



Bureau du surintendant
des faillites Canada

Un organisme
d'Industrie Canada

Office of the Superintendent
of Bankruptcy Canada

An Agency of
Industry Canada

Résultats du Sondage à l'intention des syndicats effectué au printemps 2002



Canada

Protéger l'intégrité
du système
d'insolvabilité



Protecting the
Integrity of the
Insolvency System

BSF • OSB

Message

du surintendant des faillites

Il nous fait plaisir de présenter les résultats du Sondage à l'intention des syndicis effectué en 2002. Ce sondage s'inscrit dans le cadre d'une série de sondages prévus par le Bureau du surintendant des faillites (BSF) pour mieux comprendre les besoins et les attentes de ses clients ainsi que pour évaluer son rendement par rapport à ces attentes. Des sondages seront effectués auprès des débiteurs et des créanciers au cours de l'automne.

Au printemps 2002, le BSF a fait un sondage en ligne afin de connaître le point de vue des syndicis sur l'importance de chacun des programmes et des services qu'il offre, notamment en ce qui concerne son rendement au chapitre de leur prestation. Il a également demandé aux syndicis de formuler des commentaires généraux et de suggérer des façons d'améliorer son rendement.

Le Bureau s'est engagé à prendre des mesures dynamiques afin de transformer ses services en fonction des besoins de ses clients. La publication des Résultats du Sondage à l'intention des syndicis effectué au printemps 2002 constitue une première mesure destinée à donner suite aux commentaires des syndicis. Le document rend compte des réponses à 37 questions destinées à établir les éléments les plus importants aux yeux des syndicis et le rendement du BSF en ce qui concerne les programmes et les services qu'il offre à ses clients.

Dans un deuxième temps, le BSF entreprendra une analyse exhaustive des résultats du sondage. Après en avoir discuté avec le Conseil consultatif de gestion, organisme indépendant, le BSF élaborera et publiera un plan d'action où il mettra en évidence les priorités en vue d'améliorer le service.

Nous sommes convaincus que ces évaluations périodiques du rendement constituent une étape importante dans la réalisation de l'objectif du BSF, qui aspire à devenir un organisme de réglementation exemplaire, et qu'elles nous aideront à mieux comprendre les besoins des intervenants du milieu de l'insolvabilité au Canada.

Le surintendant des faillites,
Marc Mayrand

Résultats

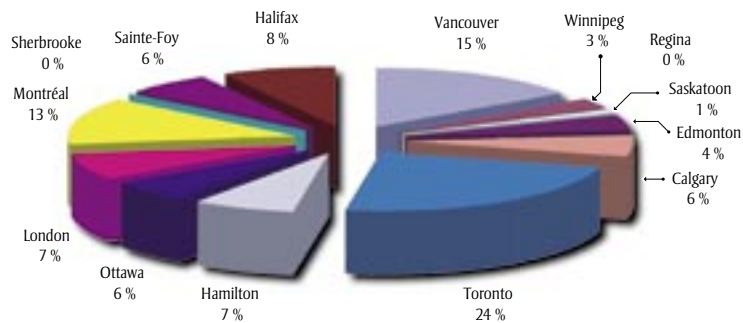
du Sondage à l'intention des syndicis effectué au printemps 2002

Nous avons le plaisir de présenter les résultats du sondage à l'intention des syndicis demandé par le Bureau du surintendant des faillites au printemps 2002. Le sondage répondait à une triple finalité :

- déterminer les programmes et les services importants aux yeux des syndicis;
- évaluer le rendement du BSF dans la prestation de ces programmes et services;
- recueillir d'autres renseignements que les syndicis désirent transmettre au BSF.

Taux de réponse

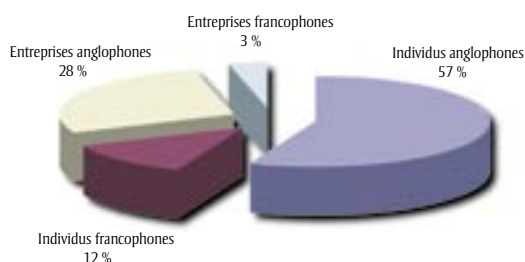
Le questionnaire a été envoyé en direct aux 646 syndicis, et 373 d'entre eux y ont répondu, soit un taux de participation de 58 p. 100. Le graphique suivant présente une ventilation des réponses selon la région.



