

**Résultats de l'enquête sur la satisfaction des usagers
de Service Canada - Bureau de LaSalle**

Un projet réalisé par



et le



Pour
Service Canada

MAI 2006

Table des matières

1	CONTEXTE DE L'ÉTUDE	3
2	MÉTHODOLOGIE	4
3	RÉSULTATS.....	5
3.1	Les services traditionnels demeurent les plus utilisés	5
3.2	Le face-à-face a toujours la cote	6
3.3	L'importance de l'accompagnement	8
3.4	Des usagers très satisfaits.....	8
3.5	Des suggestions d'amélioration de la part des usagers	10
4	CONCLUSION.....	11

1 CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Depuis plusieurs années, les citoyens canadiens qui souhaitent obtenir des services reliés à l'assurance-emploi ou d'autres services connexes s'adressaient au Centre de ressources humaines Canada de leur localité. Mis sur pied récemment, Service Canada assumera désormais ce rôle et vise à devenir, éventuellement, un point de service pour toute question sur l'ensemble des ministères et organismes fédéraux.

C'est dans le but de renouveler et d'améliorer la prestation de services du gouvernement canadien que des centres nouveau genre ont été mis en place au Québec par Service Canada, à LaSalle, Verdun et dans un centre jeunesse de Montréal. Ces antennes de Service Canada mettent à la disposition des usagers divers ordinateurs branchés à Internet, offrent un accompagnement par un préposé pour formuler des demandes ou trouver l'information dont ils ont besoin, etc. Il s'agit dès lors d'une transformation importante du rôle du préposé, qui passe de fournisseur de contenu à guide accompagnateur pour obtenir l'information recherchée ou procéder à toute autre demande. Avant d'implanter ce modèle de prestation de services à l'ensemble de son territoire, Service Canada souhaite effectuer une première évaluation de cette façon de faire tant auprès de ses employés qu'auprès des usagers des services.

Dans ce contexte, Service Canada a confié à SOM et au CEFRIO le mandat de l'accompagner dans une démarche de réflexion pour améliorer les services aux citoyens qui utilisent ses services. Les travaux à réaliser se sont déroulés en trois temps :

1. Une phase de démarrage et d'accompagnement des équipes de Service Canada à Montréal a été réalisée;
2. Un sondage de satisfaction auprès de la clientèle de Service Canada a été effectué par la firme SOM et le CEFRIO se charge de l'analyse des résultats;
3. Des ateliers de réflexion et de recherche-action avec les cadres et professionnels de Service Canada à Montréal ont été tenus et portaient sur la déclinaison de certains modèles de services aux citoyens.

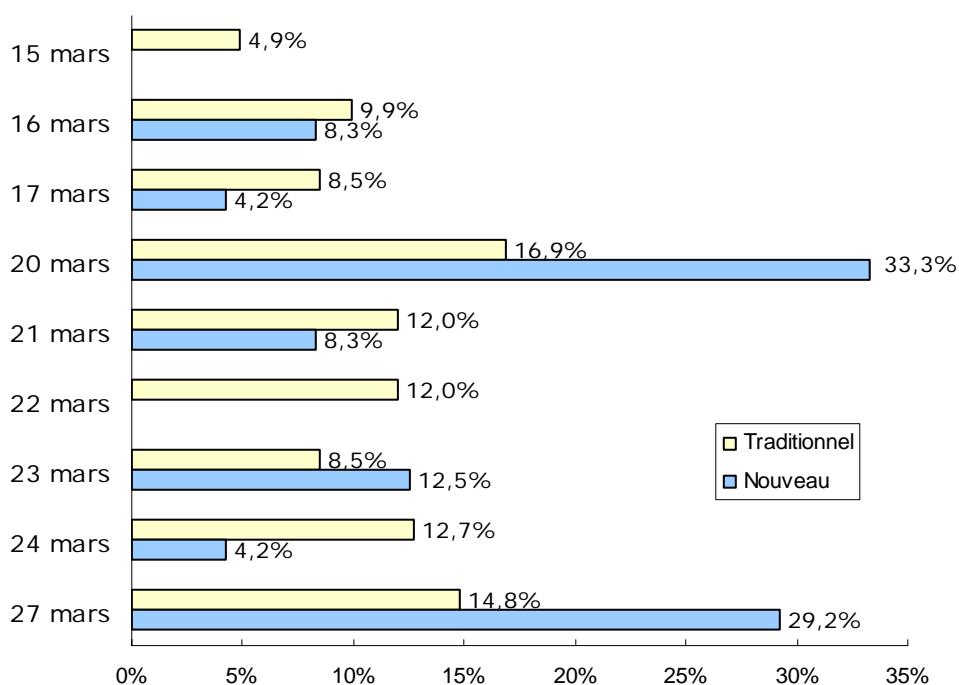
Le rapport qui suit présente les résultats de l'enquête réalisée par SOM au mois de mars 2006 auprès de la clientèle du Centre Service Canada LaSalle. Cette étude visait à connaître le taux de satisfaction des usagers à propos du nouveau modèle de prestation de services récemment implanté par Service Canada dans ce point de service.

2 MÉTHODOLOGIE

Dans le but de tracer le portrait de l'usage des services offerts par le Centre Service Canada LaSalle et pour en connaître la satisfaction des usagers à cet égard, un sondage auprès de la clientèle a été réalisé. Le questionnaire a été élaboré par SOM en collaboration avec le CEFRIO et Service Canada.

Les entrevues ont été conduites en français et en anglais, entre le 15 et le 27 mars 2006. En tout, 167 usagers ont été interrogés à la sortie du bureau du Centre. On estime la marge d'erreur maximale à 7,7 % à un niveau de confiance de 95 %¹. Le graphique suivant montre la répartition des services utilisés – entre les services dits plus traditionnels² et les nouveaux services offerts par Service Canada – pour chacune des journées.

Graphique 1. Répartition des entrevues



On y remarque notamment que les deux lundis de collecte (le 20 et 27 mars) ont été caractérisés par une plus forte proportion d'entrevues auprès de visiteurs qui souhaitent obtenir des « nouveaux » services, ces services qui ne faisaient pas partie de l'offre traditionnelle des centres de ressources humaines Canada. Certes, deux interviewers étaient présents à ce moment (comparativement à un seul pour les autres jours de la semaine), cependant, cette caractéristique ne peut à elle seule expliquer ce débalancement.

¹ La base de sondage était constituée de l'ensemble des clients qui se sont présentés à la sortie du bureau entre 9 h et 12 h et entre 13 h et 16 h du 15 au 27 mars 2006. L'échantillon a été sélectionné par interception aléatoire sur place, c'est-à-dire par l'interception du premier client qui se présentait devant l'interviewer lorsque celui-ci était libre.

² Les services dits traditionnels sont ceux qu'offraient les centres de ressources humaines Canada, soit : la recherche d'information sur le marché du travail, l'accès aux services du Programme d'assurance-emploi, l'accès aux services du Programme de sécurité du revenu et les services offerts en matière de numéros d'assurance sociale.

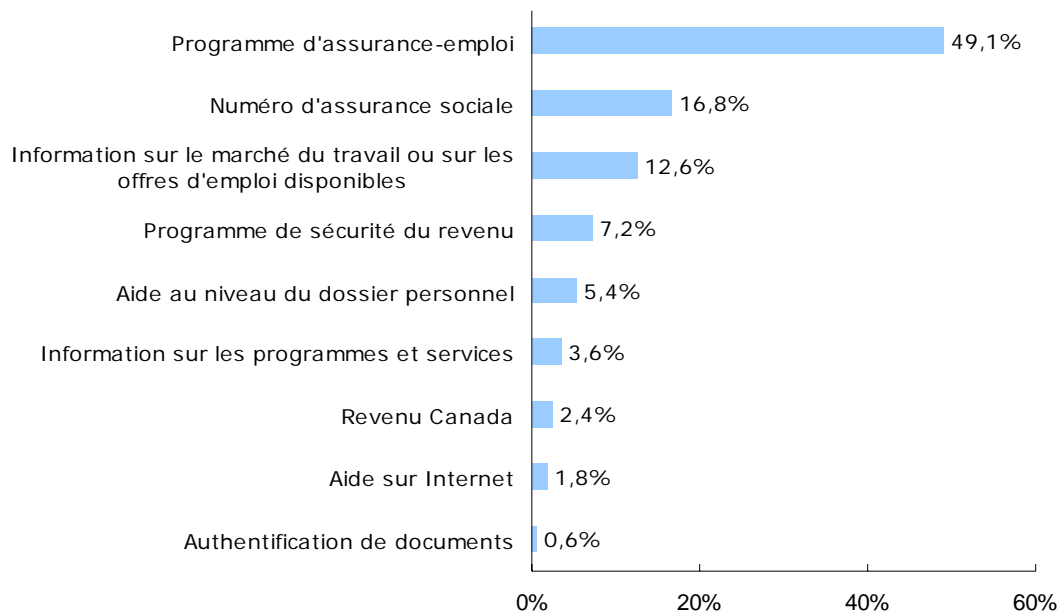
3 RÉSULTATS

L'enquête menée au Centre de LaSalle révèle que seulement 18 % des usagers interrogés avaient remarqué que le nom du Centre avait changé depuis l'automne, soit de Centre de ressources humaines Canada (CRHC) pour Centre de service LaSalle. Il n'en demeure pas moins que les usagers sondés se sont dits satisfaits des services qu'ils ont obtenus au Centre.

3.1 Les services traditionnels demeurent les plus utilisés

Quoique le Centre de Service LaSalle offre maintenant une plus grande variété de services maintenant qu'il est devenu une antenne de Service Canada, les services traditionnels demeurent les plus utilisés. L'enquête a montré que près de la moitié (49,1 %) des personnes interrogées s'étaient déplacées pour l'assurance-emploi alors qu'uniquement 3,6 % désiraient de l'information sur les programmes et les services, 2,4 % pour effectuer des transactions avec l'Agence du revenu du Canada et 1,8 % pour recevoir de l'aide sur Internet.

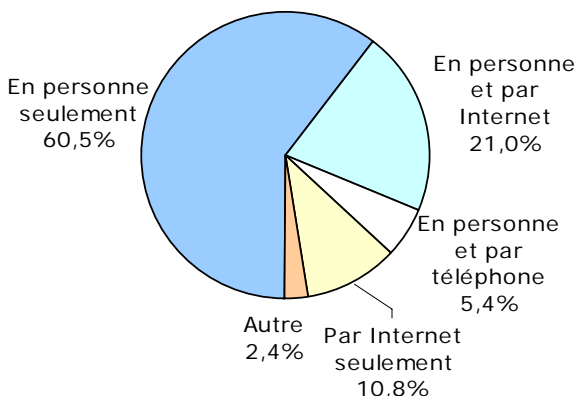
Graphique 2. Raisons de la visite du Centre de Service LaSalle



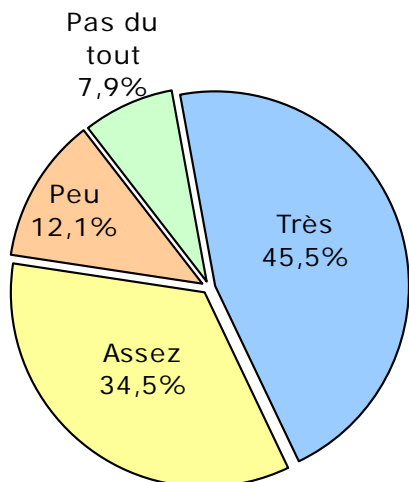
3.2 Le face-à-face a toujours la cote

Bien que la nouvelle prestation de services prévoit plusieurs modes de services, plusieurs usagers continuent d'opter pour le service en personne seulement (60,5 %). D'autres modes ont été néanmoins employés. En effet, l'enquête révèle qu'une personne sur cinq (21,0 %) a été servie en personne et a aussi utilisé Internet. Par ailleurs, 10,8 % des visiteurs ont utilisé uniquement Internet et 5,4 % ont utilisé le service en personne et par téléphone.

Graphique 3. Modes de services utilisés



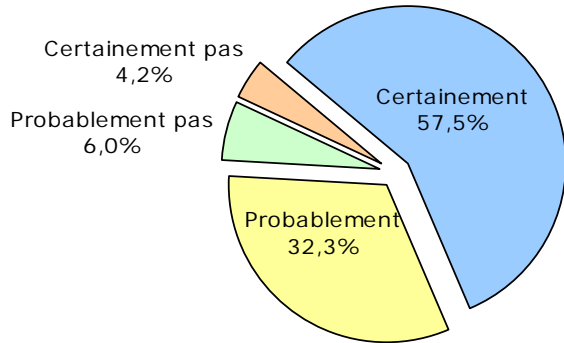
Graphique 4. Volonté d'utiliser ultérieurement des services par Internet ou par téléphone ailleurs qu'au Centre Service de LaSalle



Base : les usagers qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone.

Bien sûr, certains usagers des services préféreront toujours être servis en personne, et ce, malgré toutes les incitations pour qu'elles utilisent les autres modes de services. Néanmoins, comme le montre le graphique ci-contre, la grande majorité (80 %) des visiteurs qui ont utilisé les services par Internet et par téléphone affirment qu'il est très ou assez probable qu'ils utilisent ces nouveaux modes de service ailleurs qu'au Centre de LaSalle.

Graphique 5. Intention de recommander à un parent ou à un ami d'utiliser les services Internet ou par téléphone



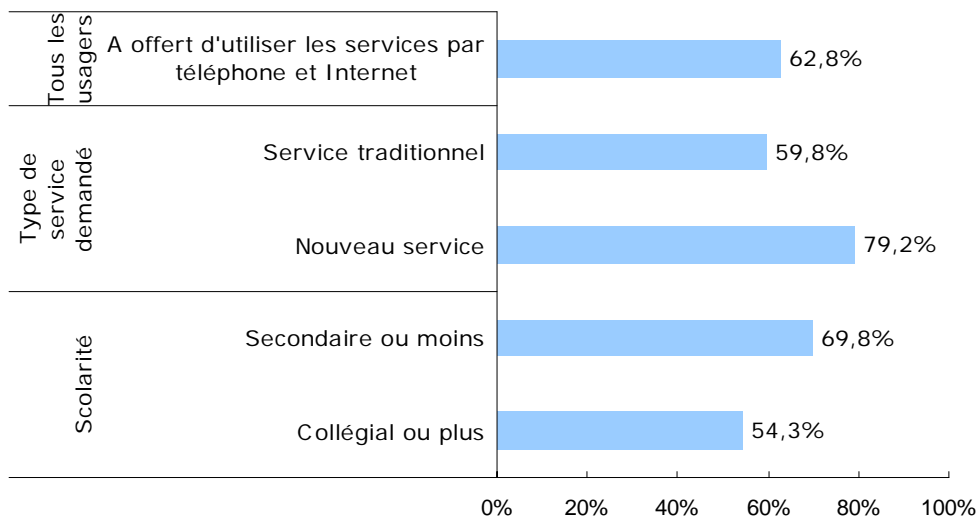
Base : les usagers qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone.

Résultat intéressant : la satisfaction des usagers qui se sont prémunis des services par Internet ou par téléphone entraînera peut-être d'autres personnes à utiliser ces nouveaux modes de services, puisque près de neuf usagers interrogés sur dix se disent prêts à recommander les services par Internet ou par téléphone à un parent ou à un ami.

Le nouveau mode de prestation de services a transformé le rôle de l'agent et il est maintenant un promoteur de services et un accompagnateur. Les visiteurs peuvent aussi répondre par eux-mêmes à leurs besoins en utilisant le téléphone ou Internet dans les bureaux de Service Canada. Mais les employés ont-ils bien intégré cette nouvelle procédure?

Les résultats de l'étude montrent que la majorité des visiteurs (62,8 %) se sont vu offrir la possibilité d'utiliser les services téléphoniques ou Internet. Ces modes alternatifs de prestation de services sont davantage offerts aux usagers qui se sont déplacés pour les nouveaux services (79,2 %) que pour les services traditionnels (59,8 %). Cette observation peut démontrer l'attachement que ressent le personnel envers la prestation de services traditionnelle des centres de ressources humaines Canada.

Graphique 6. Les multiples modes de services : proportion des usagers qui se sont vu offrir des alternatives par le personnel

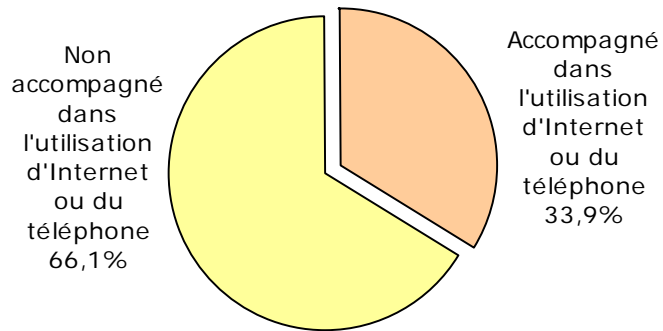


Par ailleurs, 43,4 % des visiteurs ont indiqué que l'agent de services leur a offert de l'information ou des services additionnels autres que la prestation traditionnelle de services.

3.3 L'importance de l'accompagnement

Le tiers (33,9 %) des visiteurs qui ont utilisé les services téléphoniques ou Internet ont été accompagnés dans leurs démarches. Une vaste majorité d'entre eux considèrent que l'accompagnement donné par les agents de Service Canada les a beaucoup ou assez aidés dans leurs démarches (70 %) et la presque totalité (95 %) de ces individus estiment cet accompagnement est très ou assez important. Le sondage a également confirmé que l'accompagnement permet aux usagers de se familiariser avec les services interactifs. Enfin, 80 % de ceux qui ont utilisé les services téléphoniques ou Internet jugent qu'ils se sont beaucoup ou assez familiarisés avec ces nouveaux modes de services.

