

Préparé par :



***RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION
DES CLIENTS DE L'APECA***

RAPPORT FINAL

Document présenté à :



**Atlantic Canada
Opportunities
Agency**

**Agence de
promotion économique
du Canada atlantique**



Canada

JUIN 2004

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1 RÉSUMÉ

1.0	INTRODUCTION	3
1.1	FAITS SAILLANTS DE L'EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE	4
1.2	RÉSUMÉ DE LA COTE GLOBALE D'ÉVALUATION DES LACUNES	5
1.3	RÉSUMÉ DE LA COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES DE LA PRESTATION DE SERVICES	5
1.4	ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA : RÉSUMÉ DE LA COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES	6
1.5	COMMUNICATION AVEC L'APECA : RÉSUMÉ DE LA COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES	6
1.6	CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE DU SECTEUR CLÉ QUI POURRAIENT ÊTRE AMÉLIORÉES	7
1.7	POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DANS UN AVENIR IMMÉDIAT	7
1.8	INDICATEURS DE RAPPORT DU GOUVERNEMENT DU CANADA	8
1.9	RÉSUMÉ DE L'EXPÉRIENCE GLOBALE	8
1.10	COMPTES RENDUS TEXTUELS	9
1.11	CONCLUSIONS SUPPLÉMENTAIRES	9

CHAPITRE 2 PARAMÈTRES DU PROJET

2.1	CONTEXTE	11
2.2	MÉTHODOLOGIE DU PROJET	11
2.3	MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE	12
2.4	BUT DE LA RECHERCHE	12
2.5	OBJECTIFS DE RECHERCHE	13
2.6	BESOINS EN INFORMATION DE RECHERCHE	13
2.7	CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE	14
2.8	ADMINISTRATION DU SONDAGE ET PARTICIPATION	15
2.9	STRATÉGIE D'ÉCHANTILLONNAGE	15
2.10	QUI AVONS-NOUS CONSULTÉ?	15
2.11	PROFIL DE L'ÉCHANTILLONNAGE 2003	16
2.12	ANALYSE DES DONNÉES	17

CHAPITRE 3 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

3.1	INDICATEURS DE LA SATISFACTION DES CLIENTS	19
3.2	FAITS SAILLANTS QUANT À LA SATISFACTION GLOBALE (TOUS LES CLIENTS)	20
3.3	FAITS SAILLANTS QUANT À LA SATISFACTION GLOBALE (TOUS LES CLIENTS DU PDE)	22
3.4	CONSÉQUENCES	23
3.5	FACTEURS DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	24
3.6	EXPÉRIENCE GLOBALE	26

CHAPITRE 4 INDICATEURS DE RAPPORT DE L'OMC DU GOUVERNEMENT DU CANADA

4.0	INTRODUCTION	28
4.1	FAITS SAILLANTS	28

CHAPITRE 5 PRESTATION DE SERVICES – RÉSULTATS

5.1	PRESTATION DE SERVICES : RÉSUMÉ DU SECTEUR CLÉ	32
5.2	FAITS SAILLANTS DU SECTEUR CLÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES	35
5.3	FAITS SAILLANTS DE L'IMPORTANCE	36
5.4	FAITS SAILLANTS DE LA SATISFACTION	40
5.5	RÉSUMÉ DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION	45

5.6 FAITS SAILLANTS DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES

5.7	RÉSUMÉ DES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES	56
-----	---	----

CHAPITRE 6 ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA – RÉSULTATS

6.1	ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA : RÉSUMÉ DU SECTEUR CLÉ.....	61
6.2	ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA : FAITS SAILLANTS.....	62
6.3	FAITS SAILLANTS DE L'IMPORTANCE.....	64
6.4	FAITS SAILLANTS DE LA SATISFACTION	64
6.5	RÉSUMÉ DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION	65
6.6	FAITS SAILLANTS DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES.....	69
6.7	RÉSUMÉ DES AMÉLIORATIONS DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE.....	69