Population et échantillon

Les 373 syndicats ayant participé au sondage ont été répartis dans les catégories suivantes :

Individus anglophones	209
Individus francophones	46
Entreprises, anglophones	105
Entreprises, francophones.	13
Total	373



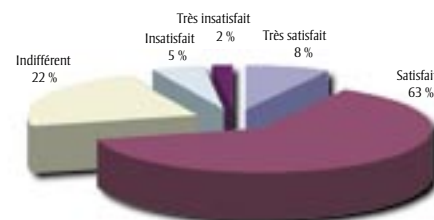
Échelle d'évaluation

Les participants ont évalué 37 programmes et services en répondant aux deux questions suivantes :

1. Dans quelle mesure ce programme ou service est-il important à vos yeux?
2. Comment évaluez-vous le rendement du BSF dans la prestation de ce programme ou service?

Les participants devaient répondre à chaque question selon l'échelle d'évaluation suivante :

Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
5	Très important	5	Très satisfait
4	Important	4	Satisfait
3	Neutre	3	Indifférent
2	Peu important	2	Insatisfait
1	Très peu important	1	Très insatisfait

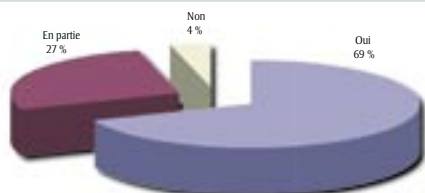


Évaluation générale

La majorité des syndicats (69 %) considèrent que le BSF leur fournit les services dont ils ont besoin, tandis que 27 % estiment qu'il ne leur fournit ces services qu'EN PARTIE et 4 % sont d'avis que le BSF ne leur fournit pas les services dont ils ont besoin.

À la question leur demandant dans quelle mesure ils étaient satisfaits des programmes et des services offerts par le BSF, 71 % ont affirmé être satisfaits ou très satisfaits, 22 % sont indifférents et seulement 7 % ont indiqué être insatisfaits ou très insatisfaits.

Question		
Dans l'ensemble, obtenez-vous du BSF les services dont vous avez besoin?		
	Nombre	Pourcentage
Oui	256	69 %
En partie	99	27 %
Non	16	4 %

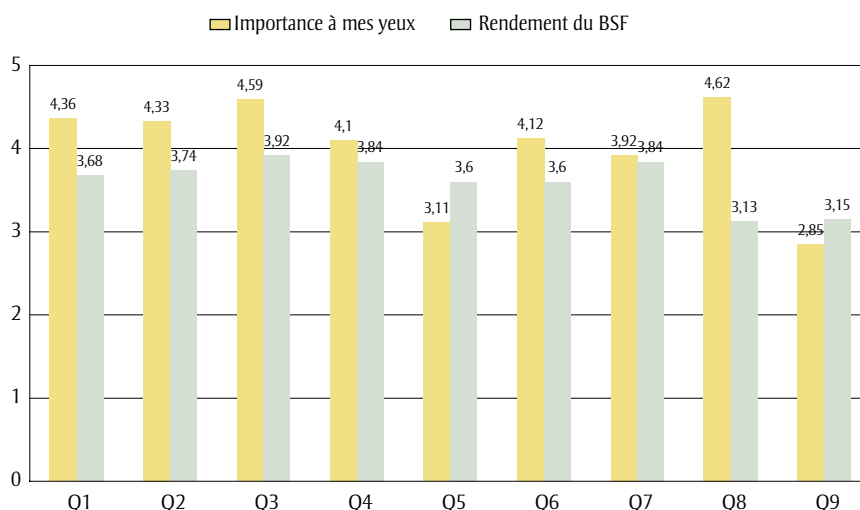


Question		
Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des programmes et services offerts par le BSF?		
	Nombre	Pourcentage
Très satisfait	28	8 %
Satisfait	234	63 %
Indifférent	80	22 %
Insatisfait	20	5 %
Très insatisfait	8	2 %

Les résultats

Méthodes

Les neuf tableaux qui suivent illustrent les résultats aux questions touchant les méthodes utilisées par le BSF. Ils reflètent les réponses des participants selon l'importance de chaque élément à leurs yeux, ainsi que leur perception actuelle du rendement du BSF en ce qui a trait à la prestation des programmes ou des services. Le graphique à barres suivant représente la moyenne obtenue pour chaque question portant sur les méthodes.



Questions portant sur les méthodes

- Q1 : Efficacité générale des systèmes et des procédures du BSF
- Q2 : Simplicité du processus de traitement
- Q3 : Émission des certificats de nomination effectuée dans les délais
- Q4 : Copies certifiées dans des délais raisonnables
- Q5 : Disponibilité du BSF pour présider les assemblées des créanciers
- Q6 : Compétence du BSF pour présider les assemblées des créanciers
- Q7 : Tenue de la première assemblée des créanciers dans les délais prévus
- Q8 : Émission des lettres de commentaires dans des délais raisonnables
- Q9 : Processus de médiation assuré par le BSF



Dans la section qui suit, le pourcentage figurant dans les étoiles à côté de chaque graphique indique le rendement du BSF par rapport à chaque élément jugé important par les répondants. Pour chaque question, nous avons calculé la moyenne par rapport à l'importance et au rendement, en attribuant 100 % aux éléments très importants (par exemple, si l'importance [100 %] moyenne est de 4,36 et que le rendement du BSF est de 3,68, on obtient le rendement du BSF par rapport aux critères des syndicats en effectuant l'opération suivante : $3,68 \div 4,36 \times 100 = 84 \%$).