Graphique 7. Répartition des usagers qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone selon qu'ils ont été accompagnés ou non par un préposé



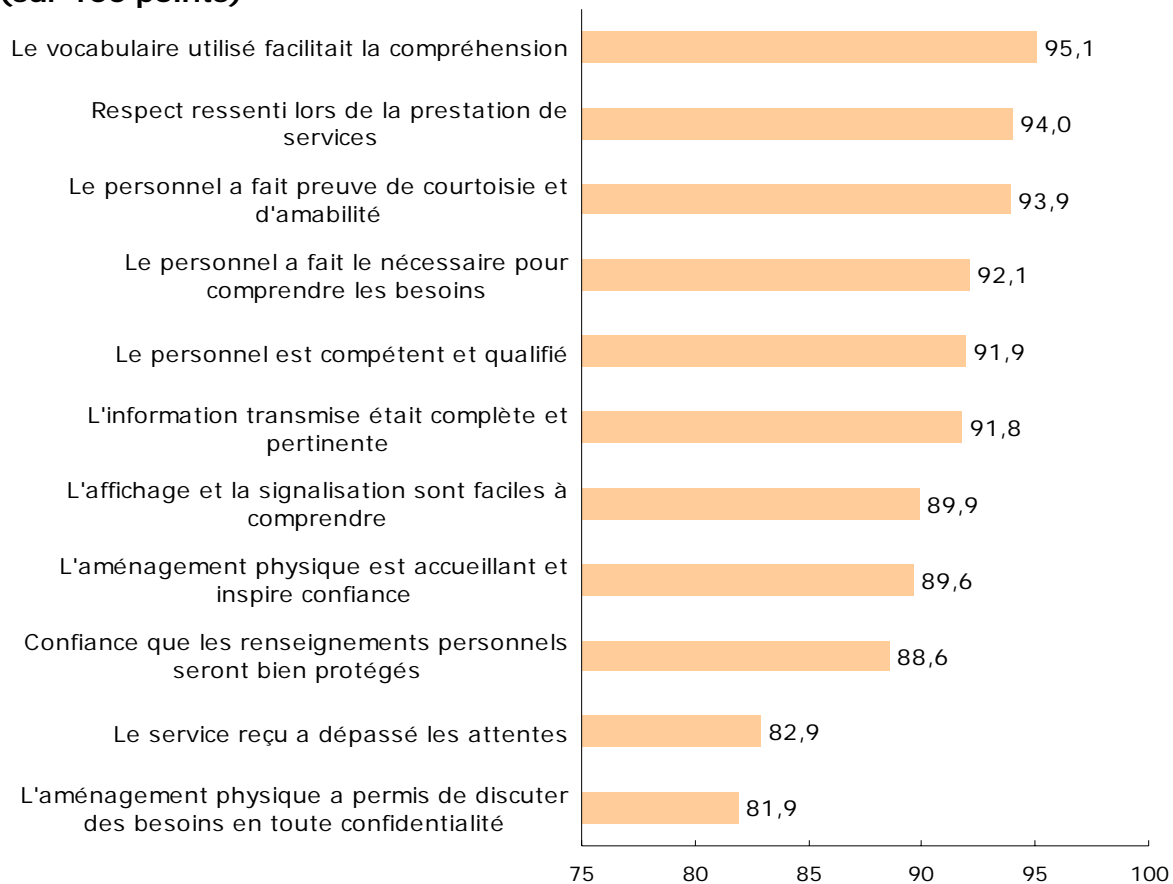
Base : les usagers qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone

3.4 Des usagers très satisfaits

La très grande majorité des citoyens sondés à leur sortie du Centre se sont dits satisfaits des services qu'ils ont obtenus. Deux usagers sur trois ont, d'ailleurs, affirmé que les services du Centre ont « entièrement » répondu à leurs besoins. L'enquête a également permis d'évaluer la satisfaction envers onze facettes de la prestation de services tels le respect des employés, la compréhension des besoins, la compétence du personnel et la qualité du service reçu sur une échelle de 10 points. Le graphique qui suit présente par ailleurs la note moyenne attribuée par les usagers à chacun des aspects de la prestation de services, transposée sur 100 points.

À la lumière des résultats présentés dans le graphique suivant, on constate que les visiteurs sont en général très satisfaits des services reçus au Centre. En effet, les notes attribuées varient entre 81,9 et 95,1 sur 100 pour chacun des onze éléments.

Graphique 8. Degré moyen de satisfaction des usagers envers les services obtenus (sur 100 points)



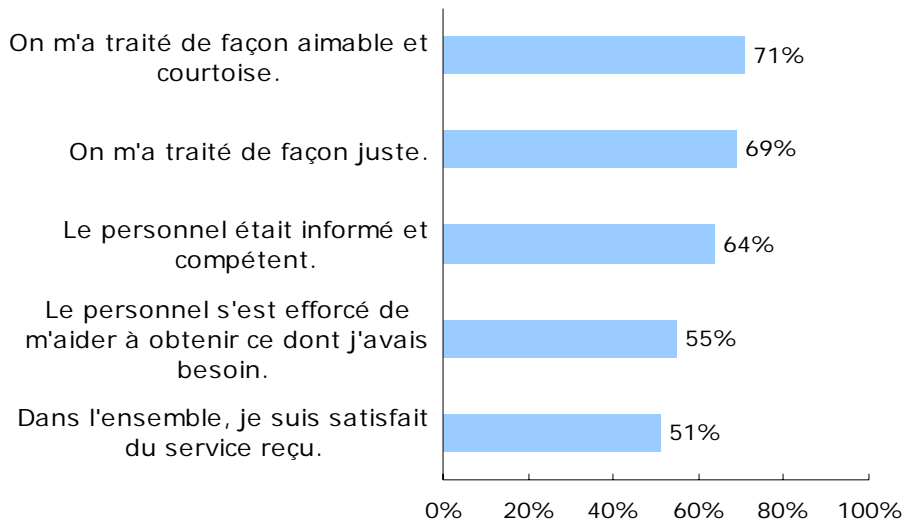
Le vocabulaire utilisé, la perception du respect de la part du personnel, la courtoisie et l'amabilité ainsi que la compétence du personnel et la pertinence de l'information obtenue ont été les facteurs les plus appréciés par les usagers interrogés. Par ailleurs, les femmes (97,5) s'avèrent plus enclines que les hommes (93,9) à trouver que le vocabulaire utilisé par le personnel du Centre facilitait la compréhension. Autre constat intéressant : les plus jeunes, c'est-à-dire ceux âgés entre 16 et 24 ans, sont plus confiants (95,2) que la moyenne des usagers (88,6) que leurs renseignements personnels seront bien protégés. Les notes les moins élevées – mais tout de même très positives - concernent *le service reçu qui a dépassé les attentes* (82,9) et *l'aménagement physique qui assure la confidentialité* (81,9). Notons que les usagers des nouveaux services (94,6) se sont dits plus confiants à l'égard de la confidentialité apportée par l'aménagement des locaux que ceux des services traditionnels (88,7). Le même constat s'applique pour les usagers qui détiennent un diplôme collégial ou plus élevé (91,8) comparativement aux moins scolarisés (87,7).

Amélioration marquée de la satisfaction depuis *Les citoyens d'abord 3*

Bien que l'on ne dispose pas de point de comparaison formel pour mettre en perspective ces mesures de satisfaction, on peut tout de même les comparer à ceux mesurés dans l'enquête *Les citoyens d'abord 3* publiée par l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC). Comme on le voit au graphique 9, l'enquête *Les citoyens d'abord 3* mesurait 5 paramètres de satisfaction à l'égard d'une prestation de services gouvernementale. Comme on peut le

constater, les taux de satisfaction varient entre 51 % et 71 %. Une énorme différence par rapport aux mesures de satisfaction du Centre LaSalle qui variaient entre 82 % et 95 % !

Graphique 9. Un point de référence pour la satisfaction: Citoyens d'abord 3



Source: *Les citoyens d'abord 3*, page 29.

3.5 Des suggestions d'amélioration de la part des usagers

L'enquête a également permis de sonder les usagers du Centre sur les suggestions qu'ils souhaitent émettre pour améliorer davantage le service. Un nombre plus élevé d'employés à l'accueil et l'amélioration de la confidentialité au comptoir ou la possibilité de parler à un agent dans un bureau fermé sont les recommandations les plus souvent mentionnées par les usagers.

Tableau 1. Recommandations des usagers pour l'amélioration du service au Centre Service LaSalle

Recommandations des usagers	Nombre de mentions
• Plus de personnel à l'accueil	9
• Améliorer la confidentialité au comptoir/ parler à un agent dans un bureau fermé	8
• Améliorer l'attitude (courtoisie, respect, etc.) du personnel	6
• Site Internet plus convivial (info plus facile à trouver, etc.)	5
• Plus de dépliants / formulaires / documentation disponibles	4
• Visibilité de l'édifice / mieux indiquer l'accès au bureau	3
• Moins de boîtes vocales / faciliter l'accès à un agent au téléphone	3
• Service plus personnalisé / aide d'une personne ressource sur place	3
• Aide d'un agent pour l'utilisation de l'ordinateur / du site Web	3

4 CONCLUSION

Comme on a pu le constater à travers les résultats de l'enquête, la satisfaction des usagers du nouveau Centre est très élevée et dépasse largement le degré de satisfaction qui avait été mesuré dans l'étude *Citoyens d'abord 3*.

Par cette étude, on dénote une forte ouverture des usagers pour le recours à de multiples modes de prestation. Néanmoins, le personnel du Centre doit poursuivre ses activités d'accompagnement et de formation des usagers aux services électroniques, par téléphone ou par Internet, pour que de plus en plus de citoyens adoptent ces nouveaux modes de prestation de services. Les employés constituent les premiers ambassadeurs de ces modes de prestation libre-service.

La confidentialité demeure une préoccupation majeure pour les usagers. Il ne faut donc pas négliger cet aspect tant dans les façons de traiter les dossiers des citoyens que dans l'aménagement de l'environnement physique du Centre.

Enfin, afin de s'assurer que le Centre continue sur cette bonne lancée et qu'il améliore continuellement ses services, nous recommandons de répéter annuellement cette mesure de satisfaction. Une évaluation constante de sa prestation de services et la mise en place des réajustements nécessaires permettront d'assurer que les services offerts au Centre demeurent à ce niveau d'excellence.



Sondage auprès de la clientèle du bureau des Services Canada à Lasalle

Rapport méthodologique
Présenté au
CEFRIO

Mars 2006



SOM
RECHERCHES ET SONDAGES

Réf: M06025CEFRIO.ppt

1180, rue Drummond, bureau 620, Montréal (Québec) H3G 2S1 ☎ (514) 878-9825
2136, chemin Sainte-Foy, bureau 200, Sainte-Foy (Québec) G1V 1R8 ☎ (418) 687-8025



Méthodologie

Objectifs

- L'objectif de cette étude était de recueillir, auprès des utilisateurs, leur perception du nouveau concept de service offert au bureau de Services Canada à Lasalle.
- L'objectif de ce rapport est de réunir les informations sur le déroulement de l'enquête menée en face à face. Pour ce faire, nous expliquons la méthodologie utilisée de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

Plan de sondage

Population cible

- L'ensemble des clients s'étant présentés au bureau de Services Canada à Lasalle entre le 15 et le 27 mars 2006.

Base de sondage

- La base de sondage était constituée de l'ensemble des clients qui se sont présentés à la sortie du bureau entre 9h et 12h et entre 13h et 16h du 15 au 27 mars 2006.

Plan d'échantillonnage

- Par interception aléatoire sur place : sélection du premier client qui se présentait devant l'interviewer lorsque ce dernier était libre.
- Nombre de répondants: 167

Méthodologie -Suite

Questionnaire

- Le questionnaire a été élaboré par SOM, puis révisé par le CEFRIO et Services Canada. Le questionnaire final a été soumis à l'approbation du client. Sa version finale est présentée en annexe.
- Les entrevues ont été conduites en français et en anglais.

Collecte

Période de collecte

- Du 15 au 27 mars 2006.

Mode d'entrevue

- Entrevues en face à face à la sortie du bureau.
- Ce mode de collecte a été retenu après une tentative infructueuse de la part de Services Canada de recueillir des noms sur place pour ensuite les rappeler.

Pondération et traitement

- Aucune pondération n'a été appliquée aux résultats faute de données précises sur les caractéristiques de la clientèle.
- Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière déterminée par le CEFRIO.

Marges d'erreur

- La marge d'erreur maximale est de 7,7 % à un niveau de confiance de 95 %.



Questionnaire





Tableaux détaillés



QDATE Date de collecte

% LIGNE	Date								
	15/03	16/03	17/03	20/03	21/03	22/03	23/03	24/03	27/03
Ensemble (n:166)	4,2	9,6	7,8	19,3	11,4	10,2	9,0	11,4	16,9 A=*****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:24)	4,9 -	9,9 8,3	8,5 4,2	16,9- 33,3+	12,0 8,3	12,0+ --	8,5 12,5	12,7 4,2	14,8- 29,2+ F=0,194
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30)	4,0 5,7 3,3	7,9 8,6 16,7	4,0< 8,6 20,0»	17,8 14,3 30,0+	8,9 17,1 13,3	14,9> 5,7 -<	9,9 11,4 3,3	13,9 8,6 6,7	18,8 20,0 6,7- G=0,498
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:20) Non (n:41)	5,0 4,9	5,0 12,2	20,0 9,8	15,0 24,4	20,0 14,6	- 4,9	15,0 4,9	5,0 9,8	15,0 14,6 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:95) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	6,3 1,9 -	11,6 7,4 5,9	9,5 5,6 5,9	17,9 16,7 35,3+	10,5 13,0 11,8	9,5 14,8 -	6,3 11,1 17,6	11,6 7,4 23,5+	16,8 22,2 -< E=0,746
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:54)	6,3 -	10,8 7,4	9,0 5,6	15,3 25,9	13,5 7,4	8,1 14,8	7,2 13,0	14,4+ 5,6-	15,3 20,4 A=0,091
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:23)	4,5 3,9 2,6 6,5 4,3	9,1 9,8 5,1 12,9 13,0	4,5 9,8 12,8 -- 8,7	22,7 21,6 20,5 16,1 13,0	9,1 9,8 15,4 16,1 4,3	9,1 13,7 10,3 6,5 8,7	13,6 7,8 10,3 3,2 13,0	9,1 7,8 12,8 16,1 13,0	18,2 15,7 10,3 22,6 21,7 H=0,803
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:75)	4,4 4,0	3,3« 17,3»	7,7 8,0	20,9 17,3	6,6< 17,3>	12,1 8,0	9,9 8,0	13,2 9,3	22,0+ 10,7- A=0,027
Français parlé à la maison (n:103)	4,9	7,8	7,8	19,4	15,5>	12,6	7,8	13,6	10,7« A=0,071
Anglais parlé à la maison (n:91)	4,4	7,7	6,6	23,1	11,0	8,8	6,6	8,8	23,1> A=0,242
Autre langue parlée à la maison (n:71)	1,4	8,5	7,0	21,1	8,5	7,0	15,5>	8,5	22,5+ A=0,079
Est une minorité visible (n:56)	1,8	8,9	12,5	28,6>	10,7	7,1	5,4	5,4-	19,6 A=0,127
Sexe Homme (n:100) Femme (n:63)	5,0 3,2	12,0 6,3	6,0 11,1	19,0 19,0	12,0 11,1	9,0 12,7	9,0 9,5	13,0 9,5	15,0 17,5 A=0,865

Q1 Saviez-vous que le centre de service où l'on se trouve actuellement a changé de nom depuis l'automne dernier?

% LIGNE	Savait que le centre de service a changé de nom depuis l'automne dernier	
	Oui	Non
Ensemble (n:167)	18,0	82,0 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	16,1 29,2	83,9 70,8 A=0,122
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	16,8 17,1 22,6	83,2 82,9 77,4 A=0,759
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	4,8< 29,3>	95,2> 70,7< A=0,025
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	16,7 13,0 41,2»	83,3 87,0 58,8« A=0,027
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	18,9 16,4	81,1 83,6 A=0,687
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	13,6 15,7 23,1 19,4 16,7	86,4 84,3 76,9 80,6 83,3 A=0,875
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	20,9 14,5	79,1 85,5 A=0,283
Français parlé à la maison (n:104)	21,2	78,8 A=0,168
Anglais parlé à la maison (n:92)	18,5	81,5 A=0,848
Autre langue parlée à la maison (n:71)	16,9	83,1 A=0,758
Est une minorité visible (n:57)	17,5	82,5 A=0,919
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	17,8 17,5	82,2 82,5 A=0,953

Q2 Quelle était la PRINCIPALE raison de votre visite au Centre Service Canada Lasalle aujourd'hui?

% LIGNE	Principale raison de la visite au Centre Service Canada Lasalle									
	Info sur programmes et services	Info sur marché du travail ou offres d'emploi	Programme d'assurance-emploi	Prog. de sécurité de revenu ou Supplément de revenu garanti	Numéro d'assurance sociale	Aide au niveau du dossier personnel	Revenu Canada	Aide sur Internet	Authentification de documents	Informations sur la retraite
Ensemble (n:167)	3,6	12,6	49,1	7,2	16,8	5,4	2,4	1,8	0,6	0,6 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	- 25,0	14,7> -<	57,3» -«	8,4 -	19,6> -<	-« 37,5»	- 16,7	- 12,5	- 4,2	- 4,2 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	5,0 2,9 -	2,0« 14,3 45,2»	50,5 74,3» 16,1«	9,9+ -- 6,5	23,8» 2,9< 9,7	4,0 - 16,1»	3,0 - 3,2	- 5,7 3,2	1,0 - -	1,0 - - H=0,000
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- 2,4	9,5< 36,6>	81,0» 34,1«	9,5 -	- 7,3	- 9,8	- 2,4	- 7,3	- -	- - G=0,004
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	3,1 5,6 -	13,5 13,0 5,9	52,1 42,6 52,9	9,4 3,7 5,9	12,5- 20,4 29,4	4,2 7,4 5,9	3,1 1,9 -	1,0 3,7 -	- 1,9 -	1,0 - - H=0,405
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	3,6 3,6	9,0< 20,0>	48,6 50,9	9,9+ 1,8-	18,0 14,5	4,5 7,3	3,6 -	1,8 -	- 1,8	0,9 - F=0,113
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	9,1 2,0 5,1 - 4,2	4,5 9,8 23,1> 19,4 -<	59,1 56,9 38,5 48,4 41,7	- -< 5,1 -- 41,7»	22,7 21,6 17,9 9,7 8,3	4,5 5,9 -- 16,1» -	- 2,0 5,1 3,2 -	- 2,0 2,6 3,2 -	- - 2,6 - -	- - - - 4,2 I=0,230
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	3,3 3,9	15,4 9,2	46,2 52,6	7,7 6,6	13,2 21,1	8,8 1,3	2,2 2,6	3,3 -	- 1,3	- 1,3 F=0,111
Français parlé à la maison (n:104)	3,8	12,5	52,9	6,7	11,5<	6,7	2,9	1,9	-	1,0 F=0,181
Anglais parlé à la maison (n:92)	2,2	13,0	46,7	6,5	17,4	8,7	2,2	1,1	1,1	1,1 F=0,334
Autre langue parlée à la maison (n:71)	5,6	12,7	45,1	8,5	19,7	4,2	2,8	-	1,4	- E=0,693
Est une minorité visible (n:57)	1,8	14,0	38,6-	10,5	26,3>	1,8	5,3	-	1,8	- F=0,036
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	5,9 -	16,8+ 6,3-	48,5 49,2	6,9 7,9	9,9« 27,0»	6,9 3,2	3,0 1,6	1,0 3,2	1,0 -	- 1,6 F=0,026

**Q2R Quelle était la PRINCIPALE raison de votre visite au Centre
Service Canada Lasalle aujourd'hui?**

% LIGNE	Type de service	
	Traditionnel	Nouveau
Ensemble (n:167)	85,6	14,4 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	100,0» -«	-« 100,0» A=0,000
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	86,1 91,4 77,4	13,9 8,6 22,6 A=0,262
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	100,0> 78,0<	-< 22,0> A=0,020
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	87,5 79,6 94,1	12,5 20,4 5,9 A=0,241
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	85,6 87,3	14,4 12,7 A=0,767
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	86,4 88,2 84,6 77,4 91,7	13,6 11,8 15,4 22,6 8,3 B=0,440
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	82,4 89,5	17,6 10,5 A=0,196
Français parlé à la maison (n:104)	83,7	16,3 A=0,350
Anglais parlé à la maison (n:92)	83,7	16,3 A=0,430
Autre langue parlée à la maison (n:71)	85,9	14,1 A=0,928
Est une minorité visible (n:57)	89,5	10,5 A=0,308
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	82,2 90,5	17,8 9,5 A=0,144

Q3 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'aménagement physique des locaux du Centre est accueillant et inspire confiance.