CHAPITRE 7 COMMUNICATION AVEC L'APECA – RÉSULTATS DU SONDAGE

7.1	COMMUNICATION AVEC L'APECA : RÉSUMÉ DU SECTEUR CLÉ.....	73
7.2	COMMUNICATION AVEC L'APECA : FAITS SAILLANTS DU SECTEUR CLÉ.....	75
7.3	FAITS SAILLANTS DE L'IMPORTANCE.....	75
7.4	FAITS SAILLANTS DE LA SATISFACTION	79
7.5	RÉSUMÉ DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION	83
7.6	FAITS SAILLANTS DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES.....	88
7.7	RÉSUMÉ DES AMÉLIORATIONS DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE.....	93

CHAPITRE 8 PRIORITÉS CONCERNANT LES AMÉLIORATIONS À APPORTER DANS UN AVENIR IMMÉDIAT

8.1	INTRODUCTION	97
8.2	POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DANS UN AVENIR IMMÉDIAT.....	98
8.3	RÉSUMÉ DES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DU SERVICE	101

CHAPITRE 9 CONCLUSIONS SUPPLÉMENTAIRES

9.1	MANIÈRE DONT L'APECA DOIT COMMUNIQUER AVEC SES CLIENTS	102
9.2	MANIÈRE DONT LES CLIENTS SOUHAITENT RECEVOIR DES NOUVELLES DE L'APECA	103
9.3	FAITS SAILLANTS DÉMOGRAPHIQUES	103
	ANNEXE A	105
	ANNEXE B	112

CHAPITRE 1

RÉSUMÉ

1.0 INTRODUCTION

L'objectif global du deuxième Sondage sur la satisfaction des clients est d'évaluer les attentes et les perceptions des clients quant au niveau actuel de la prestation de services¹ de l'APECA et d'établir la comparaison avec les résultats du premier sondage qui a été effectué en 2001. En 2003, 603 clients ont répondu au sondage sur papier (par rapport à 592 en 2001), ce qui correspond à un taux de réponse global de 43,1 % (par rapport à 33,0 % en 2001). L'échantillon génère des résultats dont la marge d'erreur s'établit à $\pm 3,01$ % dans 19 cas sur 20 (niveau de confiance de 99,0 %). Les résultats reflètent le point de vue des clients d'une perspective globale ainsi que d'une optique régionale; cependant la marge d'erreur varie et est sensiblement plus élevée lorsque les résultats sont examinés par région. L'Outil de mesures communes (OMC) de l'APECA a été personnalisé et remanié, puis administré efficacement en vue d'évaluer les attentes relatives à l'Outil de mesures communes (OMC) du gouvernement du Canada. Les secteurs de la satisfaction de la clientèle et l'importance des caractéristiques de la prestation des principaux services, la perception de l'expérience du service, les priorités en matière d'amélioration et l'évaluation globale de l'expérience ont été étudiés.

Afin d'obtenir une évaluation actuelle de l'expérience générale du service à la clientèle, un total de 36 caractéristiques de prestation de services (mesures du rendement) ont été élaborées et réparties parmi les trois secteurs clés : Prestation de services, Accessibilité aux services et aux installations de l'APECA et Communication avec l'APECA.

On a demandé aux clients de préciser dans quelle mesure ils accordent de l'importance à chacune des caractéristiques ayant trait au service et d'indiquer par la suite leur degré de satisfaction relativement à celles-ci. De plus, les clients ont été invités à faire part de leur impression générale

¹Attente et perception sont des termes qui sont interchangeables avec les termes importance et satisfaction. Les termes attentes et perceptions sont souvent utilisés pour décrire l'évaluation quant à l'importance et à la satisfaction du client dans le contexte du modèle d'analyse de l'écart.

en ce qui concerne le niveau de prestation de services de l'APECA. On leur a également demandé d'indiquer les secteurs où l'APECA pourrait s'améliorer.

