

**COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE (CRTFP)
SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE, 2004**

Rapport final

produit pour la :

Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP)

par :

R.A. Malatest & Associates Ltd.

400 – 294, rue Albert
Ottawa (Ont.) K1P 6E6
Tél. : (613) 688-1847
Fax : (613) 288-1278

858, avenue Pandora
Victoria (C.-B.) V8W 1P4
Tél. : (250) 384-2770
Fax : (250) 384-2774

806 – 10050, 112^e rue
Edmonton (Alb.) T5K 2J1
Tél. : (780) 448-9042
Fax : (780) 448-9047

Janvier 2005

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
SECTION 1 : CONTEXTE DU PROJET	1
SECTION 2 : ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET PORTÉE	2
2.1 SÉLECTION DE L'ÉCHANTILLON	2
2.2 RÉDACTION DES LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT ET DE LA CORRESPONDANCE	2
2.3 CONCEPTION ET RÉDACTION DU QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE	3
2.4 ESSAI SUR LE TERRAIN DU QUESTIONNAIRE DU SONDAGE	4
2.5 ACTIVITÉS D'ADMINISTRATION DU SONDAGE AVEC UNE APPROCHE À MODE MIXTE	4
2.5.1 Activités d'amélioration du taux de réponse	5
2.6 LIMITATIONS DE LA RECHERCHE	5
SECTION 3 : STRUCTURE DU RAPPORT	7
SECTION 4 : CARACTÉRISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES	8
SECTION 5 : RAPPORTS AVEC LA CRTFP	10
5.1 RAPPORTS AVEC LA CRTFP DANS LES 12 DERNIERS MOIS	10
5.2 SATISFACTION À L'ÉGARD DES PROCÉDURES DE LA CRTFP	10
SECTION 6 : SERVICES DES OPÉRATIONS DU GREFFE	14
6.1 SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DES OPÉRATIONS DU GREFFE	14
SECTION 7 : ARBITRAGE ET AUDIENCES DE LA CRTFP	17
7.1 COMPARUTIONS À UNE AUDIENCE D'ARBITRAGE DE GRIEFS OU À UNE AUTRE AUDIENCE DE LA COMMISSION	17
7.2 SATISFACTION À L'ÉGARD DES ASPECTS DU PROCESSUS D'AUDIENCE	18
SECTION 8 : SERVICES DE RÈGLEMENT DES CONFLITS	21
8.1 RECOURS AUX SERVICES DE RÈGLEMENT DES CONFLITS	21
8.2 SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DE RÈGLEMENT DES CONFLITS	22
8.2.1 Satisfaction à l'égard des groupes chargés des Services de règlement des conflits	24
8.2.2 Autres services de règlement des conflits proposés par les répondants	25
8.2.3 Degré de satisfaction globale à l'égard des Services de règlement des conflits	25
SECTION 9 : SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE	27
9.1 RECOURS AUX SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE DE LA CRTFP	27
9.2 SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE DE LA CRTFP	28
9.3 VISITES DU SITE WEB DE LA CRTFP	28
9.3.1 Comment les clients ont appris l'existence du site Web de la CRTFP	29
9.3.2 Activités des clients sur le site Web de la CRTFP	30
9.3.3 Évaluation des éléments du site Web par les clients	31
9.3.4 Degré de satisfaction globale à l'égard du site Web et des Services de la bibliothèque de la CRTFP	32

SECTION 10 : AUTRES SERVICES D'INFORMATION DE LA CRTFP	35
10.1 UTILISATION DES RÉSUMÉS DES DÉCISIONS DE LA CRTFP	35
10.2 RECOURS À D'AUTRES SERVICES D'INFORMATION DE LA CRTFP	36
10.2.1 Accès aux décisions de la CRTFP dans des bases de données électroniques	36
10.2.2 Connaissance et utilisation des vidéos de formation de la CRTFP	36
SECTION 11 : ÉVALUATION GLOBALE DES SERVICES DE LA CRTFP	38
11.1 PERCEPTIONS DES CHANGEMENTS DE LA QUALITÉ DU SERVICE	38
11.2 SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DES SERVICES DE LA CRTFP AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS	40
11.3 AMÉLIORATIONS DES SERVICES DE LA CRTFP RECOMMANDÉES PAR LES CLIENTS	40
SECTION 12 : COMPARAISON AVEC LES SONDAGES DE 2001 ET DE 1998.....	42
12.1 DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES.....	42
12.1.1 Taux de réponse selon le rôle et le groupe des clients	42
12.1.3 Taux de réponse selon le lieu et la région	43
12.2 RAPPORTS AVEC LA CRTFP	44
12.3 SERVICES DES OPÉRATIONS DU GREFFE	45
12.4 AUDIENCES D'ARBITRAGE DE GRIEFS ET AUTRES AUDIENCES DE LA COMMISSION	47
12.5 SERVICES DE RÈGLEMENT DES CONFLITS.....	48
SECTION 13 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	49
13.1 RÉSUMÉ DES CONSTATATIONS	49
13.2 RECOMMANDATIONS POUR LES SONDAGES ULTÉRIEURS	51
ANNEXE A : LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT*	
ANNEXE B : QUESTIONNAIRE DU SONDAGE	
ANNEXE C : RÉPONSES AUX QUESTIONS OUVERTES*	

*DISPONIBLE SUR DEMANDE DE LA BIBLIOTHÈQUE DE LA CRTFP
(webmestre-webmestre@pslrb-crtfp.gc.ca)

SOMMAIRE

Ce Sommaire est un survol des principales constatations du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004* de la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) réalisé en novembre et décembre 2004. Les résultats sont comparés aux mesures fondamentales des sondages de 2001 et de 1998.

Taux de réponse au sondage et caractéristiques démographiques

Le questionnaire a été envoyé par le courrier à 114 clients, avec suivi téléphonique. On a recueilli 73 questionnaires remplis, ce qui correspond à un taux de réponse de 67,6 %. La majorité des répondants (54,8 %) étaient des représentants des agents négociateurs, suivis des représentants des employeurs (34,2 %) et d'avocats indépendants représentant un agent négociateur (9,6 %), et un employeur (1,4 %).

La plupart des clients ont déclaré avoir participé à des procédures de la CRTFP comme la médiation et l'arbitrage de griefs (83,6 %), visité le site Web (76,7 %), eu recours aux services de règlement de conflits (68,9 %) et comparu à une audience d'arbitrage de griefs ou à une autre audience de la Commission (65,6 %). Moins de clients ont déclaré s'être servis des vidéos de formation de la CRTFP (54,3 %), avoir consulté des résumés des décisions (34,2 %) ou avoir eu recours aux Services de la bibliothèque (17,8 %).

Degré de satisfaction globale à l'égard des procédures de la CRTFP

Les répondants ont dans l'ensemble été positifs à l'égard des procédures de la CRTFP. Près des trois quarts (71,2 %) d'entre eux se sont dits satisfaits/très satisfaits des procédures de médiation et d'arbitrage de griefs; 15,3 % ont opté pour une réponse neutre et 13,6 % ont déclaré être insatisfaits/très insatisfaits. Les représentants des employeurs ont plus souvent déclaré être satisfaits/très satisfaits (87,0 %) que ceux des agents négociateurs (61,1 %).

Dans l'ensemble, les clients se sont plus souvent déclarés satisfaits/très satisfaits des services de médiation (81,4 %) que des services d'arbitrage de griefs (70,0 %) ou des autres services de la CRTFP (50,0 %).

Sur les aspects des décisions rendues par la CRTFP, les clients ont plus souvent répondu être satisfaits de la longueur des décisions (70,6 %) et de leur clarté (64,7 %) que de leur exhaustivité (56,0 %) et de leur rapidité (51,0 %).

Services des opérations du greffe

Dans l'ensemble, la plupart des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits des divers éléments des Services des opérations du greffe. Ils ont été plus souvent satisfaits/très satisfaits de la possibilité d'obtenir le service dans la langue désirée (94,6 %) ainsi que de la courtoisie du personnel (91,1 %). Par contre, ils étaient moins souvent satisfaits de la rapidité du service,

puisque 60,0 % seulement ont déclaré être satisfaits/très satisfaits de la rapidité avec laquelle les renseignements leur étaient fournis, comparativement à 61,8 % quant au délai d'envoi de l'accusé de réception et 61,8 % aussi quant à la sensibilité du service à leurs besoins.

Dans l'ensemble, 63,6 % des clients se sont déclarés globalement satisfaits/très satisfaits des services des opérations du greffe. Les représentants des employeurs étaient plus susceptibles de se dire satisfaits/très satisfaits (76,2 %) que ceux des agents négociateurs (55,9 %).

Audiences d'arbitrage de griefs et autres audiences de la Commission

Les répondants qui avaient comparu à une audience d'arbitrage de griefs ou à une autre audience de la Commission au cours des douze derniers mois se sont le plus souvent déclarés satisfaits de toutes leurs comparutions, et 85,0 % d'entre eux se sont dits satisfaits/très satisfaits du processus d'audience, dans l'ensemble. La plupart (70,0 %) ont aussi déclaré que les audiences étaient menées avec uniformité.

Les clients ont donné des réponses dans l'ensemble positives quant aux différents aspects du processus d'audience. Le délai de production des décisions ainsi que l'inscription au rôle et les remises semblent manifestement poser problème à leurs yeux, puisque 47,4 % seulement se sont dits satisfaits/très satisfaits de ce délai et que 53,8 % seulement se sont déclarés satisfaits/très satisfaits à l'égard du second de ces aspects. Les représentants des agents négociateurs étaient moins satisfaits à ces deux égards que ceux des employeurs.

Services de règlement des conflits

Ceux des clients qui ont déclaré avoir eu recours aux services de règlement des conflits au cours des douze derniers mois en semblaient globalement satisfaits. Plus des trois quarts (79,5 %) ont déclaré être satisfaits/très satisfaits.

Les clients se sont plus souvent déclarés satisfaits/très satisfaits des services de médiation (90,9 %) et des services de médiation des griefs (82,8 %) que de la conciliation dans le contexte des négociations collectives (71,4 %). Dans ce cas-là aussi, leur degré de satisfaction à l'égard des délais était inférieur à celui qu'ils ont exprimé pour la plupart des autres éléments du service. Les clients se sont plus souvent déclarés satisfaits/très satisfaits de la possibilité d'obtenir le service dans la langue désirée (95,2 %), de la courtoisie (95,2 %), des connaissances (92,7 %) et de l'accessibilité (90,2 %) des communications et moins souvent des délais de production des rapports sur les exclusions (58,3 %) ainsi que de la capacité du personnel de gérer les situations difficiles (63,4 %).

Quant à leur degré de satisfaction à l'égard des groupes chargés des services de règlement des conflits, les clients se sont le plus souvent dits satisfaits/très satisfaits des médiateurs (75,0 %) et le moins souvent des commissaires à temps partiel (60,0 %).

Services de la bibliothèque et site Web

Seulement 17,8 % des répondants (n = 13) s'étaient prévalus des Services de la bibliothèque de la CRTFP. La plupart ont déclaré s'en être servis pour obtenir des copies de décisions (84,6 %) et des services de référence (69,2 %). Tous ceux qui ont eu recours à ces services ont eu des réactions positives.

La totalité (100 %) des clients qui ont fait appel aux Services de la bibliothèque et qui ont répondu aux questions à ce sujet (n = 13) se sont dits satisfaits/très satisfaits de sept des huit éléments du service, et 90,9 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits/très satisfaits du huitième élément.

Cela dit, bien que seuls ceux qui avaient eu recours aux Services de la bibliothèque auraient dû répondre à la question relative à leur degré de satisfaction globale à cet égard, beaucoup plus de répondants (n = 34) ont fait des commentaires à ce sujet. Afin d'obtenir une valeur réelle pour le degré de satisfaction globale, toutes les réponses des clients qui ne s'étaient pas prévalus des Services de la bibliothèque (n = 23) ont été éliminées dans l'analyse. Les 11 répondants qui y avaient eu recours et qui avaient donné une réponse valide ont tous (100,0 %) déclaré en être globalement satisfaits/très satisfaits.

Plus des trois quarts (76,7 %) des répondants ont dit avoir visité le site Web de la CRTFP. Ils ont le plus souvent déclaré l'avoir visité une fois par semaine et s'en être le plus souvent servi pour chercher des décisions récemment rendues (85,7 %) ainsi que de vieilles décisions et des résumés des décisions (78,6 %).

Dans l'ensemble, les clients ont été très positifs au sujet du site Web, même s'ils étaient particulièrement peu susceptibles de dire que le site est « visuellement attrayant » (53,8 %), qu'on y trouve des liens utiles à d'autres sites (52,2 %) et que les liens aux autres sites sont facilement accessibles (48,9 %). La très grande majorité (87,5 %) de ceux qui l'avaient visité se sont déclarés satisfaits/très satisfaits, dans l'ensemble, du site Web de la CRTFP.

Autres services d'information de la CRTFP

Environ le tiers seulement (34,2 %) des répondants ont déclaré avoir consulté un Recueil des résumés des décisions de la CRTFP au cours des 12 derniers mois. La plupart d'entre eux (52,0 %) l'avaient fait à la fois sur support électronique et sur papier.

Moins de la moitié (47,9 %) des clients ont déclaré connaître l'existence de l'une ou l'autre des vidéos de formation de la CRTFP. Ceux qui s'en étaient servis l'avaient fait le plus souvent pour former des clients, des membres du personnel ou des collègues.

Évaluation globale des services de la CRTFP

Plus des trois quarts (78,5 %) des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits des services de la CRTFP au cours des 12 derniers mois. Seulement 10,8 % ont déclaré en être insatisfaits/très insatisfaits (10,8 % également ont opté pour une réponse neutre).

La majorité (60,0 %) des clients se sont dits d'avis que les services de la CRTFP n'avaient pas changé depuis le dernier sondage, quoique 20,0 % aient déclaré qu'ils s'étaient améliorés et 20,0 % aussi qu'ils s'étaient détériorés.

SECTION 1 : CONTEXTE DU PROJET

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) est un tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi et chargé d'administrer un régime de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique et au Parlement. Son objectif consiste à administrer le cadre législatif des relations de travail dans la fonction publique fédérale et au Parlement avec équité, rapidité et efficacité. Dans ce contexte, elle s'efforce d'offrir à ses clients une gamme d'outils et de services souples et polyvalents pour les aider.

Pour savoir si sa clientèle est satisfaite et pour être plus à même d'améliorer la qualité de ses services, la CRTFP effectue tous les trois ans un sondage sur la satisfaction de ses clients. Ce sondage a pour but de lui procurer des renseignements fiables sur le degré de satisfaction quant aux services offerts par la CRTFP ainsi que sur les préoccupations des clients. Les résultats du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004* sont comparés ici aux données de référence recueillies lors des sondages antérieurs sur la satisfaction de la clientèle, en 1998 et en 2001.

SECTION 2 : ACTIVITÉS DE RECHERCHE ET PORTÉE

Les activités de recherche dont R.A. Malatest & Associates Ltd. s'est chargée de concert avec Circum Network Inc., dans le cadre du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004*, sont les suivantes :

- sélection de l'échantillon;
- rédaction des lettres d'accompagnement (du président de la CRTFP et de R.A. Malatest & Associates Ltd.) invitant les clients à participer au sondage;
- conception du questionnaire du sondage;
- programmation, examen et essai du questionnaire pour l'administration de l'enquête;
- essai sur le terrain du questionnaire;
- administration complète du sondage, avec une approche à mode mixte :
 - administration du sondage et suivi téléphonique;
 - activités d'amélioration du taux de réponse;
- analyse des données;
- production du rapport.

2.1 Sélection de l'échantillon

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) a fourni au consultant des listes de personnes-ressources (adresse postale et numéro de téléphone) pour communiquer avec ses clients, des représentants des employeurs/tierces parties représentant les employeurs et des représentants des agents négociateurs qui avaient eu des rapports avec elle au cours des 12 mois précédents. L'échantillon établi était composé de 114 clients, auxquels le questionnaire a été envoyé par courrier et dont les coordonnées ont été chargées dans le système DASH d'interviews téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO).

2.2 Rédaction des lettres d'accompagnement et de la correspondance

R.A. Malatest & Associates Ltd. a rédigé de concert avec le client deux jeux de lettres d'accompagnement pour les envois du questionnaire par courrier, d'abord pour l'essai sur le terrain, puis pour l'administration complète du sondage. Un de ces jeux a été conçu pour la signature du président de la CRTFP, afin qu'on puisse l'envoyer pour expliquer la nature du sondage et inviter les clients répondants potentiels à participer. Le deuxième jeu, signé par le consultant, répétait la raison d'être et la nature de la recherche et contenait des renseignements détaillés pour que les répondants sachent où adresser leurs questions ou encore exprimer d'éventuelles réserves. Les lettres du consultant accompagnaient le questionnaire et la documentation aussi bien pour l'essai sur le terrain que pour l'administration complète du sondage. Ces lettres figurent à l'Annexe A.

2.3 Conception et rédaction du questionnaire d'enquête

Le consultant a conçu, de concert avec le chargé de projet, un questionnaire du sondage par courrier et par téléphone à l'intention des personnes figurant dans la base de données administratives du client. Le questionnaire du sondage a été conçu en deux versions, française et anglaise, de façon qu'on puisse y répondre entre 10 et 20 minutes.

Il convient de souligner que les questions et les mesures du questionnaire du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004* étaient basées sur celui du sondage de 2001. Toutefois, la présentation a été modifiée par rapport à celle du questionnaire de 2001; plusieurs questions ont été supprimées et plusieurs nouvelles questions ont été ajoutées, de façon à faciliter l'approche à mode mixte (envoi par courrier avec suivi téléphonique). En outre, tout comme dans le cas du questionnaire du sondage de 2001, on a apporté des modifications au questionnaire de celui de 2004, dans toute la mesure du possible conformément à l'Outil de mesures communes (OMC)¹. On a identifié les mesures clés à inclure dans le questionnaire pour faciliter la comparaison de ses résultats avec ceux des sondages antérieurs. Les modifications apportées étaient les suivantes :

- suppression des questions impliquant que les répondants se rappellent combien de fois ils avaient eu recours aux services de la CRTFP au cours des 12 mois précédents, afin d'éviter le risque de biais de remémoration signalé dans le Rapport du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2001*²;
- suppression des mesures de l'importance liées aux questions sur la satisfaction à l'égard de chaque élément ou aspect du service, pour réduire la fatigue des participants et le temps nécessaire pour qu'ils répondent au questionnaire;
- révision de l'ordre des questions pour faire passer les répondants d'évaluations particulières à des évaluations globales, afin de leur faciliter la tâche pour ces dernières évaluations;
- réduction du nombre de questions ouvertes, afin de réduire le temps de réponse au questionnaire;
- inclusion de champs conçus pour recueillir les recommandations d'améliorations du service des répondants;
- inclusion de mesures pour recueillir des renseignements sur les visites du site Web de la CRTFP et sur les impressions des répondants à cet égard;
- autres modifications décidées de concert avec le chargé de projet.

Une fois conçu et approuvé, le questionnaire a été programmé dans le système DASH ITAO et mis à l'essai pour vérifier l'enchaînement des questions et l'acheminement de la correspondance avec la copie papier. Les questionnaires figurent à l'annexe B.

¹ Schmidt et Strickland, *Sondages sur la satisfaction des clients : Outil de mesures communes*, Réseau du service axé sur les citoyens, Centre canadien de gestion, décembre 1998, et *Common Measurement Tool: CMT Question Bank*, Institute for Citizen-Centred Service, 2003.

² Conseils et Vérification Canada, *Sondage de 2001 sur la satisfaction de la clientèle de la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP)*, p. 53.

2.4 Essai sur le terrain du questionnaire du sondage

L'essai du questionnaire sur le terrain a eu lieu entre le 12 et le 26 octobre 2004. On a répondu en tout à six questionnaires dans ce contexte (trois par téléphone et trois remplis et retournés par la suite par télécopieur sans frais).

Après l'essai sur le terrain, on a apporté des révisions mineures³ au questionnaire.

2.5 Activités d'administration du sondage avec une approche à mode mixte

Le consultant s'est servi d'une méthode à mode mixte consistant à envoyer le questionnaire et les documents connexes par courrier, puis à faire un suivi téléphonique. Les répondants potentiels ont donc reçu les documents, puis reçu sept jours plus tard un appel visant à confirmer qu'ils les avaient reçus et à leur offrir la possibilité de répondre au questionnaire par téléphone, avec l'aide des représentants du consultant formés à cette fin. Cette approche a contribué à faire augmenter le nombre de réponses. En effet, bien que la majorité (61,6 %) des répondants aient retourné leurs questionnaires par courrier, ceux qui ont répondu par téléphone (20,5 %) étaient plus nombreux que les clients qui ont retourné le questionnaire par télécopieur sans frais (17,8 %).

L'administration du sondage a eu lieu entre le 8 novembre et le 10 décembre 2004. Les taux de réponse globaux sont présentés au Tableau 2-1, avec une ventilation selon le code du dernier appel au répondant. Comme on peut le voir dans le Tableau, 73 clients ont répondu au questionnaire, ce qui représente un taux de réponse global de 64,0 %. Toutefois, compte non tenu des cas où le contact initial n'a pas été établi (numéro pas en service, courriel pas parvenu au destinataire, répondant potentiel impossible à joindre durant la période d'administration du sondage, entrées en double, etc.), le taux de réponse valide s'élève à 67,6 %, ce qui est nettement supérieur au taux de réponse de 55,0 % obtenu pour le sondage de 2001.

³ La plus importante a été l'ajout de « Qualisult » comme exemple à la Question G4.

