

# SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2005 DES SSTT

## RAPPORT

Contexte et méthodologie.....	2
Points saillants du sondage.....	2
Écart de satisfaction .....	3
Plan d'amélioration .....	3
Répartition par division .....	4
Attentes des SSTT et résultats.....	6
Résultats du sondage 2005, par question (graphiques).....	7
Commentaires .....	13

**Avril 2005**

### Contexte et méthodologie

Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2005 des SSTT s'inscrit dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a approuvée en mai 1999.

Les clients ont été jugés satisfaits s'ils ont attribué aux services évalués 4 ou 5 points sur une échelle qui en compte 5 (1 = client très insatisfait, 5 = client très satisfait). Une note de 3 correspond à une réaction neutre; autrement dit, le client n'est ni satisfait ni insatisfait. Le niveau d'importance de la plupart des questions a été déterminé sur une échelle de 1 à 5.

Par rapport au sondage de 2000, les SSTT ont utilisé cette année une version modifiée de l'Outil de mesures communes (OMC) pour évaluer la satisfaction de leur clientèle. Exécuté en ligne en mars 2005, le sondage a produit les résultats suivants :

### Points saillants du sondage sur la satisfaction de la clientèle 2005 des SSTT

1. Tous nos clients (309) ont été sondés.
2. Le taux de réponse en 2005 a été inférieur de 19 % à celui du sondage de l'an 2000. Le nombre de divisions qui ont répondu a augmenté de 55 %, passant de 11 en 2000 à 17 en 2005. La baisse du taux de réponse est attribuée au fait que les participants n'avaient que quatre semaines pour répondre au questionnaire et qu'ils n'ont pas été relancés.
3. La grande majorité (97 %) des clients sondés était satisfaite des services et des produits fournis par les SSTT, et 88 % se sont dits très satisfaits. Par rapport à 2000, la satisfaction globale de la clientèle des SSTT a augmenté de 4 points de pourcentage (passant de 93 % à 97 %), ce qui est appréciable.
4. La fiabilité de l'équipement a été jugée importante par 98 % des répondants, et très importante par 81 % d'entre eux. Par ailleurs, 97 % des répondants étaient satisfaits de la compétence de notre personnel et 96 %, de la variété de l'équipement.
5. Nous avons repris le questionnaire de l'an 2000 et nous y avons ajouté des questions concernant les déterminants de la satisfaction comme la rapidité, la courtoisie, les résultats, le processus de rapprochement et l'importance attachée à des services et à des produits clés. En tout, on a posé 12 questions; on a mesuré l'importance de huit d'entre elles et obtenu le taux de satisfaction pour onze d'entre elles.
6. À partir des niveaux de satisfaction et d'importance attribués à chacun des déterminants, on a pu établir les priorités de l'amélioration des services et des produits à l'aide d'une procédure d'analyse en cinq points qui était différente de la procédure en quatre points utilisée en 2000.
7. Le sondage de 2005 servira de référence pour l'évaluation des améliorations qui seront apportées aux produits et aux services.
8. Nous avons reproduit à la fin du rapport les commentaires les plus significatifs des clients.

[Haut](#)

### Écart de satisfaction

Pour chacun des aspects d'un service ou d'un produit (déterminants), nous avons comparé le pourcentage de clients satisfaits et très satisfaits au pourcentage de clients qui ont attribué à cet aspect une cote « important » ou « très important ».

Il y a un écart de satisfaction lorsque la proportion de clients satisfaits d'un déterminant est inférieure à la proportion de clients qui l'ont noté comme important. Autrement dit, plus le déficit est grand, plus grand est l'écart de satisfaction.

Certains constats intéressants se dégagent de cette analyse :

- L'écart de satisfaction moyen est négligeable, ce qui indique qu'il n'y a pas de déséquilibre majeur dans la satisfaction des besoins en services ou en produits au sein de l'organisation.
- Cela dit, une analyse plus approfondie met en évidence des lacunes (déficits) dans certains déterminants, ce qui nous aide à trouver des solutions concrètes pour améliorer la satisfaction de la clientèle :
  - Des écarts de satisfaction s'observent pour deux déterminants en particulier : la variété de l'équipement (11 %) et la fiabilité de l'équipement (7 %);
- Ces résultats indiquent donc que les efforts d'amélioration devraient porter davantage sur les déterminants liés à l'équipement offert par les SSTT, plutôt que sur les déterminants liés au E-FEL, au délai et à la courtoisie.

### Plan d'amélioration

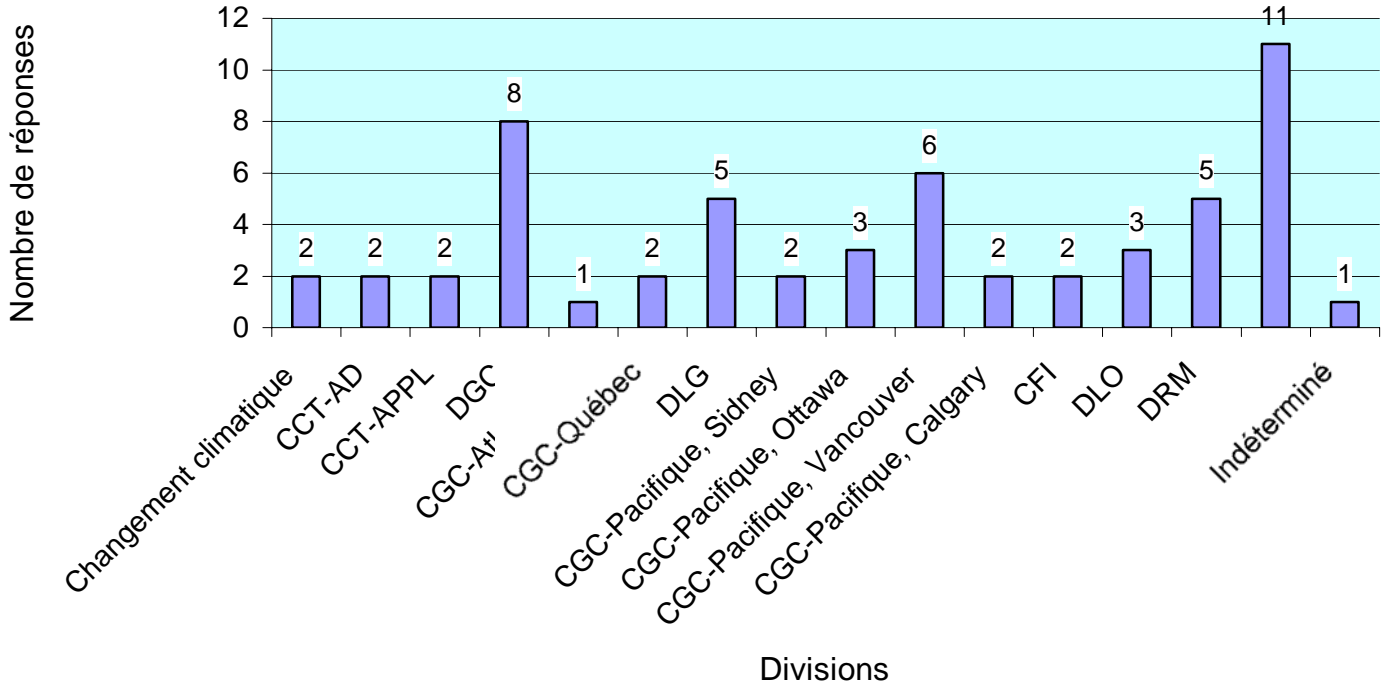
À la lumière des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle 2005 et des commentaires les plus significatifs exprimés par les clients, les SSTT vont élaborer un plan d'amélioration qui permettra de :

1. Se concentrer sur les priorités;
2. Attribuer des responsabilités et fixer des échéances;
3. Gérer les attentes irréalistes des clients;
4. Communiquer les résultats du sondage et le contenu du plan d'amélioration;
5. Créer une amélioration continue en fixant des objectifs.

