or an unread response option seen but not read by the interviewer during the interview.
...	Indicates where in the question text, the response options are to be read to the respondent.
/*text*/	Text placed between “/*...*/” is an explanatory note that is not seen by the interviewer during the interview.
DNK	Response option: Does not know
DNA	Response option: Does not answer (Refusal)
NA	Response option: Not applicable
->, ->>	Means “Go to question number...”
->sortie	Confirms with the interviewer that the respondent is not eligible, ends the interview and places it in “non-eligible”
->end	Ends the interview and places it in “Completed”.
1=, 1=	When <u>all</u> response options are preceded by “1= “, it means that it is a question for which multiple responses can be given (each option being yes or no).
1=, 2=, ...	When response options are preceded by “1=.., 2=..., etc.,” only one answer is possible, unless otherwise indicated (for example: “3 mentions”).
Q_Slcal, Q_INcal	Questions beginning with “Q_Sl... » or “Q_IN... “ are filter questions or technical instructions that give access to data from the sample file, automatically give the answer to certain questions, or perform a complex skip pattern. An explanatory note placed before the filter question or technical instruction explains the function it performs.

*/

/*Note: il faudrait fournir 8 liens en tout: 5 liens français et 3 anglais pour que l'on puisse déterminer la provenance des répondants en fonction des différents moyens de sollicitation utilisés par Services Québec

Page commune d'accueil*/

Q_Bi ((F 110% ((G Survey on satisfaction regarding the proposed itineraries on the Services Québec [/]–[/] Citizens website.))))

((F 110% Thank you for agreeing to submit your comments about the proposed itineraries on the Services Québec [/]–[/] Citizens website.))

((F 110% By taking a few minutes of your time to submit your comments, you contribute in your own way to simplifying the steps citizens must take with the departments and bodies of the gouvernement du Québec. Your opinion is valuable to us. It will enable us to improve the quality of the itineraries.))

((F 110% Services Québec has mandated SOM to conduct the survey.))

((F #78787B ((G **Protection of personal information**))))

((F #78787B This survey is being conducted in accordance with the ((/ Act respecting Access to documents held by public bodies and the Protection of personal information)).))

((F #78787B To ensure that your answers remain anonymous, do not disclose personal information concerning you or other persons.))

((F #78787B If you inadvertently disclose personal information, SOM, the firm conducting the survey, will make your answers anonymous.))

((F #78787B ((G **Accessibility**))))

((F #78787B This survey may contain barriers to [/][/]((S ((F blue accessibility))))[/][/].)((E5))[/][/]

((F #78787B ((G **The Services Québec quality team**))))

->>S01
Q_MP

Password _____

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/*text*/**: comment not seen by the interviewer*/

/*SECTION 0: CONFIRMATION OF ELIGIBILITY AND DETERMINATION OF LIFE EVENT INVOLVED*/

Q_S01 ((F 110% This survey is about the ((G **itineraries**)) offered on the Services Québec – Citizens website.))

((F 110% Itineraries exist for the What to Do in the Event of Death, Becoming a Parent, Settling in Québec, Moving, and Coping with a Loss of Independence life events. ((G **Creating a personalized itinerary allows you to get a personalized list of steps**)) to take with various ministries and organizations during one of these life events after having answered a short questionnaire.))

((F 110% Did you create a personalized itinerary to obtain a list of steps relevant to your situation?))

1=Yes.->S02a

2=No.->S03

9=I don't remember.->out

/*End of survey. Modification du fichiers ERREURS.TXT "You cannot complete this survey. Thanks for your interest in our products."*/

/*Si S0-1=1*/

Q_S02a ((F 110% Which life event was it for? Check all that apply.))

*Choix multiples

*ChoixMinMax=1,5

*Selectif=95

1=What to Do in the Event of Death.

2=Becoming a Parent.

3=Settling in Québec. (French only)/*('uniquement en français')*/

4=Moving.

5=Coping with a Loss of Independence. (French only)/*('uniquement en français')*/

95=None of these events.

Q_sicalAdm

->>rot11M

si Q#S02a=95->out

/*Si S0-1=2*/

Q_S03 ((F 110% Did you try to find an itinerary or create a personalized itinerary to obtain a list of steps relevant to your situation?))

1=Yes.

2=No.->out

/*Si S0-3=1*/

Q_S04a ((F 110% For what reason didn't you create a personalized itinerary? Check all that apply.))

