

ANNEX/ANNEXE 6
Cumulative Report on Client Satisfaction
December 31, 2005

Since the creation of the Advisory Service for Executives in late January, 2004, the Association's Executive Director has sent questionnaires to 307 clients to gather feedback on their satisfaction with various dimensions of the service.

One hundred and ninety-one clients (62%) responded.

In the first section, clients were asked to rate various dimensions of the service using a five point scale, where 1 indicated strong agreement with the statement and 5, strong disagreement. **The best possible rating is 1.00.** The results are presented below.

No.	Statement	n	Rating
1	APEX responded to my request in a timely manner.	184	1.12
2	The advice I received was relevant to my situation.	185	1.30
3	The advice I received was helpful.	184	1.38
4	The information provided to me was accurate.	174	1.32
5	The information provided to me was complete.	174	1.48
6	The service was delivered in a professional manner.	185	1.08
7	Every effort was made to make me feel at ease.	184	1.15
8	The service provider is a good listener.	182	1.12
9	I was referred to the appropriate expert resources.	145	1.47

In the second section, clients were asked to rank four dimensions of the Advisory Service with 1 being the most helpful, 4 the least helpful and N/A if the statement did not apply.

All dimensions of the service were rated highly by those who responded. Fifty-one per cent (51%) indicated that "being able to tell their story to someone" was the most helpful dimension of the service. Close to half (48%) indicated that the advice provided had been the most helpful. Approximately 40% rated information and referrals as the most helpful dimensions of the service. The full results are presented in the table below.

Statement	n	1	2	3	4
Being able to tell my story to someone.	158	80 51%	27 17%	29 18%	22 14%
The advice provided to me.	174	84 48%	63 36%	15 9%	12 7%
The information provided to me.	177	72 41%	47 26%	46 26%	12 7%
The referrals to expert resources.	121	49 40%	25 21%	21 17%	26 22%

In the third section of the questionnaire, clients were asked four open-ended questions and were given the opportunity to provide any additional comments or suggestions. Most of the respondents answered one or more of these questions and many provided additional comments and suggestions. A summary of their responses to each question is provided below.

Is your particular situation now resolved? If so, was the service provided to you instrumental in resolving it?

One hundred and sixty-three clients, or 85% of respondents, answered this question.

Seventy-eight clients (48%) said that their particular situation had been resolved. Of those, 87% felt that the service had been useful in achieving a positive outcome. Particularly useful were the advice and information they received, and their increased ability to put things into perspective because they had been able to discuss their situation with a neutral third party.

Eighty-two clients (50%) indicated that their particular situation had not been resolved. Of those, 52 (63%) felt that the service had nonetheless been useful to them. Some mentioned that it allowed them to better understand the situation and to either accept it or move it along toward a positive resolution. Others pointed out that the service gave them “coping mechanisms”. Finally, some clients mentioned that the service provided an independent and realistic sounding board allowing them to test out their own thinking.

Three clients (2%) did not indicate whether or not their situation had been resolved.

Would you recommend this service to colleagues? Why?

One hundred and sixty clients (84% of respondents) replied to this question. All except six indicated that they would recommend the service and many added that they already had done so. The reasons provided were varied but they all related to the service provider and to the quality of the service. Clients most often wrote about:

- the empathy and listening skills of the advisor (41),
- the knowledge and resourcefulness of the advisor (41),
- the relevance and usefulness of the advice they received (34),
- the professionalism of the senior advisor (33),
- the impartiality of the advisor (33),
- the timeliness and speed of response (28),
- the confidentiality of the service (16).

Here are a few sample comments:

- I would highly recommend the service to others – it was a lot more than just someone to listen to my problem. Much to my surprise, I was given immediate, informed, concrete advice. This advice helped me very early on to deal with a situation in which I believe I had been treated unfairly and to respond in a positive, constructive manner.
- I absolutely would recommend the service to my colleagues!!! In fact, I have already done so. The assistance Colette offered was nothing short of outstanding. She is, first and foremost, a kind and caring person who possesses the skills, contacts and personal attributes necessary to guide executives and provide direction in the resolution of problems. Colette was excellent!
- Unequivocally YES. I never realized how much misinformation I was getting until I met with Colette Nault. This executive service is critical in my opinion for EXs and is non-existent elsewhere. It is refreshing to have unbiased advice and correct information provided in a way that allows you to move forward with that added confidence that is sometimes required on sensitive and very personally based work matters.

What could be done to improve the service?

Many clients replied to this question even though most had nothing to suggest. Others made some very concrete suggestions such as increasing marketing efforts; expanding the service to include: free legal advice for APEX members, executive placement and free coaching/mentoring; and increasing the clout of APEX and bringing it to bear to resolve individual problem situations.