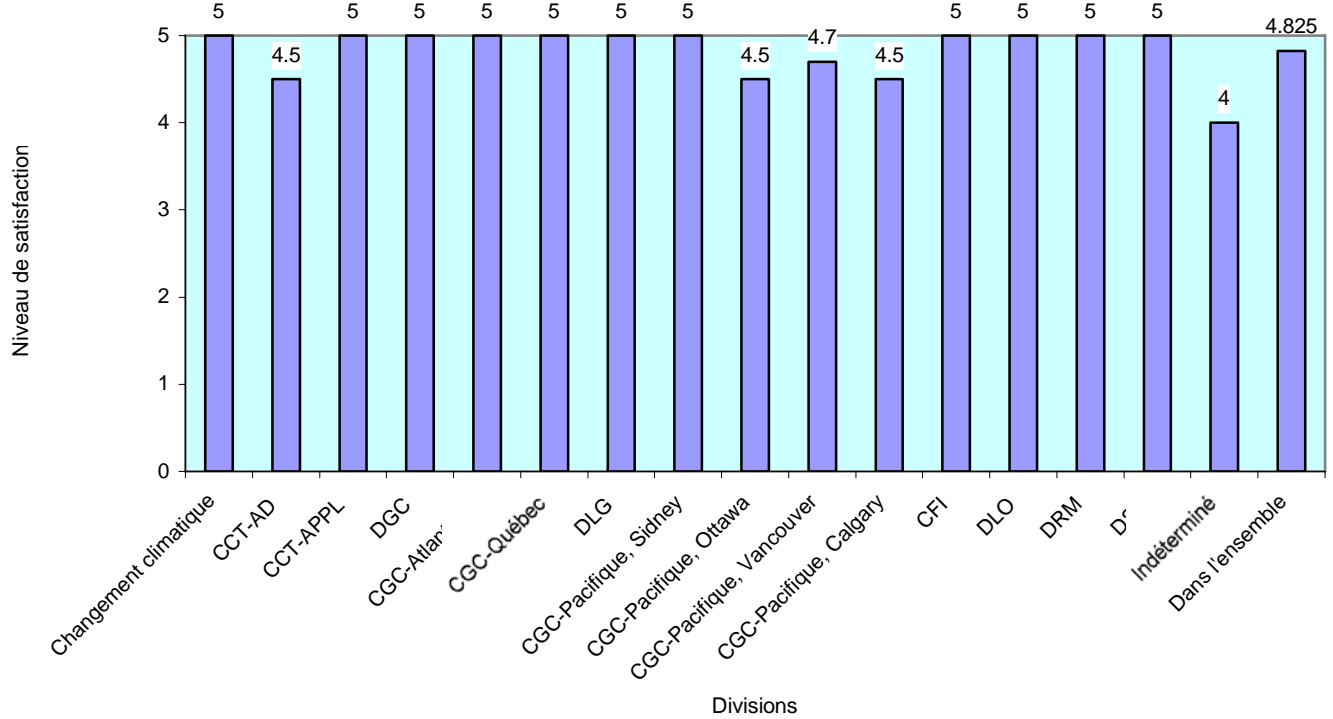
[Haut](#)

Répartition par division

Répartition par division



Sondage 2005 des SSTT - Satisfaction de la clientèle par division

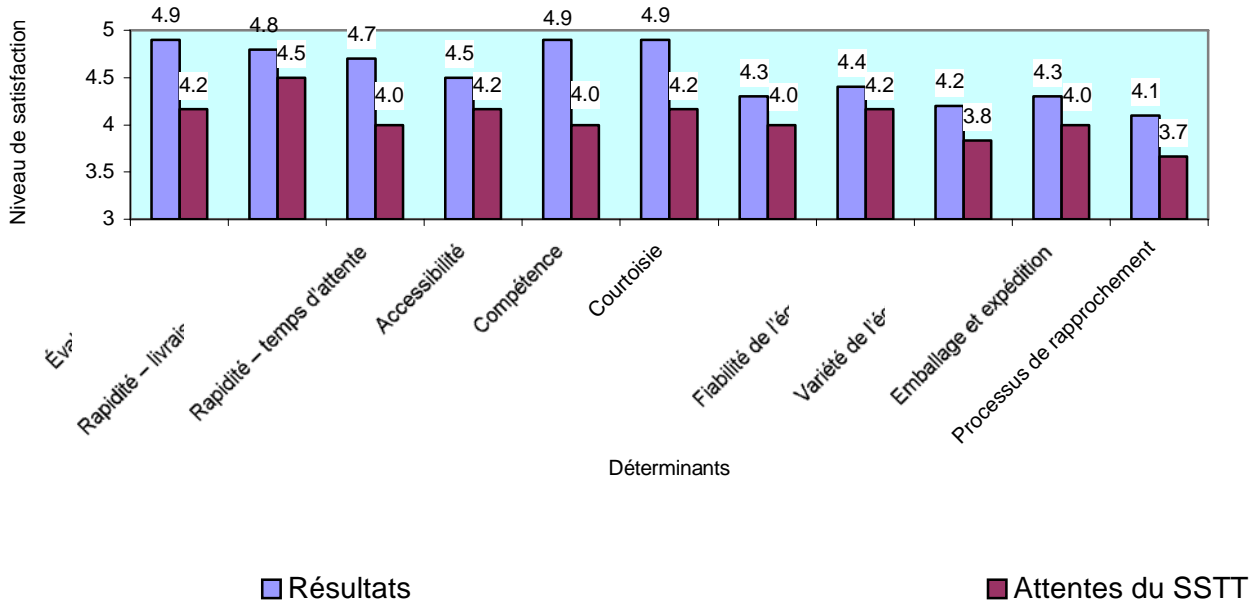


Ce graphique démontre que la plus part des répondants sont satisfait avec les services fournis par SSTT. Le tau de satisfaction dans les bureau régionaux (4.8) est plus élever que ceux des Divisons a Ottawa (4.5.)

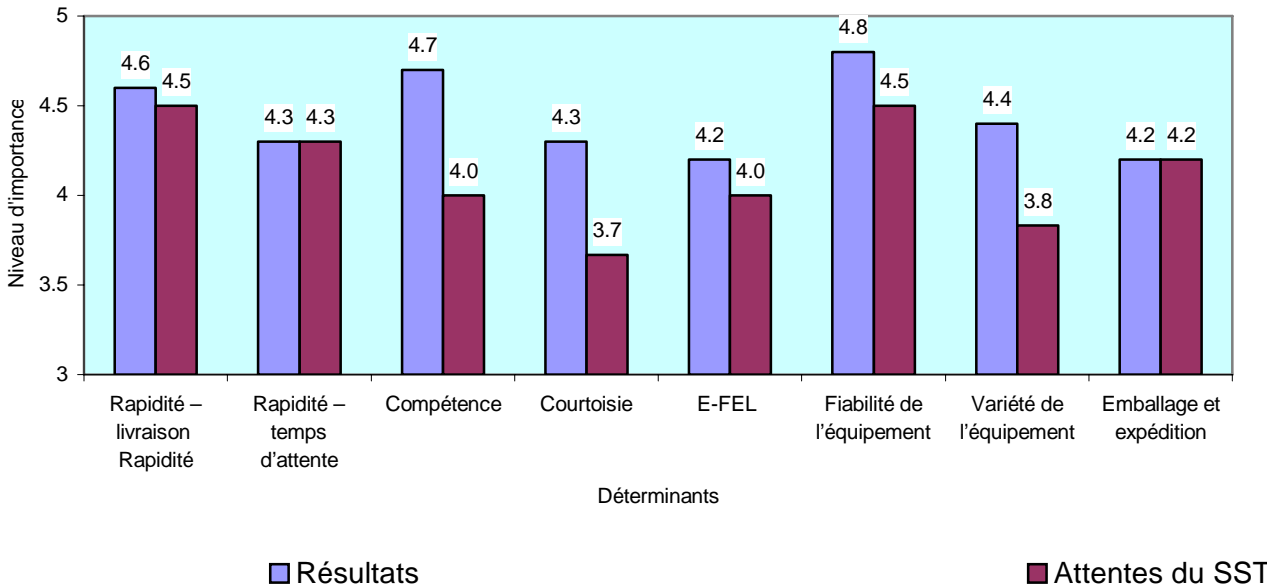
[Haut](#)