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; /*text*/: comment not seen by the interviewer*/

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,7
*Selectif=99

1=There was no itinerary offered for my chosen life event (e.g. Retirement, When a Couple Separates).
2=I couldn't find the button or link leading to the itinerary.
3=I plan to do it later.
4=It seemed too long or complicated to me.
5=It was asking for information that is too sensitive.
6=I had doubts about the confidentiality of my answers.
90=Other. Specify: <specify>
99=I don't know.

->>out

/* NOTE: Critère d'admissibilité: si S01=1, répondants ayant créé un parcours personnalisé afin d'obtenir une liste de démarches adaptée à votre situation*/

/* SECTION 1: REPÉRAGE DU SITE, QUALITÉ GLOBALE, SATISFACTION GLOBALE ET RÉSULTATS*/

Q_inrot11M rotation = Q#11M, Q#13P, Q#14, Q#161, Q#163 (apres = Q#144M)

/*0- Facilité à repérer le site*/

Q_11M ((F 110% ((G SECTION 1: LOCATING THE WEBSITE, OVERALL SITE QUALITY, OVERALL SATISFACTION AND RESULTS))))

((F 110% The following questions concern your overall experience with personalized itineraries.))

((F 110% On a scale of 0 to 10, where 0 means "strongly disagree" and 10 means "strongly agree," to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

I located the site easily.

*format matriciel

0=Strongly((E 1))disagree((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Strongly((E 1))agree((/))10

98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_13P

It was easy to find the link to the itinerary.

*format matriciel

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; /*text*/: comment not seen by the interviewer*/

Q_14 I didn't waste any time locating the site.

*format matriciel

/*9- Qualité globale du site*/

Q_161 This is a high-quality site.

*format matriciel

Q_163 Overall, the quality of this site places it among the best.

*format matriciel

/*Satisfaction et satisfaction globale: mesure de la satisfaction à l'égard du service*/

Q_144M ((F 110% Overall, to what extent were you satisfied with the site?))

*format linéaire

0=Completely dissatisfied((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Completely satisfied((/))10

98=I don't know

Q_inrot141M rotation = Q#141M, Q#143M, Q#1N, Q#2P (apres = Q#3N)

Q_141M ((F 110% Again, on a scale of 0 to 10, where 0 means "strongly disagree" and 10 means "strongly agree," to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

Overall, the site met my needs.

*format matriciel

0=Strongly((E 1))disagree((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Strongly((E 1))agree((/))10

98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_143M Overall, I enjoyed visiting the site.

*format matriciel

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; 1=, 1=: Multiple-response question; 1=, 2=: One answer only, unless otherwise indicated; /*text*/: comment not seen by the interviewer*/

/*Résultat: perception de l'usager à l'égard du résultat de l'expérience de service*/

Q_1N Ultimately, I obtained everything I wanted.

*format matriciel

Q_2P The steps for my situation were provided to me.

*format matriciel

Q_3N ((F 110% Overall, would you say the information found was useful?))

*format linéaire

0=Completely useless((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Extremely useful((/))10

98=I don't know

/*Rotation des énoncés à l'intérieur de chaque matrice de la section 2*/

Q_inrot211 rotation = Q#211, Q#223, Q#312P, Q#315, Q#322P (apres = Q#rot333)

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 1- Esthétisme: beauté du site*/

Q_211 ((F 110% ((G SECTION 2: PERCEIVED QUALITY OF ELECTRONIC SERVICE DELIVERY))))

((F 110% On a scale of 0 to 10, where 0 means "strongly disagree" and 10 means "strongly agree," to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

The layout of the text and images makes the site attractive.

*format matriciel

0=Strongly((E 1))disagree((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Strongly((E 1))agree((/))10

98=I((E 1))don't((E 1))know

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/*text*/**: comment not seen by the interviewer*

Q_223 Overall, I consider it an attractive site.

*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 2- Facilité à naviguer sur le site */

Q_312P The size and layout of the text is suitable.

*format matriciel

Q_315 Information on the site is logically organized.

*format matriciel

Q_322P The site is easy to use.

*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 3A- Facilité à accomplir les tâches (démarches informationnelles)*/

Q_inrot333 rotation = Q#333, Q#334, Q#339P (apres = Q#rot338P)

Q_333 ((F 110% Again, on a scale of 0 to 10, where 0 means “strongly disagree” and 10 means “strongly agree,” to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

It is easy to print documents from the site.

