



PLANNING, ANALYSIS & COMMUNICATIONS

Sondage 2006 sur la satisfaction
de la clientèle des Services
corporatifs et à la clientèle,
Industrie Canada – Région des
Prairies et du Nord

Résultats définitifs
Décembre 2006

Services corporatifs et à la clientèle (SCC)

- * Les SCC fournissent des services et un soutien dans le domaine de l'administration et des ressources financières et humaines à toutes les directions de la région des Prairies et du Nord d'Industrie Canada ainsi qu'à d'autres ministères qui partagent ses bureaux, plus précisément au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI).
- * L'amélioration permanente demeure une priorité régionale et des ententes de service sont en place ou en train d'être mises en place aux fins de la fourniture de services à une vaste gamme de clients.
- * Un sondage de référence a été effectué en mai 2005.
- * Le sondage de novembre 2006 donne aux SCC une occasion de mesurer les progrès accomplis dans les domaines prioritaires définis et de trouver de nouvelles occasions d'amélioration au cours des 18 prochains mois.

Méthodologie

- * Un sondage en ligne a été effectué à l'interne à l'aide du logiciel *Apian SurveyPro* qui permet aux réponses de demeurer totalement anonymes.
- * Pour protéger encore plus la confidentialité, aucun rapport n'a été produit pour les groupes comportant moins de cinq réponses.
- * Le sondage a été effectué selon une approche de recensement. Par conséquent, tous les 296 membres du personnel d'Industrie Canada et du MAECI de la région des Prairies et du Nord ont été invités à remplir le questionnaire.
 - Les directions participantes d'Industrie Canada, région des Prairies et du Nord, comprenaient : Entreprise autochtone Canada, Bureau du surintendant des faillites, Bureau de la concurrence, Secteur de l'agent principal de l'information, Services corporatifs et à la clientèle, Secteur de l'industrie, Planification, analyse et communications, Bureau du directeur exécutif régional, Mesures Canada et Spectre, technologies de l'information et télécommunications.
- * Le sondage a été effectué du 9 au 22 novembre 2006.

