

**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.

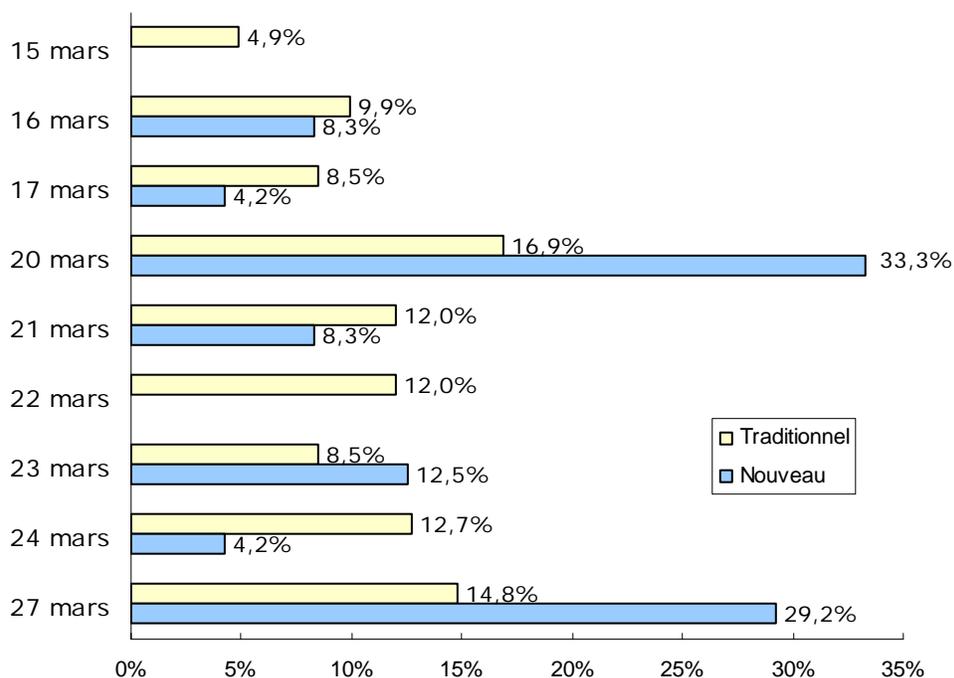
Le rapport qui suit présente les résultats de l'enquête réalisée par SOM au mois de mars 2006 auprès de la clientèle du Centre Service Canada LaSalle. Cette étude visait à connaître le taux de satisfaction des usagers à propos du nouveau modèle de prestation de services récemment implanté par Service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

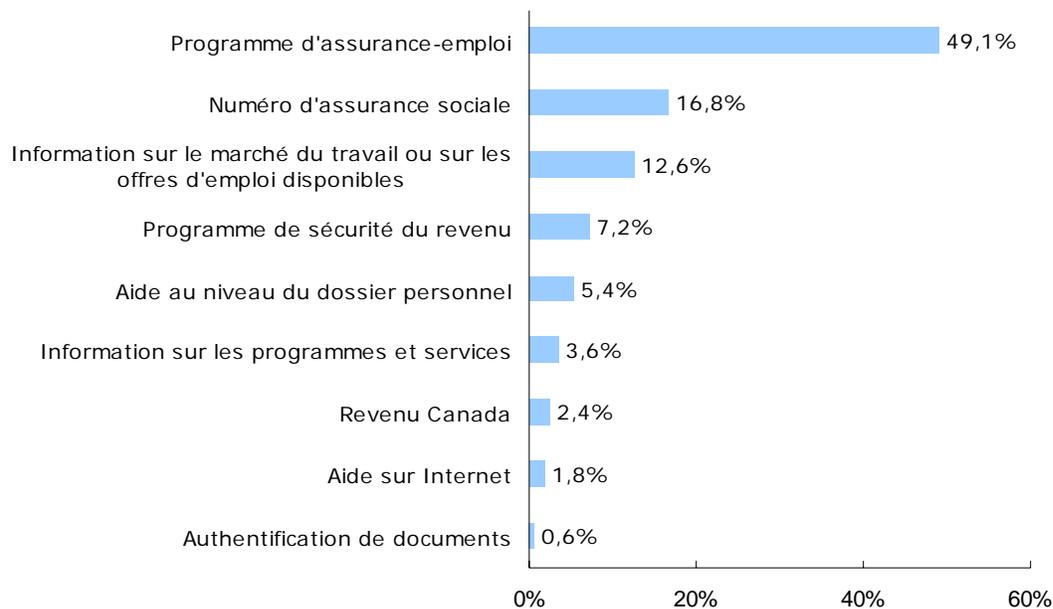
3 RÉSULTATS

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.

