

LIENS UTILES :

[DGTIC](#)

[Vitrine technologique](#)

[Intranet du
gouvernement du Québec](#)

[Ministère des Services
gouvernementaux](#)

[Portail gouvernemental](#)

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition spéciale - Perceptions de notre clientèle - Mai 2005



[archives](#)

Satisfaction de la clientèle - Perceptions sur les technologies de l'information et des communications



[Imprimer](#)

Françoise Paul, en collaboration avec Gilbert Labonté

Dès sa création en juin 2004, la Direction générale des technologies de l'information et des communications (DGTIC) a souhaité connaître la perception de ses clients. De façon générale, sa performance et la qualité de son offre de service sont-elles bien alignées avec les besoins et les attentes des ministères et organismes? Qu'en est-il pour chacune de ses principales lignes d'affaires?

Dans cette optique, une consultation a été tenue du 4 novembre au 10 décembre 2004 afin de pouvoir tracer rapidement un portrait de la situation. Ceci s'inscrivait directement dans la perspective d'une démarche d'amélioration continue entreprise par la DGTIC.

En outre, les comités de liaison entre la DGTIC et les associations de gestionnaires des ressources informationnelles et des ressources matérielles, le CRISP et l'AGRMQ, ont collaboré à divers moments clés de cette consultation. Mentionnons notamment la validation des outils de collecte et la confirmation des résultats obtenus. Par ailleurs, afin de préserver la confidentialité des répondants, les réponses et commentaires ont été colligés et traités par une firme privée.

De façon plus spécifique, 33 ministères et organismes ont participé à cette consultation. Ces répondants représentent 76 % du chiffre d'affaires en informatique et 30 % du chiffre d'affaires en télécommunications. Par conséquent, les résultats obtenus reflètent l'opinion d'une proportion importante de la clientèle de la DGTIC.



[retour](#)



[envoyer à un ami](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Ministère des Services
gouvernementaux

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition spéciale - Perceptions de notre clientèle - Mai 2005