Interprétation des résultats

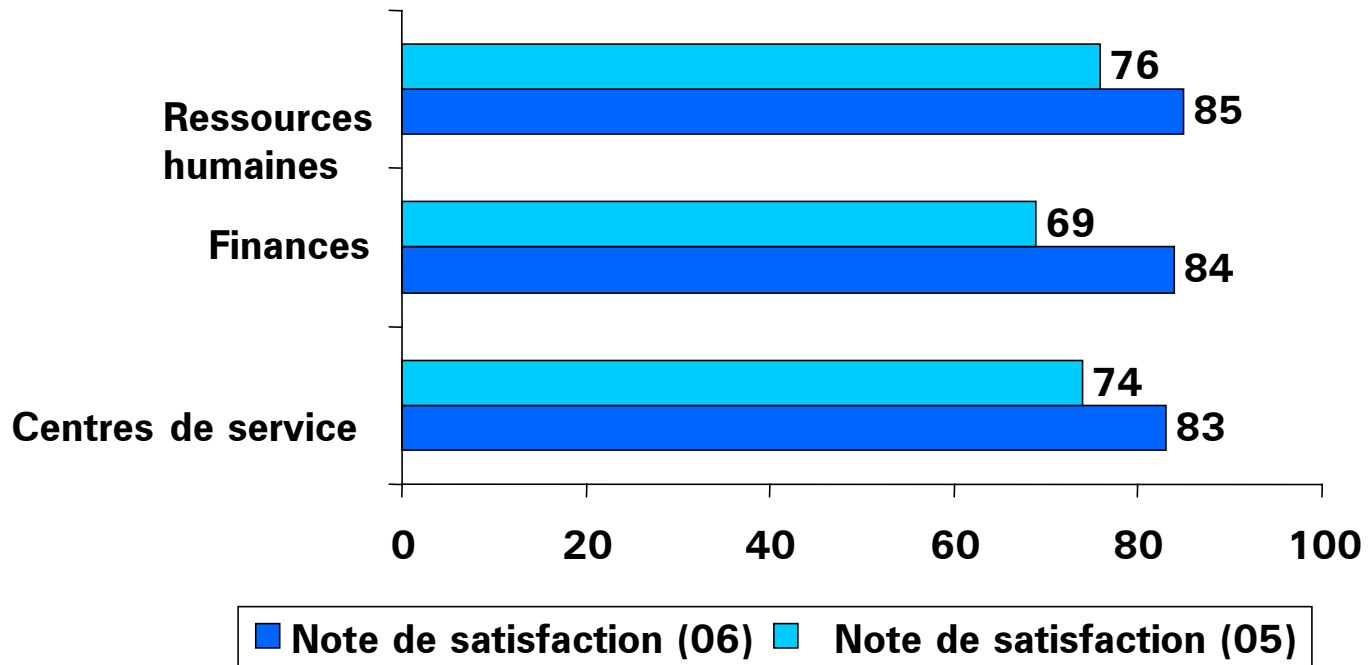
- * Les « notes de satisfaction » et les « notes d'importance » utilisées dans le présent rapport sont dérivées de calculs de la moyenne pondérée. Une valeur est attribuée à chaque réponse puis on calcule la moyenne des valeurs correspondantes pour obtenir une note pondérée pour chaque question.
- * **Note de satisfaction :**
 - Très satisfait 100
 - Satisfait 75
 - Ni satisfait ni insatisfait 50
 - Insatisfait 25
 - Très insatisfait 0
- * **Note d'importance :**
 - Très important 100
 - Important 75
 - Ni important ni sans importance 50
 - Sans importance 25
 - Vraiment sans importance 0
- * Ces notes facilitent les comparaisons dans le temps et avec les questions associées.
- * Plus la note de satisfaction est proche de 100, plus les répondants sont satisfaits de ce service ou de cette caractéristique du service.
- * Plus la note d'importance est proche de 100, plus les répondants accordent d'importance à cette caractéristique du service.
- * De plus, certains résultats sont calculés de manière à exclure les réponses du personnel des SCC qui participent au sondage. Cette méthode sert à déterminer dans quelle mesure, s'il y a lieu, la notation par le personnel des SCC de son propre rendement du service diffère de la notation des clients externes à la direction.

Faits saillants

- * Taux de participation de 48 % cette année par rapport à 53 % en 2005.
- * Niveaux de satisfaction globale élevés pour les Ressources humaines (RH), les Finances et les Centres de service, et gains importants depuis 2005.
 - Importance la plus élevée accordée à la connaissance et à la compétence.
 - Notes de satisfaction les plus élevées :
 - * RH et Finances : connaissance et compétence
 - * Centres de service : respect des échéances
 - En fin de compte, les clients étaient fortement convaincus qu'ils obtenaient ce dont ils avaient besoin
- * Des améliorations dans les trois domaines de service (Centres de service, Finances et RH) ont été relevées par les répondants.
 - Ceci est vrai dans une moindre mesure si les réponses des SCC sont exclues.
- * Résultats des communications :
 - 90 % des répondants croient que l'information fournie par les SCC dans les courriels est « toujours » ou « souvent » claire et concise.
 - Pour toutes les questions dans ce domaine, des améliorations du service ont été reconnues.
 - Les clients cherchent à obtenir des améliorations supplémentaires, en particulier en ce qui concerne le fait de savoir avec qui communiquer et la compréhension des processus et services offerts.

Notes de satisfaction globale

(De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service que vous avez reçu des SCC?)

