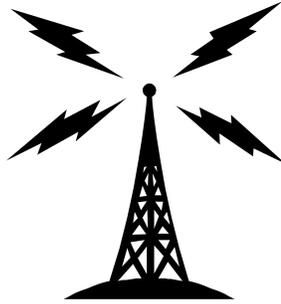




Industry
Canada

Industrie
Canada



Sondage de 2008 sur la satisfaction des clients - Stations radio à micro-ondes

Rapport final

Rédigé pour :

Le Comité de gestion du spectre
Spectre, technologies de l'information et télécommunications (STIT)
Région des Prairies et du Nord
Industrie Canada

Septembre 2008

Personne-ressource : Ron Hamelin
Région des Prairies et du Nord, Industrie Canada

(Also available in English)

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1		
	Introduction	1
	Méthodologie	1
Chapitre 2		
	Interaction avec les clients	4
	Type de station	4
	Type de requérant	4
	Facilité de présenter une demande pour une station radio	5
	Méthode de présentation des demandes	6
Chapitre 3		
	Satisfaction relative au service à la clientèle	7
	Temps d'attente au téléphone	8
	Connaissances et compétences du personnel	9
	Courtoisie du personnel	9
	Rapidité d'exécution du service	10
	Caractère juste et équitable	10
	Obtention de toute l'information nécessaire	11
	Accessibilité du service	11
	Résumé de la satisfaction exprimée	12
Chapitre 4		
	Importance du service	13
	Importance du service	13
	Importance du service pour les clients	14
Chapitre 5		
	Satisfaction en fonction de l'importance	15
	Matrice de la satisfaction en fonction de l'importance	15
Chapitre 6		
	Formulaires et outils en ligne	17
	Convivialité du formulaire de demande en ligne	17
	Outils de recherche de fréquence	17

	Utilisation du site Web Spectre à des fins d'information	18
	Utilisation de l'option licences virtuelles	19
	Méthode de paiement des droits	20
	Bulletin <i>En primeur</i> d'IC	21
	Futures présentations en ligne	21
Chapitre 7		
	Brouillage radio	22
	Brouillage subi	22
Chapitre 8		
	Procédures et arrangements	23
	Déplacement d'une bande de fréquences à une autre	23
	Information sur les procédures de déplacement	23
	Accès au spectre	24
	Arrangement de partage de pylône	24
Chapitre 9		
	Attentes à l'égard du service et satisfaction générale	25
	Satisfaction générale	25
Annexe A	Questionnaire	26

Sommaire

Satisfaction générale

Les répondants au sondage de 2008 se sont dits très satisfaits des services offerts par la Direction générale du spectre, des technologies de l'information et des télécommunications (STIT) d'Industrie Canada.

En ce qui concerne leur satisfaction générale, les répondants ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits des services reçus du Ministère (le taux de satisfaction combiné des clients très satisfaits et des clients satisfaits atteignait 100 %). Une note moyenne de 92 a été enregistrée, soit une augmentation de 6,3 points par rapport aux résultats du sondage de 2005.¹

Tous les clients ont également déclaré qu'Industrie Canada avait répondu à leurs besoins.

Observations sur l'interaction avec les clients

Le sondage comportait essentiellement deux volets : satisfaction générale et satisfaction au titre de huit aspects particuliers des services offerts, soit :

- temps d'attente au téléphone
- temps d'attente au point de service
- connaissances et compétences du personnel
- courtoisie du personnel
- rapidité d'exécution du service
- caractère juste et équitable du service
- obtention de toute l'information nécessaire
- accessibilité du service

Les répondants font de plus en plus appel aux outils électroniques pour la présentation de leurs demandes. Pour la première fois, les clients ont indiqué qu'ils utilisaient exclusivement l'Internet ou le courrier électronique à cette fin et, selon eux, ces outils seraient encore plus exploités si le site Web Spectre en direct offrait plus d'options de formulaires.

¹ Voir la signification de l'expression « moyenne pondérée » à la section « Méthodologie » (page 2).

Évaluation de la satisfaction des clients et de l'importance du service

La **courtoisie** du personnel, le **temps d'attente au téléphone** et les **connaissances et compétences** du personnel ont obtenu les meilleures cotes de satisfaction au titre des services offerts.

Parmi les huit aspects du service précités, le plus faible taux de satisfaction correspondait à l'**obtention de toute l'information nécessaire** par les requérants, la note moyenne étant dans ce cas de 84.

En comparant les résultats de 2005 et ceux de 2008, on constate une satisfaction accrue aux titres du **temps d'attente au téléphone** (+6,4), de la **rapidité d'exécution du service** (+3,6) et de l'**accessibilité** du service (+1,1).

À l'exception du **caractère juste et équitable** du service et de la **courtoisie** du personnel, toutes les catégories de service ont vu leur importance s'accroître auprès des clients l'an dernier, ce qui indique des attentes accrues au titre de la prestation des services.

Selon le nombre de réponses « très satisfaisantes » (case du haut) et les notes moyennes, les trois aspects du service jugés les plus importants étaient :

- 1) les **connaissances et compétences** du personnel;
- 2) l'**obtention de toute l'information nécessaire**;
- 3) la **rapidité d'exécution** du service.

En ce qui concerne la satisfaction par rapport à l'importance, les points à améliorer étaient : l'**obtention de toute l'information nécessaire**, la **rapidité d'exécution** du service et, à un moindre degré, l'**accessibilité** du service.

Au même titre, le principal point fort noté était les **connaissances et compétences** du personnel.

Utilisation des formulaires et outils en ligne

La satisfaction semble élevée en ce qui a trait à la présentation en ligne de demandes relatives aux stations à micro-ondes, car tous les répondants qui avaient utilisé le formulaire en ligne envisageaient de recourir de nouveau à ce moyen pour la présentation de leur prochaine demande.

Il semble que les répondants éprouvent certaines difficultés à avoir accès à l'information dont ils ont besoin. En ce qui concerne la facilité de navigation et d'accès à l'information en ligne, le taux de satisfaction moyen n'était que de 63,6, ce qui concorde avec la valeur de 62,5 obtenue lors du sondage de 2005.

Brouillage des stations à micro-ondes

La majorité des répondants (92 %) ont indiqué qu'ils n'avaient pas subi de brouillage radio.

Procédures et arrangements

Plus de la moitié (56 %) des répondants étaient au courant des procédures de déplacement applicables lors de la libération d'une bande de fréquences. Neuf répondants sur dix ayant une opinion à ce sujet ont indiqué que les procédures en place étaient satisfaisantes.