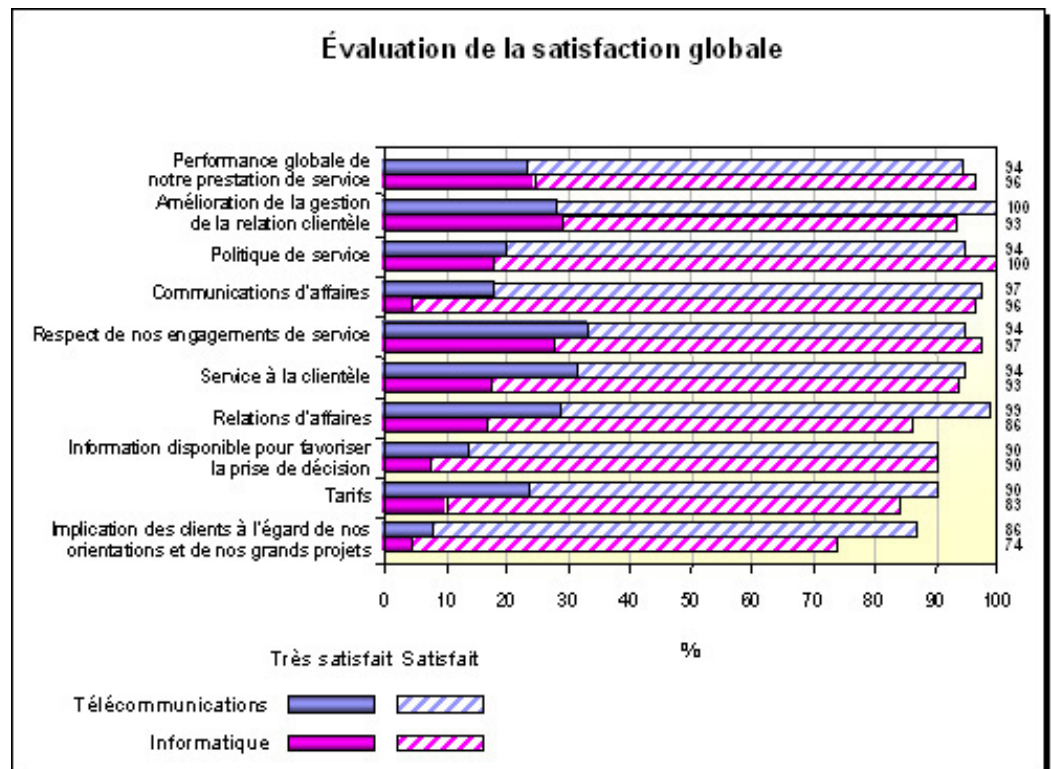
archives

Un aperçu de la satisfaction sous divers angles



Imprimer

D'emblée, comme le démontre la figure suivante, le niveau élevé de satisfaction à l'égard de la performance globale de la prestation de service de la DGTIC est notable. En effet, près du quart des répondants se sont dits « très satisfaits » (télécommunications : 23 %; informatique : 24 %) pour un cumul total de plus de 9 clients sur 10 qui se sont dits « satisfaits » (télécommunications : 94 %; informatique : 96 %).



Les répondants se disent **très satisfaits** du respect des engagements de service ainsi que des initiatives de la DGTIC visant à améliorer la gestion de la relation clientèle.

En contrepartie, ils ont manifesté leur insatisfaction concernant les tarifs (télécommunications : 10 %; informatique : 17 %) et leur implication à l'égard des orientations et des grands projets (télécommunications : 14 %; informatique : 26 %) de la DGTIC.

Une différence significative du niveau de satisfaction des répondants est également observée selon leur volume d'affaires à la DGTIC. En effet, ceux ayant un chiffre d'affaires supérieur à 1 M\$ sont moins satisfaits (télécommunications : 8; informatique : 5). Ceux-ci représentent un volume d'affaires déterminant pour le secteur de l'informatique (76 %) et d'importance pour celui des télécommunications (30 %).

Leur principale insatisfaction réfère à leur implication à l'égard des orientations et des grands projets de la DGTIC. Par ailleurs, les tarifs et les relations d'affaires (compréhension des besoins, qualité des conseils, connaissance du contexte du client) sont les éléments clés à améliorer du côté des services informatiques, alors que pour le secteur des télécommunications, ce sont la politique de service et le respect des engagements de service.

Finalement, 7 répondants sur 10 se sont dits satisfaits des initiatives de la DGTIC visant à améliorer la gestion de la relation clientèle, notamment celles menées conjointement avec l'AGRMQ et le CRISP au cours des dernières années.



[retour](#)



[envoyer à un ami](#)

[Place d'affaires](#) / [Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2005

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Ministère des Services
gouvernementaux

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition spéciale - Perceptions de notre clientèle - Mai 2005