	Aménagement physique des locaux du Centre est accueillant et inspire confiance			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:167)	167	8,96	10	0,24
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	143 24	8,87< 9,46>	10 10	0,26 0,43
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	101 35 31	9,06 9,06 8,52	10 10 10	0,28 0,35 0,78
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	21 41	8,95 8,83	10 9	0,72 0,50
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	96 54 17	9,27» 8,50< 8,65	10 9 10	0,23 0,50 0,90
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	111 55	9,29» 8,31«	10 9	0,21 0,54
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	22 51 39 31 24	8,77 9,00 8,90 9,03 9,04	9 10 9 10 10	0,55 0,46 0,51 0,53 0,62
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	91 76	8,77- 9,18+	9 10	0,34 0,31
Français parlé à la maison Oui (n:104) Non (n:63)	104 63	8,97 8,94	10 9	0,32 0,33
Anglais parlé à la maison Oui (n:92) Non (n:75)	92 75	8,95 8,97	10 10	0,27 0,40
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:96)	71 96	8,93 8,98	10 10	0,39 0,29
Est une minorité visible Oui (n:57) Non (n:110)	57 110	8,84 9,02	10 10	0,46 0,27
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	101 63	8,99 8,89	10 10	0,27 0,45

Q3 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'aménagement physique des locaux du Centre est accueillant et inspire confiance.

% LIGNE	Aménagement physique des locaux du Centre est accueillant et inspire confiance									
	1, tout à fait en désaccord	2	3	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:167)	0,6	0,6	0,6	1,2	0,6	1,2	6,0	21,6	13,8	53,9 A=****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	0,7 -	0,7 -	0,7 -	1,4 -	0,7 -	0,7 4,2	7,0 -	22,4 16,7	15,4 4,2	50,3< 75,0> G=0,105
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	- - 3,2	1,0 - -	- - 3,2	2,0 - -	- - 3,2	1,0 - 3,2	5,9 5,7 6,5	17,8 34,3> 19,4	16,8 8,6 9,7	55,4 51,4 51,6 G=0,572
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- 2,4	- -	4,8 -	- -	- -	- -	4,8 7,3	23,8 31,7	9,5 9,8	57,1 48,8 E=0,486
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	- 1,9 -	- 1,9 -	1,0 - -	- 1,9 5,9	- - 5,9	1,0 1,9 -	4,2 7,4 11,8	16,7- 33,3> 11,8	15,6 11,1 11,8	61,5> 40,7< 52,9 H=0,084
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	- 1,8	- 1,8	0,9 -	- 3,6	- 1,8	- 3,6	4,5 9,1	18,0 27,3	15,3 10,9	61,3» 40,0« G=0,107
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- - 2,6 - -	- 2,0 - - -	- - - - 4,2	- 2,0 - 3,2 -	- 2,0 - - -	4,5 2,0 - - -	13,6 2,0 2,6 16,1» -	27,3 15,7 33,3> 9,7- 25,0	9,1 17,6 12,8 9,7 16,7	45,5 56,9 48,7 61,3 54,2 I=0,339
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	1,1 -	- 1,3	1,1 -	1,1 1,3	1,1 -	2,2 -	7,7 3,9	24,2 18,4	13,2 14,5	48,4 60,5 G=0,437
Français parlé à la maison (n:104)	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	-	4,8	21,2	12,5	56,7 G=0,706
Anglais parlé à la maison (n:92)	-	-	-	2,2	-	2,2	6,5	26,1	12,0	51,1 G=0,418
Autre langue parlée à la maison (n:71)	1,4	-	1,4	-	1,4	1,4	7,0	16,9	16,9	53,5 G=0,503
Est une minorité visible (n:57)	1,8	-	1,8	-	1,8	1,8	5,3	21,1	14,0	52,6 G=0,995
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	- 1,6	- 1,6	- 1,6	2,0 -	1,0 -	2,0 -	5,9 6,3	22,8 19,0	12,9 15,9	53,5 54,0 G=0,916

Q3R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'aménagement physique des locaux du Centre est accueillant et inspire confiance.

% LIGNE	Aménagement physique des locaux du Centre est accueillant et inspire confiance	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:167)	3,6	96,4 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	4,2 -	95,8 100,0 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	3,0 - 9,7	97,0 100,0 90,3 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	4,8 2,4	95,2 97,6 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	1,0 5,6 11,8	99,0 94,4 88,2 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	0,9 9,1	99,1 90,9 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- 5,9 2,6 3,2 4,2	100,0 94,1 97,4 96,8 95,8 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	4,4 2,6	95,6 97,4 A=*****
Français parlé à la maison (n:104)	4,8	95,2 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:92)	2,2	97,8 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	4,2	95,8 A=*****
Est une minorité visible (n:57)	5,3	94,7 A=*****
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	3,0 4,8	97,0 95,2 A=*****

Q4 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'affichage et la signalisation pour vous diriger à l'intérieur du Centre est facile à comprendre.

	Affichage et signal. pour se diriger à l'intérieur du Centre est facile à comprendre			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:164)	164	8,99	10	0,25
Type de service Traditionnel (n:140) Nouveau (n:24)	140 24	8,99 8,96	10 10	0,28 0,57
Mode de service utilisé En personne seulement (n:99) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	99 34 31	8,99 9,12 8,84	10 10 10	0,32 0,47 0,68
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:20) Non (n:41)	20 41	9,45 8,76	10 10	0,70 0,52
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:93) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	93 54 17	9,17 8,81 8,53	10 9 9	0,32 0,40 1,04
A répondu aux besoins Entièrement (n:108) En partie / Aucunement (n:55)	108 55	9,14 8,71	10 10	0,27 0,51
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	22 51 37 30 24	9,05 9,08 9,00 8,80 8,96	10 10 10 10 10	0,57 0,47 0,52 0,58 0,71
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:74)	90 74	8,93 9,05	10 10	0,38 0,31
Français parlé à la maison Oui (n:102) Non (n:62)	102 62	9,00 8,97	10 10	0,33 0,37
Anglais parlé à la maison Oui (n:90) Non (n:74)	90 74	8,90 9,09	10 10	0,37 0,32
Autre langue parlée à la maison Oui (n:69) Non (n:95)	69 95	9,10 8,91	10 10	0,35 0,35
Est une minorité visible Oui (n:55) Non (n:109)	55 109	9,05 8,95	10 10	0,42 0,31
Sexe Homme (n:98) Femme (n:63)	98 63	8,96 9,03	10 10	0,33 0,39

Q4 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'affichage et la signalisation pour vous diriger à l'intérieur du Centre est facile à comprendre.

% LIGNE	Affichage et signal. pour se diriger à l'intérieur du Centre est facile à comprendre							
	2	3	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:164)	0,6	1,2	4,9	2,4	4,9	11,6	15,9	58,5 A=****
Type de service								
Traditionnel (n:140)	0,7	1,4	5,0	2,1	5,0	10,0	16,4	59,3
Nouveau (n:24)	-	-	4,2	4,2	4,2	20,8	12,5	54,2
								G=0,788
Mode de service utilisé								
En personne seulement (n:99)	1,0	-	6,1	3,0	4,0	10,1	18,2	57,6
En personne et par Internet (n:34)	-	-	5,9	-	5,9	11,8	17,6	58,8
Autre (n:31)	-	6,5	-	3,2	6,5	16,1	6,5	61,3
								G=0,348
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone								
Oui (n:20)	-	5,0	-	-	-	5,0	10,0	80,0>
Non (n:41)	-	2,4	4,9	2,4	9,8	14,6	14,6	51,2< A=****
Recommanderait à un parent / ami								
Certainement (n:93)	-	2,2	4,3	1,1	4,3	7,5-	14,0	66,7>
Probablement (n:54)	-	-	7,4	1,9	5,6	20,4>	16,7	48,1-
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	5,9	-	-	11,8	5,9	5,9	23,5	47,1
								F=0,072
A répondu aux besoins								
Entièrement (n:108)	-	0,9	4,6	0,9	5,6	10,2	15,7	62,0
En partie / Aucunement (n:55)	1,8	1,8	5,5	5,5	3,6	12,7	16,4	52,7
								D=0,924
Âge								
16 - 24 ans (n:22)	-	-	4,5	-	9,1	13,6	18,2	54,5
25 - 34 ans (n:51)	2,0	-	5,9	2,0	2,0	9,8	13,7	64,7
35 - 44 ans (n:37)	-	2,7	2,7	2,7	5,4	10,8	18,9	56,8
45 - 54 ans (n:30)	-	-	6,7	6,7	6,7	13,3	13,3	53,3
55 ans et plus (n:24)	-	4,2	4,2	-	4,2	12,5	16,7	58,3
								H=0,898
Scolarité								
Secondaire ou moins (n:90)	1,1	2,2	6,7	-	3,3	13,3	12,2	61,1
Collégial ou plus élevé (n:74)	-	-	2,7	5,4	6,8	9,5	20,3	55,4
								E=0,339
Français parlé à la maison (n:102)	1,0	2,0	3,9	2,9	3,9	8,8	17,6	59,8 E=0,411
Anglais parlé à la maison (n:90)	1,1	1,1	6,7	2,2	6,7	10,0	11,1-	61,1 E=0,196
Autre langue parlée à la maison (n:69)	-	1,4	2,9	4,3	2,9	10,1	18,8	59,4 E=0,604
Est une minorité visible (n:55)	-	1,8	3,6	3,6	5,5	9,1	14,5	61,8 D=0,910
Sexe								
Homme (n:98)	1,0	1,0	5,1	2,0	6,1	11,2	14,3	59,2
Femme (n:63)	-	1,6	4,8	3,2	3,2	11,1	17,5	58,7
								E=0,820

Q4R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'affichage et la signalisation pour vous diriger à l'intérieur du Centre est facile à comprendre.

	Affichage et signal. pour se diriger à l'intérieur du Centre est facile à comprendre	
	1 - 5	6 - 10
% LIGNE		
Ensemble (n:164)	6,7	93,3 A=*****
Type de service Traditionnel (n:140) Nouveau (n:24)	7,1 4,2	92,9 95,8 A=0,590
Mode de service utilisé En personne seulement (n:99) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	7,1 5,9 6,5	92,9 94,1 93,5 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:20) Non (n:41)	5,0 7,3	95,0 92,7 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:93) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	6,5 7,4 5,9	93,5 92,6 94,1 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:108) En partie / Aucunement (n:55)	5,6 9,1	94,4 90,9 A=0,395
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	4,5 7,8 5,4 6,7 8,3	95,5 92,2 94,6 93,3 91,7 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:74)	10,0+ 2,7-	90,0- 97,3+ A=0,063
Français parlé à la maison (n:102)	6,9	93,1 A=0,919
Anglais parlé à la maison (n:90)	8,9	91,1 A=0,218
Autre langue parlée à la maison (n:69)	4,3	95,7 A=0,303
Est une minorité visible (n:55)	5,5	94,5 A=0,649
Sexe Homme (n:98) Femme (n:63)	7,1 6,3	92,9 93,7 A=0,846

Q5 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Au Centre Service Canada Lasalle, l'aménagement physique vous a permis de discuter de vos besoins en toute confidentialité.

	Aménagement physique a permis de discuter des besoins en toute confidentialité			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:160)	160	8,19	9,00	0,37
Type de service Traditionnel (n:138) Nouveau (n:22)	138 22	8,14 8,45	9,00 9,00	0,41 0,78
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:26)	100 34 26	8,30 8,12 7,85	10,00 9,00 8,50	0,48 0,76 0,95
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:38)	21 38	8,29 7,92	9,00 8,00	1,13 0,68
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:91) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	91 52 17	8,34 7,90 8,24	10,00 9,00 9,00	0,47 0,68 1,24
A répondu aux besoins Entièrement (n:107) En partie / Aucunement (n:53)	107 53	8,53> 7,49<	10,00 8,00	0,40 0,74
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:35) 45 - 54 ans (n:29) 55 ans et plus (n:24)	21 51 35 29 24	8,52 7,69- 8,40 8,31 8,50	9,00 9,00 10,00 10,00 9,50	0,75 0,70 0,82 0,86 0,98
Scolarité Secondaire ou moins (n:87) Collégial ou plus élevé (n:73)	87 73	8,21 8,16	9,00 9,00	0,47 0,60
Français parlé à la maison Oui (n:101) Non (n:59)	101 59	8,30 8,00	10,00 9,00	0,49 0,55
Anglais parlé à la maison Oui (n:88) Non (n:72)	88 72	8,02 8,39	9,00 9,50	0,50 0,56
Autre langue parlée à la maison Oui (n:68) Non (n:92)	68 92	8,44 8,00	9,50 9,00	0,54 0,51
Est une minorité visible Oui (n:56) Non (n:104)	56 104	8,21 8,17	9,00 9,00	0,63 0,46
Sexe Homme (n:96) Femme (n:61)	96 61	8,08 8,39	9,00 10,00	0,48 0,61

Q5 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Au Centre Service Canada Lasalle, l'aménagement physique vous a permis de discuter de vos besoins en toute confidentialité.

% LIGNE	Aménagement physique a permis de discuter des besoins en toute confidentialité									
	1, tout à fait en désaccord	2	3	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:160)	2,5	2,5	1,9	1,3	6,9	5,6	9,4	10,0	13,1	46,9 A=****
Type de service Traditionnel (n:138) Nouveau (n:22)	2,9 -	2,9 -	2,2 -	0,7 4,5	7,2 4,5	5,1 9,1	10,1 4,5	7,2« 27,3»	15,2> -<	46,4 50,0 I=0,062
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:26)	3,0 2,9 -	2,0 - 7,7	2,0 2,9 -	2,0 - -	5,0 8,8 11,5	6,0 2,9 7,7	7,0 17,6+ 7,7	10,0 5,9 15,4	11,0 20,6 11,5	52,0+ 38,2 38,5 J=0,097
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:38)	4,8 -	4,8 2,6	- 2,6	- -	4,8 10,5	4,8 5,3	4,8 18,4	- 15,8	33,3> 7,9<	42,9 36,8 H=0,103
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:91) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	2,2 3,8 -	2,2 1,9 5,9	1,1 1,9 5,9	1,1 1,9 -	6,6 7,7 5,9	4,4 7,7 5,9	12,1 7,7 -	8,8 13,5 5,9	9,9 15,4 23,5	51,6 38,5 47,1 H=0,358
A répondu aux besoins Entièrement (n:107) En partie / Aucunement (n:53)	0,9 5,7	0,9 5,7	2,8 -	0,9 1,9	6,5 7,5	4,7 7,5	7,5 13,2	10,3 9,4	11,2 17,0	54,2» 32,1« E=0,269
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:35) 45 - 54 ans (n:29) 55 ans et plus (n:24)	- 3,9 2,9 3,4 -	- 2,0 2,9 - 8,3	- 3,9 - 3,4 -	- 2,0 2,9 - -	9,5 5,9 8,6 3,4 8,3	4,8 9,8 - 10,3 -	14,3 13,7 8,6 6,9 -	14,3 7,8 8,6 13,8 8,3	9,5 15,7 8,6 6,9 25,0+	47,6 35,3< 57,1 51,7 50,0 J=0,211
Scolarité Secondaire ou moins (n:87) Collégial ou plus élevé (n:73)	1,1 4,1	2,3 2,7	1,1 2,7	- 2,7	9,2 4,1	6,9 4,1	13,8> 4,1<	9,2 11,0	9,2 17,8	47,1 46,6 E=0,146
Français parlé à la maison (n:101)	3,0	4,0	2,0	-	5,9	5,0	5,9-	10,9	8,9<	54,5> E=0,047
Anglais parlé à la maison (n:88)	2,3	2,3	1,1	2,3	8,0	8,0	11,4	11,4	9,1-	44,3 E=0,296
Autre langue parlée à la maison (n:68)	1,5	2,9	1,5	1,5	5,9	2,9	7,4	10,3	16,2	50,0 E=0,657
Est une minorité visible (n:56)	-	5,4	1,8	1,8	7,1	5,4	7,1	10,7	12,5	48,2 E=0,989
Sexe Homme (n:96) Femme (n:61)	3,1 1,6	2,1 3,3	1,0 3,3	2,1 -	6,3 6,6	6,3 4,9	12,5> 3,3<	9,4 11,5	14,6 11,5	42,7 54,1 E=0,400

Q5R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Au Centre Service Canada Lasalle, l'aménagement physique vous a permis de discuter de vos besoins en toute confidentialité.

% LIGNE	Aménagement physique a permis de discuter des besoins en toute confidentialité	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:160)	15,0	85,0 A=*****
Type de service Traditionnel (n:138) Nouveau (n:22)	15,9 9,1	84,1 90,9 A=0,403
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:26)	14,0 14,7 19,2	86,0 85,3 80,8 A=0,800
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:38)	14,3 15,8	85,7 84,2 A=0,878
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:91) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	13,2 17,3 17,6	86,8 82,7 82,4 A=0,761
A répondu aux besoins Entièrement (n:107) En partie / Aucunement (n:53)	12,1 20,8	87,9 79,2 A=0,151
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:35) 45 - 54 ans (n:29) 55 ans et plus (n:24)	9,5 17,6 17,1 10,3 16,7	90,5 82,4 82,9 89,7 83,3 B=0,840
Scolarité Secondaire ou moins (n:87) Collégial ou plus élevé (n:73)	13,8 16,4	86,2 83,6 A=0,641
Français parlé à la maison (n:101)	14,9	85,1 A=0,945
Anglais parlé à la maison (n:88)	15,9	84,1 A=0,722
Autre langue parlée à la maison (n:68)	13,2	86,8 A=0,591
Est une minorité visible (n:56)	16,1	83,9 A=0,781
Sexe Homme (n:96) Femme (n:61)	14,6 14,8	85,4 85,2 A=0,976

Q6 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Lorsque vous faites affaire avec le personnel du Centre, vous êtes confiant(e) que vos renseignements personnels seront protégés.

	Est confiant que les renseignements personnels seront protégés			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:164)	164	8,86	10	0,29
Type de service				
Traditionnel (n:142)	142	8,84	10	0,32
Nouveau (n:22)	22	9,00	10	0,73
Mode de service utilisé				
En personne seulement (n:101)	101	8,94	10	0,34
En personne et par Internet (n:35)	35	9,00	10	0,48
Autre (n:28)	28	8,39	10	1,05
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone				
Oui (n:21)	21	8,90	10	0,94
Non (n:40)	40	8,88	10	0,58
Recommanderait à un parent / ami				
Certainement (n:94)	94	8,95	10	0,41
Probablement (n:53)	53	8,74	9	0,48
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	17	8,76	10	0,90
A répondu aux besoins				
Entièrement (n:111)	111	9,04	10	0,33
En partie / Aucunement (n:53)	53	8,49	9	0,57
Âge				
16 - 24 ans (n:21)	21	9,52»	10	0,32
25 - 34 ans (n:51)	51	8,61	9	0,48
35 - 44 ans (n:38)	38	9,05	10	0,56
45 - 54 ans (n:30)	30	8,60	10	0,89
55 ans et plus (n:24)	24	8,83	10	0,90
Scolarité				
Secondaire ou moins (n:88)	88	8,93	10	0,36
Collégial ou plus élevé (n:76)	76	8,78	10	0,48
Français parlé à la maison				
Oui (n:104)	104	8,74	10	0,42
Non (n:60)	60	9,07	10	0,33
Anglais parlé à la maison				
Oui (n:90)	90	8,97	10	0,38
Non (n:74)	74	8,73	10	0,45
Autre langue parlée à la maison				
Oui (n:70)	70	8,93	10	0,42
Non (n:94)	94	8,81	10	0,41
Est une minorité visible				
Oui (n:56)	56	8,64	10	0,56
Non (n:108)	108	8,97	10	0,34
Sexe				
Homme (n:99)	99	8,72	10	0,38
Femme (n:62)	62	9,06	10	0,47

Q6 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Lorsque vous faites affaire avec le personnel du Centre, vous êtes confiant(e) que vos renseignements personnels seront protégés.