Tableau 2-1
Taux de réponse et appels – Administration du sondage

Appel	Nombre	Pourcentage de l'échantillon (taux de réponse valide ¹)
Questionnaires remplis/réponses téléphoniques	73	64,0 % (67,6 %)
Refus	1	0,9 %
Message laissé/pas de réponse/ligne occupée ²	34	29,8 %
Total partiel	108	94,7 %
Numéro pas en service/ligne de télécopieur, mauvais numéro, appel bloqué, etc.	4	3,5 %
Client non admissible ¹	2	1,8 %
Échantillon total visé	114	100,0 %

¹ Taux de réponse valide : nombre total de questionnaires remplis/de réponses par téléphone/(échantillon valide). L'échantillon valide correspond à tout l'échantillon, moins les répondants potentiels dont le numéro n'était pas en service, pour lesquels on avait un mauvais numéro ou pour lesquels l'appel était bloqué, de même que les clients non admissibles s'identifiant eux-mêmes comme tels ou identifiés comme inadmissibles par le consultant, de concert avec la CRTFP.

² Répondants potentiels pour lesquels un message avait été laissé à quelqu'un (ou dans une boîte vocale) à un moment où l'intéressé n'était pas libre, etc.

³ Personnes qui n'étaient plus au service de l'organisation précisée dans la base de données administratives fournie par la CRTFP.

Le consultant a été incapable de communiquer avec 3,5 % des personnes figurant dans la base de données administratives. Cela dit, il vaut la peine de souligner que le pourcentage de refus de participer au projet (0,9 %) a été bien inférieur au taux estimatif typique dans les sondages de ce genre.

2.5.1 Activités d'amélioration du taux de réponse

Le consultant a eu recours à des techniques éprouvées d'amélioration du taux de réponse afin d'arriver plus facilement à atteindre les objectifs fixés dans les délais prévus, notamment en :

- plaçant des appels échelonnés pour établir le contact initial;
- répondant aux questions et tenant compte des réserves des répondants;
- envoyant les documents du sondage aux répondants potentiels avec de nouvelles coordonnées pour les rejoindre;
- envoyant de nouveau les documents du sondage aux personnes qui avaient déclaré ne pas les avoir reçus après le premier envoi.

2.6 Limitations de la recherche

En raison du temps limité pour mener l'étude à bien, il n'a pas été possible d'assurer la participation au sondage de tous les clients de la CRTFP, soit les représentants des employeurs/tierces parties représentant les employeurs et les représentants des agents négociateurs. Dans ce contexte, le lecteur devrait interpréter les constatations en tenant compte des réserves suivantes.

Taille limitée de l'échantillon : Bien que le taux de réponse valide se soit élevé à 67,6 %, il faut souligner que les résultats du sondage sont basés sur un très petit échantillon (n = 73) et peuvent donc ne pas être représentatifs de toute la clientèle de la CRTFP. Par exemple, en termes de représentation, environ les deux tiers (64,4 %) des répondants ont déclaré représenter un agent négociateur, tandis que les autres 35,6 % ont dit représenter un employeur. En outre, la majorité (74,0 %) des questionnaires auxquels on a répondu avaient été envoyés à des personnes de la Région de la capitale nationale (RCN). Combinées avec les profils de regroupement, ces caractéristiques tendent à magnifier ou exagérer les valeurs proportionnelles du sondage ainsi qu'à limiter la fiabilité de l'analyse. Par conséquent, on ne saurait interpréter les résultats comme une généralisation des vues de tous les clients.

SECTION 3 : STRUCTURE DU RAPPORT

Le présent rapport présente les constatations clés du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004*, conformément à la structure en huit sections du questionnaire :

- données démographiques;
- rapports avec la CRTFP;
- Services des opérations du greffe;
- arbitrage et audiences de la Commission;
- Services de règlement des conflits;
- Services de la bibliothèque;
- autres services d'information de la CRTFP;
- évaluation globale des services de la CRTFP.

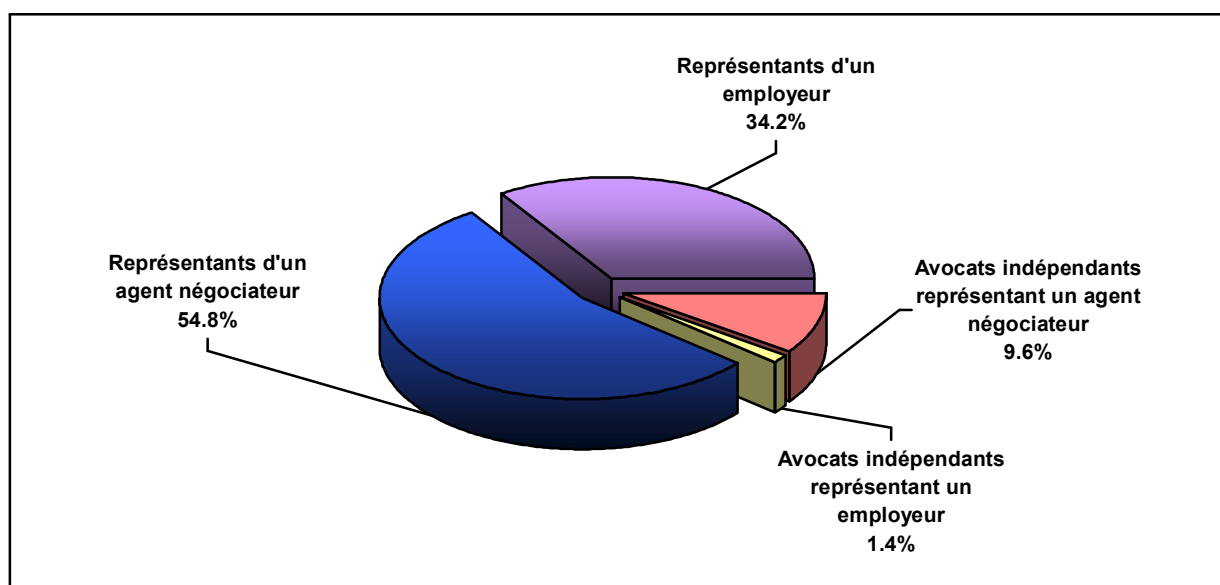
Nous avons fait appel à plusieurs techniques pour optimiser l'analyse. Par exemple, nous avons regroupé en trois les cinq degrés de mesure de la satisfaction. Ainsi, les réponses « satisfait » et « très satisfait » ont été groupées en « satisfait/très satisfait », les réponses neutres sont restées telles quelles et les réponses « insatisfait » et « très insatisfait » ont été groupées en « insatisfait/très insatisfait ».

Soulignons que seules les réponses valides sont présentées dans le rapport.

SECTION 4 : CARACTÉRISTIQUES DÉMOGRAPHIQUES

La distribution des répondants selon le groupe est présentée au Graphique 4-1. Comme le démontre le graphique, la majorité des clients ont déclaré qu'ils étaient des représentants d'un agent négociateur (54,8 %) ou d'un employeur (34,2 %), mais 9,6 % ont déclaré être des avocats indépendants représentant un agent négociateur, tandis que 1,4 % seulement ont dit être des avocats indépendants représentant un employeur.

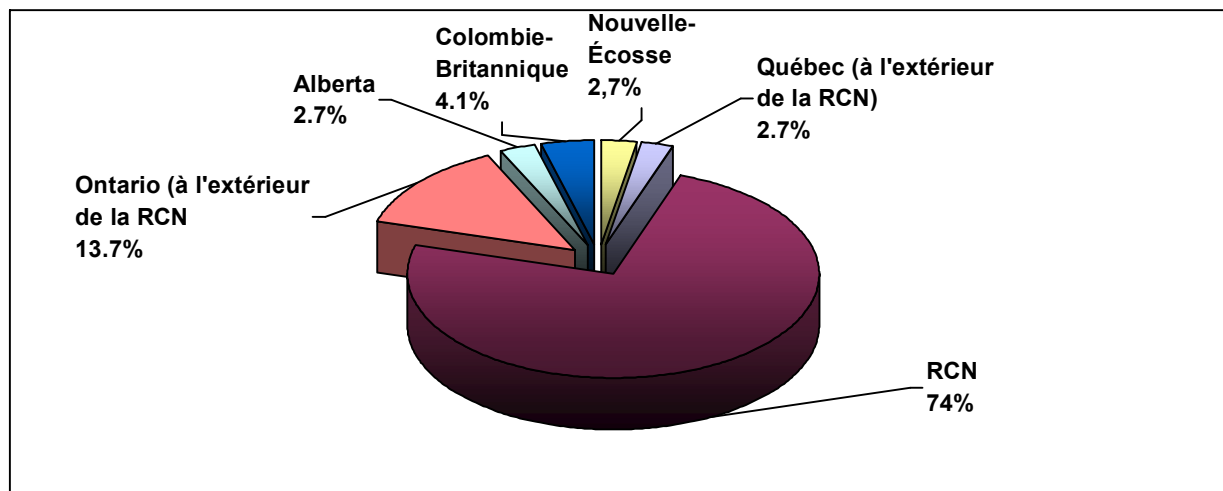
Graphique 4-1
Réponses au sondage selon le groupe de clients



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QA1 (n = 73).

La répartition géographique des répondants est présentée au Graphique 4-2, qui montre que la grande majorité des clients (74,0 %) ont déclaré travailler dans la Région de la capitale nationale (RCN), ce qui signifie qu'ils y sont cinq fois plus nombreux que ceux qui ont dit travailler en Ontario à l'extérieur de cette région (13,7 %). Cette répartition est compréhensible, en raison du nombre de répondants qui travaillaient dans la RCN (plus précisément à Ottawa, en Ontario) dans la base de données de l'échantillon.

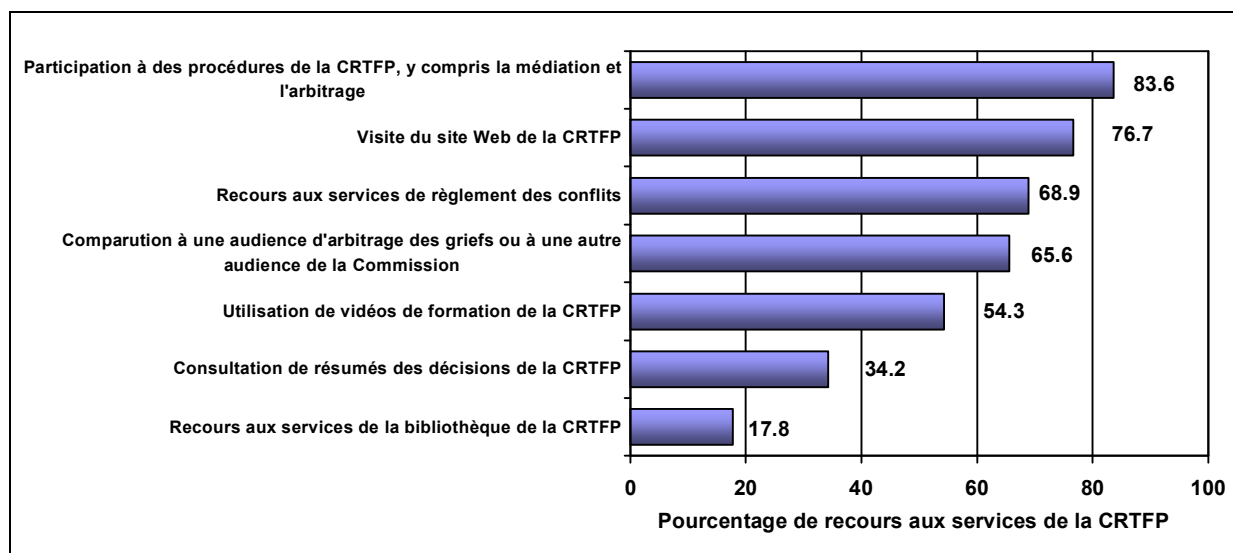
Graphique 4-2
Réponses au sondage selon la région déclarée



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QA2 (n = 73).

Le Graphique 4-3 illustre les pourcentages des répondants ayant fait appel aux différents services de la CRTFP au cours des 12 derniers mois. Comme on peut le constater dans le graphique, le plus gros pourcentage (83,6 %) est celui des répondants qui avaient pris part à des procédures de la CRTFP, y compris la médiation et l'arbitrage des griefs, mais 17,8 % seulement des répondants ont déclaré avoir fait appel aux Services de la bibliothèque de la CRTFP. Les données recueillies grâce au questionnaire à l'égard de chacun de ces services sont analysées dans les sections qui suivent.

Graphique 4-3
Recours déclaré aux services de la CRTFP



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QB1 (n = 73), QD1 (n = 61), QE1 (n = 61), QF1 (n = 73), QF3 (n = 73), QG1 (n = 73), QG6 (n = 35).

SECTION 5 : RAPPORTS AVEC LA CRTFP

Dans le questionnaire, on demandait aux répondants de préciser leurs rapports avec la CRTFP au cours des 12 mois précédents, les services auxquels ils avaient eu recours, leur degré de satisfaction à l'égard de ces services ainsi que leur degré de satisfaction à l'égard de divers aspects des décisions rendues par la CRTFP.

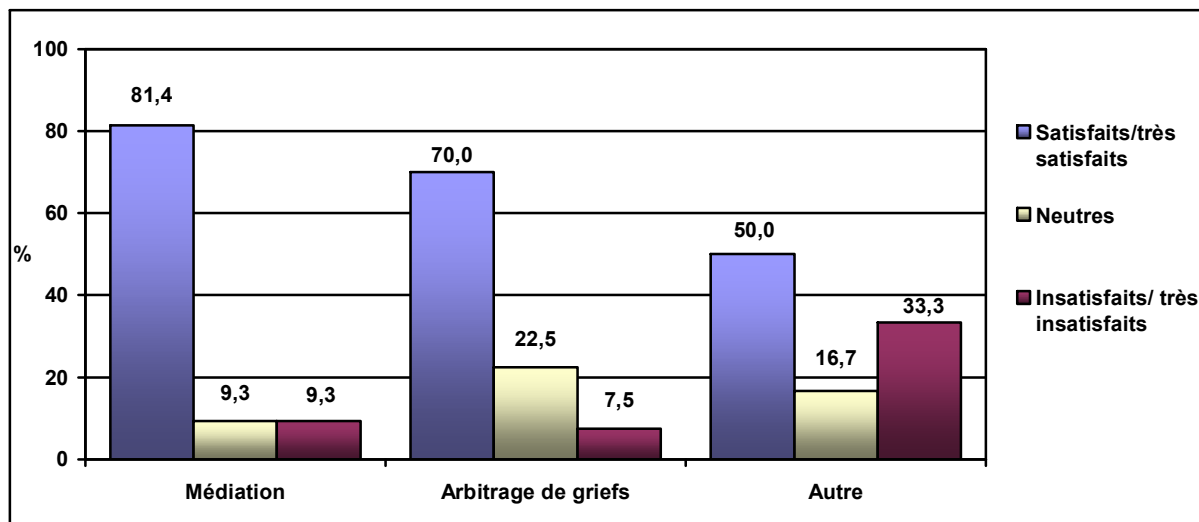
5.1 Rapports avec la CRTFP dans les 12 derniers mois

La majorité des répondants (83,6 %) ont déclaré avoir pris part au cours des 12 mois précédents à des procédures de la CRTFP, y compris la médiation et l'arbitrage des griefs. Ils ont été plus nombreux à déclarer avoir eu recours à la médiation (72,1 %) qu'à l'arbitrage (67,2 %). Il convient de préciser qu'environ la moitié (47,5 %) des répondants ont aussi déclaré avoir eu recours à d'autres services au cours des 12 derniers mois. Ceux qui ont donné cette réponse avaient été invités à préciser le type de service. Ils ont surtout mentionné des services comme la conciliation et l'arbitrage. Toutefois, certains ont aussi mentionné des audiences en vertu de l'article 27, des plaintes, des demandes expresses et des demandes d'accréditation.

5.2 Satisfaction à l'égard des procédures de la CRTFP

On a demandé aux clients de préciser leur degré de satisfaction à l'égard des types de procédures auxquelles ils avaient participé au cours des 12 mois précédents. Leurs réponses sont présentées au Graphique 5-1. Comme nous l'avons vu, ceux qui avaient eu recours à des services de médiation étaient plus nombreux à s'en dire satisfaits/très satisfaits (81,4 %), que ceux qui avaient fait appel à des services d'arbitrage de griefs (70,0 %) ou à d'autres services (50,0 %).

Graphique 5-1
Degré de satisfaction à l'égard des procédures de la CRTFP

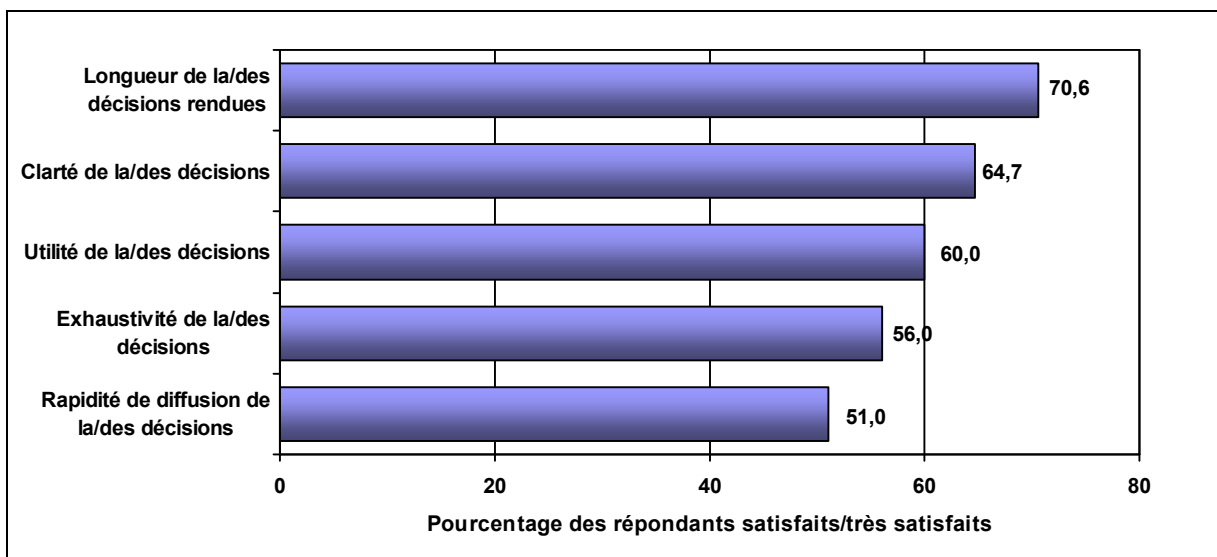


Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QB2a et QB2c (n = 24-43).

La comparaison du degré de satisfaction selon le groupe de clients révèle très peu de différence quant à la médiation et aux autres procédures. Toutefois, une plus grande partie des représentants des employeurs (78,9 %) que de ceux des agents négociateurs (61,9 %) se sont dits satisfaits/très satisfaits des procédures d'arbitrage de griefs.

On a aussi demandé aux clients de préciser leur degré de satisfaction à l'égard de divers aspects des décisions rendues par la CRTFP. Les résultats de cet ensemble de mesures sont présentés au Graphique 5-2. Comme on peut le voir, la longueur (70,6 %) et la clarté des décisions (64,7 %) sont les aspects à l'égard desquels on a constaté les plus gros pourcentages de clients satisfaits/très satisfaits. Par contre, les répondants étaient particulièrement insatisfaits du délai de production des décisions : même si la moitié (51,0 %) se sont déclarés satisfaits/très satisfaits de la rapidité de leur diffusion, un tiers (33,3 %) ont dit en être insatisfaits/très insatisfaits.

Graphique 5-2
Degré de satisfaction à l'égard de divers aspects des décisions



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QB3 (n = 50-51).

Seulement 11,8 % des répondants ont déclaré être insatisfaits/très insatisfaits de la longueur des décisions. On leur a demandé dans une autre question d'expliquer pourquoi, mais les données recueillies révèlent que le libellé de la question a pu causer de la confusion. Un seul répondant a fait des commentaires sur la longueur des décisions rendues en fonction de la longueur et du contenu du texte lui-même.

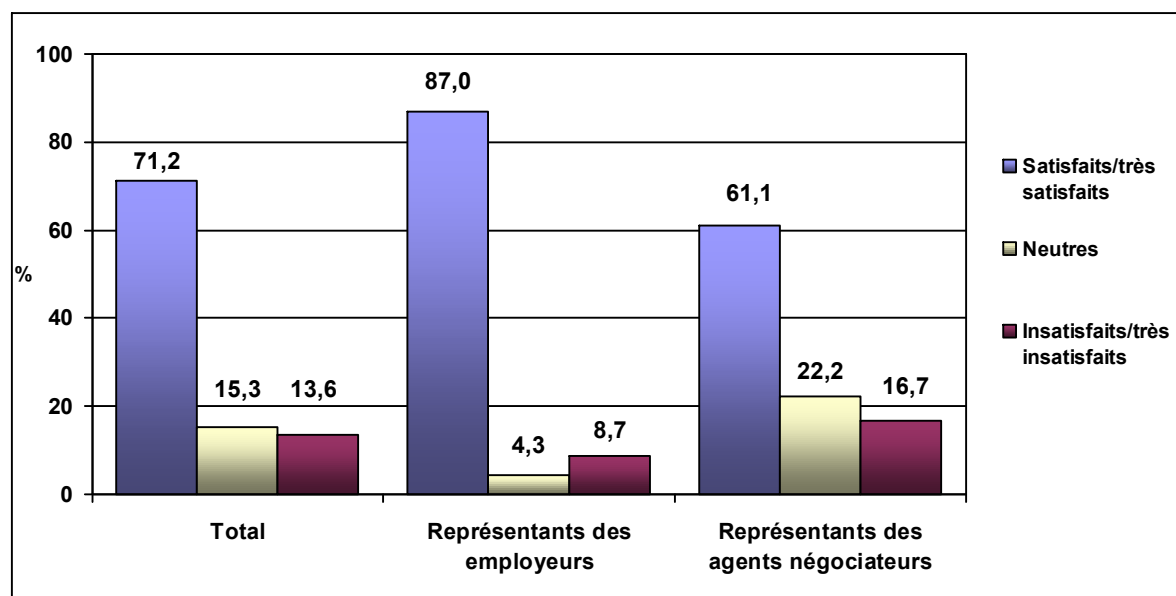
- *« Les décisions semblent être rédigées à la dernière minute. Elles n'ont pas de rapport avec les arguments présentés. Une audience de deux jours ne devrait pas se traduire par une décision de trois pages. »*

Les commentaires des autres répondants portaient sur le temps qu'il avait fallu pour rendre une décision ou sur le caractère raisonnable (ou déraisonnable) des délais.