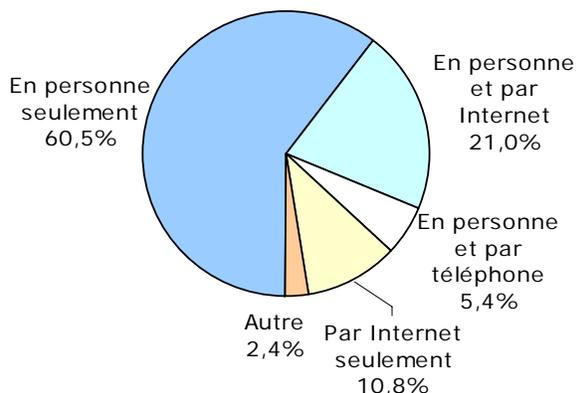
Graphique 2. Raisons de la visite du Centre de Service LaSalle



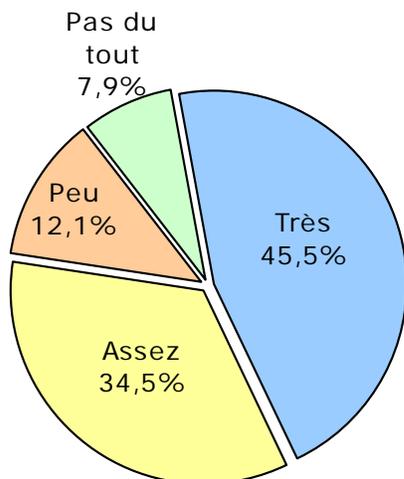
3.2 Le face-à-face a toujours la cote

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



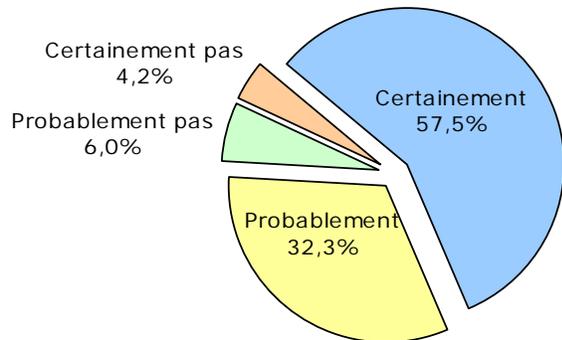
Graphique 4. Volonté d'utiliser ultérieurement des services par Internet ou par téléphone ailleurs qu'au Centre Service de LaSalle



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



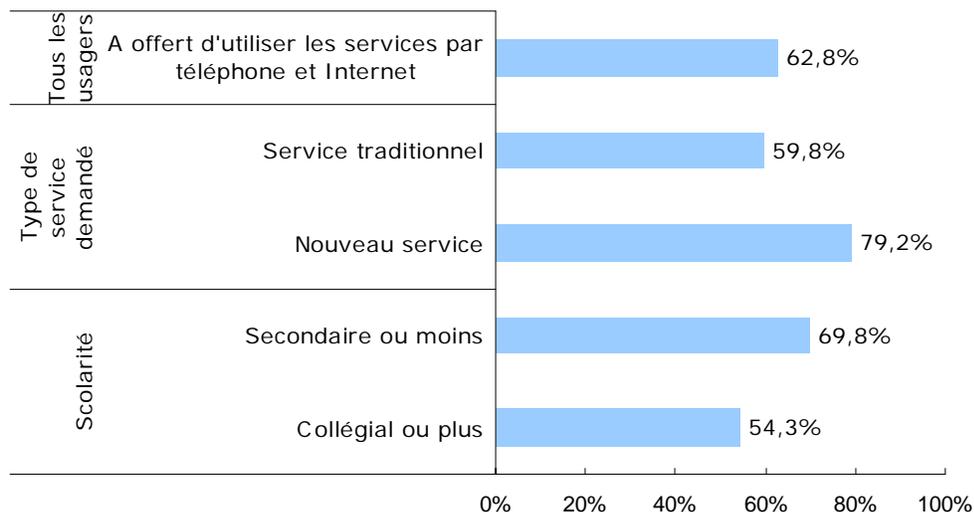
Base : les usagers qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone.

