

⌘ Ce texte a été mis en page pour impression recto-verso.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	iii
SOMMAIRE	v
Chapitre 1	
INTRODUCTION	1
Chapitre 2	
MÉTHODOLOGIE	3
2.1 Conception du questionnaire	3
2.2 Stratégie d'échantillonnage	4
2.3 Collecte des données	5
2.4 Pondération des données	5
2.5 Traitement des données	6
2.6 Analyse des données	6
Chapitre 3	
LES SOURCES DE NOUVELLES	7
3.1 Profil de l'utilisation des sources du SEM	7
3.2 Profil des utilisateurs finals du SEM	9
3.3 Utilisation d'autres sources que celles du SEM	10
3.4 Utilité des sources existantes	11
3.5 Nouvelles sources proposées	15
Chapitre 4	
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	17
4.1 Satisfaction à l'égard du programme SEM	17
4.2 Satisfaction à l'égard des fournisseurs de nouvelles	19

SOMMAIRE

Le groupe du SEM négocie l'accès à des sources électroniques de journaux et de périodiques pour 82 ministères et organismes du gouvernement du Canada. Trois grands thèmes font l'objet du présent rapport de recherche :

- utilisation et utilité des sources du SEM;
- recommandations de nouvelles sources;
- satisfaction à l'égard de la mise en oeuvre du programme SEM et des fournisseurs de sources de nouvelles.

Les résultats se fondent sur les réponses à un questionnaire électronique fournies par 46 personnes-ressources au sein des ministères (parmi les 82 organisations clientes) et par 6 membres du personnel technique au service de 63 organisations. Les questionnaires ont été remplis entre le 20 février 2006 et le 22 mars 2006.

Profil de l'utilisation des sources du SEM

- Presque toutes les personnes-ressources dans les ministères (44 sur 46 ou 94 %) indiquent que leur organisation utilise quotidiennement une ou plusieurs sources du SEM. Les articles ou services des fils de presse sont utilisés moins intensément : 30 organisations (65 %) s'en servent tous les jours.
- Selon 37 répondants (ou 80 %), les articles des sources du SEM sont affichés sur l'intranet de leur organisation sur une base quotidienne; les autres ne les affichent jamais ou ne possèdent pas d'intranet.
- La majorité des organisations clientes ont des bureaux régionaux (37 ou 80 %) et 28 d'entre elles (76 %) mettent les articles des sources du SEM à la disposition de leurs bureaux régionaux au moyen d'un intranet tandis que 13 (35 %) le font au moyen du courriel.

- Enterprise NewsDesk sert 42 ministères et organismes, Densan (NewsLink) en sert 15. Selon les renseignements donnés par les personnes-ressources dans les ministères, 7 organisations (sur les 46 ayant répondu) ont mis au point leur propre système de gestion des sources.
- Les deux tiers des organisations clientes reçoivent des sources filtrées alors que pour l'autre tiers il s'agit de sources complètes.

Profil des utilisateurs finals du SEM

- Le nombre d'employés qui se servent des sources du SEM se situe en moyenne à 207 par organisation.
- Les sources du SEM sont surtout utilisées par le personnel des communications, suivi par le personnel des opérations, la haute direction, le personnel des politiques et de la planification, celui des bibliothèques et, enfin, diverses autres personnes.

Utilisation d'autres sources que celles du SEM

- La moitié des organisations clientes (23 ou 50 %) disent être abonnées à Command News ou à un autre fil de presse livré en temps réel sur abonnement.
- Plus de la moitié des organisations (26 ou 57 %) obtiennent des sources de nouvelles en format électronique qui ne sont pas disponibles dans le cadre du programme SEM.
- Les sources acquises hors du SEM ont coûté en moyenne 52 400 \$ par organisation en 2004-2005. À titre de comparaison, en 2002, 2003 et 2004 ces dépenses étaient évaluées à 20 000 \$, 38 800 \$ et 46 300 \$.
- Les transcriptions d'émissions de radio et de télévision représentent 31 % de cette somme et leur coût moyen s'établissait à 12 900 \$ en 2004-2005.

Utilité des sources existantes

- Les sources suivantes sont en tête de liste pour ce qui est de leur utilité, 90 % ou plus des répondants disant qu'ils « ne pourraient pas s'en passer » : The Globe and Mail, The National Post, The Ottawa Citizen, The Toronto Star et La Presse.

- Les sources qui semblent le moins utiles, moins de 50 % des répondants disant ne pas pouvoir s'en passer, sont celles-ci : Le Nouvelliste, La Voix de l'Est, Red Deer Advocate et Le Quotidien.
- Les sources suivantes ont gagné au moins 10 points de pourcentage sur l'échelle de l'indispensable entre 2004 et 2005 : la Presse Canadienne (hausse de 22 points), Canadian Press (hausse de 20 points) et Broadcast News (hausse de 15 points).

Nouvelles sources proposées

- La société CBC, Radio-Canada est la plus souvent citée comme nouvelle source qui pourrait remplacer une source existante, suivie par le Journal de Montréal.

Satisfaction à l'égard du programme SEM

- La satisfaction touchant les sources du SEM atteint la note élevée de 86. La qualité de la coordination entre le programme et ses utilisateurs est également très bien perçue (note de 87) mais la présence du SEM sur le CommNet obtient une moins bonne note (76).
- Les répondants ministériels ont diverses améliorations à proposer touchant le programme SEM :
 - ajouter du contenu aux réunions mensuelles;
 - améliorer le produit du SEM : offrir une gamme de sources plus complète, créer une catégorie de médias ethniques.

Satisfaction à l'égard des fournisseurs de nouvelles

- Les quatre fournisseurs obtiennent des notes semblables qui varient entre 55 et 60.
- En 2005, la satisfaction est systématiquement de beaucoup inférieure à celle de 2004.
- L'aspect le moins satisfaisant du service (mais par une faible marge) réside dans la disponibilité d'un représentant du service ou d'un soutien technique.

Autres sortes de suivi médiatique

- Sur les 47 organisations ayant répondu, 2 (ou 4 %) suivent sur une base régulière des médias ethniques et 2 autres (ou 4 %) le font sur une base ponctuelle.

- 39 organisations (ou 85 %) exercent un certain suivi de sites Web et 20 (43 %) suivent des blogues.
- 20 organisations (43 %) disent produire des revues de presse sur papier tous les jours et 3 le font régulièrement mais non pas tous les jours; 10 (ou 22 %) ont cessé de produire des revues de presse sur papier.

QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

- La production des sources du SEM en format XML entraînerait un léger surplus de travail pour 3 techniciens (représentant 58 organisations). Pour 3 autres (qui représentent 4 organisations), le surcroît de travail serait important mais acceptable. Deux techniciens responsables de 2 organisations estiment qu'il en résulterait un volume de travail inacceptable.
- 11 organisations (24 %) affirment offrir un accès mobile aux sources du SEM (p. ex., au moyen des assistants numériques Blackberry ou PDA) mais 24 ne le font pas. Onze autres répondants n'étaient pas à même de fournir ce renseignement.

Chapitre 1

INTRODUCTION

Le groupe du SEM négocie l'accès à des sources électroniques de journaux et de périodiques pour 82 ministères et organismes du gouvernement du Canada. En 2002, 2003 et 2004, les clients du SEM ont fait l'objet d'un sondage afin de connaître leur niveau de satisfaction à l'égard du programme SEM, l'importance qu'ils accordent à diverses sources d'information et leur réaction touchant certains autres sujets. Le groupe du SEM a repris cette étude en 2005 et a voulu connaître l'opinion de ses clients sur de nouvelles questions ponctuelles. Le rapport que voici présente les résultats de cette recherche.

Nature du travail

Le travail devait comporter les tâches suivantes :

Gestion du projet

- discuter avec le gestionnaire du programme du plan du projet, de l'approche à adopter et de ses résultats;

Sondage auprès des clients du SEM

- mettre au point un questionnaire tenant compte des sujets ajoutés en 2005 tout en maintenant dans la mesure du possible la compatibilité avec les questionnaires précédents;
- programmer le questionnaire pour son application sur le Web;
- adresser aux clients des courriels d'invitation à prendre part à la consultation électronique;
- envoyer des courriels de rappel et effectuer des rappels téléphoniques une semaine après l'invitation initiale;
- analyser les résultats, y compris les comparer le cas échéant aux données obtenues antérieurement;

Production d'un rapport

- rédiger un court rapport sur les résultats du sondage auprès des clients du SEM, comportant un sommaire, des conseils et des recommandations (livré en formats PDF et WordPerfect);
- obtenir une traduction professionnelle du rapport sur le sondage auprès des clients du SEM;
- remettre 75 exemplaires du rapport final sur le sondage auprès des clients.

Structure du rapport

La méthodologie de l'étude est présentée au chapitre 2. Les conclusions touchant les sources de nouvelles existantes ainsi que des sources potentielles figurent au chapitre 3. Le chapitre 4 porte sur la satisfaction des clients à l'égard du programme SEM et des fournisseurs de nouvelles. Le chapitre 5 traite de questions supplémentaires.

Chapitre 2

MÉTHODOLOGIE

La recherche est fondée sur des sondages électroniques réalisés auprès de personnes-ressources au sein des ministères ainsi que du personnel technique. Les aspects suivants de la méthodologie sont traités ci-dessous : la conception du questionnaire, la stratégie d'échantillonnage, la collecte des données, la pondération des données, le traitement des données et l'analyse des données.

2.1 *Conception du questionnaire*

Les questionnaires de 2005 s'inspirent du questionnaire qui a été utilisé en 2004. Certaines questions ont été retranchées alors que d'autres ont été ajoutées pour tenir compte de l'actualité.