Exception faite de ceux qui n'étaient pas en mesure de présenter des commentaires, la majorité (95 %) des répondants ont indiqué qu'ils encourageraient la coimplantation de bâtis d'antenne dans la mesure du pratique.

Presque tous les répondants (92 %) ont indiqué qu'ils avaient un accès satisfaisant au spectre.

Attentes des clients

Tous les répondants ont jugé acceptable la norme actuelle d'autorisation des stations radio à micro-ondes à Industrie Canada.

Examen et recommandations

Les résultats du sondage seront examinés par l'équipe d'autorisation des stations radio à micro-ondes de la RPN aux fins d'analyse et de la présentation de recommandations pour l'amélioration du service.

Chapitre 1

Introduction

Le sondage visait à recueillir de l'information sur la qualité du service offert lors du processus de traitement des demandes de licences de stations radio à micro-ondes (fréquences supérieures à 960 MHz), depuis la présentation initiale des demandes jusqu'à la délivrance finale des licences.

Ce sondage fait partie des grandes priorités définies dans le plan d'activités de la RPN sous le volet stratégique « connaissance de nos clients ». Les renseignements recueillis permettront à Industrie Canada d'améliorer le processus de traitement des demandes et de mieux connaître et comprendre les besoins et les attentes de ses clients en ce qui concerne les stations radio à micro-ondes.

Méthodologie

Le premier sondage sur les stations radio à micro-ondes a été mené en 2005. Seules de légères améliorations ont été apportées au questionnaire d'origine afin de permettre la comparaison des résultats.

La liste de clients à contacter a été extraite du logiciel de gestion du flux de travail relatif à la gestion du spectre d'Industrie Canada (GDOC). Elle comprenait l'ensemble des requérants ayant présenté une demande de licence de station radio à micro-ondes entre le 1^{er} avril et le 17 octobre 2007.

Étant donné la faible population visée, le sondage a été mené selon une méthode de type recensement (on a tenté de contacter tous les clients figurant sur la liste) au cours d'une période de quatre mois allant du 14 novembre 2007 au 12 février 2008. La population totale comprenait 42 contacts, dont cinq ne travaillaient plus pour l'entreprise sondée, six qui ont refusé de répondre et six autres que l'on n'a pas pu rejoindre. En tout, 25 personnes ont participé.

Les répondants ont été invités à répondre à diverses questions touchant différents aspects du service sur une échelle de 5 points (très satisfait, satisfait, neutre, insatisfait et très insatisfait).

La durée moyenne de chaque entrevue téléphonique était d'environ 20 minutes.

Au début du sondage, l'intervieweur s'identifiait comme étant un employé d'Industrie Canada.

Si, au cours de la période visée par le sondage, les clients avaient présenté plusieurs demandes de licence, on leur demandait de répondre en fonction de la dernière demande soumise.

Les appels ont été faits pendant les heures normales de bureau.

L'échantillon du sondage a été établi à partir des tableaux du GDOC et comprenait les types d'applications 20 à 24, soit :

- Type 20 Micro-ondes - Transportable
- Type 21 Micro-ondes - Point à point
- Type 22 Micro-ondes - STM
- Type 23 Micro-ondes - Station terrienne
- Type 24 Micro-ondes - Station spatiale

Les inscriptions de client répétées et les comptes annulés n'ont pas été inclus dans le sondage.

On a attribué une note aux questions, puis on a effectué une comparaison en se servant de la moyenne pondérée. Selon cette méthode, une valeur est attribuée à chaque réponse, puis la moyenne des valeurs correspondantes est calculée pour déterminer un pointage pondéré pour chaque question :

Très satisfait ou très important	100
Satisfait ou important	75
Neutre	50
Insatisfait ou peu important	25
Très insatisfait ou très peu important	0

La moyenne pondérée (appelée simplement note moyenne) permet une meilleure comparaison des résultats au fil du temps. En règle générale, une note de 80 à 100 est jugée de très bonne à excellente. Les notes inférieures (moins de 70) peuvent indiquer des problèmes de prestation de service. À moins d'indication contraire, les analyses et les nombres présentés tout au long du rapport représentent la note moyenne obtenue pour chacune des questions.

On a enregistré les réponses en ligne au moment de l'entrevue à l'aide du

logiciel Apian SurveyPro, version 3.0 (un programme de sondage de A à Z qui comprend la conception du questionnaire, la collecte des données, la création de rapports ainsi que l'importation et l'exportation des données dans le cas des sondages multimédias). Toutes les réponses ont été gardées entièrement anonymes et confidentielles.

Chapitre 2

Interaction avec les clients

La présente section expose les résultats généraux relatifs au type de stations à autoriser, au type de requérant et à la méthode de présentation des demandes visant les stations à micro-ondes.

Un peu plus de la moitié de l'ensemble des demandes reçues visaient des systèmes à micro-ondes entièrement nouveaux.

Tableau 2.1 – Type de station

Votre demande de licence visait quel type de station radio à micro-ondes?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Station radio entièrement nouvelle	13	52 %	
Ajouts ou modifications à un système radio existant	9	36 %	
Les deux	2	8 %	
Licences à court terme	1	4 %	
Autre	0	0 %	
Total	25	100 %	

Tableau 2.2 – Type de requérant

Qui a présenté la demande?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Ingénieur interne	18	72 %	
Conseiller externe	7	28 %	
Total	25	100 %	

La majorité des demandes reçues ont été présentées par un ingénieur interne. Moins du tiers des présentations provenaient de conseillers externes.

Tableau 2.3 – Facilité de présenter une demande pour une station radio

Environ 80 % des répondants ont indiqué qu'ils trouvaient le formulaire de demande facile à remplir. Une note moyenne de 81,3, légèrement inférieure (1,1 point), a été enregistrée pour le sondage de 2005.

Un seul client a indiqué qu'il avait éprouvé des difficultés à cet égard.

Interrogés sur les moyens d'améliorer le processus, la majorité des répondants ont abordé l'un ou l'autre des points suivants :

a) formulaires en ligne (p. ex., cases réponses manquantes, possibilité de préciser les décimales dans certains champs, lourdeur des formulaires de demande de licence à court terme)

b) étapes du processus actuel de traitement des demandes (p. ex., lenteur de la délivrance des autorisations temporaires, coordination plus rapide entre l'administration centrale et les régions)

Certains répondants ont suggéré qu'Industrie Canada anime un atelier précisant les étapes du processus de demande.

