

Réseau **C i r c u m I n c .**
Conseil en gestion et en recherche
74, rue du Val-Perché
Gatineau (Québec) J8Z 2A6
(819)770-2423, ☎ (819)770-5196
service@circum.com
<http://circum.com>
rigueur – transparence – créativité – pertinence

**Sondage de référence 2005 sur la satisfaction des clients du
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada**

Rapport final

Préparé pour la
Division du rendement organisationnel, de l'évaluation et de la vérification
Conseil de recherches en sciences humaines
C. P. 1610, Station B
Ottawa (Ontario)
K1P 6G4

16 juin 2005

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
SOMMAIRE	3
Chapitre 1	
INTRODUCTION	5
Chapitre 2	
MÉTHODOLOGIE	7
2.1 Conception du questionnaire	7
2.2 Stratégie d'échantillonnage	8
2.3 Opérations de collecte de données	9
2.4 Pondération des données	9
2.5 Traitement des données	9
2.6 Analyse des données	10
2.7 Limites de l'étude	10
Chapitre 3	
VALEURS DES CLIENTS	11
3.1 La théorie	11
3.2 Le système de soumission électronique des demandes	12
3.3 La soumission électronique des rapports finaux de recherche	13
3.4 Le site Web	14
3.5 Le service de dépannage du CRSH	14
3.6 Le personnel du CRSH	16
3.7 Résumé	17
Chapitre 4	
SATISFACTION DES CLIENTS	18
4.1 Les système de soumission électronique des demandes.	18
4.2 La soumission électronique des rapports finaux de recherche	20
4.3 Le site Web	22
4.4 Le service de dépannage du CRSH	23
4.5 Le personnel du CRSH	24
4.6 Résumé	25
Chapitre 5	
PRIORITÉS D'AMÉLIORATION	26
5.1 Priorités des répondants	26
5.2 Modèles de priorités d'amélioration	27
5.3 Attentes	31
ANNEXE A - Questionnaire	33
ANNEXE B - Tableaux détaillés	34

SOMMAIRE

Ce rapport expose les résultats d'un sondage effectué auprès des clients du CRSH dans le but d'obtenir de l'information en vue du processus d'amélioration des services suivants :

- le système de soumission électronique des demandes;
- la soumission électronique des rapports finaux de recherche;
- le site Web;
- le service de dépannage du CRSH;
- le service offert par le personnel du CRSH.

Tous les membres des populations suivantes ont été invités à remplir un sondage sur le Web :

- les chercheurs ayant présenté une proposition de recherche pour des programmes de subvention débutant en 2004;
- les étudiants ayant présenté une demande pour des programmes de bourse débutant en 2004;
- les administrateurs de recherche des établissements;
- les agents de liaison auprès des étudiants.

Environ 3 325 questionnaires ont été remplis entre le 11 avril et le 16 mai 2005, soit un taux de réponse de 51 %. Il fallait en moyenne 10 minutes pour remplir le questionnaire.

Satisfaction

Le service de dépannage et le service offert par le personnel du CRSH ont reçu des cotes de satisfaction relativement bonnes (77 et 79 points). Les cotes obtenues par les trois services électroniques sont beaucoup plus faibles; le système de soumission électronique des demandes en ligne et le site Web ont reçu les cotes les plus basses. Sur les cinq services offerts, les services électroniques étaient utilisés par le plus grand nombre de clients.

Les cotes de satisfaction les plus élevées ont été données par les agents de liaison; ensuite viennent celles données par les étudiants, puis celles des chercheurs et enfin celles des administrateurs.

Priorités d'amélioration des répondants

Les priorités d'amélioration des répondants variaient considérablement suivant le service :

- Système de soumission électronique des demandes : la clarté des instructions, le temps requis et la convivialité du système;
- Système de soumission électronique des rapports : les mêmes priorités, mais en mettant l'accent sur la quantité de renseignements demandés;
- Site Web : la facilité de repérer l'information;
- Service de dépannage et service offert par le personnel du CRSH : le temps requis pour joindre le personnel et pour obtenir des réponses aux questions.

Modèle de priorités d'amélioration

En tenant compte de l'analyse conjointe du degré de satisfaction et de l'importance de chaque caractéristique des services par rapport au degré de satisfaction, les priorités d'amélioration suivantes ont été établies :

- Système de soumission électronique des demandes : le temps requis pour remplir les formulaires de demande en ligne;

- Système de soumission électronique des rapports : la pertinence des renseignements demandés dans le rapport;
- Site Web : le repérage d'information sur le site et l'efficacité du moteur de recherche du site;
- Service de dépannage : le temps requis pour obtenir une réponse aux questions et la façon dont on résout les questions;
- Service offert par le personnel du CRSH : la façon dont on résout les questions.

Attentes relatives aux services

Les attentes suivantes ont été établies à l'aide de ce sondage de référence :

- Système de soumission électronique des demandes : 39 % des répondants accepteraient de consacrer quatre heures ou plus à remplir une demande, alors qu'une proportion plus importante des répondants (42 %) considérerait une à trois heures comme raisonnable;
- Système de soumission électronique des rapports : 17 % des répondants accepteraient de consacrer quatre heures ou plus à soumettre un rapport final de recherche, alors qu'une proportion plus importante de répondants (48 %) considérerait une à trois heures comme plus raisonnable;
- Service téléphonique : 67 % des répondants considéreraient raisonnable un délai de 24 heures pour une demande par téléphone (30 % des répondants s'attendent à une réponse le jour même);
- Service par courriel : 76 % des répondants ont la même opinion pour les demandes par courriel (22 % des répondants s'attendent à une réponse le jour même).

Chapitre 1

INTRODUCTION

Le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) vise à élaborer une stratégie d'amélioration de ses services. Cette stratégie s'appuiera, en partie, sur les données fournies par les clients relativement à leurs attentes et sur le degré d'importance des diverses caractéristiques des services. Elle sera évaluée, en temps opportun, en fonction des mesures de référence de la satisfaction des clients à l'égard des services. Ce rapport présente les résultats d'un sondage effectué auprès des clients du CRSH dans le but d'obtenir de l'information dans le contexte du processus d'amélioration des services.

Mandat

Le mandat englobait la collecte et l'analyse des données sur la satisfaction des clients. La première tâche comprenait les étapes suivantes :

- révision du questionnaire préparé par le personnel du CRSH, en consultation avec le responsable du projet;
- essai préliminaire pour confirmer la pertinence du questionnaire;
- sondage en ligne auprès des clients; chaque membre de la population visée est invité à participer;
- établissement de fréquences marginales pour s'assurer que les données se trouvaient dans des intervalles de variation prévus; vérification de la distribution de variables de type continu pour repérer des valeurs aberrantes et déterminer leurs incidences sur les analyses approfondies;
- établissement d'un ensemble complet de spécifications de mise en forme de données; confirmation de l'absence d'altération des données et de tout autre signe qui pourrait suggérer que l'intégrité des données a été compromise;
- établissement d'un ensemble de données complet et entièrement documenté.

Nous avons ensuite effectué l'analyse des données en nous appuyant sur les principaux thèmes suivants :

- détermination des systèmes de valeur employés par les clients lorsqu'ils utilisent les services du CRSH;
- description des degrés de satisfaction des clients, de façon générale et en fonction des caractéristiques des services abordées dans le sondage;
- détermination des priorités d'amélioration en tenant compte des priorités d'amélioration des répondants et des priorités déduites des tableaux de recoupement importance-satisfaction.

Structure du rapport

La méthodologie utilisée dans le cadre de l'étude est présentée au chapitre 2. Les conclusions concernant les valeurs des clients sont présentées au chapitre 3. Le chapitre 4 porte sur la satisfaction des clients et le Chapitre 5 sur les priorités d'amélioration des services.

Chapitre 2

MÉTHODOLOGIE

Cette étude s'appuie sur un sondage en ligne mené auprès des clients. Les aspects suivants de la méthodologie sont abordés : conception du questionnaire, stratégie d'échantillonnage, opérations de collecte de données, pondération des données, traitement des données, analyse des données et limites de l'étude.