1.1 FAITS SAILLANTS DE L'EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DU SERVICE

Les résultats ont clairement démontré que la majorité des clients sont satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble du niveau de prestation de services de l'APECA et que de nombreuses améliorations ont été apportées dans le rendement de la prestation de services depuis 2001. Bien que les réponses au sondage auprès des clients ont révélé un taux de satisfaction globale qui a diminué légèrement, passant de 83,6 % en 2001 à 81,8 % en 2003, cette diminution représente surtout des préoccupations des clients² par rapport à quelques caractéristiques du service qui se rapportent aux 102 demandes du Fonds d'innovation de l'Atlantique (FIA) et du Fonds d'investissement stratégique dans les collectivités (FISC). Plus précisément, les clients non commerciaux du FIA et du FISC se sont montrés moins satisfaits comparativement aux autres clients dans le cas des caractéristiques de service suivantes :

- la méthode de communication quant à l'admissibilité de la demande visant un projet (47,3 % des clients du FIA et du FISC étaient satisfaits par rapport à 72,6 % de tous les clients);
- l'équité du processus d'évaluation des demandes (51,4 % des clients étaient satisfaits par rapport à 76,6 % de tous les clients);
- le délai d'exécution du traitement des demandes (55,4 % des clients étaient satisfaits par rapport à 60,6 % de tous les clients);
- la perception que le personnel ne fait pas d'effort supplémentaire (54,5 % des clients étaient satisfaits par rapport à 73,9 % de tous les clients).

Lorsqu'on exclut les nouveaux demandeurs du FIA et du FISC du résumé de la satisfaction globale, on constate que le taux de satisfaction globale augmente en fait à 86,5 %.

² D'après les tests *F* et la procédure d'analyse de variance, la satisfaction de la clientèle par rapport à ces questions était nettement inférieure à celle des clients du PDE.

Dans l'ensemble, les clients de toutes les régions ont fait part des commentaires suivants par rapport à l'APECA :

- 81,8 % des clients (par rapport à 83,6 % en 2001) sont satisfaits du service global reçu de l'APECA; des clients satisfaits, 37,6 % (une diminution par rapport à 45,1 % en 2001) sont très satisfaits du service global reçu de l'APECA;
- 87,0 % des clients (par rapport à 87,5 % en 2001) recommanderaient l'APECA à un associé ou à un ami; parmi ceux-ci, 59,4 % (une diminution par rapport à 65,9 % en 2001) recommanderaient certainement l'APECA à un associé ou à un ami;
- 89,8 % des clients (par rapport à 86,9 % en 2001) feraient encore appel aux services de l'APECA; parmi ces clients, 60,8 % (une diminution par rapport à 67,3 % en 2001) feraient certainement encore appel aux services de l'APECA.

1.2 RÉSUMÉ DE LA COTE GLOBALE D'ÉVALUATION DES LACUNES

- Au total, 33 caractéristiques de service montrent des cotes de service à la clientèle négatives s'échelonnant entre -0,09 et -1,20 et trois caractéristiques de service affichent des cotes de service positives allant de 0,01 à 0,06 (pour connaître la liste détaillée des cotes de service, veuillez consulter l'annexe B). Les cotes de lacunes les plus faibles ont été consignées dans le secteur clé « Accessibilité aux services de l'APECA » et les cotes de lacunes les plus élevées proviennent du secteur clé « Prestation de services ».

1.3 RÉSUMÉ DE LA COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES DE LA PRESTATION DE SERVICES

- Dans le secteur clé de la prestation de services, on retrouve 16 caractéristiques de service dont les cotes d'évaluation des lacunes³ varient de -0,30 à -1,20. La cote moyenne de satisfaction du secteur clé est de 4,03 (une augmentation par rapport à 3,45 en 2001) et la cote moyenne d'importance est de 4,59 (une augmentation par rapport à 4,32 en 2001). La cote globale d'évaluation des lacunes de la prestation de services se situe à -0,56 (une diminution par rapport à -0,87 en 2001).
- 80,4 % des clients sont satisfaits de la capacité de l'APECA à répondre à leurs besoins (une augmentation par rapport à 64,7 % en 2001).

³ La cote d'évaluation des lacunes est la différence entre le degré de satisfaction d'un client et le niveau d'importance d'une caractéristique de service donnée. Plus la cote d'évaluation des lacunes est négative, moins le client est satisfait de la caractéristique de service évaluée. Les caractéristiques de service affichant des cotes d'évaluation des lacunes de -0,90 et encore plus négatives nécessitent habituellement certaines mesures correctives.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- 73,9 % des clients ont mentionné que le personnel a fait un effort supplémentaire pour répondre à leurs besoins.
- 39,4 % des clients croient que l'APECA pourrait améliorer la « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes » (une diminution par rapport à 41,6 % en 2001).
- 40,1 % des clients croient que l'APECA pourrait améliorer les « Suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes » (une diminution par rapport à 48,3 % en 2001).