À votre avis, dans quelle mesure est-il facile de remplir et de présenter une demande pour une station radio?			
	Dénom- brement	Pourcen- tage (%)	Pourcentage 0 100
Très facile	12	48 %	
Facile	8	32 %	
Neutre	3	12 %	
Difficile	0	0 %	
Très difficile	1	4 %	
Ne sais pas	1	4 %	
Total	25	100 %	

Tableau 2.4 – Méthode de présentation des demandes

Méthode utilisée pour présenter une demande pour une station radio	2005 ⁿ⁼³⁵	2008 ⁿ⁼²⁵	Différence
	Pourcentage (%)	Pourcentage (%)	
Internet, à l'aide du site Web d'Industrie Canada.	40 %	76 %	↗36,0
Courriel, en utilisant une adresse fournie par Industrie Canada.	28 %	24 %	↘4,6
Poste, en envoyant votre demande à Industrie Canada.	17,1 %	0 %	↘17,1
Téléphone ou télécopieur, directement à Industrie Canada.	14,3 %	0 %	↘14,3
En personne, en vous rendant à un bureau d'Industrie Canada.	0 %	0 %	--
Total	100 %	100 %	--

Les clients ont indiqué qu'ils n'utilisaient plus les méthodes traditionnelles (poste ou télécopie) pour la présentation de leurs demandes. De plus en plus, ils font appel à l'Internet; plus des trois quarts d'entre eux (19 réponses) y recourent.

On a demandé aux six autres répondants s'ils savaient qu'ils pouvaient présenter leur demande en ligne. Seuls deux ont répondu non. Les quatre autres trouvaient le formulaire en ligne insatisfaisant ou trop complexe pour leurs besoins.

Chapitre 3

Satisfaction relative au service à la clientèle

Comme l'indique le titre du sondage, la majorité des questions posées portaient directement sur la satisfaction des clients. Les deux principaux domaines de satisfaction examinés comprennent la satisfaction générale et la satisfaction relative à huit aspects précis du service offert, c'est-à-dire :

- le temps d'attente au téléphone;
- les connaissances et compétences du personnel;
- le temps d'attente au point de service;
- la courtoisie du personnel;
- la rapidité d'exécution du service;
- le caractère juste et équitable du service;
- l'obtention de toute l'information nécessaire;
- l'accessibilité du service.

Les questions sur la satisfaction ont été conçues à l'aide d'une échelle à cinq notes. On a demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de satisfaction en ce qui concerne chacun des aspects du service qu'ils ont reçu d'Industrie Canada à partir des possibilités suivantes : *très satisfait, satisfait, neutre, insatisfait ou très insatisfait*.

Le présent rapport porte sur deux indicateurs du service à la clientèle, soit le pourcentage de clients satisfaits du service reçu (cela comprend les réponses « satisfait » et « très satisfait »), et la « moyenne » du taux moyen de satisfaction. La note moyenne a été codée sur une échelle de zéro à 100, où 50 correspond à la catégorie neutre.²

En outre, le rapport compare les résultats du présent sondage à ceux de 2005.

² Veuillez consulter la section sur la méthodologie (page 2) pour obtenir une explication détaillée de la moyenne pondérée.

Les quatre domaines de service suivants touchent les communications directes avec le personnel d'Industrie Canada. Des 25 répondants, 20 ont communiqué directement avec le personnel d'Industrie Canada.

Temps d'attente aux points de service

Toutes les réponses reçues étaient sans objet, ce qui indique qu'aucun des clients répondants ne s'est présenté en personne aux bureaux locaux d'Industrie Canada. Les prochains rapports ignoreront cet aspect du service.

Tableau 3.1 – Temps d'attente au téléphone

À l'exception d'une réponse « sans objet », tous les répondants se sont dits satisfaits ou très satisfaits au titre du temps d'attente au téléphone, qui a été jugé comme le deuxième aspect du service en importance.

Votre satisfaction quant au temps d'attente au téléphone			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	13	65 %	
Satisfait	6	30 %	
Neutre	0	0 %	
Insatisfait	0	0 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Sans objet	1	5 %	
Total	20	100 %	
Moyenne	92,1		

Tableau 3.2 – Connaissances et compétences du personnel

Environ 95 % des répondants ont exprimé leur satisfaction (« très satisfait » ou « satisfait ») à cet égard. Une note moyenne de 91,3 a été enregistrée en 2008, soit une valeur semblable au résultat obtenu lors du sondage de 2005 (91,7).

Votre satisfaction quant aux connaissances et aux compétences du personnel			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	14	70 %	
Satisfait	5	25 %	
Neutre	1	5 %	
Insatisfait	0	0 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Total	20	100 %	
Moyenne	91,3		

Tableau 3.3 – Courtoisie du personnel

Votre satisfaction quant à la courtoisie du personnel			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	14	70 %	
Satisfait	6	30 %	
Neutre	0	0 %	
Insatisfait	0	0 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Total	20	100 %	
Moyenne	92,5		

Au titre de la courtoisie du personnel, aucun client ne s'est dit insatisfait. Cet aspect du service a obtenu une note moyenne de 92,5, soit la plus haute note pour l'ensemble des aspects du service.

Les quatre aspects suivants du service sont de nature générale. Les questions s'y rapportant ont été posées à l'ensemble de 25 répondants.

Tableau 3.4 – Rapidité d'exécution du service

Votre satisfaction quant à la rapidité d'exécution du service			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	13	52 %	
Satisfait	9	36 %	
Neutre	3	12 %	
Insatisfait	0	0 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Total	25	100 %	
Moyenne	85,0		

Un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits de la rapidité du service.

Une note moyenne de seulement 85 a été obtenue à ce titre, soit la deuxième note la plus faible pour l'ensemble des huit aspects du service.

Tableau 3.5 – Caractère juste et équitable

Cet aspect du service a obtenu un taux de satisfaction de 96 % (clients satisfaits ou très satisfaits) et une note moyenne de 88.

Votre satisfaction quant au caractère juste et équitable du service			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	14	56 %	
Satisfait	10	40 %	
Neutre	1	4 %	
Insatisfait	0	0 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Total	25	100 %	
Moyenne	88,0		

Tableau 3.6 – Obtention de toute l'information nécessaire

Même si le taux de satisfaction était de 92 %, le degré de satisfaction au titre de l'information fournie était le plus bas pour l'ensemble des aspects du service. La seule réponse négative a été enregistrée à ce titre.

Votre satisfaction d'avoir été informé de tout ce que vous deviez faire pour obtenir le service			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	12	48 %	
Satisfait	11	44 %	
Neutre	1	4 %	
Insatisfait	1	4 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Total	25	100 %	
Moyenne	84,0		

Tableau 3.7 – Accessibilité du service

Votre satisfaction quant à l'accessibilité du service			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	14	56 %	
Satisfait	11	44 %	
Neutre	0	0 %	
Insatisfait	0	0 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Total	25	100 %	
Moyenne	89,0		

L'accessibilité du service a obtenu un taux de satisfaction de 100 % et une note moyenne de 89.