Le questionnaire destiné aux personnes-ressources dans les ministères se composait des sections suivantes :

- fréquence de l'utilisation des sources du SEM et genres d'utilisateurs;
- utilisation des sources du SEM par les organisations et leurs bureaux régionaux;
- utilité des sources existantes;

- recommandation de nouvelles sources;
- satisfaction touchant la mise en oeuvre du programme SEM et son site Web;
- acquisition de sources autres que celles du SEM;
- suivi de médias, de sites Web et de blogues ethniques;
- système de suivi médiatique utilisé.

Le questionnaire destiné au personnel technique renfermait des questions touchant les domaines suivants :

- ministères et organismes servis;
- utilisation et filtrage des nouvelles;
- satisfaction à l'égard des fournisseurs de sources de nouvelles;
- archivage des articles;
- utilisation de mécanismes de contrôle de la navigation.

Les questionnaires sont reproduits aux annexes B et C.

2.2 Stratégie d'échantillonnage

La population des personnes-ressources du SEM dans les ministères se composait d'une personne par ministère et organisme faisant partie du programme SEM. La liste fournie par le groupe du SEM renfermait en tout 82 noms qui ont tous été compris dans l'étude.

La population du personnel technique du SEM se composait de toutes les personnes ayant pour tâche de télécharger les articles provenant des sources de nouvelles du SEM et de les mettre à la disposition des utilisateurs finals. Il s'agit d'un groupe mixte formé de fonctionnaires ne traitant qu'avec une seule organisation, de fonctionnaires servant de fournisseurs à plusieurs organisations ainsi que de fournisseurs du secteur privé. Les personnes-ressources du SEM dans les ministères ont été invitées à transmettre le questionnaire destiné au personnel technique à la personne concernée; ce groupe n'a donc pas fait l'objet d'un échantillonnage.

2.3 **Collecte des données**

La pièce 2.1 résume les éléments clés de l'information sur la mise en application des deux sondages.

Pièce 2.1 Collecte des données

	Sondage des personnes-ressources dans les ministères	Sondage du personnel technique
Date du courriel d'invitation	20 fév. 2006	—
Date du courriel de rappel	8 mars 2006	—
Date de la première réponse	20 fév. 2006	20 fév. 2006
Date de la dernière réponse	22 mars 2006	9 mars 2006
Nombre d'invitations	82	—
Sondages complétés	46	9
Organisations représentées	46	65

2.4 **Pondération des données**

Les données provenant du sondage des personnes-ressources dans les ministères n'ont pas été pondérées vu l'absence de données démographiques pour établir la nécessité d'une pondération et la calculer.

Les données provenant du sondage du personnel technique sont présentées avec ou sans pondération, en fonction du nombre de ministères et d'organismes servis par chaque personne en cause.

2.5 *Traitement des données*

Les données du sondage ont été exploitées à l'aide du logiciel StatXP de VoxCo. Elles ont été contrôlées pour en assurer la conformité avec les catégories de réponse établies et restreindre les distributions de variables non bornées à des valeurs raisonnables. Des instructions logiques de filtrage ont été conçues pour s'assurer que les données fournies respectent la logique par sauts du questionnaire.

2.6 *Analyse des données*

L'analyse des données a été réalisée à l'aide de recoupements de base, les tableaux avec bannière et colonne principale ayant été développés dans StatXP. Les écarts de pourcentage ont été vérifiés sur la base des pourcentages en regard de leur complément au moyen de distributions binomiales bilatérales. Les écarts de moyenne ont été vérifiés à l'aide de tests-t bilatéraux. Toutes les statistiques inférentielles ont été ajustées pour la population finie des personnes-ressources dans les ministères.

Avec des populations aussi faibles que celles de la présente recherche, l'erreur d'échantillonnage n'a pas beaucoup d'importance puisqu'une erreur systématique touchant la participation pourrait engendrer davantage d'erreurs que l'échantillonnage lui-même. Néanmoins, par souci de précision, disons que pour un échantillon de 46 personnes-ressources des ministères ayant répondu sur une population de 82, l'erreur d'échantillonnage maximum est estimée à $\pm 9,6$ points de pourcentage pour une proportion de 50 %, au niveau de confiance de 95 %, en l'absence d'un effet du sondage.

Chapitre 3

LES SOURCES DE NOUVELLES

Le présent chapitre expose l'utilisation courante des sources du SEM et les suggestions faites en vue d'améliorer la liste des sources.

3.1 ***Profil de l'utilisation des sources du SEM***

Notre étude apporte une information générale sur l'utilisation des sources du SEM. Sur les 65 organisations que représente le personnel technique ayant répondu, 44 ont accès aux résultats provenant d'un analyseur de journaux de serveurs pour évaluer l'utilisation des sources individuelles du SEM, mais les données relatives à ces sources particulières n'étaient pas disponibles aux fins de l'étude.

Presque tous les répondants ministériels (44 sur 46 ou 94 %) affirment que leur organisation utilise sur une base quotidienne une ou plusieurs sources du SEM pour une fin ou une autre (96 % en 2004, 98 % en 2003). Les articles ou services des fils de presse sont utilisés de façon un

peu moins intensive : 30 organisations (ou 65 %, 57 % en 2004) s'en servent tous les jours et les autres le font moins souvent.

Selon les renseignements fournis par le personnel technique, Enterprise NewsDesk sert 42 ministères et organismes tandis que Densan (Newslink) en sert 19. Les renseignements fournis par les personnes-ressources dans les ministères révèlent que 7 organisations (sur les 46 répondants) ont mis au point un système interne de gestion des sources.

D'après 37 répondants (ou 80 %; même taux en 2004, 78 % en 2003), les articles provenant des sources du SEM sont affichés sur l'intranet de leur organisation sur une base quotidienne; les autres ne les affichent jamais sur leur intranet ou ne possèdent pas d'intranet.

La majorité des organisations clientes ont des bureaux régionaux (37 ou 80 %); parmi elles, 28 (76 %) mettent les articles provenant des sources du SEM à la disposition de ces bureaux via un intranet et 13 (35 %) le font par courriel; toutes les organisations mettent les articles des sources du SEM à la disposition de leurs bureaux régionaux.

Sept des neuf membres du personnel technique ayant répondu (qui représentent 65 organisations clientes) affirment se servir de la gamme complète de sources offerte par tous les fournisseurs du SEM; les deux autres utilisent des sources filtrées. Parmi ceux qui reçoivent la gamme complète, les trois quarts filtrent les sources de tous les fournisseurs avant de les offrir à leurs organisations clientes (ce qui représente les deux tiers d'entre elles) tandis que le dernier quart (qui représente le tiers des organisations clientes) ne le fait pas.

Six des neuf membres du personnel technique (qui servent 48 organisations) affirment conserver des copies électroniques de certains articles provenant des sources du SEM. Ils représentent 48 organisations clientes. Deux d'entre eux les conservent pendant trois mois ou moins; deux autres (qui représentent 43 organisations clientes) les conservent pendant plus de trois mois mais moins de deux ans tandis que deux autres encore (qui représentent deux organisations clientes) les conservent au-delà de deux ans.

Dix-neuf organisations sur 46 disent recourir à des méthodes particulières pour établir les besoins de leurs clients en fait de suivi médiatique. L'approche la plus populaire consiste en des communications personnelles et informelles (11 mentions), suivies par l'emploi de données statistiques sur l'utilisation (provenant le plus souvent des journaux d'accès, 7 mentions) et de sondages auprès des utilisateurs finals (4 mentions).

En somme, il convient de mentionner qu'il y a peu de changement à signaler dans les modes d'utilisation des sources du SEM entre 2004 et 2005.

3.2 Profil des utilisateurs finals du SEM

Malgré d'importantes variations entre les organisations quant au nombre d'employés qui ont accès aux articles des sources du SEM, ce nombre se situe en moyenne à 207¹. En supposant que le groupe des répondants est représentatif de l'ensemble des organisations clientes (et qu'il existe 80 organisations clientes actives), les sources du SEM rejoindraient environ 16 560 fonctionnaires fédéraux; mais comme les utilisateurs lourds sont sans doute sur-représentés dans les résultats du sondage, ce dernier chiffre est probablement exagéré.

En 2005, on a demandé à connaître la composition des utilisateurs finals des sources du SEM. La pièce 3.1 rend compte du résultat. Les sources du SEM sont surtout utilisées par le personnel des communications, suivi par celui des opérations, par la haute direction, par le personnel des politiques et de la planification, celui des bibliothèques, après quoi vient une catégorie sans distinction.

¹ Il avait été évalué à 97 en 2004. Cependant, le codage des catégories de réponse a été modifié en 2005 en vue de mieux saisir le nombre de fonctionnaires qui y ont accès au sein des grandes organisations.

Pièce 3.1 Composition du groupe d'utilisateurs finals du SEM

	Taux moyen d'utilisateurs
Communications	26%
Opérations ou programme	19%
Haute direction	17%
Politiques / Planification	14%
Bibliothèque / Centre de connaissances	13%
Divers	11%

N.B. : les moyennes ont été arrondies pour atteindre 100%

3.3 Utilisation d'autres sources que celles du SEM

La moitié des organisations clientes (23 ou 50 %) disent être abonnées à CommandNews ou à un autre service d'accès en temps réel à des fils de presse, offert par abonnement (50 % en 2004; 41 % en 2003). Les organisations sont un peu plus nombreuses (26 ou 57 %; 62 % en 2004) à se procurer des sources de nouvelles en format électronique qui ne sont pas disponibles au moyen du programme SEM :

- 18 (69 %) se sont procuré des transcriptions d'émissions (41 % en 2004);
- 16 (62 %) se sont procuré des hebdomadaires régionaux et des journaux communautaires;
- 15 (58 %) se sont procuré des magazines (45 % en 2004);
- 13 (50 %) se sont procuré des sources américaines (34 % en 2004);
- 11 (42 %) se sont procuré des sources internationales autres qu'américaines (38 % en 2004);
- 10 (38 %) se sont procuré des revues professionnelles (28 % en 2004).