Attentes des SSTT et résultats

Résultats par rapport aux attentes des SSTT à l'égard de la satisfaction



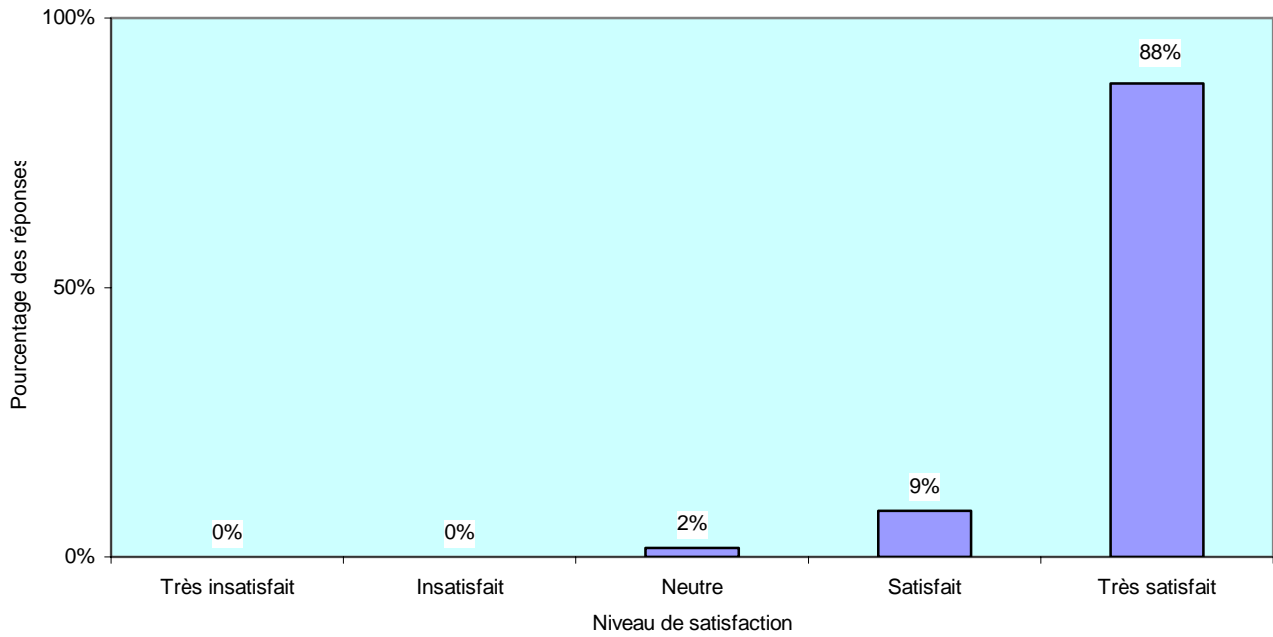
Résultats par rapport aux attentes des SSTT à l'égard de l'importance des déterminants



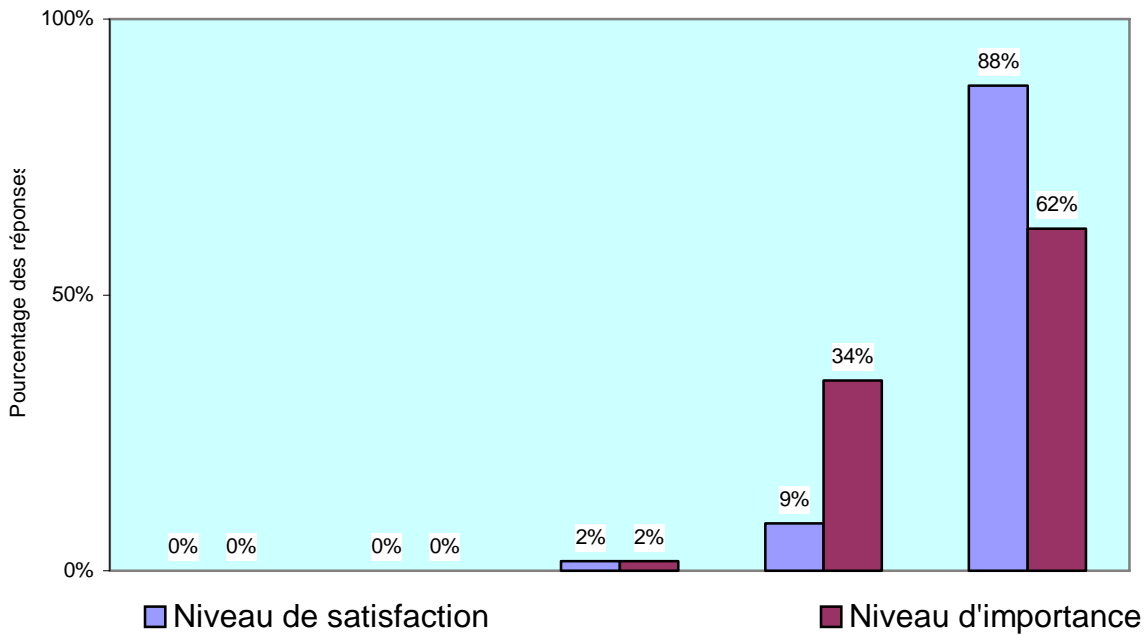
[Haut](#)

Résultats du sondage 2005 des SSTT, par question (graphiques)