Tableau 3.8 – Résumé de la satisfaction exprimée

Aspect du service	2005 n=35	2008 n=25	Différence
	Moyenne (0 à 100)	Moyenne (0 à 100)	
Courtoisie du personnel	93,9	92,5	↘1,4
Temps d'attente au téléphone	85,7	92,1	↗6,4
Connaissances et compétences du personnel	91,7	91,3	↘0,4
Accessibilité du service	87,9	89,0	↗1,1
Caractère juste et équitable du service	88,6	88,0	↘0,6
Rapidité d'exécution du service	81,4	85,0	↗3,6
Obtention de toute l'information nécessaire au cours du processus	89,3	84,0	↘5,3
Temps d'attente au point de service	--	--	s/o

En comparant les résultats de 2005 et ceux de 2008, on constate des gains sensibles aux titres du **temps d'attente au téléphone** (+6,4) et de la **rapidité du service** (+3,6).

La satisfaction au titre de l'**information fournie** au cours du processus a chuté de 5,3 points par rapport à 2005, ce qui indique une moindre connaissance du processus de traitement des demandes relatives aux stations à micro-ondes.

Quant à l'ensemble des autres aspects du service, la satisfaction n'a augmenté ou diminué que de manière peu sensible.

Chapitre 4

Importance du service

On a demandé aux répondants de classer les aspects du service selon leur **importance** pour eux. Le tableau ci-dessous résume leurs réponses.

Tableau 4.1 – Importance du service

Selon le nombre de réponses « très important » (case du haut), les trois aspects du service jugés les plus importants étaient :

- 1) les **connaissances et compétences** du personnel;
- 2) l'**obtention de toute l'information nécessaire**;
- 3) la **rapidité d'exécution** du service.

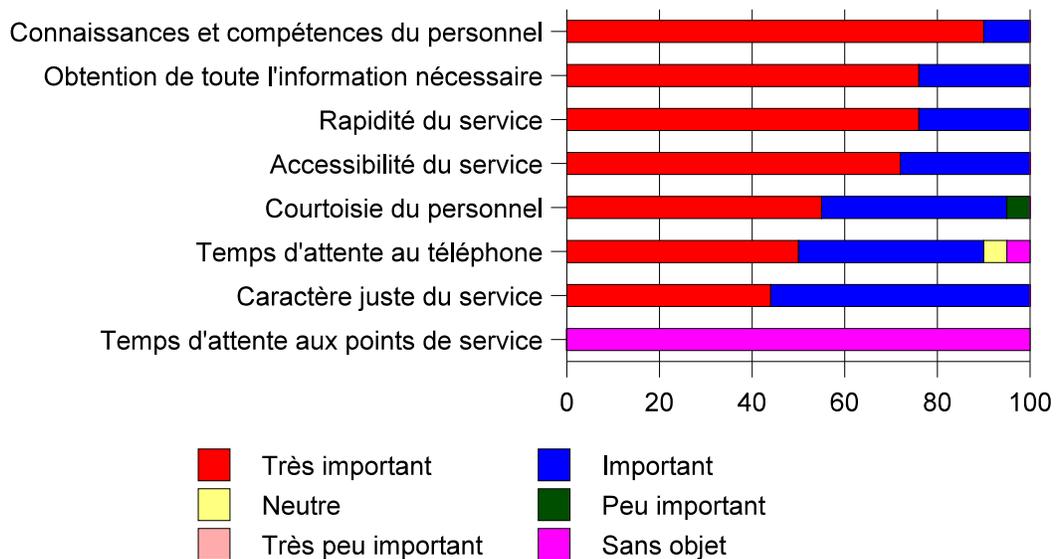


Tableau 4.2 – Importance du service pour les clients

Aspect du service	2005 ⁿ⁼³⁵	2008 ⁿ⁼²⁵	Différence
	Moyenne (0 à 100)	Moyenne (0 à 100)	
Connaissances et compétences du personnel	96,2	97,5	↗1,3
Obtention de toute l'information nécessaire au cours du processus	90,0	94,0	↗4,0
Rapidité d'exécution du service	87,9	94,0	↗6,1
Accessibilité du service	90,7	93,0	↗2,3
Temps d'attente au téléphone	83,3	86,8	↗3,5
Caractère juste et équitable du service	89	86,0	↘3,0
Courtoisie du personnel	90,2	86,3	↘3,9
Temps d'attente au point de service	s/o	s/o	--

Les résultats du sondage indiquent que **tous** les aspects du service visés étaient d'une grande importance, à l'exception du **temps d'attente au point de service**, ce qui peut s'expliquer du fait qu'aucun des requérants ne s'est présenté à un des points de service d'Industrie Canada.

Les clients privilégient nettement **les connaissances et compétences** du personnel. En 2008, tout comme en 2005, les clients ont jugé que les **compétences du personnel** étaient l'aspect le plus important du service.

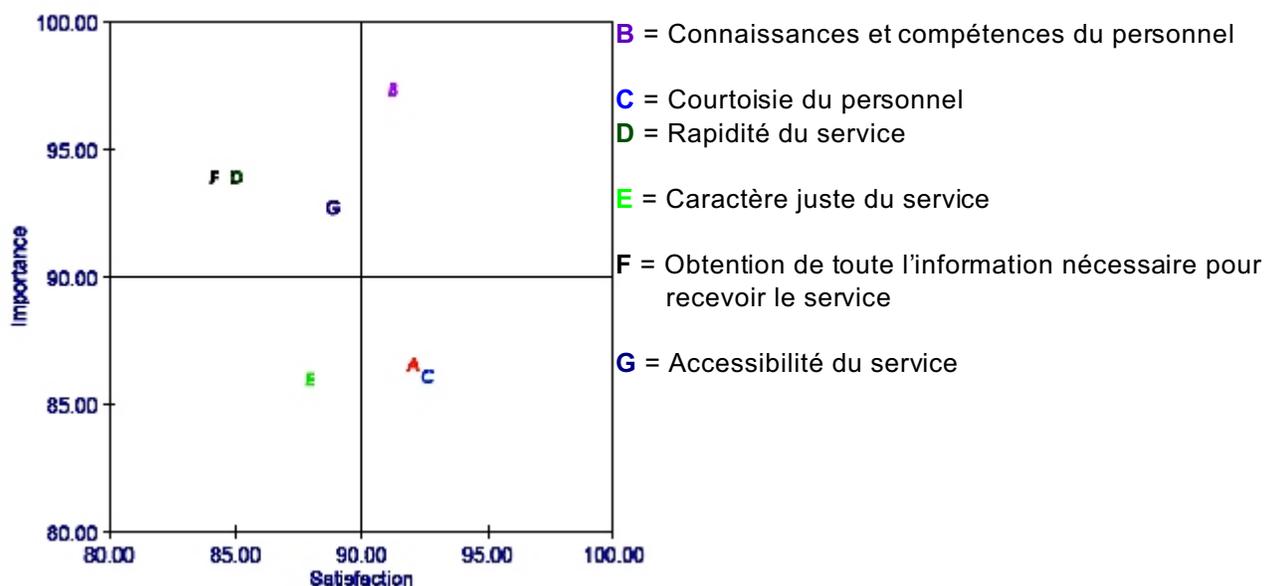
À l'exception du **caractère juste et équitable du service**, et de la **courtoisie du personnel**, toutes les catégories de service ont vu leur importance croître au cours de la dernière année, ce qui indique de plus grandes attentes relativement à la prestation de service.

