

**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
À L'ÉGARD DU BUREAU D'AIDE DES SSIT**

RAPPORT (2004-05)

Pour :

Bill Skinner
SSIT, ministère du Patrimoine canadien

30 août 2004

Préparé par :

David M. Black
Ekos Research Associates

1. INTRODUCTION

Dans le cadre des efforts déployés en vue d'améliorer le service offert par le bureau d'aide des SSIT, on a effectué des entrevues téléphoniques avec des clients de ce service de dépannage. Trois séries d'entrevues ont été réalisées en 2001-2002. La première série a eu lieu au cours des deux dernières semaines de juin 2001, la deuxième en novembre 2001 et la dernière au cours de la première semaine de mars 2002. Les deux premières séries d'entrevues ont été réalisées auprès de cent personnes chacune (la moitié d'entre elles ayant reçu un nouvel ordinateur). La dernière série d'entrevues a été réalisée auprès de deux cents personnes. Les résultats de ces sondages ont fait l'objet d'un rapport présenté aux SSIT en mars 2002.

Un sondage similaire a été réalisé en juin 2002. En 2003-2004, deux séries d'entrevues ont été réalisées, l'une en juin et l'autre en novembre 2003.

En juin 2004, dans le cadre d'une enquête téléphonique effectuée par Ekos Research Associates, on a demandé à des personnes qui avaient récemment appelé le bureau d'aide de Patrimoine canadien d'exprimer leur opinion sur les services reçus. Les répondants ont été choisis par échantillonnage aléatoire parmi une liste « d'appels réglés » reçus au cours des deux semaines immédiatement avant l'enquête. Ainsi, le sondage a eu pour objet un échantillon aléatoire de clients qui ont téléphoné au bureau d'aide pendant les deux premières semaines de juin 2004.

Le tableau suivant donne un aperçu des sondages effectués et de ceux prévus, de 2001-2002 à 2004-2005.

Tableau 1

	Juin 2001	Novembre 2001	Mars 2002	Juin 2002	Juin 2003	Novembre 2003	Juin 2004	Novembre 2004	Mars 2005
Taille de l'échantillon	100	100	200	100	100	100	100		

Il n'a pas été très difficile de communiquer avec les répondants ni de les convaincre de remplir le questionnaire. Ce dernier ainsi que

les résultats de l'enquête figurent à l'annexe A. Le présent rapport met l'accent sur la toute dernière série d'entrevues (le sondage réalisé en juin 2004), mais il renvoie aussi aux conclusions des travaux effectués depuis 2001-2002.

Deux points additionnels méritent mention. Premièrement, d'autres groupes aux SSIT contribuent aux services fournis par le bureau d'aide; c'est donc dire que les résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients font également état de la qualité du travail accompli par ces groupes. Deuxièmement, la clientèle s'est élargie et le nombre d'appels a augmenté de 50 % au cours de la période sur laquelle portent ces différentes enquêtes.

2. RÉSULTATS

La majorité des répondants (76 %) se souvenaient de la raison précise de leur appel au bureau d'aide; ils ont donc pu répondre aux questions concernant leur opinion sur les services reçus.

Quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des répondants ont déclaré qu'il avait été facile pour eux d'entrer en communication avec le bureau d'aide et seulement 1 % d'entre eux ont répondu que cela n'avait pas été le cas. Il s'agit d'une légère amélioration par rapport à la situation qui régnait lors de l'enquête initiale : 88 % estimaient alors qu'entrer en communication était facile (cote de 4 ou 5 sur une échelle de cinq points), tandis que 2 % étaient d'avis contraire (cote de 2 sur l'échelle de cinq points).

Selon les résultats de la toute dernière série d'entrevues, 21 % des appels ont été transférés à quelqu'un d'autre, comparativement à 30 % au cours de la première série d'entrevues.

Au moment de l'enquête initiale, presque la moitié des appels avaient été réglés en quelques minutes (28 % en moins de deux minutes et 21 % en quelques minutes). En juin 2002, 38 % des questions avaient trouvé réponse en quelques minutes. En novembre 2003, quelques minutes avaient suffi pour régler 52 % des appels. En juin 2004, 54 % des appels ont été réglés en quelques minutes. Ce pourcentage se compare favorablement aux

résultats obtenus un an auparavant, en juin 2003, selon lesquels 56 % des appels avaient été traités en quelques minutes.