**1. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité des services?**

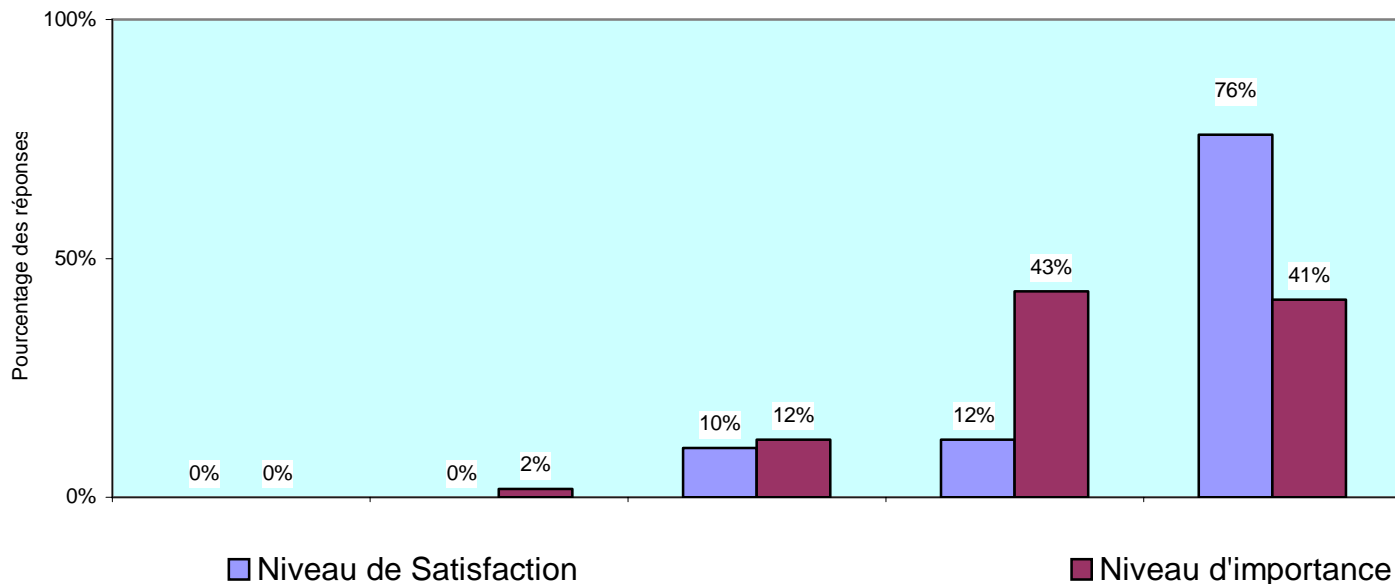


**2. Délai de prestation / de livraison**

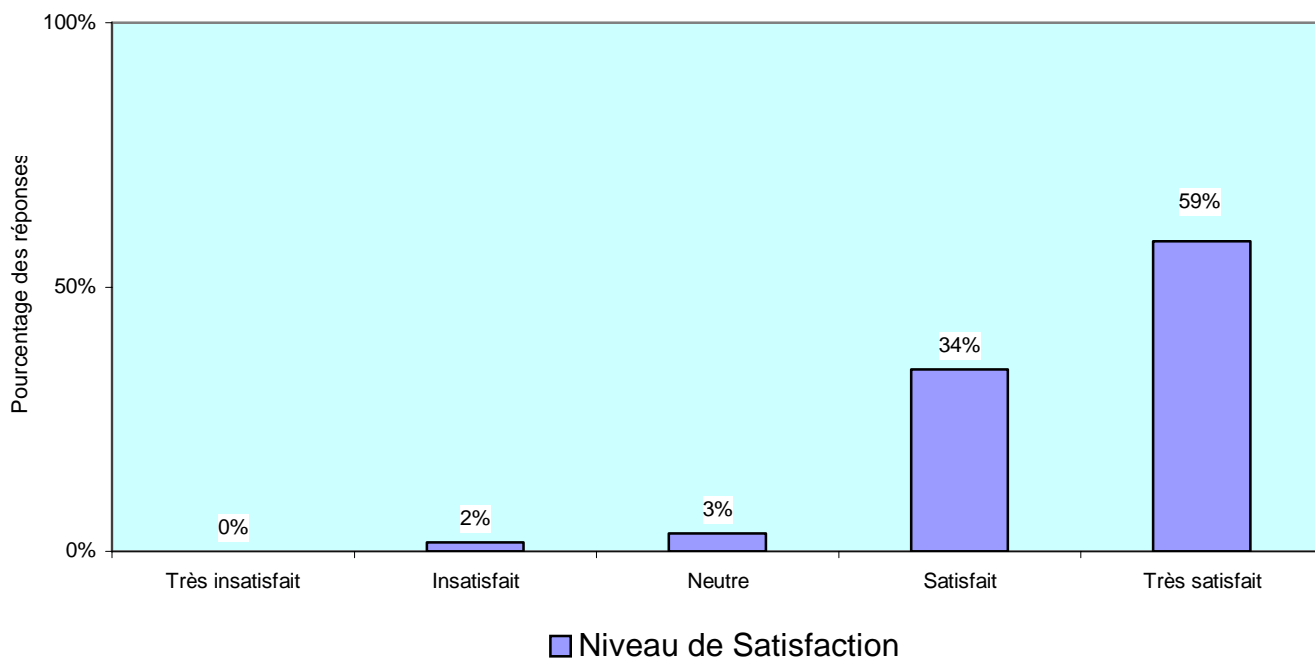


[Haut](#)

**3. Temps d'attente sur place**



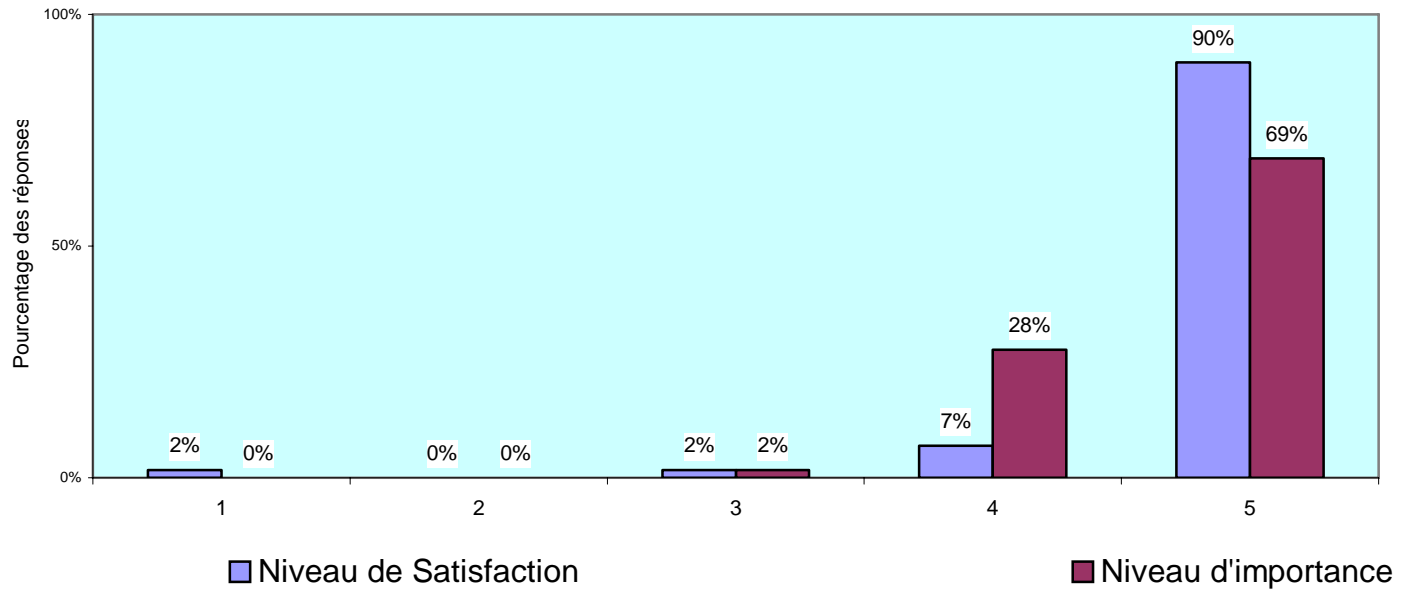
**4. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accessibilité du service?**