Chapitre 5

Satisfaction en fonction de l'importance

Tableau 5.1 – Matrice de la satisfaction en fonction de l'importance

A = Temps d'attente au téléphone



Remarque : Les chiffres ci-dessus utilisent une moyenne pondérée qui combine essentiellement les cinq choix de niveau (de très insatisfait à très satisfait) en une seule valeur moyenne. La note maximale possible dans ces domaines est de 100. Cette seule valeur peut ensuite être utilisée pour faire des comparaisons entre les sondages passés et présents (voir la section Méthodologie, à la page 2, pour une explication plus détaillée).

La mise en rapport des niveaux de satisfaction et de l'importance perçue d'un aspect du service permet de mieux cerner les forces clés du service ainsi que les possibilités d'améliorations.

Les éléments de faible satisfaction et d'importance élevée (quadrant supérieur gauche) représentent le secteur prioritaire en matière d'amélioration du service. Dans le cas ci-dessus, l'**information offerte**, la **rapidité du service** et, à un moindre degré, l'**accessibilité du service**, peuvent être ciblés comme points à améliorer.

Les éléments de satisfaction élevée et d'importance élevée (quadrant supérieur droit) sont perçus comme des forces clés, en l'occurrence, **les connaissances et compétences** du personnel.

Les éléments de satisfaction élevée et de faible importance (quadrant inférieur droit) sont jugés comme des aspects pour lesquels un organisme fournit une surprestation, en l'occurrence le **temps d'attente au téléphone** et la **courtoisie du personnel**.

Finalement, le quadrant inférieur gauche contient les éléments de faible importance et de faible satisfaction du service; il est associé à des priorités d'amélioration du service moins pressantes, en l'occurrence, le **caractère juste du service fourni**.

Chapitre 6

Formulaires et outils en ligne

Tableau 6.1 – Convivialité du formulaire de demande en ligne

Pensez-vous que le formulaire de demande en ligne est convivial?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	19	100 %	
Non	0	0 %	
Total	19	100 %	

Les 19 répondants qui ont présenté leur demande par Internet ont tous indiqué que les formulaires étaient conviviaux.

Tableau 6.2 – Outils de recherche de fréquence

La majorité des répondants qui ont présenté une demande relative à une station à micro-ondes ont également utilisé l'outil de recherche de fréquence.

Vous êtes-vous déjà servi des outils de recherche de fréquence offerts sur le site Web Spectre en direct?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	17	89,5 %	
Non	2	10,5 %	

Interrogés sur leur satisfaction à l'égard de l'outil de recherche de fréquence, la majorité des répondants (84 %) se sont dits satisfaits ou très satisfaits. Une note moyenne de 81,6 a été obtenue à cet égard.

Tableau 6.3 – Utilisation du site Web Spectre à des fins d'information

Avez-vous jamais consulté le site Web du Spectre à des fins d'information?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	22	88 %	
Non	3	12 %	
Total	25	100 %	
Dans l'affirmative : Selon vous, dans quelle mesure est-il facile de naviguer sur le site et d'accéder à l'information que vous cherchez?			
Très facile	4	18,2 %	
Facile	7	31,8 %	
Neutre	8	36,4 %	
Difficile	3	13,6 %	
Très difficile	0	0 %	
Total	22	100 %	
Moyenne	63,6		

Tous les répondants ont déclaré avoir accès à l'Internet, et presque tous ont utilisé le site du Spectre à des fins d'information.

Seule la moitié des répondants ont jugé facile ou très facile de naviguer sur le site. La note moyenne de 63,6 est la plus basse pour l'ensemble des questions posées.

Interrogés sur les moyens d'améliorer l'accès à l'information en ligne sur la délivrance des licences, les répondants ont principalement abordé les points suivants : facilité d'accès à l'information sur les personnes-ressources dans les bureaux de district; définition des limites des bureaux de district; meilleure description (titre) des publications; plus d'information pertinente sur le processus de présentation des demandes relatives aux stations à micro-ondes.

Tableau 6.4 – Utilisation de l’option « licences virtuelles »

Avez-vous jamais obtenu une copie papier d’une licence sur le site Web Spectre en direct?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	15	60 %	
Non	10	40 %	
Ne sais pas	0	0 %	
Total	25	100 %	
Dans l’affirmative : Cette option est-elle facile d’usage?			
Oui	14	93,3 %	
Non	1	6,7 %	
Total	15	100 %	

À une question leur demandant s’ils avaient obtenu une copie papier d’une licence à partir du site Web Spectre en direct, 60 % des répondants ont répondu dans l’affirmative. La majorité (93 %) des répondants ayant accès à cette option l’ont trouvée facile à utiliser.

Les recommandations d’améliorations présentées comprenaient les suivantes : mise à jour plus rapide, capacité de faire des recherches par nom de compagnie, capacité d’imprimer simultanément plusieurs licences, et accès plus facile au système (trop d’étapes à franchir).

La majorité des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient pas payé de droits en ligne. Des résultats semblables ont été enregistrés lors du sondage de 2005; seuls 21 % des répondants avaient alors payé en ligne.

Tableau 6.5 – Méthode de paiement des droits

Avez-vous payé les droits inhérents à votre nouvelle licence ou au renouvellement de licence en direct?			
	Dénom- brement	Pourcen- tage (%)	Pourcentage 0 100
Payé une nouvelle licence	1	5 %	
Payé un renouvellement de licence	0	0 %	
Payé les deux	3	15 %	
Rien payé	16	80 %	
Total	20	100 %	

Tableau 6.6 – Bulletin *En primeur* d'IC

Presque tous les répondants ignoraient l'existence du bulletin *En primeur*. Toutefois, la majorité (71 %) souhaitaient en obtenir l'adresse Web pour s'y abonner (adresse qui leur a été transmise).