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

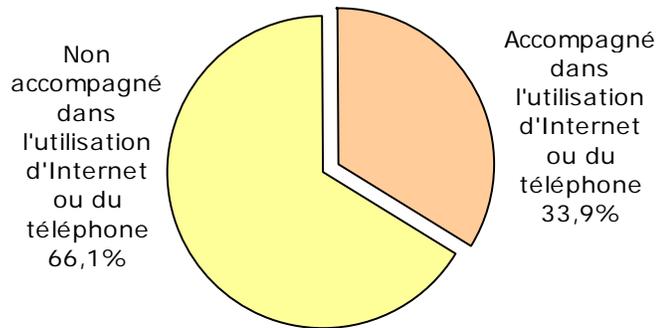


Par ailleurs, 43,4 % des visiteurs ont indiqué que l'agent de services leur a offert de l'information ou des services additionnels autres que la prestation traditionnelle de services.

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



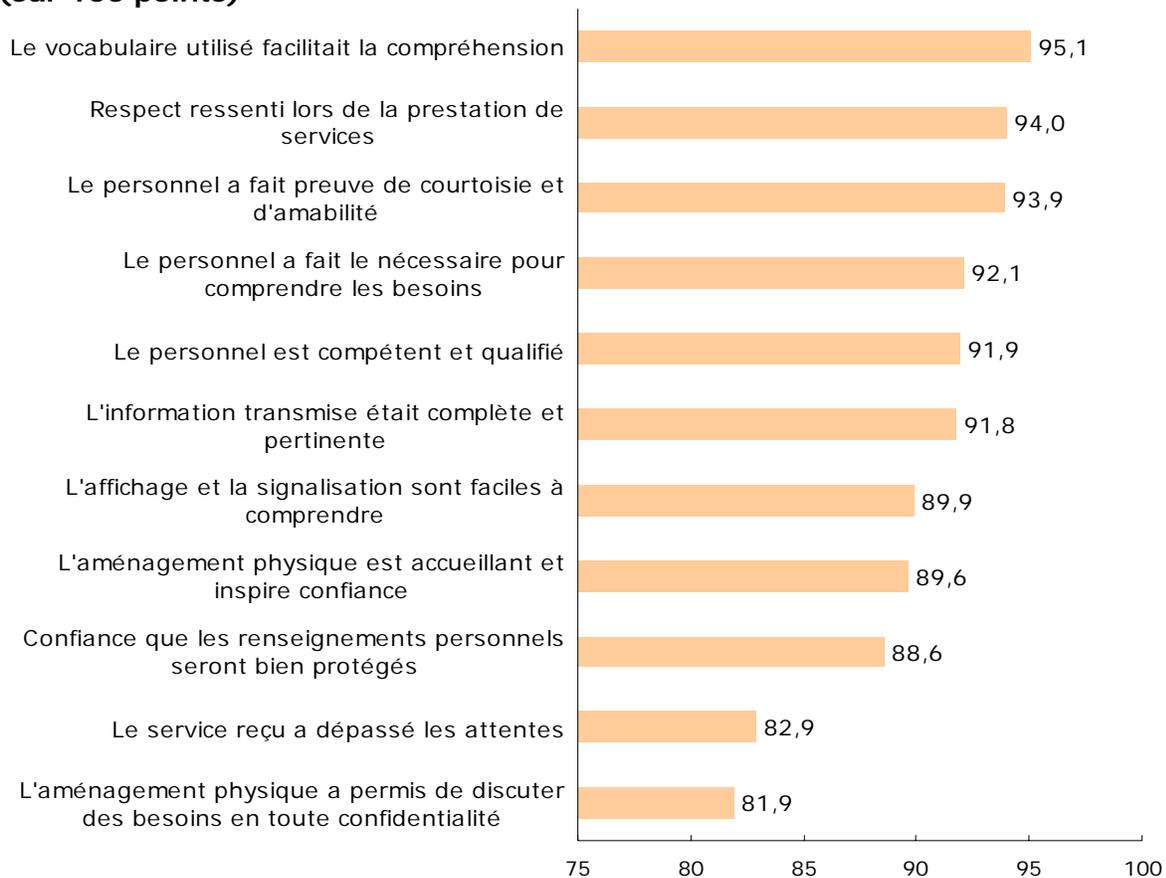
Base : les usagers qui ont utilisé les services par Internet ou par téléphone