archives

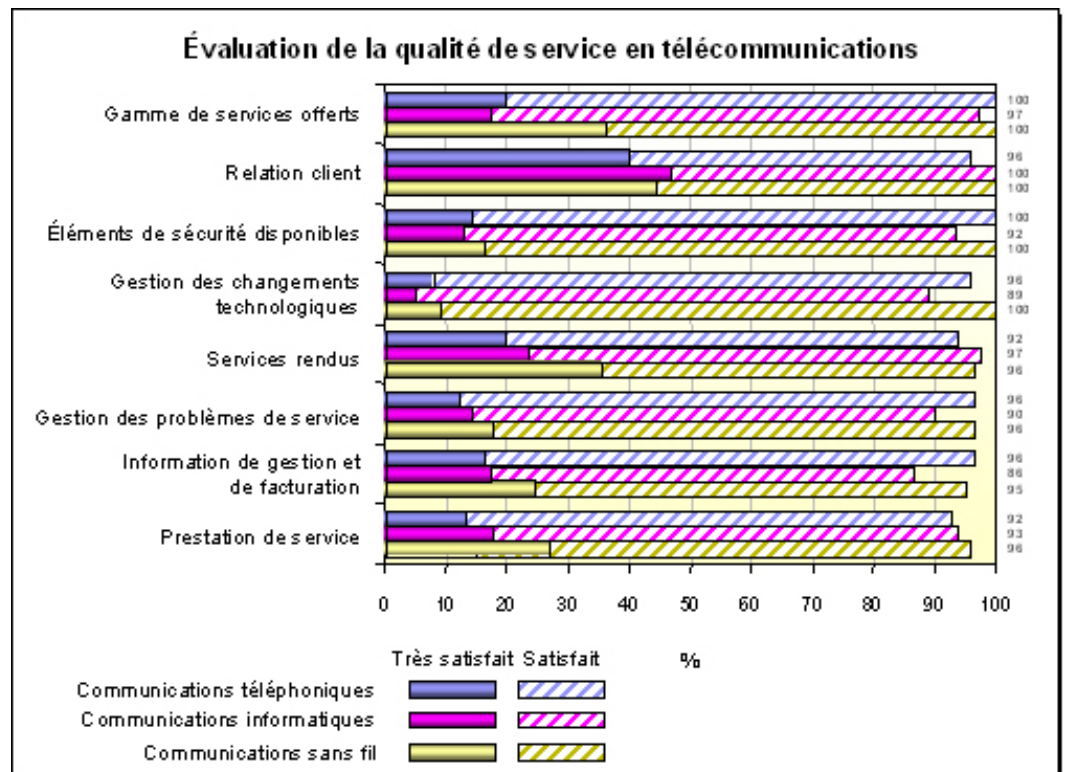
Gros plan sur les lignes d'affaires



Imprimer

Les répondants se sont montrés grandement satisfaits de l'ensemble de la qualité de service dispensé par chacune des lignes d'affaires de la DGTIC.

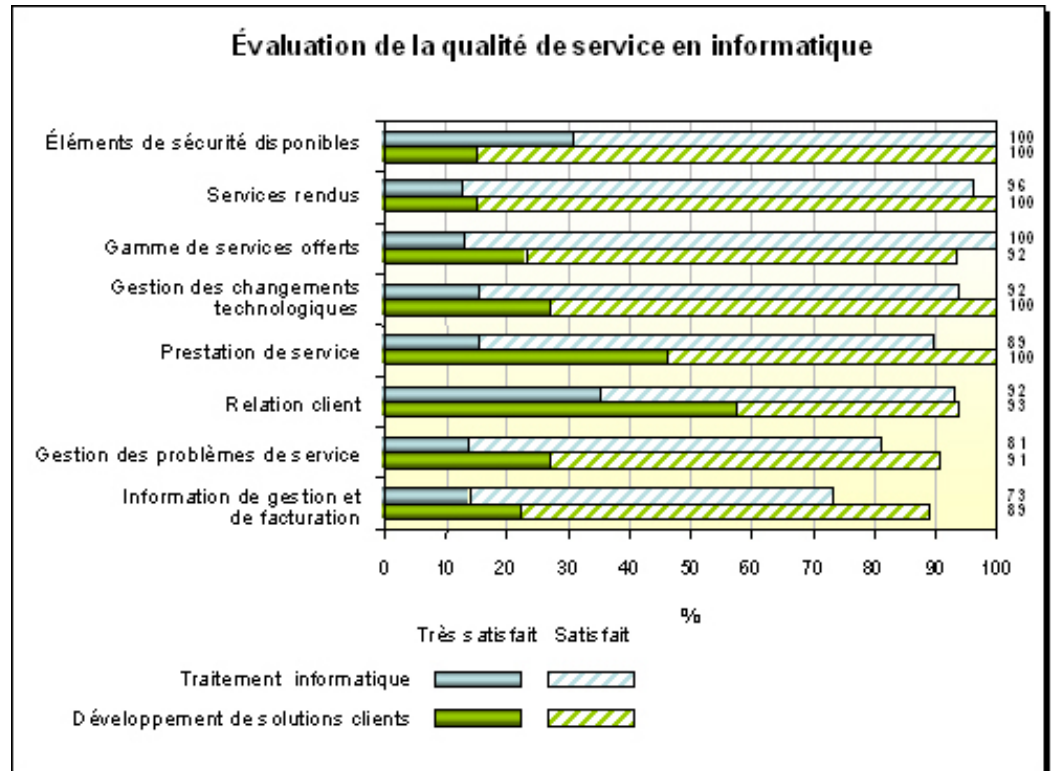
Pour le secteur des télécommunications, tel qu'illustré dans la figure suivante, trois lignes d'affaires étaient évaluées de façon distincte, soit : les communications téléphoniques, les communications informatiques et les communications sans fil.