2.1 Conception du questionnaire

Le questionnaire a été créé par le personnel du CRSH, puis révisé par Réseau **Circum Inc.** Il comprenait les sections suivantes :

- réactions à l'égard du système de soumission électronique des demandes;
- réactions à l'égard de la soumission électronique des rapports finaux de recherche;
- réactions à l'égard du site Web;
- réactions à l'égard du service de dépannage du CRSH;
- réactions à l'égard du service offert par le personnel du CRSH.

Chaque section, dans la mesure du possible, portait sur les points suivants :

- la fréquence d'utilisation des services;
- la satisfaction à l'égard des composantes des services;
- les priorités d'amélioration;
- les attentes à l'égard des services.

Ce questionnaire a fait l'objet d'un essai préliminaire auprès d'un petit groupe de personnes et aucun changement n'a été jugé nécessaire. Le questionnaire figure à l'Annexe A.

2.2 Stratégie d'échantillonnage

La population cliente est constituée de quatre groupes :

- les chercheurs ayant présenté une proposition de recherche pour des programmes de subvention débutant en 2004;
- les étudiants ayant présenté une demande pour des programmes de bourse débutant en 2004;
- les administrateurs de recherche des établissements;
- les agents de liaison auprès des étudiants

Les chercheurs et les étudiants ont fait des demandes pour les programmes suivants :

- Programme de subventions ordinaires de recherche (410);
- Programme des Grands travaux de recherche concertée (412);
- Aide aux ateliers et aux colloques de recherche au Canada (646);
- Programme de bourses de doctorat (752);
- Programme de bourses postdoctorales (756);
- Programme de bourses d'études supérieures du Canada - Maîtrise (766);
- Initiatives de développement de la recherche (820);
- Alliances de recherche universités-communautés (ARUC) (833);
- Les textes, les documents visuels, le son et la technologie (TDVST) (849);
- Programme de développement de la recherche sur le Nord (851);
- Questions de multiculturalisme au Canada (853);
- Questions sur le phénomène des sans-abri et la diversité au Canada (855).

Compte tenu du fait que ce sondage servira de point de référence aux fins de comparaisons lors d'évaluations ultérieures et du faible coût marginal d'un questionnaire supplémentaire effectué sur le Web, la population complète a été incluse dans le processus de collecte de données. Aucun échantillon n'a donc été sélectionné.

2.3 Opérations de collecte de données

Les chercheurs et les étudiants ont été invités à remplir le questionnaire en ligne le 11 avril 2005 et les administrateurs de recherche et les agents de liaison, le 14 avril 2005. Des rappels ont été envoyés à ceux qui n'avaient pas encore rempli le questionnaire les 20 et 27 avril. Les réponses ont été saisies entre le 11 avril et le 16 mai 2005.

Les adresses de courriel de 6 851 personnes ont été entrées dans la base de données du sondage. Sur tous les questionnaires envoyés, 340 ont été retournés comme messages non livrés. Sur les 6 511 questionnaires livrés, 3 325 ont été remplis, soit un taux de réponse de 51 %. Ces questionnaires remplis sont répartis de la manière suivante selon le type de répondants : 2 063 étudiants, 1 192 chercheurs, 45 administrateurs de recherche et 25 agents de liaison. Il fallait en moyenne 10 minutes pour remplir le questionnaire.

2.4 Pondération des données

Des facteurs de pondération *a posteriori* ont été utilisés pour que les données soient conformes à la distribution relative de la population selon le type de répondants (les quatre groupes) et le programme du CRSH visé. L'incidence du barème de pondération qui en découle était limité étant donné que les données pondérées variaient entre 0,3 et 1,6, avec un écart type de 0,14. Cela signifie que la probabilité de répondre au questionnaire est assez bien distribuée et que notre confiance à l'égard des données en est accrue.

2.5 Traitement des données

Les données du sondage ont été traitées à l'aide des logiciels VoxCo's StatXP et SPSS. Elles ont été modifiées de façon à assurer la conformité avec les catégories de réponse établies et à circonscrire les répartitions de variables non bornées dans des valeurs raisonnables. Des instructions logiques de filtrage

ont été conçues pour que les données consignées concordent avec la logique du questionnaire (passer à telle ou telle question). Le lecteur peut donc être assuré que les tableaux de données sont conformes aux réponses fournies par les répondants.

2.6 Analyse des données

L'analyse des données a été en grande partie réalisée à partir des colonnes et titres de tabulation développés dans StatXP (voir l'Annexe B). Les écarts procentuels ont été testés par la comparaison des pourcentages et des bases complémentaires, selon une ventilation binominale à intervalles bilatéraux. Les écarts entre les moyennes ont été vérifiés à partir de tests bilatéraux. L'analyse des facteurs de satisfaction s'appuyait sur des corrélations d'ordre zéro.

Selon l'échantillon total de 3 325 réponses, l'erreur d'échantillonnage maximale a été évaluée à ± 0.6 point de pourcentage dans la pire éventualité d'échantillonnage complet (pour une proportion de 50 %, à un taux de confiance de 95 %, avec l'effet du plan d'échantillonnage associé à la pondération et à la correction de la population finie) — soit un niveau de précision d'échantillon très rassurant. Les erreurs d'échantillonnage sont plus larges dans le cas des sous-échantillons; l'Annexe B indique les erreurs d'échantillonnage pour les proportions de 50 % dans chaque groupe présenté dans les titres.

2.7 Limites de l'étude

Les résultats de cette étude sont fondés sur un échantillon de 3 325 clients du CRSH auquel est associé un taux de réponse de 51 %. Ce taux de réponse est très respectable pour un sondage auprès des clients; toutefois, la moitié des clients ne sont pas pris en compte. Si les non répondants partagent le profil d'attitude des répondants, le taux de réponse ne présente pas de problème. Par contre, il est impossible de déterminer l'étendue de la correspondance entre répondants et non-répondants. En l'absence de preuve du contraire, nous avons présumé qu'il n'existe aucun biais dans l'échantillon des répondants.

Chapitre 3

VALEURS DES CLIENTS

Les clients ont des valeurs fondamentales qui guident leur jugement sur les services reçus. Il est important de comprendre les systèmes de valeur sur lesquels ils se fondent pour évaluer les services, puisque, dans le contexte d'une approche axée sur le client, la détermination des priorités d'amélioration s'appuiera, entre autre, sur ces systèmes de valeur. Le présent chapitre décrit les leviers de satisfaction sous-jacents : les composantes des services qui ont la plus grande influence sur la satisfaction générale des clients.

3.1 La théorie

Chaque aspect d'un service a une influence sur la satisfaction générale du client à l'égard du service. L'importance du lien entre la satisfaction à l'égard d'un aspect précis d'un service et la satisfaction générale d'un client représente l'influence qu'exerce cet aspect du service sur la satisfaction générale. **Plus l'influence d'un aspect d'un service est forte, plus l'amélioration de la satisfaction à l'égard de cet aspect aura une influence sur les cotes de satisfaction générale.** Cela explique pourquoi nous utiliserons le terme « importance » pour décrire cette caractéristique dans le reste du document. Étant donné que, dans le cadre de sa relation avec les clients, l'objectif ultime du Conseil est d'accroître le sentiment de satisfaction générale des clients, il est essentiel de déterminer les aspects des services qui ont une plus grande influence sur la satisfaction générale.

L'importance d'un aspect d'un service est mesurée en établissant une simple corrélation (d'ordre zéro) entre la cote attribuée à cet aspect et la cote de satisfaction générale. Ainsi, 0 indique l'absence d'influence (et donc d'importance) et 1, une influence maximale¹. Plus le chiffre est élevé, plus l'influence de l'amélioration de la satisfaction à l'égard d'un aspect précis est importante pour la satisfaction générale et plus cette influence est considérée comme importante.

Chacun des cinq services étudiés doit être examiné séparément, car le degré de satisfaction a été mesuré pour chaque service.

¹ Théoriquement, dans la mesure où l'indicateur est un coefficient de corrélation, la fourchette de valeurs peut inclure des valeurs négatives jusqu'à -1. Toutefois, il n'y a que très rarement une relation négative entre les cotes attribuées à des composantes particulières d'un service et les cotes représentant la satisfaction générale à l'égard de celui-ci.