1.4 ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA : RÉSUMÉ DE LA COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES

- Dans le secteur clé de l'accessibilité aux services et aux installations, on retrouve huit caractéristiques de service possédant des cotes d'évaluation de lacunes allant de +0,60 à -0,30. La cote moyenne de satisfaction pour le secteur clé se situe à 3,90 et la cote moyenne d'importance est de 4,05. La cote globale d'évaluation des lacunes de la prestation de services est de -0,15.
- La cote moyenne de satisfaction pour le secteur clé se situe à 3,77 et la cote moyenne d'importance est de 3,70. La cote globale d'évaluation des lacunes de la prestation de services est de 0,07.
- 83,1 % des clients sont satisfaits de l'accessibilité aux services de l'APECA (une augmentation par rapport à 53,8 % en 2001).
- 67,9 % des clients se disent satisfaits du site Web de l'APECA.
- Un grand nombre de clients sont manifestement satisfaits de l'« Accessibilité aux services de l'APECA », cependant, les clients n'accordent pas autant d'importance à ces caractéristiques de service par rapport à l'ensemble des autres caractéristiques de service.
- 39,8 % des clients ne trouvent pas que le site Web de l'APECA soit particulièrement attrayant.
- 36,4 % des clients trouvent que le système téléphonique informatisé est difficile d'utilisation.

1.5 COMMUNICATION AVEC L'APECA : RÉSUMÉ DE LA COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES

- Dans le secteur clé « Communication avec l'APECA » on retrouve douze caractéristiques de service dont les cotes d'évaluation de lacunes varient de +0,05 à -0,71. La cote moyenne de satisfaction quant au secteur clé est de 4,00 (une augmentation par rapport à 3,46 en

2001) et la cote moyenne d'importance est de 4,47 (une augmentation par rapport à 4,26 en 2001). La cote globale d'évaluation des lacunes de la prestation de services se situe à -0,47 (une diminution par rapport à -0,80 en 2001).

- 78,9 % des clients sont satisfaits des communications avec l'APECA (une augmentation par rapport à 70,8 % en 2001).
- 91,9 % des clients ont mentionné que le personnel était facile à comprendre.
- 29,4 % des clients étaient d'avis que les renseignements et les conseils reçus n'étaient pas cohérents.
- 29,0 % des clients croient que certaines procédures n'étaient pas claires ni faciles à comprendre.

1.6 **CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE DU SECTEUR CLÉ QUI POURRAIENT ÊTRE AMÉLIORÉES**

- Les clients ont clairement mentionné que la caractéristique de service la plus importante dans chacun des secteurs clés où l'APECA pourrait s'améliorer est :
 - « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes » (choisi par 72,8 % des clients en 2003 par rapport à 41,0 % des clients en 2001);
 - « Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin » (choisi par 66,3 % des clients en 2003);
 - « On m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque » (choisi par 68,1% des clients en 2003 par rapport à 17,4 % des clients en 2001).

1.7 **POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DANS UN AVENIR IMMÉDIAT**

- 75,0 % des clients ont choisi comme **la plus importante caractéristique de service** à améliorer le « Temps requis pour traiter les demandes » (par rapport à 57,6 % en 2001).
- 32,7 % des clients ont choisi comme **la seconde plus importante caractéristique de service** à améliorer le « Temps requis pour recevoir l'information » (par rapport à 26,4 % en 2001).
- 26,5 % des clients ont choisi comme **la troisième plus importante caractéristique de service** à améliorer le « Délai de réception des paiements » (par rapport à 21,2 % en 2001).