Q1 : Efficacité générale des systèmes et des procédures du BSF



Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	184	49 %	Très satisfait	29	8 %
Important	151	40 %	Satisfait	240	65 %
Neutre	27	7 %	Indifférent	66	18 %
Peu important	9	2 %	Insatisfait	29	8 %
Très peu important	2	1 %	Très insatisfait	8	2 %

Q2 : Simplicité du processus de traitement



Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	166	45 %	Très satisfait	34	9 %
Important	167	45 %	Satisfait	240	65 %
Neutre	36	10 %	Indifférent	66	18 %
Peu important	4	1 %	Insatisfait	19	5 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	8	2 %

Q3 : Émission des certificats de nomination effectuée dans les délais



Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	241	65 %	Très satisfait	65	18 %
Important	121	32 %	Satisfait	236	64 %
Neutre	4	1 %	Indifférent	45	12 %
Peu important	5	1 %	Insatisfait	19	5 %
Très peu important	2	1 %	Très insatisfait	4	1 %

Q4 : Copies certifiées dans des délais raisonnables



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	111	30 %	Très satisfait	52	14 %
Important	196	53 %	Satisfait	216	60 %
Neutre	59	16 %	Indifférent	75	21 %
Peu important	7	2 %	Insatisfait	17	5 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	0	0 %

Q5 : Disponibilité du BSF pour présider les assemblées des créanciers



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	36	10 %	Très satisfait	30	8 %
Important	98	26 %	Satisfait	193	52 %
Neutre	130	35 %	Indifférent	121	33 %
Peu important	85	23 %	Insatisfait	19	5 %
Très peu important	22	6 %	Très insatisfait	6	2 %

Q6 : Compétence du BSF pour présider les assemblées des créanciers



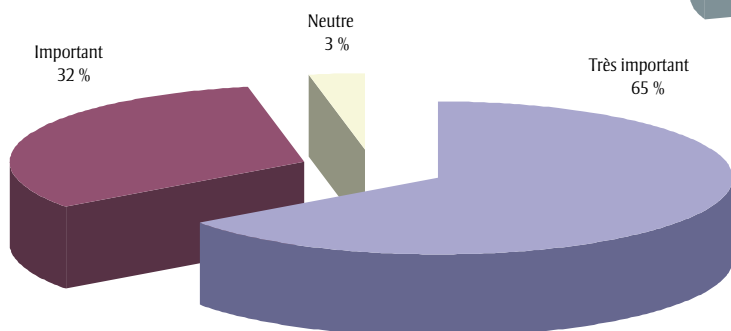
	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	139	37 %	Très satisfait	46	13 %
Important	165	44 %	Satisfait	178	49 %
Neutre	49	13 %	Indifférent	99	27 %
Peu important	13	3 %	Insatisfait	31	9 %
Très peu important	6	2 %	Très insatisfait	10	3 %

Q7 : Tenue de la première assemblée des créanciers dans les délais prévus

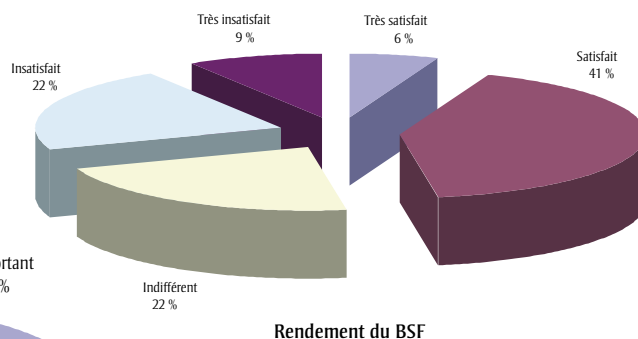


	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	82	22 %	Très satisfait	49	14 %
Important	194	52 %	Satisfait	205	57 %
Neutre	80	22 %	Indifférent	100	28 %
Peu important	10	3 %	Insatisfait	2	1 %
Très peu important	4	1 %	Très insatisfait	1	0 %

Émission des lettres de commentaires dans des délais raisonnables



Importance à mes yeux



Rendement du BSF

Q8 : Émission des lettres de commentaires dans des délais raisonnables

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	239	65 %	Très satisfait	20	6 %
Important	118	32 %	Satisfait	152	42 %
Neutre	12	3 %	Indifférent	78	22 %
Peu important	0	0 %	Insatisfait	79	22 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	33	9 %