3.2 Le système de soumission électronique des demandes

Le tableau 3.1 porte sur les facteurs de satisfaction relatifs au système de soumission électronique des demandes. Les résultats sont indiqués pour l'échantillon entier et sont différenciés pour les chercheurs, les étudiants et les administrateurs; la taille des échantillons était trop petite pour faire une distinction entre les administrateurs de recherche et les agents de liaison.

Dans tous les cas, « la **convivialité** du système en ligne du CRSH » était le principal facteur de satisfaction à l'égard du système de soumission électronique des demandes. « Le temps requis pour remplir un formulaire de demande en ligne » a été classé en deuxième position par les chercheurs et les étudiants. Par contre, les administrateurs ont placé en première position « la vitesse d'affichage de l'information contenue dans le formulaire de demande en ligne ».

TABLEAU 3.1
Importance de chaque caractéristique du système de soumission électronique des demandes
(en corrélation avec la satisfaction générale à l'égard de ce service)

Facteurs	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs
La convivialité du système en ligne du CRSH	0,74 †	0,75 †	0,72 †	0,65
Le temps requis pour remplir un formulaire de demande en ligne	0,69	0,70	0,64	0,53
La quantité de renseignements demandés dans les formulaires	0,63	0,65	0,57	0,57
La clarté des instructions des formulaires	0,63	0,63	0,63	0,50
La disponibilité du système en ligne du CRSH, quand vous en avez eu besoin	0,60	0,59	0,57	0,47
La pertinence des renseignements demandés dans les formulaires	0,58	0,58	0,54	0,53
La vitesse d'affichage de l'information contenue dans le formulaire de demande en ligne	0,58	0,55	0,55	0,66 †
La facilité de repérer les formulaires de demande dans le site Web du CRSH	0,55	0,55	0,52	0,53
Remarque : les entrées correspondent à des coefficients de corrélation d'ordre zéro entre la caractéristique d'un service et la satisfaction générale à l'égard de celui-ci.				
† indique la valeur la plus élevée du groupe.				

3.3 La soumission électronique des rapports finaux de recherche

Le tableau 3.2 porte sur la soumission électronique des rapports finaux de recherche (les questions de cette section ne concernaient pas les administrateurs de recherche). Dans l'ensemble, la **quantité** et la **pertinence** des renseignements demandés dans les rapports finaux de recherche étaient les principaux facteurs de satisfaction (même si d'autres facteurs les suivaient de près). Il faut souligner que cette conclusion s'applique bien aux chercheurs; toutefois, la satisfaction des étudiants était beaucoup plus influencée par la « **disponibilité** du système [...], quand [ils] en [ont] eu besoin », ce qui indique que ce facteur touche plus précisément les étudiants.

TABLEAU 3.2
Importance de chaque caractéristique de la soumission électronique des rapports finaux de recherche

(en corrélation avec la satisfaction générale à l'égard de ce service)

Facteurs	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs
La quantité de renseignements demandés dans les rapports finaux de recherche	0,77 †	0,83 †	0,63	
La pertinence des renseignements demandés dans les rapports finaux de recherche	0,77 †	0,80	0,69	
Le temps requis pour remplir un rapport final de recherche en ligne	0,74	0,79	0,65	
La convivialité du système de soumission de rapports finaux de recherche	0,73	0,73	0,71	
La clarté des instructions des rapports finaux de recherche	0,72	0,70	0,75	
La vitesse d'affichage de l'information contenue dans le rapport final de recherche en ligne	0,68	0,66	0,75	
La disponibilité du système en ligne du CRSH, quand vous en avez eu besoin	0,67	0,60	0,83 †	
La facilité de repérer les rapports finaux de recherche dans le site Web du CRSH	0,61	0,58	0,66	
Remarque : les entrées correspondent à des coefficients de corrélation d'ordre zéro entre la caractéristique d'un service et la satisfaction générale à l'égard de celui-ci.				
† indique la valeur la plus élevée du groupe.				

3.4 Le site Web

Le tableau 3.3 porte sur les facteurs de satisfaction relatifs au site Web du CRSH. Dans l'ensemble, la capacité de **repérer l'information** sur le site est le principal facteur de satisfaction des chercheurs et des étudiants; la satisfaction des étudiants dépend au même degré de l'**exhaustivité** du contenu, facteur qui est aussi visiblement important pour les chercheurs. Le principal facteur de satisfaction des administrateurs à l'égard du site Web du CRSH est tout autre; en effet, l'**exactitude** du contenu est le facteur qui influence le plus la satisfaction des administrateurs.

TABLEAU 3.3
Importance de chaque caractéristique du site Web du CRSH
 (en corrélation avec la satisfaction générale à l'égard de ce service)

Facteurs	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs
Le repérage d'information sur le site	0,65 †	0,67 †	0,64 †	0,69
L'exhaustivité du contenu	0,64	0,64	0,64 †	0,64
La pertinence du contenu par rapport à vos besoins	0,63	0,66	0,60	0,70
L'exactitude du contenu	0,62	0,62	0,61	0,73 †
L'efficacité du moteur de recherche du site	0,61	0,63	0,60	0,35
La vitesse d'exécution du moteur de recherche du site	0,56	0,60	0,53	0,38
L'actualité du contenu	0,55	0,60	0,52	0,57
Le traitement visuel du site en appui au contenu	0,55	0,59	0,52	0,67
La vitesse d'affichage de l'information	0,55	0,59	0,51	0,61
La disponibilité du site Web en fonction de vos besoins	0,54	0,56	0,50	0,66
Le repérage du site (est-il facile à trouver?)	0,46	0,51	0,42	0,48
Remarque : les entrées correspondent à des coefficients de corrélation d'ordre zéro entre la caractéristique d'un service et la satisfaction générale à l'égard de celui-ci.				
† indique la valeur la plus élevée du groupe.				

3.5 Le service de dépannage du CRSH

Le tableau 3.4 porte sur les facteurs de satisfaction relatifs au service de dépannage. Les chercheurs et les étudiants sont avant tout satisfaits de « la façon dont on a résolu les questions qu'[ils avaient] soulevées »; cependant, plusieurs autres aspects du service suivent de près, entre autres : le niveau de connaissance du personnel, le temps qu'il a fallu pour obtenir une réponse et l'équité du traitement. Les administrateurs sont avant tout satisfaits de « **l'équité** du traitement qu'[ils ont] reçu comparativement à celui qu'ont reçu [leurs] collègues ».

TABLEAU 3.4
Importance de chaque caractéristique du service de dépannage du CRSH
 (en corrélation avec la satisfaction générale à l'égard de ce service)

Facteurs	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Adminis- trateurs
La façon dont on a résolu les questions que vous avez soulevées	0,83 †	0,81 †	0,84 †	0,82
Le niveau de connaissance du personnel	0,79	0,77	0,80	0,76
Le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions	0,78	0,76	0,80	0,79
L'équité du traitement que vous avez reçu comparativement à celui qu'ont reçu vos collègues	0,78	0,77	0,78	0,87 †
Le professionnalisme du personnel	0,77	0,74	0,80	0,75
Les renseignements ou les conseils reçus	0,77	0,76	0,77	0,78
La courtoisie du personnel	0,74	0,73	0,76	0,69
Le temps qu'il a fallu pour joindre quelqu'un du service de dépannage du CRSH	0,72	0,70	0,74	0,73
Remarque : les entrées correspondent à des coefficients de corrélation d'ordre zéro entre la caractéristique d'un service et la satisfaction générale à l'égard de celui-ci.				
† indique la valeur la plus élevée du groupe.				

3.6 Le personnel du CRSH

Enfin, le tableau 3.5 porte sur les facteurs de satisfaction relativement aux services offerts par le personnel du CRSH. Les réponses suivent le même modèle que pour le service de dépannage : les chercheurs et les étudiants sont avant tout satisfaits de la façon dont on a résolu les questions qu'ils avaient soulevées, tandis que les administrateurs sont davantage influencés par l'équité du traitement qu'ils ont reçu.