<i>En primeur</i> d'Industrie Canada est un bulletin électronique hebdomadaire qui vous aide à localiser les derniers renseignements et ressources dans les domaines de la petite entreprise, de l'exportation, de la technologie, des industries canadiennes, des lois et des règlements. Êtes-vous abonné à <i>En primeur</i> ?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	1	4 %	
Non	24	96 %	
Total	25	100 %	
Dans la négative : Aimeriez-vous recevoir l'adresse Internet de <i>En primeur</i> ?			
Oui	17	70,8 %	
Non	7	29,2 %	
Total	24	100 %	

Tous les répondants qui avaient utilisé le formulaire de demande en ligne souhaitaient le refaire pour leur prochaine demande, ce qui indique un haut degré de satisfaction à l'égard de la présentation des demandes au moyen du site Web Spectre en direct.

Il s'agit ici d'une augmentation de 7,1 % par rapport aux données recueillies à ce titre en 2005.

Bien que les clients soient fidèles à la méthode de présentation électronique des demandes, il semble y avoir place pour des améliorations. À une question leur demandant si certaines caractéristiques ou options pourraient être ajoutées au site Spectre en direct, la plupart des répondants ont mentionné des améliorations techniques aux outils en ligne existants (p. ex. plus de liens et d'outils de calcul, option de facture unifiée, création d'une base de données sur la propriété des pylônes). La viabilité de toutes les options présentées sera examinée plus en profondeur par l'équipe chargée de la délivrance des licences de stations à micro-ondes dans la RPN.

Chapitre 7

Brouillage radio

Tableau 7.1 – Brouillage subi

Au cours de la dernière année, votre système radio à micro-ondes a-t-il subi du brouillage?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	2	8 %	
Non	23	92 %	
Total	25	100 %	
Dans l'affirmative : À qui avez-vous signalé ce brouillage?			
Je ne l'ai pas signalé	2	100 %	
Industrie Canada	0	0 %	
Ingénieur-conseil	0	0 %	
Total	2	100 %	

La majorité des répondants (92 %) n'ont pas subi de brouillage touchant leur système radio à micro-ondes. Les deux répondants qui ont subi du brouillage ne jugeaient pas celui-ci assez important pour nécessiter une assistance, ou ont pu régler eux-mêmes la situation.

Chapitre 8

Procédures et arrangements

Tableau 8.1 – Déplacement d'une bande de fréquences à une autre

Selon les circonstances, il se peut qu'Industrie Canada déplace les utilisateurs actuels de certaines bandes fréquences. Vous a-t-on déplacé d'une bande fréquence au cours des 2 dernières années?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	7	28 %	
Non	18	72 %	
Total	25	100 %	

Près du tiers des répondants ont indiqué qu'ils avaient été déjà connu un déplacement d'une bande de fréquences à une autre,

Tableau 8.2 – Information sur les procédures de déplacement

Plus de la moitié des répondants (56 %) ont déclaré être au courant des procédures de déplacement.

Des suggestions ont été présentées pour améliorer le processus : prolonger le délai de libération des fréquences; indiquer aux intéressés l'identité du nouvel utilisateur des fréquences.

Êtes-vous au courant des procédures de déplacement d'Industrie Canada?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	16	64 %	
Non	9	36 %	
Total	25	100 %	
Dans l'affirmative : Ces procédures sont-elles satisfaisantes?			
Oui	9	56,3 %	
Non	1	6,3 %	
Ne sais pas	6	37,5 %	
Total	16	100 %	

Tableau 8.3 – Accès au spectre

Presque tous les répondants ont indiqué que leur accès au spectre était satisfaisant.

Pensez-vous que l'accès au spectre est satisfaisant?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	23	92 %	
Non	2	8 %	
Total	25	100 %	

Un répondant a indiqué que le spectre des fréquences à Fort McMurray (Alberta) était très encombré. On a aussi recommandé qu'Industrie Canada explore et libère de nouvelles bandes de fréquences entre 24 et 28 GHz.

Tableau 8.4 – Arrangement de partage de pylône

Industrie Canada encourage la co-localisation de structures d'antenne quand c'est faisable. Votre organisme est-il prêt à envisager des ententes de partage avec d'autres utilisateurs?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Oui	21	84 %	
Non	1	4 %	
Pas de commentaires ou ne sais pas	3	12 %	
Total	25	100 %	

La majorité des répondants (84 %) ont indiqué qu'ils étaient favorables à la coimplantation de bâtis d'antenne dans la mesure du pratique.

Chapitre 9

Attentes à l'égard du service et satisfaction générale

À la question « Industrie Canada s'efforce de fournir l'autorisation aux demandeurs de licences de stations de radio à micro-ondes avant la date de mise en service indiquée dans leur demande. Est-ce acceptable? », tous les répondants ont répondu dans l'affirmative. Deux ont présenté des suggestions pour améliorer le service. L'un d'entre eux a déclaré que le service était presque trop efficace, et l'autre a demandé de plus amples renseignements sur l'ensemble du processus de présentation des demandes.

Tableau 9.1 – Satisfaction générale

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services offerts par Industrie Canada?			
	Dénom- brement	Pourcentage (%)	Pourcentage 0 100
Très satisfait	17	68 %	
Satisfait	8	32 %	
Neutre	0	0 %	
Insatisfait	0	0 %	
Très insatisfait	0	0 %	
Total	25	100 %	

Aucun requérant n'était insatisfait du service dans son ensemble. Une note moyenne de 92 a été obtenue, soit 6,3 de plus que lors du sondage de 2005.

À la question « Au bout du compte, Industrie Canada vous a-t-il fourni ce dont vous aviez besoin? », **tous** les répondants ont répondu dans l'affirmative.

Annexe A

Questionnaire

**Sondage auprès des clients sur les stations de radio à micro-ondes
RÉGION DES PRAIRIES ET DU NORD (version 1.3) 09/ 2007**

NOTES À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR :

Si le répondant met en doute la validité du sondage, proposez-lui d'appeler Barry Kram, au (306) 780-6982.

Veillez noter qu'il y a deux catégories de clients :

- les clients principaux directs (ont traité avec un service technique interne)
- les clients directs de tiers (ont traité avec un conseiller technique externe)

Veillez à ce que les répondants se concentrent sur les services reçus d'Industrie Canada, et à ce qu'ils ne dévient pas la conversation vers d'autres services gouvernementaux, provinciaux ou fédéraux.