Rendement du BSF
selon vos critères
68 %

Q9 : Processus de médiation assuré par le BSF

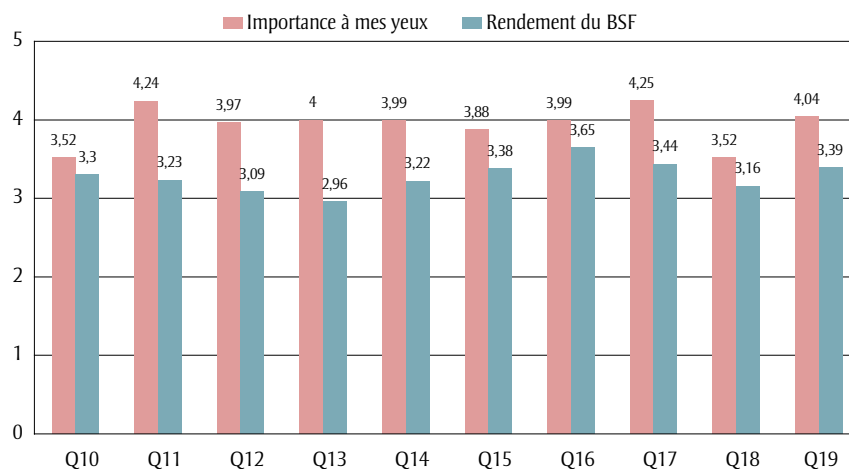
	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	16	4 %	Très satisfait	8	3 %
Important	57	16 %	Satisfait	41	14 %
Neutre	191	53 %	Indifférent	231	79 %
Peu important	53	15 %	Insatisfait	10	3 %
Très peu important	46	13 %	Très insatisfait	1	0 %

Rendement du BSF
selon vos critères
111 %

Respect de la loi par les débiteurs

Les 10 tableaux qui suivent illustrent les réponses aux questions concernant la non-conformité des débiteurs par rapport aux syndics. Ils reflètent les réponses des participants selon l'importance de chaque élément à leurs yeux, ainsi que leur perception actuelle du rendement du BSF en ce qui a trait à la prestation des programmes ou services.

Le graphique à barres suivant représente la moyenne obtenue pour chaque question portant sur le respect de la loi par les syndics.



Questions portant sur le respect de la Loi

Q10 : Non-respect de la loi par les débiteurs décelé par le BSF

Q11 : Des mesures appropriées sont prises par le BSF en cas de mauvaise utilisation par les débiteurs

Q12 : Demandes d'enquête auprès de la GRC faites dans des délais raisonnables

Q13 : Résultats d'enquête de la GRC communiqués dans des délais raisonnables

Q14 : Qualité des interrogatoires de débiteurs menés par le BSF

Q15 : Interrogatoires de débiteurs menés par le BSF faits dans des délais raisonnables

Q16 : Résultats des interrogatoires de débiteurs communiqués dans des délais raisonnables

Q17 : Non-respect de la loi par un syndic décelé par le BSF

Q18 : Des mesures appropriées sont prises par le BSF en cas de non-respect de la loi par un syndic

Q19 : L'intervention du BSF en tant que régulateur est minimale, sauf si un niveau de participation plus élevé est requis

Q10 : Non-respect de la loi par les débiteurs décelé par le BSF

Rendement du BSF
selon vos critères
94 %

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	41	11 %	Très satisfait	7	2 %
Important	166	45 %	Satisfait	129	40 %
Neutre	116	32 %	Indifférent	152	47 %
Peu important	26	7 %	Insatisfait	27	8 %
Très peu important	16	4 %	Très insatisfait	10	3 %

Q11 : Des mesures appropriées sont prises par le BSF en cas de mauvaise utilisation par les débiteurs

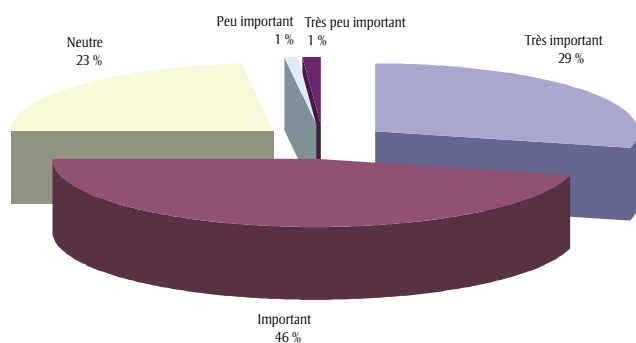
Rendement du BSF
selon vos critères
76 %