% LIGNE	Est confiant que les renseignements personnels seront protégés									
	1, tout à fait en désaccord	2	3	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:164)	0,6	1,8	1,2	1,2	3,7	2,4	4,3	8,5	20,1	56,1 A=****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:22)	0,7 -	2,1 -	1,4 -	1,4 -	2,8 9,1	2,1 4,5	3,5 9,1	9,9 -	21,8 9,1	54,2 68,2 I=0,141
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:28)	- - 3,6	1,0 - 7,1	1,0 - 3,6	2,0 - -	4,0 5,7 -	2,0 5,7 -	4,0 - 10,7+	9,9 11,4 -	19,8 25,7 14,3	56,4 51,4 60,7 I=0,533
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	- -	4,8 2,5	- 2,5	- -	9,5 -	- 5,0	- 5,0	4,8 7,5	14,3 25,0	66,7 52,5 G=0,276
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:94) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	1,1 - -	2,1 1,9 -	2,1 - -	- 1,9 5,9	4,3 3,8 -	- 3,8 11,8	4,3 3,8 5,9	4,3< 17,0» 5,9	21,3 20,8 11,8	60,6 47,2 58,8 I=0,026
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:53)	0,9 -	0,9 3,8	1,8 -	- 3,8	2,7 5,7	2,7 1,9	4,5 3,8	5,4< 15,1>	19,8 20,8	61,3+ 45,3- H=0,061
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:38) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	- - - 3,3 -	- - 2,6 - 8,3	- - - 6,7 -	- 3,9 - - -	- 3,9 5,3 6,7 -	- 5,9 2,6 - -	- 11,8 - - 4,2	14,3 9,8 7,9 3,3 8,3	19,0 17,6 21,1 23,3 20,8	66,7 47,1 60,5 56,7 58,3 I=0,991
Scolarité Secondaire ou moins (n:88) Collégial ou plus élevé (n:76)	- 1,3	1,1 2,6	1,1 1,3	1,1 1,3	3,4 3,9	3,4 1,3	5,7 2,6	6,8 10,5	21,6 18,4	55,7 56,6 G=0,627
Français parlé à la maison (n:104)	1,0	2,9	1,9	1,9	3,8	1,9	4,8	3,8«	20,2	57,7 G=0,063
Anglais parlé à la maison (n:90)	1,1	1,1	1,1	1,1	3,3	2,2	2,2	7,8	22,2	57,8 G=0,455
Autre langue parlée à la maison (n:70)	-	2,9	-	-	4,3	1,4	5,7	11,4	17,1	57,1 G=0,520
Est une minorité visible (n:56)	-	5,4	-	-	5,4	3,6	5,4	7,1	21,4	51,8 H=0,834
Sexe Homme (n:99) Femme (n:62)	1,0 -	1,0 3,2	1,0 1,6	1,0 1,6	6,1 -	3,0 1,6	6,1 1,6	9,1 6,5	19,2 22,6	52,5 61,3 G=0,447

Q6R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Lorsque vous faites affaire avec le personnel du Centre, vous êtes confiant(e) que vos renseignements personnels seront protégés.

% LIGNE	Est confiant que les renseignements personnels seront protégés	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:164)	8,5	91,5 A=*****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:22)	8,5 9,1	91,5 90,9 A=0,920
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:28)	7,9 5,7 14,3	92,1 94,3 85,7 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	14,3 5,0	85,7 95,0 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:94) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	9,6 7,5 5,9	90,4 92,5 94,1 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:53)	6,3 13,2	93,7 86,8 A=0,139
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:38) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	- 7,8 7,9 16,7+ 8,3	100,0 92,2 92,1 83,3- 91,7 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:88) Collégial ou plus élevé (n:76)	6,8 10,5	93,2 89,5 A=0,397
Français parlé à la maison (n:104)	11,5+	88,5- A=0,070
Anglais parlé à la maison (n:90)	7,8	92,2 A=0,701
Autre langue parlée à la maison (n:70)	7,1	92,9 A=0,581
Est une minorité visible (n:56)	10,7	89,3 A=0,472
Sexe Homme (n:99) Femme (n:62)	10,1 6,5	89,9 93,5 A=0,424

Q7 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Lors de votre visite au Centre Service Canada Lasalle, le personnel a fait preuve de courtoisie et d'amabilité.

	Le personnel a fait preuve de courtoisie et d'amabilité			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:163)	163	9,39	10	0,23
Type de service Traditionnel (n:140) Nouveau (n:23)	140 23	9,35 9,61	10 10	0,26 0,30
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:27)	101 35 27	9,46 9,37 9,15	10 10 10	0,25 0,46 0,82
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:37)	21 37	9,76+ 9,19-	10 10	0,23 0,59
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:94) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	94 52 17	9,64> 9,15 8,71	10 10 10	0,23 0,39 1,27
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:54)	109 54	9,62> 8,91<	10 10	0,16 0,59
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	22 50 37 30 24	9,41 9,10 9,54 9,60 9,46	10 10 10 10 10	0,44 0,55 0,33 0,39 0,67
Scolarité Secondaire ou moins (n:87) Collégial ou plus élevé (n:76)	87 76	9,30 9,49	10 10	0,34 0,29
Français parlé à la maison Oui (n:102) Non (n:61)	102 61	9,45 9,28	10 10	0,28 0,38
Anglais parlé à la maison Oui (n:90) Non (n:73)	90 73	9,26 9,55	10 10	0,36 0,26
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:92)	71 92	9,38 9,39	10 10	0,38 0,28
Est une minorité visible Oui (n:57) Non (n:106)	57 106	9,30 9,43	10 10	0,48 0,24
Sexe Homme (n:99) Femme (n:61)	99 61	9,29 9,59	10 10	0,32 0,27

Q7 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Lors de votre visite au Centre Service Canada Lasalle, le personnel a fait preuve de courtoisie et d'amabilité.

% LIGNE	Le personnel a fait preuve de courtoisie et d'amabilité								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:163)	1,2	0,6	1,2	1,8	0,6	0,6	8,0	10,4	75,5 A=*****
Type de service Traditionnel (n:140) Nouveau (n:23)	1,4 -	0,7 -	1,4 -	2,1 -	0,7 -	0,7 -	7,1 13,0	10,0 13,0	75,7 73,9 H=0,673
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:27)	- - 7,4	1,0 - -	1,0 2,9 -	2,0 2,9 -	1,0 - -	1,0 - -	6,9 8,6 11,1	10,9 14,3 3,7	76,2 71,4 77,8 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:37)	- 2,7	- -	- 2,7	- 2,7	- -	- -	4,8 10,8	14,3 8,1	81,0 73,0 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:94) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	1,1 - 5,9	- - 5,9	1,1 1,9 -	- 3,8 5,9	- 1,9 -	1,1 - -	5,3 13,5+ 5,9	7,4 19,2> -	84,0» 59,6« 76,5 I=0,012
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:54)	- 3,7	- 1,9	0,9 1,9	- 5,6	- 1,9	0,9 -	9,2 5,6	11,0 9,3	78,0 70,4 G=0,841
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	- 2,0 - - 4,2	- 2,0 - - -	- 4,0 - - -	- 2,0 2,7 3,3 -	4,5 - - - -	- - - 3,3 -	13,6 8,0 10,8 3,3 4,2	13,6 10,0 10,8 6,7 12,5	68,2 72,0 75,7 83,3 79,2 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:87) Collégial ou plus élevé (n:76)	1,1 1,3	1,1 -	2,3 -	2,3 1,3	- 1,3	- 1,3	8,0 7,9	11,5 9,2	73,6 77,6 F=0,918
Français parlé à la maison (n:102)	2,0	1,0	-	1,0	-	-	8,8	9,8	77,5 G=0,837
Anglais parlé à la maison (n:90)	1,1	1,1	2,2	3,3	1,1	1,1	5,6	8,9	75,6 F=0,238
Autre langue parlée à la maison (n:71)	2,8	-	1,4	1,4	-	-	8,5	7,0	78,9 F=0,628
Est une minorité visible (n:57)	3,5	-	3,5	-	-	-	7,0	7,0	78,9 G=0,544
Sexe Homme (n:99) Femme (n:61)	2,0 -	1,0 -	1,0 1,6	2,0 -	- 1,6	- 1,6	9,1 6,6	13,1 6,6	71,7 82,0 G=0,309

Q7R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Lors de votre visite au Centre Service Canada Lasalle, le personnel a fait preuve de courtoisie et d'amabilité.

% LIGNE	Le personnel a fait preuve de courtoisie et d'amabilité	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:163)	4,9	95,1 A=*****
Type de service Traditionnel (n:140) Nouveau (n:23)	5,7 -	94,3 100,0 A=0,240
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:27)	4,0 5,7 7,4	96,0 94,3 92,6 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:37)	- 8,1	100,0 91,9 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:94) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	2,1 5,8 17,6	97,9 94,2 82,4 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:54)	0,9« 13,0»	99,1» 87,0« A=0,001
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	- 10,0> 2,7 3,3 4,2	100,0 90,0< 97,3 96,7 95,8 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:87) Collégial ou plus élevé (n:76)	6,9 2,6	93,1 97,4 A=*****
Français parlé à la maison (n:102)	3,9	96,1 A=0,451
Anglais parlé à la maison (n:90)	7,8	92,2 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	5,6	94,4 A=*****
Est une minorité visible (n:57)	7,0	93,0 A=0,361
Sexe Homme (n:99) Femme (n:61)	6,1 1,6	93,9 98,4 A=*****

Q8 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le personnel du Centre a fait le nécessaire pour comprendre vos besoins.

	Le personnel du Centre a fait le nécessaire pour comprendre les besoins			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:162)	162	9,21	10,00	0,24
Type de service Traditionnel (n:139) Nouveau (n:23)	139 23	9,17 9,43	10,00 10,00	0,27 0,42
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:26)	101 35 26	9,20 9,34 9,08	10,00 10,00 10,00	0,30 0,38 0,74
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:36)	21 36	9,62 9,17	10,00 10,00	0,29 0,51
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:93) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	93 52 17	9,52» 8,79< 8,82	10,00 9,50 10,00	0,27 0,42 1,03
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:53)	109 53	9,67» 8,26«	10,00 9,00	0,14 0,59
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:36) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	22 50 36 30 24	9,27 9,18 9,33 8,93 9,38	10,00 10,00 10,00 10,00 10,00	0,45 0,45 0,38 0,67 0,69
Scolarité Secondaire ou moins (n:86) Collégial ou plus élevé (n:76)	86 76	9,17 9,25	10,00 10,00	0,31 0,36
Français parlé à la maison Oui (n:101) Non (n:61)	101 61	9,25 9,15	10,00 10,00	0,30 0,38
Anglais parlé à la maison Oui (n:89) Non (n:73)	89 73	9,03- 9,42+	10,00 10,00	0,37 0,27
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:91)	71 91	9,14 9,26	10,00 10,00	0,41 0,27
Est une minorité visible Oui (n:57) Non (n:105)	57 105	9,21 9,21	10,00 10,00	0,42 0,29
Sexe Homme (n:98) Femme (n:61)	98 61	9,07- 9,46+	10,00 10,00	0,35 0,25

Q8 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le personnel du Centre a fait le nécessaire pour comprendre vos besoins.

% LIGNE	Le personnel du Centre a fait le nécessaire pour comprendre les besoins								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:162)	0,6	1,2	0,6	1,9	2,5	3,7	11,1	9,3	69,1 A=*****
Type de service Traditionnel (n:139) Nouveau (n:23)	0,7 -	1,4 -	0,7 -	2,2 -	2,9 -	2,9 8,7	10,8 13,0	10,1 4,3	68,3 73,9 H=0,871
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:26)	1,0 - -	- - 7,7	1,0 - -	3,0 - -	2,0 5,7 -	5,0 2,9 -	10,9 8,6 15,4	6,9 17,1+ 7,7	70,3 65,7 69,2 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:36)	- -	- 2,8	- -	- -	- 5,6	- 2,8	9,5 11,1	19,0 11,1	71,4 66,7 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:93) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	1,1 - -	1,1 - 5,9	- 1,9 -	- 3,8 5,9	1,1 3,8 5,9	2,2 7,7 -	6,5< 19,2> 11,8	8,6 13,5 -	79,6» 50,0« 70,6 H=0,007
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:53)	- 1,9	- 3,8	- 1,9	- 5,7	0,9 5,7	- 11,3	10,1 13,2	9,2 9,4	79,8» 47,2« H=0,130
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:36) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	- - 3,3 -	- 2,0 - - 4,2	- 2,0 - -	- 2,0 - 3,3 4,2	- 4,0 2,8 3,3 -	9,1 - 8,3 3,3 -	18,2 8,0 13,9 16,7 --	9,1 14,0 2,8 6,7 12,5	63,6 68,0 72,2 63,3 79,2 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:86) Collégial ou plus élevé (n:76)	- 1,3	1,2 1,3	1,2 -	1,2 2,6	3,5 1,3	4,7 2,6	11,6 10,5	10,5 7,9	66,3 72,4 F=0,803
Français parlé à la maison (n:101)	1,0	2,0	-	1,0	1,0	3,0	13,9	7,9	70,3 F=0,436
Anglais parlé à la maison (n:89)	1,1	1,1	1,1	3,4	4,5	3,4	9,0	10,1	66,3 F=0,844
Autre langue parlée à la maison (n:71)	1,4	2,8	-	1,4	2,8	2,8	8,5	11,3	69,0 F=0,661
Est une minorité visible (n:57)	-	3,5	-	-	3,5	7,0	3,5<	12,3	70,2 F=0,045
Sexe Homme (n:98) Femme (n:61)	1,0 -	2,0 -	1,0 -	3,1 -	2,0 1,6	3,1 4,9	11,2 11,5	9,2 9,8	67,3 72,1 F=0,968

Q8R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le personnel du Centre a fait le nécessaire pour comprendre vos besoins.

% LIGNE	Le personnel du Centre a fait le nécessaire pour comprendre les besoins	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:162)	4,3	95,7 A=*****
Type de service Traditionnel (n:139) Nouveau (n:23)	5,0 -	95,0 100,0 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:26)	5,0 - 7,7	95,0 100,0 92,3 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:36)	- 2,8	100,0 97,2 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:93) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	2,2 5,8 11,8	97,8 94,2 88,2 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:53)	- 13,2	100,0 86,8 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:36) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	- 6,0 - 6,7 8,3	100,0 94,0 100,0 93,3 91,7 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:86) Collégial ou plus élevé (n:76)	3,5 5,3	96,5 94,7 A=*****
Français parlé à la maison (n:101)	4,0	96,0 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:89)	6,7	93,3 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	5,6	94,4 A=*****
Est une minorité visible (n:57)	3,5	96,5 A=*****
Sexe Homme (n:98) Femme (n:61)	7,1 -	92,9 100,0 A=*****

Q9 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long de la prestation de services au Centre Service Canada Lasalle.

	S'est senti respecté tout au long de la prestation de services au Centre			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:167)	167	9,40	10	0,20
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	143 24	9,37 9,58	10 10	0,23 0,35
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	101 35 31	9,39 9,43 9,42	10 10 10	0,27 0,37 0,45
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	21 41	9,76> 9,24<	10 10	0,23 0,43
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	96 54 17	9,58> 9,17 9,12	10 10 10	0,22 0,36 0,95
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	111 55	9,66» 8,89«	10 10	0,16 0,48
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	22 51 39 31 24	9,41 9,22 9,49 9,39 9,67	10 10 10 10 10	0,38 0,45 0,35 0,44 0,50
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	91 76	9,34 9,47	10 10	0,29 0,27
Français parlé à la maison Oui (n:104) Non (n:63)	104 63	9,54 9,17	10 10	0,23 0,37
Anglais parlé à la maison Oui (n:92) Non (n:75)	92 75	9,24- 9,60+	10 10	0,33 0,18
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:96)	71 96	9,42 9,39	10 10	0,27 0,29
Est une minorité visible Oui (n:57) Non (n:110)	57 110	9,30 9,45	10 10	0,34 0,25
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	101 63	9,40 9,46	10 10	0,27 0,27

Q9 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long de la prestation de services au Centre Service Canada Lasalle.

% LIGNE	S'est senti respecté tout au long de la prestation de services au Centre						
	2	4	5	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:167)	0,6	1,8	1,2	3,0	9,6	10,2	73,7 A=*****
Type de service							
Traditionnel (n:143)	0,7	2,1	1,4	2,8	9,1	11,2	72,7
Nouveau (n:24)	-	-	-	4,2	12,5	4,2	79,2
							F=0,291
Mode de service utilisé							
En personne seulement (n:101)	1,0	2,0	1,0	3,0	8,9	9,9	74,3
En personne et par Internet (n:35)	-	-	2,9	2,9	11,4	11,4	71,4
Autre (n:31)	-	3,2	-	3,2	9,7	9,7	74,2
							A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone							
Oui (n:21)	-	-	-	-	4,8	14,3	81,0
Non (n:41)	-	2,4	2,4	4,9	12,2	9,8	68,3
							A=*****
Recommanderait à un parent / ami							
Certainement (n:96)	-	2,1	1,0	1,0	5,2<	10,4	80,2>
Probablement (n:54)	-	1,9	1,9	7,4	14,8	11,1	63,0<
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	5,9	-	-	-	17,6	5,9	70,6
							G=0,580
A répondu aux besoins							
Entièrement (n:111)	-	0,9	-	1,8	8,1	7,2	82,0»
En partie / Aucunement (n:55)	1,8	3,6	3,6	5,5	12,7	14,5	58,2«
							D=0,064
Âge							
16 - 24 ans (n:22)	-	-	-	4,5	13,6	18,2	63,6
25 - 34 ans (n:51)	2,0	2,0	2,0	3,9	9,8	9,8	70,6
35 - 44 ans (n:39)	-	-	2,6	5,1	7,7	7,7	76,9
45 - 54 ans (n:31)	-	3,2	-	-	16,1	9,7	71,0
55 ans et plus (n:24)	-	4,2	-	-	--	8,3	87,5+
							A=*****
Scolarité							
Secondaire ou moins (n:91)	1,1	1,1	2,2	3,3	9,9	9,9	72,5
Collégial ou plus élevé (n:76)	-	2,6	-	2,6	9,2	10,5	75,0
							D=0,990
Français parlé à la maison (n:104)	1,0	1,0	-	1,9	10,6	5,8<	79,8> D=0,045
Anglais parlé à la maison (n:92)	1,1	3,3	2,2	3,3	7,6	12,0	70,7 D=0,665
Autre langue parlée à la maison (n:71)	-	1,4	1,4	1,4	14,1+	9,9	71,8 D=0,295
Est une minorité visible (n:57)	-	1,8	1,8	7,0	8,8	12,3	68,4 D=0,143
Sexe							
Homme (n:101)	1,0	2,0	1,0	2,0	9,9	9,9	74,3
Femme (n:63)	-	1,6	-	4,8	9,5	11,1	73,0
							D=0,795

Q9R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Vous vous êtes senti(e) respecté(e) tout au long de la prestation de services au Centre Service Canada Lasalle.