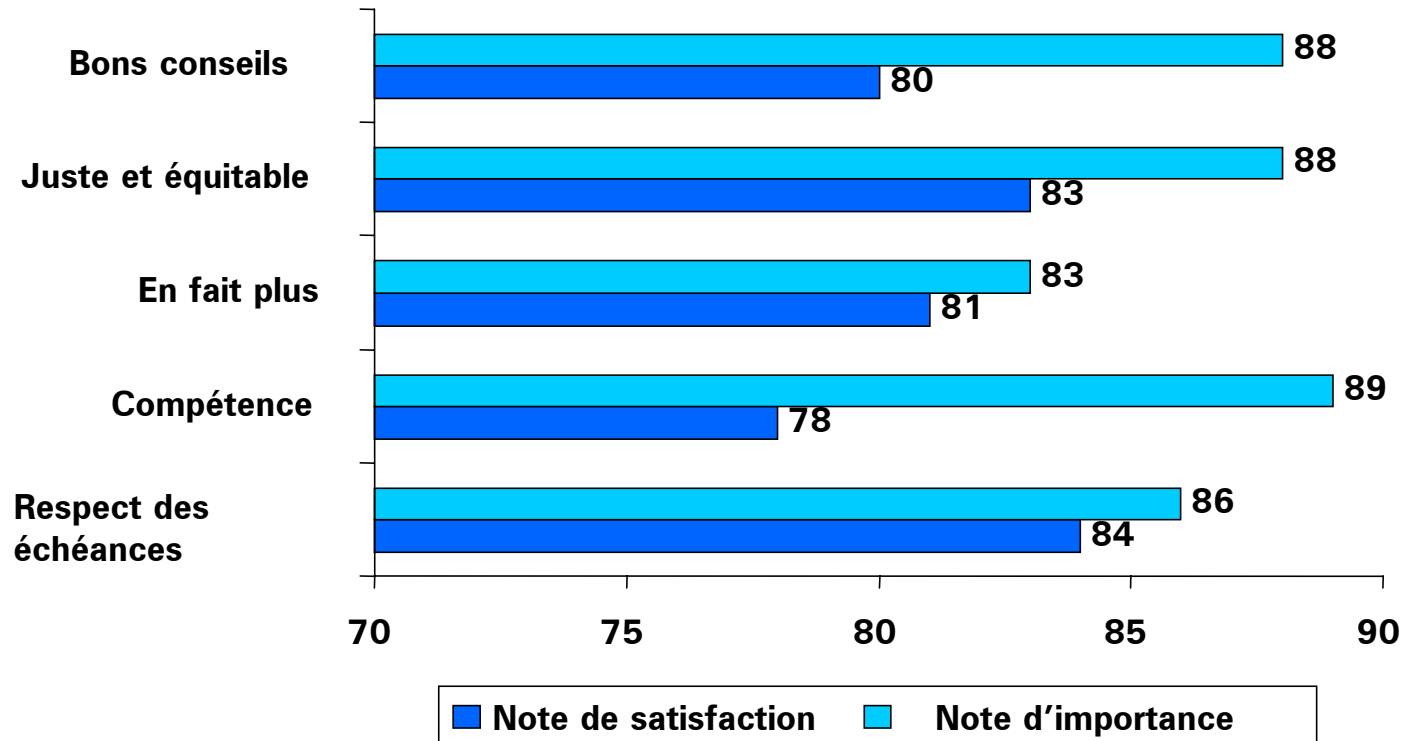


% des répondants qui étaient « très satisfaits » ou « satisfaits » (parmi ceux qui ont utilisé le service) :

- * Ressources humaines : 94 %
- * Finances : 94 %
- * Centres de service : 90 %

Centres de service – Facteurs de satisfaction du client

(Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects du service suivants? Quelle importance accordez-vous à ces aspects du service?)