TABLEAU 3.5
Importance de chaque caractéristique du service offert par le personnel du CRSH
 (en corrélation avec la satisfaction générale à l'égard de ce service)

Facteurs	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs
La façon dont on a résolu les questions que vous avez soulevées	0,88 †	0,90 †	0,86 †	0,86
Les renseignements ou les conseils reçus	0,86	0,87	0,86	0,78
L'équité du traitement que vous avez reçu comparativement à celui qu'ont reçu vos collègues	0,86	0,87	0,83	0,90 †
Le niveau de connaissance du personnel	0,83	0,81	0,84	0,85
Le professionnalisme du personnel	0,82	0,79	0,85	0,81
La courtoisie du personnel	0,79	0,77	0,83	0,74
Le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions	0,77	0,76	0,78	0,78
Le temps qu'il a fallu pour joindre quelqu'un du service de dépannage du CRSH	0,69	0,65	0,73	0,71
Remarque : les entrées correspondent à des coefficients de corrélation d'ordre zéro entre la caractéristique d'un service et la satisfaction générale à l'égard de celui-ci.				
† indique la valeur la plus élevée du groupe.				

3.7 Résumé

Le tableau 3.6 résume les principaux facteurs de satisfaction à l'égard de chaque service analysé dans le cadre de cette étude. Rappelons que le modèle de satisfaction des chercheurs et des étudiants est souvent similaire, tandis que la satisfaction des administrateurs est souvent influencée par des mécanismes différents. Ce résumé peut être utile pour établir un programme d'amélioration des services.

TABLEAU 3.6
Résumé des principaux facteurs de satisfaction

Service	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs
Système de soumission électronique des demandes	Convivialité du système	Convivialité du système	Convivialité du système	Vitesse
Soumission électronique des rapports finaux de recherche	Quantité et pertinence des renseignements demandés	Quantité des renseignements demandés	Disponibilité quand on en a besoin	—
Site Web	Repérage de l'information	Repérage de l'information	Repérage de l'information, exhaustivité	Exactitude
Service de dépannage	La façon dont on a résolu les questions	La façon dont on a résolu les questions	La façon dont on a résolu les questions	Équité
Personnel du CRSH	La façon dont on a résolu les questions	La façon dont on a résolu les questions	La façon dont on a résolu les questions, les renseignements reçus	Équité

Chapitre 4

SATISFACTION DES CLIENTS

Le sondage portait essentiellement sur la satisfaction des clients, qui a été étudiée pour chacun des cinq services.

Les cotes de satisfaction représentent des moyennes pondérées calculées à partir de l'échelle de cinq points présentée dans le sondage; si tous les répondants avaient répondu « très satisfait » la cote s'élèverait à 100 et, s'ils avaient tous répondu « très insatisfait », elle serait de 0. De manière générale, et selon notre expérience, une cote inférieure à 70, est inquiétante et une cote supérieure à 85 est excellente.

4.1 Le système de soumission électronique des demandes

Le tableau 4.1 présente les cotes de satisfaction calculées pour chaque aspect du système de soumission électronique des demandes. La cote globale du système s'élève à 70, ce qui est tout juste acceptable. Les chercheurs et les administrateurs de recherche ont critiqué le système (63 et 57 points respectivement), tandis que les étudiants et les agents de liaison ont été davantage satisfaits (75 et 76 points).

Les aspects les plus positifs du système étaient la facilité de le repérer (74 points) et sa disponibilité quand on en avait besoin. L'aspect le plus critiqué du système était le temps requis pour remplir un formulaire de demande (60 points; 50 points attribués par les chercheurs).

TABLEAU 4.1
Degré de satisfaction associé à chaque caractéristique du système de soumission électronique des demandes

Caractéristiques	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs	Agents de liaison
La facilité de repérer les formulaires de demande dans le site Web du CRSH	74 †	71*†	77*	61*	84*†
La disponibilité du système en ligne du CRSH, quand vous en avez eu besoin	73	66*	79*†	65*	70
La vitesse d'affichage de l'information contenue dans le formulaire de demande en ligne	71	64*	76*	64	77*
La pertinence des renseignements demandés dans les formulaires	70	63*	74*	68	81
Appréciation d'ensemble du système en ligne du CRSH	70	63*	75*	57*	76*
La convivialité du système en ligne du CRSH	69	63*	73*	60*	75
La clarté des instructions des formulaires	68	64*	71*	60	70
La quantité de renseignements demandés dans les formulaires	67	60*	72*	70 †	80*
Le temps requis pour remplir un formulaire de demande en ligne	60	50*	68*	60	68
n	2 423	896	1 467	37	23
Remarque : les entrées sont des moyennes pondérées; « très insatisfait » reçoit la cote 0, « insatisfait » la cote 25, « neutre » la cote 50, « satisfait » la cote 75 et « très satisfait » la cote 100. * indique que la différence avec la valeur des autres colonnes est significative (du moins à un niveau de confiance de 95 %). † indique la valeur la plus élevée du groupe.					

4.2 La soumission électronique des rapports finaux de recherche

Seulement 14 % des chercheurs qui ont répondu au questionnaire ont indiqué qu'ils avaient utilisé la soumission électronique des rapports finaux de recherche. La satisfaction de ces répondants était mitigée, avec une cote globale de 71.

L'aspect le plus satisfaisant du système de soumission électronique était sa convivialité (72 points). L'aspect le moins satisfaisant de ce service était la pertinence perçue des renseignements demandés dans les rapports (68 points). Il faut souligner que toutes les caractéristiques de ce service ont reçu pour l'essentiel des cotes de satisfaction similaires (entre 68 et 72 points); cela suggère que la satisfaction mitigée à l'égard de ce service ne découle pas d'une seule cause facile à déterminer.

TABLEAU 4.2
Degré de satisfaction associé à chaque caractéristique de la soumission électronique des rapports finaux de recherche

Caractéristiques	Chercheurs
La convivialité du système de soumission de rapports finaux de recherche	72
Appréciation d'ensemble du système de soumission de rapports finaux de recherche en ligne du CRSH	71
La clarté des instructions des rapports finaux de recherche	70
La disponibilité du système en ligne du CRSH, quand vous en avez besoin	70
La quantité de renseignements demandés dans les rapports finaux de recherche	70
Le temps requis pour remplir un rapport final de recherche en ligne	70
La vitesse d'affichage de l'information contenue dans le rapport final de recherche en ligne	69
La facilité de repérer les rapports finaux de recherche dans le site Web du CRSH	69
La pertinence des renseignements demandés dans les rapports finaux de recherche	68
n	162
<p>Remarque : les entrées sont des moyennes pondérées; « très insatisfait » reçoit la cote 0, « insatisfait » la cote 25, « neutre » la cote 50, « satisfait » la cote 75 et « très satisfait » la cote 100.</p> <p>Remarque : Environ 78 étudiants ont rempli cette section alors que le système de soumission de rapports finaux de recherche est réservé aux chercheurs; leurs réponses ont donc été exclues.</p>	

4.3 Le site Web

La satisfaction générale à l'égard du site Web du CRSH était également mitigée, avec une cote de 71. Encore une fois, les chercheurs et les administrateurs de recherche ont davantage critiqué ce service (68 points chacun) que les étudiants et les agents de liaison (73 et 79 points).

L'aspect le plus satisfaisant du site Web du CRSH était son repérage facile (82 points) et sa disponibilité en fonction des besoins (77 points). Toutefois, les clients du CRSH ont critiqué l'efficacité du moteur de recherche du site (58 points) ainsi que la facilité du repérage d'information sur le site (61 points).