Il n'y a pratiquement pas de changement d'un sondage à l'autre quand on demande aux répondants si l'on a répondu de manière satisfaisante à leur demande (question 7) à laquelle 94 % des participants ont répondu par l'affirmative.

Lors de l'enquête initiale, 82 % des répondants ont affirmé qu'ils étaient « moyennement satisfaits » ou « très satisfaits » des services rendus par les techniciens. Par contre, 5 % des personnes interrogées n'en étaient pas satisfaits (cote de 2 sur une échelle de cinq points). Le pourcentage de participants à la quatrième série d'entrevues qui se sont déclarés satisfaits était de 81 %, tandis que 8 % étaient insatisfaits (cote de 1 ou 2 sur une échelle de cinq points). Pour ce qui est de la cinquième série d'entrevues, en juin 2003, 90 % des répondants étaient satisfaits, tandis que 4 % se disaient soit insatisfaits, soit moyennement insatisfaits (cote de 1 ou 2 sur une échelle de cinq points). Cette hausse du degré de satisfaction, qui est passé de quelque 82 % à 90 %, représente une amélioration notable du degré de satisfaction à l'égard des services offerts par les techniciens. Le degré de satisfaction s'est maintenu en novembre 2003; en effet, 88 % des répondants ont alors fait part de leur satisfaction à l'endroit des services rendus par les techniciens. En juin 2004, le degré de satisfaction avait augmenté à 95 %, et personne n'a déclaré avoir été insatisfait du ou des techniciens qui l'ont aidé.

Les taux de satisfaction à l'égard des techniciens et du bureau d'aide sont pratiquement pareils. Quatre-vingt-quatre pour cent des personnes interrogées étaient « absolument satisfaites » ou « très satisfaites » du service offert par le bureau d'aide lors du premier sondage, puis 83 % lors du troisième et 78 % lors du quatrième. Dans les sondages précédents, entre 9 et 10 % des répondants étaient soit « absolument insatisfaits » soit « moyennement insatisfaits » (1 ou 2 sur une échelle de cinq points). En juin 2003, 89 % des personnes interrogées étaient satisfaites et seulement 4 % étaient insatisfaites. Ces différences peuvent sembler faibles, mais elles indiquent en fait une amélioration significative du degré de satisfaction, qui est passé de 78 % dans le cadre de la quatrième

série d'entrevues à 89 % au cours de la cinquième. C'est là une amélioration importante sur un an du degré de satisfaction à l'égard du bureau d'aide. Le niveau de satisfaction à l'égard du bureau d'aide est demeuré élevé en novembre 2003, alors que 90 % des répondants se sont dit satisfaits. Lors du sondage de juin 2004, ce sont 91 % des répondants qui se sont dit satisfaits.

Il est intéressant de noter que le niveau global de satisfaction dans le cadre de tous les contacts avec le bureau d'aide (Q. 17A) est aussi très élevé. En novembre 2003, 93 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de tous leurs contacts avec le bureau d'aide et aucun répondant ne s'est dit insatisfait. En juin 2004, 94 % des répondants ont indiqué que, dans l'ensemble, ils étaient satisfaits à l'égard du servi reçu. Compte tenu du nombre d'appels (4517 appels en juin 2004) et de la complexité de l'environnement technique (équipement qui prend de l'âge, systèmes existants, serveurs, logiciels et différents types de matériel) dont le bureau d'aide doit s'occuper, ce degré de satisfaction est digne de mention.

Cette amélioration est encore plus impressionnante lorsqu'on pense au nombre de changements qui se sont produits depuis le début du processus d'évaluation du degré de satisfaction. Le bureau d'aide a dû répondre à un nombre sans cesse croissant de clients et il a vu le nombre d'appels augmenter d'environ 50 %. Dans des circonstances habituelles, on serait heureux d'observer le maintien d'un degré de satisfaction élevé pendant que les charges de travail augmentent. Alors, constater une hausse de la satisfaction pendant une telle période indique clairement que les changements apportés dans la gestion des appels ont permis d'augmenter la satisfaction de la clientèle¹.