1.8 INDICATEURS DE RAPPORT DU GOUVERNEMENT DU CANADA

- 81,8 % des clients sont satisfaits du service qu'ils ont reçu (par rapport à 83,6 % en 2001).
- 80,7 % des clients ont indiqué avoir reçu les services voulus de l'APECA.
- 73,9 % des clients ont mentionné que le personnel a fait un effort supplémentaire pour répondre à leurs besoins.
- 76,6 % des clients ont indiqué que le traitement des demandes était équitable (par rapport à 42,0 % en 2001).
- 88,4 % des clients ont mentionné qu'il était facile de communiquer avec le personnel de l'APECA (par rapport à 65,0 % en 2001).
- 86,2 % des clients interrogés se sont déclarés satisfaits des connaissances d'affaires du personnel de l'APECA.
- 83,2 % des clients ont mentionné que, selon eux, la confidentialité était respectée lorsqu'ils utilisaient le site Web.
- 74,5 % des clients ont déclaré qu'il était facile de trouver l'information recherchée sur le site Web.
- 69,5 % des clients ont indiqué que le site Web comprenait les renseignements qu'ils recherchaient et 60,2 % des clients ont mentionné que l'aspect visuel du site Web de l'APECA était attrayant.

1.9 RÉSUMÉ DE L'EXPÉRIENCE GLOBALE

- 78,0 % des clients ont déclaré que le représentant de l'APECA a bien établi l'admissibilité de certains types de projets.
- 73,8 % des clients ont indiqué que le représentant de l'APECA a clairement déterminé les étapes du traitement des demandes.
- 76,3 % des clients ont mentionné que le représentant de l'APECA a fait preuve d'une attitude positive dans les suggestions qu'il a offertes.
- 79,4 % des clients se sont dits satisfaits de la façon dont le représentant de l'APECA a géré leur demande.

1.10 COMPTES RENDUS TEXTUELS

Les clients ont exprimé très franchement leur point de vue et, bien que plusieurs commentaires envers l'APECA étaient positifs, certains clients ont mentionné que l'APECA pourrait encore s'améliorer dans certains secteurs. On compte parmi ces secteurs les suivants : Améliorer le temps requis pour traiter les demandes; fournir des renseignements plus cohérents; améliorer les communications et rendre le traitement des demandes plus équitable et juste pour tous les demandeurs.

1.11 CONCLUSIONS SUPPLÉMENTAIRES

- 71,6 % des personnes interrogées sont des hommes alors que 28,4 % sont des femmes.
- 51,0 % des personnes interrogées travaillaient pour un organisme sans but lucratif.
- 73,4 % des personnes interrogées ont déjà eu recours à l'APECA.
- 77,4 % des personnes interrogées sont des professionnels ou des propriétaires de petites entreprises.
- 53,1 % des personnes interrogées proviennent de compagnies constituées en personne morale.
- 47,0 % des répondants occupent un emploi dans le secteur touristique ou dans le secteur de la fabrication et de la transformation.
- 51,6 % des personnes interrogées détiennent un diplôme d'études collégiales ou universitaires.
- 44,3 % des personnes interrogées rapportent des ventes entre 250 001 et 5 000 000 \$.
- 74,9 % des personnes interrogées ont vu leurs demandes approuvées.
- 67,3 % des personnes interrogées sont des clients du PDE et 17,0 % sont des clients du FISC ou du FIA.
- 48,1 % des clients provenant du Cap-Breton ont répondu au sondage.
- 39,9 % des clients provenant du Nouveau-Brunswick ont répondu au sondage.
- 46,9 % des clients provenant de Terre-Neuve-et-Labrador ont répondu au sondage.
- 42,1 % des clients provenant de la Nouvelle-Écosse ont répondu au sondage.
- 38,8 % des clients provenant de l'Île-du-Prince-Édouard ont répondu au sondage.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- 57,2 % des personnes interrogées ont mentionné que le téléphone ou le courriel était la façon la plus efficace de communiquer avec elles (par rapport à 55,7 % en 2001).
- 57,3 % des clients ont établi un premier contact avec le bureau de l'APECA par téléphone (par rapport à 57,9 % en 2001).