TABLEAU 4.3
Degré de satisfaction associé à chaque caractéristique du site Web du CRSH

Caractéristiques	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs	Agents de liaison
Le repérage du site (est-il facile à trouver?)	82 †	80*†	83*†	85*†	91*†
La disponibilité du site Web en fonction de vos besoins	77	72*	81*	74	87*
L'exactitude du contenu	74	72*	75*	72	80*
La vitesse d'affichage de l'information	74	70*	76*	70	85*
Appréciation d'ensemble du site Web du CRSH	71	68*	73*	68	79*
La pertinence du contenu par rapport à vos besoins	69	67*	70*	70	79*
L'exhaustivité du contenu	68	66*	69*	67	73
La vitesse d'exécution du moteur de recherche du site	68	64*	70*	66	75
Le traitement visuel du site en appui au contenu	68	66*	69*	71	77*
L'actualité du contenu	64	62*	65*	65	74*
Le repérage d'information sur le site	61	59*	63*	55	72*
L'efficacité du moteur de recherche du site	58	55*	61*	52	60
n	2 929	1 052	1 811	41	25
Remarque : les entrées sont des moyennes pondérées; « très insatisfait » reçoit la cote 0, « insatisfait » la cote 25, « neutre » la cote 50, « satisfait » la cote 75 et « très satisfait » la cote 100. * indique que la différence avec la valeur des autres colonnes est significative (du moins à un niveau de confiance de 95 %). † indique la valeur la plus élevée du groupe.					

4.4 Le service de dépannage du CRSH

Le service de dépannage du CRSH a reçu une cote relativement bonne de 79 points (même si les administrateurs de recherche lui ont attribué une cote de 71 points). Comme cela est le cas pour la plupart des services fournis par des personnes, les aspects les plus satisfaisants étaient associés au personnel : courtoisie, professionnalisme et niveau de connaissance arrivaient en tête de liste. Et, comme d'habitude dans le cas de ce type de service, les aspects touchant le délai d'attente obtiennent les moins bonnes cotes de satisfaction (temps pour joindre quelqu'un : 70 points, temps pour une réponse : 74 points).

TABLEAU 4.4
Degré de satisfaction associé à chaque caractéristique
du service de dépannage du CRSH

Caractéristiques	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Adminis-trateurs	Agents de liaison
La courtoisie du personnel	86 †	87 †	85 †	81 †	87 †
Le professionnalisme du personnel	85	86*	84	74*	85
Le niveau de connaissance du personnel	81	82	81	72*	75
Les renseignements ou les conseils reçus	80	79	80	71*	79
L'équité du traitement que vous avez reçu comparativement à celui qu'ont reçu vos collègues	80	80	81	74	80
Appréciation d'ensemble du service de dépannage du CRSH	79	79	80	71*	79
La façon dont on a résolu les questions que vous avez soulevées	79	79	79	72	81
Le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions	74	73	76*	58*	67
Le temps qu'il a fallu pour joindre quelqu'un du service de dépannage du CRSH	70	68*	73*	57*	62
n	1 395	561	793	28	13
Remarque : les entrées sont des moyennes pondérées; « très insatisfait » reçoit la cote 0, « insatisfait » la cote 25, « neutre » la cote 50, « satisfait » la cote 75 et « très satisfait » la cote 100. * indique que la différence avec la valeur des autres colonnes est significative (du moins à un niveau de confiance de 95 %). † indique la valeur la plus élevée du groupe.					

4.5 Le personnel du CRSH

Le modèle de satisfaction à l'égard du service offert par le personnel du CRSH était similaire au modèle de satisfaction à l'égard du service de dépannage, même si les cotes étaient légèrement moins élevés (77 points comparativement à 79 points pour le service de dépannage). Les aspects les plus satisfaisants du service portaient sur le personnel lui-même (courtoisie, professionnalisme, niveau de connaissance) et les aspects les moins satisfaisants portaient sur le délai d'attente (temps pour joindre quelqu'un, temps pour obtenir une réponse).

TABLEAU 4.5
Degré de satisfaction associé à chaque caractéristique du service
offert par le personnel du CRSH

Caractéristiques	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs	Agents de liaison
La courtoisie du personnel	83 †	84 †	83 †	81 †	93* †
Le professionnalisme du personnel	83 †	83	83 †	81 †	93 †
Le niveau de connaissance du personnel	79	78	80	76	89*
L'équité du traitement que vous avez reçu comparativement à celui qu'ont reçu vos collègues	79	76*	81*	78	88*
Appréciation d'ensemble du service offert par le personnel du CRSH	77	76	78	73	89*
Les renseignements ou les conseils reçus	77	76	77	72	88*
La façon dont on a résolu les questions que vous avez soulevées	75	74	77	72	87*
Le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions	72	72	72	62*	80*
Le temps qu'il a fallu pour joindre un membre du personnel du CRSH	71	71	72	65	78
n	1 207	512	634	37	24
Remarque : les entrées sont des moyennes pondérées; « très insatisfait » reçoit la cote 0, « insatisfait » la cote 25, « neutre » la cote 50, « satisfait » la cote 75 et « très satisfait » la cote 100. * indique que la différence avec la valeur des autres colonnes est significative (du moins à un niveau de confiance de 95 %). † indique la valeur la plus élevée du groupe.					

4.6 Résumé

Le tableau 4.6 résume les cotes de satisfaction générale à l'égard de chaque service. Le service de dépannage et le service offert par le personnel du CRSH ont reçu des cotes relativement bonnes (77 et 79 points), alors que les trois services électroniques ont reçu des cotes beaucoup plus faibles, le système de soumission électronique des demandes et le site Web ayant reçu les cotes les plus basses. Il faut souligner que parmi les cinq services, ce sont les services électroniques qui étaient les plus utilisés par les clients.

Les cotes de satisfaction les plus élevées ont été données par les agents de liaison; ensuite viennent celles données par les étudiants, puis celles des chercheurs et enfin celles des administrateurs de recherche.

TABLEAU 4.6
Résumé des cotes de satisfaction générale à l'égard de chaque service

Satisfaction générale à l'égard du	% de clients utilisant le service	Tous les répondants	Chercheurs	Étudiants	Administrateurs	Agents de liaison
Service de dépannage	42 %	79	79	80	71*	79
Service offert par le personnel du CRSH	36 %	77	76	78	73	89*
Système de soumission électronique des rapports finaux de recherche	7 %	72	71	75	—	—
Site Web du CRSH	88 %	71	68*	73*	68	79*
Système de soumission électronique des demandes	73 %	70	63*	75*	57*	76*
Remarque : les entrées sont des moyennes pondérées; « très insatisfait » reçoit la cote 0, « insatisfait » la cote 25, « neutre » la cote 50, « satisfait » la cote 75 et « très satisfait » la cote 100. * indique que la différence avec la valeur des autres colonnes est significative (du moins à un niveau de confiance de 95 %). † indique la valeur la plus élevée du groupe.						

Chapitre 5

PRIORITÉS D'AMÉLIORATION

Les priorités d'amélioration peuvent être établies de deux manières : en demandant aux clients quelles sont leurs priorités et en recherchant les aspects des services importants pour les clients, mais qui ne les satisfont pas entièrement.

5.1 Priorités des répondants

La première méthode pour établir les priorités d'amélioration du CRSH est de demander directement aux clients quels sont les aspects que le Conseil devrait améliorer. Le tableau 5.1 résume leur réponse.

La proportion des répondants qui n'ont sélectionné aucune priorité en matière d'amélioration (la catégorie « Ne sais pas / pas de réponse ») est une indication du degré de satisfaction à l'égard des services. En général, les services pour lesquels on est très satisfait obtiennent une proportion de 50 % à 60 % dans cette catégorie. Dans le cadre de cette étude, le service de dépannage et le service offert par le personnel du CRSH ont obtenu une proportion d'environ 40 % dans cette catégorie (aucune priorité), tandis que les services électroniques ont obtenu une proportion allant de 10 % à 24 %.

Les priorités d'amélioration des répondants variaient considérablement suivant le service. Les priorités associées au système de soumission électronique des demandes portaient sur la clarté des instructions, le temps requis pour remplir un formulaire et la convivialité du système. Les priorités pour le système de soumission électronique des rapports étaient identiques; toutefois, la clarté des instructions n'a pas été sélectionnée. La facilité de repérage d'information était la principale priorité des répondants pour le site Web. Le temps requis pour joindre le personnel et obtenir une réponse aux questions ont été les principales priorités des répondants pour le service de dépannage et le service offert par le personnel du CRSH.