- *« Il a fallu un an avant qu'une décision sur la plainte soit rendue. Laisser des plaintes sans solution pendant longtemps crée toutes sortes d'autres problèmes. »*
- *« Le délai entre l'audience et la production de la décision est très long. »*
- *« En toute justice, ils n'ont pas assez de personnel pour composer avec la longueur de la décision. Dans un cas comme dans l'autre, les personnes intéressées n'ont pas la compétence pour rendre les décisions rapidement. »*
- *« La CRTFP a des délais favorables à l'employeur. Elle favorise l'employeur dans tous les sens du mot. »*

Le Graphique 5-3 illustre le degré de satisfaction globale à l'égard des procédures de la CRTFP, avec une ventilation selon le type de client. Quand on leur a demandé une évaluation globale, 71,2 % des répondants ont déclaré être satisfaits/très satisfaits des procédures de la CRTFP, y compris la médiation et l'arbitrage, contrairement à 13,6 % seulement qui s'en sont dits insatisfaits/très insatisfaits.

Graphique 5-3
Satisfaction globale à l'égard des procédures de la CRTFP, y compris la médiation et l'arbitrage de griefs



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QB5 (n = 59).

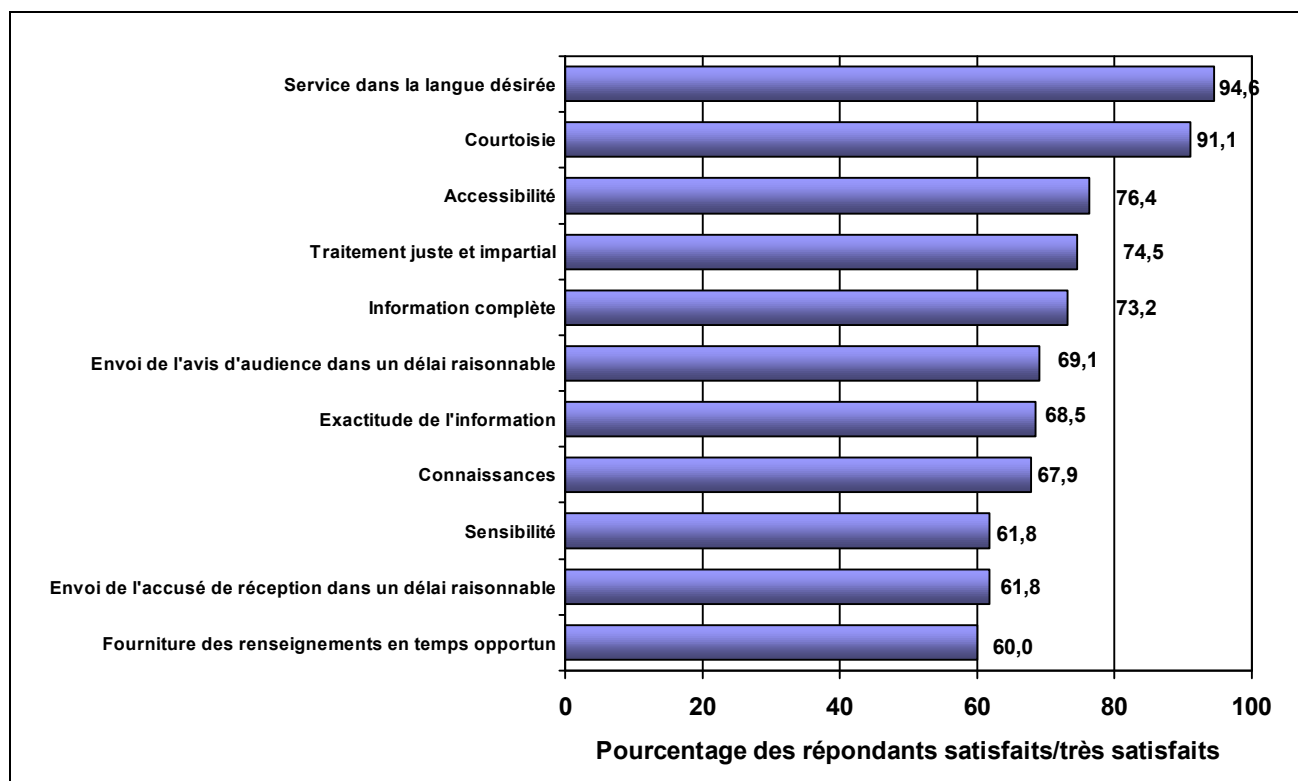
La comparaison selon le groupe de répondants a révélé que plus de représentants des employeurs (87,0 %) que des agents négociateurs (61,1 %) se sont dits satisfaits/très satisfaits des procédures de la CRTFP.

SECTION 6 : SERVICES DES OPÉRATIONS DU GREFFE

6.1 Satisfaction à l'égard des Services des opérations du greffe

On a demandé aux répondants de préciser leur degré de satisfaction à l'égard des éléments associés aux Services des opérations du greffe, du premier contact jusqu'à l'audience (sans toutefois inclure l'audience elle-même), en ce qui concerne l'établissement du calendrier des audiences, la qualité du service et les communications. Le Graphique 6-1 montre les pourcentages de répondants qui ont déclaré être satisfaits/très satisfaits pour chaque élément du service des Services des opérations du greffe.

Graphique 6-1
Degré de satisfaction à l'égard des Services des opérations du greffe de la CRTFP



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QC1a à QC1k (n = 54-55).

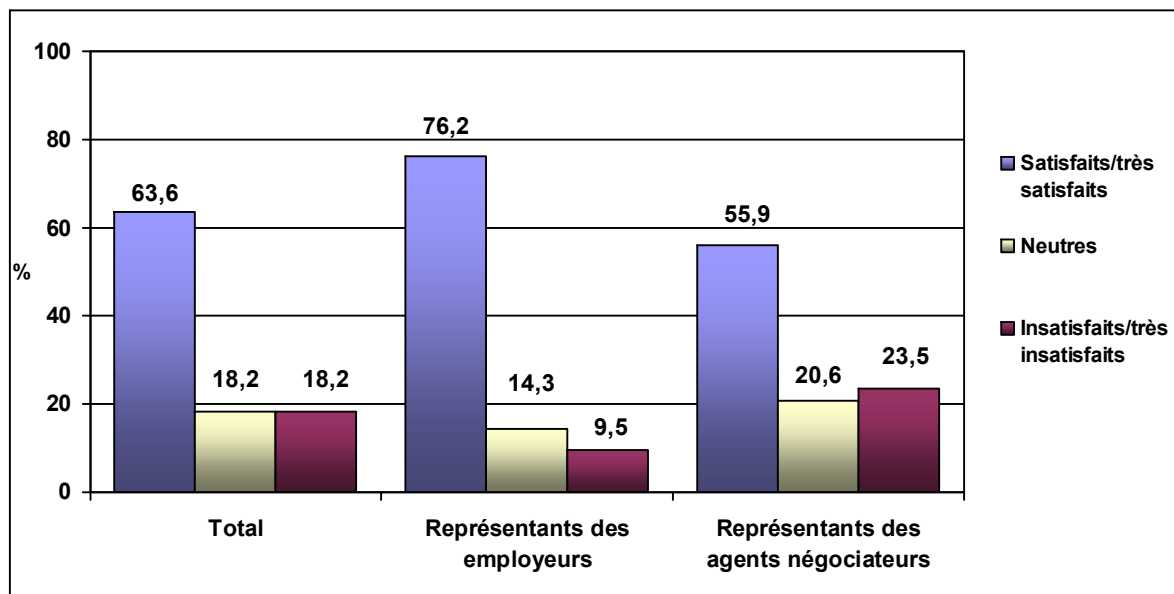
Comme le graphique le montre, les pourcentages de satisfaction les plus élevés correspondent aux différents aspects des communications. Plus de 75 % des clients se sont dits satisfaits/très satisfaits du service dans la langue désirée (94,6 %), de la courtoisie (91,1 %) et de l'accessibilité (76,4 %). Les pourcentages de ceux qui se sont dits satisfaits/très satisfaits de la sensibilité (61,8 %), de l'envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable (61,8 %) et de la fourniture des renseignements en temps opportun (60,0 %) sont nettement moins élevés.

L'analyse selon le type ou le groupe des répondants a révélé très peu de différence dans ces pourcentages. Néanmoins, il semble bien que plus de représentants des employeurs (95,5 %) que des agents négociateurs (88,2 %) se sont dits satisfaits/très satisfaits de la courtoisie du personnel de la CRTFP. À l'inverse, plus de représentants des agents négociateurs (82,4 %) que des employeurs (59,1 %) se sont déclarés satisfaits/très satisfaits parce que l'information était complète.

Il faut souligner ici les différences de degré d'insatisfaction selon le groupe de répondants. Par exemple, plus de représentants des agents négociateurs (35,3 %) que des employeurs (14,3 %) étaient insatisfaits quant à l'élément de l'envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable, et plus de représentants des agents négociateurs (32,4 %) que des employeurs (19,0 %) étaient insatisfaits/très insatisfaits du délai de la fourniture des renseignements.

On a demandé aux répondants de préciser leur degré de satisfaction globale à l'égard de leurs relations avec les Services des opérations du greffe. Les résultats selon le groupe de répondants sont présentés au Graphique 6-2. Comme on peut le constater, la majorité (63,6 %) se sont dits satisfaits/très satisfaits, et le pourcentage de ceux qui se sont déclarés « neutres » (18,2 %) est identique à celui des répondants insatisfaits/très insatisfaits (18,2 %).

Graphique 6-2
Degré de satisfaction globale à l'égard des relations avec les Services des opérations du greffe



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QC2 (n = 55).

Il faut préciser que les représentants des agents négociateurs tendaient davantage à être insatisfaits que ceux des employeurs. En effet, plus de vingt pour cent (23,5 %) des représentants des agents négociateurs ont déclaré être globalement insatisfaits/très insatisfaits de leurs relations avec les Services des opérations du greffe; c'est plus du

double du pourcentage des représentants des employeurs qui ont eux aussi déclarés en être insatisfaits/très insatisfaits (9,5 %).

SECTION 7 : ARBITRAGE ET AUDIENCES DE LA CRTFP
7.1 Comparutions à une audience d'arbitrage de griefs ou à une autre audience de la Commission

Les deux tiers environ (65,6 %) des répondants qui ont déclaré avoir pris part à une procédure de la CRTFP au cours de l'année précédente (n = 61) ont dit avoir comparu à une audience d'arbitrage de griefs ou à une autre audience de la Commission. On leur a demandé de préciser le pourcentage de leurs comparutions qui ont été satisfaisantes ou insatisfaisantes du point de vue du processus d'audience. Les réponses valides à cette question sont présentées au Tableau 7-1.

Tableau 7-1
Pourcentage des répondants satisfaits/insatisfaits de leur comparution à une audience

Pourcentage déclaré des comparutions (% satisfaits/% insatisfaits)	Nombre	Pourcentage
100 – 0	18	45,0 %
85 – 15	2	5,0 %
80 – 20	8	20,0 %
75 – 25	1	2,5 %
70 – 30	3	7,5 %
60 – 40	2	2,5 %
50 – 50	3	2,5 %
40 – 60	1	2,5 %
33 – 67	1	2,5 %
20 – 80	1	2,5 %
Total	40	100,0 %

Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QD1, satisfaction et QD1, insatisfaction (n = 40).

Comme le tableau le montre, de nombreux répondants (45,0 %) ont dit avoir été satisfaits plutôt qu'insatisfaits de leurs comparutions. Ces clients ont dit avoir été satisfaits de leurs comparutions à 100 %. Subsidiativement, 20 % d'entre eux ont déclaré avoir été satisfaits plutôt qu'insatisfaits du processus d'audience dans 80 % de leurs comparutions, contre 20 % qui les ont laissés insatisfaits.

On a aussi demandé aux clients s'ils estimaient que les audiences étaient menées de façon uniforme. La grande majorité (70,0 %) ont déclaré qu'elles l'étaient, et les pourcentages de réponse en ce sens étaient très proches quel que soit le groupe de répondants.

Plus d'un quart (30,0 %) ont dit que les audiences n'étaient pas menées de façon uniforme, à leur avis. Quand on leur a demandé de préciser pourquoi, plusieurs ont déclaré que le processus variait selon l'arbitre. Voici quelques-uns de leurs commentaires :

- « *Le processus est trop subjectif.* »

- « *Il y a des variations selon le style du président.* »
- « *Certains arbitres de griefs changent leur approche pour se transformer en médiateurs quand on le leur demande, mais d'autres ne le font pas.* »
- « *Les arbitres de griefs à temps plein font les choses de la même façon, mais j'ai eu une mauvaise expérience avec un arbitre de griefs à temps partiel lors d'une audience.* »

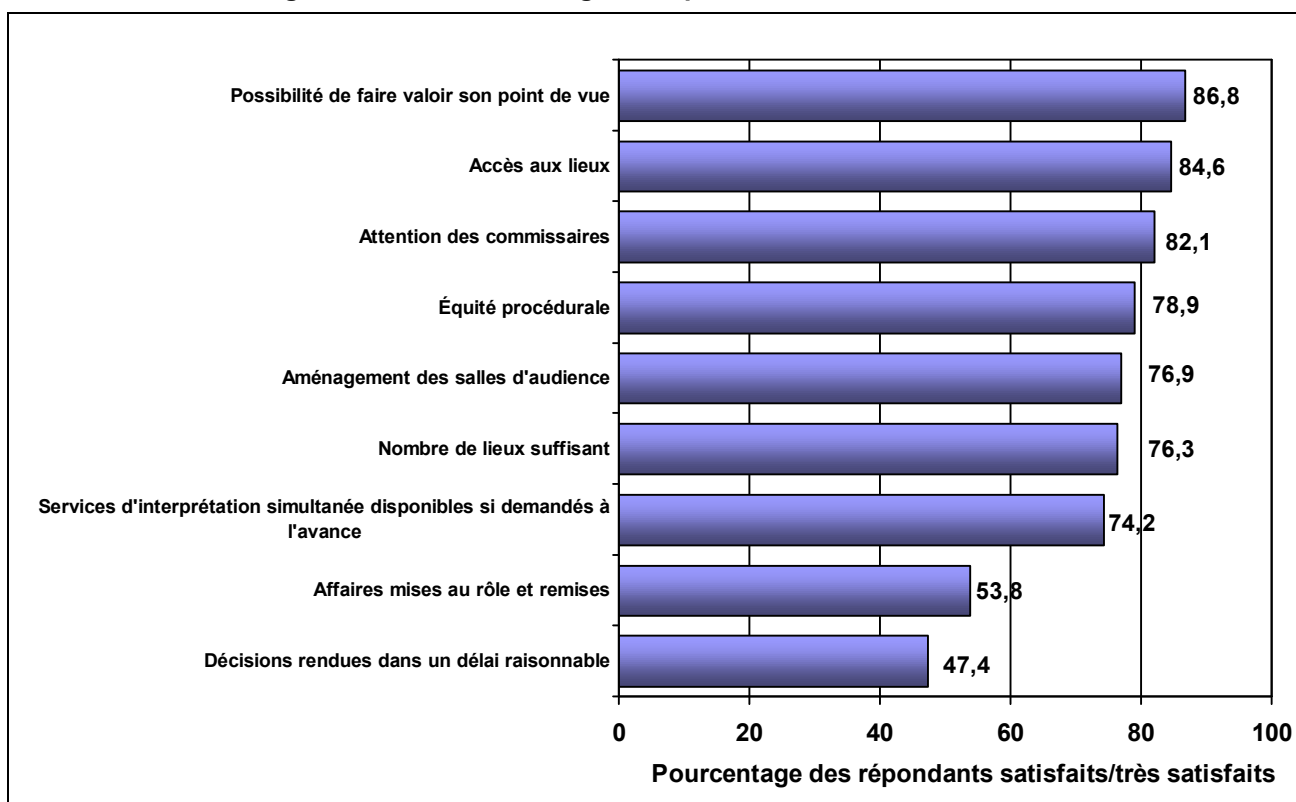
D'autres répondants ont fait état de problèmes particuliers associés à un manque d'uniformité des procédures d'arbitrage de griefs ainsi qu'à la souplesse des lignes directrices sur la procédure.

- « *Il n'y a pas d'uniformité dans les procédures ni dans les règles de la preuve. On est trop tolérant pour les demandeurs, quel que soit le témoin.* »
- « *Il y a un manque de rigueur en présence de l'employeur. Certains des membres choisis parmi les candidats de l'employeur ne sont pas neutres, contrairement à ceux du côté syndical.* »
- « *Il faut plus de latitude pour s'exprimer. Le client a besoin de dire ce qu'il pense. Ce n'est pas un processus où l'on doit répondre oui ou non; il faut que les gens puissent s'exprimer. La personne en cause est la plus importante dans ce contexte. Il faut qu'ils soient plus accommodants.* »

7.2 Satisfaction à l'égard des aspects du processus d'audience

On a demandé aux répondants de préciser leur degré de satisfaction à l'égard des aspects du processus d'audience associés aux éléments suivants : questions de procédure, lieux d'audience et communications. Le Graphique 7-1 montre la répartition des répondants qui ont déclaré être satisfaits/très satisfaits à l'égard de chaque aspect du processus d'audience.

Graphique 7-1
Degré de satisfaction à l'égard du processus d'audience



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QD3a à QD3i (n = 31-39).

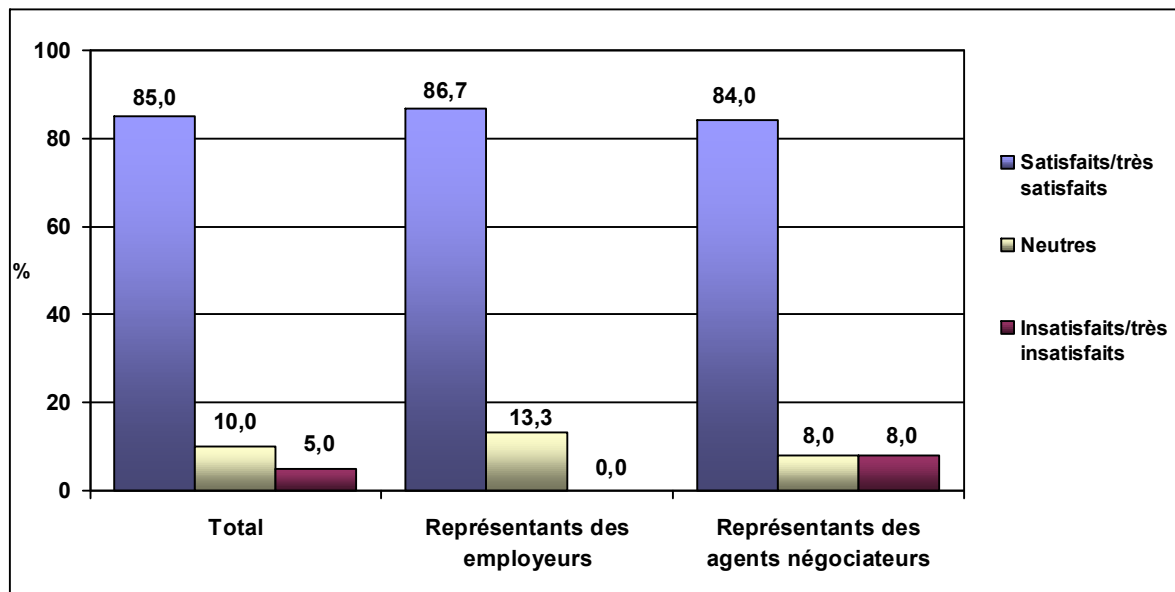
Comme le Graphique 7-1 le montre, les degrés de satisfaction étaient relativement élevés. Pour six des neuf mesures, les trois quarts (75,0 %) des répondants ont déclaré être satisfaits/très satisfaits. Les aspects qui ont obtenu le plus fort pourcentage de satisfaction étaient la possibilité de faire valoir son point de vue (86,8 %), l'accessibilité aux lieux (84,6 %) et l'attention des commissaires (82,1 %).

Par contre, les aspects à l'égard desquels on a exprimé le moins de satisfaction étaient les affaires mises au rôle et les remises (53,8 % des répondants s'en sont dits satisfaits/très satisfaits) et le délai pour rendre les décisions (47,4 % satisfaits/très satisfaits). Cela résulte de la différence des degrés de satisfaction selon le groupe de répondants. Par exemple, si 73,3 % des représentants des employeurs se sont déclarés satisfaits/très satisfaits des affaires mises au rôle et des remises, plus de la moitié de ceux des agents négociateurs ont dit être neutres (29,2 %) ou insatisfaits/très insatisfaits (29,2 %) à cet égard.