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	59	16 %	Très satisfait	6	2 %
Important	178	49 %	Satisfait	112	35 %
Neutre	97	27 %	Indifférent	144	45 %
Peu important	20	5 %	Insatisfait	40	13 %
Très peu important	10	3 %	Très insatisfait	16	5 %

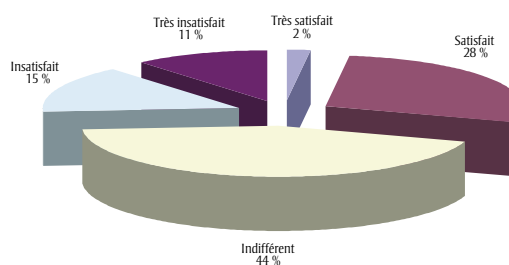
Q12 : Demandes d'enquête auprès de la GRC faites dans des délais raisonnables

Rendement du BSF
selon vos critères
78 %

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	95	26 %	Très satisfait	8	3 %
Important	188	51 %	Satisfait	105	33 %
Neutre	77	21 %	Indifférent	140	44 %
Peu important	8	2 %	Insatisfait	43	13 %
Très peu important	4	1 %	Très insatisfait	24	8 %



Importance à mes yeux



Rendement du BSF

Q13 : Résultats d'enquête de la GRC communiqués dans des délais raisonnables

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	106	29 %	Très satisfait	8 2 %
Important	171	46 %	Satisfait	94 28 %
Neutre	86	23 %	Indifférent	151 44 %
Peu important	5	1 %	Insatisfait	50 15 %
Très peu important	3	1 %	Très insatisfait	37 11 %

Rendement du BSF
selon vos critères
74 %

Q14 : Qualité des interrogatoires de débiteurs menés par le BSF

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	80	22 %	Très satisfait	13 4 %
Important	227	61 %	Satisfait	157 43 %
Neutre	52	14 %	Indifférent	107 29 %
Peu important	10	3 %	Insatisfait	68 19 %
Très peu important	3	1 %	Très insatisfait	18 5 %

Rendement du BSF
selon vos critères
81 %

Q15 : Interrogatoires de débiteurs menés par le BSF faits dans des délais raisonnables

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	55	15 %	Très satisfait	18 5 %
Important	234	63 %	Satisfait	173 47 %
Neutre	72	19 %	Indifférent	121 33 %
Peu important	8	2 %	Insatisfait	37 10 %
Très peu important	4	1 %	Très insatisfait	16 4 %

Rendement du BSF
selon vos critères
87 %

Q16 : Résultats des interrogatoires de débiteurs communiqués dans des délais raisonnables



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	76	20 %	Très satisfait	27	8 %
Important	228	61 %	Satisfait	208	58 %
Neutre	61	16 %	Indifférent	102	28 %
Peu important	4	1 %	Insatisfait	18	5 %
Très peu important	3	1 %	Très insatisfait	5	1 %

Q17 : Non-respect de la loi par un syndic décelé par le BSF



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	142	38 %	Très satisfait	17	5 %
Important	182	49 %	Satisfait	183	54 %
Neutre	42	11 %	Indifférent	90	26 %
Peu important	1	0 %	Insatisfait	36	11 %
Très peu important	2	1 %	Très insatisfait	16	5 %

Q18 : Des mesures appropriées sont prises par le BSF en cas de non-respect de la loi par un syndic



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	131	36 %	Très satisfait	15	4 %
Important	194	53 %	Satisfait	146	43 %
Neutre	40	11 %	Indifférent	102	30 %
Peu important	1	0 %	Insatisfait	53	16 %
Très peu important	1	0 %	Très insatisfait	22	7 %

Q19 : L'intervention du BSF en tant que régulateur est minimale, sauf si un niveau de participation plus élevé est requis