Les six sondages précédents ont fait ressortir que le temps nécessaire pour répondre à la demande d'un client est un facteur déterminant de la satisfaction de celui-ci : le degré de satisfaction

¹ Dans un échantillon de 100 répondants, une hausse supérieure à 7 % est statistiquement significative. Une hausse de 11% (de 78 % à 89 %) est donc significative. Cependant, il y a lieu de rappeler qu'il y aura toujours un certain niveau de variation dans la perception de la satisfaction, notamment lorsque celle-ci est mesurée au moyen d'une enquête de cette taille (100 répondants).

du client baisse au fur et à mesure que le délai s'allonge. À la présente série d'entrevues, le degré de satisfaction est demeuré très élevé dans le cas des problèmes qui ont été résolus, peu importe le temps qu'il a fallu. Cependant, le degré d'insatisfaction était plus élevé dans le cas des problèmes en suspens au moment du sondage.

On a demandé aux répondants de formuler des observations générales au sujet du bureau d'aide. La principale remarque négative relevée concernait la « lenteur considérable du service » (12 % lors du sondage initial, 23 % lors du troisième, 20 % lors du quatrième, 11 % lors du cinquième, 5 % lors du sixième série, enfin, 10 % lors du septième sondage). Pour ce qui est des remarques positives, 10 % des personnes qui ont fait connaître leur opinion lors de la quatrième série d'entrevues ont déclaré que le service était très bon ou excellent. Chez les répondants de la cinquième série d'entrevues, 24 % ont déclaré que le service était très bon; à la sixième série, 20 % ont fait la même observation; enfin, à la septième série d'entrevues, 19 % des répondants ont déclaré que le service était très bon.²

Une autre indication de l'amélioration se trouve dans les réponses à la question suivante : « À votre avis, au cours des quatre derniers mois, le service s'est-il dégradé, est-il demeuré à peu près inchangé ou s'est-il amélioré? ». Seulement 3 % des répondants étaient d'avis que le service s'était dégradé, 57 % étaient d'avis qu'il était demeuré à peu près inchangé, tandis que 23 % ont dit qu'il s'était amélioré. Dix-sept pour cent des personnes interrogées ont indiqué qu'elles ne savaient pas.

Points additionnels

Deux changements ont été apportés aux cinquième et sixième séries d'entrevues. On a ajouté une question sur les pourriels (messages inutiles), et on a marqué les appels provenant des Ressources

² Seulement une minorité des répondants (37 %) ont formulé des commentaires. On ne peut donc pas dire que 10 % des répondants ont dit que le service était trop lent, mais seulement que 10 % des répondants ayant formulé des commentaires (en l'occurrence 10 % de 37 répondants) sont d'avis que le service est trop lent.

humaines de manière à pouvoir comparer les niveaux de satisfaction entre un secteur donné (en l'occurrence les RH) et le reste du Ministère. À l'occasion de la septième série d'entrevues, on a remplacé la comparaison secteur-ministère par deux nouvelles questions relatives à la formation.³

Pourriels

Le tableau suivant présente les réponses obtenues en juin et novembre 2003 ainsi qu'en juin 2004 à la question suivante : « Au cours des dix derniers jours, combien de pourriels avez-vous reçus? ».

Tableau 2

	Juin 2003	Novembre 2003	Juin 2004
Aucun	52 %	50 %	39 %
1 à 5	24 %	25 %	22 %
6 à 10	8 %	4 %	7 %
11 à 20	4 %	8 %	8 %
Plus de 20	12 %	13 %	24 %

Comme l'indique le tableau, les réponses à la question sur le nombre de pourriels reçus sont presque identiques pour les deux premières périodes. En effet, en juin 2003, 76 % des répondants ont indiqué avoir reçu cinq pourriels ou moins tandis qu'en novembre 2003, ils étaient 75 % à déclarer cinq pourriels ou moins. Par contre, en juin 2004, les répondants ont rapporté une augmentation du nombre de pourriels reçus. Le changement est surtout dans la proportion des répondants ayant reçu plus de vingt pourriels. En juin et novembre 2003, entre 12 et 13 % des répondants ont rapporté avoir reçu plus de vingt pourriels; alors qu'en juin 2004, ils ont été deux fois plus nombreux (24 %).