Sur les 26 organisations disant avoir acheté des sources différentes de celles du SEM, 21 représentants ont pu chiffrer approximativement le coût de ces achats en 2004-2005. D'après la valeur médiane des catégories

proposées, les dépenses se sont élevées en moyenne à 52 400 \$. À titre de comparaison, les dépenses en sources supplémentaires se situaient en moyenne à 20 000 \$ en 2002, à 38 800 \$ en 2003 et à 46 300 \$ en 2004. En supposant que le groupe de répondants est représentatif de l'ensemble des organisations clientes (et qu'il existe 80 organisations clientes actives), nous estimons que 2,4 millions de dollars¹ ont été dépensés pour l'acquisition d'autres sources que celles du SEM en 2004-2005. La somme était évaluée à 1,7 million de dollars en 2004.

Les deux tiers des organisations clientes (31 ou 67 %) disent s'être procuré des transcriptions d'émissions de radio en 2004-2005, et 32 (70 %) ont acquis des transcriptions d'émissions de télévision. D'après les 30 personnes-ressources qui, au sein des organisations, ont pu évaluer le coût des transcriptions d'émissions de radio et de télévision, ces dépenses s'établissaient en moyenne à 12 900 \$. En supposant, ici encore, que ces données sont représentatives, on peut estimer à 740 000 \$² le coût de ces transcriptions, soit 31 % de toutes les dépenses liées à d'autres sources que celles du SEM.

3.4 Utilité des sources existantes

Le SEM offre 46 sources de nouvelles. Leur utilité varie en fonction des organisations clientes. La pièce 3.2 classe les sources de nouvelles selon l'utilité que leur prêtent les personnes-ressources dans les ministères.

Nous présentons deux indicateurs d'utilité. La pièce 3.2 donne d'abord le pourcentage de personnes-ressources dans les ministères qui ont jugé une certaine source indispensable en la plaçant dans la catégorie « nous ne pourrions pas nous passer de cette source ». Le second critère utilisé dans la pièce 3.2 réside dans la moyenne pondérée des réponses, la valeur de 0 étant attribuée à la réponse « cette source nous est peu utile », celle de 50 à la réponse « nous apprécions cette source mais

¹ 52 400 \$ x 80 x (26 / 46)

² 12 900 \$ x 80 x (33 / 46)

pourrions nous en passer » et celle de 100 à la réponse « nous ne pourrions pas nous passer de cette source ». Cette dernière mesure de l'utilité est plus précise que la précédente mais n'est pas aussi discriminante. La pièce 3.2 reproduit également les notes accordées dans les années antérieures pour les sources les mieux et les moins bien cotées en matière d'utilité.

Les sources suivantes font partie du peloton de tête du point de vue de leur utilité, 90 % au moins des répondants ayant affirmé qu'ils ne pourraient pas s'en passer :

- The Globe and Mail;
- The National Post;
- The Ottawa Citizen;
- The Toronto Star;
- La Presse.

Par contre, et toujours selon le même critère, les sources suivantes semblent être les moins utiles, moins de 50 % des répondants les ayant jugées indispensables :

- Le Nouvelliste;
- La Voix de l'Est;
- Red Deer Advocate;
- Le Quotidien.

Il est à noter que le tiers des répondants (35 %) ont qualifié Le Quotidien d'indispensable bien que cette source figure en dernier dans l'échelle de l'utilité.

Il se dégage des différences très marquées entre 2004 et 2005 en ce qui concerne l'importance de diverses sources. Les suivantes ont gagné au moins 10 points de pourcentage du point de vue de leur caractère indispensable :

- Presse Canadienne (22 points);
- Canadian Press (20 points);
- Broadcast News (15 points).

Durant la même période, les sources suivantes ont perdu au moins 10 points dans l'ordre de leur importance :

- Le Droit (17 points);

- Le Quotidien (17 points);
- Edmonton Sun (15 points);
- Moncton Times & Transcript (13 points);
- Ottawa Sun (13 points);
- Vancouver Sun (13 points);
- Windsor Star (13 points);
- Calgary Sun (11 points);
- CTV News, Canada A.M., W5 (11 points);
- Toronto Sun (11 points);
- Winnipeg Sun (11 points).

Pièce 3.2 • Utilité moyenne des sources et notes accordées

Sources	Indispensable % en 2005 ¹	Utilité en 2005 ²	Indispensable % en 2004 ¹	Utilité en 2004 ²	Note en 2003	Note en 2002
Globe and Mail	100	100	98	99	100	100
National Post	100	100	98	98	98	100
Ottawa Citizen	98	99	98	98	99	99
Toronto Star	96	98	93	95	97	97
La Presse	93 ↘	93	98	99	97	99
Montreal Gazette	89 ↘	93	96	98	94	95
Winnipeg Free Press	89	93	87	92		
Le Devoir	89 ↘	90	98	99	94	97
Calgary Herald	87	92	83	90		
Edmonton Journal	87	92	85	91		
Le Soleil	85	87	87	92	92	97
Regina Leader Post	83 ↗	90	78	86		
Halifax Chronicle Herald	83 ↘	88	89	93	93	87
Saskatoon Star Phoenix	80	89	76	85		
Victoria Times Colonist	78	90	80	89		
Charlottetown Guardian	76	84	78	86		
Vancouver Province	74	88	76	87		
L'Acadie Nouvelle	74	84	78	85		
Le Droit	74 ↘↘↘	84	91	96		
Canadian Press	74 ↗↗↗↗	85	54	72	73	80
Vancouver Sun	72 ↘↘	86	85	92		
New Brunswick Telegraph	70 ↘	82	78	88		
St. John's Evening Telegram	70 ↘	80	78	78		
Moncton Times & Transcript	67 ↘↘	78	80	89		
Nouvelles Télé-Radio / PC	65 ↗↗↗↗	81	43	63	68	58
Toronto Sun	63 ↘↘	80	74	86		
Hamilton Spectator	63	79	65	78		
Broadcast News	63 ↗↗↗	77	48	66	64	52
Ottawa Sun	61 ↘↘	78	74	84		
Fredericton Daily Gleaner	61	77	65	79		
L'Actualité	59	74	59	76	66	74
Windsor Star	57 ↘↘	75	70	83		
Kitchener-Waterloo Record	57	74	54	74	58	59
London Free Press	57	73	57	73		
Calgary Sun	54 ↘↘	74	65	81		
La Tribune	54 ↘	71	59	78		
CTV News, Canada A.M., W5	54 ↘↘	70	65	77	83	—
Whitehorse Star	54 ↘	70	59	59		
Edmonton Sun	52 ↘↘↘	73	67	82		
Kingston Whig-Standard	52 ↘	72	57	76		
Yellowknifer	52 ↘	69	59	72	64	61
Winnipeg Sun	50 ↘↘	72	61	78		
Le Nouvelliste	46 ↘	67	52	74	57	73
La Voix de L'Est	43 ↘	64	48	72	57	61
Red Deer Advocate	39 ↗	62	33	57	44	41
Le Quotidien	35 ↘↘↘	60	52	73	56	58

Note : 46 répondants; chaque flèche indique une baisse ou une hausse de 5 points depuis 2004.

¹ % de « nous ne pourrions pas nous passer de cette source ».

² La note est calculée en attribuant la valeur de 0 à « cette source nous est peu utile », de 50 à « nous apprécions cette source mais pourrions nous en passer » et de 100 à « nous ne pourrions pas nous passer de cette source ».

3.5 *Nouvelles sources proposées*

À la question suivante : « Si certaines sources de nouvelles du SEM pouvaient être remplacées par d'autres, quelles sources de nouvelles canadiennes en format électronique recommanderiez-vous d'ajouter à la liste du SEM ? », les répondants ont fourni une longue liste de possibilités.

Voici les sources le plus souvent citées :

- CBC, Radio-Canada (18 fois)
- Journal de Montréal (14 fois)
- Hill Times (6 fois)
- Journal de Québec (4 fois)
- Maclean's (3 fois)

En 2004, le Journal de Montréal, Journal de Québec était mentionné 23 fois et CBC, Radio-Canada, 20 fois.

Chapitre 4

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

4.1 Satisfaction à l'égard du programme SEM

Les personnes-ressources dans les ministères étaient invitées à évaluer leur degré de satisfaction touchant quatre aspects du programme SEM. La pièce 4.1 résume les résultats.

La satisfaction touchant les sources du SEM atteint la note élevée de 86 (88 en 2003; 85 en 2004). La qualité de la coordination entre le programme et ses utilisateurs est également très bien perçue (note de 87) mais la présence du SEM sur CommNet obtient une moins bonne note, à 76. L'utilité du groupe d'utilisateurs du SEM semble être à la hausse.