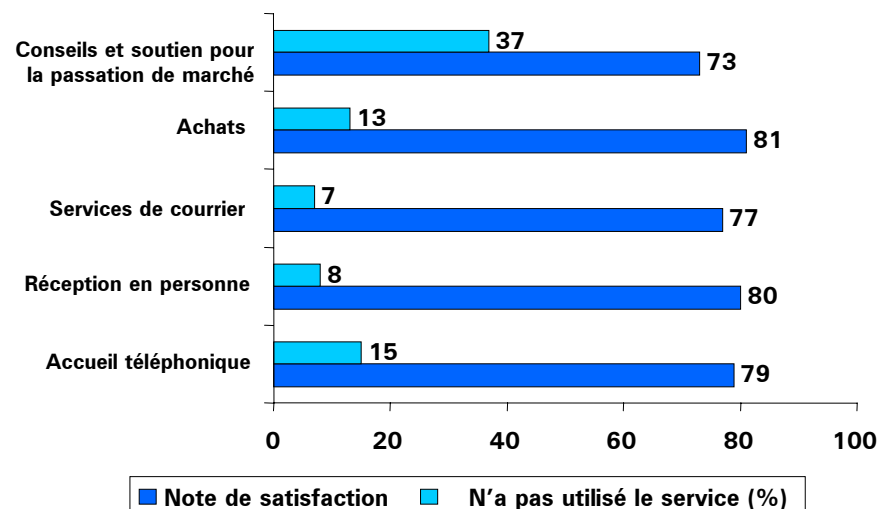


Centres de service – Résultats pour les principaux aspects du service

(Veuillez qualifier votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité du service dispensé par les Centres de service)

- * Changements dans les notes de satisfaction entre 2005 et 2006 (note : la liste des principaux aspects du service a été modifiée quelque peu depuis 2005 tout comme les descriptions de certains domaines de service) :

- La note de satisfaction des « conseils et services de passation de marché » s'est accrue de 14 points.
- La note de satisfaction des « achats » s'est accrue de sept points (par rapport au domaine principal de service pour 2005 « achat et entreposage des fournitures – salle des fournitures »).
- La note de satisfaction de la « réception en personne » s'est accrue de quatre points.
- La note de satisfaction de l' « accueil téléphonique » s'est accrue de deux points.