³ Les deux séries d'entrevues précédentes ont permis d'observer qu'il n'y a pas d'écart important entre les vues des clients des RH et celles des autres clients du Ministère. Ceci s'explique en partie par le très haut degré de satisfaction dans l'ensemble.

En juin 2003, 20 % des répondants ont répondu par l'affirmative à la question suivante : « Est-ce que les pourriels vous causent une perte de productivité importante? », 79 % ont répondu par la négative et 1 % ne savaient pas. En novembre 2003, 34 % ont répondu par l'affirmative, tandis que 62 % ont répondu par la négative. Par contre, en juin 2004, la proportion des répondants disant que les pourriels leur causent une perte de productivité importante a légèrement baissé, passant à 29 %.

Ces résultats sont difficiles à interpréter. En effet, les répondants sont plus nombreux à rapporter plus de vingt pourriels mais moins nombreux à rapporter une incidence sur leur productivité. Il semblerait que les usagers trouvent les pourriels importuns, mais qu'ils se seraient adaptés à leur présence, du moins en partie.

Formation

Deux nouvelles questions, concernant la formation, ont été ajoutées à l'occasion de ce septième sondage. On a demandé aux répondants s'ils aimeraient recevoir une formation et, le cas échéant, laquelle. On leur a aussi demandé s'ils pensaient que leurs collègues aimeraient recevoir une formation et, le cas échéant, laquelle.

Le résultat le plus significatif est sans doute que 63 % des répondants ne souhaitent pas recevoir de formation en particulier. Voici ce qu'ils ont répondu :

- Lotus Notes 7 %
- Word 6 %
- Excel 4 %
- Nouvelles versions 16 %
- Autre 2 %
- Aucune 63 %
- Ne sais pas 2 %

À la question « Selon vous, est-ce qu'il y a une formation en particulier qui devrait être offerte à vos collègues? », les personnes interrogées ont répondu sensiblement la même chose :

- Lotus Notes 10 %
- Word 4 %
- Excel 4 %
- Nouvelles versions 8 %
- Autre 2 %
- Aucune 67 %
- Ne sais pas 5 %

Les réponses aux deux questions indiquent que les répondants aimeraient surtout de la formation sur les caractéristiques des nouvelles versions de logiciels déjà connus et de la formation sur Lotus Notes. Cependant, la grande majorité des répondants (63 % et 67 %) n'ont manifesté aucun intérêt pour une formation en particulier, ni pour eux ni pour leurs collègues.

3.0 CONCLUSIONS

Une analyse approfondie des résultats des six séries d'entrevues précédentes a révélé qu'il existait une corrélation entre le mécontentement des clients et le temps qu'ils doivent attendre avant d'obtenir une solution à leur problème. Lorsque la question est réglée en moins de deux minutes, la totalité des interlocuteurs sont satisfaits. Lorsqu'il faut des jours pour régler le problème, le degré de satisfaction tombe à 71 %⁴.

Cette nouvelle série d'entrevues a permis d'observer que le degré de satisfaction est demeuré élevé même lorsqu'il a fallu plus de temps pour résoudre un problème. Par contre, la satisfaction chutait dans le cas des problèmes en suspens au moment du sondage. Cela ne signifie cependant pas que le facteur temps n'importe plus; c'est sans doute une indication du fait que les clients ont été informés du système de priorité qu'applique le bureau d'aide.

⁴ Cette relation entre le niveau de satisfaction et le temps nécessaire pour régler un problème est statistiquement significative : (0,01) dans le cas de la première série d'entrevues, (0,05) dans la troisième série, (0,05) dans la quatrième série, (0,10) dans la cinquième série et (0,05) dans la sixième série d'entrevues. On peut conclure qu'une réponse rapide est l'un des facteurs les plus importants du degré de satisfaction à l'égard du bureau d'aide.

L'analyse des données de l'enquête a révélé que le degré d'insatisfaction ne dépend pas du technicien qui répond à l'appel ni d'un problème en particulier. En effet, les rapports HEAT sur le temps mis à régler les problèmes montrent que celui-ci varie quelque peu selon les techniciens, sans toutefois dépasser certaines limites communes. On n'a donc pas affaire à une situation où certains techniciens répondraient à tous leurs appels en quelques minutes, tandis que d'autres prendraient constamment des jours pour faire la même chose. De même, en examinant les résultats, on constate que le taux d'insatisfaction à l'égard du bureau d'aide n'est pas attribuable à un problème majeur en particulier (l'utilisation de Lotus Notes, par ex.). En effet, les demandes d'assistance au sujet desquelles les répondants se sont déclarés insatisfaits concernaient les assistants numériques (Palm Pilot et autres), le déménagement d'un bureau, l'impression et les demandes de matériel (tel qu'un ordinateur portable et un projecteur) ou l'installation d'un logiciel (SGISC, etc.).