TABLEAU 5.1
Priorités d'amélioration
 (% des réponses pour chaque priorité)

Priorité d'amélioration	Soumission électronique des demandes	Soumission électronique des rapports	Site Web	Service de dépannage	Personnel du CRSH
% des clients utilisant le service	73 %	14 %	88 %	42 %	36 %
Ne sais pas / pas de réponse	10 %	24 %	18 %	40 %	39 %
La clarté des instructions des formulaires	15 %	—	—	—	—
Le temps requis pour remplir un formulaire	13 %	10 %	—	—	—
La convivialité du système	12 %	11 %	—	—	—
La facilité de repérer les formulaires/l'information sur le site Web	12 %	12 %	29 %	—	—
La quantité de renseignements demandés	9 %	10 %	—	—	—
L'actualité du contenu	—	—	13 %	—	—
L'exhaustivité du contenu	—	—	11 %	—	—
Le temps requis pour joindre le personnel	—	—	—	22 %	18 %
Le temps requis pour obtenir une réponse	—	—	—	16 %	13 %
Remarque : seuls les éléments sélectionnés par au moins 10 % des répondants concernés figurent dans ce tableau.					

5.2 Modèles de priorités d'amélioration

Les clients expriment leurs priorités en fonction de leur expérience par rapport au service, mais il est également possible de déduire ces priorités à partir des autres réponses qu'ils ont données. En faisant des recoupements entre la satisfaction générale à l'égard d'un service et l'importance de chaque aspect de ce service (se reporter au chapitre 3 pour le concept d'importance), on obtient quatre types de composantes liées au service.

- Les composantes à l'égard desquelles le degré de satisfaction est faible et dont l'importance est élevée sont des **priorités absolues** en matière d'amélioration, puisqu'elles représentent des facteurs de satisfaction générale importants et qu'elles obtiennent une cote en deçà de la moyenne. Dans le cadre de la présente étude, on a établi plusieurs priorités absolues :
 - Pour le système de soumission électronique des demandes :
 - le temps requis pour remplir un formulaire de demande en ligne (A6);
 - Pour le système de soumission électronique des rapports finaux de recherche :
 - la pertinence des renseignements demandés dans les rapports finaux de recherche (R4);
 - Pour le site Web :
 - le repérage d'information sur le site (W3),
 - l'efficacité du moteur de recherche du site (W4);
 - Pour le service de dépannage :
 - le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions (H6),
 - la façon dont on a résolu les questions que vous avez soulevées (H8);
 - Pour le service offert par le personnel du CRSH :

- la façon dont on a résolu les questions que vous avez soulevées (S8).
- Les composantes à l'égard desquelles le degré de satisfaction est élevé et dont l'importance est élevée sont des **points forts**, puisque la bonne performance de l'organisation répond à la demande des clients : elles doivent être protégées. Deux composantes de service ont été déterminées :
 - la convivialité du système de soumission de rapports finaux de recherche (R2);
 - l'exactitude du contenu du site Web site (W8).
- Les composantes à l'égard desquelles le degré de satisfaction est faible et dont l'importance est faible sont des **priorités de deuxième ordre** en matière d'amélioration des services. Les clients ne sont pas très enthousiastes à l'égard de la performance du Conseil touchant ces composantes, mais ils n'accordent pas un degré d'importance élevé à ces aspects des services. Ces composantes sont :
 - le temps qu'il a fallu pour joindre quelqu'un du service de dépannage du CRSH (H5);
 - le temps qu'il a fallu pour joindre un membre du personnel du CRSH (S5);
 - le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions (S6).
- Les composantes à l'égard desquelles le degré de satisfaction est élevé et dont l'importance est faible peuvent être considérée comme des **possibilités de désinvestissement**. Il s'agit d'aspects de service à l'égard desquels l'organisation « en fait trop ». Ce type de composante de service est plus compliqué à interpréter que d'autres. En effet, certaines d'entre elles peuvent correspondre à des aspects fondamentaux d'un service ou constituer une politique gouvernementale alors que bien des clients leur accordent peu d'importance (p. ex., l'accessibilité du service dans la langue officielle de son choix). Les « possibilités de désinvestissement » qui ont été établies pour le CRSH sont :
 - la facilité de repérer les formulaires de demande dans le site Web du CRSH Web site (A1);
 - le repérage du site (est-il facile à trouver?) (W1);
 - la courtoisie du personnel (H2).Ces caractéristiques font probablement partie des aspects fondamentaux des services qu'il ne faudrait pas remanier. Cette étude n'a donc pas établi de possibilité de désinvestissement réalisable.

5.3 Attentes

Les clients du CRSH ont été invités à indiquer combien de temps il leur a fallu pour remplir la demande en ligne (tableau 5.2). Un quart d'entre eux (25 %) ont répondu qu'il leur a fallu plus de dix heures et presque les deux tiers (64 %) ont répondu qu'il leur a fallu plus de quatre heures. Près de 43 % des clients ont indiqué que le temps requis pour remplir la demande en ligne était trop long.

En regroupant les répondants qui ont trouvé le temps requis raisonnable avec ceux qui l'ont trouvé inacceptable, le tableau 5.2 indique que 39 % des répondants accepteraient de consacrer quatre heures ou plus à remplir une demande, alors qu'une proportion plus importante des répondants (42 %) considérerait une à trois heures comme raisonnable.

TABLEAU 5.2
Expérience et attentes à l'égard du système de demande en ligne

	Temps requis pour remplir la demande			
	Temps requis pour tous les répondants ¹	Temps requis -Répondants non critiques ²	Durée raisonnable - Répondants critiques ³	Durée considérée comme raisonnable ⁴
Moins d'une heure	3 %	6 %	21 %	12 %
De une à trois heures	28 %	42 %	42 %	42 %
De quatre à dix heures	39 %	35 %	23 %	30 %
Plus de dix heures	25 %	15 %	1 %	9 %
Ne sais pas / pas de réponse	4 %	2 %	14 %	7 %
<i>Proportion des répondants ayant indiqué que le temps requis était trop long</i>	43 %			
n	2 363	1 257	973	2 230
<p>1 « En vous référant à la dernière demande que vous avez soumise au moyen du système en ligne du CRSH, dites combien de temps en ligne il vous a fallu pour remplir la demande au complet, curriculum vitæ et annexes compris. »</p> <p>2 Les répondants non critiques sont ceux qui considèrent comme raisonnable le temps requis pour remplir une demande.</p> <p>3 La question suivante a été posée aux répondants critiques : « Selon vous, quelle serait une durée en ligne raisonnable pour arriver à remplir une demande au complet? »</p> <p>4 Total pondéré des deux colonnes précédentes</p>				

Les clients du CRSH étaient invités à indiquer combien de temps il leur avait fallu pour effectuer la soumission en ligne d'un rapport final de recherche (tableau 5.3). Presque un tiers des répondants ont indiqué qu'il leur a fallu plus de quatre heures. Environ 23 % des clients ont considéré que le temps requis pour effectuer la soumission en ligne était trop long.

En regroupant les répondants qui ont trouvé le temps requis raisonnable avec ceux qui l'ont trouvé inacceptable, le tableau 5.3 indique que 17 % des répondants accepteraient de consacrer quatre heures ou plus à soumettre un rapport final de recherche, alors qu'une proportion plus importante de répondants (48 %) considérerait une à trois heures comme raisonnable.