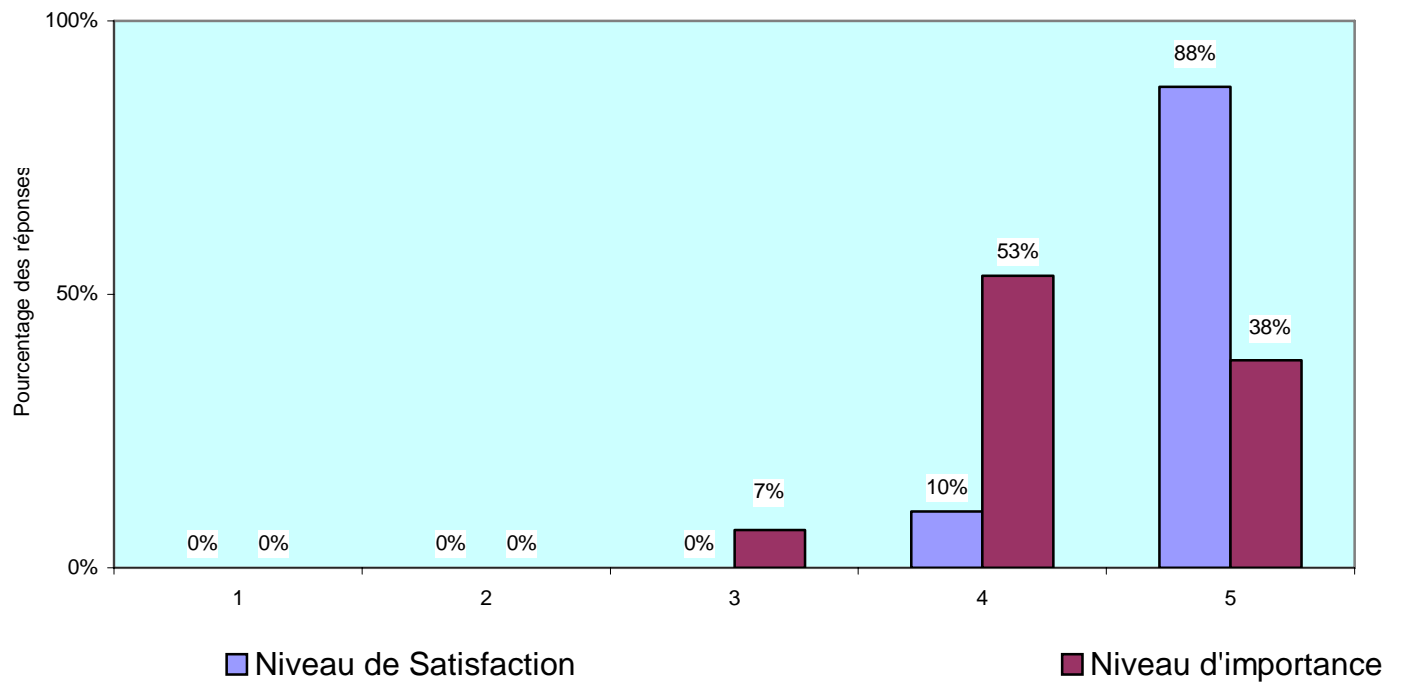
[Haut](#)



