



PAR COURRIEL

Québec, le 14 mai 2025



Bonjour,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la *Loi sur l'accès*), nous donnons suite à votre demande reçue le 13 février 2025 par courriel.

Votre demande est formulée ainsi :

« Lors de la période de questions et de réponses orales à l'Assemblée nationale du Québec le mercredi 12 février 2025, en réponse à une question posée par la députée de Bourassa-Sauvé et porte-parole libérale en matière d'Emploi, la ministre de l'Emploi a dit que le ministère avait fait un sondage pour évaluer la satisfaction des usagers concernant les services offerts par Services Québec. J'aimerais donc avoir les avis, notes, rapports et tous les autres informations pertinentes en lien avec ce sondage. Par exemple, j'aimerais savoir combien a coûté ce sondage, le ministère a sondé les usagers de quant à quand, qui a été sondé, combien de personnes ont rempli le sondage, comment fut administré le sondage, etc. ».

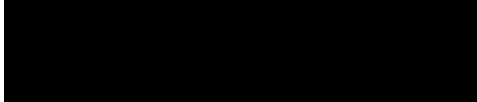
Les secteurs du Ministère concernés ont procédé au repérage des documents.

Après les recherches, nous vous communiquons les documents repérés qui répondent à votre demande.

... 2

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous disposez d'un délai de 30 jours pour demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.



Marie-Michèle Genest
Secrétaire générale adjointe
Responsable ministérielle de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels

p. j. 2

NOTE D'INFORMATION

OBJET : Sondage de satisfaction auprès de la clientèle du bureau de Service Québec de Maniwaki

SYNTHÈSE

Le sondage de la clientèle du BSQ de Maniwaki permet d'obtenir une bonne mesure de la satisfaction de la clientèle visée. Les moyennes estimées pour les énoncés portant sur la satisfaction font état d'excellents niveaux de satisfaction de manière générale. Les résultats permettent d'ailleurs de remarquer que la proportion de clients insatisfaits est faible : pour la grande majorité des questions, les insatisfaits représentent moins de 10% ou même moins de 5% des répondants.

De manière générale, tout indique que la clientèle du bureau de Maniwaki semble satisfaite des services qu'il offre et que peu d'individus parmi sa clientèle peuvent être considérés comme insatisfaits.

I. EXPOSÉ DE LA SITUATION

À la demande du Secteur des services à la clientèle, la direction de l'évaluation a été mandaté pour administrer un sondage afin de mesurer la satisfaction de la clientèle du bureau de Services Québec (BSQ) de Maniwaki. À cet effet, les répondants ont été questionnés sur plusieurs aspects de leur expérience au bureau, ce qui permet la mesure de moyennes sur un échelle allant de 0 à 10 représentant la satisfaction de la clientèle, moyennes qui sont comparées à l'échelle d'interprétation de la satisfaction (annexe I).

Les énoncés des questions choisies bénéficient de la longue tradition de mesure de la satisfaction de la clientèle du Ministère. Ainsi, le questionnaire administré aux répondants est en plusieurs points semblable aux questionnaires administrés annuellement à l'entière de la clientèle des bureaux de Services Québec. Ce fait permet le second objectif de ce sondage : la comparaison du niveau de satisfaction des clients du BSQ de Maniwaki à celui des clients de BSQ comparables.

Un sondage téléphonique a été mené par une firme externe mandatée par le MESS auprès de la clientèle du BSQ de Maniwaki. Le bassin de clients qui ont été servis au BSQ de Maniwaki durant la période sélectionnée, soit du 1er juillet 2022 au 31 août 2023 comprend 461 individus. La collecte de données a été réalisée du 18 septembre au 9 octobre. Sur les 461 clients contactés pour répondre au sondage, un total de 86 personnes a répondu en totalité au questionnaire. Le taux de réponse s'élève à 18,9 %¹. La marge d'erreur est de 9,6 %, 19 fois sur 20². La marge d'erreur de 9,6% suggère que, pour un élément dont la moyenne estimée est de 9/10, la moyenne réelle chez la population se trouve probablement entre 8,5/10 et 9,5/10. Les données ont été pondérées de sorte qu'elles puissent être généralisées à l'ensemble de la clientèle.

II. ANALYSE

- **Énoncés cruciaux, indicateurs et satisfaction globale**

Le sondage de la clientèle du BSQ de Maniwaki permet d'obtenir une bonne mesure de la satisfaction de la clientèle visée. Les moyennes estimées pour les énoncés portant sur la satisfaction font état d'excellents niveaux de satisfaction de manière générale. Les résultats permettent d'ailleurs de remarquer que la proportion de clients insatisfaits est faible : pour la grande majorité des questions, les insatisfaits représentent moins de 10% ou même moins de 5% des répondants.

¹ 7 contacts dans la base de sondage utilisée ont été exclus du sondage – le taux de réponse est alors calculé sur 454 contacts.