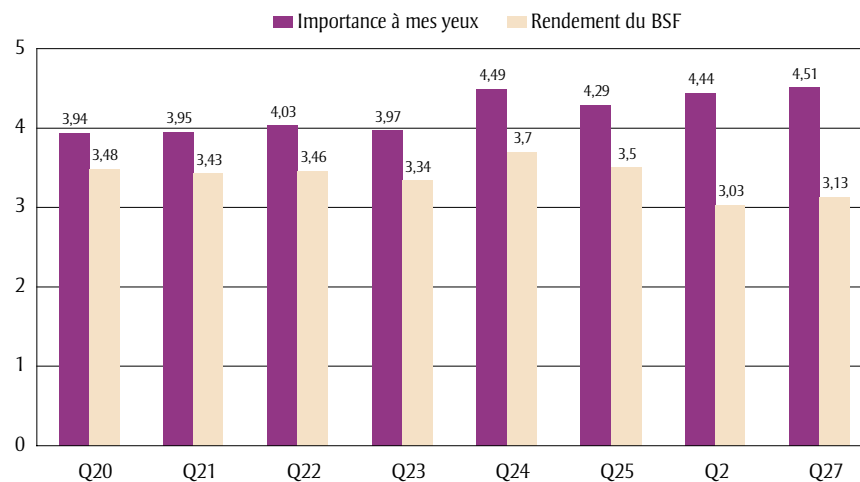


	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	106	29 %	Très satisfait	16	5 %
Important	172	47 %	Satisfait	157	47 %
Neutre	83	23 %	Indifférent	118	35 %
Peu important	4	1 %	Insatisfait	25	8 %
Très peu important	1	0 %	Très insatisfait	17	5 %

Programmes de contrôle et de vérification

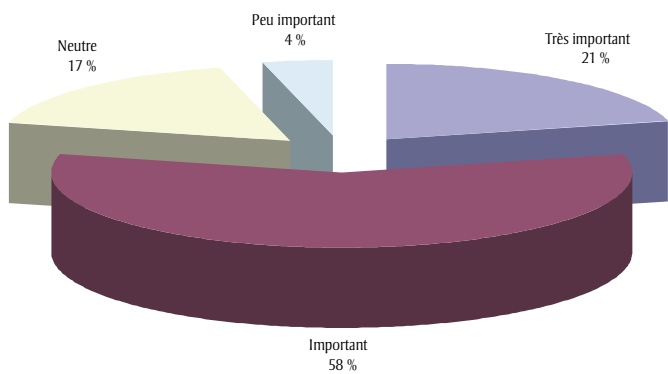
Les huit tableaux qui suivent illustrent les réponses aux questions concernant les programmes de contrôle et de vérification. Ils reflètent les réponses des participants selon l'importance de chaque élément à leurs yeux, ainsi que leur perception actuelle du rendement du BSF en ce qui a trait à la prestation des programmes ou services.

Le graphique à barres suivant représente la moyenne obtenue pour chaque question portant sur les programmes de contrôle et de vérification.

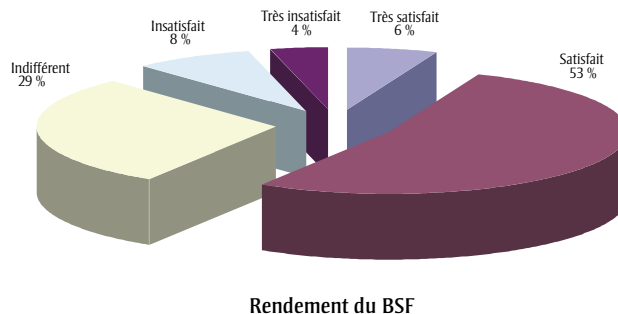


Questions portant sur les programmes de contrôle et de vérification

- Q20 : Qualité du programme de surveillance de syndicats du BSF
- Q21 : Rapports de surveillance de syndicats préparés dans des délais raisonnables
- Q22 : Qualité du programme de vérification de syndicats du BSF
- Q23 : Rapports de vérification de syndicats effectués dans des délais raisonnables
- Q24 : Rapidité à communiquer aux syndicats les modifications apportées aux procédures et aux politiques
- Q25 : Tenue de séances d'information et de formation lorsque des modifications sont apportées
- Q26 : Possibilité pour les syndicats de commenter les changements apportés aux politiques
- Q27 : Les tarifs d'honoraires de syndicats sont à jour et tiennent compte de la complexité de la cas à traiter



Importance à mes yeux



Rendement du BSF

Q20 : Qualité du programme de surveillance de syndic du BSF

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	76	21 %	Très satisfait	21	6 %
Important	215	58 %	Satisfait	193	53 %
Neutre	62	17 %	Indifférent	104	29 %
Peu important	15	4 %	Insatisfait	30	8 %
Très peu important	1	0 %	Très insatisfait	15	4 %



Q21 : Rapports de surveillance de syndic préparés dans des délais raisonnables

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	71	19 %	Très satisfait	22	6 %
Important	217	59 %	Satisfait	175	49 %
Neutre	70	19 %	Indifférent	105	29 %
Peu important	7	2 %	Insatisfait	43	12 %
Très peu important	1	0 %	Très insatisfait	12	3 %



Q22 : Qualité du programme de vérification de syndic du BSF



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	84	23 %	Très satisfait	16 4 %
Important	211	58 %	Satisfait	187 50 %
Neutre	68	19 %	Indifférent	130 35 %
Peu important	2	1 %	Insatisfait	35 9 %
Très peu important	1	0 %	Très insatisfait	6 2 %