Nous pouvons donc conclure que les taux d'insatisfaction ne sont pas liés à certains techniciens, à certains clients ni à des problèmes en particulier.

Ces résultats montrent bien qu'il est important de répondre sans tarder aux questions des clients. S'il est impossible de donner rapidement satisfaction au client, le technicien responsable doit communiquer régulièrement avec son client et lui faire part des mesures entreprises pour répondre à sa demande ainsi que du moment où son problème devrait être réglé. Entrer en contact périodiquement, en toute honnêteté, avec les clients est probablement un très bon moyen d'accroître leur satisfaction (même lorsqu'on doit mettre des jours à régler le problème); c'est d'ailleurs ce que démontrent les résultats de la septième série d'entrevues.

La conclusion la plus importante que nous puissions tirer des sept séries d'entrevues avec les clients est que le niveau de satisfaction face aux services fournis par le bureau d'aide a grandement augmenté entre juin 2002 et juin 2004. L'amélioration constatée au cours du sondage effectué en juin 2003 s'est maintenue dans les résultats des sondages réalisés en novembre 2003 et en juin 2004.

En outre, cette amélioration s'est produite alors que la clientèle s'est élargie et que le nombre d'appels a augmenté⁵.

4.0 SUGGESTIONS

Les résultats de nos travaux nous permettent de formuler la suggestion principale suivante : les employés du bureau d'aide doivent s'efforcer de régler les problèmes des clients le plus rapidement possible et garder contact avec les clients (c.-à-d. communiquer avec eux au besoin pour leur expliquer les mesures en cours).

Étant donné l'augmentation graduelle de la satisfaction et le maintien d'un degré élevé de satisfaction qu'indiquent les deux derniers sondages, il semble opportun de communiquer les résultats aux intéressés.

⁵ Le nombre d'appels a augmenté d'environ 50 % au cours de la période couverte par les sondages.

ANNEXE A : RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

Sondage du bureau d'aide de PCH - 2004/2005
(1073) 04/07/06

QUESTIONS

Vous souvenez-vous de l'incident?
Q2

Vous souvenez-vous d'une autre raison pourquoi vous auriez appelé le bureau d'aide?
Q2A

Sur une échelle de 1 à 5 où 5 signifie facile et 1, pas du tout facile, dans quelle mesure vous a-t-il été facile de rejoindre le bureau d'aide?
Q3

A-t-on transmis votre appel à quelqu'un d'autre?
Q5

Combien de temps a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande?
Q6

Combien d'heures a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande?
Q6A

Combien de jours a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande?
Q6B

Avez-vous obtenu satisfaction?
Q7

Avez-vous l'impression d'avoir appris quelque chose du bureau d'aide au sujet de votre problème (par ex., ce qui l'a provoqué, comment l'éviter)?
Q8

Avez-vous recours régulièrement au bureau d'aide?
Q9

Sur une échelle de cinq points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e), dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du ou des techniciens qui vous ont aidé(e)?

Q16

La dernière fois que vous avez appelé au bureau d'aide, quel a été votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e).

Q17

En général, lorsque vous pensez à l'ensemble de vos contacts avec le bureau d'aide, comment évaluez-vous votre degré de satisfaction générale à l'égard du service fourni (non l'équipement ou le logiciel)? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e).

Q17A

À votre avis, au cours des quatre derniers mois, le service s'est-il dégradé, est-il demeuré à peu près inchangé ou s'est-il amélioré?

Q17B

Auriez-vous d'autres commentaires au sujet du service offert par le bureau?

Q18

Au cours des dix derniers jours, combien de pourriels avez-vous reçus?

EMAI2

Est-ce que les pourriels vous causent une perte de productivité importante?