² La marge d'erreur est l'indicateur de précision du sondage. Plus la marge d'erreur est faible, plus la donnée est précise. Pour référence, une marge d'erreur de 3 % est habituellement visée.

Résultats des énoncés cruciaux, des indicateurs et de la satisfaction globale

Énoncé	Moyenne	Proportion de scores faibles (%)	Note
Le bureau est facilement accessible.	9,3	3,8	A
Le personnel m'a répondu avec respect	9,9	0,0	A
Les efforts que j'ai faits pour obtenir le service me semblent raisonnables.	9,4	2,0	A
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts	9,1	7,6	B
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à l'accompagnement reçu tout au long de vos démarches	9,2	2,9	A

• Énoncés portant sur la qualité des services

Concernant la dimension traitant de la qualité des services, l'élément « mes renseignements personnels sont protégés » obtient le plus haut niveau de satisfaction de la clientèle avec un score moyen sur 10 de 9,6. Considérant une proportion de notes inférieures ou égales à six de 1%, la cote associée à cet élément est celle de A. La satisfaction envers le temps d'attente pour obtenir les services a été acceptable s'est avérée la plus faible, soit 8,6. En tenant compte du score moyen associé à cet élément ainsi que de la proportion de répondants ayant attribué un score inférieur ou égal à six de 10,2%, la cote attribuée à cet élément est de C.

La majeure partie des énoncés abordés dans cette section obtiennent les notes de A ou B, soient l'excellence et l'excellence avec vigilance recommandée. Seuls deux indicateurs obtiennent une note plus faible, soit celle de C, qui témoigne d'un très bon résultat, mais chez lequel des améliorations sont possibles. Globalement, les moyennes associées aux énoncés de cette section varient d'excellentes à très bonnes.

Résultats concernant la qualité des services

Énoncé	Moyenne	Proportion de scores faibles (%)	Note
J'ai accédé aux services par le ou les moyens de mon choix.	9,0	8,1	B
Le personnel m'a dirigé vers les services et les informations qui correspondaient à mes besoins.	9,3	5,1	B
Le personnel a été à l'écoute de mes besoins.	9,4	3,7	A
L'information obtenue m'a été utile.	8,9	7,3	C
J'ai obtenu toute l'information dont j'avais besoin.	9,1	9,6	B
L'information obtenue était facile à comprendre.	9,2	4,4	A
Les services ont été rendus avec exactitude.	9,4	2,8	A
J'ai pu effectuer toutes les démarches voulues.	9,2	7,1	B
Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.	9,1	6,6	B
Le temps d'attente pour obtenir les services a été acceptable.	8,6	10,2	C
Mes renseignements personnels sont protégés.	9,6	1,0	A
Mes demandes ont été traitées de manière juste et équitable	9,1	6,0	B

• Énoncés portant sur l'impact des services

L'impact des services sur la vie professionnelle et sociale se distingue quant à l'énoncé « les services m'ont aidé à développer ma capacité à trouver des solutions à mes difficultés personnelles » et « Les services m'ont aidé à développer ma motivation à faire des démarches de recherche d'emploi », qui affiche un score moyen de 8,4. L'élément dont l'énoncé est « les services m'ont aidé à développer mon aptitude à communiquer avec les autres » obtient le niveau de satisfaction de la clientèle le plus faible, avec un score moyen de 7,4 sur 10.

Résultats concernant l'impact des services sur les prestataires

Énoncé	Moyenne
Les services m'ont aidé à développer ma capacité à trouver des solutions à mes difficultés personnelles.	8,4
Les services m'ont aidé à développer ma motivation à poursuivre des études ou à améliorer ma formation.	7,9
Les services m'ont aidé à développer ma motivation à faire des démarches de recherche d'emploi.	8,4
Les services m'ont aidé à développer mes habitudes de travail.	7,5
Les services m'ont aidé à développer mon aptitude à communiquer avec les autres.	7,4

• Comparaison avec les résultats des BSQ comparables

Parmi les quinze éléments présents dans le sondage de Maniwaki ainsi que dans le sondage annuel administré aux clientèles des BSQ dans le cadre de la planification stratégique, neuf présentent une différence significative³. La totalité de ces neuf différences significatives est à l'avantage du BSQ de Maniwaki, c'est-à-dire que la satisfaction moyenne y est plus élevée. Parmi les plus grands écarts se trouvent celui lié à l'énoncé « Les services ont été rendus avec exactitude », pour lequel la moyenne chez le BSQ de Maniwaki est supérieure de 0,7 à celle des BSQ comparables et celui lié à l'énoncé « Le personnel m'a répondu avec respect », où l'écart est de 0,6, toujours en faveur du BSQ de Maniwaki.