Pièce 4.1 Satisfaction à l'égard du programme SEM

	Degré de satisfaction en 2005 ¹	Degré de satisfaction en 2004 ¹	2003
Le choix des sources du SEM, en général	86	85	88
La qualité de la coordination entre le SEM et ses utilisateurs ³	87	82	85
L'utilité du groupe d'utilisateurs du SEM	81	77	—
La qualité de l'information sur le SEM qui se trouve sur le site CommNet ²	76	74	87

¹ Moyenne pondérée où « très insatisfait » obtient la valeur 0, « insatisfait », 25, « neutre », 50, « satisfait », 75 et « très satisfait », 100.
² En 2003 : la qualité de l'information et du service offerts
³ En 2003, la coordination (c.-à-d. le groupe d'utilisateurs du SEM)

Les répondants ministériels ont diverses améliorations à proposer touchant le programme SEM. Elles sont résumées ci-dessous :

- ajouter du contenu aux réunions mensuelles;
- améliorer le produit du SEM :
 - offrir une gamme de sources plus complète;
 - créer une catégorie de médias ethniques.

Les représentants des ministères ont aussi évalué divers aspects du site CommNet du SEM. La pièce 4.2 résume leurs observations.

Pièce 4.2 **Utilité de divers aspects du site Web CommNet**

	Utilité en 2005¹
Liste des sources médiatiques (par région et fournisseur)	86
Page des coordonnées (fournisseurs et ministères)	81
Modalités du contrat	81
Organisations admissibles	77
Sondage auprès des utilisateurs (rapports précédents)	73
Secteur du groupe d'utilisateurs (procès-verbaux des réunions, etc.)	71
Guides et feuillets d'information	71

¹ Moyenne pondérée où « très utile » a la valeur 100, « assez utile », 50 et « pas du tout utile », 0.

4.2 Satisfaction à l'égard des fournisseurs de nouvelles

Le personnel technique était invité à exprimer son degré de satisfaction touchant divers aspects du travail effectué par les fournisseurs de nouvelles. La pièce 4.3 en expose les résultats. Les points suivants sont à retenir :

- les quatre fournisseurs obtiennent des notes semblables qui varient entre 55 et 60;
- en 2005, la satisfaction est systématiquement de beaucoup inférieure à celle de 2004; il est impossible de déterminer si la qualité du service a vraiment changé, si les attentes du personnel technique ont évolué ou si l'ajout de trois indicateurs en 2005 a eu un effet sensible sur l'évaluation;
- l'aspect le moins satisfaisant du service (mais par une faible marge) réside dans la disponibilité d'un représentant du service ou d'un soutien technique;
- cinq combinaisons de fournisseur et d'aspects du service obtiennent une note inférieure à 40 :
 - les avis d'interruption de service donnés par Sun Media;
 - la constance et la fiabilité de l'accès aux sources de nouvelles en ce qui concerne CanWest Interactive et Press News;

- la disponibilité en temps opportun des sources de nouvelles de la part de Bell GlobeMedia Interactive;
- la disponibilité d'un représentant du service ou d'un soutien technique en ce qui concerne Bell GlobeMedia Interactive et Sun Media.

Pièce 4.3 Satisfaction à l'égard des fournisseurs du SEM

		Bell GlobeMedia Interactive		CEDROM-SNi		CanWest Interactive et Press News		Sun Media		ENSEMBLE	
		Rép. ³	Org. ³	Rép. ³	Org. ³	Rép. ³	Org. ³	Rép. ³	Org. ³	Rép. ³	Org. ³
Avis d'interruption de service	2005	59	72	61	72	59	56	53	23	58	56
	2004	81	98	85	98	80	76	63	29	77	75
	2003	(55)		(53)		(53)		(11)		(43)	
Aide à la recherche, c.-à-d. changement des requêtes par mot-clé pour les sources filtrées	2005	50	42	55	46	60	60	63	63	57	53
	2004	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
	2003	(63)		(75)		(75)		(75)		(72)	
Constance et fiabilité de l'accès aux sources de nouvelles	2005	56	71	56	55	50	39	63	73	56	60
	2004	88	99	79	91	79	75	79	84	81	87
	2003	(93)		(83)		(83)		(82)		(85)	
Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de ce fournisseur?	2005	56	71	56	55	53	56	59	56	56	60
	2004	88	99	83	91	79	75	75	68	81	83
Disponibilité en temps opportun des sources de nouvelles	2005	53	71	56	55	50	39	63	73	56	60
	2004	88	99	75	68	79	75	79	84	80	82
	2003	(93)		(76)		(81)		(82)		(83)	
Disponibilité d'un représentant du service ou d'un soutien technique	2005	46	13	56	71	54	56	54	39	53	45
	2004	81	98	83	91	83	91	60	43	77	81
	2003	(82)		(60)		(78)		(52)		(68)	

¹ Moyenne pondérée où « très insatisfait » obtient la valeur 0, « insatisfait », 25, « neutre », 50, « satisfait », 75 et « très satisfait », 100; pour 2004, la première note constitue la moyenne des 6 réponses tandis que la seconde est la moyenne pondérée des 63 organisations représentées.

² Pour 2003, la satisfaction a été calculée en attribuant la valeur de 0 à « non satisfait », de 50 à « satisfait » et de 100 à « très satisfait ». Par conséquent, les notes de 2003 et 2004 ne sont pas directement comparables.

³ La colonne « Rép. » donne les notes calculées d'après les réponses véritables alors que dans la colonne « Org. », les notes sont pondérées en fonction du nombre d'organisations que représente chaque membre du personnel technique.

Chapitre 5

QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

5.1 *Autres sortes de suivi médiatique*

Sur les 46 organisations ayant participé à la recherche, 2 (ou 4 %) font le suivi de médias ethniques sur une base régulière et 2 autres (ou 4 %) le font sur une base ponctuelle (les taux étaient de 6 % et de 17 % en 2004 et ils étaient de 5 % et de 14 % en 2003). L'intérêt pour les médias ethniques semble être à la baisse.

Elles sont 39 (ou 85 %; 88 % en 2004) à assurer un certain suivi de sites Web. La plupart (38) effectuent elles-mêmes ce suivi mais l'une a recours aux services d'un tiers ou à un autre instrument. Vingt organisations (43 %) font le suivi de blogues; elles le font toutes par leurs propres moyens, sans l'aide d'un logiciel spécialisé.

Les revues de presse sur papier sont toujours en vogue : 20 organisations (43 %; 53 % en 2004) disent produire de ces revues tous les jours et 6

(13 %, 4 % en 2004) en produisent régulièrement mais non pas tous les jours.

5.2 *Le format XML*

Les sources du SEM sont présentement livrées en fichiers ASCII aux proportions déterminées. Ces dernières années, le format XML s'est standardisé et pourrait s'appliquer à la livraison de sources de nouvelles. La direction du programme SEM a voulu savoir si l'adoption du format XML causerait des difficultés aux responsables de l'aspect technique des sources.

Les résultats sont les suivants :

- 3 responsables (représentant 58 organisations) affirment que ce changement entraînerait un léger surplus de travail;
- pour 3 autres (représentant 4 organisations), le surcroît de travail serait important mais acceptable;
- 2 personnes (servant 2 organisations) estiment qu'il en résulterait pour elles un volume de travail inacceptable;
- une personne n'a pas pu se prononcer.

5.3 *L'accès mobile*

Onze organisations sur 46 (24 %) affirment offrir un accès mobile aux sources du SEM (p. ex., au moyen des assistants numériques Blackberry ou PDA) mais 24 ne le font pas. Onze autres répondants au sein des organisations n'étaient pas à même de fournir ce renseignement.

ANNEXE A

Liste des ministères et organismes participants

Liste des ministères et organismes participants

- Affaires étrangères Canada
- Affaires indiennes et du Nord Canada
- Agence canadienne de développement international
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Agence des services frontaliers du Canada
- Agence du revenu Canada
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Bibliothèque du Parlement
- Bibliothèque et Archives du Canada
- Bureau de la sécurité des transports du Canada
- Bureau du vérificateur général
- Centre canadien des armes à feu
- Centre de la sécurité des télécommunications
- Commissariat aux langues officielles
- Commission canadienne des droits de la personne
- Commission canadienne de sûreté nucléaire
- Commission de la fonction publique
- Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire du Canada
- Conseil canadien des relations industrielles
- Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie
- Conseil national de recherches du Canada
- Cour suprême du Canada
- Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
- Gendarmerie royale du Canada
- Industrie Canada
- Infrastructure Canada
- Instituts de recherche en santé du Canada
- Justice Canada
- Ministère de la Défense nationale
- Ministère de l'environnement
- Ministère des Pêches et des Océans
- Office des transports du Canada
- Passeport Canada
- Patrimoine canadien
- Règlement des questions des pensionnats indiens Canada
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada
- Ressources naturelles Canada
- Santé Canada
- Secrétariat de l'ALÉNA
- Service canadien du renseignement de sécurité
- Service correctionnel du Canada
- Statistique Canada

- Transports Canada
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs

ANNEXE B

Questionnaire des utilisateurs

USER SURVEY 2005, PART 1
Electronic Media Monitoring Program
(for use over the Web)

Public Works and Government Services Canada's Electronic Media Monitoring (EMM) Program facilitates the acquisition and dissemination of electronic media sources for federal departments and agencies via government-wide contracts with content providers. In 2005-2006, departments and agencies can access close to 50 feeds.

You are invited to fill out the following survey to assist the Program in better serving your interests for next contract negotiations; if you would like to print the questionnaire, please access the [PDF version](#) (hyperlink) but please fill it out on-line so that the questionnaire logic is implemented correctly. An executive summary of the results will be posted in the EMM on CommNET site. Your individual responses will be kept confidential; a private consultant will provide an aggregate report.

Thanks in advance for taking the time to participate in the survey. Your opinions will be taken into account in managing the Electronic Media Monitoring Program.