*format matriciel

0=Strongly((E 1))disagree((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Strongly((E 1))agree((/))10

97=Not((/))applicable

98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_334 It is easy to download documents from the site.

*format matriciel

Q_339P The search tools on the site are effective.

*format matriciel

/*Note: Proposition de poser Q_338P après Q_339P pour économiser un écran, en raison de l'utilisation d'une échelle de mesure différente (modalité « NA »)*/

Q_inrot338P rotation = Q#338P, Q#340P, Q#41M, Q#42M, Q#45M, Q#50N, Q#51N, Q#52N, Q#58P, Q#59P, Q#54, Q#57M, Q#66M (apres = Q#rot67M)

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/*text*/**: comment not seen by the interviewer*/

Q_338P ((F 110% Again, on a scale of 0 to 10, where 0 means “strongly disagree” and 10 means “strongly agree,” to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

*format matriciel

The questionnaire for the itinerary is easy to complete.

0=Strongly((E 1))disagree((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Strongly((E 1))agree((/))10

98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_340P The information is well-grouped.

*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 4- Fiabilité du site: capacité du site à fonctionner sans incidents*/

Q_41M Site pages display without any problems.

*format matriciel

Q_42M All the site features I needed were available.

*format matriciel

Q_45M Links to other pages on the site work properly.

*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 5- Qualité de l'information sur le site*/

Q_50N Information on the site is easy to understand.

*format matriciel

Q_51N Information on the site is trustworthy.

*format matriciel

Q_52N Information on the site is up-to-date.

*format matriciel

Q_58P I understand the questions on the questionnaire relating to the itinerary.

*format matriciel

Q_59P The answer choices on the questionnaire relating to the itinerary are easy to understand.

*format matriciel

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/*text*/**: comment not seen by the interviewer*

Q_54 The site is a good source of information.
*format matriciel

Q_57M The information I found on the site is accurate.
*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 6- Sécurité, confidentialité*/

Q_66M Overall, I think the site is secure.*format matriciel

Q_inrot67M rotation = Q#67P, Q#68 (apres = Q#rot72)
Q_67P ((F 110% Again, on a scale of 0 to 10, where 0 means “strongly disagree” and 10 means “strongly agree,” to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

*format matriciel

I trust that my information will not be misused.

0=Strongly((E 1))disagree((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Strongly((E 1))agree((/))10

97=Not((/))applicable

98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_68 I believe the site protects my privacy.
*format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 7- Interactivité, personnalisation du site: capacité du site à offrir des fonctions interactives et à personnaliser la navigation*/

Q_inrot72 rotation = Q#72, Q#73P, Q#74P, Q#81M, Q#82M (apres = Q#rot83P)

Q_72 ((F 110% Again, on a scale of 0 to 10, where 0 means “strongly disagree” and 10 means “strongly agree,” to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

*format matriciel

The site is personalized to suit my needs.

0=Strongly((E 1))disagree((/))0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; 1=, 1=: Multiple-response question; 1=, 2=: One answer only, unless otherwise indicated; /*text*/: comment not seen by the interviewer*/

7=7
 8=8
 9=9
 10=Strongly((E 1))agree(/)10
 98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_73P The site offers me services based on my situation.
 *format matriciel

Q_74P The site gives me information based on my situation.
 *format matriciel

/*Les dimensions de la qualité de la PES: 8- Assistance: capacité du site à offrir une aide en cas de difficultés de nature technique lors de la navigation*/

Q_81M Online site assistance is available.
 *format matriciel

Q_82M I can talk to someone if I have a problem.
 *format matriciel

Q_inrot83P rotation = Q#83P, Q#84P (apres = Q#31)
 Q_83P ((F 110% Again, on a scale of 0 to 10, where 0 means "strongly disagree" and 10 means "strongly agree," to what extent do you agree with the following statements?))

*uniforme=100,34,oui

The help offered on the site is effective.

*format matriciel

0=Strongly((E 1))disagree(/)0
 1=1
 2=2
 3=3
 4=4
 5=5
 6=6
 7=7
 8=8
 9=9
 10=Strongly((E 1))agree(/)10
 97=Not(/)applicable
 98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_84P The help offered on the site is sufficient.
 *format matriciel

/* SECTION 3: LES CONSÉQUENCES DE LA VISITE DU SITE */

Q_31 ((F 110% ((G **SECTION 3: OUTCOME OF THE CREATION OF AN ITINERARY**))))

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */*text*/*: comment not seen by the interviewer*

1=Yes.->33/* PASSER À S3-3*/
2=No.->32a
98=I don't remember.->33/* PASSER À S3-3*/

/* SECTION 4: PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES */

Q_41a ((F 110% ((G **SECTION 4: ELECTRONIC DELIVERY OF SERVICES**))))

((F 110% On a scale of 0 to 10, where 0 means “no skills” and 10 means “strong skills,” indicate your level of skill for each of the following Internet tasks?))