Les communications informatiques ont toutefois soulevé quelques pointes d'insatisfaction chez les répondants. L'information de gestion et de facturation, la gestion des problèmes de service et la gestion des changements technologiques de cette ligne d'affaires ont obtenu un taux de satisfaction légèrement sous la barre des 90 %.

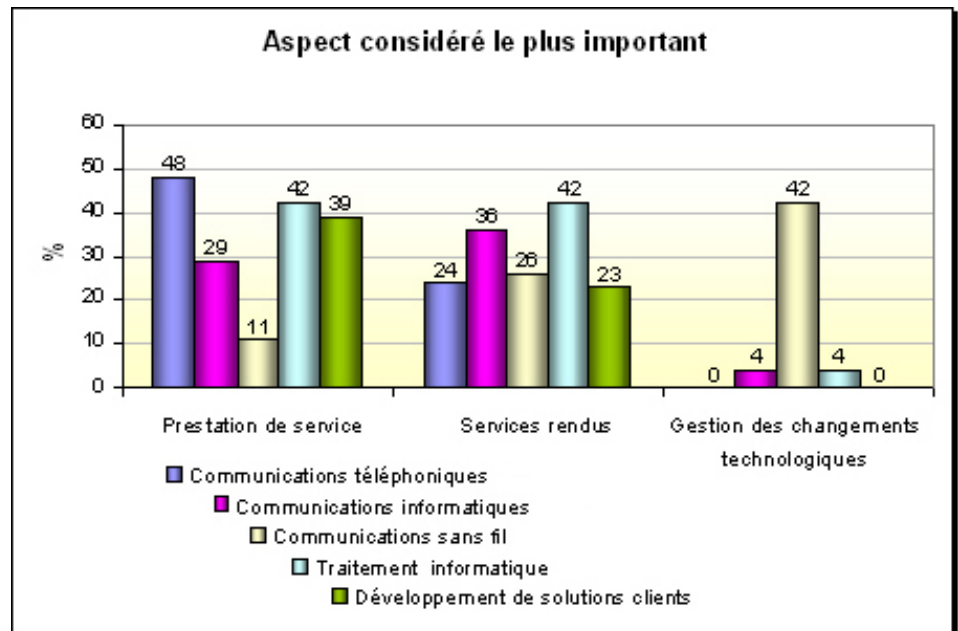
Pour le secteur informatique, tel qu'illustré dans la figure ci-dessous, deux lignes d'affaires étaient

évaluées, soit : le traitement informatique et le développement de solutions clients.



Il en ressort que l'information de gestion et de facturation, la gestion des problèmes de service et la prestation de service présentent une opportunité d'amélioration claire pour le traitement informatique.

De plus, les répondants ont été invités à préciser l'importance relative des divers aspects évalués. Ceux jugés les plus importants sont présentés à la figure suivante.



La prestation de service (gestion de la demande, délais, communications, compétence, processus) et les services rendus constituent les aspects priorisés par les répondants. Les communications sans fil ont enregistré leur point culminant pour la gestion des changements technologiques.

Néanmoins, on observe une grande disparité entre les lignes d'affaires en ce qui a trait aux

préoccupations prioritaires. Les efforts d'amélioration devront être ciblés en cohérence avec ces résultats.



[retour](#)



[envoyer à un ami](#)

[Place d'affaires](#) / [Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2005

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Ministère des Services
gouvernementaux

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition spéciale - Perceptions de notre clientèle - Mai 2005