EMAI3

Personnellement, étant donné votre utilisation des ordinateurs, est-ce qu'il y a une formation en particulier que vous aimeriez avoir?

TRG1

Selon vous, est-ce qu'il y a une formation en particulier qui devrait être offerte à vos collègues?

TRG2

Combien de temps a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande? (Tableau à double entrée avec facteur temporel)

Q6

Sur une échelle de cinq points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e), dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du ou des techniciens qui vous ont aidé(e)? (Tableau à double entrée avec facteur temporel)

Q16

La dernière fois que vous avez appelé au bureau d'aide, quel a été votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e). (Tableau à double entrée avec facteur temporel)

Q17

Avez-vous obtenu satisfaction? (Tableau à double entrée)

Q7

Sur une échelle de cinq points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e), dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du ou des techniciens qui vous ont aidé(e)? (Tableau à double entrée)

Q16

La dernière fois que vous avez appelé au bureau d'aide, quel a été votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e). (Tableau à double entrée)

Q17

RÉSULTATS

Vous souvenez-vous de l'incident?

	Total

Q2	
n non pondéré :	100
Oui	76 %
Non	24 %
Ne sais pas / pas de rép.	0 %

Vous souvenez-vous d'une autre raison pourquoi vous auriez appelé le bureau d'aide?

	Total

Q2A	
n non pondéré :	24
Problème d'imprimante	21 %
Problème avec le site Web	13 %
Problème de matériel	21 %
Problème de logiciel	29 %
Problème lié au télétravail	0 %
Autre raison	0 %
Ne sais pas / pas de rép.	17 %

Sur une échelle de 1 à 5 où 5 signifie facile et 1, pas du tout facile, dans quelle mesure vous a-t-il été facile de rejoindre le bureau d'aide?

	Total

Q3	
n non pondéré :	100
DIFFICILE	1 %
NI L'UN NI L'AUTRE	1 %
FACILE	95 %
1 Pas du tout	0 %
2	1 %
3	1 %
4	11 %
5 Facile	84 %
Ne sais pas / pas de rép.	3 %
Moyenne :	4,84
Écart-type :	0,472
Test t :	*

A-t-on transmis votre appel à quelqu'un d'autre?

		Total

Q5	n non pondéré :	100
Oui		21 %
Non		67 %
Ne me souviens pas		12 %

Combien de temps a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande?

		Total

Q6	n non pondéré :	100
Moins de 2 minutes		19 %
Quelques minutes		35 %
Des heures		28 %
Des jours		8 %
Encore en suspens		6 %
Ne sais pas / pas de rép.		4 %

Combien d'heures a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande?

		Total

Q6A	n non pondéré :	28
1 à 2		64 %
3 à 5		25 %
6 ou plus		0 %
Ne sais pas / pas de rép.		11 %
	Moyenne :	2,12
	Écart-type :	1,09
	Test t :	*

Combien de jours a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande?

		Total

Q6B	n non pondéré :	9
1 à 2		89 %
3 à 5		11 %
6 ou plus		0 %
Ne sais pas / pas de rép.		0 %
	Moyenne :	1,44
	Écart-type :	0,726
	Test t :	*

Avez-vous obtenu satisfaction?

	Total

Q7	
n non pondéré :	100
Oui	94 %
Non	6 %

Avez-vous l'impression d'avoir appris quelque chose du bureau d'aide au sujet de votre problème (par ex., ce qui l'a provoqué, comment l'éviter)?

	Total

Q8	
n non pondéré :	100
Oui	59 %
Non	35 %
Ne sais pas / pas de rép.	6 %

Avez-vous recours régulièrement au bureau d'aide?

	Total

Q9	
n non pondéré :	100
Oui	73 %
Non	27 %

Sur une échelle de cinq points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e), dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du ou des techniciens qui vous ont aidé(e)?

	Total

Q16	
n non pondéré :	100
INSATISFAIT(E)	0 %
NI L'UN NI L'AUTRE	2 %
SATISFAIT(E)	95 %
1 Absolument insatisfait(e)	0 %
2	0 %
3	2 %
4	27 %
5 Absolument satisfait(e)	68 %
Ne sais pas / pas de rép.	3 %
Moyenne :	4,68
Écart-type :	0,511
Test t :	*

La dernière fois que vous avez appelé au bureau d'aide, quel a été votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e).