³ Pour déterminer ce qu'est un BSQ comparable, la variable la plus fortement liée au niveau de satisfaction par BSQ est utilisée : l'achalandage annuel dans les bureaux. Après étude du lien entre la taille de la clientèle annuelle des BSQ et leur résultat moyen à la question « Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts », il semble que les bureaux dont l'achalandage de 50% inférieur à 50% supérieur à celui du BSQ de Maniwaki sont les plus semblables. 52 bureaux sont alors sélectionnés.

Comparaison avec les résultats des BSQ comparables

Énoncé	Moyenne BSQ Maniwaki	Moyenne BSQ comparables	Différence des moyennes	Différence des proportions d'insatisfaits (p. p.)
Le bureau est facilement accessible.	9,3	8,9	0,4 **	-5,1**
Le personnel m'a répondu avec respect	9,9	9,3	0,6 **	-4,7**
Le personnel m'a dirigé vers les services et les informations qui correspondaient à mes besoins.	9,3	9,0	0,3 **	-2,9
Le personnel a été à l'écoute de mes besoins.	9,4	9,0	0,4**	-3,8**
L'information obtenue m'a été utile.	8,9	9,0	-0,1	-2,3
J'ai obtenu toute l'information dont j'avais besoin.	9,1	8,8	0,3	-0,2
L'information obtenue était facile à comprendre.	9,2	8,8	0,4**	-7,6**
Les services ont été rendus avec exactitude.	9,4	8,7	0,7**	-8,9**
J'ai pu effectuer toutes les démarches voulues.	9,2	8,8	0,4**	-2,3
Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.	9,1	8,3	0,4**	-10,6**
Le temps d'attente pour obtenir les services a été acceptable.	8,6	8,2	0,4**	-8,0**
Mes renseignements personnels sont protégés.	9,6	9,5	0,1	-2,7**
Mes demandes ont été traitées de manière juste et équitable	9,1	8,8	0,3	-4,6**
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts	9,1	9,2	-0,1	3,6**
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à l'accompagnement reçu tout au long de vos démarches	9,2	9,0	0,2	-1,0

Seuils de signification : ** = 5 %, *** = 1 %.

III. CONCLUSION

Le sondage de la clientèle du BSQ de Maniwaki permet d'obtenir une bonne mesure de la satisfaction de la clientèle visée. Les moyennes estimées pour les énoncés portant sur la satisfaction font état d'excellents niveaux de satisfaction de manière générale. Les résultats permettent d'ailleurs de remarquer que la proportion de clients insatisfaits est faible : pour la grande majorité des questions, les insatisfaits représentent moins de 10% ou même moins de 5% des répondants.

Les répondants au sondage considèrent généralement que les services obtenus au bureau de Maniwaki, lorsque cela s'applique, ont eu des impacts positifs sur leur vie sociale. Leur niveau moyen d'accord avec les énoncés affirmant que les services les ont aidés à améliorer certains aspects de leur vie sociale varie entre 7,4 et 8,4. Ces moyennes suggèrent que le client moyen du BSQ de Maniwaki considère que les services du bureau ont un impact positif sur sa vie sociale.

Finalement, certains énoncés du sondage du BSQ de Maniwaki sont les mêmes que ceux présents dans les sondages annuels administrés à l'ensemble de la clientèle des BSQ. Ceux-ci ont permis de comparer les résultats du bureau de Maniwaki avec ceux d'autres bureaux comparables. Cet exercice de comparaison conclut que, pour la majorité des énoncés étudiés, le bureau de Maniwaki se démarque favorablement par rapport aux bureaux comparables.

De manière générale, tout indique que la clientèle du bureau de Maniwaki semble satisfaite des services qu'il offre et que peu d'individus parmi sa clientèle peuvent être considérés comme insatisfaits.

Préparée par : Direction de l'évaluation
Date : 2023-10-30

ANNEXE I

Les scores moyens de satisfaction sont interprétés à l'aide de l'échelle traditionnellement utilisée à cet escient pour les sondages de satisfaction du Ministère. Une échelle de satisfaction à 11 points allant de 0 à 10 est utilisée pour mesurer le degré de satisfaction des répondants. La cote 0 signifie « Tout à fait insatisfait » et la cote 10 signifie « Tout à fait satisfait ». Ce type d'échelle est recommandé par le Secrétariat du Conseil du trésor.⁴ Selon l'échelle d'interprétation utilisée :

A	Note moyenne de 9 à 10, avec moins de 5% de notes de 0 à 6	•Indicateur d'excellence
B	Note moyenne de 9 à 10, avec 5% ou plus de notes de 0 à 6	•Indicateur d'excellence, mais vigilance recommandée
C	Note moyenne de 8,5 à 8,9	•Très bon, mais améliorations possibles
D	Note moyenne de 8 à 8,4	•Bon, mais améliorations souhaitables
E	Note moyenne de 7 à 7,9	•Dénote la présence de problèmes à ne pas négliger
F	Note moyenne de 6 à 6,9	•Dénote la présence de problèmes dont la prise en charge est requise

⁴ Le choix de l'échelle de mesure s'est aussi appuyé sur la proposition d'interprétation des résultats dans le rapport de SOM.ca (février 2018). *Sondage sur la satisfaction de la clientèle des bureaux de Services Québec – vague 2*, version révisée (Réf : R17306v2p1MTESS.pptx), p. 104. Et, L'Outil québécois de la mesure de satisfaction du SCT.