Assurez-vous que le répondant est la personne qui a participé directement au processus de demande de licence. Au besoin, demandez les coordonnées de la personne concernée.

Sachez que station de radio ne désigne pas une station de radiodiffusion, mais plutôt une station de radio à micro-ondes.

Veillez consigner aussi fidèlement que possible toutes les réponses aux questions ouvertes fournies par les clients, garantissant ainsi que suffisamment d'information est saisie pour comprendre exactement la portée du commentaire du client. Toutes les questions doivent être posées exactement comme elles apparaissent sur la grille de sondage. Veillez à ce que les réponses disponibles soient communiquées pour chaque questions.

Si le client a besoin de plus d'information ou de services au cours du sondage, veuillez noter son nom et son numéro de téléphone à côté de sa question et acheminer le tout au gestionnaire approprié pour qu'il fasse le suivi.

Si la personne contactée a présenté plusieurs demandes, ou des demandes pour plusieurs clients, pendant la période indiquée, dites-lui de répondre d'après le service qu'elle a reçu lors de sa dernière requête auprès d'Industrie Canada.

Les catégories de réponses de l'échelle de satisfaction (très satisfait... très insatisfait) sont répétitives. Adaptez la fréquence de la répétition pour que les choses soient claires, mais évitez d'être fastidieux.

Introduction :

Bonjour, puis-je parler à _____ (nom du client, s'il est fourni)

- si la personne peut répondre, continuez.

- sinon, fixez un moment pour la rappeler ou obtenez le numéro où elle peut être jointe. Au besoin, expliquez l'objet de l'appel (utilisez le paragraphe d'introduction ci-dessous).

- si on vous demande comment vous avez obtenu le nom de la personne, dites qu'il provient de notre base de données de particuliers et d'entreprises qui ont présenté une demande de radio à micro-ondes et obtenu une licence de radio d'Industrie Canada au cours des six derniers mois.

Bonjour, je m'appelle _____. J'effectue au nom d'Industrie Canada un sondage auprès des particuliers et des entreprises qui ont obtenu dernièrement une licence de radio à micro-ondes. L'objet de l'enquête est de recueillir de l'information sur la qualité du service reçu durant le processus de demande de licence. Vos réponses nous seraient très utiles et nous aideraient à améliorer notre service.

Votre participation est entièrement volontaire et votre décision de participer ou non n'aura aucune incidence sur les relations que vous pourriez avoir avec le gouvernement fédéral. Les renseignements sont recueillis en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Les noms des répondants ne seront pas consignés et ils ne seront pas communiqués à une tierce partie.

Le questionnaire prendra moins de 15 minutes à remplir. Acceptez-vous de participer au sondage?

Sinon, demandez si vous pouvez rappeler à un moment plus propice.

Rem. : Si vous désirez obtenir une copie de la Loi sur la protection des renseignements personnels, vous la trouverez à l'adresse suivante:

<http://lois.justice.gc.ca/fr/P-21>

J'aimerais commencer en vous posant quelques questions sur le type de demande que vous avez faite pour une station de radio, et sur la personne avec qui vous avez traité pendant le processus de demande.

(6) Votre demande de licence visait quel type de station de radio? S'agissait-il... (Lisez la liste, et cochez une seule réponse)

- d'un système de radio entièrement nouveau?
- d'ajouts ou de modifications à un système de radio à micro-ondes existant?
- d'autre chose _____ (veuillez préciser)

(7) À votre avis, dans quelle mesure est-il facile de remplir et de présenter une demande de station de radio?

- Très facile Facile Neutre Difficile Très difficile Ne sais pas (passez à la question 9)

(8) Comment pourrions-nous améliorer le processus?

(9) Auquel des moyens suivants avez-vous eu recours pour présenter votre demande de licence de station de radio? (Lisez la liste, et cochez une réponse)

- Internet, à l'aide du site Web d'**Industrie Canada**. (passez à la question 12)
- Courriel, en utilisant une adresse fournie par Industrie Canada.
- Téléphone ou télécopieur, directement à **Industrie Canada**.
- Poste, en envoyant votre demande à **Industrie Canada**.
- En personne, en vous rendant à un bureau d'**Industrie Canada**.

(10) Saviez-vous que vous pouviez présenter votre demande de radio à micro-ondes par Internet, à Industrie Canada.

- Oui Non (passez à la page 11)

(10A) Pourquoi ne vous êtes-vous pas servi d'Internet pour présenter votre demande (raison principale)?

- Pas d'accès à Internet (passez à la question 20)
- Autre (veuillez préciser _____)

(11) Aimeriez-vous que quelqu'un vous explique davantage le processus de demande en direct? (Dans l'affirmative, notez le nom et le numéro de la personne, et faites suivre le tout au gestionnaire du bureau de district d'origine.)

- Oui (veuillez noter les nom et numéro de téléphone _____)
- Non (passez à la question 20)

(12) Pensez-vous que le formulaire de demande en direct est convivial?

- Oui Non

(13) Avez-vous des suggestions d'amélioration pour le formulaire de demande en direct?

(14) Vous êtes-vous déjà servi des outils de recherche de fréquence offerts sur le site Web de Spectre en direct?

- Oui Non Ne savais pas qu'il existait (passez à la question 17)

(15) À quel point êtes-vous satisfait de l'outil de recherche de fréquence?

- Très satisfait satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait

(16) Avez-vous des suggestions d'amélioration pour l'outil de recherche?

(17) Y a-t-il des éléments ou options que vous aimeriez voir ajouter au site Web Spectre en direct?

(18) Si vous deviez présenter une autre demande de radio, quelle est la probabilité que vous le feriez de nouveau en direct avec Industrie Canada?

(Lisez la liste)

très probable (passez à la question 20)

assez probable (passez à la question 20)

pas très probable

pas probable du tout

n'ai pas accès à Internet (passez à la question 20)

(19) Pourquoi? (Précisez)

(20) Avez-vous communiqué avec le personnel d'Industrie Canada à propos de votre demande de station de radio?

- Oui Non (passez à la question 29)

À l'aide de l'échelle : très satisfait, satisfait, neutre, insatisfait et très insatisfait, veuillez préciser dans quelle mesure vous êtes satisfait des services offerts par le personnel d'Industrie Canada :

(21) Le temps d'attente au point de service.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait Sans objet

(22) Le temps d'attente au téléphone.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait Sans objet

(23) La compétence du personnel de service.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait

(24) La courtoisie du personnel de service.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait

Maintenant, à l'aide de l'échelle: très important, important, neutre, pas important et aucunement important, veuillez indiquer l'importance que ces services ont pour vous :

(25) Le temps d'attente au point de service?