CHAPITRE 2

PARAMÈTRES DU PROJET

2.1 CONTEXTE

Au cours de l'été 2001, l'APECA a effectué son premier « **SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS** » en utilisant l'Outil de mesures communes (OMC) reconnu du gouvernement du Canada. Cette initiative a remporté un vif succès : 592 clients ont retourné leurs questionnaires de sondage remplis. Les conclusions du premier sondage ont démontré que la majorité des clients étaient satisfaits du niveau de prestation de services de l'APECA. Cependant, elles ont également indiqué des questions liées au service, qui étaient importantes pour les clients, nécessitant une attention particulière de l'APECA afin d'améliorer davantage ses services à la clientèle. Cette information s'est révélée d'une très grande valeur pour l'APECA puisqu'elle a permis à l'organisme de s'améliorer et, ce faisant, d'accroître la satisfaction des clients.

2.2 MÉTHODOLOGIE DU PROJET

En tant qu'intervenants dans le processus, la société d'experts-conseils et l'APECA ont tous deux joué des rôles précis dans la gestion du projet jusqu'à son achèvement.

Plus précisément, la société SRG Consulting était chargée des activités suivantes :

- aider à la révision de l'instrument pour la collecte de données 2003 avec l'aide du personnel de l'APECA;
- gérer le projet;
- examiner et élaborer un nouveau plan d'échantillonnage;
- étudier le plan actuel d'analyse des données;
- recevoir les questionnaires remplis retournés à Ottawa;
- mettre au point un fichier système pour analyser les données du sondage;
- examiner, éditer et coder les données;
- analyser et interpréter les résultats du sondage;

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- fournir des résultats périodiques aux clients;
- créer des tableaux et des graphiques pour le rapport final;
- créer des rapports provisoires et un rapport final;
- faire une présentation finale au client.

De son côté, l'APECA était chargée des activités suivantes :

- collaborer avec la société SRG Consulting pour créer et mettre au point l'instrument pour la collecte de données;
- fournir à SRG les renseignements nécessaires à l'élaboration d'un nouveau plan d'échantillonnage;
- traduire le questionnaire;
- apporter des modifications au questionnaire final et terminer les illustrations;
- collaborer avec SRG pour rédiger divers outils de communication;
- gérer les activités rattachées à l'envoi postal des questionnaires;
- traiter toutes les communications internes et externes;
- rédiger, imprimer et poster les avis de rappel;
- passer en revue le contenu préliminaire des résultats périodiques et du rapport final et formuler des recommandations de changement.

2.3 MÉTHODOLOGIE DU SONDAGE

Le projet de Sondage sur la satisfaction des clients de l'APECA est une application servant au sondage par courrier-réponse sur papier qui a été postée à près de 1 398 clients. Les clients qui ont été invités à prendre part au sondage ont présenté des demandes à l'APECA au cours du dernier exercice se terminant le 31 mars 2003.

2.4 BUT DE LA RECHERCHE

Le but principal du projet de recherche est de mesurer les attentes et la perception des clients relativement au niveau actuel de la prestation de services de l'APECA. De plus, l'intention du processus d'enquête est d'établir si les degrés de satisfaction actuels ont changé comparativement aux notes de référence obtenues en 2001.

2.5 **OBJECTIFS DE RECHERCHE**

- Mesurer les attentes et la perception des clients quant aux services offerts par l'APECA.
- Déterminer l'élément de service perçu par les clients comme étant le plus important.
- Déterminer les questions relatives au service qui sont des priorités essentielles en matière d'amélioration.
- Établir si les niveaux de satisfaction de la clientèle ont changé depuis 2001.
- Mesurer la perception des clients quant au « Professionnalisme » et à l'« Équité » du processus d'évaluation des demandes.
- Établir des mesures de référence du taux de satisfaction pour les nouveaux programmes tels que le FISC et le FIA.
- Établir les bases d'un processus reproductible de sondage sur la satisfaction des clients à des fins d'utilisation future.

2.6 **BESOINS EN INFORMATION DE RECHERCHE**

En vue de répondre aux objectifs de recherche, une gamme d'énoncés (caractéristiques de service) ont été regroupés en trois parties (secteurs clés). La plupart des énoncés étaient identiques aux énoncés tirés du sondage 2001, à l'exception de la section intitulée « Accessibilité aux services de l'APECA », qui a été entièrement modifiée afin de permettre une évaluation à jour du site Web de l'APECA. Le sondage 2003 englobait les secteurs clés suivants : Prestation de services, Accessibilité aux services de l'APECA et Communication avec l'APECA. Les besoins en information par secteur clé comprennent :

2.6.1 **Prestation de services**

- Évaluation du processus de prestation de services.
- Évaluation du personnel.
- Appréciation du processus d'évaluation.
- Capacité de tenir les clients au courant.
- Évaluation du processus de paiement.
- Évaluation du niveau global de réceptivité du personnel de l'APECA.
- Mesure de la satisfaction globale en matière de prestation de services.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- Détermination des éléments de service de la prestation de services qui doivent être améliorés.