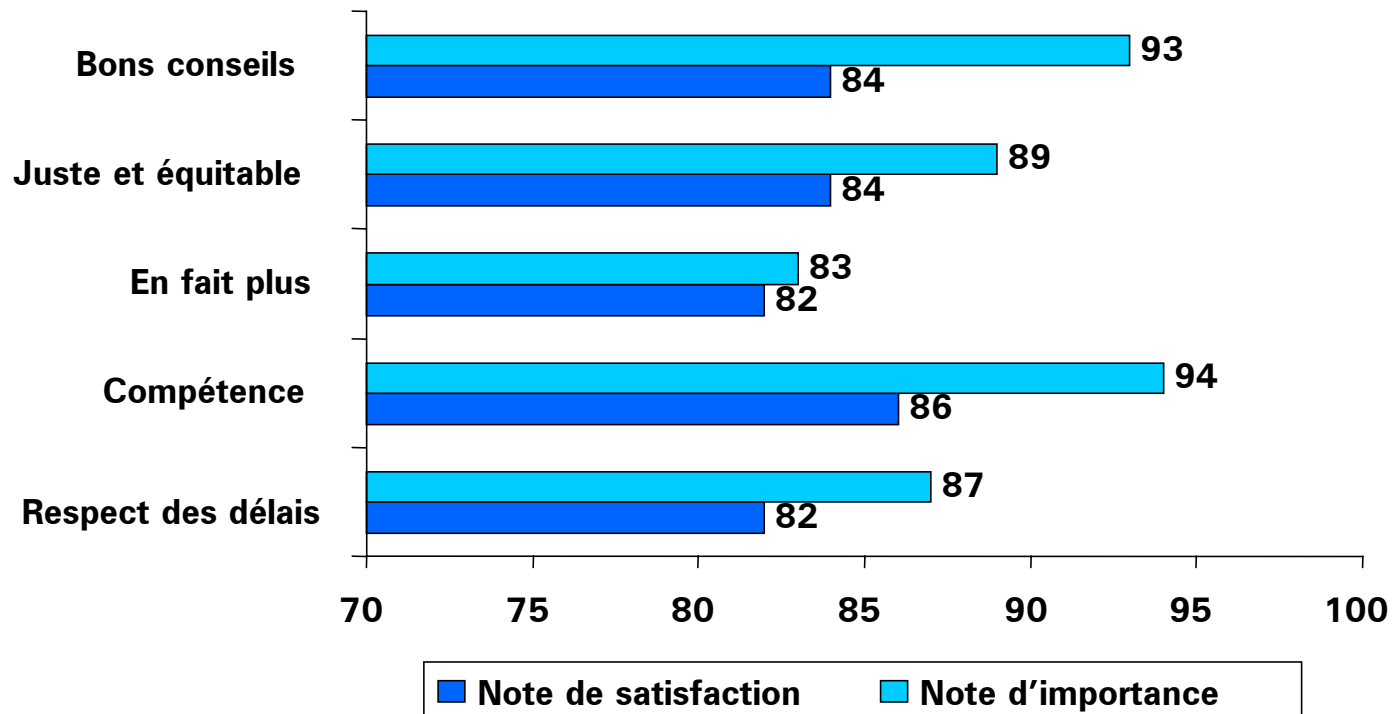


Centres de service – faits saillants

- * Niveaux de satisfaction élevés et en croissance – 90 % des utilisateurs sont satisfaits et 94 % obtiennent ce dont ils ont besoin
 - La compétence, les bons conseils et le service juste et équitable sont perçus comme les plus importants;
 - Le respect des délais est la caractéristique dont les répondants sont le plus satisfaits;
 - Les notes de satisfaction pour tous les domaines de service comparables sont en hausse par rapport à 2005 – le niveau de satisfaction est maximal pour les services des achats et de la réception, et minimal pour la passation de marchés;
 - De manière générale, la satisfaction est maximale à Calgary et Regina et minimale à Edmonton et Winnipeg.
- * 41 % des répondants qui utilisent les services des Centres de service croient que le service s'est amélioré au cours de l'année écoulée (33 %, répondants des SCC exclus)
- * Les commentaires mettent en évidence :
 - Un fort renouvellement du personnel – et l'absence de réceptionniste permanente à Edmonton;
 - La formation (services de base, aptitudes au service à la clientèle, programmes de la direction);
 - Des occasions d'améliorer les services de passation de marchés et de courrier;
 - Félicitations pour l'excellence du service!

Ressources humaines – Facteurs de satisfaction du client

(Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects du service suivants? Quelle importance accordez-vous à ces aspects du service?)

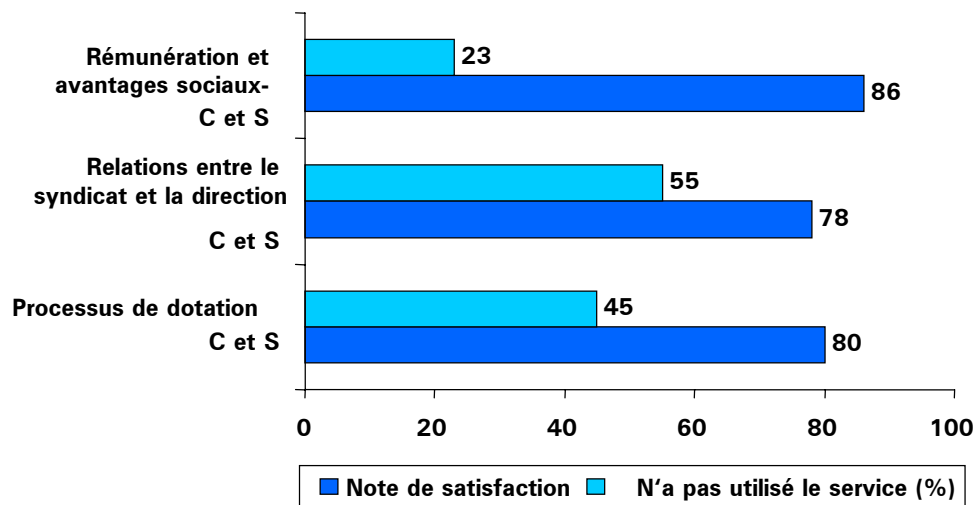


Ressources humaines – Résultats pour les principaux aspects du service

(Veuillez qualifier votre niveau de satisfaction à l'égard du service dispensé par les Ressources humaines)