Lise Boucher
Manager, Electronic Media Monitoring Program
lise.boucher@pwgsc.gc.ca

Q1 Which department or agency do you represent?

.....	1
No ANSWER	99

Q2 How often, if at all, does your department or agency use one or more of the EMM feeds for one purpose or another?

DAILY	1
NOT DAILY BUT AT LEAST WEEKLY	2
NOT WEEKLY BUT AT LEAST MONTHLY	3
LESS THAN MONTHLY	4
NEVER	5 >> SKIP TO Q13
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q3 How often, if at all, are articles from EMM feeds posted on your organization's Intranet for employees to access?

DAILY	1
NOT DAILY BUT AT LEAST WEEKLY	2
NOT WEEKLY BUT AT LEAST MONTHLY	4
LESS THAN MONTHLY	5
NEVER	6
WE DON'T HAVE AN INTRANET	7
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q4 Does your organization offer mobile access to EMM feeds (e.g., via Blackberries or PDAs)?

YES	1
NO	2
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q5 Does your department or agency have regional offices?

YES	1
NO	2
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

IF YES

Q6 Are articles from one or more of the EMM feeds available to people in your organization's regional offices? (PLEASE SELECT ALL THAT APPLY.)

YES, VIA E-MAIL	1
YES, VIA THE INTRANET	2
YES, VIA OTHER MEANS, PLEASE SPECIFY WHICH MEANS _____	3
NO	4
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

Q7 In total, throughout your department or agency, approximately how many people use the EMM feeds regularly or on an *ad hoc* basis?

NONE	1
BETWEEN 1 AND 50 (EXCLUDED)	2
BETWEEN 50 AND 100 (EXCLUDED)	3
BETWEEN 100 AND 200 (EXCLUDED)	4
BETWEEN 200 AND 400 (EXCLUDED)	5
400 OR MORE	6
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

[IF AT LEAST ONE]

Q8 Does your organization use specific methods to assess the needs of your media monitoring clients? These methods could include (but not be limited to) utilization statistics, surveys, interviews, etc.

YES (WHAT ARE THESE MEANS? _____)	1
No	2
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

[IF AT LEAST ONE]

Q9 Please estimate, to the best of your ability, the percentage of all EMM feed users in your organization who fall in each of the following categories.

	% of all EMM users	DK/NR
Executive management	_____	9
Communications Branch	_____	9
Policy / Planning Branch	_____	9
Library / Knowledge Centre	_____	9
Operations or Program Branch	_____	9
Others	_____	9
	100%	

Q10 Using the scale provided, please indicate how useful each of the following news feeds available via the EMM program is to your department or agency.

	We have <u>very little</u> <u>use for this source</u>	We appreciate this source but <u>could</u> <u>live without it</u>	We <u>could not do</u> without this source	Don't know / no answer
NEWSPAPERS				
National				
Globe and Mail	1	2	3	9
National Post	1	2	3	9
British Columbia				
Vancouver Province	1	2	3	9
Vancouver Sun	1	2	3	9
Victoria Times Colonist	1	2	3	9
Alberta				
Calgary Herald	1	2	3	9
Calgary Sun	1	2	3	9
Edmonton Journal	1	2	3	9
Edmonton Sun	1	2	3	9
Red Deer Advocate	1	2	3	9
Saskatchewan				
Regina Leader Post	1	2	3	9
Saskatoon Star Phoenix	1	2	3	9
Manitoba				
Winnipeg Free Press	1	2	3	9
Winnipeg Sun	1	2	3	9
Ontario				
Hamilton Spectator	1	2	3	9
Kitchener-Waterloo Record	1	2	3	9
Kingston Whig-Standard	1	2	3	9
Le Droit	1	2	3	9
London Free Press	1	2	3	9
Ottawa Citizen	1	2	3	9

	We have <u>very little</u> <u>use for this source</u>	We appreciate this source but <u>could</u> <u>live without it</u>	We <u>could not do</u> without this source	Don't know / no answer
Ottawa Sun	1	2	3	9
Toronto Star	1	2	3	9
Toronto Sun	1	2	3	9
Windsor Star	1	2	3	9
Quebec				
La Presse	1	2	3	9
La Tribune	1	2	3	9
La Voix de L'Est	1	2	3	9
Le Devoir	1	2	3	9
Le Soleil	1	2	3	9
Le Quotidien / Progrès du Dimanche.	1	2	3	9
L'Actualité	1	2	3	9
Le Nouvelliste	1	2	3	9
Montreal Gazette	1	2	3	9
New Brunswick				
Fredericton Daily Gleaner	1	2	3	9
L'Acadie Nouvelle	1	2	3	9
Moncton Times & Transcript	1	2	3	9
New Brunswick Telegraph Journal	1	2	3	9
Nova Scotia				
Halifax Chronicle Herald	1	2	3	9
Prince Edward Island				
Charlottetown Guardian	1	2	3	9
Newfoundland and Labrador				
St. John's Evening Telegram	1	2	3	9
Northwest Territories				
Yellowknifer	1	2	3	9
Yukon				
Whitehorse Star	1	2	3	9

	We have <u>very little</u> <u>use for this source</u>	We appreciate this source but <u>could</u> <u>live without it</u>	We <u>could not do</u> without this source	Don't know / no answer
TELEVISION TRANSCRIPTS				
CTV News, Canada A.M., W5	1	2	3	9
NEWS WIRES				
Broadcast News	1	2	3	9
Canadian Press	1	2	3	9
La presse canadienne	1	2	3	9

Q11 How often, if at all, does your department or agency use News Wire articles or services (i.e., Broadcast News, Canadian Press or La presse canadienne)?

DAILY	1
NOT DAILY BUT AT LEAST WEEKLY	2
NOT WEEKLY BUT AT LEAST MONTHLY	4
LESS THAN MONTHLY	5
NEVER	6
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q12 If some of the existing EMM news feeds could be replaced by other feeds, which Canadian news feeds in electronic format would you recommend be added to the EMM roster? (PLEASE LIST UP TO THREE.)

Q13 Please provide an assessment of the EMM Program's performance for the year 2004-2005 with respect to the following categories.

	Very dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very satisfied	DK/ NR
Overall choice of EMM sources	1	2	3	4	5	9
Quality of coordination between the EMM program and EMM users	1	2	3	4	5	9
Usefulness of the EMM user group	1	2	3	4	5	9
Quality of information found on the EMM On CommNet site	1	2	3	4	5	9

Q14 How useful do you find each of the following areas of the EMM On CommNet?

	Not at all useful	Somewhat useful	Very useful	DK/ NR
Contacts page (supplier contacts and departmental contacts).	1	2	3	9
Eligible Organizations	1	2	3	9
List of media sources (by region and supplier)	1	2	3	9
Guides and Information sheets	1	2	3	9
User Group section (minutes to meetings, etc.)	1	2	3	9
User Survey (past reports)	1	2	3	9
Contract terms and conditions	1	2	3	9

Q15 Do you have comments on the EMM on CommNET site or suggestions for its improvement?

_____ 1
NO ANSWER 99

Q16 Do you have comments on the EMM program or suggestions for its improvement?

_____ 1
NO ANSWER 99

Q17 Does your organization subscribe to Command News or any other subscription-based service with real-time (as opposed to next-day availability as under the EMM program) access to news wires?

YES	1
NO	2
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q18 Each department and agency may acquire additional news sources in electronic format to meet its own needs (e.g., international sources, community newspapers). Does your organization acquire news sources in electronic format other than those available via the EMM program?

YES	1
NO	2
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

IF YES

Q19 Please indicate which types of news sources in electronic format other than those available via the EMM program your organization acquired in 2004-2005? (SELECT ALL THAT APPLY.)

REGIONAL WEEKLIES AND COMMUNITY PAPERS	1
UNITED STATES SOURCES	2
INTERNATIONAL (NON-US) SOURCES	3
TRANSCRIPTS OF BROADCASTS	4
TRADE PUBLICATIONS	5
MAGAZINES	6
OTHER, PLEASE SPECIFY _____	98
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

STILL IF YES

Q20 Approximately how much did your organization spend in 2004-2005 to acquire these news sources in electronic format other than those available via the EMM program?

LESS THAN \$10,000	1
BETWEEN \$10,000 AND \$50,000 (EXCLUDED)	2
BETWEEN \$50,000 AND \$100,000 (EXCLUDED)	3
BETWEEN \$100,000 AND \$200,000 (EXCLUDED)	4
\$200,000 OR MORE	5
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q21 In 2004-2005, has your organization purchased electronic transcriptions from any of the following sources?

	Yes	No	DK/NR
Radio programs (which ones?)	1	2	9
Television programs (which ones?)	1	2	9

IF YES TO ANY OF THE ABOVE

Q22 Approximately how much did your organization spend over 2004-2005 to acquire these radio and television transcripts?

LESS THAN \$1,000	1
BETWEEN \$1,000 AND \$5,000 (EXCLUDED)	2
BETWEEN \$5,000 AND \$10,000 (EXCLUDED)	4
BETWEEN \$10,000 AND \$20,000 (EXCLUDED)	4
\$20,000 OR MORE	5
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q23 Does your department or agency have access to ethnic media monitoring summaries or reports?

YES, ON A REGULAR BASIS	1
YES, ON AN <i>AD HOC</i> BASIS	2
No	3
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q24 Does your department or agency regularly monitor a series of Web sites? (SELECT ALL THAT APPLY.)