Les représentants des agents négociateurs étaient aussi moins satisfaits que ceux des employeurs du temps pris pour rendre les décisions. Environ 60 % d'entre eux se sont dits soit neutres (34,8 %), soit insatisfaits/très insatisfaits (26,1 %) du délai de production des décisions. C'est nettement supérieur aux pourcentages des représentants des employeurs qui se sont déclarés neutres (20,0 %) ou insatisfaits/très insatisfaits (20,0 %) à cet égard.

Le Graphique 7-2 représente le degré de satisfaction globale des répondants à l'égard du processus d'audience, selon leur groupe. Comme on peut le voir, les degrés de satisfaction globaux des représentants des employeurs et de ceux des agents négociateurs sont virtuellement identiques.

Graphique 7-2
Degré de satisfaction globale à l'égard du processus d'audience



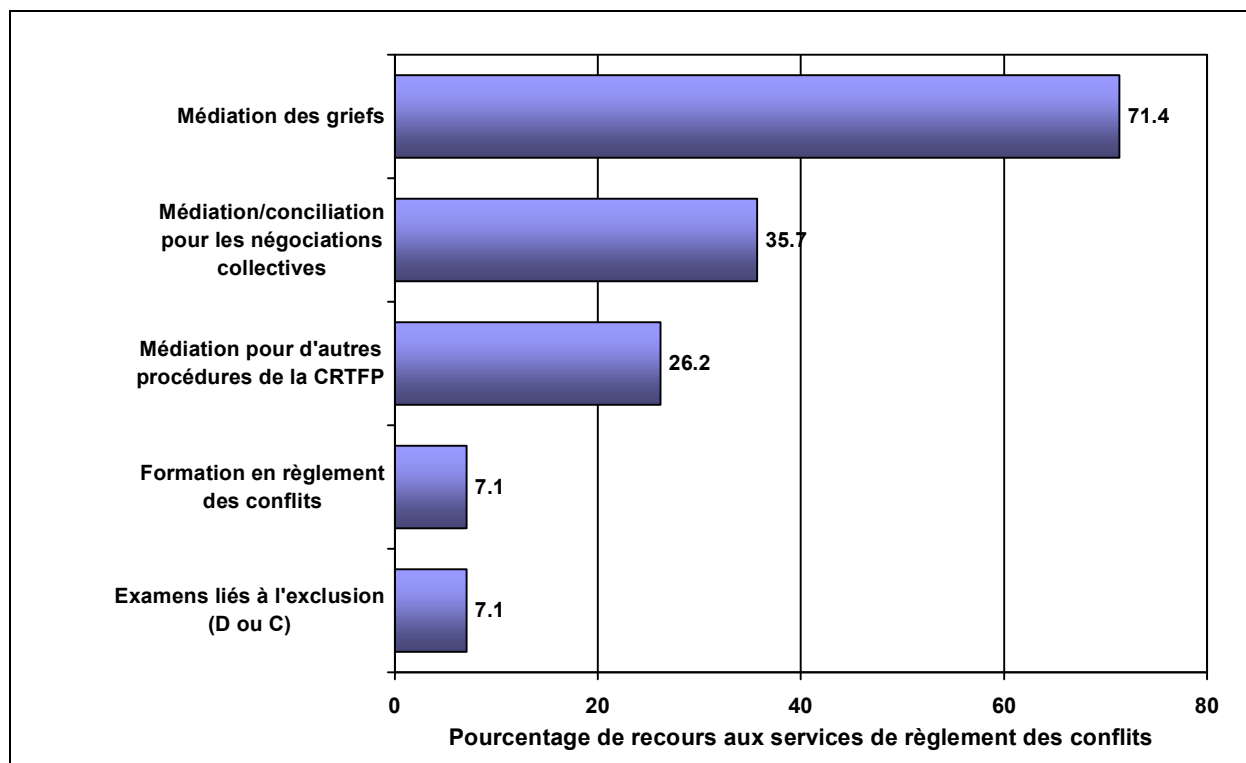
Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QD4 (n = 40).

SECTION 8 : SERVICES DE RÈGLEMENT DES CONFLITS

8.1 Recours aux Services de règlement des conflits

Plus des deux tiers (68,9 %) des répondants ont dit avoir eu recours aux Services de règlement des conflits de la CRTFP au cours des 12 mois précédents. Les types de services auxquels ils ont déclaré avoir fait appel sont présentés au Graphique 8-1, qui montre que les services dont ils se sont le plus prévalus durant cette période étaient la médiation des griefs (71,4 %), la médiation/conciliation pour les négociations collectives (35,7 %) et la médiation pour d'autres procédures de la CRTFP (26,2 %). Relativement peu de répondants ont déclaré avoir eu recours à la formation en règlement des conflits (7,1 %) ou à des examens relatifs à l'exclusion de postes de direction ou de confiance, ou D ou C (7,1 %) durant l'année écoulée.

Graphique 8-1
Recours aux Services de règlement des conflits de la CRTFP



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QE1a à QE1e (n = 42).

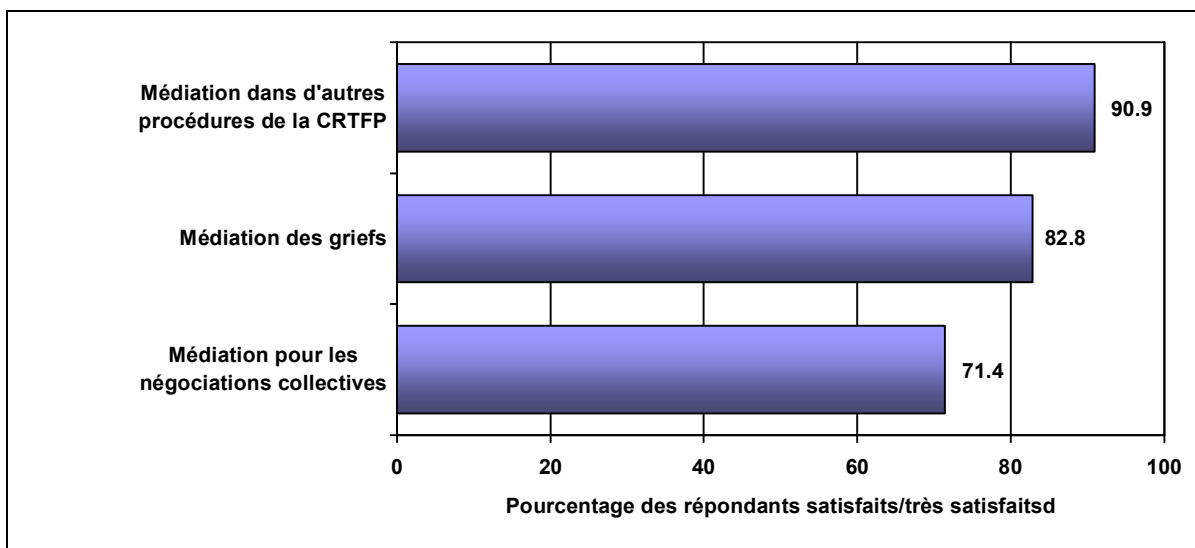
Les plus grandes différences que révèlent les réponses quant au recours aux Services de règlement des conflits — pour l'ensemble des groupes — correspondent à la médiation des griefs et à la médiation/conciliation pour les négociations collectives. Plus de représentants des agents négociateurs (79,2 %) que des employeurs (61,1 %) ont fait appel à la médiation

des griefs. Par contre, plus de représentants des employeurs (44,4 %) que des agents négociateurs (29,2 %) ont eu recours à la médiation pour les négociations collectives.

8.2 Satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits

On a demandé aux répondants de préciser leur degré de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits auxquels ils avaient fait appel au cours des 12 mois précédents. Les résultats sont présentés dans le Graphique 8-2. Dans l'ensemble, le degré de satisfaction est relativement élevé. Plus de 70 % des répondants ont déclaré être satisfaits/très satisfaits de la médiation pour les autres procédures de la CRTFP (90,9 %), de la médiation des griefs (82,8 %) et de la médiation pour les négociations collectives (71,4 %).

Graphique 8-2
Degré de satisfaction à l'égard des Services de règlement des conflits de la CRTFP utilisés au cours des 12 derniers mois

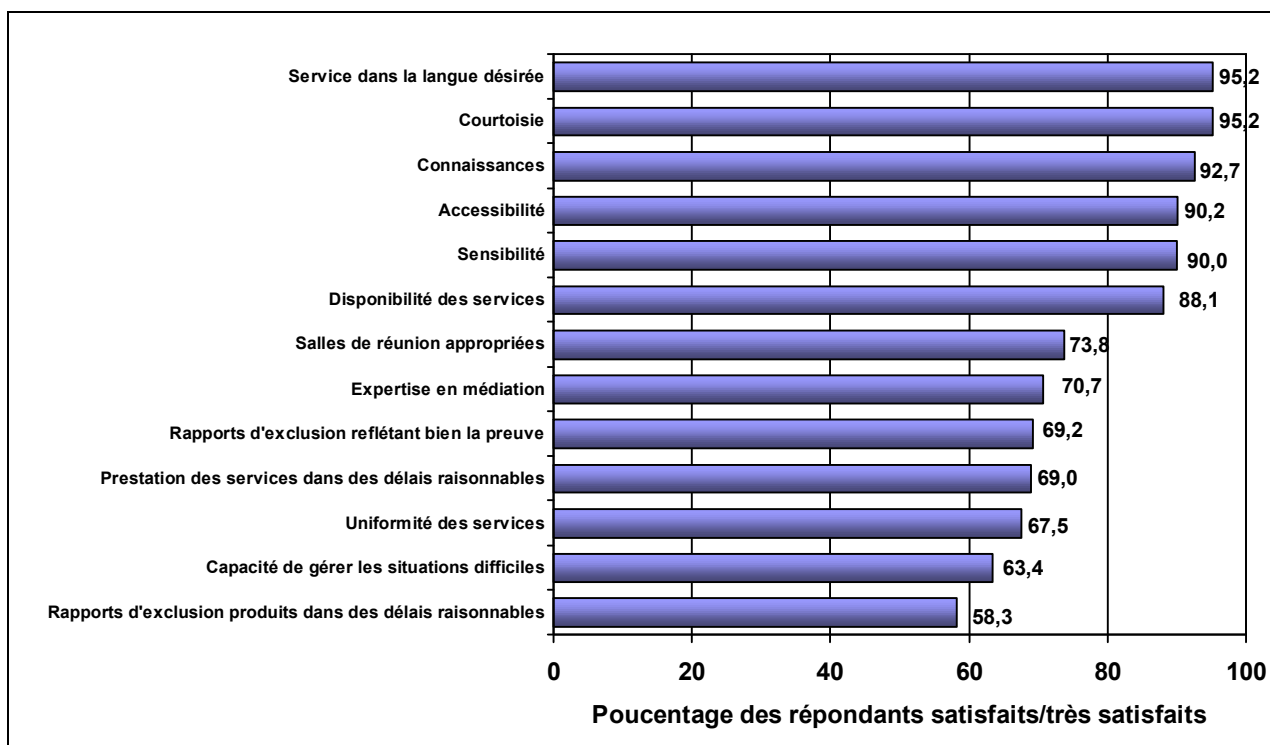


Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QE2a à QE2c (n = 11-29).

Il importe de souligner que seulement trois des répondants ont déclaré avoir eu recours à des services ne figurant pas au Graphique 8-2 (formation en règlement des conflits et examens liés à l'exclusion de postes D ou C) dans les 12 derniers mois. Deux d'entre eux ont déclaré en avoir été satisfaits/très satisfaits.

On a demandé aux répondants de préciser leur degré de satisfaction à l'égard de treize éléments des services de règlement des conflits de la CRTFP. Les résultats sont présentés au Graphique 8-3. Les éléments relatifs aux communications ont obtenu des réponses plus positives que ceux correspondant à la qualité des services. Au moins 90 % des répondants se sont en effet dits satisfaits/très satisfaits du service dans la langue désirée (95,2 %), de la courtoisie (95,2 %), des connaissances (92,7 %), de l'accessibilité (90,2 %) et de la sensibilité (90,0 %).

Graphique 8-3
Degré de satisfaction à l'égard des éléments des Services de règlement des conflits de la CRTFP



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QE3a à QE3m (n = 40-42).

Comme on peut le voir, les éléments relatifs à la qualité des services de règlement des conflits ont obtenu des réactions moins positives que ceux relatifs aux communications. Les répondants se sont dits particulièrement satisfaits de la disponibilité des services (88,1 % satisfaits/très satisfaits), ce qui fait contraste avec les 58,3 % satisfaits/très satisfaits des délais de production des rapports d'exclusions.

La comparaison selon le groupe de répondants révèle de grandes différences. Par exemple, plus de 90 % des représentants des agents négociateurs ont déclaré avoir été satisfaits/très satisfaits parce qu'ils avaient obtenu le service dans la langue désirée (100,0 %), que le personnel avait fait preuve de courtoisie (100,0 %), de sensibilité (100,0 %), et des connaissances nécessaires (100,0 %), et qu'il était accessible (95,8 %). Par contre, les représentants des employeurs qui se sont dits satisfaits/très satisfaits à ces égards allaient de 76,5 % pour la sensibilité à 88,9 % pour le service dans la langue désirée et la courtoisie.

En outre, les représentants des agents négociateurs étaient plus satisfaits (83,3 % satisfaits/très satisfaits contre 12,5 % insatisfaits/très insatisfaits) de l'aménagement des salles de réunion que ceux des employeurs (61,1 % satisfaits/très satisfaits contre 22,2 % insatisfaits/très insatisfaits).

À l'inverse, les représentants des employeurs étaient plus satisfaits (77,8 % satisfaits/très satisfaits) de l'expertise en médiation du personnel de la CRTFP que ceux des agents négociateurs (63,6 % satisfaits/très satisfaits). Il est intéressant de constater qu'une forte proportion des représentants des agents négociateurs se sont dits « neutres » : plus d'un quart (26,1 %) se sont en effet déclarés ni satisfaits, ni insatisfaits de l'expertise en médiation.

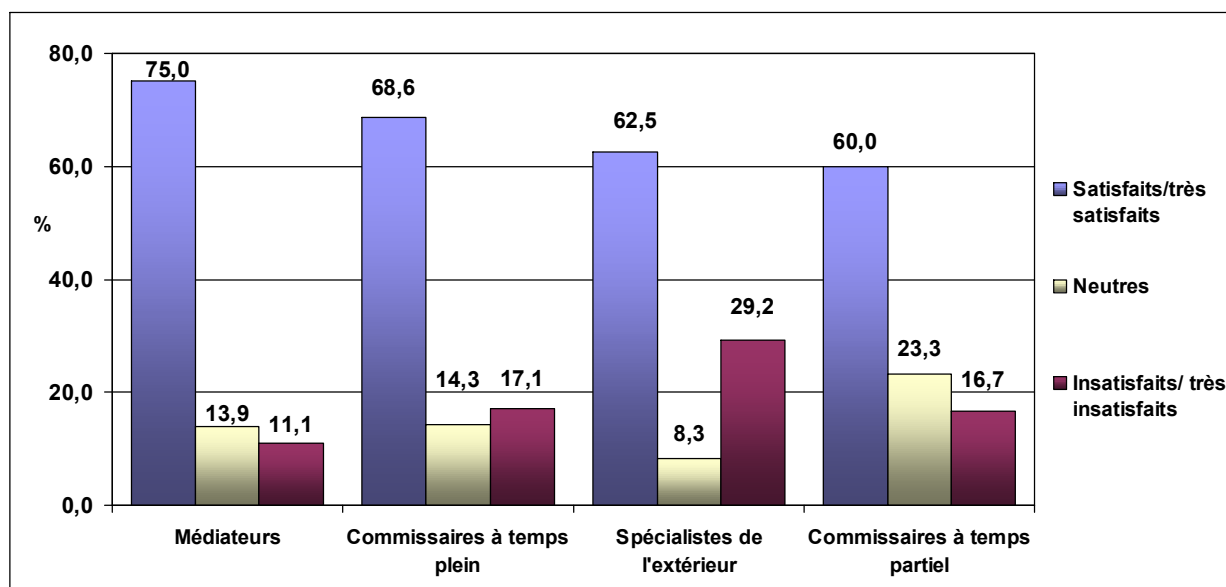
Les représentants des employeurs étaient aussi plus satisfaits (83,3 % satisfaits/très satisfaits) des délais de prestation des services que ceux des agents négociateurs (58,3 % satisfaits/très satisfaits). D'ailleurs, un quart (25,0 %) de ces derniers se sont dits insatisfaits/très insatisfaits de ces délais, comparativement à 5,6 % des premiers.

Enfin, les représentants des employeurs étaient plus satisfaits aussi de l'uniformité des services que ceux des agents négociateurs, puisque 72,2 % d'entre eux s'en sont dits satisfaits/très satisfaits contre 5,6 % seulement insatisfaits/très insatisfaits, tandis que 65,2 % des représentants des agents négociateurs s'en estimaient satisfaits/très satisfaits contre 18,2 % insatisfaits/très insatisfaits.

8.2.1 Satisfaction à l'égard des groupes chargés des Services de règlement des conflits

On a demandé aux répondants de préciser leur degré de satisfaction à l'égard des groupes chargés d'offrir des services de règlement des conflits pour la CRTFP. Les résultats figurent au Graphique 8-4.

Graphique 8-4
Degré de satisfaction à l'égard des groupes chargés d'offrir des Services de règlement des conflits



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QE4a à QE4d (n = 24-36).

Comme le graphique le révèle, les répondants étaient globalement satisfaits des groupes chargés d'offrir les services de règlement de conflit au nom de la CRTFP. Au moins 60 % se sont dits satisfaits/très satisfaits des médiateurs (75,0 %), des commissaires à temps plein

(68,6 %), des spécialistes indépendants (62,5 %) et des commissaires à temps partiel (60,0 %).

Les degrés d'insatisfaction déclarés étaient passablement proches, sauf dans le cas des spécialistes indépendants. En effet, plus d'un quart (29,2 %) des répondants ont déclaré avoir été insatisfaits/très insatisfaits des spécialistes indépendants.

L'analyse des données du sondage selon le groupe de répondants révèle quelques différences intéressantes entre ceux qui ont eu recours aux services de règlement des conflits dans les 12 derniers mois. Par exemple, beaucoup plus de représentants des employeurs (93,3 %) que des agents négociateurs (61,9 %) se sont dits satisfaits/très satisfaits des médiateurs.

De plus, les représentants des employeurs étaient moins satisfaits des spécialistes indépendants que ceux des agents négociateurs. Plus du tiers (38,5 %) des représentants des employeurs s'en sont dits insatisfaits/très insatisfaits, comparativement à 18,2 % de ceux des agents négociateurs.

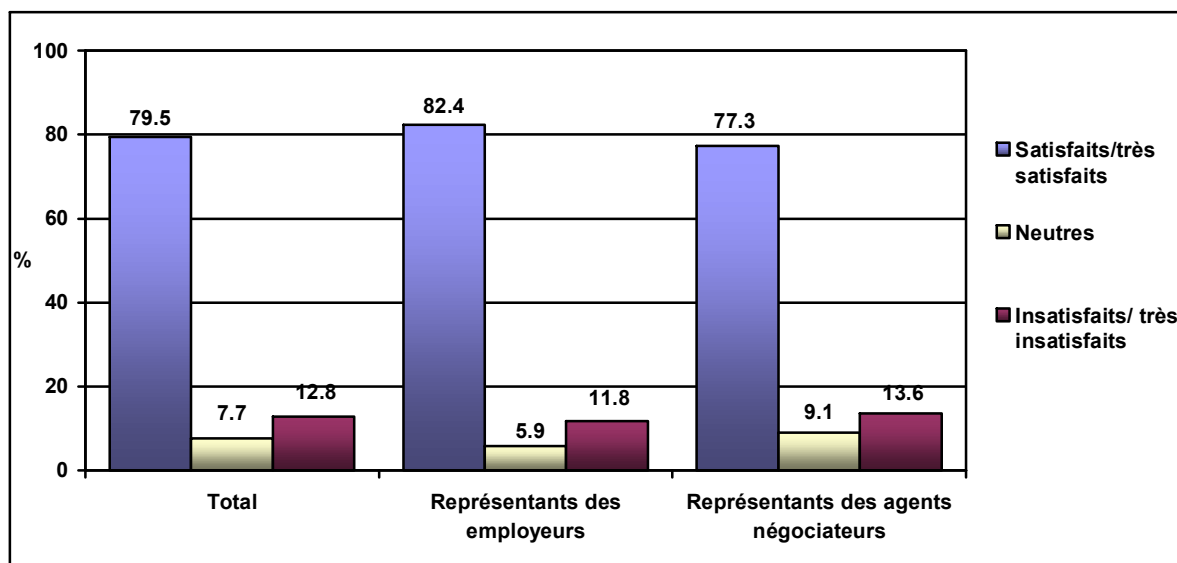
8.2.2 Autres services de règlement des conflits proposés par les répondants

Deux des répondants ont déclaré qu'ils aimeraient voir la CRTFP offrir d'autres services de règlement de conflits. Une de ces personnes a déclaré qu'elle aurait aimé se voir offrir des services informels de gestion des conflits, tandis que l'autre a dit qu'elle aurait voulu que les services de règlement de conflits soient offerts plus tôt afin que les parties puissent avoir la possibilité de régler les problèmes avant qu'ils ne soient renvoyés aux services d'arbitrage des griefs.