% LIGNE	S'est senti respecté tout au long de la prestation de services au Centre	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:167)	3,6	96,4 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	4,2 -	95,8 100,0 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	4,0 2,9 3,2	96,0 97,1 96,8 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- 4,9	100,0 95,1 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	3,1 3,7 5,9	96,9 96,3 94,1 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	0,9 9,1	99,1 90,9 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- 5,9 2,6 3,2 4,2	100,0 94,1 97,4 96,8 95,8 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	4,4 2,6	95,6 97,4 A=*****
Français parlé à la maison (n:104)	1,9	98,1 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:92)	6,5	93,5 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	2,8	97,2 A=*****
Est une minorité visible (n:57)	3,5	96,5 A=*****
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	4,0 1,6	96,0 98,4 A=*****

Q10 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - D'après votre expérience, vous pouvez dire que le personnel du Centre Service Canada Lasalle est compétent et qualifié.

	Le personnel du Centre de Service Canada Lasalle est compétent et qualifié			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:165)	165	9,19	10	0,21
Type de service Traditionnel (n:141) Nouveau (n:24)	141 24	9,18 9,25	10 10	0,22 0,64
Mode de service utilisé En personne seulement (n:99) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	99 35 31	9,32 9,09 8,90	10 9 10	0,25 0,35 0,68
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	21 41	9,33 8,93	10 10	0,39 0,52
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:95) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:16)	95 54 16	9,35+ 9,02 8,88	10 10 10	0,28 0,32 0,86
A répondu aux besoins Entièrement (n:110) En partie / Aucunement (n:54)	110 54	9,51» 8,59«	10 9	0,18 0,48
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	22 51 37 31 24	9,41 9,27 9,38 8,90 8,92	10 10 10 10 10	0,38 0,30 0,35 0,64 0,77
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:74)	91 74	9,25 9,12	10 10	0,24 0,37
Français parlé à la maison Oui (n:103) Non (n:62)	103 62	9,27 9,06	10 10	0,28 0,32
Anglais parlé à la maison Oui (n:91) Non (n:74)	91 74	8,97< 9,47>	10 10	0,34 0,20
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:94)	71 94	9,08 9,28	10 10	0,37 0,24
Est une minorité visible Oui (n:57) Non (n:108)	57 108	9,12 9,23	10 10	0,37 0,25
Sexe Homme (n:100) Femme (n:62)	100 62	9,05- 9,44+	10 10	0,31 0,22

Q10 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - D'après votre expérience, vous pouvez dire que le personnel du Centre Service Canada Lasalle est compétent et qualifié.

% LIGNE	Le personnel du Centre de Service Canada Lasalle est compétent et qualifié							
	2	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:165)	0,6	1,2	1,2	1,8	5,5	12,1	14,5	63,0 A=*****
Type de service								
Traditionnel (n:141)	0,7	0,7	1,4	1,4	5,0	14,2>	15,6	61,0
Nouveau (n:24)	-	4,2	-	4,2	8,3	-<	8,3	75,0 G=0,275
Mode de service utilisé								
En personne seulement (n:99)	-	1,0	1,0	3,0	4,0	12,1	8,1«	70,7>
En personne et par Internet (n:35)	-	-	-	-	11,4+	17,1	22,9	48,6<
Autre (n:31)	3,2	3,2	3,2	-	3,2	6,5	25,8>	54,8 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone								
Oui (n:21)	-	-	-	-	4,8	14,3	23,8	57,1
Non (n:41)	2,4	2,4	-	-	9,8	9,8	24,4	51,2 E=0,839
Recommanderait à un parent / ami								
Certainement (n:95)	1,1	1,1	2,1	1,1	2,1<	7,4<	14,7	70,5>
Probablement (n:54)	-	-	-	1,9	13,0»	18,5+	14,8	51,9<
Prob. pas / Cert. pas (n:16)	-	6,3	-	6,3	-	18,8	12,5	56,3 F=0,190
A répondu aux besoins								
Entièrement (n:110)	-	-	1,8	-	1,8«	11,8	10,9-	73,6»
En partie / Aucunement (n:54)	1,9	3,7	-	5,6	11,1»	13,0	22,2+	42,6« E=0,002
Âge								
16 - 24 ans (n:22)	-	-	-	-	4,5	13,6	18,2	63,6
25 - 34 ans (n:51)	-	-	-	3,9	2,0	19,6>	11,8	62,7
35 - 44 ans (n:37)	-	-	-	2,7	8,1	5,4	16,2	67,6
45 - 54 ans (n:31)	-	6,5	3,2	-	9,7	6,5	12,9	61,3
55 ans et plus (n:24)	4,2	-	4,2	-	4,2	12,5	16,7	58,3 H=0,944
Scolarité								
Secondaire ou moins (n:91)	-	-	1,1	2,2	7,7	11,0	15,4	62,6
Collégial ou plus élevé (n:74)	1,4	2,7	1,4	1,4	2,7	13,5	13,5	63,5 E=0,544
Français parlé à la maison (n:103)	1,0	1,9	1,0	1,0	3,9	9,7	13,6	68,0+ E=0,286
Anglais parlé à la maison (n:91)	1,1	2,2	2,2	3,3	6,6	12,1	13,2	59,3 E=0,840
Autre langue parlée à la maison (n:71)	1,4	2,8	-	2,8	2,8	12,7	18,3	59,2 E=0,378
Est une minorité visible (n:57)	1,8	-	-	3,5	3,5	15,8	17,5	57,9 E=0,479
Sexe								
Homme (n:100)	1,0	2,0	2,0	3,0	5,0	12,0	14,0	61,0
Femme (n:62)	-	-	-	-	4,8	12,9	16,1	66,1 E=0,997

Q10R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - D'après votre expérience, vous pouvez dire que le personnel du Centre Service Canada Lasalle est compétent et qualifié.

% LIGNE	Le personnel du Centre de Service Canada Lasalle est compétent et qualifié	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:165)	3,0	97,0 A=*****
Type de service Traditionnel (n:141) Nouveau (n:24)	2,8 4,2	97,2 95,8 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:99) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	2,0 - 9,7	98,0 100,0 90,3 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- 4,9	100,0 95,1 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:95) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:16)	4,2 - 6,3	95,8 100,0 93,8 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:110) En partie / Aucunement (n:54)	1,8 5,6	98,2 94,4 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- - - 9,7 8,3	100,0 100,0 100,0 90,3 91,7 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:74)	1,1 5,4	98,9 94,6 A=*****
Français parlé à la maison (n:103)	3,9	96,1 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:91)	5,5	94,5 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	4,2	95,8 A=*****
Est une minorité visible (n:57)	1,8	98,2 A=*****
Sexe Homme (n:100) Femme (n:62)	5,0 -	95,0 100,0 A=*****

Q11 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'information qu'on vous a transmise au Centre Service Canada Lasalle était complète et pertinente.

	info qu'on lui a transmise au Centre de Service était complète et pertinente			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:165)	165	9,18	10,00	0,23
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:23)	142 23	9,14 9,39	10,00 10,00	0,26 0,44
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	100 34 31	9,23 8,97 9,23	10,00 9,00 10,00	0,31 0,41 0,59
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	21 40	9,33 9,00	10,00 10,00	0,41 0,51
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	96 52 17	9,42> 8,79< 9,00	10,00 9,50 10,00	0,25 0,49 0,77
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:55)	109 55	9,61» 8,29«	10,00 9,00	0,14 0,57
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:49) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	22 49 39 31 24	8,68 9,22 9,38 9,32 9,00	9,00 10,00 10,00 10,00 10,00	0,62 0,35 0,33 0,53 0,96
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:75)	90 75	9,19 9,16	10,00 10,00	0,27 0,39
Français parlé à la maison Oui (n:102) Non (n:63)	102 63	9,27 9,02	10,00 10,00	0,26 0,43
Anglais parlé à la maison Oui (n:92) Non (n:73)	92 73	9,07 9,32	10,00 10,00	0,36 0,26
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:94)	71 94	9,14 9,20	10,00 10,00	0,38 0,29
Est une minorité visible Oui (n:56) Non (n:109)	56 109	9,23 9,15	10,00 10,00	0,36 0,30
Sexe Homme (n:101) Femme (n:61)	101 61	9,07 9,39	10,00 10,00	0,34 0,24

Q11 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'information qu'on vous a transmise au Centre Service Canada Lasalle était complète et pertinente.

% LIGNE	info qu'on lui a transmise au Centre de Service était complète et pertinente								
	1, tout à fait en désaccord	2	3	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:165)	0,6	0,6	0,6	2,4	1,8	1,8	14,5	13,9	63,6 A=*****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:23)	0,7 -	0,7 -	0,7 -	2,8 -	1,4 4,3	2,1 -	14,1 17,4	14,8 8,7	62,7 69,6 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	1,0 - -	- - 3,2	1,0 - -	3,0 2,9 -	2,0 - 3,2	- 5,9 3,2	13,0 26,5> 6,5	12,0 17,6 16,1	68,0 47,1< 67,7 I=0,032
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	- -	- 2,5	- -	- 2,5	- 2,5	4,8 2,5	19,0 15,0	14,3 20,0	61,9 55,0 F=0,549
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	- 1,9 -	1,0 - -	- 1,9 -	2,1 1,9 5,9	1,0 1,9 5,9	- 3,8 5,9	10,4- 23,1> 11,8	14,6 15,4 5,9	70,8> 50,0< 64,7 G=0,146
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:55)	- 1,8	- 1,8	- 1,8	- 7,3	- 5,5	1,8 1,8	9,2« 25,5»	14,7 12,7	74,3» 41,8« F=0,000
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:49) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- - - - 4,2	- - - - 4,2	- - - 3,2 -	9,1 2,0 2,6 - -	- 4,1 - 3,2 -	- 4,1 2,6 - -	36,4» 12,2 10,3 12,9 8,3	13,6 14,3 20,5 6,5 12,5	40,9< 63,3 64,1 74,2 70,8 I=0,434
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:75)	- 1,3	- 1,3	- 1,3	4,4 -	2,2 1,3	2,2 1,3	14,4 14,7	14,4 13,3	62,2 65,3 F=0,331
Français parlé à la maison (n:102)	-	1,0	-	2,9	1,0	1,0	13,7	15,7	64,7 F=0,828
Anglais parlé à la maison (n:92)	1,1	1,1	1,1	2,2	3,3	1,1	13,0	14,1	63,0 F=0,962
Autre langue parlée à la maison (n:71)	1,4	1,4	-	-	2,8	2,8	12,7	16,9	62,0 F=0,253
Est une minorité visible (n:56)	-	1,8	-	-	1,8	3,6	14,3	16,1	62,5 F=0,503
Sexe Homme (n:101) Femme (n:61)	1,0 -	1,0 -	1,0 -	2,0 1,6	3,0 -	2,0 1,6	15,8 13,1	9,9< 21,3>	64,4 62,3 F=0,319

Q11R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - L'information qu'on vous a transmise au Centre Service Canada Lasalle était complète et pertinente.

% LIGNE	info qu'on lui a transmise au Centre de Service était complète et pertinente	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:165)	4,2	95,8 A=*****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:23)	4,9 -	95,1 100,0 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	5,0 2,9 3,2	95,0 97,1 96,8 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	- 5,0	100,0 95,0 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:52) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	3,1 5,8 5,9	96,9 94,2 94,1 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:55)	- 12,7	100,0 87,3 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:49) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	9,1 2,0 2,6 3,2 8,3	90,9 98,0 97,4 96,8 91,7 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:75)	4,4 4,0	95,6 96,0 A=*****
Français parlé à la maison (n:102)	3,9	96,1 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:92)	5,4	94,6 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	2,8	97,2 A=*****
Est une minorité visible (n:56)	1,8	98,2 A=*****
Sexe Homme (n:101) Femme (n:61)	5,0 1,6	95,0 98,4 A=*****

Q12 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le vocabulaire utilisé facilitait votre compréhension.

	Vocabulaire utilisé facilitait la compréhension			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:166)	166	9,51	10	0,17
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:23)	143 23	9,48 9,70	10 10	0,19 0,31
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30)	101 35 30	9,54 9,46 9,47	10 10 10	0,21 0,32 0,49
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	21 41	9,57 9,37	10 10	0,35 0,41
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	96 53 17	9,66+ 9,28- 9,41	10 10 10	0,20 0,28 0,81
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:54)	111 54	9,74» 9,04«	10 10	0,11 0,44
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	21 51 39 31 24	9,67 9,51 9,49 9,58 9,33	10 10 10 10 10	0,31 0,33 0,31 0,35 0,60
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:76)	90 76	9,51 9,51	10 10	0,22 0,26
Français parlé à la maison Oui (n:104) Non (n:62)	104 62	9,59 9,39	10 10	0,21 0,28
Anglais parlé à la maison Oui (n:91) Non (n:75)	91 75	9,44 9,60	10 10	0,28 0,16
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:95)	71 95	9,46 9,55	10 10	0,29 0,20
Est une minorité visible Oui (n:57) Non (n:109)	57 109	9,49 9,52	10 10	0,33 0,19
Sexe Homme (n:100) Femme (n:63)	100 63	9,39< 9,75>	10 10	0,26 0,13

Q12 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le vocabulaire utilisé facilitait votre compréhension.

% LIGNE	Vocabulaire utilisé facilitait la compréhension							
	3	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:166)	0,6	0,6	0,6	1,2	2,4	6,6	12,7	75,3 A=*****
Type de service								
Traditionnel (n:143)	0,7	0,7	0,7	1,4	2,1	7,0	13,3	74,1
Nouveau (n:23)	-	-	-	-	4,3	4,3	8,7	82,6 G=0,493
Mode de service utilisé								
En personne seulement (n:101)	-	1,0	1,0	1,0	3,0	5,9	9,9	78,2
En personne et par Internet (n:35)	-	-	-	2,9	2,9	8,6	17,1	68,6
Autre (n:30)	3,3	-	-	-	-	6,7	16,7	73,3 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone								
Oui (n:21)	-	-	-	-	4,8	4,8	19,0	71,4
Non (n:41)	2,4	-	-	2,4	-	9,8	17,1	68,3 E=0,927
Recommanderait à un parent / ami								
Certainement (n:96)	1,0	-	1,0	-	-	6,3	9,4	82,3>
Probablement (n:53)	-	-	-	1,9	7,5	9,4	22,6»	58,5«
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	-	5,9	-	5,9	-	-	--	88,2 G=0,006
A répondu aux besoins								
Entièrement (n:111)	-	-	-	-	0,9	6,3	10,8	82,0»
En partie / Aucunement (n:54)	1,9	1,9	1,9	3,7	5,6	7,4	16,7	61,1« F=0,280
Âge								
16 - 24 ans (n:21)	-	-	-	-	-	14,3	4,8	81,0
25 - 34 ans (n:51)	-	2,0	2,0	-	2,0	3,9	13,7	76,5
35 - 44 ans (n:39)	-	-	-	2,6	5,1	5,1	15,4	71,8
45 - 54 ans (n:31)	-	-	-	3,2	3,2	6,5	6,5	80,6
55 ans et plus (n:24)	4,2	-	-	-	-	8,3	20,8	66,7 H=0,464
Scolarité								
Secondaire ou moins (n:90)	-	1,1	1,1	1,1	1,1	7,8	13,3	74,4
Collégial ou plus élevé (n:76)	1,3	-	-	1,3	3,9	5,3	11,8	76,3 E=0,603
Français parlé à la maison (n:104)	1,0	1,0	-	1,0	-	6,7	11,5	78,8 F=0,755
Anglais parlé à la maison (n:91)	1,1	1,1	1,1	2,2	3,3	4,4	8,8-	78,0 E=0,204
Autre langue parlée à la maison (n:71)	1,4	-	1,4	1,4	2,8	1,4<	19,7>	71,8 F=0,006
Est une minorité visible (n:57)	1,8	-	1,8	-	1,8	5,3	14,0	75,4 F=0,829
Sexe								
Homme (n:100)	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	8,0	11,0	73,0
Femme (n:63)	-	-	-	-	-	4,8	15,9	79,4 F=0,538

Q12R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le vocabulaire utilisé facilitait votre compréhension.

% LIGNE	Vocabulaire utilisé facilitait la compréhension	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:166)	1,8	98,2 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:23)	2,1 -	97,9 100,0 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30)	2,0 - 3,3	98,0 100,0 96,7 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- 2,4	100,0 97,6 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	2,1 - 5,9	97,9 100,0 94,1 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:54)	- 5,6	100,0 94,4 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- 3,9 - - 4,2	100,0 96,1 100,0 100,0 95,8 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:76)	2,2 1,3	97,8 98,7 A=*****
Français parlé à la maison (n:104)	1,9	98,1 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:91)	3,3	96,7 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	2,8	97,2 A=*****
Est une minorité visible (n:57)	3,5	96,5 A=*****
Sexe Homme (n:100) Femme (n:63)	3,0 -	97,0 100,0 A=*****

Q13 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le service que vous avez reçu au Centre Service Canada Lasalle a dépassé vos attentes.

	Service qu'a reçu au Centre Service Lasalle a dépassé les attentes			
	N	Moyenne	Médiane	ME
Ensemble (n:165)	165	8,29	9	0,35
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:23)	142 23	8,30 8,26	9 10	0,36 1,13
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	100 34 31	8,30 8,24 8,32	9 9 9	0,45 0,70 0,85
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	21 40	8,81 8,05	9 9	0,76 0,76
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:16)	96 53 16	8,71 » 7,96 6,88	9 8 9	0,39 0,59 1,77
A répondu aux besoins Entièrement (n:110) En partie / Aucunement (n:54)	110 54	8,95 » 6,93 «	10 8	0,29 0,78
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:38) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	22 50 38 31 24	8,41 8,04 8,42 8,29 8,50	9 9 9 9 10	0,77 0,63 0,64 0,87 1,14
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:75)	90 75	8,38 8,19	9 9	0,45 0,54
Français parlé à la maison Oui (n:102) Non (n:63)	102 63	8,31 8,25	9 9	0,45 0,55
Anglais parlé à la maison Oui (n:92) Non (n:73)	92 73	8,13 8,49	9 9	0,51 0,45
Autre langue parlée à la maison Oui (n:71) Non (n:94)	71 94	8,51 8,13	9 9	0,53 0,46
Est une minorité visible Oui (n:57) Non (n:108)	57 108	8,53 8,17	9 9	0,54 0,45
Sexe Homme (n:101) Femme (n:61)	101 61	8,15 8,52	9 9	0,48 0,49

Q13 Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le service que vous avez reçu au Centre Service Canada Lasalle a dépassé vos attentes.