TABLEAU 5.3
Expérience et attentes à l'égard du
système de soumission de rapport finaux de recherche

	Temps requis pour remplir le rapport			
	Temps requis pour tous les répondants ¹	Temps requis pour les répondants non critiques ²	Durée raisonnable pour les répondants critiques ³	Durée considérée comme raisonnable ⁴
Moins d'une heure	19 %	30 %	31 %	30 %
De une à trois heures	39 %	51 %	40 %	48 %
De quatre à dix heures	21 %	16 %	16 %	16 %
Plus de dix heures	9 %	1 %	2 %	1 %
Ne sais pas / pas de réponse	13 %	1 %	12 %	4 %
<i>Proportion des répondants ayant indiqué que le temps requis était trop long</i>	23 %			
n	231	139	55	194
<p>1 « En vous référant au dernier rapport final de recherche que vous avez soumis au moyen du système en ligne du CRSH, dites combien de temps en ligne il vous a fallu pour compléter toutes les étapes de la soumission, y compris la préparation des renseignements touchant aux publications. »</p> <p>2 Les répondants non critiques sont ceux qui considèrent comme raisonnable le temps requis pour remplir une demande.</p> <p>3 La question suivante a été posée aux répondants critiques : « Selon vous, quelle serait une durée en ligne raisonnable pour arriver à compléter toutes les étapes de la soumission? »</p> <p>4 Total pondéré des deux colonnes précédentes</p>				

Parmi les répondants qui ont joint le service de dépannage du CRSH par téléphone, presque les deux tiers (64 %) ont indiqué qu'ils ont reçu une réponse dans les 24 heures; 55 % des clients ont donné la même réponse pour les demandes par téléphone auprès du personnel du CRSH, 54 % pour les demandes par courriel adressées au service de dépannage et 46 % pour les demandes par courriel adressées au personnel du CRSH. Entre un cinquième et un quart des clients ont trouvé le service trop lent. Les deux tiers des répondants (67 %) considéreraient raisonnable un délai de 24 heures pour une demande par téléphone (30 % des répondants s'attendent à une réponse le jour même), tandis que les trois quarts (76 %) ont la même opinion pour les demandes par courriel (22 % des répondants s'attendent à une réponse le jour même).

TABLEAU 5.4**Expérience et attentes à l'égard du service de dépannage et du service offert par le personnel du CRSH**

Temps requis pour obtenir une réponse						
	Par téléphone			Par courriel		
	Service de dépannage¹	Service offert par le personnel du CRSH²	Attentes des clients	Service de dépannage¹	Service offert par le personnel du CRSH²	Attentes des clients
Le jour même	27 %	21 %	30 %	14 %	12 %	22 %
Dans les 24 heures	27 %	23 %	49 %	33 %	30 %	56 %
Dans les 48 heures	15 %	17 %	17 %	21 %	21 %	18 %
Plus de 48 heures après la demande	5 %	8 %	—	6 %	11 %	—
Dans les 72 heures	—	—	1 %	—	—	2 %
Je n'ai jamais eu de réponse	2 %	2 %	—	2 %	4 %	—
Je n'ai jamais fait de demande	15 %	20 %	—	13 %	9 %	—
Ne sais pas / pas de réponse	9 %	9 %	2 %	11 %	13 %	1 %
<i>Proportion de répondants ayant indiqué que le temps requis était trop long</i>	25 %	25 %	—	22 %	21 %	—
n	1 395	1 207	3 320	1 395	1 207	3 320
1 « En vous référant à la dernière fois où vous avez joint le service de dépannage du CRSH (par téléphone/par courriel), dites quand vous avez obtenu réponse à votre demande. »						
2 « En vous référant à la dernière fois où vous avez joint un membre du personnel du CRSH (par téléphone/par courriel), dites quand vous avez obtenu réponse à votre demande. »						

Annexe A – Questionnaire



Satisfaction des clients, 2005

English

INTRO

INTRODUCTION

Pour cette raison, le CRSH aimerait s'enquérir de votre opinion au sujet de la qualité de ses services. L'information recueillie servira à établir des standards et à améliorer le service en général. Nous vous serions reconnaissants de nous accorder la quinzaine de minutes requise pour répondre au questionnaire suivant.

Vous êtes entièrement libre d'accepter ou de décliner notre demande. Soyez assuré qu'un refus de votre part ne modifiera en rien le service que vous recevrez du CRSH : tous les résultats obtenus demeureront strictement **confidentiels**. L'étude est menée par une firme de recherche indépendante du CRSH, Réseau Circum inc., et les résultats qui seront transmis au CRSH seront des vues d'ensemble de la perception des répondants, et non pas des réponses individuelles. Si vous croyez qu'un autre membre de votre équipe de recherche est davantage en mesure de fournir une appréciation des services reçus, veuillez lui demander de remplir le questionnaire à votre place. Peu importe l'option adoptée, vous ne pourrez remplir qu'un seul questionnaire en ligne.

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

Q1A

RESPTYPE.EQ.1

La soumission électronique des demandes

Au cours de la dernière année, combien de fois avez vous utilisé le système en ligne du CRSH, par exemple pour aider des candidats à préparer ou à soumettre des formulaires de demande au CRSH?

- Jamais
- Une à deux fois
- De trois à cinq fois
- De six à six fois
- Plus de dix fois
- Ne sais pas / pas de réponse

Q1B

RESPTYPE.EQ.2

La soumission électronique des demandes

Au cours de la dernière année, combien de formulaires de demande avez-vous remplis au

Q1A.EQ.2-8.OR.Q1B.EQ.2-8

Q2_09 Votre appréciation d'ensemble du système en ligne du CRSH



Q3

Q1A.EQ.2-8.OR.Q1B.EQ.2-8

Si le CRSH ne devait améliorer qu'un seul aspect de son système de demande en ligne, lequel devrait-il privilégier?

- La facilité de repérer les formulaires de demande dans le site Web
- La convivialité du système
- La quantité de renseignements demandés
- La pertinence des renseignements demandés
- La clarté des instructions des formulaires
- Le temps requis pour remplir un formulaire
- La vitesse d'affichage de l'information
- La disponibilité du système en fonction des besoins
- Autre, veuillez préciser
- Ne sais pas / pas de réponse

Q4

Q1B.EQ.2-8

En vous référant à la dernière demande que vous avez soumise au moyen du système en ligne du CRSH, dites combien de temps en ligne il vous a fallu pour remplir la demande au complet, curriculum vitae et annexes compris.

- Moins d'une heure
- De une à trois heures
- De quatre à dix heures
- Plus de dix heures
- Ne sais pas / pas de réponse

Q5

Q1B.EQ.2-8

Cette durée vous semble-t-elle...

- raisonnable
- trop courte
- trop longue
- Ne sais pas / pas de réponse

Q7.EQ.2-4

Q8_05 La clarté des instructions des rapports finaux de recherche

-

Q7.EQ.2-4

Q8_06 Le temps requis pour remplir un rapport final de recherche en ligne

-

Q7.EQ.2-4

Q8_07 La vitesse d'affichage de l'information contenue dans le rapport final de recherche en ligne

-

Q7.EQ.2-4

Q8_08 La disponibilité du système en ligne du CRSH, quand vous en avez eu besoin

-

Q7.EQ.2-4

Q8_09 Votre appréciation d'ensemble du système de soumission de rapports finaux de recherche en ligne du CRSH

-

Q9

Q7.EQ.2-4

Si le CRSH ne devait améliorer qu'un seul aspect de son système de soumission de rapports finaux de recherche en ligne, lequel devrait-il privilégier?

- La facilité de repérer les rapports finaux de recherche dans le site Web
- La convivialité du système
- La quantité de renseignements demandés
- La pertinence des renseignements demandés
- La clarté des instructions
- Le temps requis pour remplir un rapport
- La vitesse d'affichage de l'information
- La disponibilité du système en fonction des besoins
- Autre, veuillez préciser
- Ne sais pas / pas de réponse

Q10

Q7.EQ.2-4

En vous référant au dernier rapport final de recherche que vous avez soumis au moyen du système en ligne du CRSH, dites combien de temps en ligne il vous a fallu pour compléter toutes les étapes de soumission, y compris la préparation des renseignements touchant aux publications.

- Moins d'une heure
- De une à trois heures
- De quatre à dix heures
- Plus de dix heures
- Ne sais pas / pas de réponse

Q11

Q7.EQ.2-4

Cette durée vous semble-t-elle...

- raisonnable
- trop courte
- trop longue
- Ne sais pas / pas de réponse

Q12

Q11.EQ.3

Selon vous, quelle serait une durée en ligne raisonnable pour arriver à compléter toutes les étapes de la soumission?

- heures
- Ne sais pas / pas de réponse

Q13

Le site Web

Abordons maintenant le site Web du CRSH. Au cours de la dernière année, combien de fois avez-vous consulté le site Web du CRSH — à l'exception de l'utilisation que vous avez pu faire des systèmes électroniques de soumission de demandes et de rapports finaux de recherche du CRSH?