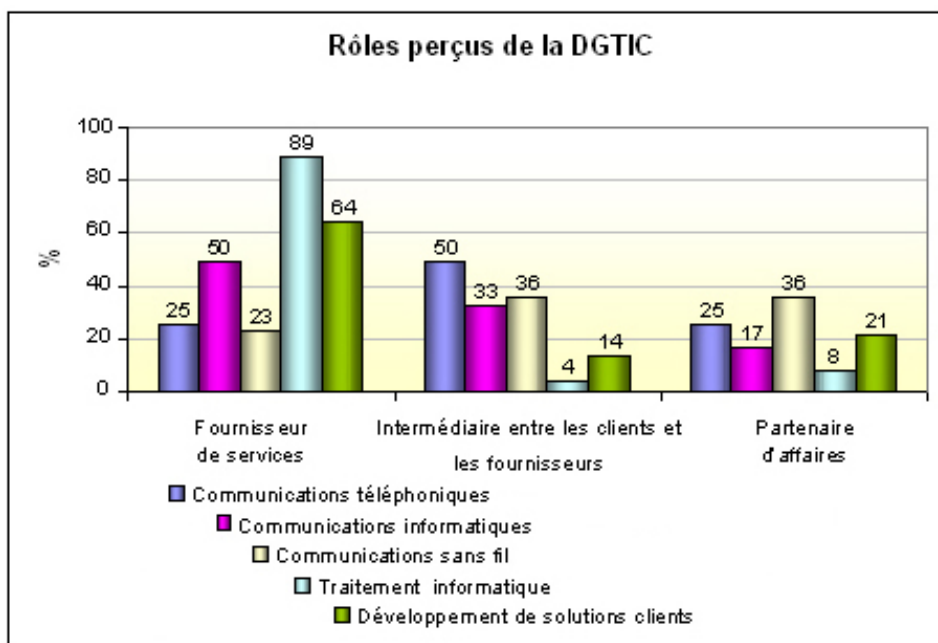
archives

Rôle à la carte



Imprimer

La DGTIC a vérifié la perception des répondants quant au rôle qu'elle exerce pour chacune de ses lignes d'affaires.



Il en ressort, selon les lignes d'affaires illustrées ci-haut, que les répondants considèrent la DGTIC davantage comme un fournisseur de services ou un intermédiaire entre les clients et les fournisseurs. Pour leur part, plus du tiers des répondants des communications sans fil considèrent la DGTIC comme un partenaire. Le profil dominant de fournisseur de service dans le secteur informatique est incontestable. Pour le secteur des télécommunications, les opinions sont partagées entre les divers rôles.



retour



envoyer à un ami

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Ministère des Services
gouvernementaux

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition spéciale - Perceptions de notre clientèle - Mai 2005