- * Changements dans les notes de satisfaction entre 2005 et 2006 (note : la liste des principaux aspects du service a été modifiée quelque peu depuis 2005 tout comme les descriptions de certains aspects du service) :

- La note de satisfaction des « conseils et du soutien (C et S) sur la rémunération et les avantages sociaux » s'est accrue de cinq points.
- La note de satisfaction des « conseils et du soutien sur le processus de dotation » s'est accrue de 10 points (par rapport au principal aspect du service « conseils et options sur la dotation stratégique » pour 2005) et de 15 points (par rapport au principal aspect du service « conseils liés au processus de dotation et compétitif » pour 2005).

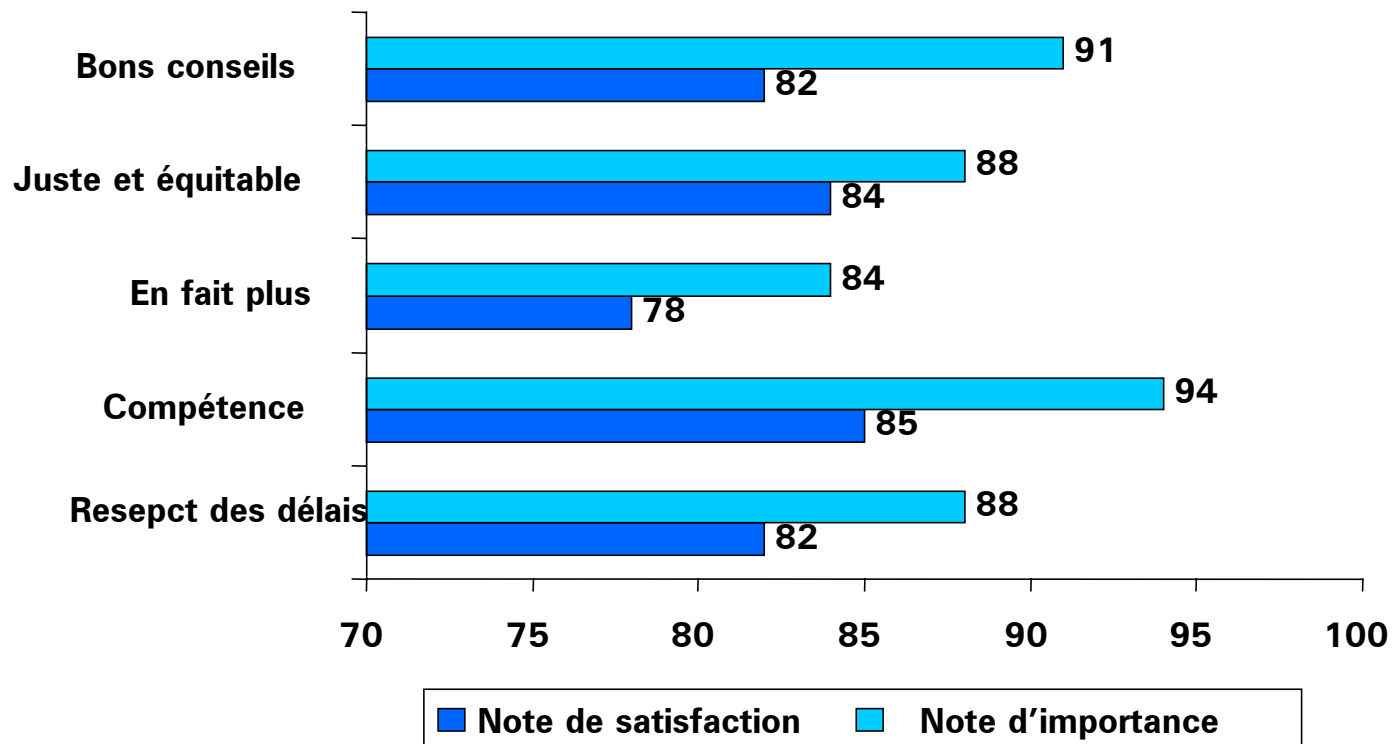


Ressources humaines – faits saillants

- * Niveaux de satisfaction élevés et en croissance – 94 % des utilisateurs sont satisfaits et obtiennent ce dont ils ont besoin
 - La compétence et les bons conseils sont perçus comme les plus importants;
 - La compétence est la caractéristique dont les répondants sont le plus satisfaits;
 - Les notes de satisfaction pour tous les domaines de service comparables sont en hausse par rapport à 2005 – le niveau de satisfaction est maximal pour la rémunération et les avantages sociaux et minimal pour les relations entre le syndicat et la direction;
 - La satisfaction est, de manière générale, maximale à Regina et Saskatoon et minimale à Edmonton.
- * 32 % des répondants qui utilisent les services des Ressources humaines croient que le service s'est amélioré au cours de l'année écoulée (22 %, répondants des SCC exclus)