% LIGNE	Service qu'a reçu au Centre Service Lasalle a dépassé les attentes									
	1, tout à fait en désaccord	2	3	4	5	6	7	8	9	10, tout à fait d'accord
Ensemble (n:165)	3,0	2,4	0,6	0,6	6,7	3,0	6,1	17,0	18,8	41,8 A=*****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:23)	2,1 8,7	2,8 -	0,7 -	0,7 -	6,3 8,7	3,5 -	5,6 8,7	19,0+ 4,3-	19,0 17,4	40,1 52,2 A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	3,0 - 6,5	2,0 5,9 -	1,0 - -	1,0 - -	7,0 5,9 6,5	4,0 2,9 -	5,0 2,9 12,9+	16,0 29,4> 6,5-	16,0 20,6 25,8	45,0 32,4 41,9 G=0,292
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	- 5,0	4,8 2,5	- -	- -	- 7,5	- 2,5	- 10,0	28,6 15,0	23,8 22,5	42,9 35,0 F=0,742
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:16)	2,1 1,9 12,5	1,0 1,9 12,5	- 1,9 -	1,0 - -	3,1< 11,3+ 12,5	4,2 1,9 -	4,2 9,4 6,3	15,6 24,5+ --	19,8 17,0 18,8	49,0> 30,2< 37,5 I=0,139
A répondu aux besoins Entièrement (n:110) En partie / Aucunement (n:54)	- 9,3	0,9 5,6	- 1,9	- 1,9	5,5 9,3	1,8 5,6	4,5 9,3	13,6- 24,1+	21,8+ 11,1-	51,8» 22,2« F=0,008
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:38) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- 2,0 2,6 3,2 8,3	- 4,0 - 3,2 4,2	- - - 3,2 -	4,5 - - - -	4,5 10,0 10,5 3,2 -	9,1 2,0 2,6 3,2 -	9,1 10,0 5,3 3,2 -	13,6 20,0 13,2 22,6 12,5	18,2 18,0 28,9+ 9,7 16,7	40,9 34,0 36,8 48,4 58,3+ H=0,524
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:75)	2,2 4,0	2,2 2,7	- 1,3	1,1 -	6,7 6,7	3,3 2,7	8,9+ 2,7-	14,4 20,0	15,6 22,7	45,6 37,3 F=0,276
Français parlé à la maison (n:102)	3,9	2,0	-	1,0	6,9	2,0	5,9	16,7	18,6	43,1 F=0,998
Anglais parlé à la maison (n:92)	4,3	3,3	1,1	-	6,5	3,3	6,5	15,2	18,5	41,3 E=0,995
Autre langue parlée à la maison (n:71)	4,2	1,4	-	-	7,0	1,4	4,2	14,1	18,3	49,3+ F=0,575
Est une minorité visible (n:57)	1,8	1,8	-	-	8,8	3,5	5,3	10,5	22,8	45,6 F=0,444
Sexe Homme (n:101) Femme (n:61)	5,0 -	2,0 3,3	1,0 -	- 1,6	6,9 4,9	3,0 3,3	6,9 4,9	14,9 21,3	20,8 16,4	39,6 44,3 F=0,744

Q13R Nous aimerions connaître votre opinion par rapport aux services reçus AUJOURD'HUI au Centre Service Canada Lasalle. Sur une échelle de 1 à 10 où 10 veut dire que vous êtes tout à fait d'accord et 1 veut dire que vous n'êtes pas du tout d'accord, dites-moi dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants : - Le service que vous avez reçu au Centre Service Canada Lasalle a dépassé vos attentes.

% LIGNE	Service qu'a reçu au Centre Service Lasalle a dépassé les attentes	
	1 - 5	6 - 10
Ensemble (n:165)	13,3	86,7 A=*****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:23)	12,7 17,4	87,3 82,6 A=0,537
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:31)	14,0 11,8 12,9	86,0 88,2 87,1 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	4,8 15,0	95,2 85,0 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:16)	7,3« 17,0 37,5»	92,7» 83,0 62,5« A=0,003
A répondu aux besoins Entièrement (n:110) En partie / Aucunement (n:54)	6,4« 27,8»	93,6» 72,2« A=0,000
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:38) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	9,1 16,0 13,2 12,9 12,5	90,9 84,0 86,8 87,1 87,5 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:75)	12,2 14,7	87,8 85,3 A=0,646
Français parlé à la maison (n:102)	13,7	86,3 A=0,850
Anglais parlé à la maison (n:92)	15,2	84,8 A=0,424
Autre langue parlée à la maison (n:71)	12,7	87,3 A=0,829
Est une minorité visible (n:57)	12,3	87,7 A=0,773
Sexe Homme (n:101) Femme (n:61)	14,9 9,8	85,1 90,2 A=0,357

Q14 Lors de votre visite aujourd'hui, vous a-t-on servi(e) dans la langue officielle (français ou anglais) de votre choix?

% LIGNE	A servi dans la langue officielle de son choix	
	Oui	Non
Ensemble (n:166)	99,4	0,6 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:23)	99,3 100,0	0,7 - A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30)	99,0 100,0 100,0	1,0 - - A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	100,0 100,0	- - A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	99,0 100,0 100,0	1,0 - - A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:54)	99,1 100,0	0,9 - A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	100,0 100,0 100,0 96,8 100,0	- - - 3,2 - A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:76)	100,0 98,7	- 1,3 A=*****
Français parlé à la maison (n:104)	100,0	- A=*****
Anglais parlé à la maison (n:91)	98,9	1,1 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	100,0	- A=*****
Est une minorité visible (n:57)	100,0	- A=*****
Sexe Homme (n:100) Femme (n:63)	100,0 98,4	- 1,6 A=*****

Q15 Lors de votre visite aujourd'hui, vous a-t-on offert d'utiliser des services par téléphone ou par Internet?

% LIGNE	A offert d'utiliser des services par téléphone ou par Internet	
	Oui	Non
Ensemble (n:156)	62,8	37,2 A=*****
Type de service Traditionnel (n:132) Nouveau (n:24)	59,8- 79,2+	40,2+ 20,8- A=0,072
Mode de service utilisé En personne seulement (n:91) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30)	49,5« 94,3» 66,7	50,5» 5,7« 33,3 A=0,000
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	100,0> 77,5<	-< 22,5> A=0,019
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:90) Probablement (n:50) Prob. pas / Cert. pas (n:16)	70,0> 60,0 31,3«	30,0< 40,0 68,8» A=0,011
A répondu aux besoins Entièrement (n:102) En partie / Aucunement (n:53)	68,6> 50,9<	31,4< 49,1> A=0,031
Âge 16 - 24 ans (n:21) 25 - 34 ans (n:50) 35 - 44 ans (n:37) 45 - 54 ans (n:28) 55 ans et plus (n:20)	42,9< 66,0 67,6 67,9 60,0	57,1> 34,0 32,4 32,1 40,0 A=0,339
Scolarité Secondaire ou moins (n:86) Collégial ou plus élevé (n:70)	69,8> 54,3<	30,2< 45,7> A=0,047
Français parlé à la maison (n:100)	66,0	34,0 A=0,272
Anglais parlé à la maison (n:85)	62,4	37,6 A=0,895
Autre langue parlée à la maison (n:69)	56,5	43,5 A=0,147
Est une minorité visible (n:55)	58,2	41,8 A=0,376
Sexe Homme (n:95) Femme (n:58)	65,3 58,6	34,7 41,4 A=0,410

Q16 Lors de votre visite aujourd'hui, quel mode de service avez-vous utilisé? Était-ce... ?

% LIGNE	Mode de service utilisé				
	En personne seulement	En personne et par Internet	En personne et par téléphone	Par Internet seulement	Autre
Ensemble (n:167)	60,5	21,0	5,4	10,8	2,4 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	60,8 58,3	22,4 12,5	5,6 4,2	9,1- 20,8+	2,1 4,2 C=0,163
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	100,0» -« -«	-« 100,0» -«	-« - 29,0»	-« -< 58,1»	- - 12,9 E=0,000
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- -	81,0» 43,9«	19,0 12,2	-« 43,9»	- - A=0,001
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	55,2 63,0 82,4+	24,0 20,4 5,9	9,4» -< -	9,4 14,8 5,9	2,1 1,9 5,9 C=0,283
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	66,7> 49,1<	21,6 20,0	4,5 7,3	6,3< 18,2>	0,9 5,5 B=0,057
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	68,2 56,9 53,8 64,5 66,7	22,7 21,6 28,2 12,9 16,7	- 7,8 -- 3,2 16,7»	4,5 11,8 15,4 16,1 --	4,5 2,0 2,6 3,2 - D=0,610
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	52,7< 69,7>	22,0 19,7	6,6 3,9	15,4> 5,3<	3,3 1,3 B=0,089
Français parlé à la maison (n:104)	59,6	20,2	6,7	11,5	1,9 B=0,759
Anglais parlé à la maison (n:92)	58,7	21,7	6,5	10,9	2,2 B=0,884
Autre langue parlée à la maison (n:71)	56,3	26,8	5,6	8,5	2,8 B=0,396
Est une minorité visible (n:57)	57,9	21,1	10,5>	7,0	3,5 B=0,139
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	55,4- 69,8+	19,8 22,2	5,9 3,2	14,9> 4,8<	4,0 - B=0,137

**Q16R Lors de votre visite aujourd'hui, quel mode de service avez-vous utilisé?
Était-ce... ?**

% LIGNE	Mode de service utilisé		
	En personne seulement	En personne et par Internet	Autre
Ensemble (n:167)	60,5	21,0	18,6 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	60,8 58,3	22,4 12,5	16,8 29,2 A=0,262
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	100,0» -« -«	-« 100,0» -«	-« -« 100,0» A=0,000
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- -	81,0» 43,9«	19,0« 56,1» A=0,005
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	55,2 63,0 82,4+	24,0 20,4 5,9	20,8 16,7 11,8 A=0,298
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	66,7> 49,1<	21,6 20,0	11,7« 30,9» A=0,009
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	68,2 56,9 53,8 64,5 66,7	22,7 21,6 28,2 12,9 16,7	9,1 21,6 17,9 22,6 16,7 A=0,792
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	52,7< 69,7>	22,0 19,7	25,3> 10,5< A=0,031
Français parlé à la maison (n:104)	59,6	20,2	20,2 A=0,777
Anglais parlé à la maison (n:92)	58,7	21,7	19,6 A=0,870
Autre langue parlée à la maison (n:71)	56,3	26,8	16,9 A=0,284
Est une minorité visible (n:57)	57,9	21,1	21,1 A=0,825
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	55,4- 69,8+	19,8 22,2	24,8» 7,9« A=0,024

Q17 Avez-vous été accompagné(e) par le personnel de Service Canada Lasalle dans l'utilisation de l'Internet ou du téléphone?

% LIGNE	A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone	
	Oui	Non
Ensemble (n:62)	33,9	66,1 A=*****
Type de service Traditionnel (n:53) Nouveau (n:9)	39,6> -<	60,4< 100,0> A=0,020
Mode de service utilisé En personne et par Internet (n:35) Autre (n:27)	48,6» 14,8«	51,4« 85,2» A=0,005
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	100,0» -«	-« 100,0» A=0,000
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:41) Probablement (n:19) Prob. pas / Cert. pas (n:2)	39,0 21,1 50,0	61,0 78,9 50,0 B=0,170
A répondu aux besoins Entièrement (n:36) En partie / Aucunement (n:25)	38,9 28,0	61,1 72,0 A=0,379
Âge 16 - 24 ans (n:6) 25 - 34 ans (n:21) 35 - 44 ans (n:17) 45 - 54 ans (n:10) 55 ans et plus (n:8)	33,3 33,3 23,5 30,0 62,5+	66,7 66,7 76,5 70,0 37,5- B=0,283
Scolarité Secondaire ou moins (n:40) Collégial ou plus élevé (n:22)	27,5 45,5	72,5 54,5 A=0,153
Français parlé à la maison (n:40)	32,5	67,5 A=0,758
Anglais parlé à la maison (n:36)	27,8	72,2 A=0,233
Autre langue parlée à la maison (n:29)	48,3>	51,7< A=0,025
Est une minorité visible (n:22)	45,5	54,5 A=0,153
Sexe Homme (n:41) Femme (n:19)	31,7 42,1	68,3 57,9 A=0,432

Q18 Le fait d'être accompagné(e) par le personnel dans l'utilisation des services par Internet ou par téléphone vous a-t-il aidé...?

% LIGNE	l'accompagnement dans l'utilisation des services par Internet ou par téléphone a aidé			
	Beaucoup	Assez	Un peu	Pas du tout
Ensemble (n:20)	50,0	20,0	20,0	10,0 A=*****
Type de service Traditionnel (n:20)	50,0	20,0	20,0	10,0 A=*****
Mode de service utilisé En personne et par Internet (n:16) Autre (n:4)	50,0 50,0	25,0 -	25,0 -	- 50,0 A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:20)	50,0	20,0	20,0	10,0 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:15) Probablement (n:4) Prob. pas / Cert. pas (n:1)	53,3 25,0 100,0	13,3 50,0 -	20,0 25,0 -	13,3 - - A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:13) En partie / Aucunement (n:7)	61,5 28,6	23,1 14,3	7,7 42,9	7,7 14,3 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:2) 25 - 34 ans (n:6) 35 - 44 ans (n:4) 45 - 54 ans (n:3) 55 ans et plus (n:5)	- 33,3 75,0 33,3 80,0	- 16,7 25,0 33,3 20,0	100,0 16,7 - 33,3 -	- 33,3 - - - A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:11) Collégial ou plus élevé (n:9)	36,4 66,7	18,2 22,2	36,4 -	9,1 11,1 A=*****
Français parlé à la maison (n:13)	61,5	15,4	15,4	7,7 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:9)	55,6	11,1	22,2	11,1 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:13)	38,5	23,1	23,1	15,4 A=*****
Est une minorité visible (n:9)	44,4	11,1	22,2	22,2 A=*****
Sexe Homme (n:12) Femme (n:8)	50,0 50,0	25,0 12,5	16,7 25,0	8,3 12,5 A=*****

Q19 Pour vous, est-ce... important de pouvoir obtenir un accompagnement de la part du personnel lors d'une visite dans un Centre de Service Canada?

% LIGNE	Important de pouvoir obtenir accompagnement lors d'une visite au centre		
	Très	Assez	Pas du tout
Ensemble (n:21)	71,4	23,8	4,8 A=*****
Type de service Traditionnel (n:21)	71,4	23,8	4,8 A=*****
Mode de service utilisé En personne et par Internet (n:17) Autre (n:4)	70,6 75,0	23,5 25,0	5,9 - A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21)	71,4	23,8	4,8 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:16) Probablement (n:4) Prob. pas / Cert. pas (n:1)	75,0 50,0 100,0	18,8 50,0 -	6,3 - - A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:14) En partie / Aucunement (n:7)	64,3 85,7	28,6 14,3	7,1 - A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:2) 25 - 34 ans (n:7) 35 - 44 ans (n:4) 45 - 54 ans (n:3) 55 ans et plus (n:5)	100,0 57,1 75,0 100,0 60,0	- 28,6 25,0 - 40,0	- 14,3 - - - A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:11) Collégial ou plus élevé (n:10)	72,7 70,0	27,3 20,0	- 10,0 A=*****
Français parlé à la maison (n:13)	69,2	30,8	- A=*****
Anglais parlé à la maison (n:10)	70,0	20,0	10,0 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:14)	71,4	21,4	7,1 A=*****
Est une minorité visible (n:10)	80,0	10,0	10,0 A=*****
Sexe Homme (n:13) Femme (n:8)	69,2 75,0	23,1 25,0	7,7 - A=*****

SOM Mars 2006

Q20 Lors de votre visite au Centre Service Canada Lasalle aujourd'hui, considérez-vous vous êtes... familiarisé(e) avec les services par Internet ou par téléphone?

% LIGNE	s'est familiarisé avec les services par Internet ou par téléphone		
	Beaucoup	Assez	Un peu
Ensemble (n:20)	40,0	40,0	20,0 A=*****
Type de service Traditionnel (n:20)	40,0	40,0	20,0 A=*****
Mode de service utilisé En personne et par Internet (n:17) Autre (n:3)	35,3 66,7	41,2 33,3	23,5 - A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:20)	40,0	40,0	20,0 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:15) Probablement (n:4) Prob. pas / Cert. pas (n:1)	46,7 25,0 -	40,0 50,0 -	13,3 25,0 100,0 A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:14) En partie / Aucunement (n:6)	50,0 16,7	35,7 50,0	14,3 33,3 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:2) 25 - 34 ans (n:6) 35 - 44 ans (n:4) 45 - 54 ans (n:3) 55 ans et plus (n:5)	- 50,0 75,0 - 40,0	50,0 33,3 25,0 66,7 40,0	50,0 16,7 - 33,3 20,0 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:10) Collégial ou plus élevé (n:10)	20,0 60,0	60,0 20,0	20,0 20,0 A=*****
Français parlé à la maison (n:13)	46,2	38,5	15,4 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:9)	55,6	11,1	33,3 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:13)	38,5	46,2	15,4 A=*****
Est une minorité visible (n:9)	44,4	44,4	11,1 A=*****
Sexe Homme (n:12) Femme (n:8)	50,0 25,0	33,3 50,0	16,7 25,0 A=*****

SOM Mars 2006

Q21 À l'avenir, est-il... probable que vous utilisiez les services de Service Canada par Internet ou par téléphone AILLEURS que dans un centre de Service Canada pour obtenir de l'information ou des services ?

% LIGNE	Probable qu'utilisera services de Service Canada ailleurs que Centre Service Canada			
	Très	Assez	Un peu	Pas du tout
Ensemble (n:165)	45,5	34,5	12,1	7,9 A=*****
Type de service				
Traditionnel (n:141)	45,4	36,2	9,9<	8,5
Nouveau (n:24)	45,8	25,0	25,0>	4,2 A=0,166
Mode de service utilisé				
En personne seulement (n:101)	47,5	32,7	11,9	7,9
En personne et par Internet (n:34)	38,2	44,1	5,9	11,8
Autre (n:30)	46,7	30,0	20,0	3,3 B=0,378
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone				
Oui (n:21)	42,9	42,9	4,8	9,5
Non (n:39)	41,0	35,9	15,4	7,7 C=0,823
Recommanderait à un parent / ami				
Certainement (n:94)	54,3»	28,7-	9,6	7,4
Probablement (n:54)	40,7	46,3>	9,3	3,7
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	11,8«	29,4	35,3»	23,5> A=0,000
A répondu aux besoins				
Entièrement (n:109)	45,9	30,3-	14,7+	9,2
En partie / Aucunement (n:55)	45,5	43,6+	5,5-	5,5 A=0,158
Âge				
16 - 24 ans (n:22)	36,4	50,0	4,5	9,1
25 - 34 ans (n:51)	51,0	29,4	13,7	5,9
35 - 44 ans (n:38)	44,7	42,1	5,3	7,9
45 - 54 ans (n:31)	51,6	25,8	22,6>	--
55 ans et plus (n:23)	34,8	30,4	13,0	21,7» C=0,157
Scolarité				
Secondaire ou moins (n:89)	43,8	32,6	15,7	7,9
Collégial ou plus élevé (n:76)	47,4	36,8	7,9	7,9 A=0,493
Français parlé à la maison (n:103)	43,7	34,0	16,5>	5,8 A=0,110
Anglais parlé à la maison (n:90)	52,2+	31,1	8,9	7,8 A=0,223
Autre langue parlée à la maison (n:71)	49,3	31,0	8,5	11,3 A=0,255
Est une minorité visible (n:56)	51,8	32,1	7,1	8,9 A=0,433
Sexe				
Homme (n:101)	48,5	32,7	12,9	5,9
Femme (n:62)	40,3	37,1	11,3	11,3 A=0,523

Q22 Recommanderiez-vous à un parent ou un ami d'utiliser les services par Internet ou par téléphone pour obtenir des informations ou des services offerts à Service Canada? Diriez-vous... ?