8.2.3 Degré de satisfaction globale à l'égard des Services de règlement des conflits

Quand on a demandé aux répondants de préciser leur degré de satisfaction globale à l'égard des services de règlement de conflits, on a obtenu les résultats résumés au Graphique 8-5.

Graphique 8-5
Degré de satisfaction globale à l'égard des Services de règlement des conflits



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QE6 (n = 39).

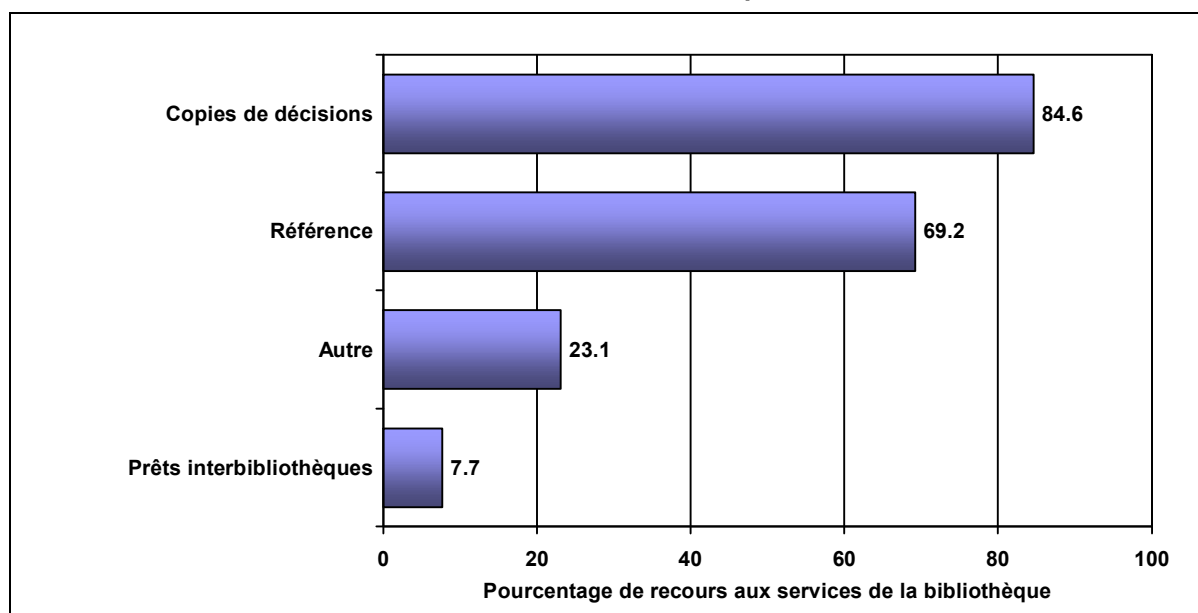
La grande majorité des répondants (79,5 %) se sont dits globalement satisfaits/très satisfaits des Services de règlement des conflits. La ventilation selon le groupe de répondants a révélé relativement peu de différences entre les deux principaux groupes, quoique les représentants des employeurs ont été plus nombreux que ceux des agents négociateurs à se dire satisfaits/très satisfaits (82,4 % et 77,3 % respectivement).

SECTION 9 : SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE

9.1 Recours aux Services de la bibliothèque de la CRTFP

Quand on leur a demandé s'ils avaient fait appel aux Services de la bibliothèque de la CRTFP, la grande majorité des répondants (82,2 %) ont dit qu'ils ne s'en étaient pas servis au cours des 12 derniers mois. Ceux qui s'en étaient prévalus (17,8 %, n = 13) se sont fait demander de préciser tous les Services de la bibliothèque auxquels ils avaient eu recours. Les résultats sont présentés au Graphique 9-1.

Graphique 9-1
Recours aux Services de la bibliothèque de la CRTFP



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QF1a à QF1d (n = 13).

Les clients qui s'étaient prévalus des Services de la bibliothèque de la CRTFP au cours des 12 derniers mois tendaient à demander des copies de décisions (84,6 %) et à demander des services de référence (69,2 %) plutôt que d'autres services (23,1 %) ou des prêts interbibliothèques (7,7 %).

Il faut préciser que les répondants qui ont déclaré avoir eu recours à d'autres Services de la bibliothèque ont dit qu'ils en avaient fait appel pour obtenir des renseignements généraux ou pour se renseigner sur les règles et les procédures.

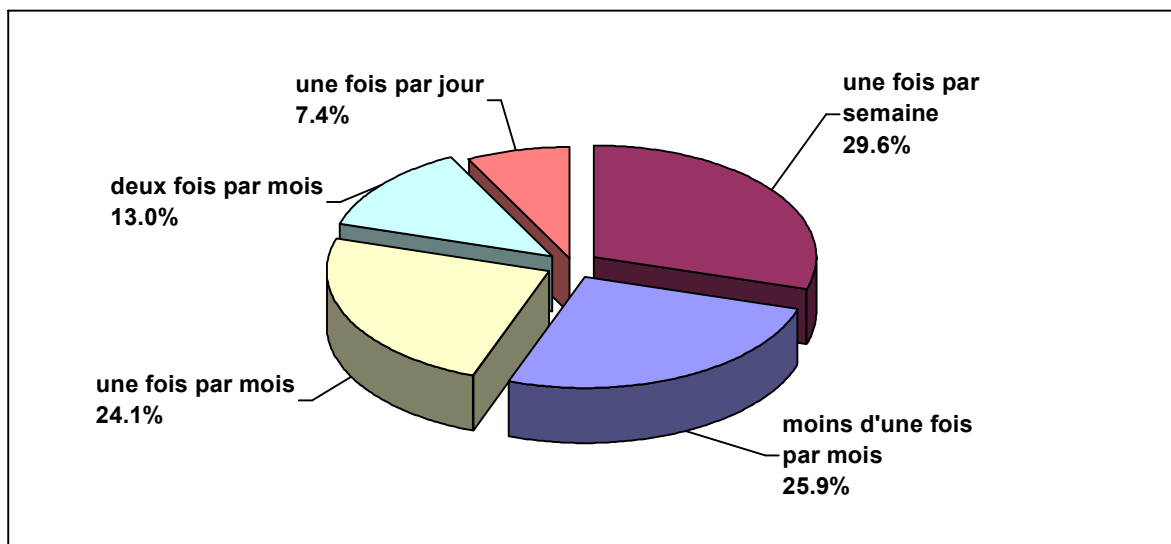
9.2 Satisfaction à l'égard des Services de la bibliothèque de la CRTFP

Les répondants qui ont eu recours aux Services de la bibliothèque de la CRTFP se sont fait demander de préciser leur degré de satisfaction à l'égard de huit éléments relatifs à la qualité des Services de la bibliothèque ainsi qu'aux communications dans ce contexte. Les résultats sont très positifs. Exception faite de l'accessibilité, pour laquelle ils se sont dits satisfaits/très satisfaits à 90,9 %, les répondants ont été unanimes, puisque 100,0 % se sont déclarés satisfaits/très satisfaits quant aux délais raisonnables, à l'exactitude, à l'exhaustivité, au service dans la langue désirée, à la sensibilité, à la courtoisie et aux connaissances.

9.3 Visites du site Web de la CRTFP

On a demandé aux répondants s'ils avaient visité le site Web de la CRTFP au cours des 12 mois précédents. En tout, plus des trois quarts (76,7 %) ont déclaré que oui, et 23,3 % ont dit ne pas l'avoir visité. Qui plus est, les répondants qui avaient visité le site se sont fait demander à quelle fréquence. Les résultats pour cette question sont présentés au Graphique 9-2.

Graphique 9-2
Fréquence des visites du site Web de la CRTFP au cours des 12 derniers mois



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QF3 (n = 54).

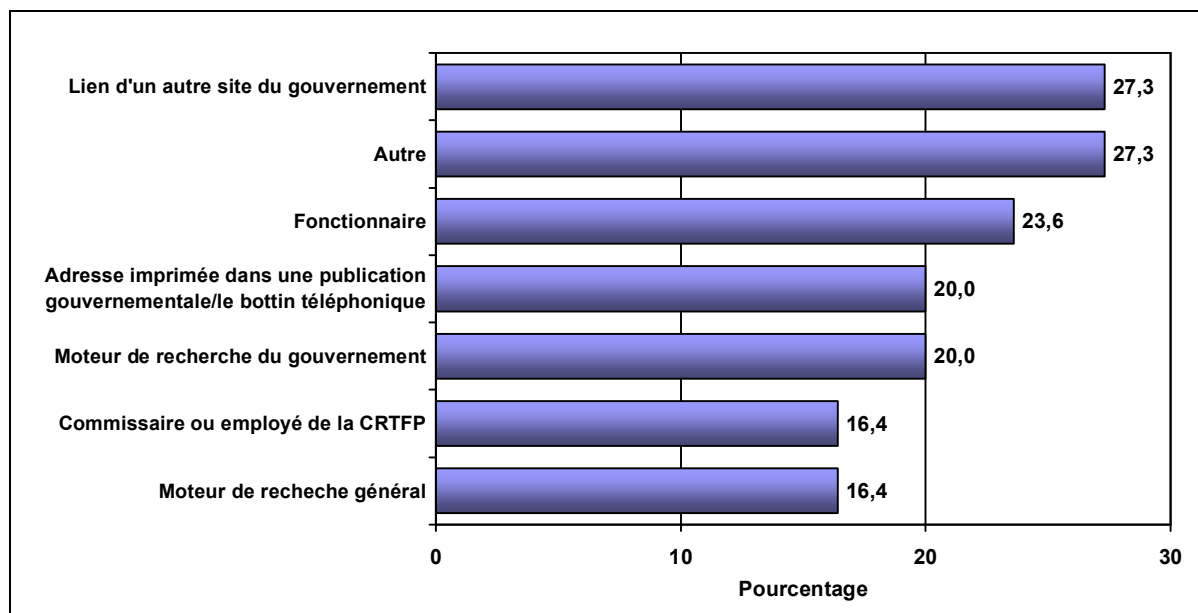
La fréquence des visites du site Web de la Commission variait énormément, comme le montre le graphique. Plus de répondants ont déclaré l'avoir visité une fois par semaine (29,6 %) qu'à n'importe quelle autre fréquence, quoique environ le quart d'entre eux aient dit l'avoir visité moins d'une fois par mois (25,9 %) ou une fois par mois (24,1 %). Relativement peu de clients ont déclaré l'avoir visité tous les 15 jours (13,0 %) ou tous les jours (7,4 %).

L'analyse des données pour déceler les différences entre les groupes de répondants a montré que les représentants des employeurs tendaient à visiter le site plus fréquemment que ceux des agents négociateurs. En effet, la majorité des premiers le visitaient une fois par semaine (44,4 %) ou moins d'une fois par mois (22,2 %), tandis que la majorité des seconds le visitaient une fois par mois (27,8 %) ou moins d'une fois par mois (27,8 %).

9.3.1 Comment les clients ont appris l'existence du site Web de la CRTFP

Les clients qui ont visité le site Web de la CRTFP se sont fait demander comment ils en avaient appris l'existence. Les résultats sont présentés au Graphique 9-3. Les deux sources les plus fréquemment citées étaient un lien d'un autre site du gouvernement (27,3 %) ou une « autre » source (27,3 %). Les répondants ont moins fréquemment déclaré avoir entendu parler du site par un fonctionnaire (23,6 %). Relativement peu d'entre eux ont dit en avoir appris l'existence d'un commissaire ou d'un employé de la CRTFP (16,4 %) ou en se servant d'un moteur de recherche général comme Google (16,4 %).

Graphique 9-3
Comment les répondants ont appris l'existence du site Web de la CRTFP



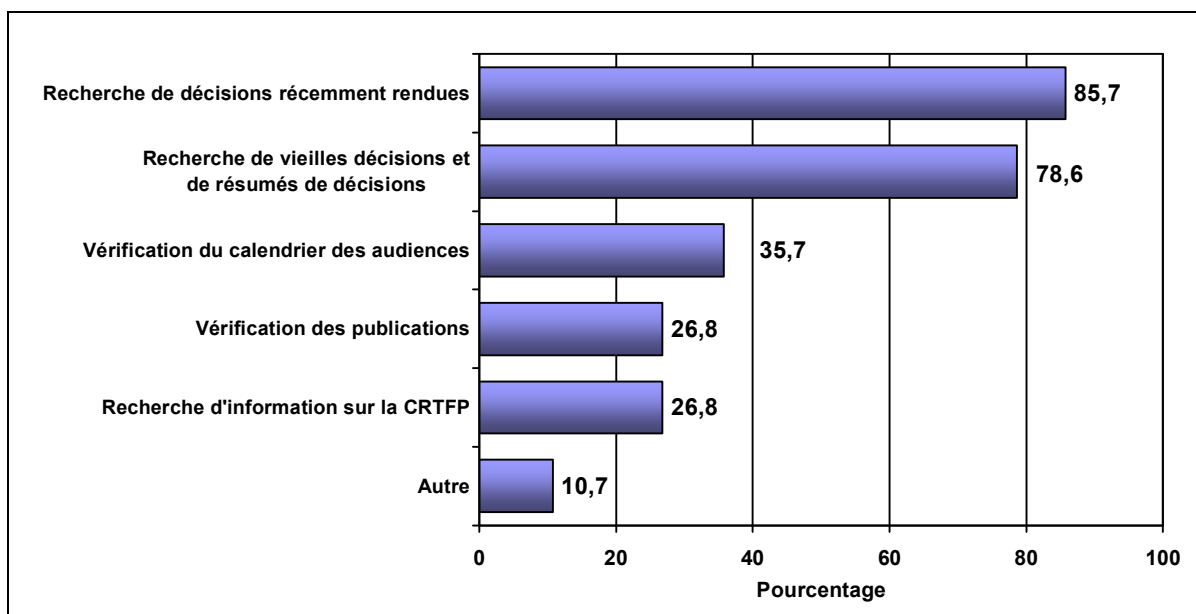
Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QF4a à QF4d (n = 55).

Quand on leur a demandé de préciser les autres sources auxquelles ils avaient appris l'existence du site Web de la CRTFP, plusieurs répondants ont dit que c'était de bouche à oreille ou d'un collègue. D'autres ont dit qu'ils savaient depuis un certain temps que le site existait, qu'ils en étaient généralement conscients, ou encore qu'ils ne pouvaient pas se rappeler comment ils en avaient appris l'existence. En outre, une des personnes qui ont participé au sondage a dit que son organisation suivait tous les sites Web relatifs aux tribunaux auxquels elle avait affaire.

9.3.2 Activités des clients sur le site Web de la CRTFP

En plus de demander aux répondants comment ils avaient appris l'existence du site Web de la CRTFP, on leur a posé une question pour savoir ce qu'ils faisaient quand ils le visitaient. Les résultats figurent au Graphique 9-4, qui montre que ces clients tendaient à chercher des décisions récemment rendues (85,7 %) ou de vieilles décisions et des résumés de décisions (78,6 %).

Graphique 9-4
Ce que les répondants faisaient sur le site Web de la CRTFP



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QF5i à QF5v (n = 56).

La ventilation des réponses selon le groupe de répondants révèle des différences. Les représentants des employeurs et des agents négociateurs tendaient à chercher des décisions récemment rendues et de vieilles décisions, mais une plus grande partie des représentants des employeurs (33,3 %) que des agents négociateurs (23,7 %) ont dit avoir cherché de l'information sur la CRTFP en visitant le site. De plus, les représentants des agents négociateurs tendaient davantage (42,1 %) que ceux des employeurs (22,2 %) à vérifier les calendriers des audiences quand ils étaient sur le site.

Le pourcentage des répondants ayant déclaré qu'ils visitaient le site pour « d'autres » activités ou d'autres recherches était relativement peu élevé (10,7 %). Voici quelques exemples des raisons avancées :

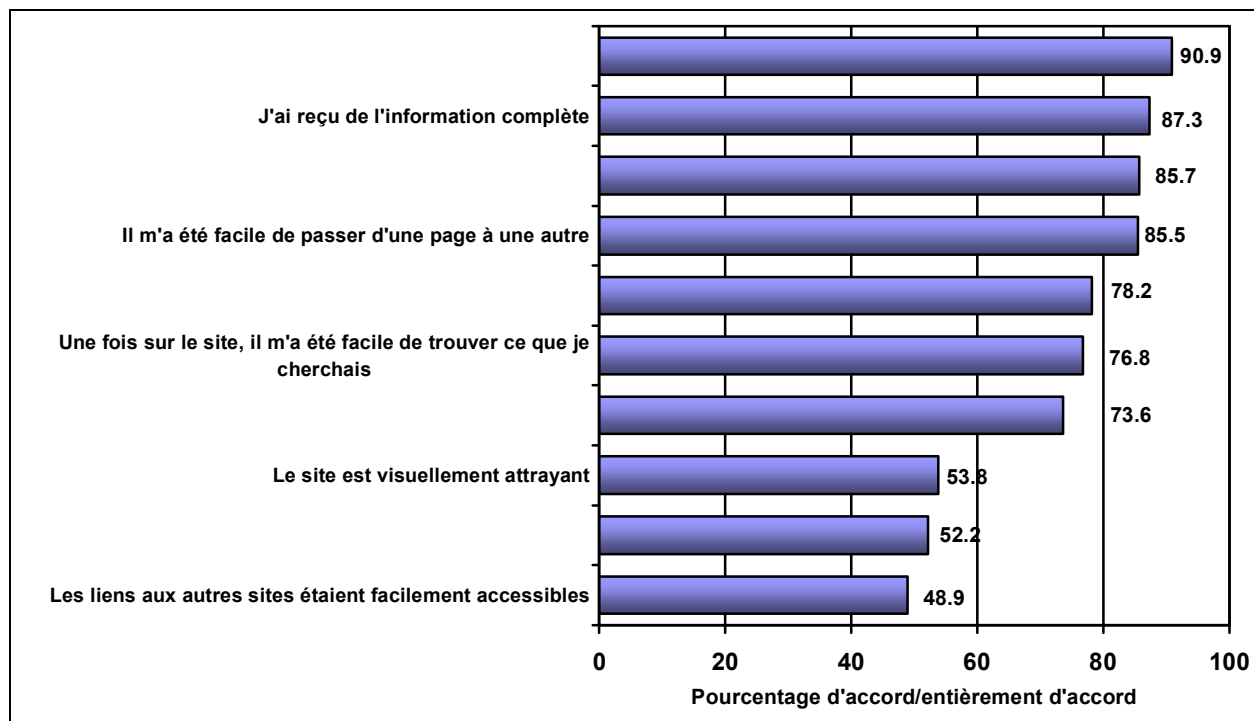
- « J'ai regardé les photos des dirigeants de la Commission et des commissaires. »
- « Je m'en suis servi comme source de documentation pour la formation. »
- « J'ai cherché des renseignements pour savoir qui contacter. »
- « J'ai fait une recherche sur le droit comme tel. »

On a aussi demandé aux répondants s'ils avaient trouvé l'information qu'ils cherchaient. La grande majorité (89,3 %) ont déclaré avoir effectivement trouvé ce qu'ils cherchaient sur le site Web de la CRTFP. À l'inverse, 10,7 % ont dit ne pas avoir trouvé l'information. Quand on leur a demandé quelles sortes de renseignements ils cherchaient, ils ont donné des réponses variées. Par exemple, deux d'entre eux ont dit qu'ils cherchaient de vieilles affaires ou de vieilles décisions; une autre des personnes qui ont participé au sondage a déclaré avoir cherché un index analytique particulier.

9.3.3 Évaluation des éléments du site Web par les clients

On a demandé aux visiteurs du site Web de la CRTFP à quel degré ils souscrivaient à des énoncés relatifs à son contenu, à ses caractéristiques de navigation et à sa présentation. Les résultats paraissent au Graphique 9-4. Comme on peut le voir, les répondants souscrivaient en général énormément aux énoncés.

Graphique 9-4
Degré auquel le répondant souscrivait aux énoncés sur le contenu, les caractéristiques de navigation et la présentation du site Web



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QF7a à QF7j (n = 46-56).

Il faut noter que les répondants souscrivaient davantage aux énoncés relatifs au contenu et aux caractéristiques de navigation qu'à ceux concernant la présentation du site. Pour le contenu, plus des trois quarts des répondants se sont dits d'accord/entièrement d'accord : ils avaient reçu de l'information exacte (90,9 %), de l'information complète (87,3 %) et de l'information à jour (78,2 %). En outre, au moins 85 % d'entre eux se sont dits d'accord/entièrement d'accord quand on leur a demandé s'il était facile de trouver le site

Web de la CRTFP (85,7 %) et de passer d'une page à une autre une fois sur le site (85,5 %).