Facture: **M-114291**

16 août 2023

Client :

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) - Montréal
Ahissia Ahua
Coordonnatrice ministérielle en Expérience client
425, RUE JACQUES-PARIZEAU
QUÉBEC (QC), G1R 4Z1
CANADA

Payable à :

Léger Marketing Inc.
700-507, place d'Armes,
Montréal (QC), CA H2Y 2W8
Tel: (514) 982-2464
Fax: (514) 987-1960
ar@leger360.com

Facture

Notre numéro : **12563-031**

Facture 1 de 2 (67%)

Collecte de données téléphoniques sur la satisfaction envers les services reçus au BSQ de Maniwaki

Sous-Total:	6,298.00
TPS (R103038444):	314.90
TVQ (1002661027):	628.23

Total (CAD) :	7,241.13
----------------------	-----------------

Payable sur réception

Vous pouvez faire votre paiement par virement bancaire, voici les coordonnées :

Banque Nationale du Canada
500 place d'Armes, 17e étage
Montréal, Québec
H2Y 2W3
Swift # : BNDCCAMMINT
Banque : 006
Transit : 14601
compte devise Canadienne : 0887520



Facture: **M-114292**

16 octobre 2023

Client :

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)
Ahissia Ahua
Coordonnatrice ministérielle en Expérience client
425, RUE JACQUES-PARIZEAU
QUÉBEC (QC), G1R 4Z1
CANADA

Payable à :

Léger Marketing Inc.
700-507, place d'Armes,
Montréal (QC), CA H2Y 2W8
Tel: (514) 982-2464
Fax: (514) 987-1960
ar@leger360.com

Facture

Notre numéro : **12563-031**

Facture 2 de 2 (33%)

Collecte de données téléphoniques sur la satisfaction envers les services reçus au BSQ de Maniwaki

Sous-Total:	3,102.00
TPS (R103038444):	155.10
TVQ (1002661027):	309.42

Total (CAD) :	3,566.52
----------------------	-----------------

Payable sur réception

Vous pouvez faire votre paiement par virement bancaire, voici les coordonnées :

Banque Nationale du Canada
500 place d'Armes, 17e étage
Montréal, Québec
H2Y 2W3
Swift # : BNDCCAMMINT
Banque : 006
Transit : 14601
compte devise Canadienne : 0887520

Rapport préliminaire

Mesure de la satisfaction de la clientèle du
bureau de Services Québec de Maniwaki

Services reçus au comptoir de juillet 2022 à
août 2023

Direction de l'évaluation

Direction générale de la gouvernance, de
l'analyse et de la performance (DGGAP)

Octobre 2023

Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité
sociale

Québec 

ÉQUIPE DE PRODUCTION ET DE COLLABORATION

Rédaction, mise en page et analyses statistiques

Direction de l'évaluation

Administration du sondage

Léger

Collaboration

Direction de l'Analyse et de l'information de gestion

Équipe de l'Expérience client

Table des matières

1. Objectif.....	4
2. Méthodologie.....	4
2.1. Administration du sondage.....	4
2.2. Sélection des répondants	4
2.3. Questionnaire	5
2.4. Échelle de mesure.....	5
2.5. Taux de réponse.....	6
2.6. Traitement et analyses	6
2.7. Limites méthodologiques	6
3. Résultats.....	7
3.1. Énoncés cruciaux, indicateurs et satisfaction globale	7
3.2. Énoncés portant sur la qualité des services	7
3.3. Énoncés portant sur l'impact des services	8
3.4. Comparaison avec les résultats des BSQ comparables	9
4. Conclusion.....	12

Liste des tableaux

Tableau 3.1 : Résultats selon les déterminants de la satisfaction des services mesurés.....	7
Tableau 3.2 : Résultats selon les déterminants de la satisfaction des services mesurés.....	8
Tableau 3.3 : Résultats selon les déterminants de la satisfaction des services mesurés.....	9
Tableau 3.4 : Comparaison avec les résultats des années précédentes	10

1. Objectif

Le sondage faisant l'objet du présent rapport a l'objectif premier de mesurer la satisfaction de la clientèle du bureau de Services Québec (BSQ) de Maniwaki. À cet effet, les répondants ont été questionnés sur plusieurs aspects de leur expérience au bureau, ce qui permet la mesure de moyennes sur un échelle allant de 0 à 10 représentant la satisfaction de la clientèle, moyennes qui sont comparées à l'échelle d'interprétation de la satisfaction.