YES, BY OURSELVES	1
YES, USING THE SERVICES OF A THIRD-PARTY SUPPLIER OR TOOL (WHICH SUPPLIER(S) OR TOOL(S)? _____)	2
No	3
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

Q25 Does your department or agency regularly monitor a series of blogs? (SELECT ALL THAT APPLY.)

YES, BY OURSELVES	1
YES, USING THE SERVICES OF A THIRD-PARTY SUPPLIER OR TOOL (WHICH SUPPLIER(S) OR TOOL(S)? _____)	2
No	3
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

Q26 How often, if at all, does your department or agency produce paper-based press packages?

DAILY	1
LESS THAN DAILY BUT REGULARLY	2
IRREGULARLY, ON AN <i>AD HOC</i> BASIS	3
NEVER	4
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q27 Which of the following categories best describes the type of media monitoring system your organisation uses to access, download, filter and/or distribute EMM feeds?

IN-HOUSE/DEPARTMENTAL	1
ENTERPRISE NEWSDESK GOVERNMENT SHARED SYSTEM	2
DENSAN (NEWSLINK)	3
P & L COMMUNICATIONS (INFOLYNX)	4
FACTIVA (SAGE NEWS)	5
WE ACCESS ANOTHER DEPARTMENT'S SYSTEM (E.G., INDUSTRY CANADA OR CANADIAN HERITAGE)	6
WE DON'T USE A MEDIA MONITORING SYSTEM AT ALL	97
OTHER, PLEASE SPECIFY _____	98
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

Thank you very much for your assistance.

SONDAGE 2005 AUPRÈS DES UTILISATEURS, PARTIE 1
Programme de suivi électronique des médias
(à remplir sur le Web)

Le Programme de suivi électronique des médias (SEM) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada facilite l'acquisition et la diffusion de sources médiatiques électroniques pour les ministères et organismes du gouvernement fédéral, au moyen de contrats à l'échelle gouvernementale passés avec des fournisseurs de contenu. En 2005-2006, les ministères et organismes ont accès à près de 50 sources.

Nous vous invitons à remplir le sondage ci-dessous afin d'aider le Programme à mieux servir vos intérêts lors des prochaines négociations de contrat; si vous souhaitez imprimer le questionnaire, veuillez accéder à la [version PDF](#) (hyperlien), pourvu que vous le remplissiez en ligne afin de bien respecter la logique du questionnaire. Un sommaire des résultats sera affiché dans la page du SEM sur CommNET. Vos réponses individuelles seront traitées confidentiellement; un consultant du secteur privé sera responsable de produire un rapport d'ensemble.

Merci à l'avance de bien vouloir prendre le temps de participer à ce sondage. Votre opinion sera prise en compte dans la gestion du Programme de suivi électronique des médias.

Lise Boucher
Gestionnaire, Programme de suivi électronique des médias
lise.boucher@tpsgc.gc.ca

Q1 Quel ministère ou quel organisme représentez-vous?

..... 1
PAS DE RÉPONSE 99

Q2 À quelle fréquence, le cas échéant, est-ce que votre ministère ou agence utilise l'une ou plusieurs des sources du SEM à quelque fin que ce soit?

TOUS LES JOURS 1
PAS TOUS LES JOURS MAIS AU MOINS TOUTES LES SEMAINES 2
PAS TOUTES LES SEMAINES MAIS AU MOINS TOUS LES MOIS 3
MOINS QUE TOUS LES MOIS 4
JAMAIS 5 >> **ALLER À Q13**
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE 9

Q3 À quelle fréquence, le cas échéant, des articles obtenus par le biais du SEM sont-ils affichés sur l'intranet de votre organisation pour que les employés y aient accès?

TOUS LES JOURS	1
PAS TOUS LES JOURS MAIS AU MOINS TOUTES LES SEMAINES	2
PAS TOUTES LES SEMAINES MAIS AU MOINS TOUS LES MOIS	4
MOINS QUE TOUS LES MOIS	5
JAMAIS	6
NOUS N'AVONS PAS D'INTRANET	7
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q4 Est-ce que votre organisation offre un accès mobile aux sources SEM (p.ex., par le biais de Blackberries ou d'assistants numériques personnels)?

OUI	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q5 Est-ce que votre ministère ou organisme a des bureaux régionaux?

OUI	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

SI C'EST OUI

Q6 Est-ce que des articles de l'une ou plusieurs des sources du SEM mis à la disposition des personnes des bureaux régionaux de votre organisation? (SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES.)

OUI, PAR COURRIEL	1
OUI, PAR L' INTRANET	2
OUI, PAR D'AUTRES MOYENS, VEUILLEZ PRÉCISER LESQUELS _____	3
NON	4
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	99

Q7 Au total, dans l'ensemble de votre ministère ou organisme, environ combien de personnes utilisent les sources du SEM régulièrement ou de façon ponctuelle?

AUCUNE	1
ENTRE 1 ET 25 (EXCLUSIVEMENT)	2
ENTRE 50 ET 100 (EXCLUSIVEMENT)	3
ENTRE 100 ET 200 (EXCLUSIVEMENT)	4
ENTRE 20 ET 400 (EXCLUSIVEMENT)	5
400 OU PLUS	6
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

[SI AU MOINS UN]

Q8 Est-ce que votre organisation utilise des méthodes particulières pour évaluer les besoins de vos clients en suivi des médias? Ces méthodes pourraient comprendre (sans y être limitées) des statistiques d'utilisation, des sondages, des entrevues, etc.

OUI (QUELS SONT CES MOYENS? _____)	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

[SI AU MOINS UN]

Q9 Veuillez estimer, au mieux de votre connaissance, le pourcentage de l'ensemble des utilisateurs de sources SEM dans votre organisation qui appartient à chacune des catégories suivantes.

	% des utilisateurs SEM	NSP / PR
Haute direction	_____	9
Secteur des communications	_____	9
Secteur des politiques ou de la planification	_____	9
Bibliothèque ou Centre de connaissances	_____	9
Secteur des opérations ou des programmes	_____	9
Autres	_____	9
	100 %	

Q10 Veuillez indiquer sur l'échelle ci-dessous quelle est pour votre ministère ou organisme l'utilité de chacune des sources de nouvelles suivantes rendues disponibles par le SEM.

	Cette source nous est <u>très peu utile</u>	Nous apprécions cette source mais <u>pourrions nous en passer</u>	Nous ne <u>pourrions pas</u> nous passer de cette source	Ne sais pas / Pas de réponse
JOURNAUX				
Nationaux				
Globe and Mail	1	2	3	9
National Post	1	2	3	9
Colombie-Britannique				
Vancouver Province	1	2	3	9
Vancouver Sun	1	2	3	9
Victoria Times Colonist	1	2	3	9
Alberta				
Calgary Herald	1	2	3	9
Calgary Sun	1	2	3	9
Edmonton Journal	1	2	3	9
Edmonton Sun	1	2	3	9
Red Deer Advocate	1	2	3	9
Saskatchewan				
Regina Leader Post	1	2	3	9
Saskatoon Star Phoenix	1	2	3	9
Manitoba				
Winnipeg Free Press	1	2	3	9
Winnipeg Sun	1	2	3	9
Ontario				
Hamilton Spectator	1	2	3	9
Kitchener-Waterloo Record	1	2	3	9
Kingston Whig-Standard	1	2	3	9
Le Droit	1	2	3	9
London Free Press	1	2	3	9
Ottawa Citizen	1	2	3	9

	Cette source nous est très peu utile	Nous apprécions cette source mais nous ne pourrions pas nous en passer	Nous ne pourrions pas nous passer de cette source	Ne sais pas / Pas de réponse
Ottawa Sun	1	2	3	9
Toronto Star	1	2	3	9
Toronto Sun	1	2	3	9
Windsor Star	1	2	3	9
Québec				
La Presse	1	2	3	9
La Tribune	1	2	3	9
La Voix de L'Est	1	2	3	9
Le Devoir	1	2	3	9
Le Soleil	1	2	3	9
Le Quotidien / Progrès du Dimanche.	1	2	3	9
L'Actualité	1	2	3	9
Le Nouvelliste	1	2	3	9
Montreal Gazette	1	2	3	9
Nouveau-Brunswick				
Fredericton Daily Gleaner	1	2	3	9
L'Acadie Nouvelle	1	2	3	9
Moncton Times & Transcript	1	2	3	9
New Brunswick Telegraph Journal	1	2	3	9
Nouvelle-Écosse				
Halifax Chronicle Herald	1	2	3	9
Île-du-Prince-Édouard				
Charlottetown Guardian	1	2	3	9
Terre-Neuve et Labrador				
St. John's Evening Telegram	1	2	3	9
Territoires du Nord-Ouest				
Yellowknifer	1	2	3	9
Yukon				
Whitehorse Star	1	2	3	9

	Cette source nous est très peu utile	Nous apprécions cette source mais pourrions nous en passer	Nous ne pourrions pas nous passer de cette source	Ne sais pas / Pas de réponse
TRANSCRIPTIONS				
CTV News, Canada A.M., W5	1	2	3	9
FILS DE PRESSE				
Broadcast News	1	2	3	9
Canadian Press	1	2	3	9
La presse canadienne	1	2	3	9

Q11 À quelle fréquence, le cas échéant, est-ce que votre ministère ou organisme utilise les articles ou services des fils de presse (c.-à-d., Broadcast News, Canadian Press ou La presse canadienne)?

TOUS LES JOURS	1
PAS TOUS LES JOURS MAIS AU MOINS TOUTES LES SEMAINES	2
PAS TOUTES LES SEMAINES MAIS AU MOINS TOUS LES MOIS	4
MOINS QUE TOUS LES MOIS	5
JAMAIS	6
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q12 Si certaines sources de nouvelles du SEM pouvaient être remplacées par d'autres, quelles sources de nouvelles canadiennes en format électronique recommanderiez-vous d'ajouter à la liste du SEM? (EN ÉNUMÉRER JUSQU'À 3.)