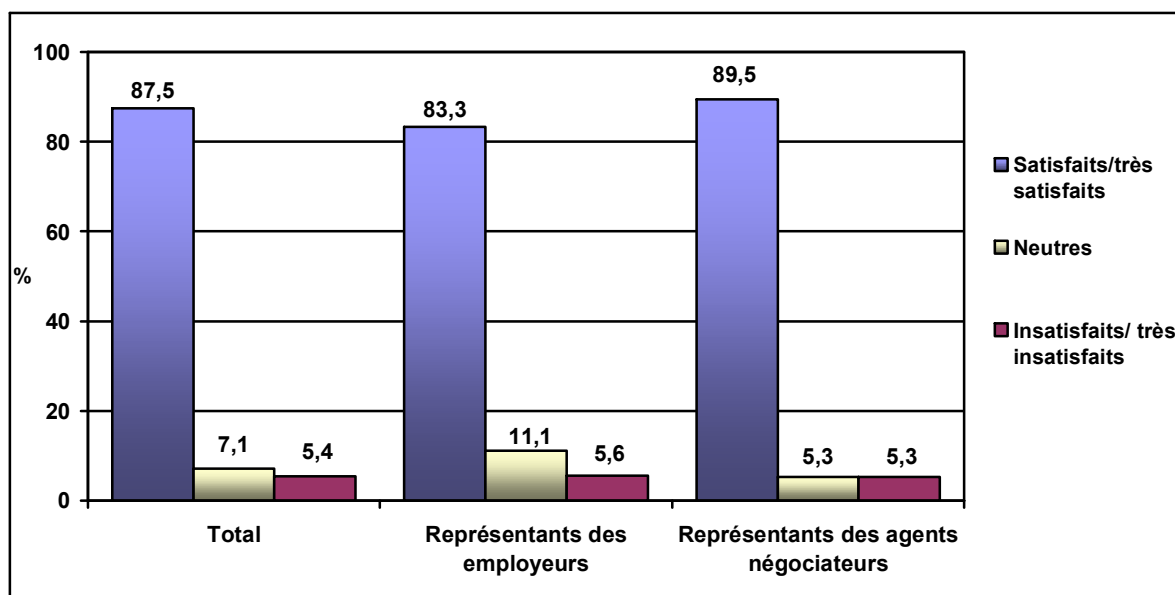
Les répondants ne souscrivaient pas autant aux énoncés sur la navigation. Par exemple, environ la moitié d'entre eux se sont dits d'accord/entièrement d'accord pour reconnaître que le site Web était visuellement attrayant (53,8 %), qu'il contenait des liens utiles à d'autres sites (52,2 %) et que les liens aux autres sites étaient facilement accessibles (48,9 %).

Les réponses différaient peu selon le groupe de participants, sauf pour l'énoncé relatif à l'attrait visuel du site. Plus des deux tiers (66,7 %) des représentants des employeurs se sont dits d'accord/entièrement d'accord, comparativement à 47,1 % de ceux des agents négociateurs quand on leur a demandé s'ils souscrivaient à l'énoncé que le site était visuellement attrayant.

9.3.4 Degré de satisfaction globale à l'égard du site Web et des Services de la bibliothèque de la CRTFP

À la fin de cette section du questionnaire, on demandait aux répondants de préciser dans l'ensemble leur degré de satisfaction à l'égard du site Web de la CRTFP ainsi que des services de sa bibliothèque. Étant donné que le site Web est géré par les services de la bibliothèque, on s'attendait à ce que ce soit la meilleure façon d'enchaîner avec une question sur le degré de satisfaction globale. Les résultats pour ces questions sont présentés aux graphiques 9-5 et 9-6.

Graphique 9-5
Degré de satisfaction globale à l'égard du site Web de la CRTFP

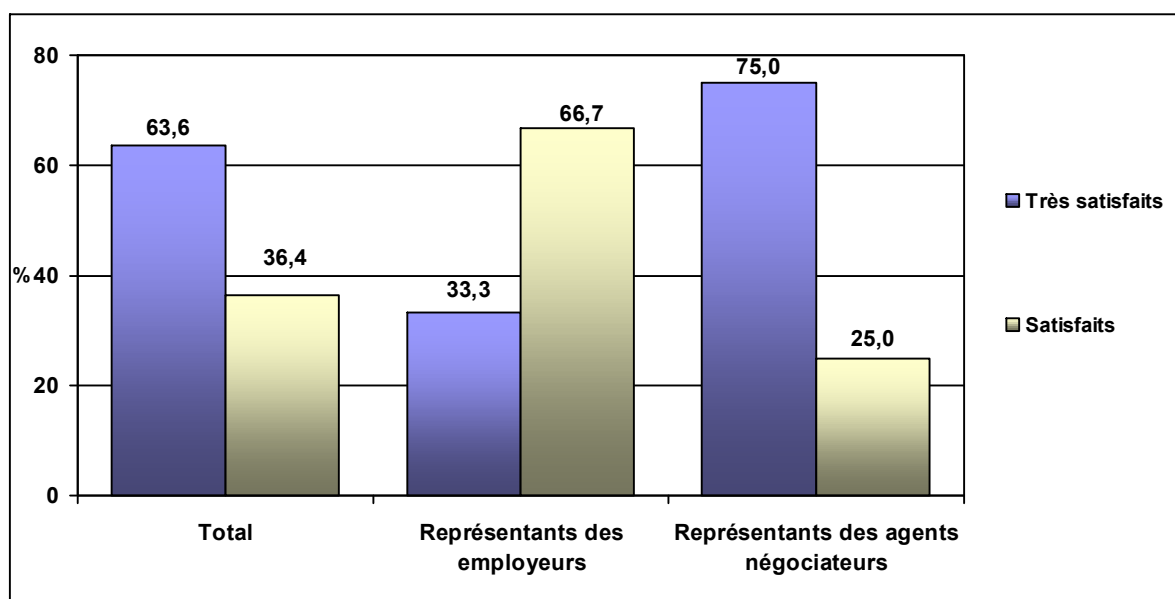


Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QF8 (n = 56).

Comme on peut le constater, la très grande majorité (87,5 %) des répondants se sont déclarés dans l'ensemble satisfaits/très satisfaits du site Web de la CRTFP. La comparaison de la ventilation selon le groupe n'a révélé que peu de différence pour cette mesure.

Le Graphique 9-6 représente le degré de satisfaction globale des répondants à l'égard des Services de la bibliothèque de la Commission. Tous les onze répondants (100 %) qui avaient eu recours à ces services étaient dans l'ensemble très satisfaits (63,6 %) ou satisfaits (36,4 %). Comme on peut le constater, il y avait des différences selon le groupe, c'est-à-dire entre les représentants des employeurs et ceux des agents négociateurs. Toutefois, tous étaient globalement satisfaits/très satisfaits des Services de la bibliothèque de la Commission.

Graphique 9-6
Degré de satisfaction globale à l'égard des Services de la bibliothèque de la CRTFP



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QF9 (n = 11).

Bon nombre de répondants (23) n'ayant pas déclaré avoir eu recours aux Services de la bibliothèque, mais avoir visité le site Web se sont pourtant dits dans l'ensemble satisfaits de ces services, ce qui tend à fausser cette mesure⁴. Par conséquent, afin d'avoir la vraie valeur pour le degré de satisfaction globale des répondants à l'égard des Services de la bibliothèque, toutes les réponses de ceux qui n'y avaient pas fait appel ont été supprimées dans l'analyse.

Les réponses de ces 23 participants nous incitent à conclure que l'enchaînement de ces questions était peut-être trompeur. Pour éviter le risque de fausser les résultats dans les sondages ultérieurs, l'équipe du projet recommande que les mesures du degré de satisfaction globale à l'égard des Services de la bibliothèque et du site Web de la CRTFP soient traitées séparément, puisque les données laissent entendre que de nombreux

⁴ Plus de la moitié (60,9 %) des répondants qui n'avaient pas eu recours aux services de la bibliothèque, mais qui ont pourtant répondu à la question sur le degré de satisfaction globale à son égard se sont dits « neutres ».

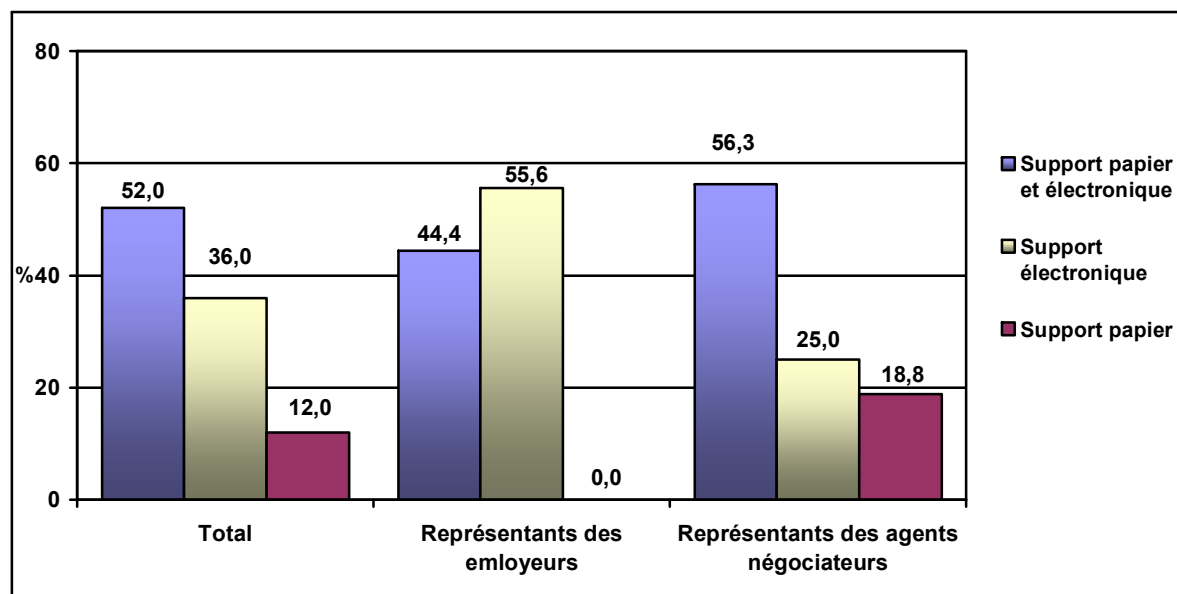
répondants ne savaient pas que le site Web est géré par les Services de la bibliothèque de la CRTFP.

SECTION 10 : AUTRES SERVICES D'INFORMATION DE LA CRTFP

10.1 Utilisation des résumés des décisions de la CRTFP

Quand on leur a demandé s'ils s'étaient servis des résumés des décisions de la CRTFP au cours des 12 mois précédents, plus du tiers (34,2 %) des répondants ont dit oui, mais 65,8 % non. Ceux qui avaient répondu par l'affirmative se sont fait demander de préciser sous quelle forme ils s'en étaient servis pendant les 12 derniers mois. Le Graphique 10-1 présente les résultats.

Graphique 10-1
Forme des résumés des décisions de la CRTFP consultés au cours des 12 derniers mois



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QG1a (n = 25).

Comme le graphique le montre, plus de la moitié (52,0 %) des répondants ont déclaré s'être servis des résumés des décisions aussi bien sur support électronique que sur papier. Très peu (12,0 %) ont dit les avoir consultés sur papier seulement, tandis que plus du tiers (36,0 %) ont répondu s'être servis uniquement de la version électronique.

Le graphique révèle aussi que beaucoup plus de représentants des employeurs (55,6 %) que des agents négociateurs (25,0 %) s'étaient servis seulement de la version électronique, tandis que les derniers étaient plus nombreux (56,3 %) que les premiers (44,4 %) à s'être servis des deux versions. Il vaut la peine de signaler que 18,8 % des représentants des agents négociateurs ont dit s'être servis seulement de la version papier, mais qu'aucun (0,0 %) de ceux des employeurs n'avait consulté que cette version.

Quoique la très grande majorité des répondants (92,0 %) aient déclaré que le projet de la CRTFP de produire ces résumés sur support électronique seulement ne causerait pas de problème, certains (8,0 %) ont dit le contraire. Compte tenu des versions des résumés dont les répondants ont dit se servir, il n'est pas étonnant que ceux qui aient déclaré que ce projet poserait problème étaient des représentants des agents négociateurs. Cela dit, les deux personnes en question ont aussi dit qu'on pourrait éviter tout problème si la version sur support électronique pouvait être imprimée, ou si l'on informait les clients du projet avant de passer à la production sur support électronique seulement.

10.2 Recours à d'autres services d'information de la CRTFP

10.2.1 Accès aux décisions de la CRTFP dans des bases de données électroniques

Les participants se sont fait demander s'ils avaient consulté les décisions de la CRTFP dans des bases de données électroniques d'entreprises privées. La majorité (70,8 %) ont dit l'avoir fait. La ventilation selon le groupe a révélé que plus de quatre-vingt pour cent des représentants des employeurs (84,6 %) avaient dit avoir consulté des décisions dans ces sources, comparativement à 63,0 % de ceux des agents négociateurs.

10.2.2 Connaissance et utilisation des vidéos de formation de la CRTFP

En tout 35 répondants ont déclaré connaître l'existence des vidéos de formation de la CRTFP. Quand on leur a demandé s'ils en avaient utilisé une au cours des 12 mois précédents, plus de la moitié (54,3 %) ont dit que oui et 51,4 % ont déclaré s'être servis de « *Dans l'intérêt de tous : introduction à la médiation des griefs* » contre 28,6 % qui ont dit avoir utilisé « *Les deux côtés de la médaille : L'arbitrage formel et accéléré de la CRTFP* ».

Les répondants qui s'étaient servis d'une des vidéos de formation (ou des deux) se sont fait demander de décrire dans quel contexte ils l'avaient fait. Ils ont décrit divers scénarios. Toutefois, la plupart ont déclaré qu'ils avaient utilisé les vidéos pour former des clients, des membres de leur personnel et/ou des collègues. Voici des exemples de ces réponses :

- « *Préparation des clients.* »
- « *Pour montrer la vidéo aux membres de mon équipe et particulièrement aux nouveaux venus afin qu'ils se familiarisent avec le processus de médiation de la CRTFP.* »
- « *Dans le cadre de séances internes.* »
- « *Afin de fournir de l'information pour les bureaux.* »
- « *Pour aider les parties à se préparer pour la médiation.* »

On a demandé à ces répondants si d'autres domaines pouvaient bénéficier de la production d'une vidéo de formation. Plus de trente pour cent (31,4 %) des 35 participants en question ont déclaré que certains domaines pourraient effectivement en bénéficier. Ils ont proposé les thèmes suivants :

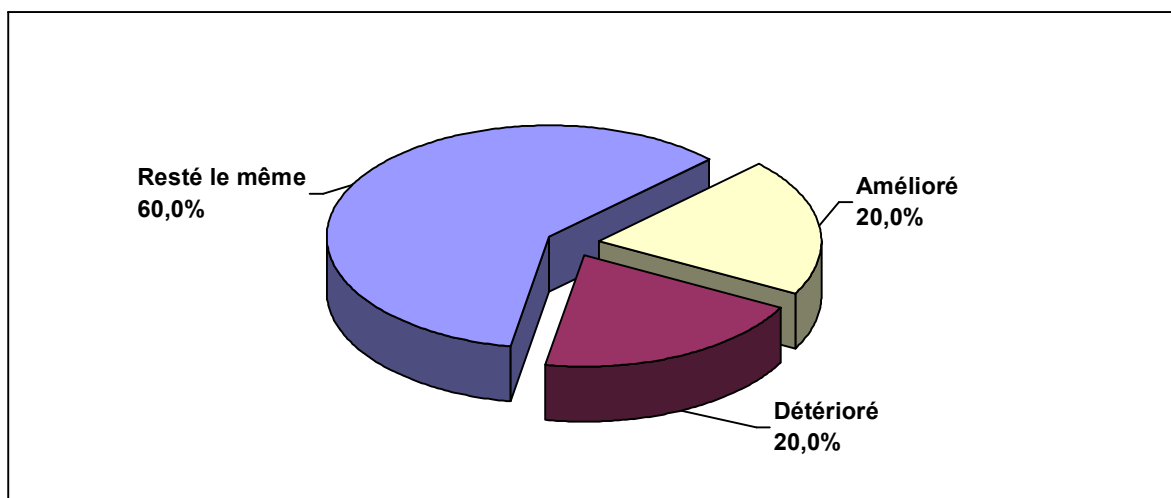
- « *Le harcèlement et les questions concernant les droits de la femme.* »
- « *Le règlement informel des conflits, la modération de la FP, la mise en évidence des changements, des nouveaux processus ainsi que des nouvelles procédures et les griefs de principe des syndicats.* »
- « *Les processus de conciliation et les bureaux de conciliation.* »
- « *Comment se préparer aux audiences d'arbitrage des griefs et se renseigner sur les procédures de la CRTFP.* »
- « *Les relations entre les employeurs et les employés, la santé et la sécurité au travail, la négociation et les griefs.* »
- « *Comment être un témoin efficace, avec ce qu'il faut faire et ne pas faire du point de vue d'un arbitre.* »
- « *Une vidéo à partir du début d'une affaire de grief jusqu'à l'arbitrage avec une présentation visuelle de la procédure serait utile.* »

SECTION 11 : ÉVALUATION GLOBALE DES SERVICES DE LA CRTFP

11.1 Perceptions des changements de la qualité du service

On a demandé aux répondants d'évaluer le service de la CRTFP compte tenu de leurs rapports avec elle au cours des 12 derniers mois, depuis le *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2001*. Les résultats figurent au Graphique 11-1. Comme on peut le voir, la majorité des répondants (60,0 %) ont dit que le service était resté le même, mais 20,0 % ont déclaré avoir l'impression qu'il s'était amélioré et 20,0 %, qu'il s'était détérioré.

Graphique 11-1
Perception globale du service depuis le dernier sondage (2001)



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QH1 (n = 60).

Ceux qui ont répondu que le service s'était amélioré (20,0 %) ou détérioré (20,0 %) se sont fait demander de décrire de quelle façon les services avaient changé depuis le *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2001*. Les participants qui étaient d'avis que les services s'étaient améliorés ont donné diverses explications, à savoir :

- « *Meilleur accès aux services de médiation.* »
- « *Insistance accrue sur les résultats obtenus grâce à la médiation.* »
- « *Les services de médiation eux-mêmes se sont légèrement améliorés.* »
- « *Insistance accrue sur les résultats obtenus grâce à la médiation.* »
- « *La médiation : les médiateurs sont compétents, ils sont plus disponibles, plus humains et surtout plus nombreux. En général, leurs qualités sont bien plus grandes qu'avant.* »

D'autres répondants ont mentionné des améliorations des communications, de la visibilité et de l'accessibilité quant aux services de la CRTFP ou à son personnel en général.

- « *La communication et la visibilité sont meilleures.* »
- « *Communication et établissement des calendriers.* »
- « *Accessibilité directe; plus convivial.* »
- « *Certains des commissaires à temps partiel et le respect avec lequel les fonctionnaires s'estimant lésés sont traités ainsi que l'approche moins intimidante du processus d'audience m'impressionnent.* »
- « *Disponibilité du personnel.* »

Deux répondants ont aussi mentionné des améliorations du site Web et des Services de la bibliothèque de la Commission.

- « *La bibliothèque et le site Web sont étonnants.* »
- « *La recherche dans le site Web s'est améliorée. Le site et les Services de la bibliothèque se sont améliorés.* »

Les répondants ont aussi donné divers exemples de détérioration des services. Plusieurs ont dit avoir eu des difficultés avec les Services des opérations du greffe ainsi qu'avec l'établissement des calendriers des audiences :

- « *Les services se sont détériorés. Le greffe n'avait pas informé l'intimé du retard dans le traitement de la demande avant qu'il téléphone pour savoir pourquoi on tardait.* »
- « *La qualité est excellente. Toutefois, la période d'attente pour qu'on entende les affaires est très longue. Je pense aussi que la CRTFP a besoin de plus de ressources pour répondre à la demande.* »
- « *Dans l'ensemble, les services sont bons. Toutefois, l'établissement des calendriers des audiences d'arbitrage de griefs est devenu un problème, et les dates d'audience ne sont pas fixées dans certains cas.* »
- « *Le processus de demande et l'établissement des calendriers des audiences ne sont pas bons. Nous avons présenté une demande il y a quatre mois et nous n'en avons plus entendu parler. Une autre source de problèmes et de mécontentement survient quand on envoie plus d'un dossier à la fois et qu'ils sont confondus, ou qu'on nous en envoie plus d'un dans la même enveloppe.* »

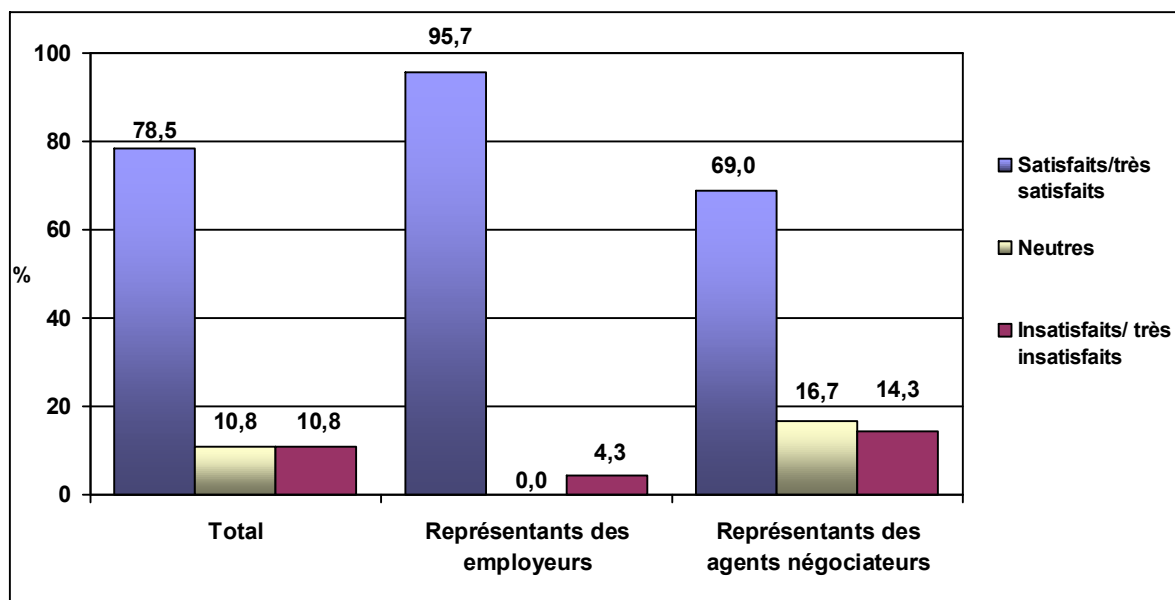
Quelques répondants ont dit avoir des doutes sur la neutralité et sur la compétence de la CRTFP.