- Jamais
- Une à deux fois
- De trois à cinq fois
- De six à six fois
- Plus de dix fois
- Ne sais pas / pas de réponse

Parmi les choix proposés, lequel décrit le mieux votre degré de satisfaction pour chacun des aspects suivants du site Web du CRSH?

Aspects du site Web du Très Insa- Neutre Satis- Très Ne sais

CRSH	insatisfait	tatisfait	fait	satisfait	pas / sans objet
Q13.EQ.2-5					
Q14_01 Le repérage du site (est-il facile à trouver?)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_02 Le traitement visuel du site en appui au contenu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_03 Le repérage d'information sur le site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_04 L'efficacité du moteur de recherche du site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_05 La vitesse d'exécution du moteur de recherche du site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_06 L'actualité du contenu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_07 La pertinence du contenu par rapport à vos besoins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_08 L'exactitude du contenu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_09 L'exhaustivité du contenu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_10 La vitesse d'affichage de l'information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_11 La disponibilité du site Web en fonction de vos besoins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13.EQ.2-5					
Q14_12 Votre appréciation d'ensemble du site Web du CRSH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q15

Q13.EQ.2-5

Si le CRSH ne devait améliorer qu'un seul aspect de son site Web, lequel devrait-il privilégier?

- Les façons de trouver le site web du crsh

- Le traitement visuel
- Le repérage d'information
- L'efficacité de la fonction de recherche interne
- La vitesse de la fonction de recherche interne
- L'actualité du contenu
- La pertinence du contenu
- L'exactitude du contenu
- L'exhaustivité du contenu
- La vitesse d'affichage de l'information
- La disponibilité du système en fonction des besoins
- Autre, veuillez préciser
- Ne sais pas / pas de réponse

Q16

Q13.EQ.2-5

Pourquoi consultez-vous habituellement le site Web du CRSH? (Choisissez autant de raisons que nécessaire.)

- Pour des renseignements sur les programmes
- Pour des renseignements sur les nouveaux programmes
- Pour des renseignements sur la réglementation et les politiques régissant les subventions accordées par le CRSH
- Pour des renseignements sur l'utilisation qui doit être faite des subventions accordées par le CRSH
- Pour des renseignements généraux
- Pour des statistiques au sujet des programmes
- Pour soumettre une demande de subvention/bourse
- Pour soumettre un rapport final de recherche
- Pour soumettre un formulaire d'activation de paiement ou autres

Q18.EQ.2-5

Q19_02 La courtoisie du personnel

Q18.EQ.2-5

Q19_03 Le professionnalisme du personnel

Q18.EQ.2-5

Q19_04 Le niveau de connaissance du personnel

Q18.EQ.2-5

Q19_05 Le temps qu'il a fallu pour joindre quelqu'un du service de dépannage du CRSH

Q18.EQ.2-5

Q19_06 Le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions

Q18.EQ.2-5

Q19_07 L'équité du traitement que vous avez reçu comparativement à celui qu'ont reçu vos collègues

Q18.EQ.2-5

Q19_08 La façon avec laquelle on a résolu les questions que vous avez soulevées

Q18.EQ.2-5

Q19_09 Votre appréciation d'ensemble du service de dépannage du CRSH

Q20

Q18.EQ.2-5

Si le CRSH ne devait améliorer qu'un seul aspect de son service de dépannage, lequel devrait-il privilégier?

- Les renseignements ou conseils reçus
- La courtoisie du personnel
- Le professionnalisme du personnel
- Le niveau de connaissance du personnel
- Le temps requis pour joindre le personnel du service de dépannage du CRSH
- Le temps requis pour obtenir réponse à vos questions
- L'équité du traitement
- La façon de résoudre les questions soulevées

Autre, veuillez préciser

Ne sais pas / pas de réponse

Q21

Q18.EQ.2-5

En vous référant à la dernière fois où vous avez joint le service de dépannage du CRSH par téléphone, dites quand vous avez obtenu réponse à votre demande?

- Le même jour
- Dans les 24 heures
- Dans les 48 heures
- Plus de 48 heures après la demande
- Je n'ai jamais eu de réponse
- Cette situation ne me concerne pas; je n'ai jamais fait de demande par téléphone
- Ne sais pas / pas de réponse

Q22

Q21.EQ.1-4

Cette durée vous semble-t-elle...

- raisonnable
- trop courte
- trop longue
- Ne sais pas / pas de réponse

Q23

Q18.EQ.2-5

En vous référant à la dernière fois où vous avez joint le service de dépannage du CRSH par courriel, dites quand vous avez obtenu réponse à votre demande?

- Le même jour
- Dans les 24 heures
- Dans les 48 heures
- Plus de 48 heures après la demande
- Je n'ai jamais eu de réponse
- Cette situation ne me concerne pas; je n'ai jamais fait de demande par courriel
- Ne sais pas / pas de réponse

Q24

Q23.EQ.1-4

Q25.EQ.2-5

Q26_06 Le temps qu'il a fallu pour obtenir réponse à vos questions

-

Q25.EQ.2-5

Q26_07 L'équité du traitement que vous avez reçu comparativement à celui qu'ont reçu vos collègues

-

Q25.EQ.2-5

Q26_08 La façon avec laquelle on a résolu les questions que vous avez soulevées

-

Q25.EQ.2-5

Q26_09 Votre appréciation d'ensemble du service fourni par le personnel du CRSH

-

Q27

Q25.EQ.2-5

Si le CRSH ne devait améliorer qu'un seul aspect de son personnel, lequel devrait-il privilégier?

- Les renseignements ou conseils reçus
- La courtoisie du personnel
- Le professionnalisme du personnel
- Le niveau de connaissance du personnel
- Le temps requis pour joindre un membre du personnel
- Le temps requis pour obtenir réponse à vos questions
- L'équité du traitement
- La façon de résoudre les questions soulevées
- Autre, veuillez préciser
- Ne sais pas / pas de réponse

Q28

Q25.EQ.2-5

En vous référant à la dernière fois où vous avez joint un membre du personnel du CRSH par téléphone, dites quand vous avez obtenu réponse à votre demande?

- Le même jour
- Dans les 24 heures
- Dans les 48 heures
- Plus de 48 heures après la demande

- Je n'ai jamais eu de réponse
- Cette situation ne me concerne pas; je n'ai jamais fait de demande par téléphone
- Ne sais pas / pas de réponse

Q29

Q28.EQ.1-4

Cette durée vous semble-t-elle...

- raisonnable
- trop courte
- trop longue
- Ne sais pas / pas de réponse

Q30

Q25.EQ.2-5

En vous référant à la dernière fois où vous avez joint un membre du personnel du CRSH par courriel, dites quand vous avez obtenu réponse à votre demande?

- Le même jour
- Dans les 24 heures
- Dans les 48 heures
- Plus de 48 heures après la demande
- Je n'ai jamais eu de réponse
- Cette situation ne me concerne pas; je n'ai jamais fait de demande par courriel
- Ne sais pas / pas de réponse

Q31

Q30.EQ.1-4

Cette durée vous semble-t-elle...

- raisonnable
- trop courte
- trop longue
- Ne sais pas / pas de réponse

Q32

Selon vous, quel serait un délai raisonnable pour obtenir réponse aux demandes faites par téléphone?

- Le même jour
- Dans les 24 heures

- Dans les 48 heures
- Dans les 72 heures
- Dans la semaine qui suit
- Ne sais pas / pas de réponse

Q33

Selon vous, quel serait un délai raisonnable pour obtenir réponse aux demandes faites par courriel?

- Le même jour
- Dans les 24 heures
- Dans les 48 heures
- Dans les 72 heures
- Dans la semaine qui suit
- Ne sais pas / pas de réponse

Q34

Si vous désirez faire des commentaires sur les services du CRSH (qu'il s'agisse ou non de points abordés dans le présent questionnaire), inscrivez-les directement dans la boîte ci-dessous.

QTHANKS

**Merci d'avoir rempli cet important questionnaire.
Vos réponses ont été enregistrées.
Vous pouvez maintenant fermer cette fenêtre de navigateur.**

Progression dans le questionnaire

1 %

Annexe B – Tableaux détaillés (disponibles sur demande)