Q13 Veuillez fournir une évaluation du rendement du SEM pour l'année 2004-2005 en ce qui concerne les catégories suivantes.

	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait	NSP/ PDR
Le choix des sources du SEM, en général	1	2	3	4	5	9
La qualité de la coordination entre le SEM et ses utilisateurs	1	2	3	4	5	9
L'utilité du groupe d'utilisateurs du SEM	1	2	3	4	5	9
La qualité de l'information qu'on trouve sur le site du SEM sur CommNET	1	2	3	4	5	9

Q14 Dans quelle mesure trouvez-vous utile chacune des zones suivantes du site du SEM sur CommNet?

	Pas du tout utile	Quelque peu utile	Très utile	NSP/ PDR
Page des personnes-ressources (fournisseurs et personnes-ressources ministérielles)	1	2	3	9
Organismes admissibles	1	2	3	9
Sources médiatiques (par région et par fournisseur)	1	2	3	9
Guides et fiches d'information	1	2	3	9
Section sur le groupe d'utilisateurs (contient les comptes rendus des rencontres, etc.)	1	2	3	9
Sondage auprès des utilisateurs (contient rapports des années antérieures)	1	2	3	9
Dispositions contractuelles	1	2	3	9

Q15 Avez-vous des commentaires à faire sur le site du SEM sur CommNET ou des suggestions pour l'améliorer?

_____ 1
PAS DE RÉPONSE 99

Q16 Avez-vous des commentaires à faire sur le SEM ou des suggestions pour l'améliorer?

.....	1
PAS DE RÉPONSE	99

Q17 Est-ce que votre organisation est abonnée à Command News ou à tout autre service qui donne accès aux fils de presse en temps réel (par opposition à un accès le lendemain, comme pour le SEM)?

OUI	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q18 Chaque ministère et organisme peut acquérir des sources de nouvelles additionnelles en format électronique pour répondre à ses besoins (p. ex., sources internationales, journaux communautaires). Est-ce que votre organisation acquiert d'autres sources de nouvelles en format électronique que celles qui lui sont offertes par le SEM?

OUI	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

SI C'EST OUI

Q19 Veuillez indiquer quels genres de sources de nouvelles en format électronique autres que celles qui lui sont offertes par le SEM votre organisation a acquises en 2004-2005? (SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES.)

HEBDOMADAIRES RÉGIONAUX ET JOURNAUX COMMUNAUTAIRES	1
SOURCES AMÉRICAINES	2
SOURCES INTERNATIONALES (AUTRES QU'AMÉRICAINES)	3
TRANSCRIPTIONS D'ÉMISSIONS DE RADIO/TÉLÉ	4
REVUES PROFESSIONNELLES	5
MAGAZINES	6
AUTRE, VEUILLEZ PRÉCISER	98
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	99

TOUJOURS SI C'EST OUI

Q20 **Environ combien votre organisation a-t-elle dépensé en 2004-2005 pour acquérir ces sources de nouvelles en format électronique autres que celles qui lui sont offertes par le SEM?**

MOINS DE 10,000 \$	1
ENTRE 10,000 \$ ET 50,000 \$ (EXCLUSIVEMENT)	2
ENTRE 50,000 \$ ET 100,000 \$ (EXCLUSIVEMENT)	3
ENTRE 100,000 \$ ET 200,000 \$ (EXCLUSIVEMENT)	4
200,000 \$ OU PLUS	5
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q21 **Au cours de 2004-2005, votre organisation a-t-elle acheté des transcriptions électroniques de l'une ou l'autre des sources suivantes?**

	Oui	Non	NSP/PR
Des émissions de radio (lesquelles?)	1	2	9
Des émissions de télévision (lesquelles?)	1	2	9

SI OUI À L'UNE OU L'AUTRE DE CES SOURCES

Q22 **Environ combien votre organisation a-t-elle dépensé en 2004-2005 pour acquérir ces transcriptions de radio ou et télévision?**

MOINS DE 1,000 \$	1
ENTRE 1,000 \$ ET 5,000 \$ (EXCLUSIVEMENT)	2
ENTRE 5,000 \$ ET 10,000 \$ (EXCLUSIVEMENT)	3
ENTRE 10,000 \$ ET 20,000 \$ (EXCLUSIVEMENT)	4
20,000 \$ OU PLUS	5
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q23 **Est-ce que votre ministère ou organisme a accès à des résumés ou rapports de suivi touchant les médias ethniques?**

OUI, SUR UNE BASE RÉGULIÈRE	1
OUI, SUR UNE BASE PONCTUELLE	2
NON	3
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q24 Est-ce que votre ministère ou organisme suit régulièrement un ensemble de sites Web?
(SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES.)

OUI, PAR NOUS-MÊMES	1
OUI, EN RECOURANT AUX SERVICES D'UN TIERS OU À UN AUTRE INSTRUMENT (QUEL(S) FOURNISSEUR(S) OU INSTRUMENT(S)? _____)	2
NON	3
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	99

Q25 Est-ce que votre ministère ou organisme suit régulièrement un ensemble de blogs?
(SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES.)

OUI, PAR NOUS-MÊMES	1
OUI, EN RECOURANT AUX SERVICES D'UN TIERS OU À UN AUTRE INSTRUMENT (QUEL(S) FOURNISSEUR(S) OU INSTRUMENT(S)? _____)	2
NON	3
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	99

Q26 À quelle fréquence, le cas échéant, est-ce que votre ministère ou organisme produit des revues de presse sur papier?

TOUS LES JOURS	1
MOINS QUE TOUS LES JOURS MAIS RÉGULIÈREMENT	2
DE FAÇON IRRÉGULIÈRE, PONCTUELLE	3
JAMAIS	4
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q27 Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le genre de système de suivi des médias que votre organisation utilise pour accéder aux transmissions du SEM, les télécharger, les filtrer et/ou les diffuser?

INTERNE/MINISTÉRIEL	1
SYSTÈME INFO-MÉDIAS PARTAGÉ PAR LE GOUVERNEMENT	2
DENSAN (NEWSLINK)	3
P & L COMMUNICATIONS (INFOLYNX)	4
FACTIVA (SAGE NEWS)	5
LE SYSTÈME D'UN AUTRE MINISTÈRE (P. EX., INDUSTRIE CANADA OU PATRIMOINE CANADIEN)	6
NOUS N'UTILISONS AUCUN SYSTÈME DE SUIVI DES MÉDIAS	97
AUTRE, VEUILLEZ PRÉCISER _____	98
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	99

Merci à l'avance de votre assistance.

ANNEXE C

Questionnaire du personnel technique

USER SURVEY 2005, PART 2
Electronic Media Monitoring Program
(for use over the Web)

Public Works and Government Services Canada's Electronic Media Monitoring (EMM) Program facilitates the acquisition and dissemination of electronic media sources for federal departments and agencies via government-wide contracts with content providers. In 2005-2006, departments and agencies can access close to 50 feeds.

You have been identified by a user of EMM news sources as someone responsible for downloading FTP files from EMM suppliers. As such, you are invited to fill out the following survey to assist the Program in better serving your interests for next contract negotiations; if you would like to print the questionnaire, please access the [PDF version](#) (hyperlink) but please fill it out on-line so that the questionnaire logic is implemented correctly. An executive summary of the results will be posted in the EMM on CommNET site.

Thanks in advance for taking the time to participate in the survey. Your opinions will be taken into account in managing the Electronic Media Monitoring Program.

Lise Boucher
Manager, Electronic Media Monitoring Program
lise.boucher@pwgsc.gc.ca

START THE QUESTIONNAIRE 1
I HAVE ALREADY FILLED OUT A QUESTIONNAIRE WHERE I LISTED
ALL OF THE ORGANIZATIONS WE SERVICE 2 >> **THANK AND TERMINATE**

Q1 Are you responsible for the technical aspects related to downloading FTP files from EMM suppliers?

YES 1
No 2
DON'T KNOW / NO ANSWER 9

IF NO OR DK/NR

Q2 Do you know who is responsible for the technical aspects related to downloading FTP files from EMM suppliers?

YES 1
No 2 >> **THANK AND TERMINATE**
DON'T KNOW / NO ANSWER 9 >> **THANK AND TERMINATE**

IF YES

Q3 **Please enter your own name, the e-mail address of the person who is responsible for the technical aspects related to downloading FTP files from EMM suppliers below along with a message you may want to leave with them; then click "Next" to send them an e-mail with your message and details on how to fill out this questionnaire. Thanks in advance for your assistance.**

Your own name	
E-mail address of your technical person	
Message you may want to convey to this person	

>> **TERMINATE**

Q4 **In which department or organization do you work?**

_____ 1
 NO ANSWER 99

Q5 **Is this a government organization or a private company?**

GOVERNMENT ORGANIZATION 1
 PRIVATE COMPANY 2
 NO ANSWER 9

Q6 **Please list all departments and organizations for which you download files from EMM suppliers.**

(MULTILINE BOX) _____ 1
 NO ANSWER 99

Q7 Please identify the type of feed you are receiving from each EMM provider on behalf of your client organization(s).

	Full feed	Filtered feed	No feed at all	Don't know / no response
Bell GlobeMedia Publishing ¹	1	2	3	9
CanWest Interactive Inc. and Press News Ltd.	1	2	3	9
CEDROM-SNi	1	2	3	9
Sun Media	1	2	3	9

¹ In the Web version, each provider name is hyperlinked to their list of sources.