- * Les commentaires mettent en évidence :
 - L'idée que les Ressources humaines ont toujours offert un excellent service;
 - L'appréciation par le MAECI du service non officiel et ponctuel;
 - Les clients continuent de rechercher des conseils et des options proactifs;
 - Les perceptions sont parfois mitigées au sujet du respect des délais en matière de prestation de service.

Finances – Facteurs de satisfaction du client

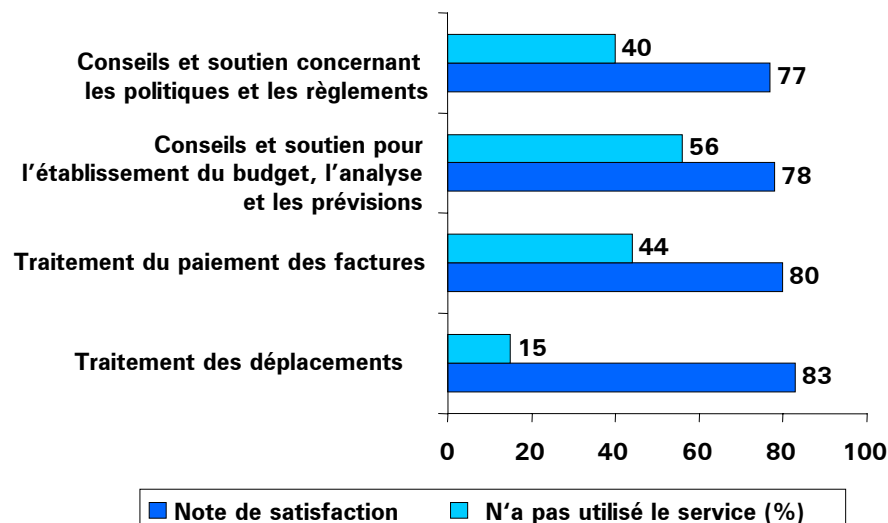
(Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des aspects du service suivants? Quelle importance accordez-vous à ces aspects du service?)



Finances – Résultats pour les principaux domaines du service

(Veuillez qualifier votre niveau de satisfaction à l'égard de la qualité du service que vous avez reçu des Finances)

- * Changements dans les notes de satisfaction entre 2005 et 2006 (note : la liste des principaux domaines de service a été modifiée quelque peu depuis 2005 tout comme les descriptions de certains domaines de service) :
 - Les notes de satisfaction pour « conseils et soutien pour l'établissement du budget, l'analyse et les prévisions » et pour « conseils et soutien concernant les politiques et les règlements » se sont accrues de 13 et 12 points respectivement (par rapport au aspects du service principal de 2005 « Conseils financiers »).
 - La note de satisfaction pour « traitement des factures » s'est accrue de 13 points (par rapport au aspects du service principal de 2005 « traitement du paiement du fournisseur »).
 - La note de satisfaction pour le « traitement des dépenses liées déplacements » s'est accrue de trois points.