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)



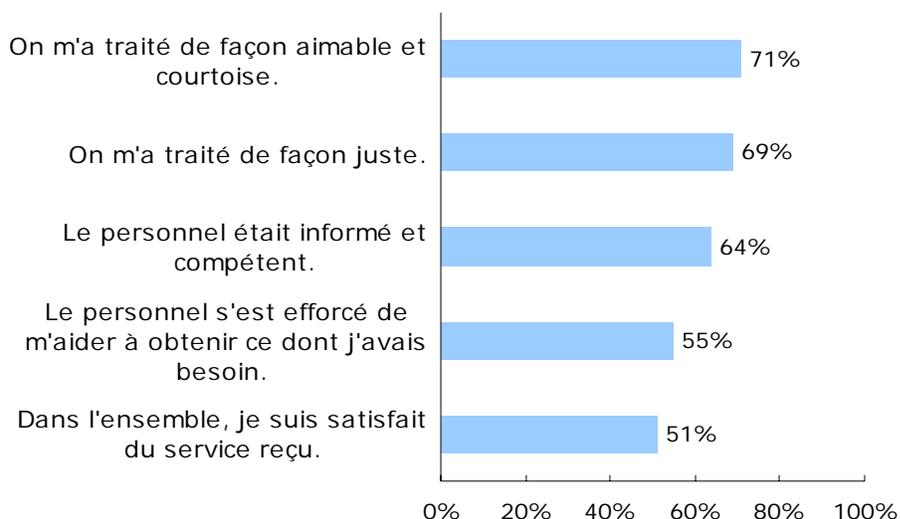
Le vocabulaire utilisé, la perception du respect de la part du personnel, la courtoisie et l'amabilité ainsi que la compétence du personnel et la pertinence de l'information obtenue ont été les facteurs les plus appréciés par les usagers interrogés. Par ailleurs, les femmes (97,5) s'avèrent plus enclines 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 |

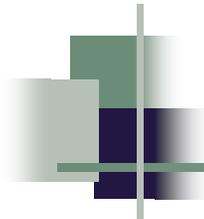
4 CONCLUSION

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

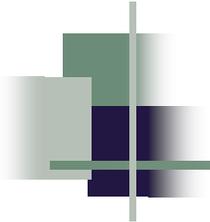
Mars 2006



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

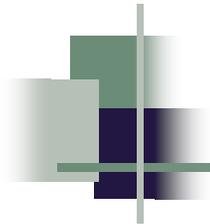
- Entrevues en face à face à la sortie du bureau.
- Ce mode de collecte a été retenu après une tentative infructueuse de la part de Services Canada de recueillir des noms sur place pour ensuite les rappeler.

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.