Q8 Do you filter any of the following full feeds before making them available to your client organization(s)?

(Only full feeds shown)	Yes	No	Don't know / no response
Bell GlobeMedia Publishing	1	2	9
CanWest Interactive Inc. and and Press News Ltd.	1	2	9
CEDROM-SNi	1	2	9
Sun Media	1	2	9

IF USES BELL GLOBEMEDIA PUBLISHING

Q9 How satisfied are you with each of the following aspects of the service provided by Bell GlobeMedia Publishing¹?

	Very dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very satisfied	DK/ NR
Consistency and reliability of access to news sources	1	2	3	4	5	9
Timely availability of news sources	1	2	3	4	5	9
Search support, i.e., changes to keyword queries for filtered feeds	1	2	3	4	5	9
Notification on disruption in service.	1	2	3	4	5	9
Availability of service representative or technical support (i.e., are questions addressed within 24 hours from original call)	1	2	3	4	5	9
Globally, how satisfied are you with this supplier?	1	2	3	4	5	9

¹ In the Web version, each provider name is hyperlinked to their list of sources.

Q10 Do you have additional comments on the service provided by Bell GlobeMedia Publishing?

.....	1
No ANSWER	99

REPETITION OF THE LAST 2 QUESTIONS FOR CANWEST INTERACTIVE INC. AND PRESS NEWS LTD.,
CEDROM-SNI, SUN MEDIA

Q11 Does your department or agency keep electronic copies of some articles from EMM feeds?

YES	1
No	2
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

IF YES

Q12 How long do you typically keep copies of articles from EMM feeds?

3 MONTHS OR LESS	1
MORE THAN 3 MONTHS BUT LESS THAN 2 YEARS	2
LONGER THAN 2 YEARS	3
DON'T KNOW / NO ANSWER	9

Q13 How much work would be required for your group to adapt to EMM feeds which would be supplied in XML format standard to all newsfeed suppliers?

NO WORK AT ALL	1
A SMALL AMOUNT OF WORK	2
A SIZEABLE BUT ACCEPTABLE AMOUNT OF WORK	3
A LARGE OR UNBEARABLE AMOUNT OF WORK	4
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

Q14 Do you have comments on the EMM program or suggestions for its improvement?

_____	1
NO ANSWER	99

Q15 Finally, does your organization use tools (such as, but not limited to, log analysers or user surveys) to measure the actual use of individual EMM sources on your Intranet?

YES, PLEASE SPECIFY WHICH TOOLS _____	1
No	2
DON'T KNOW / NO ANSWER	99

Thank you for sharing your views with us.

SONDAGE 2005 AUPRÈS DES UTILISATEURS, PARTIE 2
Programme de suivi électronique des médias
(à remplir sur le Web)

Le Programme de suivi électronique des médias (SEM) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada facilite l'acquisition et la diffusion de sources médiatiques électroniques pour les ministères et organismes du gouvernement fédéral, au moyen de contrats à l'échelle gouvernementale passés avec des fournisseurs de contenu. En 2005-2006, les ministères et organismes ont accès à près de 50 sources.

Un utilisateur de sources de nouvelles du SEM nous a donné votre nom en tant que responsable du téléchargement de fichiers FTP des fournisseurs du SEM. À ce titre, nous vous invitons à remplir le sondage ci-dessous afin d'aider le Programme à mieux servir vos intérêts lors des prochaines négociations de contrat; si vous souhaitez imprimer le questionnaire, veuillez accéder à la [version PDF](#) (hyperlien), pourvu que vous le remplissiez en ligne afin de bien respecter la logique du questionnaire. Un sommaire des résultats sera affiché dans la section SEM du site CommNET.

Merci à l'avance de bien vouloir prendre le temps de participer à ce sondage. Votre opinion sera prise en compte dans la gestion du Programme de suivi électronique des médias.

Lise Boucher
Gestionnaire, Programme de suivi électronique des médias
lise.boucher@tpsgc.gc.ca

COMMENCER LE QUESTIONNAIRE	1
J'AI DÉJÀ REMPLI UN QUESTIONNAIRE OÙ J'AI MENTIONNÉ TOUS LES ORGANISMES À QUI NOUS FOURNISSONS DES SERVICES	2 >> REMERCIER ET TERMINER

Q1 Êtes-vous responsable de l'aspect technique du téléchargement des fichiers FTP des fournisseurs du SEM?

OUI	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

SI C'EST NON OU NSP/PDR

Q2 Savez-vous qui est responsable de l'aspect technique du téléchargement des fichiers FTP des fournisseurs du SEM?

OUI	1
NON	2 >> REMERCIER ET TERMINER
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9 >> REMERCIER ET TERMINER

SI C'EST OUI

Q3 **Veillez inscrire ci-dessous votre propre nom, l'adresse électronique de la personne qui est responsable de l'aspect technique du téléchargement des fichiers FTP des fournisseurs du SEM ainsi qu'un message que vous aimeriez lui transmettre; cliquez ensuite sur « Suivant » pour lui adresser un courriel comprenant votre message et des explications sur la façon de remplir le questionnaire. Merci à l'avance de votre assistance.**

Votre propre nom	
Adresse électronique de votre technicien	
Message que vous voudriez transmettre à cette personne	

>> **TERMINER**

Q4 **Dans quel ministère ou quelle organisation travaillez-vous?**

_____ 1
PAS DE RÉPONSE 99

Q5 **Est-ce une organisation gouvernementale ou une entreprise privée?**

ORGANISATION GOUVERNEMENTALE 1
ENTREPRISE PRIVÉE 2
PAS DE RÉPONSE 9

Q6 **Veillez énumérer tous les ministères et toutes les organisations pour lesquels vous téléchargez des fichiers provenant des fournisseurs du SEM.**

(CASE MULTILIGNE) _____ 1
PAS DE RÉPONSE 99

Q7 Veuillez identifier le genre de source que vous recevez de chaque fournisseur du SEM pour le compte de votre ou vos organisations clientes.

	Source complète	Source filtrée	Aucune source	Ne sais pas / pas de réponse
Bell GlobeMedia Publishing ¹	1	2	3	9
CanWest Interactive Inc. et Press News Ltd.	1	2	3	9
CEDROM-SNi	1	2	3	9
Sun Media	1	2	3	9

¹ Dans la version Web, le nom de chaque fournisseur comporte un hyperlien à la liste de ses sources.

Q8 Filtrez-vous l'une ou l'autre des sources complètes suivantes avant de les mettre à la disposition de votre ou vos organisations-clientes?

(Seules les sources complètes sont énumérées)	Oui	Non	Ne sais pas / pas de réponse
Bell GlobeMedia Publishing	1	2	9
CanWest Interactive Inc. et et Press News Ltd.	1	2	9
CEDROM-SNi	1	2	9
Sun Media	1	2	9

SI BELL GLOBEMEDIA PUBLISHING EST UTILISÉ

Q9 **Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de chaque aspect suivant du service offert par Bell GlobeMedia Publishing¹?**

	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait	NSP/ PDR
Constance et fiabilité de l'accès aux sources de nouvelles	1	2	3	4	5	9
Disponibilité en temps opportun des sources de nouvelles	1	2	3	4	5	9
Aide à la recherche, c.-à-d., changement des requêtes par mot-clé pour les sources filtrées	1	2	3	4	5	9
Avis d'interruption de service	1	2	3	4	5	9
Disponibilité d'un représentant du service ou de soutien technique (c.-à-d., les questions sont-elles résolues dans les 24 heures de l'appel initial)	1	2	3	4	5	9
Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de ce fournisseur?	1	2	3	4	5	9

¹ Dans la version Web, le nom de chaque fournisseur comporte un hyperlien à la liste de ses sources.

Q10 **Auriez-vous quoi que ce soit à ajouter sur le service offert par Bell GlobeMedia Publishing?**

.....	1
PAS DE RÉPONSE	99

RÉPÉTITION DES 2 DERNIÈRES QUESTIONS POUR CANWEST INTERACTIVE INC. ET PRESS NEWS LTD.,
CEDROM-SNI, SUN MEDIA

Q11 **Est-ce que votre ministère ou organisme conserve des copies électroniques de certains articles des sources du SEM?**

OUI	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	99

SI C'EST OUI

Q12 Combien de temps conservez-vous normalement les copies d'articles des sources du SEM?

3 MOIS OU MOINS	1
PLUS DE 3 MOIS MAIS MOINS DE 2 ANS	2
PLUS DE 2 ANS	3
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q13 Combien de travail serait requis de la part de votre groupe pour vous adapter à des sources SEM livrées dans un format XML normalisé d'un fournisseur à l'autre?

AUCUN EFFORT	1
UN PETIT EFFORT	2
UN EFFORT SIGNIFICATIF MAIS ACCEPTABLE	3
UN GRAND EFFORT OU UN EFFORT TROP IMPORTANT	4
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	9

Q14 Avez-vous des commentaires à faire sur le SEM ou des suggestions pour l'améliorer?

_____	1
PAS DE RÉPONSE	99

Q15 Enfin, est-ce que votre organisation utilise certains instruments (comme, entre autres, des analyseurs de journaux d'accès ou sondages auprès des utilisateurs) pour mesurer l'utilisation réelle de chaque source du SEM sur votre intranet?

OUI, PRÉCISER QUELS INSTRUMENTS _____	1
NON	2
JE NE SAIS PAS / PAS DE RÉPONSE	99

Merci de nous avoir fait part de votre opinion.