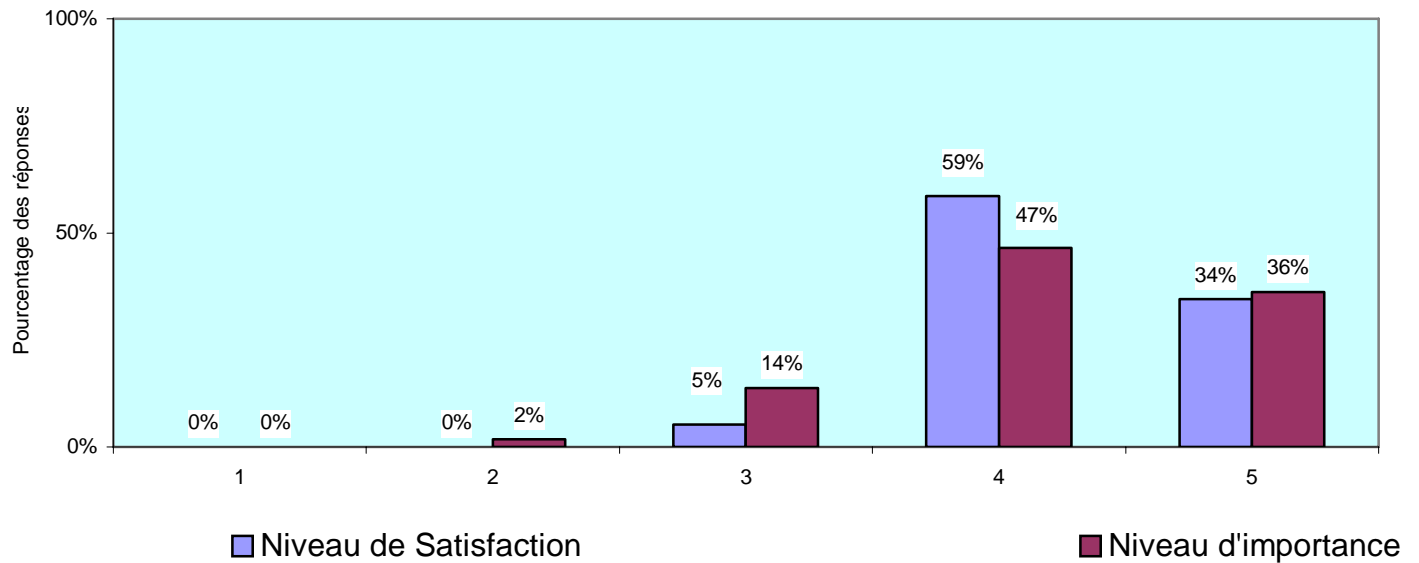
## 5. Compétence du personnel



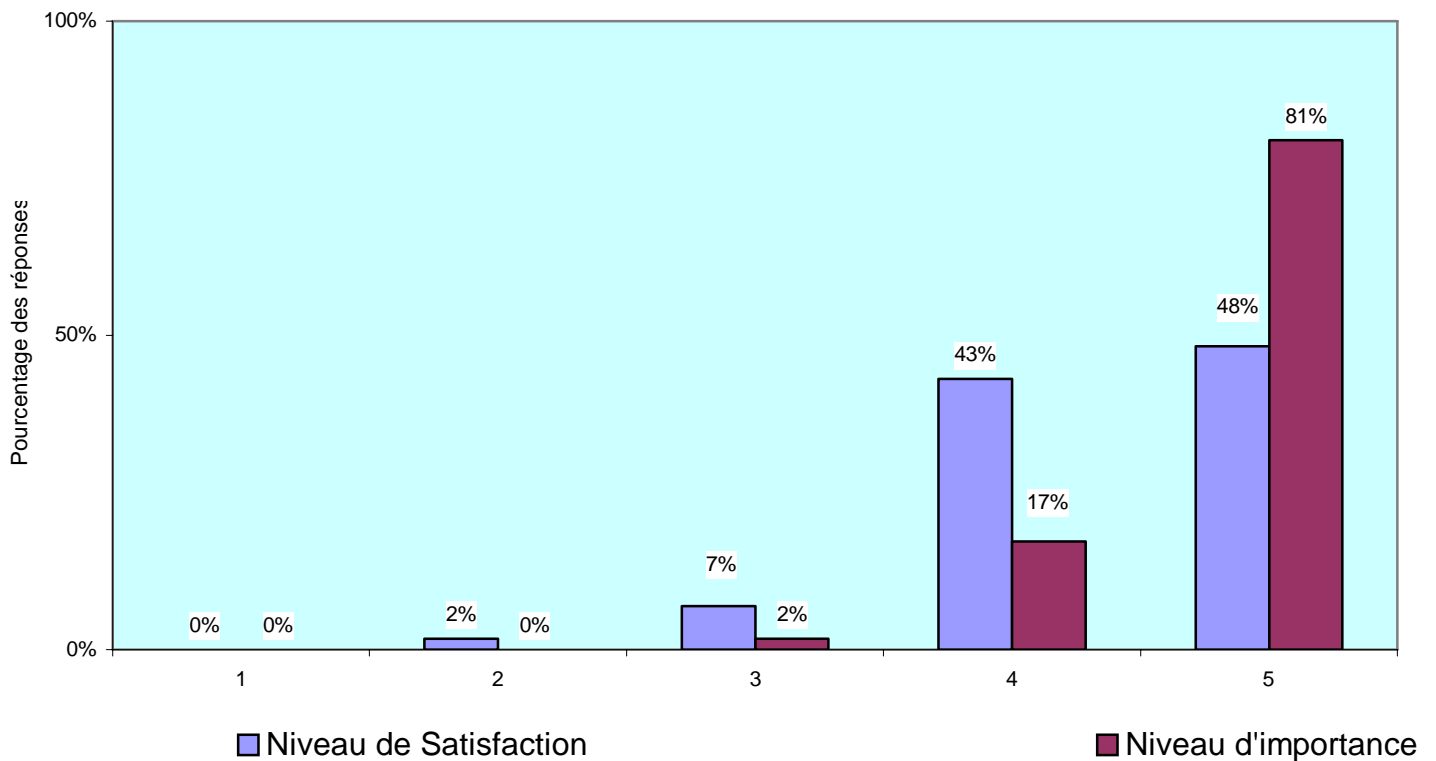
## 6. Courtoisie du personnel

[Haut](#)