		Total

Q17	n non pondéré :	100
	INSATISFAIT(E)	2 %
	NI L'UN NI L'AUTRE	4 %
	SATISFAIT(E)	91 %
	1 Absolument insatisfait(e)	1 %
	2	1 %
	3	4 %
	4	25 %
	5 Absolument satisfait(e)	66 %
	Ne sais pas / pas de rép.	3 %
	Moyenne :	4,59
	Écart-type :	0,718
	Test t :	*

En général, lorsque vous pensez à l'ensemble de vos contacts avec le bureau d'aide, comment évaluez-vous votre degré de satisfaction générale à l'égard du service fourni (non l'équipement ou le logiciel)? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e).

		Total

Q17A	n non pondéré :	100
	INSATISFAIT(E)	3 %
	NI L'UN NI L'AUTRE	3 %
	SATISFAIT(E)	94 %
	1 Absolument insatisfait(e)	1 %
	2	2 %
	3	3 %
	4	38 %
	5 Absolument satisfait(e)	56 %
	Ne sais pas / pas de rép.	0 %
	Moyenne :	4,46
	Écart-type :	0,744
	Test t :	*

À votre avis, au cours des quatre derniers mois, le service s'est-il dégradé, est-il demeuré à peu près inchangé ou s'est-il amélioré?

	Total

Q17B	
n non pondéré :	100
S'est dégradé	2 %
Est demeuré inchangé	65 %
S'est amélioré	21 %
Ne sais pas / pas de rép.	12 %

Auriez-vous d'autres commentaires au sujet du service offert par le bureau?

	Total

Q18	
n non pondéré :	100
Service beaucoup trop lent	10 %
Très bon service	19 %
Heures de service	1 %
Améliorer les services informatiques	7 %
Autre	0 %
Aucun commentaire	62 %
Ne sais pas / pas de rép.	1 %

Au cours des dix derniers jours, combien de pourriels avez-vous reçus?

	Total

EMAI2	
n non pondéré :	100
Aucun	39 %
1 à 5	22 %
6 à 10	7 %
11 à 20	8 %
Plus de 20	24 %
Ne sais pas / pas de rép.	0 %

Est-ce que les pourriels vous causent une perte de productivité importante?

	Total

EMAI3	
n non pondéré :	100
Oui	29 %
Non	70 %
Ne sais pas / pas de rép.	1 %

Personnellement, étant donné votre utilisation des ordinateurs, est-ce qu'il y a une formation en particulier que vous aimeriez avoir?

	Total

TRG1	
n non pondéré :	100
Lotus Notes	7 %
Word	6 %
Excel	4 %
Nouvelles versions	16 %
Autre	2 %
Aucune	63 %
Ne sais pas / pas de rép.	2 %

Selon vous, est-ce qu'il y a une formation en particulier qui devrait être offerte à vos collègues?

	Total

TRG2	
n non pondéré :	100
Lotus Notes	10 %
Word	4 %
Excel	4 %
Nouvelles versions	8 %
Autre	2 %
Aucune	67 %
Ne sais pas / pas de rép.	5 %

TABLEAUX À DOUBLE ENTRÉE

Combien de temps a-t-il fallu pour qu'on réponde à votre demande?

		Appel transmis? =====		
		Total	Oui	Non
		-----	-----	-----
Q6	n non pondéré :	100	21	67
	Moins de 2 minutes	19 %	5 %	22 %
	Quelques minutes	35 %	29 %	42 %
	Des heures	28 %	38 %	27 %
	Des jours	8 %	24 %	1 %
	Encore en suspens	6 %	5 %	6 %
	Ne sais pas / pas de rép.	4 %	0 %	1 %
	Khi carré :		(,01)	
	+/- points environ 50 %:	10	21	12

Sur une échelle de cinq points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e), dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du ou des techniciens qui vous ont aidé(e)?