2.6.2 Accessibilité aux services de l'APECA

- Évaluation de la disponibilité à l'accès.
- Facilité d'utilisation du système téléphonique.
- Commodité des heures.
- Facilité de trouver et de rechercher de l'information sur le site Web de l'APECA.
- Attrait visuel du site Web.
- Degré de satisfaction globale par rapport à l'accessibilité.
- Degré de satisfaction globale quant à la prestation de services au moyen du site Web.
- Mesure du degré de confiance des clients quant à la protection de la vie privée.
- Détermination des éléments de service de l'Accessibilité aux services de l'APECA qui doivent être améliorés.

2.6.3 Communication avec l'APECA

- Évaluation de la facilité d'accessibilité aux services de l'APECA;
- Évaluation du degré de satisfaction globale du processus de communication de l'APECA;
- Évaluation des étapes à suivre dans le processus d'évaluation des demandes;
- Évaluation de la capacité de l'APECA à communiquer des renseignements pertinents, clairs, cohérents, opportuns et faciles à comprendre;
- Capacité de donner priorité aux questions relatives au service qui doivent être améliorées.

2.7 CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE

La conception de l'instrument pour la collecte de données est le résultat d'un effort commun entre la société d'experts-conseils et le personnel de l'APECA. Le questionnaire qui a été utilisé lors du sondage de 2001 a été utilisé de nouveau pour le sondage de 2003. Cependant, quelques modifications et ajouts ont été apportés au questionnaire de 2003. La raison principale de l'effort conjoint était d'assurer une conception réussie du sondage et du processus. Jean-Guy Côté de l'APECA a assumé un rôle de premier plan dans la supervision du processus de mise en œuvre.

2.8 ADMINISTRATION DU SONDAGE ET PARTICIPATION

Le personnel de l'APECA gérait les étapes initiales de l'administration du questionnaire. Il s'occupait ainsi de la conception, de la traduction, de l'impression et de l'envoi postal du questionnaire. Le questionnaire a été posté à quelques 1 398 clients à la mi-novembre 2003 et un rappel a été envoyé aux clients à la mi-décembre. Les questionnaires remplis ont été retournés à la société SRG Consulting d'Ottawa au plus tard pendant la semaine se terminant le 9 janvier 2004. Tout comme en 2001, le processus de sondage par courrier-réponse a remporté un vif succès. Au total, 603 clients ont retourné les questionnaires de sondage remplis, ce qui correspond à un taux de réponse global de 43,1 %. En 2001, 592 questionnaires de sondage remplis ont été retournés, correspondant à un taux de réponse de 33,0 %.

2.9 STRATÉGIE D'ÉCHANTILLONNAGE

La population cliente a été définie comme tous les clients ayant présenté une demande au cours de la dernière année financière se terminant le 31 mars 2003. Dans la pratique, on a fait appel au système d'information sur la clientèle de l'APECA comme base d'échantillonnage.

La population cliente a été stratifiée par région et comprend 444 clients au Nouveau-Brunswick (qui incorpore également une région connue comme le Siège social), 421 clients en Nouvelle-Écosse (qui incorpore également la région du Cap-Breton), 116 clients à l'Île-du-Prince-Édouard et 417 clients à Terre-Neuve-et-Labrador.