Q23 : Rapports de vérification de syndic effectués dans des délais raisonnables



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	68	19 %	Très satisfait	13 4 %
Important	217	60 %	Satisfait	147 43 %
Neutre	73	20 %	Indifférent	130 38 %
Peu important	4	1 %	Insatisfait	37 11 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	11 3 %

Q24 : Rapidité à communiquer aux syndicats les modifications apportées aux procédures et aux politiques



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	193	52 %	Très satisfait	38 10 %
Important	169	45 %	Satisfait	232 63 %
Neutre	11	3 %	Indifférent	57 15 %
Peu important	0	0 %	Insatisfait	40 11 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	4 1 %

Q25 : Tenue de séances d'information et de formation lorsque des modifications sont apportées



Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	143	39 %	Très satisfait	21	6 %
Important	196	53 %	Satisfait	190	52 %
Neutre	30	8 %	Indifférent	113	31 %
Peu important	1	0 %	Insatisfait	33	9 %
Très peu important	1	0 %	Très insatisfait	8	2 %

Q26 : Possibilité pour les syndics de commenter les changements apportés aux politiques



Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	176	47 %	Très satisfait	10	3 %
Important	170	46 %	Satisfait	126	35 %
Neutre	23	6 %	Indifférent	124	34 %
Peu important	2	1 %	Insatisfait	75	21 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	30	8 %

Q27 : Les tarifs d'honoraires de syndics sont à jour et tiennent compte de la complexité du cas à traiter

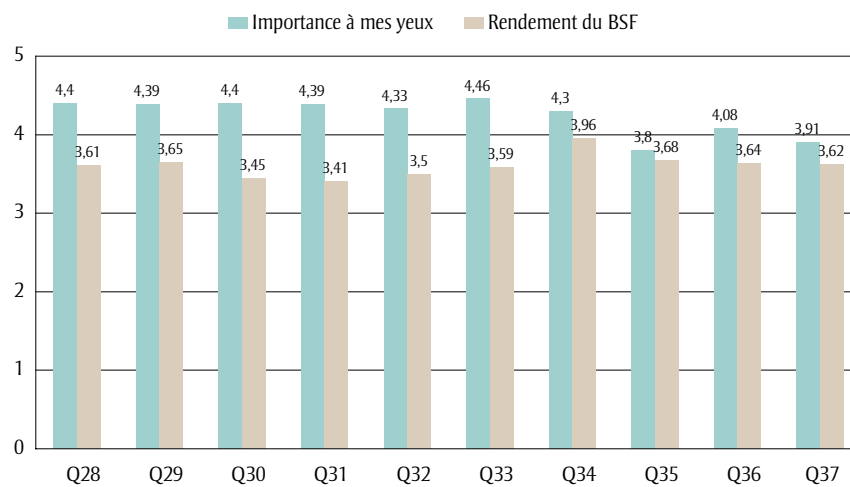


Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	214	58 %	Très satisfait	8	2 %
Important	129	35 %	Satisfait	150	42 %
Neutre	24	7 %	Indifférent	102	28 %
Peu important	2	1 %	Insatisfait	79	22 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	21	6 %

Services aux syndicats

Les 10 tableaux qui suivent illustrent les résultats aux questions sur les services aux syndicats. Ils reflètent les réponses des participants selon l'importance de chaque élément à leurs yeux, ainsi que leur perception actuelle du rendement du BSF en ce qui a trait à la prestation des programmes ou services.

Le graphique à barres suivant représente la moyenne obtenue pour chaque question portant sur les services aux syndicats.



Questions portant sur les services aux syndicats

Q28 : Réponses aux questions et résolution des divers problèmes effectuées dans des délais raisonnables

Q29 : Disponibilité du BSF pour répondre aux questions et résoudre divers problèmes

Q30 : Compétence du BSF pour répondre aux questions et résoudre divers problèmes

Q31 : Uniformité avec laquelle ces questions et problèmes sont traités dans l'ensemble des bureaux du BSF

Q32 : Qualité de l'information et des services offerts par le personnel du BSF

Q33 : Le BSF s'acquitte de ses fonctions de manière juste et équitable

Q34 : Le personnel du BSF est poli et serviable

Q35 : Emplacement pratique et heures d'ouverture suffisantes

Q36 : Disponibilité du personnel du BSF pour fournir les services requis

Q37 : Utilité des publications et des guides du BSF

Q28 : Réponses aux questions et résolution des divers problèmes effectuées dans des délais raisonnables



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	165	44 %	Très satisfait	42 11 %
Important	190	51 %	Satisfait	199 53 %
Neutre	18	5 %	Indifférent	83 22 %
Peu important	0	0 %	Insatisfait	40 11 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	8 2 %