- « *Nous doutons sérieusement de la neutralité et de la crédibilité de la CRTFP à cause de ce qu'elle a fait pendant une ronde de négociations récente de l'Agence.* »
- « *Présidents incompetents des bureaux de conciliation. Les décisions arbitrales sont fondées en faveur des employés, parce qu'il y a des commissaires qui veulent se comporter comme s'ils étaient des juges ou d'autres dont la compétence est contestable.* »

11.2 Satisfaction globale à l'égard des services de la CRTFP au cours des 12 derniers mois

À la fin du questionnaire, on demandait aux répondants leur degré de satisfaction globale à l'égard des services qu'ils avaient reçus de la CRTFP au cours des 12 derniers mois. Les résultats sont présentés au Graphique 11-2. Plus des trois quarts (78,5 %) des répondants ont dit être satisfaits/très satisfaits des services reçus dans les 12 derniers mois.

Graphique 11-2
Degré de satisfaction globale à l'égard des services de la CRTFP au cours des 12 derniers mois



Source : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP – QH2 (n = 65).

Ce graphique montre aussi les différences des degrés de satisfaction selon le groupe de répondants. Les représentants des employeurs étaient globalement plus satisfaits que ceux des agents négociateurs des services reçus pendant la dernière année. Plus de quatre-vingt-dix pour cent (95,7 %) d'entre eux s'en sont dits satisfaits/très satisfaits, comparativement à 69,0 % des représentants des agents négociateurs.

11.3 Améliorations des services de la CRTFP recommandées par les clients

On a donné aux clients répondants la possibilité de donner des recommandations afin d'améliorer les services de la CRTFP. Leurs recommandations portaient sur des sujets très variés, mais étaient le plus souvent axées sur les délais.

De nombreux clients ont dit être d'avis que le processus d'audience est trop long, en recommandant des mesures pour l'accélérer :

- *« Échanger l'information plus rapidement, par exemple en informant les parties dès la réception d'une plainte ou d'un grief. »*
- *« Améliorer les délais d'envoi des accusés de réception, d'établissement des dates d'audience et de production des décisions. »*
- *« Raccourcir ou améliorer le délai d'obtention d'une décision après l'audience. Une décision qui tarde six mois ou plus à venir c'est déraisonnable. »*
- *« Rendre les décisions plus rapidement. Il est inconcevable que des fonctionnaires prennent quatre à six mois pour rendre une décision. »*

Certains clients ont fait des recommandations précises sur le délai d'établissement d'une date d'audience :

- *« Fixer plus rapidement les dates d'audience – elles devraient avoir lieu dans un délai d'un ou deux mois et jamais de plus de trois mois. »*
- *« Les griefs contestant un licenciement ou une suspension indéfinie n'ont pas toujours été entendus dans un délai acceptable. »*

D'autres recommandations avancées par quelques répondants seulement portaient sur les aspects suivants.

- *Quelques clients avaient des doutes sur l'impartialité et la crédibilité de la Commission elle-même, et ils ont proposé des mesures visant à l'améliorer à ces égards.*
- *Quelques clients étaient d'avis que le service de médiation devrait être renforcé et rendu obligatoire.*
- *Deux clients estimaient aussi que le médiateur devrait jouer un rôle plus actif dans le processus de médiation.*

SECTION 12 : COMPARAISON AVEC LES SONDAGES DE 2001 ET DE 1998

Cette section est une comparaison des résultats du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004* avec les données de référence recueillies en 2001 et en 1998. Comme nous l'avons vu à la section portant sur la méthode, nous avons modifié et révisé le questionnaire utilisé cette fois-ci, en conservant toutefois les principales mesures pour fins de comparaison.

Il est important de préciser que nous nous sommes servis des cotes de l'Outil de mesures communes (OMC) pour analyser et interpréter les mesures de la satisfaction dans tous les sondages. Les cotes de l'OMC peuvent aller de 0,0 (très insatisfait) à 100,0 (très satisfait) et correspondent à la cote moyenne des réponses. En outre, dans certains des tableaux qui suivent, les valeurs proportionnelles des réponses catégoriques et des cotes de l'OMC sont présentées pour les réponses échelonnées (autrement dit les mesures de la satisfaction).

12.1 Données démographiques

12.1.1 Taux de réponse selon le rôle et le groupe des clients

Les taux de réponse aux sondages sur la satisfaction de la clientèle de la CRTFP selon le rôle et le groupe des clients sont présentés au Tableau 12-2. On voit que l'échantillon du sondage de 2004 comprenait de plus gros pourcentages de représentants des agents négociateurs et des employeurs que ceux des sondages de 2001 et de 1998. Cela dit, et bien que le pourcentage des avocats de l'extérieur représentant un agent négociateur (9,6 %) soit virtuellement identique à celui de ces représentants dans le sondage de 2001 (9,8 %), il est moins élevé que lors du sondage de 1998 (11,5 %).

Conformément aux recommandations du rapport sur le sondage de 2001 et aux instructions du chargé de projet, on n'a pas inclus de représentants de tierces parties neutres dans l'échantillon.

Tableau 12-2
Taux de réponse aux sondages selon le rôle et le groupe des clients

	Année du sondage					
	2004		2001		1998	
Rôle des clients	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Représentant d'un agent négociateur	40	54,8 %	33	54,1 %	23	44,2 %
Représentant d'un employeur	25	34,2 %	18	29,5 %	14	26,9 %
Avocat de l'extérieur représentant un agent négociateur	7	9,6 %	6	9,8 %	6	11,5 %
Avocat de l'extérieur représentant un employeur	1	1,4 %	3	4,9 %	1	1,9 %
Tierce partie neutre	S.O. ¹	S.O. ¹	1	1,6 %	8	15,4 %
Total	73	100,0 %	61	100,0 %	52	100,0 %
Groupe de clients	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Représentants des agents négociateurs	47	64,4 %	39	63,9 %	29	55,8 %
Représentants des employeurs	26	35,6 %	21	34,4 %	15	28,8 %
Tierce partie neutre	S.O. ¹	S.O. ¹	1	1,6 %	8	15,4 %
Total	73	100,0 %	61	100,0 %	52	100,0 %

¹ Conformément aux recommandations du rapport du sondage de 2001 et aux instructions du chargé de projet, on n'a pas inclus de représentants de tierces parties neutres dans l'échantillon.

Dans la comparaison des taux de réponse selon le groupe de clients ou les parties représentées, le taux de réponse des représentants des agents négociateurs (64,4 %) dans le sondage de 2004 est virtuellement identique à celui qu'on avait constaté lors du sondage de 2001 (63,9 %) et plus élevé que celui du sondage de 1998 (55,8 %). Dans le cas des représentants des employeurs, le taux de réponse au sondage de 2004 (35,6 %) est lui aussi virtuellement identique à celui du sondage de 2001 (34,4 %) et plus élevé que celui du sondage de 1998.

12.1.3 Taux de réponse selon le lieu et la région

Les taux de réponse aux sondages selon le lieu et la région sont présentés au tableau 12-3. Ils révèlent des différences entre provinces d'un sondage à un autre. La distribution des réponses au sondage de 1998 était plus équilibrée en termes de représentation provinciale. Cela dit, les taux de réponse pour la RCN et pour l'extérieur de la RCN au sondage de 2004 sont comparables à ceux du sondage de 2001.

Tableau 12-3
Taux de réponse aux sondages selon le lieu et la région

Province	Année du sondage					
	2004		2001		1998	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0,0 %	0	0,0 %	1	1,9 %
Nouvelle-Écosse	2	2,7 %	3	4,9 %	3	5,8 %
Québec (à l'extérieur de la RCN)	2	2,7 %	4	6,6 %	5	9,6 %
Région de la capitale nationale (RCN)	54	74,0 %	45	73,8 %	30	57,7 %
Ontario (à l'extérieur de la RCN)	10	13,7 %	3	4,9 %	5	9,6 %
Manitoba	0	0,0 %	1	1,6 %	1	1,9 %
Alberta	2	2,7 %	3	4,9 %	2	3,8 %
Colombie-Britannique	3	4,1 %	2	3,3 %	5	9,6 %
Total	73	100,0 %	61	100,0 %	52	100,0 %
Région	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Région de la capitale nationale (RCN)	54	74,0 %	45	73,8 %	30	57,7 %
À l'extérieur de la RCN	19	26,0 %	16	26,2 %	22	42,3 %
Total	73	100,0 %	61	100,0 %	52	100,0 %

12.2 Rapports avec la CRTFP

Les mesures des rapports des clients avec la CRTFP sont présentées au Tableau 12-4.

Tableau 12-4
Mesures des rapports avec la CRTFP

Rapports avec la CRTFP	2004		2001		1998	
	%/OMC	n	%/OMC	n	%/OMC	n
B1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous pris part à des procédures de la CRTFP, y compris la médiation et l'arbitrage?	83,6 %	73	85,2 %	61	66,7 %	51
B2a. Satisfaction – médiation	76,16 %	43	77,27 %	33	S.O.	S.O.
B2b. Satisfaction – arbitrage	71,87 %	40	77,90 %	43	S.O.	S.O.
B2c. Satisfaction – autre (veuillez préciser)	56,25 %	24	58,82 %	17	S.O.	S.O.
B3a. Satisfaction – longueur des décisions	68,13 %	51	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
B3bi. Satisfaction – clarté des décisions	66,17 %	51	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
B3bii. Satisfaction – utilité des décisions	65,00 %	50	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
B3biii. Satisfaction – exhaustivité des décisions	64,00 %	50	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
B3c. Satisfaction – rapidité de diffusion des décisions	55,39 %	51	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

Rapports avec la CRTFP	2004		2001		1998	
	%/OMC	n	%/OMC	n	%/OMC	n
B5. Satisfaction globale – procédures de la CRTFP	67,37 %	59	S.O.	S.O.	25,00 %	32

Comme le tableau l'indique, plus de quatre-vingt pour cent des répondants en 2001 (85,2 %) et en 2004 (83,6 %) avaient pris part à des procédures de la CRTFP au cours des 12 derniers mois, comparativement à 66,7 % des répondants au sondage de 1998.

Les cotes de l'OMC pour les mesures de la satisfaction sont comparables en ce qui concerne les sondages de 2004 et de 2001. Elles tendent toutefois à laisser entendre que les clients-répondants du sondage de 2001 s'étaient déclarés légèrement plus satisfaits, en moyenne, des services de médiation, d'arbitrage de griefs et des autres services de la CRTFP que ceux du sondage de 2004.

12.3 Services des opérations du greffe

Les mesures de la satisfaction à l'égard des éléments des Services des opérations du greffe figurent au Tableau 12-5, où l'on peut constater que, dans l'ensemble, les cotes de l'OMC pour les réponses aux sondages de 2001 et de 1998 étaient plus élevées que dans le sondage de 2004. Les cotes de satisfaction pour le sondage de 2001 se situent entre 80,31 et 92,2, tandis que celles du sondage de 1998 se situent entre 75,00 et 95,45. En comparaison, les cotes de satisfaction pour le sondage de 2004 se situent entre 59,09 et 85,71. Il est important de préciser ici que la taille variable de l'échantillon pour chaque mesure peut contribuer aux différences entre les cotes de satisfaction.

Tableau 12-5
Mesures des éléments des services des opérations du greffe

Services des opérations du greffe	2004		2001		1998	
	%/OMC	n	%/OMC	n	%/OMC	n
C1a. Satisfaction – envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable	59,09 %	55	85,00 %	45	82,57 %	33
C1b. Satisfaction – envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable	65,00 %	55	82,06 %	46	75,00 %	33
C1c. Satisfaction – exactitude de l'information	65,27 %	54	80,31 %	47	82,81 %	32
C1d. Satisfaction – renseignements fournis en temps opportun	60,45 %	55	84,78 %	46	76,56 %	32
C1e. Satisfaction – information complète	67,85 %	56	81,52 %	46	79,83 %	31
C1f. Satisfaction – traitement juste et impartial	66,81 %	55	82,29 %	48	81,25 %	32
C1g. Satisfaction – service dans la langue désirée	85,71 %	56	92,02 %	47	94,53 %	32
C1h. Satisfaction – accessibilité	73,63 %	55	85,32 %	46	88,63 %	33
C1i. Satisfaction – sensibilité	66,81 %	55	86,41 %	46	90,90 %	33
C1j. Satisfaction – courtoisie	81,69 %	56	89,58 %	48	95,45 %	33

Services des opérations du greffe	2004		2001		1998	
	%/OMC	n	%/OMC	n	%/OMC	n
C1k. Satisfaction – connaissance	70,08 %	56	83,33 %	48	87,12 %	33
C2. Satisfaction globale – Services des opérations du greffe	64,54 %	55	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

12.4 Audiences d'arbitrage de griefs et autres audiences de la Commission

Les mesures des différents aspects des audiences de griefs d'arbitrage et des autres audiences de la Commission pour les trois sondages figurent au Tableau 12-6, qui révèle que le pourcentage le plus élevé de répondants ayant comparu à une audience d'arbitrage de griefs ou à une autre audience de la Commission dans les 12 derniers mois a été constaté lors du sondage de 2001 (77,8 %).

Tableau 12-6
Mesures des différents aspects des audiences d'arbitrage de griefs et des autres audiences de la Commission

Audiences d'arbitrage de griefs et autres audiences de la Commission	2004		2001		1998	
	%/OMC	n	%/OMC	n	%/OMC	n
D1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous comparu à une audience d'arbitrage de griefs/ autre audience de la Commission	65,6 %	61	77,8 %	54	66,7 %	39
D3a. Degré de satisfaction quant à l'équité procédurale	71,71 %	38	80,81 %	43	76,92 %	26
D3b. Degré de satisfaction quant à la possibilité de faire valoir son point de vue	76,97 %	38	82,92 %	41	79,00 %	25
D3c. Degré de satisfaction quant aux affaires mises au rôle et aux remises	59,61 %	39	73,83 %	43	S.O.	S.O.
D3d. Degré de satisfaction quant à l'attention des commissaires	75,64 %	39	82,55 %	43	81,25 %	24
D3e. Degré de satisfaction quant aux décisions rendues dans un délai raisonnable	57,89 %	38	61,62 %	43	72,91 %	24
D3f. Degré de satisfaction quant à l'aménagement des salles d'audience	71,79 %	39	82,38 %	44	S.O.	S.O.
D3g. Degré de satisfaction quant au nombre de lieux d'audience (suffisants)	74,34 %	38	84,52 %	42	72,72 %	22
D3h. Degré de satisfaction quant à l'accès aux lieux	76,28 %	39	84,65 %	44	S.O.	S.O.
D3i. Degré de satisfaction quant aux services d'interprétation simultanée disponibles si demandés à l'avance	76,61 %	31	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
D4. Degré de satisfaction globale quant au processus d'audience	73,75 %	40	84,88 %	43	24,03 %	26

¹ Remarque : Les différences de libellé de cette question et des questions analogues dans les sondages précédents limitent les possibilités de comparaison entre les sondages.

À l'exception d'une mesure (celle du degré de satisfaction quant aux décisions rendues dans un délai raisonnable), les répondants au sondage de 2001 ont eu les cotes de l'OMC les plus élevées pour toutes les questions comparables. Lorsqu'on se concentre sur le degré de satisfaction globale quant au processus d'audience, il est intéressant de constater que les répondants au sondage de 1998 étaient collectivement les moins satisfaits. La cote de l'OMC pour le sondage de 1998 (24,03) se situe entre les cotes des répondants très insatisfaits (0,00) et insatisfaits (25,0), ce qui signifie que, en moyenne, les clients étaient insatisfaits du processus d'audience.

12.5 Services de règlement des conflits

Les cotes de l'OMC pour les mesures des éléments des services de règlement des conflits figurent au Tableau 12-7. Il y a très peu de mesures comparables pour tous les sondages, mais les cotes de l'OMC pour ceux de 2004 et de 2001 sont presque identiques.

Tableau 12-7
Mesures des éléments des Services de règlement des conflits

Services de règlement des conflits	2004		2001		1998	
	%/OMC	n	%/OMC	n	%/OMC	n
E1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu recours aux Services de règlement des conflits de la CRTFP ¹	68,9 %	61	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
E2a. Degré de satisfaction à l'égard de la médiation pour les conventions collectives	69,64 %	14	75,00 %	12	80,55 %	9
E2b. Degré de satisfaction à l'égard de la médiation des griefs	76,72 %	29	79,62 %	27	76,78 %	14
E2c. Degré de satisfaction à l'égard de la médiation pour d'autres procédures de la CRTFP	72,72 %	11	72,50 %	10	S.O.	S.O.
E2d. Degré de satisfaction à l'égard de la formation en règlement des conflits	75,00 %	2	66,66 %	3	S.O.	S.O.
E2e. Degré de satisfaction à l'égard des examens liés à l'exclusion de postes D ou C	75,00 %	2	50,00 %	3	100,00 %	1

¹ Remarque : Les différences de libellé de cette question et des questions analogues dans les sondages précédents limitent les possibilités de comparaison entre les sondages.

La comparaison des mesures de la satisfaction à l'égard des Services de la bibliothèque et des autres sources d'information de la CRTFP tirées des réponses aux trois sondages est limitée par les différences d'utilisation et de formulation des questions. Par exemple, le sondage de 2004 comprend plus de mesures relatives aux Services de la bibliothèque et autres sources d'information que les précédents. De même, la comparaison des questions connexes est limitée en raison des variations de leur formulation. Par exemple, dans le sondage de 2004, les questions portent sur le recours aux services dans les 12 derniers mois, tandis que celles des sondages de 2001 et de 1998 tendaient à être moins spécifiques et à porter sur le recours aux services en général.

SECTION 13 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Cette section est un résumé des constatations globales du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004* et contient des recommandations en vue des sondages ultérieurs.

13.1 Résumé des constatations

Satisfaction globale à l'égard des procédures de la CRTFP

En général, les clients se sont dits satisfaits des procédures de la CRTFP. Près du trois quarts ont déclaré en être satisfaits/très satisfaits. Les représentants des employeurs se sont plus souvent dits satisfaits/très satisfaits que ceux des agents négociateurs.

Dans l'ensemble, les répondants se sont plus souvent déclarés satisfaits des services de médiation que des services d'arbitrage de griefs et des autres services analogues.

Les clients ont répondu à la question sur leur degré de satisfaction à l'égard des différents aspects des décisions rendues par la CRTFP en se déclarant le plus souvent satisfaits/très satisfaits de la longueur des décisions et de leur clarté. Ils ont le moins souvent dit être satisfaits/très satisfaits de l'exhaustivité des décisions et de leur production dans un délai raisonnable.

Services des opérations du greffe

Dans l'ensemble, la plupart des répondants se sont déclarés satisfaits/très satisfaits à l'égard des différents éléments des services des opérations du greffe. Cela dit, les éléments liés à la longueur des délais étaient le moins suivant jugés satisfaisants.

Dans l'ensemble, la plupart des répondants se sont dits satisfaits/très satisfaits des Services des opérations du greffe. Les représentants des employeurs étaient plus susceptibles de se déclarer satisfaits que ceux des agents négociateurs.

Audiences d'arbitrage de griefs et autres audiences de la Commission

Les clients-répondants (qui avaient comparu à une audience d'arbitrage de griefs ou à une autre audience de la Commission au cours des 12 derniers mois) se sont le plus souvent déclarés satisfaits de toutes leurs comparutions. Dans l'ensemble, une écrasante majorité ont dit être satisfaits/très satisfaits du processus d'audience. La plupart ont aussi déclaré que les audiences étaient menées de façon uniforme.

Quand on leur a demandé de préciser leur degré de satisfaction à l'égard du processus d'audience, les clients ont été généralement positifs sur tous les éléments du service. Les deux aspects qui posaient manifestement problème pour eux étaient les délais et l'établissement des dates d'audience ainsi que les remises au rôle. À ces deux égards, les

représentants des agents négociateurs étaient dans l'ensemble moins satisfaits que ceux des employeurs.

Services de règlement des conflits

Ceux des clients qui ont répondu avoir eu recours aux services de règlement des conflits au cours des 12 derniers mois s'en sont dits dans l'ensemble satisfaits.

Les répondants se sont plus souvent déclarés satisfaits/très satisfaits des services de médiation de griefs et des autres services de médiation de la Commission que de ses services de médiation dans le contexte des négociations collectives. Dans ce cas-là aussi, ils étaient dans l'ensemble moins satisfaits des délais que de la plupart des autres éléments du service. Le plus souvent, ils étaient satisfaits/très satisfaits de la possibilité d'obtenir le service dans la langue désirée ainsi que de la courtoisie et des connaissances et du personnel de même que de l'accessibilité des communications. Ils étaient souvent satisfaits aussi de la production des rapports d'exclusion des postes D ou C dans un délai raisonnable, de même que de la capacité du personnel de gérer les situations difficiles.

Quand on leur a demandé quel était leur degré de satisfaction à l'égard des groupes offrant des services de règlement des différends, les répondants se sont le plus souvent déclarés satisfaits/très satisfaits des médiateurs et le moins souvent des commissaires à temps partiel.