% LIGNE	Recommanderait à un parent / ami			
	Certainement	Probablement	Probablement pas	Certainement pas
Ensemble (n:167)	57,5	32,3	6,0	4,2 A=*****
Type de service				
Traditionnel (n:143)	58,7	30,1	6,3	4,9
Nouveau (n:24)	50,0	45,8	4,2	- A=0,364
Mode de service utilisé				
En personne seulement (n:101)	52,5	33,7	8,9>	5,0
En personne et par Internet (n:35)	65,7	31,4	--	2,9
Autre (n:31)	64,5	29,0	3,2	3,2 B=0,270
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone				
Oui (n:21)	76,2	19,0	-	4,8
Non (n:41)	61,0	36,6	2,4	- C=0,170
Recommanderait à un parent / ami				
Certainement (n:96)	100,0»	-«	-«	-
Probablement (n:54)	-«	100,0»	-<	-
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	-«	-«	58,8»	41,2 D=0,000
A répondu aux besoins				
Entièrement (n:111)	64,0>	28,8	2,7<	4,5
En partie / Aucunement (n:55)	43,6<	40,0	12,7>	3,6 B=0,006
Âge				
16 - 24 ans (n:22)	36,4<	54,5>	4,5	4,5
25 - 34 ans (n:51)	58,8	31,4	5,9	3,9
35 - 44 ans (n:39)	56,4	33,3	7,7	2,6
45 - 54 ans (n:31)	61,3	25,8	9,7	3,2
55 ans et plus (n:24)	70,8	20,8	-	8,3 C=0,125
Scolarité				
Secondaire ou moins (n:91)	57,1	35,2	5,5	2,2
Collégial ou plus élevé (n:76)	57,9	28,9	6,6	6,6 B=0,779
Français parlé à la maison (n:104)	61,5	26,0<	6,7	5,8 B=0,111
Anglais parlé à la maison (n:92)	56,5	34,8	6,5	2,2 B=0,808
Autre langue parlée à la maison (n:71)	59,2	29,6	5,6	5,6 B=0,839
Est une minorité visible (n:57)	59,6	29,8	5,3	5,3 B=0,858
Sexe				
Homme (n:101)	58,4	31,7	5,0	5,0
Femme (n:63)	55,6	33,3	7,9	3,2 B=0,726

Q22R Recommanderiez-vous à un parent ou un ami d'utiliser les services par Internet ou par téléphone pour obtenir des informations ou des services offerts à Service Canada? Diriez-vous... ?

% LIGNE	Recommanderait à un parent / ami		
	Certainement	Probablement	Prob. pas / Cert. pas
Ensemble (n:167)	57,5	32,3	10,2 A=*****
Type de service			
Traditionnel (n:143)	58,7	30,1	11,2
Nouveau (n:24)	50,0	45,8	4,2
			A=0,241
Mode de service utilisé			
En personne seulement (n:101)	52,5	33,7	13,9+
En personne et par Internet (n:35)	65,7	31,4	2,9
Autre (n:31)	64,5	29,0	6,5
			A=0,298
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone			
Oui (n:21)	76,2	19,0	4,8
Non (n:41)	61,0	36,6	2,4
			B=0,170
Recommanderait à un parent / ami			
Certainement (n:96)	100,0»	-«	-«
Probablement (n:54)	-«	100,0»	-«
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	-«	-«	100,0»
			A=0,000
A répondu aux besoins			
Entièrement (n:111)	64,0>	28,8	7,2-
En partie / Aucunement (n:55)	43,6<	40,0	16,4+
			A=0,029
Âge			
16 - 24 ans (n:22)	36,4<	54,5>	9,1
25 - 34 ans (n:51)	58,8	31,4	9,8
35 - 44 ans (n:39)	56,4	33,3	10,3
45 - 54 ans (n:31)	61,3	25,8	12,9
55 ans et plus (n:24)	70,8	20,8	8,3
			B=0,125
Scolarité			
Secondaire ou moins (n:91)	57,1	35,2	7,7
Collégial ou plus élevé (n:76)	57,9	28,9	13,2
			A=0,424
Français parlé à la maison (n:104)	61,5	26,0<	12,5 A=0,058
Anglais parlé à la maison (n:92)	56,5	34,8	8,7 A=0,652
Autre langue parlée à la maison (n:71)	59,2	29,6	11,3 A=0,781
Est une minorité visible (n:57)	59,6	29,8	10,5 A=0,883
Sexe			
Homme (n:101)	58,4	31,7	9,9
Femme (n:63)	55,6	33,3	11,1
			A=0,931

Q23 Lors de votre visite au Centre Service Canada Lasalle, diriez-vous qu'on a répondu à votre (vos) besoin(s)... ?

% LIGNE	A répondu aux besoins		
	Entièrement	En partie	Aucunement
Ensemble (n:166)	66,9	28,3	4,8 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:23)	66,4 69,6	29,4 21,7	4,2 8,7 A=0,530
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30)	73,3> 68,6 43,3«	23,8 28,6 43,3>	3,0 2,9 13,3> B=0,041
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	66,7 55,0	33,3 35,0	- 10,0 B=0,675
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:95) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	74,7> 59,3 47,1-	21,1< 35,2 47,1+	4,2 5,6 5,9 B=0,028
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	100,0» -«	-« 85,5»	-« 14,5» A=0,000
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	45,5< 66,7 66,7 73,3 79,2	54,5» 31,4 23,1 20,0 16,7	- 2,0 10,3+ 6,7 4,2 B=0,050
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:76)	61,1- 73,7+	32,2 23,7	6,7 2,6 B=0,162
Français parlé à la maison (n:104)	73,1>	23,1-	3,8 A=0,089
Anglais parlé à la maison (n:91)	61,5	34,1+	4,4 B=0,073
Autre langue parlée à la maison (n:71)	62,0	29,6	8,5 B=0,556
Est une minorité visible (n:57)	59,6	31,6	8,8+ A=0,148
Sexe Homme (n:101) Femme (n:62)	63,4 72,6	30,7 24,2	5,9 3,2 B=0,311

Q23R Lors de votre visite au Centre Service Canada Lasalle, diriez-vous qu'on a répondu à votre (vos) besoin(s)... ?

% LIGNE	A répondu aux besoins	
	Entièrement	En partie / Aucunement
Ensemble (n:166)	66,9	33,1 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:23)	66,4 69,6	33,6 30,4 A=0,767
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30)	73,3> 68,6 43,3«	26,7< 31,4 56,7» A=0,009
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:40)	66,7 55,0	33,3 45,0 A=0,379
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:95) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	74,7> 59,3 47,1-	25,3< 40,7 52,9+ A=0,029
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	100,0» -«	-« 100,0» A=0,000
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:30) 55 ans et plus (n:24)	45,5< 66,7 66,7 73,3 79,2	54,5> 33,3 33,3 26,7 20,8 A=0,149
Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:76)	61,1- 73,7+	38,9+ 26,3- A=0,086
Français parlé à la maison (n:104)	73,1>	26,9< A=0,028
Anglais parlé à la maison (n:91)	61,5	38,5 A=0,108
Autre langue parlée à la maison (n:71)	62,0	38,0 A=0,247
Est une minorité visible (n:57)	59,6	40,4 A=0,153
Sexe Homme (n:101) Femme (n:62)	63,4 72,6	36,6 27,4 A=0,225

Q24 Lors de votre visite au Centre Service Canada Lasalle aujourd'hui, est-ce que des informations additionnelles ou d'autres services que ceux que vous veniez chercher vous ont été offerts ?

% LIGNE	Info additionnelles ou autres services ont été offerts	
	Oui	Non
Ensemble (n:166)	43,4	56,6 A=*****
Type de service Traditionnel (n:142) Nouveau (n:24)	43,7 41,7	56,3 58,3 A=0,855
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	42,0 45,7 45,2	58,0 54,3 54,8 A=0,907
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	61,9+ 36,6-	38,1- 63,4+ A=0,058
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:95) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	45,3 40,7 41,2	54,7 59,3 58,8 A=0,850
A répondu aux besoins Entièrement (n:110) En partie / Aucunement (n:55)	50,0> 29,1<	50,0< 70,9> A=0,011
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:38) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	40,9 45,1 44,7 48,4 33,3	59,1 54,9 55,3 51,6 66,7 A=0,836
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:75)	39,6 48,0	60,4 52,0 A=0,275
Français parlé à la maison (n:103)	44,7	55,3 A=0,669
Anglais parlé à la maison (n:92)	45,7	54,3 A=0,509
Autre langue parlée à la maison (n:71)	52,1>	47,9< A=0,050
Est une minorité visible (n:57)	43,9	56,1 A=0,927
Sexe Homme (n:101) Femme (n:62)	45,5 41,9	54,5 58,1 A=0,652

Q25GC[1] D'après vous, quelle est la PRINCIPALE chose que Service Canada pourrait faire pour améliorer le service qu'il offre aux citoyens et aux citoyennes ? (1ère mention)

% LIGNE	Améliorations													Autre
	Plus de personnel à l'accueil	Amélioration de la confidentialité au bureau	Amélioration de l'attitude (courtoisie, respect, etc)	Site Internet / logiciel + convivial (info + facile à trouver, etc)	Plus de dépliants / formulaires / documents disponibles	Visibilité de l'édifice / mieux indiquer l'accès au bureau	Moins de boîtes vocales / faciliter l'accès à un agent téléphonique	Service personnalisé / aide d'une personne ressource sur place	Aide d'un agent pr l'utilisation de l'ordinateur / du site Web	Amélioration de la cohérence de l'information fournie par les agents	Diminuer le temps d'attente (au comptoir, au téléphone)	Plus d'info / publicité sur programmes et services offerts		
Ensemble (n:86)	10,5	9,3	7,0	5,8	4,7	3,5	3,5	3,5	3,5	2,3	2,3	2,3	41,9	A=*****
Type de service Traditionnel (n:71) Nouveau (n:15)	11,3 6,7	9,9 6,7	8,5 -	5,6 6,7	4,2 6,7	4,2 -	4,2 -	4,2 -	4,2 -	1,4 6,7	2,8 -	2,8 -	36,6 66,7	L=0,298
Mode de service utilisé En personne seulement (n:53) En personne et par Internet (n:18) Autre (n:15)	7,5 16,7 13,3	13,2 5,6 -	7,5 11,1 -	3,8 16,7 -	7,5 -	3,8 5,6 -	1,9 5,6 6,7	3,8 5,6 -	3,8 -	1,9 -	3,8 -	3,8 -	37,7 33,3 66,7	A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:8) Non (n:23)	25,0 8,7	12,5 -	25,0 -	12,5 8,7	- -	- 4,3	12,5 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- 4,3	- -	12,5 60,9	A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:49) Probablement (n:24) Prob. pas / Cert. pas (n:13)	14,3 8,3 -	10,2 8,3 7,7	12,2 -	4,1 4,2 15,4	2,0 8,3 7,7	6,1 -	2,0 4,2 7,7	4,1 4,2 -	4,1 -	2,0 4,2 -	- -	4,1 -	34,7 58,3 38,5	M=0,216
A répondu aux besoins Entièrement (n:48) En partie / Aucunement (n:37)	14,6 5,4	12,5 5,4	10,4 2,7	8,3 2,7	2,1 8,1	6,3 -	2,1 5,4	2,1 5,4	6,3 -	- 5,4	2,1 2,7	- 5,4	33,3 51,4	A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:12) 25 - 34 ans (n:23) 35 - 44 ans (n:21) 45 - 54 ans (n:19) 55 ans et plus (n:11)	8,3 4,3 19,0 10,5 9,1	- 21,7 -	8,3 8,7	- 4,3 19,0	8,3 4,3 4,8	8,3 4,3 -	8,3 -	- 4,3 9,5	- 4,3 -	- 4,3 -	8,3 -	8,3 4,3	41,7 39,1 42,9 47,4 36,4	A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:42) Collégial ou plus élevé (n:44)	14,3 6,8	4,8 13,6	7,1 6,8	4,8 6,8	4,8 4,5	2,4 4,5	2,4 4,5	2,4 4,5	4,8 2,3	2,4 2,3	2,4 2,3	4,8 -	42,9 40,9	A=*****
Français parlé à la maison (n:56)	12,5	10,7	7,1	8,9	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	1,8	1,8	1,8	37,5	L=0,282
Anglais parlé à la maison (n:47)	10,6	6,4	6,4	4,3	4,3	4,3	4,3	6,4	4,3	4,3	4,3	2,1	38,3	A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:40)	12,5	10,0	12,5	2,5	2,5	2,5	-	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	45,0	A=*****
Est une minorité visible (n:28)	14,3	3,6	14,3	-	7,1	3,6	-	-	-	-	7,1	3,6	46,4	L=0,645
Sexe Homme (n:55) Femme (n:30)	10,9 10,0	9,1 10,0	5,5 10,0	5,5 6,7	1,8 10,0	1,8 6,7	1,8 6,7	3,6 3,3	3,6 3,3	3,6 -	1,8 3,3	1,8 3,3	49,1 26,7	L=0,517

**25G[1] (1ère mention)
Améliorations**

	Freq	%	% Cum
Plus de personnel à l'accueil	9	10,5	10,5
Amél. confidentialité au comptoir/ parler à un agent ds bur. fermé	8	9,3	19,8
Amél. l'attitude (courtoisie, respect, etc) du personnel	6	7,0	26,7
Site Internet / logiciel + convivial (info + facile à trouver, etc)	5	5,8	32,6
Plus de dépliants / formulaires / documentation disponibles	4	4,7	37,2
Visibilité de l'édifice / mieux indiquer l'accès au bureau	3	3,5	40,7
Moins de boîtes vocales / faciliter accès à un agent au téléphone	3	3,5	44,2
Service + personnalisé / aide d'une personne ressource sur place	3	3,5	47,7
Aide d'un agent pr l'utilisation de l'ordinateur / du site Web	3	3,5	51,2
Amél. qualité / cohérence de l'info fournie par les agents	2	2,3	53,5
Proximité des bureaux / emplacement + accessible	2	2,3	55,8
Panneaux d'affichage d'offres d'emploi (autrement que sur ordi)	2	2,3	58,1
Ajouter un télécopieur / faciliter envoi de fax	2	2,3	60,5
Diminuer le temps d'attente (au comptoir, au téléphone)	2	2,3	62,8
Plus d'info / publicité sur programmes et services offerts	2	2,3	65,1
Plus d'aide dans la recherche d'emploi	2	2,3	67,4
Compétence des agents / éviter erreurs ds les dossiers	2	2,3	69,8
Diminuer le délai de traitement des dossiers	2	2,3	72,1
Plus d'info sur différence entre Emploi Québec et Service Canada	1	1,2	73,3
Communiquer en ligne avec un agent pr avoir de l'aide sur Internet	1	1,2	74,4
Agents qui parlent plus clairement / plus lentement	1	1,2	75,6
Augmenter les prestations d'assurance-emploi	1	1,2	76,7
Accès à des ordis pr pouvoir modifier son CV	1	1,2	77,9
Ordinateurs (pr rech. d'emploi) + performants / + rapides	1	1,2	79,1
Augmenter la durée du numréo d'assurance sociale temporaire	1	1,2	80,2
Infos / explications complètes sur les droits des clients	1	1,2	81,4
Pouvoir postuler pr un emploi par courriel dir. sur ordis de S. Can.	1	1,2	82,6
Expliquer procédures concernant ass.-emploi & fin des prestations	1	1,2	83,7
Plus d'espaces de stationnement	1	1,2	84,9
Meilleure qualité d'emplois offerts	1	1,2	86,0
Allonger heures d'ouverture / rester ouvert jsq'à 18:00	1	1,2	87,2
Agents bilingues / qui s'expriment mieux en anglais	1	1,2	88,4
Maintenir les services par téléphone	1	1,2	89,5
Ajouter des services au Centre (ss préc.) / + de services sur place	1	1,2	90,7
Faciliter utilisation pr pers. handicapées (clavier pr non-voyant, etc)	1	1,2	91,9
Télévision (sans le son) pr distraire lorsque file d'attente est longue	1	1,2	93,0
Amél. services téléphoniques: éviter / corriger les erreurs	1	1,2	94,2
Plus de flexibilité / procédures moins rigides	1	1,2	95,3
Aide pour remplir les demandes par téléphone	1	1,2	96,5
Information plus variée / plus détaillée sur tous les sujets pertinents	1	1,2	97,7
Amél. logiciel de rech. d'emploi (+ d'emplois, moins d'info inutile)	1	1,2	98,8
Maintenir services relatifs à l'emploi/chômage à cet endroit	1	1,2	100,0
Total	86	100,0	

Q25GC D'après vous, quelle est la PRINCIPALE chose que Service Canada pourrait faire pour améliorer le service qu'il offre aux citoyens et aux citoyennes ? (groupe des 3 mentions possibles)

% LIGNE	Améliorations													
	Plus de personnel à l'accueil	Amélioration de la confidentialité au comptoir/ parler à un agent bur. fermé	Amélioration de l'attitude (courtoisie, respect, etc) du personnel	Diminuer le temps d'attente (au comptoir, au téléphone)	Site Internet / logiciel + convivial (info facile à trouver, etc)	Service + personnalisé / aide d'une personne à trouver sur place	Plus d'information publiée sur programmes et services offerts	Plus de dépliant / formulaires / documentation disponibles	Visibilité de l'édifice / mieux indiquer au bureau	Moins de boîtes vocales / faciliter l'accès à un agent au téléphone	Aide d'un agent pr l'utilisation de l'ordinateur / du site Web	Amélioration de la qualité / cohérence de l'information fournie par les agents	Autre	
Ensemble (n:86)	10,5	9,3	8,1	5,8	5,8	5,8	4,7	4,7	3,5	3,5	3,5	2,3	47,7 A=*****	
Type de service Traditionnel (n:71) Nouveau (n:15)	11,3 6,7	9,9 6,7	9,9 -	7,0 -	5,6 6,7	7,0 -	5,6 -	4,2 6,7	4,2 -	4,2 -	4,2 -	1,4 6,7	42,3 73,3 A=*****	
Mode de service utilisé En personne seulement (n:53) En personne et par Internet (n:18) Autre (n:15)	7,5 16,7 13,3	13,2 5,6 -	9,4 11,1 -	7,5 - 6,7	3,8 16,7 -	5,7 5,6 6,7	7,5 - -	7,5 - -	3,8 5,6 -	1,9 5,6 6,7	3,8 - 6,7	1,9 - 6,7	45,3 38,9 66,7 A=*****	
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:8) Non (n:23)	25,0 8,7	12,5 -	25,0 -	- 4,3	12,5 8,7	- 8,7	- -	- -	- 4,3	12,5 4,3	- 4,3	- 4,3	12,5 65,2 A=*****	
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:49) Probablement (n:24) Prob. pas / Cert. pas (n:13)	14,3 8,3 -	10,2 8,3 7,7	14,3 -- -	4,1 4,2 15,4	4,1 4,2 15,4	8,2 4,2 -	4,1 4,2 7,7	2,0 8,3 7,7	6,1 - -	2,0 4,2 7,7	4,1 - 7,7	2,0 4,2 -	38,8 66,7 46,2 A=*****	
A répondu aux besoins Entièrement (n:48) En partie / Aucunement (n:37)	14,6 5,4	12,5 5,4	10,4 5,4	6,3 5,4	8,3 2,7	2,1 10,8	- 10,8	2,1 8,1	6,3 -	2,1 5,4	6,3 -	- 5,4	41,7 54,1 A=*****	
Âge 16 - 24 ans (n:12) 25 - 34 ans (n:23) 35 - 44 ans (n:21) 45 - 54 ans (n:19) 55 ans et plus (n:11)	8,3 4,3 19,0 10,5 9,1	- 21,7 -- 5,3 18,2	8,3 8,7 - 21,1 -	16,7 - 9,5 5,3 -	- 4,3 19,0 - -	- 4,3 9,5 5,3 9,1	- 4,3 4,8 - -	16,7 4,3 4,8 - 9,1	8,3 4,3 4,8 - 9,1	8,3 4,3 - 5,3 -	8,3 - - 5,3 9,1	- - - 10,5 9,1	- 4,3 - - 9,1	50,0 39,1 47,6 57,9 45,5 A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:42) Collégial ou plus élevé (n:44)	14,3 6,8	4,8 13,6	7,1 9,1	4,8 6,8	4,8 6,8	2,4 9,1	7,1 2,3	4,8 4,5	2,4 4,5	2,4 4,5	4,8 2,3	2,4 2,3	45,2 50,0 A=*****	
Français parlé à la maison (n:56)	12,5	10,7	8,9	7,1	8,9	7,1	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	1,8	44,6 A=*****	
Anglais parlé à la maison (n:47)	10,6	6,4	8,5	8,5	4,3	10,6	2,1	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	46,8 A=*****	
Autre langue parlée à la maison (n:40)	12,5	10,0	15,0	5,0	2,5	7,5	5,0	2,5	2,5	-	2,5	2,5	52,5 A=*****	
Est une minorité visible (n:28)	14,3	3,6	14,3	10,7	-	3,6	10,7	7,1	3,6	-	-	-	50,0 A=*****	
Sexe Homme (n:55) Femme (n:30)	10,9 10,0	9,1 10,0	7,3 10,0	5,5 6,7	5,5 6,7	7,3 3,3	1,8 10,0	1,8 10,0	1,8 6,7	1,8 6,7	3,6 3,3	3,6 -	56,4 30,0 A=*****	