Q29 : Disponibilité du BSF pour répondre aux questions et résoudre divers problèmes



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	165	44 %	Très satisfait	50 14 %
Important	189	51 %	Satisfait	192 52 %
Neutre	17	5 %	Indifférent	81 22 %
Peu important	1	0 %	Insatisfait	38 10 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	7 2 %

Q30 : Compétence du BSF pour répondre aux questions et résoudre divers problèmes



	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	167	45 %	Très satisfait	39 11 %
Important	186	50 %	Satisfait	172 47 %
Neutre	18	5 %	Indifférent	85 23 %
Peu important	0	0 %	Insatisfait	53 15 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	16 4 %

Q31 : Uniformité avec laquelle ces questions et problèmes sont traités dans l'ensemble des bureaux du BSF

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	162	44 %	Très satisfait	20	5 %
Important	191	51 %	Satisfait	181	50 %
Neutre	18	5 %	Indifférent	101	28 %
Peu important	0	0 %	Insatisfait	52	14 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	10	3 %



Q32 : Qualité de l'information et des services offerts par le personnel du BSF

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	148	40 %	Très satisfait	24	7 %
Important	202	54 %	Satisfait	196	54 %
Neutre	18	5 %	Indifférent	94	26 %
Peu important	1	0 %	Insatisfait	37	10 %
Très peu important	2	1 %	Très insatisfait	13	4 %



Q33 : Le BSF s'acquitte de ses fonctions de manière juste et équitable

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	
Très important	185	50 %	Très satisfait	36	10 %
Important	172	47 %	Satisfait	201	55 %
Neutre	12	3 %	Indifférent	78	21 %
Peu important	0	0 %	Insatisfait	41	11 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	8	2 %



Q34 : Le personnel du BSF est poli et serviable

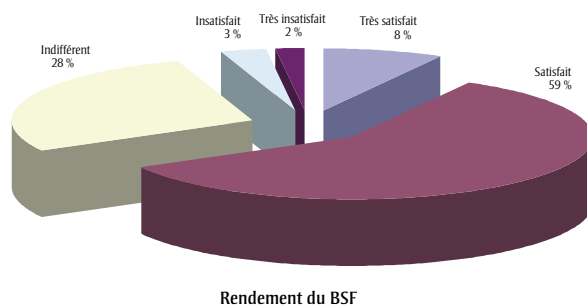
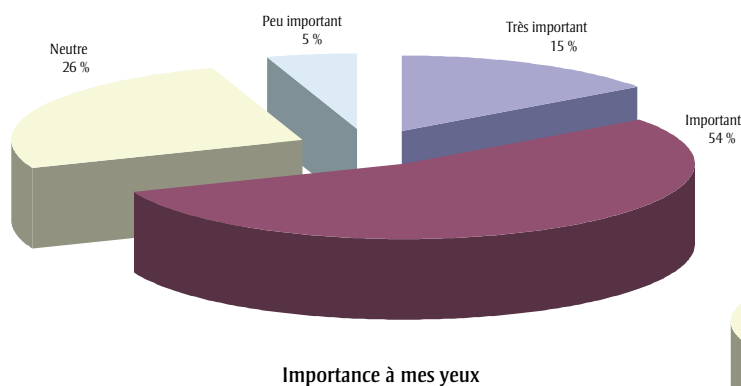


Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	138	37 %	Très satisfait	84	23 %
Important	206	56 %	Satisfait	205	56 %
Neutre	24	7 %	Indifférent	64	17 %
Peu important	1	0 %	Insatisfait	14	4 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	2	1 %

Q35 : Emplacement pratique et heures d'ouverture suffisantes



Importance à mes yeux			Rendement du BSF		
	Nombre	Pourcentage		Nombre	Pourcentage
Très important	56	15 %	Très satisfait	28	8 %
Important	199	54 %	Satisfait	218	59 %
Neutre	94	26 %	Indifférent	104	28 %
Peu important	17	5 %	Insatisfait	12	3 %
Très peu important	1	0 %	Très insatisfait	6	2 %



Q36 : Disponibilité du personnel du BSF pour fournir les services requis

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	82	22 %	Très satisfait	23 6 %
Important	234	64 %	Satisfait	213 58 %
Neutre	47	13 %	Indifférent	108 30 %
Peu important	4	1 %	Insatisfait	18 5 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	4 1 %



Q37 : Utilité des publications et des guides du BSF

	Importance à mes yeux		Rendement du BSF	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Très important	69	19 %	Très satisfait	17 5 %
Important	206	56 %	Satisfait	196 55 %
Neutre	80	22 %	Indifférent	134 38 %
Peu important	11	3 %	Insatisfait	9 3 %
Très peu important	0	0 %	Très insatisfait	0 0 %