Here are a few sample comments and suggestions:

- My experience was excellent. However, I am not convinced that one person is able to continue to provide the service and meet the demand that exists for EXs, particularly as word gets around further about this service; I expect the trend will continue to increase.
- From what I observed and actually experienced, it seems that the service is quite outstanding. I am not certain if it was my particular situation, but Ms. Nault was most efficient in providing assistance. She seems quite proficient at handling the workload and was quite efficient in helping to resolve my situation.
- More advertising of the service within the EX community.

Can APEX use your particular situation as an illustrative case study? Your identity would be protected, of course, and we would be in touch with you to discuss our purpose for using the case study.

One hundred and one clients agreed.

Please feel free to add any other comments or suggestions.

A great majority of respondents chose to use this section to reiterate their satisfaction with the service and the service provider and to express their appreciation for the availability of such a service to them.

Here are a few sample comments:

- I feel quite fortunate that I had called APEX at the suggestion of one of my colleagues. I was feeling quite devastated when I called and Colette helped me to get some perspective on this. We spoke for about an hour, and by the end of it I felt equipped to start moving forward. She is a valuable resource for APEX members.
- My advisor was Colette Nault, who, from the beginning, made me feel at ease. I approached her in a state of being both mentally and emotionally bruised. Her experience and arms-length perspective were particularly valuable in helping me assess my situation from a more objective stance. She also helped to initiate a more proactive approach on the part of my departmental HR unit, which is now more directly involved in my situation than ever before. Finally, just knowing that someone like Colette is there and believes in you is enough to give you confidence to move forward – on both a daily and long term basis.
- EXs occasionally find it difficult to find someone to confide in and someone who is aware of the “bigger picture”. Since departmental EX staffing officers work for the department/the DM they may not always disclose all the information or provide the best advice from the point of view of the individual. Coupled with this is the issue of concern of confidentiality within the department. To some extent, it (the ASE) is like an “Employee Assistance Program” but with a very specialized resource who is familiar with the particular circumstances and issues facing EXs.

Service conseils pour les cadres de direction - Satisfaction de la clientèle

Rapport cumulatif

Le 31 décembre, 2005

Depuis le lancement du Service conseil pour les cadres de direction en janvier 2004, le directeur exécutif de l'APEX a acheminé un questionnaire à 307 clients afin de recueillir leur rétroaction sur différents aspects du service.

Cent quatre-vingt-onze clients (62%) y ont répondu.

Dans la première section, les clients devaient évaluer différents aspects du service en utilisant une échelle à cinq cotes. La cote 1 indiquait que le client était tout à fait d'accord avec l'énoncé et la cote 5 qu'il était tout à fait en désaccord. **La meilleure cote possible était de 1.00.** Les résultats sont fournis ci-après.

No.	Énoncé	n	Cote
1	L'APEX a répondu à ma demande en temps opportun.	184	1.12
2	J'ai reçu des conseils pertinents à ma situation.	185	1.30
3	J'ai reçu des conseils utiles.	184	1.38
4	J'ai reçu de l'information exacte.	174	1.32
5	J'ai reçu de l'information complète.	174	1.48
6	Le service a été rendu de manière professionnelle.	185	1.08
7	On a fait tous les efforts nécessaires pour me mettre à l'aise.	184	1.15
8	La personne qui m'a fourni le service savait écouter.	182	1.12
9	On m'a aiguillé (e) vers les experts appropriés.	145	1.47

Dans la deuxième section, on a demandé aux clients de classer des éléments du Service conseil en ordre d'utilité. La cote 1 indiquait l'élément le plus utile, 4 le moins utile et S/O si l'énoncé ne s'appliquait pas.

Tous les éléments ont été bien cotés par les répondants. Cinquante-et-un p. cent (51%) ont indiqué que ce qu'il leur avait été le plus utile, c'était d'avoir pu raconter leur problème à quelqu'un. Près de la moitié (48%) ont indiqué que c'étaient les conseils. Environ 40% ont évalué que l'information et les renvois vers des experts étaient les éléments les plus utiles. Les résultats complets sont fournis dans le tableau ci-après.

Énoncé	n	1	2	3	4
Pouvoir raconter le problème à quelqu'un.	157	79 50%	27 17%	29 19%	22 14%
Les conseils fournis.	173	84 49%	62 36%	15 9%	12 6%
L'information fournie.	176	72 41%	47 26%	45 26%	12 7%
Le renvoi vers des experts.	121	49 40%	25 21%	21 17%	26 22%

Dans la troisième et dernière section du questionnaire, on a posé quatre questions ouvertes aux clients et on leur a laissé la possibilité d'ajouter des commentaires et suggestions. La plupart des

répondants ont répondu à une ou plusieurs de ces questions et plusieurs ont ajouté des commentaires additionnels. Un sommaire de leurs réponses à chacune des questions est fourni ci-après.

Votre situation est-elle résolue? Le cas échéant, le service fourni vous a-t-il aidé à la résoudre?

Cent-soixante-trois clients, soit 85% des répondants, ont répondu à cette question.