		Appel transmis? =====		
		Total	Oui	Non
		-----	-----	-----
Q16	n non pondéré :	100	21	67
	INSATISFAIT(E)	0 %	0 %	0 %
	NI L'UN NI L'AUTRE	2 %	0 %	3 %
	SATISFAIT(E)	95 %	100 %	93 %
	1 Absolument insatisfait(e)	0 %	0 %	0 %
	2	0 %	0 %	0 %
	3	2 %	0 %	3 %
	4	27 %	43 %	21 %
	5 Absolument satisfait(e)	68 %	57 %	72 %
	Ne sais pas / pas de rép.	3 %	0 %	4 %
	Khi carré :		-	
	+/- points environ 50 %:	10	21	12
	Moyenne :	4,68	4,57	4,72
	Écart-type :	0,511	0,507	0,519
	Test t :	*	-	-

La dernière fois que vous avez appelé au bureau d'aide, quel a été votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e).

	Appel transmis?		
	Total	Oui	Non
Q17			
n non pondéré :	100	21	67
INSATISFAIT(E)	2 %	0 %	0 %
NI L'UN NI L'AUTRE	4 %	5 %	4 %
SATISFAIT(E)	91 %	95 %	94 %
1 Absolument insatisfait(e)	1 %	0 %	0 %
2	1 %	0 %	0 %
3	4 %	5 %	4 %
4	25 %	29 %	27 %
5 Absolument satisfait(e)	66 %	67 %	67 %
Ne sais pas / pas de rép.	3 %	0 %	1 %
Khi carré :		-	
+/- points environ 50 %:	10	21	12
Moyenne :	4,59	4,62	4,64
Écart-type :	0,718	0,590	0,572
Test t :	*	-	-

Avez-vous obtenu satisfaction?

	Total	Délai				
		< 2 m	minutes	heures	jours	en cours
Q7						
n non pondéré :	100	19	35	28	8	6
Oui	94 %	100 %	100 %	100 %	100 %	17 %
Non	6 %	0 %	0 %	0 %	0 %	83 %
Khi carré :		(,01)				
+/- points environ 50 %:	10	22	17	19	35	40

Sur une échelle de cinq points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e), dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du ou des techniciens qui vous ont aidé(e)?

	Délai					
	Total	< 2 m	minutes	heures	jours	en cours
Q16						
n non pondéré :	100	19	35	28	8	6
INSATISFAIT(E)	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
NI L'UN NI L'AUTRE	2 %	0 %	6 %	0 %	0 %	0 %
SATISFAIT(E)	95 %	100 %	94 %	96 %	100 %	67 %
1 Absolument insatisfait(e)	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
2	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
3	2 %	0 %	6 %	0 %	0 %	0 %
4	27 %	11 %	31 %	21 %	38 %	67 %
5 Absolument satisfait(e)	68 %	89 %	63 %	75 %	63 %	0 %
Ne sais pas / pas de rép.	3 %	0 %	0 %	4 %	0 %	33 %
Khi carré :		(.01)				
+/- points environ 50 %:	10	22	17	19	35	40
Moyenne :	4,68	4,89	4,57	4,78	4,63	4,00
Écart-type :	0,511	0,315	0,608	0,424	0,518	0,000
Test t :	*	,01	-	-	-	,01

La dernière fois que vous avez appelé au bureau d'aide, quel a été votre degré de satisfaction générale à l'égard du service reçu? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 5 points où 5 signifie absolument satisfait(e) et 1, absolument insatisfait(e).

	Délai					
	Total	< 2 m	minutes	heures	jours	en cours
Q17						
n non pondéré :	100	19	35	28	8	6
INSATISFAIT(E)	2 %	5 %	0 %	0 %	0 %	17 %
NI L'UN NI L'AUTRE	4 %	0 %	6 %	7 %	0 %	0 %
SATISFAIT(E)	91 %	95 %	94 %	93 %	88 %	67 %
1 Absolument insatisfait(e)	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	17 %
2	1 %	5 %	0 %	0 %	0 %	0 %
3	4 %	0 %	6 %	7 %	0 %	0 %
4	25 %	11 %	31 %	21 %	38 %	50 %
5 Absolument satisfait(e)	66 %	84 %	63 %	71 %	50 %	17 %
Ne sais pas / pas de rép.	3 %	0 %	0 %	0 %	13 %	17 %
Khi carré :		(.05)				
+/- points environ 50 %:	10	22	17	19	35	40
Moyenne :	4,59	4,74	4,57	4,64	4,57	3,60
Écart-type :	0,72	0,73	0,61	0,62	0,53	1,52
Test t :	*	-	-	-	-	-