Très important Important Neutre Pas important
 Aucunement important Sans objet

(26) Le temps d'attente au téléphone.

Très important Important Neutre Pas important
 Aucunement important Sans objet

(27) La compétence du personnel de service.

Très important Important Neutre Pas important
 Aucunement important

(28) La courtoisie du personnel de service.

Très important Important Neutre Pas important
 Aucunement important Sans objet

(29) Avez-vous accès à Internet à votre travail?

Oui Non (Passez à la question 41)

(30) En primeur d'IC est un bulletin hebdomadaire envoyé par courrier électronique qui vous aide à localiser les derniers renseignements et ressources dans les domaines de la petite entreprise, de l'exportation, de la technologie, des industries canadiennes, des lois et des règlements. Êtes-vous abonné à *En primeur d'IC*?

Oui (passez à la question 31) Non

(30A) Aimeriez-vous recevoir l'adresse Internet de *En primeur d'IC*?

Oui [Alors voici : http://ic.gc.ca/enprimeur](http://ic.gc.ca/enprimeur) Non

(31) Avez-vous jamais consulté le site Web du Spectre (via www.ic.gc.ca) à des fins d'information?

Oui Non (passez à la question 34)

(32) Selon vous, à quel point est-il facile de naviguer sur le site Web du Spectre et d'accéder à l'information qui s'y trouve.?

Très facile Facile (passez à la question 34)
 Neutre Difficile Très difficile

(33) Avez-vous des suggestions sur la façon dont Industrie Canada pourrait améliorer l'accès à l'information sur l'obtention d'une licence de radio en direct?

(34) Saviez-vous que vous pouviez payer en direct pour une licence ou un renouvellement de licence sur le site Web de Spectre en direct? *[Veuillez noter que la limite de paiement en direct est fixée à 5 000 \\$.](#)

Oui Non (passez à la question 38)

(35) Avez-vous payé les droits inhérents à votre nouvelle licence ou au renouvellement de licence en direct?

Payé une nouvelle licence
 Payé des frais de renouvellement de licence en direct
 Payé les deux en direct
 N'ai rien payé en direct (passez à la question 38)

(36) Cette option est-elle facile d'usage?

Oui (passez à la question 38) Non

(37) Avez-vous des suggestions susceptibles d'améliorer cette option?

(38) Avez-vous jamais obtenu une copie papier d'une licence sur le site Web de Spectre en direct?

Oui Non (passez à la question 41)

(39) Cette option est-elle facile d'usage?

Oui Non

(40) Avez vous des suggestions susceptibles d'améliorer cette option?

J'ai encore quelques questions à vous poser sur le niveau des services fournis par Industrie Canada. À l'aide de l'échelle : très satisfait, satisfait, neutre, insatisfait et très insatisfait, veuillez indiquer à quel point vous êtes satisfait de l'interaction avec le personnel d'Industrie Canada concernant :

(41) Le temps qu'il a fallu pour obtenir le service.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait

(42) Le caractère juste et équitable des services offerts.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait

(43) L'obtention de tous les renseignements dont vous aviez besoin pour avoir le service.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait

(44) L'accessibilité du service dans l'ensemble.

Très satisfait Satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait

Maintenant, à l'aide de l'échelle : très important, important, neutre, pas important et aucunement important, veuillez indiquer à quel point ces aspects du service sont importants pour vous:

(45) La rapidité d'exécution du service?

Très important Important Neutre Pas important

Aucunement important

(46) Le caractère juste et équitable des services offerts.

Très important Important Neutre Pas important

Aucunement important

(47) L'obtention de tous les renseignements dont vous aviez besoin.

Très important Important Neutre Pas important

Aucunement important

(48) L'accessibilité du service offert.

Très important Important Neutre Pas important

Aucunement important

(49) Industrie Canada s'efforce de fournir l'autorisation aux demandeurs de stations de radio à micro-ondes avant la date provisoire de l'atelier, date requise sur la demande présentée. Est-ce acceptable?
 Oui Non

(50) Selon vous, que pourrions-nous faire pour améliorer ce délai de prestation de service?

(51) Selon les circonstances, il se peut qu'Industrie Canada déplace les utilisateurs actuels de certaines bandes fréquences. Vous a-t-on déplacé d'une bande fréquence au cours des 2 dernières années?
 Oui Non

(52) Êtes-vous au courant des procédures de déplacement d'Industrie Canada?

Oui Non (passez à la question 55)

(53) Les procédures de déplacement sont-elles adéquates?

Oui Non Ne sais pas (passez à la question 55)

(54) Avez-vous des améliorations à recommander pour le processus de déplacement?

(55) Pensez-vous que l'accès au spectre est adéquat?

Oui (passez à la question 57) Non

(56) Pourquoi? (demandez des exemples précis ou des bandes fréquences)

(57) Au cours de la dernière année, avez-vous subi de l'interférence ne provenant pas d'une autre fréquence qui vous est assignée en utilisant votre système de radio à micro-ondes?

Oui Non (passez à la question 60)

(58) À qui avez-vous signalé ces interférences?

Industrie Canada directement (passez à la question 60)

Fournisseur de matériel radio

Je ne les ai pas signalées.

(59) Voudriez-vous que quelqu'un d'Industrie Canada vous appelle concernant votre problème d'interférence?

Oui (faites suivre le nom et le numéro de téléphone au gestionnaire du bureau de district concerné aussitôt que possible) Non

(60) En général, y a-t-il un service, ou produit relatif à la licence de radio, dont vous auriez besoin que nous ne fournissons pas pour l'instant?

(61) Industrie Canada encourage la co-localisation de structures d'antenne lorsque c'est possible.

Votre organisme est-il prêt à envisager des ententes de partage avec d'autres usagers?

Oui Non Pas de commentaire ou ne sais pas

(62) Trouvez-vous que votre entreprise est plus concurrentielle du fait de l'usage du spectre de la fréquence radio?

Oui Non

(63) Au bout du compte, Industrie Canada vous a-t-il fourni ce dont vous aviez besoin?

Oui (passez à la question 65) Non Une partie de ce dont j'avais besoin

(64) D'après votre expérience, comment Industrie Canada pourrait-il améliorer ses services?

(65) Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services offerts par Industrie Canada?

Très satisfait satisfait Neutre Insatisfait Très insatisfait Ne sais pas

Ceci conclut notre sondage... merci beaucoup de votre collaboration.