Les énoncés des questions choisies bénéficient de la longue tradition de mesure de la satisfaction de la clientèle du Ministère; ainsi, le questionnaire administré aux répondants est en plusieurs points semblable aux questionnaires administrés annuellement à l'entière de la clientèle des bureaux de Services Québec. Ce fait permet le second objectif de ce sondage : la comparaison du niveau de satisfaction des clients du BSQ de Maniwaki à celui des clients de BSQ comparables.

Un troisième objectif est celui de dresser une persona, soit une modélisation du client-type des BSQ. Ainsi, au questionnaire de satisfaction de la clientèle régulier sont ajoutées des questions portant sur les résultats associés aux services reçus au BSQ de Maniwaki. Dans le même optique, les questions socio-démographiques sont quelque peu bonifiées.

2. Méthodologie

2.1. Administration du sondage

Un sondage téléphonique a été mené par une firme externe mandatée par le MESS auprès de la clientèle du BSQ de Maniwaki. Celle-ci était responsable de la programmation du sondage, du contact des clients, de l'administration du sondage et de la création de la base de données contenant les résultats du sondage. La Direction de l'évaluation a développé le plan de sondage, créé la liste de clients à contacter, développé et rédigé le questionnaire avec le support de l'équipe de l'Expérience client, réalisé les analyses statistiques et rédigé le présent rapport.

Le message énoncé aux personnes contactées par les interviewers décrit l'objectif du sondage comme étant celui de l'amélioration des services et énonce le temps nécessaire pour y répondre. Le message met l'accent sur le caractère volontaire de la participation au sondage ainsi que la confidentialité des données du sondage, avertit les clients que l'entrevue sera enregistrée et souligne le fait que les répondants ne subiront aucune répercussion liée au contenu de leurs réponses.

2.2. Sélection des répondants

Le bassin de clients qui ont été servis au BSQ de Maniwaki durant la période sélectionnée, soit du 1^{er} juillet 2022 au 31 août 2023 comprend 461 individus. Cette période est sélectionnée pour répondre à deux impératifs : les répondants doivent être assez nombreux pour que les mesures tirées des données soit suffisamment précise, mais doivent aussi avoir reçu un service assez récent pour pouvoir adéquatement répondre au sondage. Considérant la taille limitée de la population, un recensement a été fait sur la période sélectionnée. La collecte de données a été réalisée du 18 septembre au 9 octobre.

2.3. Questionnaire

Le questionnaire est constitué en grande majorité des questions présentes dans le questionnaire régulier administré annuellement à un échantillon de la clientèle de tous les BSQ pour répondre aux mesures de satisfaction de la planification stratégique du MESS. Ce questionnaire est allégé pour permettre l'ajout des questions portant sur les résultats associés aux services reçus au BSQ de Maniwaki et la bonification des questions socio-démographiques. Au total, le questionnaire comporte 33 questions, auquel le répondant médian a pu répondre en un peu plus de 9 minutes.

2.4. Échelle de mesure

Les scores moyens de satisfaction sont interprétés à l'aide de l'échelle traditionnellement utilisée à cet effet pour les sondages de satisfaction du Ministère. Une échelle de satisfaction à 11 points allant de 0 à 10 est utilisée pour mesurer le degré de satisfaction des répondants. La cote 0 signifie « Tout à fait insatisfait » et la cote 10 signifie « Tout à fait satisfait ». Ce type d'échelle est recommandé par le Secrétariat du Conseil du trésor.¹

Selon l'échelle d'interprétation utilisée :

A	Note moyenne de 9 à 10, avec moins de 5% de notes de 0 à 6	•Indicateur d'excellence
B	Note moyenne de 9 à 10, avec 5% ou plus de notes de 0 à 6	•Indicateur d'excellence, mais vigilance recommandée
C	Note moyenne de 8,5 à 8,9	•Très bon, mais améliorations possibles
D	Note moyenne de 8 à 8,4	•Bon, mais améliorations souhaitables
E	Note moyenne de 7 à 7,9	•Dénote la présence de problèmes à ne pas négliger
F	Note moyenne de 6 à 6,9	•Dénote la présence de problèmes dont la prise en charge est requise

¹ Le choix de l'échelle de mesure s'est aussi appuyé sur la proposition d'interprétation des résultats dans le rapport de SOM.ca (Février 2018). *Sondage sur la satisfaction de la clientèle des bureaux de Services Québec – vague 2*, version révisée (Réf : R17306v2p1MTESS.pptx), p. 104. Et, L'Outil québécois de la mesure de satisfaction du SCT.

2.5. Taux de réponse

Sur les 461 clients contactés pour répondre au sondage, un total de 86 personnes a répondu en totalité au questionnaire. Le taux de réponse s'élève à 18,9 %². La marge d'erreur est de 9,6 %, 19 fois sur 20³.