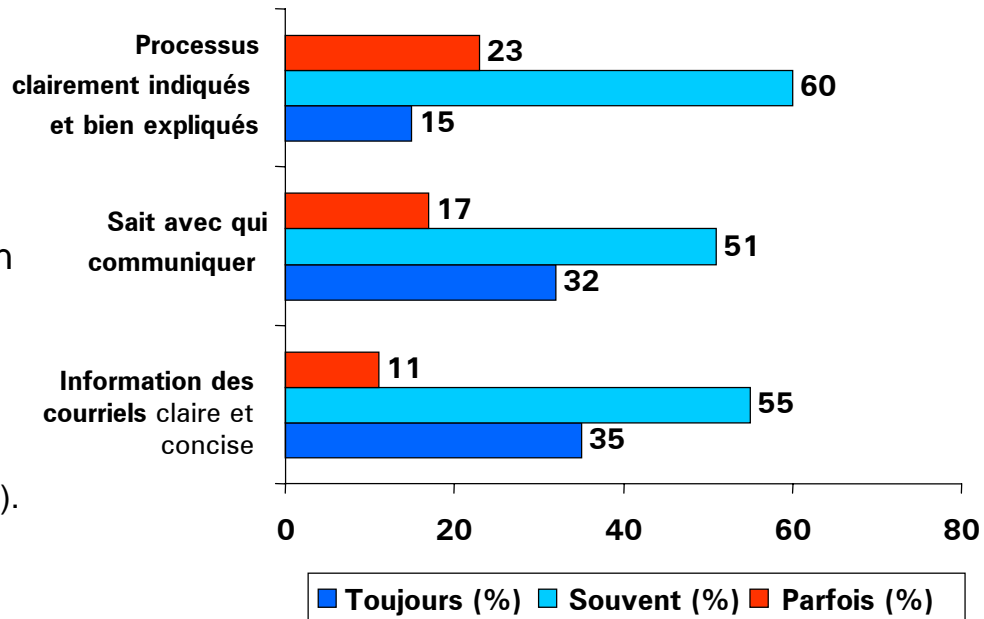


Finances – faits saillants

- * Niveaux de satisfaction élevés et en croissance – 94 % des utilisateurs sont satisfaits et 93 % obtiennent ce dont ils ont besoin
 - La compétence et les bons conseils sont perçus comme les plus importants.
 - La compétence est la caractéristique dont les répondants sont le plus satisfaits.
 - Les notes de satisfaction pour tous les domaines de service comparables sont en hausse par rapport à 2005 – le niveau de satisfaction est maximal pour le traitement des déplacements et minimal pour les conseils et le soutien concernant les politiques et les règlements.
 - La satisfaction est habituellement maximale à Calgary et Regina et minimale à Edmonton.
- * 37 % des répondants qui utilisent les services des Finances croient que le service s'est amélioré au cours de l'année écoulée (23 %, répondants des SCC exclus)
- * Les commentaires mettent en évidence :
 - Les améliorations du service sont reconnues et appréciées.
 - Les clients continuent de rechercher des conseils et des options proactifs.
 - Une occasion de clarifier et de communiquer les procédures (manuel par exemple).

Outils de communication

- * Les processus liés aux initiatives/fonctions des SCC sont clairement indiqués et bien expliqués
 - On croit que des améliorations sont apportées et qu'on pourrait encore clarifier les processus et les services offerts.
- * Je sais avec qui communiquer au sein des SCC pour mes questions sur les Finances, les RH ou les Centres de service
 - On croit que des améliorations sont apportées (référence à l'Initiative de sensibilisation au programme, à la journée portes ouvertes des Finances).
 - Le renouvellement du personnel peut rendre ceci difficile.
 - Excellents renvois.
- * Est-ce que l'information fournie par les SCC dans les courriels est claire et concise?
 - On croit que des améliorations sont apportées (par exemple, plus de cohérence dans le message, moins de jargon).
 - Rappel d'utiliser aussi les autres supports.





PLANNING, ANALYSIS & COMMUNICATIONS

Sondage 2006 sur la satisfaction de la clientèle des Services corporatifs et à la clientèle, Industrie Canada – Région des Prairies et du Nord

**Résultats définitifs
Décembre 2006**