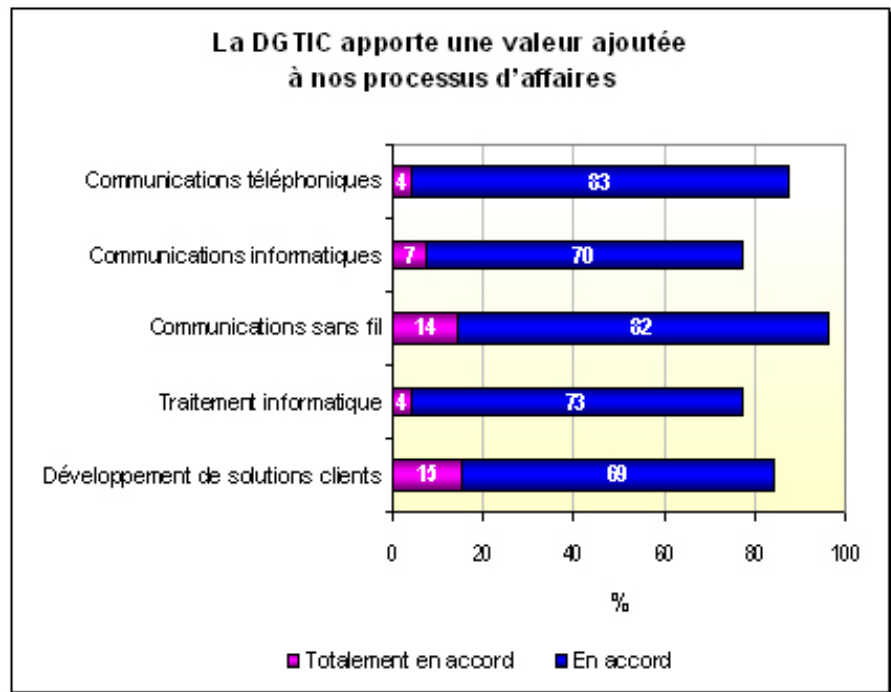
archives

Le marché des valeurs



Imprimer

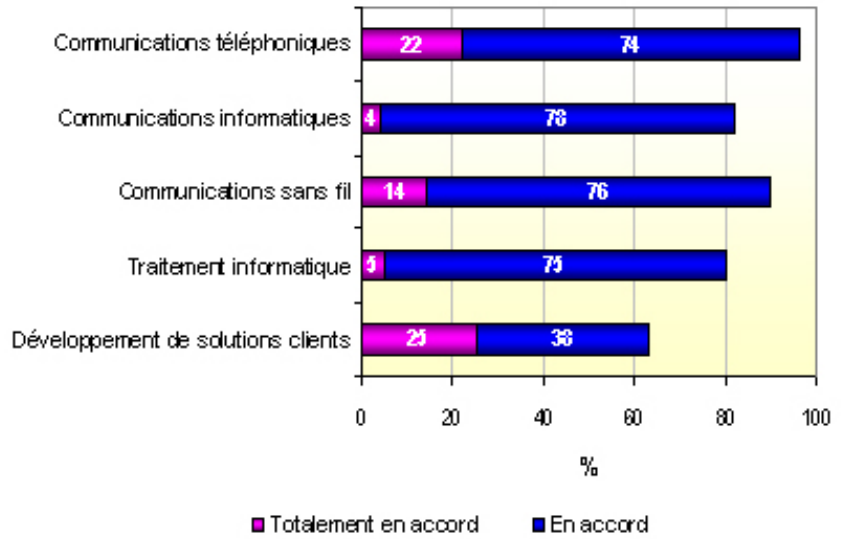
Les répondants ont également été invités à donner leur opinion relativement à la valeur ajoutée de la DGTIC au niveau de leurs processus d'affaires.



Tel qu'illustré dans la figure ci-dessus, dans l'ensemble, les répondants ont exprimé leur accord quant à la valeur ajoutée de la DGTIC. Toutefois, près du quart des utilisateurs des communications informatiques et du traitement informatique ne partagent pas cette opinion.

Dans la même optique, les répondants ont été appelés à se prononcer sur la valeur compétitive de la structure tarifaire des services de la DGTIC comparativement au marché ou aux solutions en régie.

La structure tarifaire des services de la DGTIC est compétitive par rapport à l'offre du marché ou aux solutions en régie



À l'exception des utilisateurs des services de développement de solutions clients, la figure ci-haut démontre que plus de 8 répondants sur 10 ont manifesté leur accord à ce sujet.



[retour](#)



[envoyer à un ami](#)

[Place d'affaires](#) / [Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2005

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

[DGTIC](#)

[Vitrine technologique](#)

[Intranet du
gouvernement du Québec](#)

[Ministère des Services
gouvernementaux](#)

[Portail gouvernemental](#)

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Édition spéciale - Perceptions de notre clientèle - Mai 2005



[archives](#)

Point de mire sur quelques pistes d'évolution



[Imprimer](#)

Les répondants ont proposé des pistes d'évolution contribuant à améliorer leur satisfaction au cours des 12 à 24 prochains mois. À ce titre, une piste distinctive se dégage pour l'ensemble des différentes lignes d'affaires : **être mieux informé, et ce, pour chacune des étapes du processus d'affaires et de service**. À titre d'exemple, mentionnons l'annonce des nouveaux services, le suivi des pannes, la qualité de l'information de gestion et de facturation.

D'autres pistes d'amélioration ayant trait principalement au service à la clientèle, au leadership, à la proactivité et au partenariat ont été suggérées.

Bref, cette consultation éclair a permis de brosser un tableau sommaire dès la création de la DGTIC. Les résultats obtenus s'avèrent très stimulants pour la poursuite des actions d'amélioration de la performance de la DGTIC dans son ensemble ainsi que pour chacune de ses principales lignes d'affaires. Le développement de relations de partenaires avec les grands clients apparaît comme un gage de succès pour l'avenir de la DGTIC. Nous profitons également de l'occasion pour **remercier tous nos clients** qui ont pris quelques minutes de leur temps pour nous faire part de leurs opinions et commentaires constructifs.



[retour](#)



[envoyer à un ami](#)

LIENS UTILES :

[DGTIC](#)

[Vitrine technologique](#)

[Intranet du
gouvernement du Québec](#)

[Ministère des Services
gouvernementaux](#)

[Portail gouvernemental](#)

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Contactez-nous

L'Hypermédia est publié tous les trimestres par la Direction générale des technologies de l'information et des communications du ministère des Services gouvernementaux.
Reproduction autorisée avec mention de la source.