Services de la bibliothèque et site Web

Peu de clients-répondants avaient fait appel aux Services de la bibliothèque de la CRTFP, mais la plupart de ceux qui s'en étaient servis ont précisé qu'ils y avaient eu recours pour obtenir des copies de décisions et des services de référence. Tous les clients qui avaient fait appel aux Services de la bibliothèque ont donné des réponses positives à ce sujet.

Plus du trois quarts ont déclaré avoir visité le site Web de la CRTFP. Les clients s'en étaient le plus souvent servis pour trouver des décisions rendues récemment et de vieilles décisions, ainsi que des résumés de décisions.

Dans l'ensemble, les répondants ont été très positifs à l'égard du site Web de la CRTFP, bien que son attrait visuel, ses liens à d'autres sites et l'accessibilité de ses liens à d'autres sites aient été les moins bien acceptés de tous ses éléments.

Autres services d'information de la CRTFP

Environ le tiers seulement des clients-répondants ont déclaré avoir consulté des résumés des décisions de la CRTFP au cours des 12 derniers mois.

Moins de la moitié ont déclaré qu'ils connaissaient l'existence de l'une ou l'autre des vidéos de formation de la CRTFP. Ceux qui s'en étaient servis les utilisaient le plus souvent pour former des clients, des membres de leur personnel et/ou des collègues.

Évaluation globale des services de la CRTFP

Plus du trois quarts des répondants se sont déclarés satisfaits/très satisfaits des services de la CRTFP au cours des 12 derniers mois.

Dans l'ensemble, les clients estimaient que les services de la CRTFP n'avaient pas changé depuis le dernier sondage.

13.2 Recommandations pour les sondages ultérieurs

Compte tenu du processus d'administration du *Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 2004*, le consultant recommande ce qui suit pour les sondages ultérieurs :

- Faire en sorte que l'administration du sondage se déroule sur une période d'environ six à huit semaines. Bien qu'il ait réussi à obtenir un taux de réponse valide de 67,6 % au cours de la période d'environ un mois prévue pour l'administration du sondage, le consultant est d'avis qu'on aurait pu obtenir un taux de réponse plus élevé en prolongeant la période d'administration du sondage pour tenir compte de l'emploi du temps d'intervenants très occupés.
- Faire un rappel par la poste/par courriel de la CRTFP au milieu de la période d'administration du sondage. D'autres contacts entre la CRTFP et les clients-répondants éventuels au cours de la période d'administration du sondage pourraient assurer une plus forte participation des intervenants.
- Faire inscrire par les consultants des indications sur le questionnaire (des numéros d'identification) à chaque page, pour faciliter la saisie des données à partir des questionnaires remplis. Pour les sondages ultérieurs, il faudrait s'assurer que les numéros d'identification des questionnaires envoyés par la poste figurent à chaque page du questionnaire plutôt que seulement sur la page couverture/d'introduction, afin qu'on puisse clairement identifier les questionnaires renvoyés par télécopieur ou par courrier pour la saisie des données
- Pour la mesure de la satisfaction globale à l'égard des Services de la bibliothèque de la CRTFP, faire tenir compte seulement de ceux qui ont eu recours à ces services, en excluant les répondants qui ont simplement visité le site Web. Comme le site Web est géré par les Services de la bibliothèque de la CRTFP, les répondants qui n'avaient pas eu recours aux Services de la bibliothèque, mais avaient visité le site Web se sont fait demander une évaluation globale des Services de la bibliothèque. Pour éviter de fausser les résultats des sondages ultérieurs, l'équipe du projet recommande que les mesures de la satisfaction globale à l'égard des Services de la bibliothèque de la CRTFP et de son site Web soient traitées séparément.

ANNEXE B: QUESTIONNAIRE DU SONDAGE



COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Sondage 2004 sur la satisfaction de la clientèle

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (la CRTFP) est un tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi chargé d'administrer un régime de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique et au Parlement. Pour mieux vous servir, la CRTFP aimerait connaître le degré de satisfaction de ses clients, comme vous.

Le sondage a pour but de fournir à la CRTFP des renseignements fiables sur le degré de satisfaction de sa clientèle à l'égard de ses services ainsi que sur les préoccupations de ses clients. La CRTFP aimerait connaître la qualité de sa prestation et savoir aussi quels aspects elle pourrait améliorer. Les résultats du sondage seront comparés aux renseignements de base obtenus lors des sondages antérieurs sur la satisfaction de la clientèle, en 1998 et en 2001.

Vous pouvez participer au sondage de plusieurs façons. D'abord, vous pouvez remplir le questionnaire ci-joint et le retourner à R.A. Malatest & Associates Ltd. dans l'enveloppe fournie, ou encore le renvoyer par télécopieur au numéro 1-866-448-9047, sans frais d'interurbain. Des représentants de R.A. Malatest & Associates Ltd. feront aussi des appels de suivi pour confirmer que vous avez reçu le questionnaire, et ils seront disponibles pour des entrevues téléphoniques. Vous pouvez en outre appeler vous-même un de nos représentants — sans frais d'interurbain — au 1-877-665-6552 pour une entrevue téléphonique, du 5 novembre au 3 décembre 2004, entre 11 h et 19 h (H.A.E.).

R.A. Malatest & Associates Ltd. compilera et analysera les données du sondage. Toutes vos réponses seront traitées de façon strictement confidentielle. Seule R.A. Malatest & Associates Ltd. aura accès aux questionnaires individuels, et les réponses seront analysées de façon qu'il soit impossible d'identifier les répondants.

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet du sondage, n'hésitez pas à communiquer avec :

Steven Lum, Analyste de recherche principal	Monique Montgomery, Agente, Projets spéciaux
---	--

<p>R.A. Malatest & Associates Ltd.</p> <p>Tél : (613) 688-1847, sans frais : 1-888-689-1847</p> <p>Télé : (613) 288-1278; sans frais : 1-866-288-1278</p> <p>Courriel : steven.lum@malatest.com</p>	<p>Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP)</p> <p>Tél : (613) 990-1804</p> <p>Télé : (613) 990-1849</p> <p>Courriel : monique.montgomery@pssrb-crtfp.gc.ca</p>
--	--

SECTION A : DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

A1. Veuillez indiquer si vous êtes : (cochez TOUTES les cases qui s'appliquent)

- un représentant d'un agent négociateur
- un représentant d'un employeur
- un avocat indépendant représentant un agent négociateur
- un avocat indépendant représentant un employeur

A2. Dans quelle région travaillez-vous? (cochez UNE SEULE case)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Terre-Neuve | <input type="checkbox"/> Manitoba |
| <input type="checkbox"/> Nouvelle-Écosse | <input type="checkbox"/> Saskatchewan |
| <input type="checkbox"/> Île-du-Prince-Édouard | <input type="checkbox"/> Alberta |
| <input type="checkbox"/> Nouveau-Brunswick | <input checked="" type="checkbox"/> Colombie-Britannique |
| <input type="checkbox"/> Québec (à l'extérieur de la RCN) | <input type="checkbox"/> Yukon |
| <input checked="" type="checkbox"/> Région de la capitale nationale (RCN) | <input type="checkbox"/> Territoires du Nord-Ouest |
| <input type="checkbox"/> Ontario (à l'extérieur de la RCN) | <input type="checkbox"/> Nunavut |

section b : RAPPORTS AVEC LA CRTFP

B1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous pris part à des procédures de la CRTFP, y compris la médiation et l'arbitrage?

- Non (passez à la section F)
- Oui (veuillez préciser TOUS les services auxquels vous avez eu recours)
- a. Médiation
- b. Arbitrage
- c. Autre (veuillez préciser) : _____

B2. Dans le cadre des procédures mentionnées à la question B1, veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré de satisfaction à l'égard des services auxquels vous avez eu recours.

<i>Procédures</i>	Degré de satisfaction					
		Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
<i>a. Médiation</i>	<i>S.O.</i>	1	2	3	4	5
<i>b. Arbitrage</i>	<i>S.O.</i>	1	2	3	4	5
<i>c. Autre : _____</i>	<i>S.O.</i>	1	2	3	4	5

B3. Encercler le nombre correspondant à votre degré de satisfaction quant aux aspects suivants des décisions rendues par la CRTFP.

Aspect	Degré de satisfaction					
		Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
<i>a. Longueur de la/des décisions rendues*</i>	<i>S. O.</i>	1	2	3	4	5
<i>b. Contenu de la/des décisions</i>	.					
<i>i) Clarté de la/des décisions</i>	<i>S. O.</i>	1	2	3	4	5
<i>ii) Utilité de la/des décisions</i>	<i>S. O.</i>	1	2	3	4	5
<i>iii) Exhaustivité de la/des décisions</i>	<i>S. O.</i>	1	2	3	4	5
<i>c. Rapidité de diffusion de la/des décisions</i>	<i>S. O.</i>	1	2	3	4	5

[Si vous êtes très insatisfait/insatisfait de la longueur de la/des décisions rendues- question B3a, veuillez passer à la question B4]

[Tous les autres participants, veuillez passer à la question B5]

B4. Si vous êtes insatisfait de la longueur de la/des décisions rendues, veuillez expliquer pourquoi.

B5. Veillez encercler le nombre correspondant à votre degré global de satisfaction à l'égard des procédures de la CRTFP, y compris la médiation et l'arbitrage.

Très insatisfait	INSATISFAIT	Neutre	SATISFAIT	Très satisfait
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

section c : Services des opérations du greffe

C1. Les éléments de service suivants s'appliquent à vos rapports avec les Services des opérations du greffe du premier contact jusqu'à l'audience (sans toutefois l'inclure). Pour chaque élément, veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré de satisfaction à l'égard du service. Si vous n'avez pas personnellement de rapports avec les Services des opérations du greffe, veuillez demander aux membres de votre personnel qui en ont de remplir cette section.

Service	Degré de satisfaction					
	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait	
<i>Établissement du calendrier des audiences</i>						
<i>a. Envoi de l'accusé de réception dans un délai raisonnable</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>b. Envoi de l'avis d'audience dans un délai raisonnable</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Qualité du service</i>						
<i>c. Exactitude de l'information</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>d. Fourniture des renseignements en temps opportun</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>e. Information complète</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>f. Traitement juste et impartial</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Communications</i>						
<i>g. Service dans la langue désirée</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>h. Accessibilité</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>i. Sensibilité</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>j. Courtoisie</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>k. Connaissances</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

C2. Veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré global de satisfaction à l'égard de vos relations avec les Services des opérations du greffe.

Très insatisfait	INSATISFAIT	Neutre	SATISFAIT	Très satisfait
------------------	-------------	--------	-----------	----------------

1

2

3

4

5

section D : Arbitrage et audiences de la CRTFP

D1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous comparu à une audience d'arbitrage de griefs ou autre audience de la CRTFP?

- Non (passez à la **section E**)
- Oui (veuillez donner une estimation du pourcentage de vos comparutions qui ont été satisfaisantes du point de vue du processus d'audience, ainsi que de celles qui ne l'ont pas été)
- Satisfait _____%
- Insatisfait _____%
-
- TOTAL des comparutions 100,0 %**

D2. Pensez-vous qu'il y a de la consistance dans la façon dont les audiences sont menées?

- Non (veuillez expliquer) : _____

- Oui (passez à la **question D3**)

D3. Veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré de satisfaction à l'égard des aspects suivants du processus d'audience.

<i>Aspects</i>	Degré de satisfaction				
	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
<i>Questions de procédure</i>					
<i>a. Équité procédurale</i>	1	2	3	4	5
<i>b. Possibilité de faire valoir votre point de vue</i>	1	2	3	4	5
<i>c. Affaires mises au rôle et remises</i>	1	2	3	4	5
<i>d. Attention des commissaires</i>	1	2	3	4	5
<i>e. Décisions rendues dans un délai raisonnable</i>	1	2	3	4	5
<i>Lieux d'audience</i>					
<i>f. Salles d'audience appropriées</i>	1	2	3	4	5

<i>g. Nombre de lieux suffisants</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>h. Accès aux lieux</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Communications</i>					
<i>i. Services d'interprétation simultanée disponibles si demandés à l'avance</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

D4. Dans l'ensemble, quel a été votre degré de satisfaction à l'égard du processus d'audience?

Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

section E : Services de règlement des conflits

E1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu recours aux services de règlement des conflits de la CRTFP?

- Non (passez à la **section F**)
- Oui (veuillez indiquer TOUS les services auxquels vous avez eu recours dans l'année écoulée)
- a. Médiation pour les négociations collectives (conciliation)*
 - b. Médiation pour les griefs*
 - c. Médiation pour d'autres procédures de la CRTFP*
 - d. Formation en règlement des conflits*
 - e. Examens liés à l'exclusion de postes de direction ou de confiance*

E2. Dans le contexte des services de règlement des conflits mentionnés à la question E1, veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré de satisfaction à l'égard des services auxquels vous avez eu recours.

Type de service	Degré de satisfaction					
		Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
<i>a. Médiation pour les négociations collectives (conciliation)</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>b. Médiation pour les griefs</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>c. Médiation pour d'autres procédures de la CRTFP</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>d. Formation en règlement des conflits</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>e. Examens liés à l'exclusion de postes de direction ou de confiance</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

E3. En tant que client des Services de règlement des conflits, encerclez le nombre correspondant à votre degré de satisfaction quant au rendement de la CRTFP pour les éléments de service suivants.

Élément de service	Degré de satisfaction					
	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait	
<i>Qualité des services de règlement des conflits</i>						
<i>a. Disponibilité des services</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>b. Prestation des services dans des délais raisonnables</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>c. Uniformité des services</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>d. Expertise en médiation</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>e. Capacité de gérer les situations difficiles</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>f. Salles de réunion appropriées</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>g. Rapports d'exclusions reflètent bien la preuve</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>h. Rapports d'exclusions produits dans des délais raisonnables</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Communications</i>						
<i>i. Service dans la langue désirée</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>j. Accessibilité</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>k. Sensibilité</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>l. Courtoisie</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>m. Connaissances</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

E4. Veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré de satisfaction à l'égard des groupes suivants chargés des services de règlement des conflits au nom de la CRTFP.

Groupe	Degré de satisfaction					
	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait	
<i>a. Médiateurs de la CRTFP</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>b. Commissaires à temps plein</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

<i>c. Commissaires à temps partiel</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>d. Spécialistes de l'extérieur</i>	<i>S.O.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

E5. Aimeriez-vous que la CRTFP offre d'AUTRES services de règlement des conflits?

Non (passez à la **question E6**)

Oui (veuillez préciser) : _____

E6. Veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré global de satisfaction à l'égard des services de règlement des conflits.

Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

section F : services de la bibliothèque

F1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu recours aux Services de la bibliothèque de la CRTFP?

- Non (passez à la **question F3**)
- Oui (veuillez préciser tous les services auxquels vous avez eu recours dans l'année écoulée)
- Copies de décisions
- Référence
- Prêts interbibliothèques
- Autre (veuillez préciser) :

F2. Veuillez encercler le nombre correspondant à votre degré de satisfaction à l'égard du rendement des Services de la bibliothèque de la CRTFP, pour les éléments de service suivants.

Élément de service	Degré de satisfaction				
	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
<i>Qualité des services de bibliothèque</i>					
<i>a. Délais raisonnables</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>b. Exactitude</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>c. Exhaustivité</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>Communications</i>					
<i>d. Service dans la langue désirée</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>e. Accessibilité</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>f. Sensibilité</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>g. Courtoisie</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>h. Connaissances</i>	<i>S.O. 1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

F3. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité le site Web de la CRTFP (<http://www.pssrb-crtfp.gc.ca>)?

- Non (Si NON, passez à la **question F9**) (Si vous avez répondu NON aux **questions F1 et F3** veuillez passer à la **section G**)
- Oui (précisez à quelle fréquence)
 - Une fois par jour
 - Une fois par semaine
 - Tous les quinze jours
 - Une fois par mois
 - Moins d'une fois par mois

F4. Comment avez-vous appris l'existence de ce site ? (cochez TOUTES les cases qui s'appliquent)

- Moteur de recherche général comme Google ou Yahoo*
- Moteur de recherche du gouvernement*
- Lien d'un autre site du gouvernement*
- Adresse imprimée dans une publication gouvernementale ou dans le bottin téléphonique*
- Fonctionnaire*
- Commissaire ou employé de la Commission des relations de travail dans la fonction publique*
- Autre (veuillez préciser) : _____*

F5. Qu'est-ce que vous avez fait sur le site ? (cochez TOUTES les cases qui s'appliquent)

- Cherché de l'information sur la CRTFP*
- Cherché des décisions récemment rendues*
- Vérifié le calendrier des audiences*
- Cherché de vieilles décisions et des résumés des décisions*
- Vérifié les publications*
- Autre (veuillez préciser) : _____*

F6. Avez-vous trouvé l'information que vous cherchiez?

- Oui (passez à la question F7)*
- Non (précisez ce que vous cherchiez) : _____*

F7. Veillez encercler le nombre correspondant au degré auquel vous souscrivez aux énoncés suivants sur le contenu, les caractéristiques de navigation et la présentation du site Web.

Énoncé	Degré				
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Entièrement d'accord
<i>Contenu</i>					
<i>a. J'ai reçu de l'information exacte</i>	1	2	3	4	5
<i>b. J'ai reçu de l'information complète</i>	1	2	3	4	5
<i>c. J'ai obtenu de l'information à jour</i>	1	2	3	4	5
<i>Navigation</i>					
<i>d. Il m'a été facile de trouver le site Web de la CRTFP</i>	1	2	3	4	5
<i>e. Une fois sur le site, il m'a été facile de trouver ce que je cherchais</i>	1	2	3	4	5
<i>f. Il m'a été facile de passer d'une page à l'autre (précédente et suivante)</i>	1	2	3	4	5
<i>g. Le moteur de recherche fonctionnait bien</i>	1	2	3	4	5
<i>Conception/présentation du site</i>					
<i>h. Le site est visuellement attrayant</i>	1	2	3	4	5
<i>i. Il y avait des liens utiles à d'autres sites</i>	1	2	3	4	5
<i>j. Les liens aux autres sites étaient facilement accessibles</i>	1	2	3	4	5

F8. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard du site Web de la CRTFP?

Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
1	2	3	4	5

F9. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard des Services de la bibliothèque de la CRTFP?

Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
1	2	3	4	5

section g : Autres sources d'information de la crtfp

G1. Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous servi des Résumés des décisions de la CRTFP (la publication semestrielle des sommaires des décisions)?

- Non (passez à la **question G4**)
- Oui (veuillez préciser sous quelle forme)
- Papier (seulement)
 - Électronique (seulement)
 - Papier et électronique

G2. Avez-vous trouvé cette publication utile?

- Oui (passez à la **question G3**)
- Non (veuillez expliquer comment nous pourrions en accroître l'utilité) : _____
- _____
- _____

G3. À l'avenir, la CRTFP compte produire des résumés de ses décisions SEULEMENT sur support électronique. Cela vous causerait-il un problème?

- Non (passez à la **question G4**)
- Oui (veuillez expliquer): _____
- _____
- _____
- _____

G4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté les décisions de la CRTFP dans des bases de données électroniques d'entreprises privées (QuickLaw, Qualisult, ou autre)?

- Non
- Oui

G5. La CRTFP a produit deux vidéos de formation (« *Dans l'intérêt de tous : Introduction à la médiation des griefs* » et « *Les deux côtés de la médaille : L'arbitrage formel et accéléré de la CRTFP* »). Connaissez-vous ces ressources?

- Non (passez à la **section H**)
- Oui (passez à la **question G6**)

G6. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé des vidéos de formation de la CRTFP?

- Non (passez à la **question G8**)
- Oui (veuillez préciser TOUTES les vidéos de formation que vous avez utilisées)
- Dans l'intérêt de tous : Introduction à la médiation des griefs*
- Les deux côtés de la médaille : L'arbitrage formel et accéléré de la CRTFP*

G7. Veuillez expliquer brièvement dans quel contexte vous avez utilisé des vidéos de formation de la CRTFP.

G8. À votre avis, existe-t-il à la CRTFP d'autres domaines d'intérêt qui bénéficieraient de l'élaboration d'une vidéo de formation?

- Non (passez à la **section H**)
- Oui (veuillez les décrire brièvement) : -----
-
-

SECTION H : Évaluation globale des services de la CRTFP

H1. Compte tenu de vos rapports avec la CRTFP au cours des 12 derniers mois, dans une perspective globale, estimez-vous que, depuis le dernier sondage (2001), le service :

- s'est amélioré (passez à la question H1a)
- est resté le même (passez à la question H2)
- s'est détérioré (passez à la question H1a)

H1a. Veillez brièvement décrire de quelle façon les services de la CRTFP ont changé (se sont améliorés ou détériorés) depuis le dernier sondage (2001).

H2. Veillez encercler le nombre correspondant à votre degré global de satisfaction à l'égard du ou des services que vous avez reçus de la CRTFP au cours des 12 derniers mois.

Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait
1	2	3	4	5

H3. Compte tenu des services mentionnés dans ce questionnaire, qu'aimeriez-vous que la CRTFP fasse pour améliorer les services dont vous avez besoin?

Recommandation 1 : _____

Recommandation 2 : _____

Recommandation 3 : _____

H4. Il ne reste plus qu'une question. Avez-vous d'autres commentaires sur l'un ou l'autre des aspects dont il a été question dans le questionnaire ou sur des aspects de la CRTFP en général?

*NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR RÉPONDU À CET IMPORTANT QUESTIONNAIRE.
VOTRE PARTICIPATION EST GRANDEMENT APPRÉCIÉE!*