### 7. Utilisation du système électronique E-FEL pour commander de l'équipement de terrain

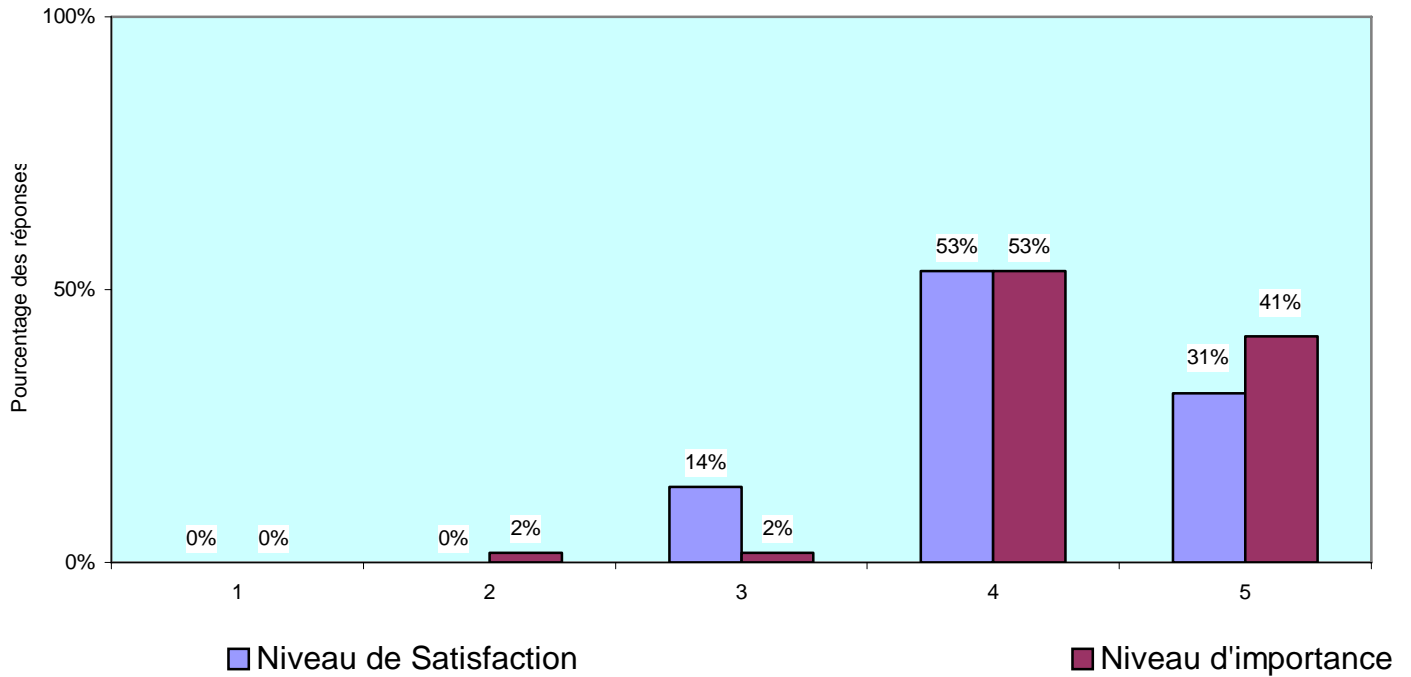


### 8. Fiabilité de l'équipement

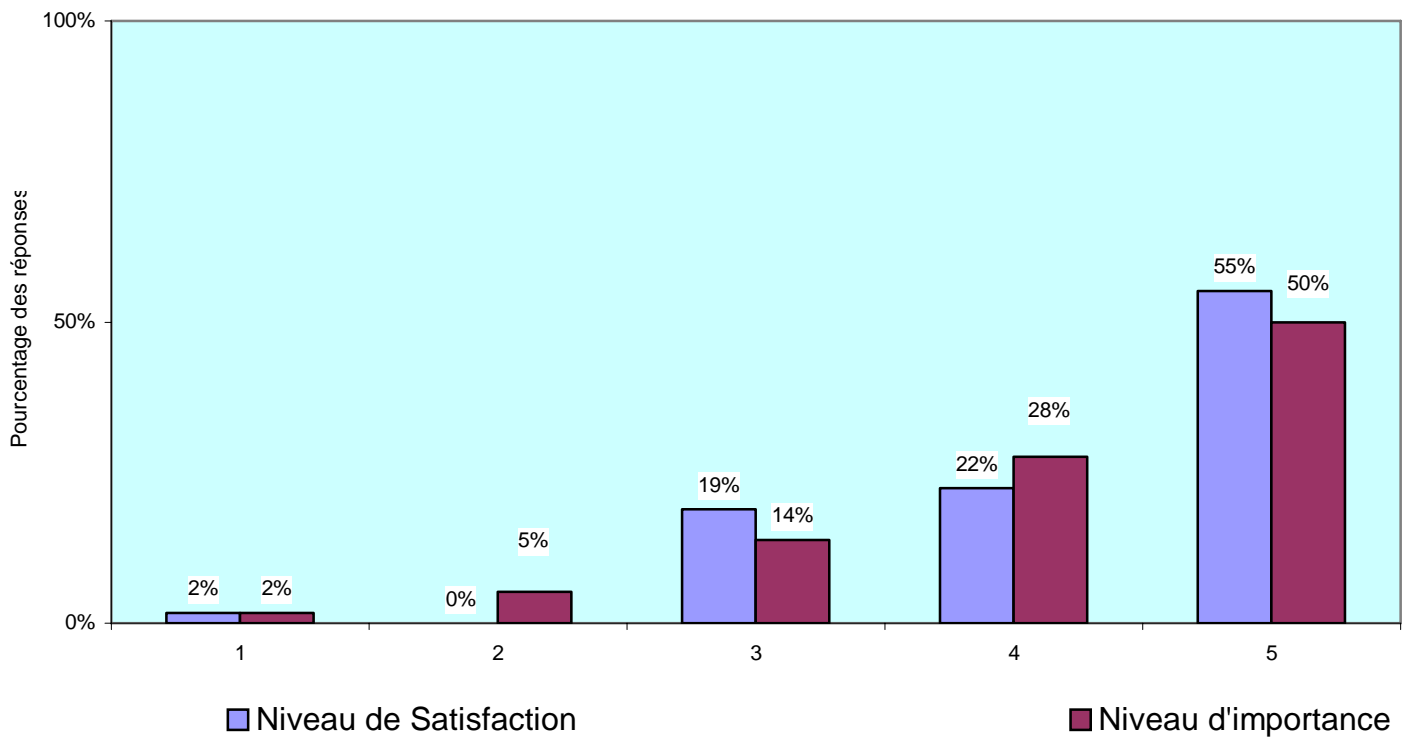


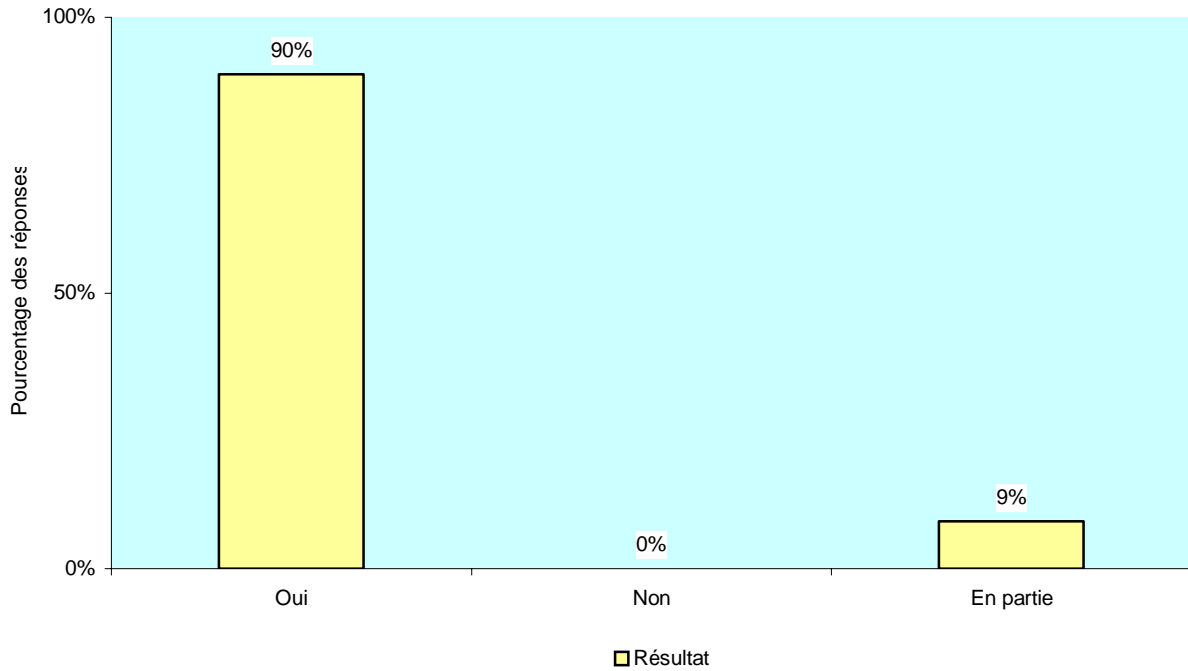
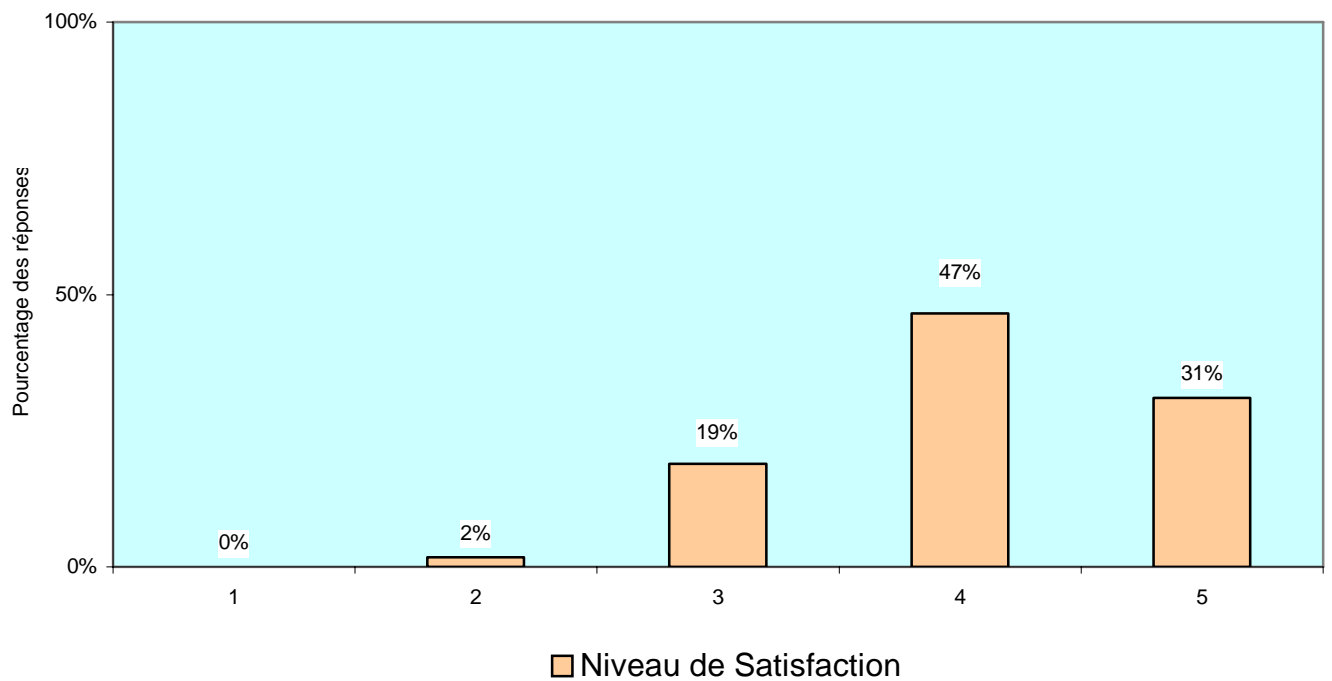
[Haut](#)

## 9. Diversité et variété de l'équipement



## 10. Emballage de l'équipement et expédition sur le terrain

[Haut](#)

**11. Avez-vous obtenu ce que vous vouliez de notre organisation?****12. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du processus de rapprochement?**[Haut](#)

## Commentaires

### Changement climatique

- Il est incroyable de voir l'amélioration qui a eu cours dans ce service dans les deux dernières décennies mais principalement depuis la dernière décennie. Merci à nos collaborateurs de TFSS

### CCT – Acquisition de données

- La version française de votre site web a de nombreuses fautes.
- Je n'ai pas utilisé le service récemment mais, à l'époque où je l'ai fait, je trouvais que les listes de rapprochement n'étaient pas à jour. En effet, il y figurait encore des articles qui avaient pourtant été retournés.

### Division de la géologie du continent

- Claude. Je fais affaire avec les SSTT depuis l'époque de Steeves au bâtiment n° 8, il y a au moins un millier d'années. J'ai toujours été très satisfait des services; quand il y avait des problèmes, je trouvais moyen de les contourner. Pour les dernières années, où j'étais professeur émérite, j'ai largement utilisé les cotes 4 et 5 dans le sondage. La prochaine fois que vous vous procurerez un formulaire de sondage, assurez-vous qu'il y a une case « sans objet ». Je l'aurais utilisé pour le déterminant « emballage et expédition ». Je finis de charger ma voiture et je file au Nouveau-Brunswick. Bill Poole
- Continuez votre bon travail! Tâchez de maintenir les effectifs à un niveau suffisant, car le nombre de projets sur le terrain va certainement augmenter au cours des prochaines années.
- J'ai peu utilisé le service de commande électronique de l'équipement, mais le processus de rapprochement me semble bien fonctionner.