Direction générale des technologies de l'information et des communications

1500E, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 4T6
(418) 646-1500

Rédactrice en chef

Jacinthe Lafontaine

jacinthe.lafontaine@sct.gouv.qc.ca

(418) 643-7266

Rédactrice adjointe

Martine Côté

martine.cote@sct.gouv.qc.ca

(418) 528-9495

Problèmes techniques

DGTIC-aide@sct.gouv.qc.ca

(418) 643-8125



[retour](#)

[Place d'affaires](#) / [Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2005

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)

LIENS UTILES :

DGTIC

Vitrine technologique

Intranet du
gouvernement du Québec

Ministère des Services
gouvernementaux

Portail gouvernemental

NOTE : Certains liens ne sont
accessibles que par les abonnés
du Réseau de télécommunication
multimédia (RETEM) du
gouvernement du Québec

Politique de confidentialité

Les informations contenues dans le présent site sont la propriété du gouvernement du Québec qui en détient les droits de propriété intellectuelle. À moins d'avis contraire, les droits du gouvernement s'appliquent à tous les documents, données, compilations et autres oeuvres qui y sont diffusés. Les marques de commerce gouvernementales sont également protégées.

Quiconque peut, sans autorisation ni frais, mais à la condition de mentionner la source, reproduire sous quelque support ou télécharger les documents, données, compilations et autres oeuvres dans ce site, sauf s'il le fait à des fins de commercialisation. Dans ce cas, une autorisation préalable doit être obtenue de la part du gouvernement du Québec. Voir à cette fin la section *Droits de propriété intellectuelle*.

Intégrité de l'information

Le gouvernement du Québec garantit l'intégrité de l'information au moment précis où elle apparaît au site et non ultérieurement; il ne se porte aucunement garant de quelque document, donnée ou autre contenu dès que celui-ci est altéré ou modifié de quelque manière, après téléchargement ou non. De plus, en cas de divergence entre un texte officiel et le contenu de ce site, le texte officiel a préséance.

Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle sont des droits exclusifs que détient le gouvernement du Québec sur les documents qu'il produit ou publie, que ces documents soient des textes administratifs ou officiels (lois, règlements, jugements, etc.), qu'ils soient réalisés par ses employés, un ministère, un organisme public ou un tiers qui a cédé à l'État ses droits ou lui a conféré une licence d'utilisation. Ces droits comprennent notamment les droits d'auteur, les marques de commerce et les brevets d'invention.

À titre d'exemple, les compilations de données et d'informations contenues dans le site gouvernemental sont des oeuvres protégées par droit d'auteur au même titre qu'une oeuvre multimédia, littéraire, musicale ou artistique.

L'utilisation des objets couverts par de tels droits par une tierce personne doit, sauf indication contraire et exceptions contenues dans les lois pertinentes, faire l'objet d'autorisations, licences, permissions ou concessions d'intérêt de la part du titulaire des droits. C'est notamment le cas de la reproduction, du stockage ou de la mise en mémoire à des fins autres que celles strictement permises.

Ainsi, quiconque envisage ou désire, à des fins de commercialisation, reproduire, stocker, télécharger, traduire, représenter en public des sons ou images ou communiquer par télécommunication quelque document, donnée ou autre contenu de ce site doit obtenir l'autorisation préalable du gouvernement du Québec. Cette autorisation peut être obtenue en s'adressant au Service de la gestion des droits d'auteur* des Publications du Québec.

De plus, lors de l'utilisation de ces oeuvres, au sens large, quiconque ne peut ni en soustraire le nom de l'ayant droit ni modifier le contenu, par addition, suppression ou autrement, sans porter atteinte aux droits moraux.

* Normes en matière d'acquisition, d'utilisation et de gestion de droits d'auteurs des documents

détenus par le gouvernement, les ministères et les organismes publics désignés par le gouvernement (A.M., 2000 , Gazette officielle du Québec, 25 octobre 2000, 132e année, no 43, p. 6753-6757 et Décret 12-2001, Gazette officielle du Québec, 31 janvier 2001, 133e année, no 5, p. 1172-1173).



[retour](#)

[Place d'affaires](#) / [Contactez-nous](#) / [Politique de confidentialité](#) / [Abonnement](#)

© Gouvernement du Québec, 2005

Pour vous désabonner, cliquez [ici](#)