2.6. Traitement et analyses

Considérant le taux de réponse des clients du BSQ de Maniwaki contactés pour le sondage, un traitement particulier doit être imparti aux données. La non-réponse au sondage est un choix et, conséquemment, n'est pas uniformément répartie parmi la clientèle, ce qui cause un biais dans les conclusions brutes tirées des données.

Pour surmonter cette difficulté, les données de gestion sont mises à contribution. Celles-ci servent à fournir une base complète de caractéristiques individuelles grâce à laquelle une pondération des données des répondants est possible. Ainsi, le type de clientèle, le type de service d'aide à l'emploi ou la langue, entre autres, sont utilisées pour générer une pondération des données. Cette pondération est appliquée durant l'analyse pour permettre d'annuler le biais induit par la non-réponse. En d'autres termes, grâce à cette pondération, les moyennes estimées représentent les moyennes attendues chez l'ensemble de la clientèle contactée plutôt que seulement celle ayant répondu au sondage.

2.7. Limites méthodologiques

La première limite est celle du nombre de répondants. Considérant la faible taille de l'échantillon ainsi que le taux de réponse, lequel est également plutôt faible, les conclusions associées à ce sondage doivent être prises avec un certain recul. La marge d'erreur de 9,6% suggère que, pour un élément dont la moyenne estimée est de 9/10, la moyenne réelle chez la population se trouve probablement entre 8,5/10 et 9,5/10.

La seconde limite est que la clientèle a été contactée au courant du mois de septembre. Parmi ces individus, certains d'entre eux ont reçu leur dernier service au BSQ de Maniwaki au courant du mois de juillet 2022. Cela suggère que certaines réponses puissent être teintées par un biais de mémoire.

Somme toute, cependant, considérant que l'objectif principal du présent rapport est de situer approximativement le niveau de satisfaction de la clientèle du BSQ de Maniwaki, aucune de ces limites n'est catastrophique. Les résultats présentés dans ce rapport permettent, par exemple, de distinguer un bureau dont les services sont hors-pair d'un autre dont la qualité des services est acceptable et celui-ci d'un troisième bureau dont la qualité des services est inacceptable.

² 7 contacts dans la base de sondage utilisée ont été exclus du sondage – le taux de réponse est alors calculé sur 454 contacts.

³ La marge d'erreur est l'indicateur de précision du sondage. Plus la marge d'erreur est faible, plus la donnée est précise. Pour référence, une marge d'erreur de 3 % est habituellement visée.

3. Résultats

Cette section présente les résultats préliminaires des trois groupes distincts d'énoncés : d'abord sont présentés les énoncés les plus importants : l'accessibilité du bureau, le respect des agents, le niveau d'effort nécessaire pour obtenir les services, le degré de satisfaction globale ainsi que la satisfaction concernant l'accompagnement. Suivent ensuite le reste des énoncés associés à l'indicateur concernant la satisfaction à l'égard de la qualité des services. En troisième lieu sont présentés les énoncés portant sur l'impact des services reçus au BSQ de Maniwaki sur la vie sociale des personnes. Finalement, la comparaison des résultats du présent sondage avec les résultats du sondage annuel des BSQ de l'année 2022-2023, parmi lequel seuls les BSQ comparables au BSQ de Maniwaki sont considérés.

3.1. Énoncés cruciaux, indicateurs et satisfaction globale

L'énoncé affichant le degré de satisfaction le plus élevé parmi les éléments de cette section est « le personnel m'a répondu avec respect » : la moyenne lui étant associée est de 9,9. Avec une proportion de scores inférieurs ou égaux à six de 0%, la cote de A est attribuée à cet élément. L'élément dont l'énoncé est « veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts » obtient le niveau de satisfaction de la clientèle le plus faible parmi cette section, avec un score moyen de 9,1 sur 10. En tenant compte du score moyen associé à cet élément ainsi que de la proportion de répondants ayant attribué un score inférieur ou égal à six de 7,6%, la cote attribuée à cet élément est de B.

L'interprétation associée à une note de A est celle de l'excellence. Celle attribuée à une note de B est également celle de l'excellence, mais avec vigilance recommandée pour maintenir cette excellence. Somme toute, les énoncés abordés dans cette section font état d'un excellent niveau de satisfaction.

Tableau 3.1 : Résultats des énoncés cruciaux, des indicateurs et de la satisfaction globale

Énoncé	n	Moyenne	Proportion de scores faibles (%)	Note
Le bureau est facilement accessible.	85	9,3	3,8	A
Le personnel m'a répondu avec respect	87	9,9	0,0	A
Les efforts que j'ai faits pour obtenir le service me semblent raisonnables.	87	9,4	2,0	A
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts	86	9,1	7,6	B
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à l'accompagnement reçu tout au long de vos démarches	86	9,2	2,9	A

3.2. Énoncés portant sur la qualité des services

L'élément « mes renseignements personnels sont protégés » obtient le plus haut niveau de satisfaction de la clientèle avec un score moyen sur 10 de 9,6. Considérant une proportion de notes inférieures ou égales à six de 1%, la cote associée à cet élément est celle de A. La satisfaction

envers le temps d'attente pour obtenir les services a été acceptable s'est avérée la plus faible, soit 8,6. En tenant compte du score moyen associé à cet élément ainsi que de la proportion de répondants ayant attribué un score inférieur ou égal à six de 10,2%, la cote attribuée à cet élément est de C.