### Division des levés géodésiques

- J'apprécie beaucoup votre souplesse et votre empressement à nous aider quand nous en avons besoin.
- Continuez votre bon travail!

### CGC - Atlantique

- Le personnel est très utile; il nous recommande l'équipement dont nous avons besoin pour des applications spécialisées, et accepte volontiers d'acheter du nouvel équipement lorsqu'il le faut.

### CGC - Calgary

- J'ai eu des difficultés à corriger les rapports de rapprochement, par exemple la fois que du matériel qui avait été déclaré « perdu » a été retrouvé et retourné.
- Je ne pourrais accomplir mon travail sans les SSTT. C'est une ressource inestimable pour les géologues sur le terrain. Bravo!

### CGC - Pacifique, Ottawa

- En général, nous n'avons pas recours aux SSTT de façon régulière, mais le service est toujours courtois et respectueux.

### CGC - Pacifique, Sidney

- Mille mercis au personnel des SSTT. Une seule critique, cependant : je préférerais les anciennes tentes en dôme, qui n'avaient pas de poteau central à enfiler dans l'étroite fente du toit.

[Haut](#)

CGC - Pacifique, Vancouver

- Dans l'ensemble, je trouve que le service est très bon, mais une partie de l'équipement commence à dater. Je crains également que l'instauration d'un régime d'un recouvrement des coûts n'incite les promoteurs des projets à acheter de l'équipement, car cette solution coûterait moins cher que d'avoir recours aux SSTT (cette remarque vaut pour les équipements qui ont une longue durée de vie). Ce formulaire électronique m'a obligé à répondre à une question qui ne s'applique pas à mon cas (le temps d'attente sur place), et c'est pourquoi j'ai répondu « neutre ». Dans les futurs sondages, il faudrait nous laisser la possibilité de répondre « sans objet ».
- Les SSTT m'ont rendu des services inestimables par le passé. J'espère que cette organisation saura maintenir la qualité de ses services en dépit de notre « nouveau » système.
- La division des SSTT est à peu près la seule du SST sur laquelle je peux encore compter. Continuez votre magnifique travail.
- Il est absolument essentiel que les SSTT continuent de bénéficier d'un financement et d'un soutien adéquats, pour que nous réussissions à bien travailler sur le terrain. Il y a deux articles que j'aimerais bien voir ajouter à l'équipement des SSTT : 1) des habits de pluie Gortex, car les vêtements en plastique sont inutiles et nous exposent à l'hypothermie. Je sais que ces vêtements, comme les bottes de randonnée, sont considérées comme de l'équipement personnel, mais de nombreux assistants n'ont pas les moyens de se payer un bon attirail de pluie et courent donc un plus grand risque, en particulier dans le Grand Nord, ou à haute altitude. 2) des compas Freiberg. Je sais qu'ils coûtent cher, mais le théodolite de poche Brunton n'est pas donné non plus et s'avère beaucoup moins utile pour effectuer des mesures en géologie structurale.

CGC - Québec

- Ce service est très important pour toute personne qui travaille loin des grands centres. Le personnel fait la force de TFSS par sa courtoisie et ses compétences. Merci à TFSS
- Ceci est un service essentiel pour les opérations de terrain et « la gang » de TFSS est toujours prête à nous servir. Merci.

Commission de la frontière internationale

- Je salue les SSTT. Nous sommes impatients de collaborer à nouveau avec vous au cours de la prochaine campagne de travaux sur le terrain. Peut-être pouvons-nous augmenter les services que vous offrez et coordonner nos besoins avec les vôtres.

Division des ressources minérales

- J'ai l'habitude d'expédier moi-même le peu d'équipement de terrain dont j'ai besoin, avec le matériel de bureau. Je n'avais pas eu recours aux services des SSTT depuis dix ans. Or, l'été dernier j'ai effectué ma dernière campagne de travaux sur le terrain avant de prendre ma retraite. J'ai été impressionné par la courtoisie et la serviabilité du personnel; c'était excellent. Je vous remercie pour cela et pour les 37 années durant lesquelles vous m'avez accompagné sur le terrain.
- Nous avons récemment eu un exercice multi ministériel sur le terrain et, tout au long du processus, les SSTT nous ont fourni des services impeccables : a) grâce à leur grande expertise, ils nous ont aidés à choisir l'équipement; b) notre grosse commande a été exécutée avec rapidité; c) l'équipement a été emballé de façon sécuritaire, en lots séparés identifiés au nom de chaque ministère; d) l'équipement est arrivé à destination sans encombre et à temps; e) tout l'équipement était en excellent état et entièrement opérationnel. EXCELLENT!
- Les SSTT jouent un rôle essentiel dans la planification de nos travaux sur le terrain. J'apprécie énormément leurs services.

[Haut](#)

Division de la science des terrains

- Il est très important que les SSTT maintiennent le niveau de service actuel. Un tel service est nécessaire à la bonne conduite de toutes les campagnes de terrain de la Commission géologique du Canada. Sans un tel service, les campagnes de terrain seraient grandement affectées négativement.
- Je n'ai que des éloges à adresser aux SSTT. Ces gens mettent tout en œuvre pour que les chercheurs sur le terrain reçoivent l'équipement dont ils ont besoin. Les SSTT apportent une contribution inestimable au succès de RNCan.
- J'ai eu recours aux SSTT durant presque toutes les campagnes de travaux sur le terrain depuis 1970, et je demeure très impressionné par tout ce qu'ils font et par la manière dont ils le font. Je souligne que j'ai travaillé avec des équipes américaines et britanniques à des levés en région polaire et que, quand il s'agit de fournir de l'équipement, les SSTT n'ont pas leur pareil. Toutefois, je crains que la gestion moderne ne s'exerce au détriment de l'efficacité de cette organisation.
- Les SSTT jouent un rôle capital dans les activités scientifiques réalisées par RNCan sur le terrain. Ils accomplissent leur travail avec beaucoup d'efficacité et d'efficience.
- J'utilise les services des SSTT abondamment et depuis longtemps. Je me félicite de pouvoir compter sur des services aussi efficaces à RNCan. Il y a des choses qui fonctionnent simplement, et les SSTT sont de celles-là.
- Les SSTT offrent des services excellents et indispensables dans toutes nos activités sur le terrain. J'ai rarement vu des organisations aussi efficaces à l'extérieur du Canada. Cela dit, certaines améliorations pourraient les rendre encore meilleurs, surtout en ce qui concerne le type d'équipement transporté, en particulier les vêtements. Une consultation des utilisateurs pourrait aider à recueillir des suggestions à ce propos. La liste électronique est utile, mais l'interface, comme la plupart des applications « conviviales » du genre, est compliquée pour rien et souvent lente. Autrement, je n'ai que de bonnes choses à dire au sujet des SSTT. Ils apportent un soutien essentiel à notre travail, facilitent énormément la préparation de nos campagnes sur le terrain et nous coûtent moins cher que des fournisseurs et des équipementiers de l'extérieur. Ne lâchez pas!

Division non identifiée

- Une partie de l'équipement qui nous est envoyé est un peu usée et a besoin d'être remplacée.

[Haut](#)