**25G (toutes les mentions)
Améliorations**

	Freq	%	% Cum
Plus de personnel à l'accueil	9	10,5	10,5
Amél. confidentialité au comptoir/ parler à un agent ds bur. fermé	8	9,3	19,8
Amél. l'attitude (courtoisie, respect, etc) du personnel	7	8,1	27,9
Diminuer le temps d'attente (au comptoir, au téléphone)	5	5,8	33,7
Site Internet / logiciel + convivial (info + facile à trouver, etc)	5	5,8	39,5
Service + personnalisé / aide d'une personne ressource sur place	5	5,8	45,3
Plus d'info / publicité sur programmes et services offerts	4	4,7	50,0
Plus de dépliants / formulaires / documentation disponibles	4	4,7	54,7
Visibilité de l'édifice / mieux indiquer l'accès au bureau	3	3,5	58,1
Moins de boîtes vocales / faciliter accès à un agent au téléphone	3	3,5	61,6
Aide d'un agent pr l'utilisation de l'ordinateur / du site Web	3	3,5	65,1
Amél. qualité / cohérence de l'info fournie par les agents	2	2,3	67,4
Communiquer en ligne avec un agent pr avoir de l'aide sur Internet	2	2,3	69,8
Proximité des bureaux / emplacement + accessible	2	2,3	72,1
Panneaux d'affichage d'offres d'emploi (autrement que sur ordi)	2	2,3	74,4
Ajouter un télécopieur / faciliter envoi de fax	2	2,3	76,7
Plus d'aide dans la recherche d'emploi	2	2,3	79,1
Allonger heures d'ouverture / rester ouvert jsq'à 18:00	2	2,3	81,4
Compétence des agents / éviter erreurs ds les dossiers	2	2,3	83,7
Ajouter des services au Centre (ss préc.) / + de services sur place	2	2,3	86,0
Diminuer le délai de traitement des dossiers	2	2,3	88,4
Plus d'info sur différence entre Emploi Québec et Service Canada	1	1,2	89,5
Clarifier instructions concernant pièces justificatives	1	1,2	90,7
Agents qui parlent plus clairement / plus lentement	1	1,2	91,9
Augmenter les prestations d'assurance-emploi	1	1,2	93,0
Accès à des ordis pr pouvoir modifier son CV	1	1,2	94,2
Ordinateurs (pr rech. d'emploi) + performants / + rapides	1	1,2	95,3
Augmenter la durée du numréo d'assurance sociale temporaire	1	1,2	96,5
Infos / explications complètes sur les droits des clients	1	1,2	97,7
Pouvoir postuler pr un emploi par courriel dir. sur ordis de S. Can.	1	1,2	98,8
Expliquer procédures concernant ass.-emploi & fin des prestations	1	1,2	100,0
Plus d'espaces de stationnement	1	1,2	101,2
Meilleure qualité d'emplois offerts	1	1,2	102,3
Agents bilingues / qui s'expriment mieux en anglais	1	1,2	103,5
Maintenir les services par téléphone	1	1,2	104,7
Faciliter utilisation pr pers. handicapées (clavier pr non-voyant, etc)	1	1,2	105,8
Télévision (sans le son) pr distraire lorsque file d'attente est longue	1	1,2	107,0
Amél. services téléphoniques: éviter / corriger les erreurs	1	1,2	108,1
Amél. services Internet: éviter / corriger les erreurs	1	1,2	109,3
Retours d'appel plus rapides	1	1,2	110,5
Plus de flexibilité / procédures moins rigides	1	1,2	111,6
Aide pour remplir les demandes par téléphone	1	1,2	112,8
Information plus variée / plus détaillée sur tous les sujets pertinents	1	1,2	114,0
Amél. logiciel de rech. d'emploi (+ d'emplois, moins d'info inutile)	1	1,2	115,1
Maintenir services relatifs à l'emploi/chômage à cet endroit	1	1,2	116,3
Total	86	100,0	

Q26 Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

% LIGNE	Âge					
	16 - 24 ans	25 - 34 ans	35 - 44 ans	45 - 54 ans	55 - 64 ans	65 ans et plus
Ensemble (n:167)	13,2	30,5	23,4	18,6	7,8	6,6 A=*****
Type de service						
Traditionnel (n:143)	13,3	31,5	23,1	16,8	7,7	7,7
Nouveau (n:24)	12,5	25,0	25,0	29,2	8,3	-
						C=0,615
Mode de service utilisé						
En personne seulement (n:101)	14,9	28,7	20,8	19,8	6,9	8,9
En personne et par Internet (n:35)	14,3	31,4	31,4	11,4	8,6	2,9
Autre (n:31)	6,5	35,5	22,6	22,6	9,7	3,2
						C=0,661
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone						
Oui (n:21)	9,5	33,3	19,0	14,3	14,3	9,5
Non (n:41)	9,8	34,1	31,7	17,1	7,3	-
						E=0,508
Recommanderait à un parent / ami						
Certainement (n:96)	8,3<	31,3	22,9	19,8	10,4	7,3
Probablement (n:54)	22,2>	29,6	24,1	14,8	1,9<	7,4
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	11,8	29,4	23,5	23,5	11,8	-
						C=0,492
A répondu aux besoins						
Entièrement (n:111)	9,0<	30,6	23,4	19,8	9,0	8,1
En partie / Aucunement (n:55)	21,8>	30,9	23,6	14,5	5,5	3,6
						A=0,234
Âge						
16 - 24 ans (n:22)	100,0»	-«	-«	-<	-	-
25 - 34 ans (n:51)	-«	100,0»	-«	-«	-<	-<
35 - 44 ans (n:39)	-«	-«	100,0»	-«	-<	--
45 - 54 ans (n:31)	-<	-«	-«	100,0»	--	-
55 ans et plus (n:24)	-<	-«	-«	-<	54,2»	45,8»
						D=0,000
Scolarité						
Secondaire ou moins (n:91)	13,2	35,2	19,8	17,6	6,6	7,7
Collégial ou plus élevé (n:76)	13,2	25,0	27,6	19,7	9,2	5,3
						A=0,649
Français parlé à la maison (n:104)	11,5	30,8	23,1	22,1	7,7	4,8 A=0,582
Anglais parlé à la maison (n:92)	14,1	27,2	19,6	23,9>	6,5	8,7 A=0,212
Autre langue parlée à la maison (n:71)	15,5	33,8	22,5	15,5	7,0	5,6 A=0,869
Est une minorité visible (n:57)	17,5	40,4>	21,1	8,8<	7,0	5,3 A=0,111
Sexe						
Homme (n:101)	10,9	29,7	25,7	20,8	6,9	5,9
Femme (n:63)	17,5	33,3	19,0	15,9	7,9	6,3
						A=0,742

Q26R Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

% LIGNE	Âge				
	16 - 24 ans	25 - 34 ans	35 - 44 ans	45 - 54 ans	55 ans et plus
Ensemble (n:167)	13,2	30,5	23,4	18,6	14,4 A=*****
Type de service					
Traditionnel (n:143)	13,3	31,5	23,1	16,8	15,4
Nouveau (n:24)	12,5	25,0	25,0	29,2	8,3 B=0,440
Mode de service utilisé					
En personne seulement (n:101)	14,9	28,7	20,8	19,8	15,8
En personne et par Internet (n:35)	14,3	31,4	31,4	11,4	11,4
Autre (n:31)	6,5	35,5	22,6	22,6	12,9 A=0,792
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone					
Oui (n:21)	9,5	33,3	19,0	14,3	23,8+
Non (n:41)	9,8	34,1	31,7	17,1	7,3- B=0,283
Recommanderait à un parent / ami					
Certainement (n:96)	8,3<	31,3	22,9	19,8	17,7
Probablement (n:54)	22,2>	29,6	24,1	14,8	9,3
Prob. pas / Cert. pas (n:17)	11,8	29,4	23,5	23,5	11,8 B=0,125
A répondu aux besoins					
Entièrement (n:111)	9,0<	30,6	23,4	19,8	17,1
En partie / Aucunement (n:55)	21,8>	30,9	23,6	14,5	9,1 A=0,149
Âge					
16 - 24 ans (n:22)	100,0»	-«	-«	-<	-<
25 - 34 ans (n:51)	-«	100,0»	-«	-«	-«
35 - 44 ans (n:39)	-«	-«	100,0»	-«	-«
45 - 54 ans (n:31)	-<	-«	-«	100,0»	-<
55 ans et plus (n:24)	-<	-«	-«	-<	100,0» C=0,000
Scolarité					
Secondaire ou moins (n:91)	13,2	35,2	19,8	17,6	14,3
Collégial ou plus élevé (n:76)	13,2	25,0	27,6	19,7	14,5 A=0,627
Français parlé à la maison (n:104)	11,5	30,8	23,1	22,1	12,5 A=0,538
Anglais parlé à la maison (n:92)	14,1	27,2	19,6	23,9>	15,2 A=0,247
Autre langue parlée à la maison (n:71)	15,5	33,8	22,5	15,5	12,7 A=0,764
Est une minorité visible (n:57)	17,5	40,4>	21,1	8,8<	12,3 A=0,063
Sexe					
Homme (n:101)	10,9	29,7	25,7	20,8	12,9
Femme (n:63)	17,5	33,3	19,0	15,9	14,3 A=0,606

Q27 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

% LIGNE	Scolarité					
	Primaire	Sec. général complété	Sec. professionnel ou école de métiers complété	Collégial formation technique	Collégial formation générale	Université
Ensemble (n:167)	10,2	26,9	17,4	13,8	10,2	21,6 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	9,8 12,5	25,2 37,5	17,5 16,7	13,3 16,7	11,9+ --	22,4 16,7 C=0,723
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	13,9+ 5,7 3,2	21,8- 37,1 32,3	11,9< 14,3 38,7»	17,8+ 8,6 6,5	6,9- 20,0> 9,7	27,7> 14,3 9,7- B=0,003
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	9,5 2,4	28,6 36,6	14,3 31,7	9,5 7,3	14,3 14,6	23,8+ 7,3- C=0,182
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	10,4 13,0 -	25,0 29,6 29,4	18,8 16,7 11,8	16,7 5,6< 23,5	12,5 3,7- 17,6	16,7- 31,5> 17,6 D=0,076
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	13,5> 3,6<	19,8« 40,0»	16,2 20,0	17,1+ 7,3-	9,9 10,9	23,4 18,2 A=0,028
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	4,5 3,9- 5,1 19,4+ 25,0»	31,8 35,3 20,5 22,6 20,8	18,2 23,5 20,5 9,7 8,3	13,6 9,8 20,5 12,9 12,5	18,2 2,0< 12,8 12,9 12,5	13,6 25,5 20,5 22,6 20,8 E=0,597
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	18,7» -«	49,5» -«	31,9» -«	-« 30,3»	-« 22,4»	-« 47,4» A=0,000
Français parlé à la maison (n:104)	12,5	27,9	14,4	13,5	9,6	22,1 A=0,690
Anglais parlé à la maison (n:92)	8,7	25,0	19,6	16,3	14,1+	16,3- A=0,155
Autre langue parlée à la maison (n:71)	7,0	23,9	14,1	15,5	11,3	28,2+ A=0,382
Est une minorité visible (n:57)	5,3	28,1	14,0	17,5	10,5	24,6 A=0,562
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	9,9 9,5	23,8 31,7	21,8> 9,5<	15,8 11,1	7,9 14,3	20,8 23,8 A=0,249

Q27R Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

% LIGNE	Scolarité	
	Secondaire ou moins	Collégial ou plus élevé
Ensemble (n:167)	54,5	45,5 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	52,4 66,7	47,6 33,3 A=0,196
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	47,5< 57,1 74,2>	52,5> 42,9 25,8< A=0,031
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	52,4 70,7	47,6 29,3 A=0,153
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	54,2 59,3 41,2	45,8 40,7 58,8 A=0,424
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	49,5- 63,6+	50,5+ 36,4- A=0,086
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	54,5 62,7 46,2 51,6 54,2	45,5 37,3 53,8 48,4 45,8 A=0,627
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	100,0» -«	-« 100,0» A=0,000
Français parlé à la maison (n:104)	54,8	45,2 A=0,916
Anglais parlé à la maison (n:92)	53,3	46,7 A=0,724
Autre langue parlée à la maison (n:71)	45,1<	54,9> A=0,036
Est une minorité visible (n:57)	47,4	52,6 A=0,183
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	55,4 50,8	44,6 49,2 A=0,561

Q28 Quelle(s) langue(s) parlez-vous couramment à la maison ?

	Français parlé à la maison	Anglais parlé à la maison	Autre langue parlée à la maison
% LIGNE			
Ensemble (n:167)	62,3 A=*****	55,1 A=*****	42,5 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	60,8 70,8 A=0,350	53,8 62,5 A=0,430	42,7 41,7 A=0,928
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	61,4 60,0 67,7 A=0,777	53,5 57,1 58,1 A=0,870	39,6 54,3 38,7 A=0,284
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	61,9 65,9 A=0,758	47,6 63,4 A=0,233	66,7> 36,6< A=0,025
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	66,7 50,0< 76,5 A=0,058	54,2 59,3 47,1 A=0,652	43,8 38,9 47,1 A=0,781
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	68,5> 50,9< A=0,028	50,5 63,6 A=0,108	39,6 49,1 A=0,247
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	54,5 62,7 61,5 74,2 54,2 A=0,538	59,1 49,0 46,2 71,0> 58,3 A=0,247	50,0 47,1 41,0 35,5 37,5 A=0,764
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	62,6 61,8 A=0,916	53,8 56,6 A=0,724	35,2< 51,3> A=0,036
Français parlé à la maison (n:104)	100,0» A=0,000	41,3« A=0,000	36,5< A=0,045
Anglais parlé à la maison (n:92)	46,7« A=0,000	100,0» A=0,000	43,5 A=0,780
Autre langue parlée à la maison (n:71)	53,5< A=0,045	56,3 A=0,780	100,0» A=0,000
Est une minorité visible (n:57)	47,4« A=0,004	59,6 A=0,394	71,9» A=0,000
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	60,4 66,7 A=0,419	57,4 50,8 A=0,406	43,6 42,9 A=0,929

Q29 Appartenez-vous à l'une de ces catégories?

	Est une personne handicapée	Est une minorité visible	Est un autochtone
% LIGNE			
Ensemble (n:167)	1,2 A=*****	34,1 A=*****	2,4 A=*****
Type de service Traditionnel (n:143) Nouveau (n:24)	1,4 - A=*****	35,7 25,0 A=0,308	2,8 - A=*****
Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:31)	1,0 - 3,2 A=*****	32,7 34,3 38,7 A=0,825	3,0 2,9 - A=*****
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41)	- 2,4 A=*****	47,6 29,3 A=0,153	- 2,4 A=*****
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:54) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	1,0 1,9 - A=*****	35,4 31,5 35,3 A=0,883	3,1 1,9 - A=*****
A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:55)	0,9 1,8 A=*****	30,6 41,8 A=0,153	2,7 1,8 A=*****
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:39) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:24)	- - 2,6 3,2 - A=*****	45,5 45,1> 30,8 16,1< 29,2 A=0,063	4,5 3,9 - 3,2 - A=*****
Scolarité Secondaire ou moins (n:91) Collégial ou plus élevé (n:76)	2,2 - A=*****	29,7 39,5 A=0,183	2,2 2,6 A=*****
Français parlé à la maison (n:104)	1,0 A=*****	26,0« A=0,004	2,9 A=*****
Anglais parlé à la maison (n:92)	1,1 A=*****	37,0 A=0,394	3,3 A=*****
Autre langue parlée à la maison (n:71)	- A=*****	57,7» A=0,000	5,6 A=*****
Est une minorité visible (n:57)	- A=*****	100,0» A=0,000	1,8 A=*****
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	2,0 - A=*****	29,7 41,3 A=0,129	2,0 3,2 A=*****

Q30 Sexe

% LIGNE	Sexe	
	Homme	Femme
Ensemble (n:164)	61,6	38,4 A=*****
Type de service Traditionnel (n:140) Nouveau (n:24)	59,3 75,0	40,7 25,0 A=0,144
Mode de service utilisé En personne seulement (n:100) En personne et par Internet (n:34) Autre (n:30)	56,0- 58,8 83,3»	44,0+ 41,2 16,7 « A=0,024
A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:39)	61,9 71,8	38,1 28,2 A=0,432
Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:94) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:17)	62,8 60,4 58,8	37,2 39,6 41,2 A=0,931
A répondu aux besoins Entièrement (n:109) En partie / Aucunement (n:54)	58,7 68,5	41,3 31,5 A=0,225
Âge 16 - 24 ans (n:22) 25 - 34 ans (n:51) 35 - 44 ans (n:38) 45 - 54 ans (n:31) 55 ans et plus (n:22)	50,0 58,8 68,4 67,7 59,1	50,0 41,2 31,6 32,3 40,9 A=0,606
Scolarité Secondaire ou moins (n:88) Collégial ou plus élevé (n:76)	63,6 59,2	36,4 40,8 A=0,561
Français parlé à la maison (n:103)	59,2	40,8 A=0,419
Anglais parlé à la maison (n:90)	64,4	35,6 A=0,406
Autre langue parlée à la maison (n:71)	62,0	38,0 A=0,929
Est une minorité visible (n:56)	53,6	46,4 A=0,129
Sexe Homme (n:101) Femme (n:63)	100,0» -«	-« 100,0» A=0,000