Soixante-dix-huit clients (48%) ont signalé que leur situation était résolue. Parmi ceux-ci, 87% ont indiqué que le service les avait aidés à en arriver à un dénouement positif. Ils ont mentionné que les dimensions les plus utiles étaient les informations et les conseils fournis, et leur capacité accrue de « voir clair » grâce à l'accès à une tierce personne neutre avec qui discuter de leur situation.

Quatre-vingt-deux clients (50%) ont indiqué que leur situation n'était pas résolue. Parmi ceux-ci, 52 (63%) étaient de l'avis que le service leur avait néanmoins été utile. Certains ont mentionné que le service leur avait permis de mieux comprendre leur propre situation et de l'accepter ou prendre des mesures en vue de la résoudre. D'autres ont dit que le service leur avait fourni des façons de gérer leurs propres réactions à la situation. Enfin, certains ont apprécié la possibilité d'avoir accès à une tierce personne indépendante et impartiale avec qui ils pouvaient mettre à l'épreuve certaines de leurs idées.

Trois clients (2%) n'ont pas indiqué si leur situation était résolue.

Recommanderiez-vous ce service à des collègues? Pourquoi?

Cent-soixante clients, soit 84% des répondants, ont répondu à cette question. Tous sauf six ont dit qu'ils recommanderaient le service à d'autres et plusieurs ont ajouté que c'était déjà chose faite. Les raisons étaient très variées mais elles avaient toutes trait à la conseillère principale et à la qualité du service. Les raisons invoquées le plus souvent étaient les suivantes :

- l'empathie et l'écoute de la conseillère principale (41),
- les connaissances et l'ingéniosité de la conseillère (41),
- la pertinence et l'utilité des conseils qu'ils ont reçus (34),
- le professionnalisme de la conseillère (33),
- l'impartialité de la conseillère (33),
- la ponctualité et la rapidité du service (28),
- la confidentialité du service (16).

Voici quelques commentaires à titre d'exemples :

- Oui, parce que ce service est donné en toute confidentialité et, dans le cas qui me préoccupait, m'a permis d'avoir une réponse précise et rapide.
- L'information et les conseils fournis par Madame Nault, ainsi que les conseils et l'information fournis par les experts qui m'avaient été recommandés, m'ont permis d'examiner mes options en tenant compte de divers éléments dont je n'étais pas familière.
- On m'a conseillé avec réalisme sans dorer la pilule et avec une perspective à long terme. L'écoute sincère et le suivi ont été aussi fort appréciés.

Comment pourrait-on améliorer le service?

De nombreux clients ont répondu à cette question même si la plupart n'avaient rien à suggérer. D'autres ont fait des suggestions très précises telles que : accroître les efforts de promotion du service; l'offre d'aide légale gratuite aux membres de l'APEX, de services de placement des cadres et de coaching/mentorat gratuits; et l'accroissement du « pouvoir » de l'APEX afin de régler des situations problématiques individuelles.

Voici quelques commentaires à titre d'exemples :

- Mes commentaires vis-à-vis le service que j'ai reçu sont très positifs. L'écoute attentive, les conseils judicieux de Colette basés sur des recherches m'ont été très utiles. Le service que j'ai reçu était on ne peut plus excellent.
- Je crois que plusieurs personnes voient l'APEX plus ou moins comme une organisation utile, mais sans véritables pouvoirs pour nous aider à effectuer des changements de carrière. Peut-être qu'APEX pourrait participer plus directement au placement des cadres dans de nouveaux postes.
- Le service est excellent. La seule chose que l'on pourrait améliorer – car il y en a toujours une et que je creuse un peu – est le fait qu'il gagne à être mieux connu.

L'APEX peut-elle utiliser votre situation particulière comme étude de cas? Bien sûr, votre identité serait protégée et nous communiquerions avec vous pour discuter de nos raisons pour l'utiliser dans une étude de cas.

Cent-un clients se sont portés volontaires.

N'hésitez surtout pas à ajouter d'autres commentaires ou suggestions.

La grande majorité des répondants ont choisi d'utiliser cette section pour réitérer leur satisfaction face au service et à la conseillère et pour exprimer leur reconnaissance d'un tel service.

Voici quelques commentaires à titre d'exemples :

- Je puis vous indiquer dès maintenant que j'ai beaucoup apprécié ma rencontre avec Colette Nault ... Colette Nault a été là au bon moment et a été d'un grand réconfort; en outre, elle s'est donnée la peine de re-communiquer avec moi après un certain nombre de semaines pour voir si tout allait bien et si je serais intéressé à relever un autre défi, ailleurs, geste que j'ai beaucoup apprécié.
- Je voudrais remercier l'APEX et son conseil de direction, ainsi que le Secrétariat du Conseil du Trésor pour son appui financier à cette importante initiative qui contribue à la santé du groupe des cadres de direction. Pour un investissement somme toute modeste, les gains de productivité pour la fonction publique sont inestimables.
- Merci et CHAPEAU à Colette Nault pour son efficacité et son grand professionnalisme.