La majeure partie des énoncés abordés dans cette section obtiennent les notes de A ou B, soient l'excellence et l'excellence avec vigilance recommandée. Seuls deux indicateurs obtiennent une note plus faible, soit celle de C, qui témoigne d'un très bon résultat, mais chez lequel des améliorations sont possibles. Globalement, les moyennes associées aux énoncés de cette section varient d'excellentes à très bonnes.

Tableau 3.2 : Résultats concernant la qualité des services

Énoncé	n	Moyenne	Proportion de scores faibles (%)	Note
J'ai accédé aux services par le ou les moyens de mon choix.	88	9,0	8,1	B
Le personnel m'a dirigé vers les services et les informations qui correspondaient à mes besoins.	87	9,3	5,1	B
Le personnel a été à l'écoute de mes besoins.	87	9,4	3,7	A
L'information obtenue m'a été utile.	87	8,9	7,3	C
J'ai obtenu toute l'information dont j'avais besoin.	87	9,1	9,6	B
L'information obtenue était facile à comprendre.	87	9,2	4,4	A
Les services ont été rendus avec exactitude.	87	9,4	2,8	A
J'ai pu effectuer toutes les démarches voulues.	85	9,2	7,1	B
Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.	84	9,1	6,6	B
Le temps d'attente pour obtenir les services a été acceptable.	87	8,6	10,2	C
Mes renseignements personnels sont protégés.	84	9,6	1,0	A
Mes demandes ont été traitées de manière juste et équitable	87	9,1	6,0	B

3.3. Énoncés portant sur l'impact des services

Le plus haut niveau de satisfaction est observé quant à l'énoncé « les services m'ont aidé à développer ma capacité à trouver des solutions à mes difficultés personnelles », qui affiche un score moyen de 8,4 ainsi qu'une proportion de notes inférieures ou égales à six de 16,4%. L'élément dont l'énoncé est « les services m'ont aidé à développer mon aptitude à communiquer avec les autres » obtient le niveau de satisfaction de la clientèle le plus faible, avec un score moyen de 7,4 sur 10 ainsi qu'une proportion de scores inférieurs ou égaux à six de 27,8%.

Une observation importante se dégage de la quantité de répondants (n) pour les aspects traités dans cette section : généralement, celle-ci est plus faible. Considérant que cette section comporte des indicateurs portant sur l'impact des services reçus, plusieurs répondant ont répondu qu'une

ou plusieurs de ces questions ne s'appliquaient pas. Conséquemment, la précision de la moyenne estimée pour ces énoncés est réduite et son biais augmenté.

Tableau 3.3 : Résultats concernant l'impact des services sur les prestataires

Énoncé	n	Moyenne	Proportion de scores faibles (%)
Les services m'ont aidé à développer ma capacité à trouver des solutions à mes difficultés personnelles.	80	8,4	16,4
Les services m'ont aidé à développer ma motivation à poursuivre des études ou à améliorer ma formation.	74	7,9	27,8
Les services m'ont aidé à développer ma motivation à faire des démarches de recherche d'emploi.	75	8,4	17,7
Les services m'ont aidé à développer mes habitudes de travail.	67	7,5	24,4
Les services m'ont aidé à développer mon aptitude à communiquer avec les autres.	70	7,4	27,8

3.4. Comparaison avec les résultats des BSQ comparables

Cette section présente la comparaison entre les résultats du BSQ de Maniwaki et ceux d'autres BSQ comparables. Pour déterminer ce qu'est un BSQ comparable, la variable la plus fortement liée au niveau de satisfaction par BSQ est utilisée : l'achalandage annuel dans les bureaux. Après étude du lien entre la taille de la clientèle annuelle des BSQ et leur résultat moyen à la question « Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts », il semble que les bureaux dont l'achalandage de 50% inférieur à 50% supérieur à celui du BSQ de Maniwaki sont les plus semblables. 52 bureaux sont alors sélectionnés,

Parmi les quinze éléments présents dans le sondage de Maniwaki ainsi que dans le sondage annuel administré aux clientèles des BSQ dans le cadre de la planification stratégique, neuf présentent une différence significative. La totalité de ces neuf différences significatives est à l'avantage du BSQ de Maniwaki, c'est-à-dire que la satisfaction moyenne y est plus élevée. Parmi les plus grands écarts se trouvent celui lié à l'énoncé « Les services ont été rendus avec exactitude », pour lequel la moyenne chez le BSQ de Maniwaki est supérieure de 0,7 à celle des BSQ comparables et celui lié à l'énoncé « Le personnel m'a répondu avec respect », où l'écart est de 0,6, toujours en faveur du BSQ de Maniwaki.