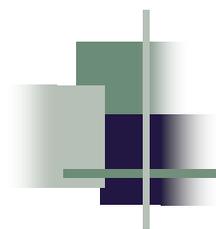
Marges d'erreur

- 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) | 139 | 9,17 | 10,00 | 0,27 |
| Nouveau (n:23) | 23 | 9,43 | 10,00 | 0,42 |
| Mode de service utilisé | | | | |
| En personne seulement (n:101) | 101 | 9,20 | 10,00 | 0,30 |
| En personne et par Internet (n:35) | 35 | 9,34 | 10,00 | 0,38 |
| Autre (n:26) | 26 | 9,08 | 10,00 | 0,74 |
| A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone | | | | |
| Oui (n:21) | 21 | 9,62 | 10,00 | 0,29 |
| Non (n:36) | 36 | 9,17 | 10,00 | 0,51 |
| Recommanderait à un parent / ami | | | | |
| Certainement (n:93) | 93 | 9,52» | 10,00 | 0,27 |
| Probablement (n:52) | 52 | 8,79< | 9,50 | 0,42 |
| Prob. pas / Cert. pas (n:17) | 17 | 8,82 | 10,00 | 1,03 |
| A répondu aux besoins | | | | |
| Entièrement (n:109) | 109 | 9,67» | 10,00 | 0,14 |
| En partie / Aucunement (n:53) | 53 | 8,26« | 9,00 | 0,59 |
| Âge | | | | |
| 16 - 24 ans (n:22) | 22 | 9,27 | 10,00 | 0,45 |
| 25 - 34 ans (n:50) | 50 | 9,18 | 10,00 | 0,45 |
| 35 - 44 ans (n:36) | 36 | 9,33 | 10,00 | 0,38 |
| 45 - 54 ans (n:30) | 30 | 8,93 | 10,00 | 0,67 |
| 55 ans et plus (n:24) | 24 | 9,38 | 10,00 | 0,69 |
| Scolarité | | | | |
| Secondaire ou moins (n:86) | 86 | 9,17 | 10,00 | 0,31 |
| Collégial ou plus élevé (n:76) | 76 | 9,25 | 10,00 | 0,36 |
| Français parlé à la maison | | | | |
| Oui (n:101) | 101 | 9,25 | 10,00 | 0,30 |
| Non (n:61) | 61 | 9,15 | 10,00 | 0,38 |
| Anglais parlé à la maison | | | | |
| Oui (n:89) | 89 | 9,03- | 10,00 | 0,37 |
| Non (n:73) | 73 | 9,42+ | 10,00 | 0,27 |
| Autre langue parlée à la maison | | | | |
| Oui (n:71) | 71 | 9,14 | 10,00 | 0,41 |
| Non (n:91) | 91 | 9,26 | 10,00 | 0,27 |
| Est une minorité visible | | | | |
| Oui (n:57) | 57 | 9,21 | 10,00 | 0,42 |
| Non (n:105) | 105 | 9,21 | 10,00 | 0,29 |
| Sexe | | | | |
| Homme (n:98) | 98 | 9,07- | 10,00 | 0,35 |
| Femme (n:61) | 61 | 9,46+ | 10,00 | 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) Nouveau (n:23) | 0,7 - | 0,7 - | 0,7 - | 1,4 - | 2,1 4,3 | 7,0 4,3 | 13,3 8,7 | 74,1 82,6 G=0,493 |
| Mode de service utilisé En personne seulement (n:101) En personne et par Internet (n:35) Autre (n:30) | - - 3,3 | 1,0 - - | 1,0 - - | 1,0 2,9 - | 3,0 2,9 - | 5,9 8,6 6,7 | 9,9 17,1 16,7 | 78,2 68,6 73,3 A=***** |
| A été accompagné dans l'utilisation de Internet ou du téléphone Oui (n:21) Non (n:41) | - 2,4 | - - | - - | - 2,4 | 4,8 - | 4,8 9,8 | 19,0 17,1 | 71,4 68,3 E=0,927 |
| Recommanderait à un parent / ami Certainement (n:96) Probablement (n:53) Prob. pas / Cert. pas (n:17) | 1,0 - - | - - 5,9 | 1,0 - - | - 1,9 5,9 | - 7,5 - | 6,3 9,4 - | 9,4 22,6 - | 82,3 58,5 88,2 G=0,006 |
| A répondu aux besoins Entièrement (n:111) En partie / Aucunement (n:54) | - 1,9 | - 1,9 | - 1,9 | - 3,7 | 0,9 5,6 | 6,3 7,4 | 10,8 16,7 | 82,0 61,1 F=0,280 |
| 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) | - - - - 4,2 | - 2,0 - - - | - 2,0 - - - | - - 2,6 3,2 - | - 2,0 5,1 3,2 - | 14,3 3,9 5,1 6,5 8,3 | 4,8 13,7 15,4 6,5 20,8 | 81,0 76,5 71,8 80,6 66,7 H=0,464 |
| Scolarité Secondaire ou moins (n:90) Collégial ou plus élevé (n:76) | - 1,3 | 1,1 - | 1,1 - | 1,1 1,3 | 1,1 3,9 | 7,8 5,3 | 13,3 11,8 | 74,4 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) Femme (n:63) | 1,0 - | 1,0 - | 1,0 - | 1,0 - | 4,0 - | 8,0 4,8 | 11,0 15,9 | 73,0 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 | Améliorer la confidentialité au bureau | Améliorer 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 | Améliorer la qualité / 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 5,3 9,1 | - - | - 4,3 - | - 4,8 - | 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 ressource 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 - - | 8,3 4,3 4,8 - 9,1 | 8,3 4,3 4,8 - - | 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 |