*uniforme=100,34,oui

Searching for information online.

*format matriciel

0=No((E1))skills(/)0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Strong(/)skills(/)10

97=Not(/)applicable

98=I((E 1))don't((E 1))know

Q_41b

Online banking transactions (with your financial institution).

*format matriciel

Q_41c

Other types of online transactions (e.g. internet purchase, making reservations or registering for a program).

*format matriciel

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/*text*/**: comment not seen by the interviewer*

/* SECTION 5: LES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES */

Q_S51 ((F 110% ((G SECTION 5: SOCIODEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS))))

((F 110% Finally, please answer the following statistical questions.))

((F 110% Which statement best describes your occupation?))

- 1=I work.
- 2=I am a student.->S53
- 3=I am retired.->S53
- 4=I am a homemaker.->S53
- 5=I am unemployed.->S53
- 90=Other. Specify: <specify>->S53
- 99=I prefer not to answer.->S53

/*Si S5.1 = 1*/

Q_S52 ((F 110% Do you work for a department or agency of the gouvernement du Québec?))

- 1=Yes.
- 2=No.
- 98=I don't know.
- 99=I prefer not to answer.

Q_S53 ((F 110% What is the highest level of education you completed?))

- 1=Elementary.
- 2=Secondary (including Vocational Studies).
- 3=Cegep (including Technical Education).
- 4=University (Undergraduate degree).
- 5=University (Graduate degree).
- 98=I don't know.
- 99=I prefer not to answer.

Q_S54 ((F 110% What is your annual household income (before taxes), that is, the income of all the people who usually live with you?))

- 1=Less than \$20,000.
- 2=From \$20,000 to \$39,999.
- 3=From \$40,000 to \$59,999.
- 4=From \$60,000 to \$79,999.
- 5=From \$80,000 to \$119,999.
- 6=More than \$120,000.
- 98=I don't know.
- 99=I prefer not to answer.

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */*text*/*: comment not seen by the interviewer*/

Q_S55 ((F 110% What is your age group?))

1=18-24 years.
2=25-34 years.
3=35-44 years.
4=45-54 years.
5=55-64 years.
6=65-74 years.
7=75 years and over.
99=I prefer not to answer.

Q_S56 ((F 110% You are))

1=a man.
2=a woman.

Q_S57 ((F 110% Where do you live?))

1=In Québec.
2=In Canada, outside Québec.
3=Elsewhere.
99=I prefer not to answer.

/* SECTION 6: COMMENTAIRES */

Q_61 ((F 110% ((G SECTION 6: COMMENTS))))

((F 110% Do you have any comments or suggestions on improving personalized itineraries?))

<< _____ *facultatif>>

/*MOT DE REMERCIEMENT*/

Q_FIN Thanks for your cooperation.

***informations

Projet=SQPARC13NBK
Fichier=ASQPARC13NBK /*Version anglaise commence par A*/
Reseau=serveur1:P13479WNBK:
SiteExt=clients3.som.ca
Pages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:sqparc13nbk:
/*MobilePages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:msqparc13nbk:*/
Modeles=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:modelesSOM4:
Images=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR13479WNBK:IMG:
Logogauche=/*logosom_fr2011.gif Anglais : */logosom_en2011.gif
Logodroite=/*ms4_blanc.gif*/servqc.jpg
Debut=S01
Precedent=Oui
Effacer=Oui
Email=pw13479@web.som.ca
Espace=5,80
Noquestion=Non

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/*text*/**: comment not seen by the interviewer*

Progression=Oui
BoutonSTD=Oui
TypeSondage=1/*Mettre 2 si sondage sans mp*/
Motdepasse=MP/*Commenter si sondage type 2*/
Repmult=Oui
Interrompre=Oui
Duree=Non
Inputcle=Oui
/*Demarrage=Oui*/
/*Noquestion=ms4_Puce.gif*/

/*Legend

text: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */*text*/*: comment not seen by the interviewer*/