Une observation similaire se dégage quant aux proportions d'individus ayant attribué aux énoncés un score inférieur ou égal à six sur dix : sur quinze énoncés, dix écarts significatifs sont observés entre les résultats du BSQ de Maniwaki et les BSQ comparables, et neuf font état d'une proportion d'insatisfaits inférieure au BSQ de Maniwaki. Un seul énoncé, « Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts », présente une proportion d'insatisfaits plus grande au BSQ de Maniwaki, et l'écart est de 3,8 points de pourcentage.

De manière générale, le BSQ de Maniwaki se distingue favorablement des BSQ comparables en termes de satisfaction des clients. La quasi-totalité des différences significatives est en sa faveur, et la majorité des énoncés étudiés fait état d'une différence significative.

Tableau 3.4 : Comparaison avec les résultats des BSQ comparables

Énoncé	Moyenne BSQ Maniwaki	Moyenne BSQ comparables	Différence des moyennes	Différence des proportions d'insatisfaits (p. p.)
Le bureau est facilement accessible.	9,3	8,9	0,4 **	-5,1**
Le personnel m'a répondu avec respect	9,9	9,3	0,6 **	-4,7**
Le personnel m'a dirigé vers les services et les informations qui correspondaient à mes besoins.	9,3	9,0	0,3 **	-2,9
Le personnel a été à l'écoute de mes besoins.	9,4	9,0	0,4**	-3,8**
L'information obtenue m'a été utile.	8,9	9,0	-0,1	-2,3
J'ai obtenu toute l'information dont j'avais besoin.	9,1	8,8	0,3	-0,2
L'information obtenue était facile à comprendre.	9,2	8,8	0,4**	-7,6**
Les services ont été rendus avec exactitude.	9,4	8,7	0,7**	-8,9**
J'ai pu effectuer toutes les démarches voulues.	9,2	8,8	0,4**	-2,3
Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.	9,1	8,3	0,4**	-10,6**
Le temps d'attente pour obtenir les	8,6	8,2	0,4**	-8,0**

Énoncé	Moyenne BSQ Maniwaki	Moyenne BSQ comparables	Différence des moyennes	Différence des proportions d'insatisfaits (p. p.)
services a été acceptable.				
Mes renseignements personnels sont protégés.	9,6	9,5	0,1	-2,7**
Mes demandes ont été traitées de manière juste et équitable	9,1	8,8	0,3	-4,6**
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à la qualité globale des services offerts	9,1	9,2	-0,1	3,6**
Veuillez indiquer votre degré de satisfaction quant à l'accompagnement reçu tout au long de vos démarches	9,2	9,0	0,2	-1,0
** : significatif au seuil de 5 %; *** : au seuil de 1 %.				

Conclusion

Le sondage de la clientèle du BSQ de Maniwaki permet d'obtenir une bonne mesure de la satisfaction de la clientèle visée. Les moyennes estimées pour les énoncés portant sur la satisfaction font état d'excellents niveaux de satisfaction de manière générale. Les résultats permettent d'ailleurs de remarquer que la proportion de clients insatisfaits est faible : pour la grande majorité des questions, les insatisfaits représentent moins de 10% ou même moins de 5% des répondants.

Les répondants au sondage considèrent généralement que les services obtenus au bureau de Maniwaki, lorsque cela s'applique, ont eu des impacts positifs sur leur vie sociale. Leur niveau moyen d'accord avec les énoncés affirmant que les services les ont aidé à améliorer certains aspects de leur vie sociale varie entre 7,4 et 8,4. Ces moyennes suggèrent que le client moyen du BSQ de Maniwaki considère que les services du bureau ont un impact positif sur sa vie sociale.

Finalement, certains énoncés du sondage du BSQ de Maniwaki sont les mêmes que ceux présents dans les sondages annuels administrés à l'ensemble de la clientèle des BSQ. Ceux-ci ont permis de comparer les résultats du bureau de Maniwaki avec ceux d'autres bureaux comparables. Cet exercice de comparaison conclut que, pour la majorité des énoncés étudiés, le bureau de Maniwaki se démarque favorablement par rapport aux bureaux comparables.

De manière générale, tout indique que la clientèle du bureau de Maniwaki semble satisfaite des services qu'il offre et que peu d'individus parmi sa clientèle peuvent être considérés comme insatisfaits.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec	525, boul. René-Lévesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 418 529-3102
---------------	--	--	-----------------------

Montréal	2045, rue Stanley Bureau 900 Montréal (Québec) H3A 2V4	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 514 844-6170
-----------------	--	--	-----------------------

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).