2.10 QUI AVONS-NOUS CONSULTÉ?

La société SRG Consulting a reçu un total de 603 sondages provenant de clients qui ont présenté une demande à l'APECA au cours des 12 derniers mois. Parmi les sondages reçus, 32,4 % provenaient de clients de Terre-Neuve-et-Labrador (par rapport à 10,5 % en 2001), 29,4 % provenaient de clients du Nouveau-Brunswick (par rapport à 42,6 % en 2001), 20,4 % de la Nouvelle-Écosse (par rapport à 27,2 % en 2001), 10,3 % du Cap-Breton (par rapport à 7,3% en 2001) et 7,5 % de l'Île-du-Prince-Édouard (par rapport à 12,4 % en 2001). À partir de l'échantillonnage total des 603 questionnaires de sondage reçus, l'erreur d'échantillonnage

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

maximale est évaluée à +/-3,01 points dans les pires cas d'échantillonnage remplis à un niveau de confiance de 95 %.

Tableau 2.10 – Comparaison de l'échantillonnage 2003-2001

RÉGIONS	COMPTE 2003	POURCENTAGE 2003	COMPTE 2001	POURCENTAGE 2001
Î.-P.-É.	45	7,5 %	73	12,4 %
Cap-Breton	62	10,3 %	43	7,3 %
Nouvelle-Écosse	123	20,4 %	161	27,2 %
Nouveau-Brunswick	177	29,4 %	252	42,6 %
Terre-Neuve-et-Labrador	196	32,4 %	62	10,5 %
Total	603	100 %	592	100 %

2.11 PROFIL DE L'ÉCHANTILLONNAGE 2003

- 71,6 % d'hommes, 28,4 % de femmes (par rapport à 71,1 % d'hommes et à 28,9 % de femmes en 2001).
- 51,0 % d'organismes sans but lucratif et 49,0 % d'organismes à but lucratif (par rapport à 24,6 % d'organismes sans but lucratif et à 75,4 % d'organismes à but lucratif en 2001).
- 73,4 % des personnes interrogées ont déjà eu recours à l'APECA, alors que dans le cas de 26,6 % des demandeurs il s'agissait de la première fois (par rapport à 65,7 % et à 34,3 %, respectivement, en 2001).
- 43,2 % des demandeurs sont des professionnels et 34,2 % sont propriétaires de petites entreprises (par rapport à 23,4 % et à 55,9 %, respectivement, en 2001).
- 25,0 % des demandeurs occupent un emploi dans le secteur de la fabrication et de la transformation, alors que 22,0 % travaillent dans le secteur touristique (par rapport à 34,7 % et à 24,6 %, respectivement, en 2001).
- 69,1 % des demandeurs ont terminé des études collégiales ou universitaires (par rapport à 64,8 % en 2001).
- 53,1 % des demandeurs proviennent de compagnies constituées en personne morale (par rapport à 61,2 % en 2001) et 44,3 % des demandeurs rapportent des ventes entre 250 001 et 5 000 000 \$.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- 60,1 % des compagnies des demandeurs comptent moins de dix employés (par rapport à 54,3 % en 2001).
- 74,9 % des demandeurs ont vu leurs demandes approuvées (par rapport à 79,0 % en 2001).

2.12 ANALYSE DES DONNÉES

Cette tâche comprend une analyse exhaustive des données du sondage recueillies par la société SRG Consulting. L'analyse des données a été principalement effectuée au moyen du logiciel SPSS (ensemble des programmes statistiques relatif aux sciences sociales) ainsi que de graphiques et de tableaux créés à l'aide du logiciel Excel. Le plan de l'analyse des données comprend :

1. **Résumé des questions 1 à 3** : Cette section comprend les tableaux de répartition en pourcentage, les cotes moyennes de satisfaction et d'importance de tous les éléments de service, le résumé de la cote d'évaluation des lacunes et le classement. L'analyse a été effectuée globalement et selon la région. On a fait appel aux techniques d'analyse factorielle et de régression en vue d'établir les facteurs de satisfaction pour chaque secteur clé.
2. **Résumé de la satisfaction de la clientèle : Questions 6 à 8** : Cette section comprend les cotes de répartition en pourcentage, les cotes moyennes et les cotes du palmarès⁴ pour chaque question ainsi qu'une comparaison des cotes de 2003 par rapport aux cotes de 2001. L'analyse a été effectuée globalement et selon la région.
3. **Analyse des tendances** : On a procédé, autant que possible, à la comparaison des cotes moyennes globales de l'importance et de la satisfaction de 2001 et de 2003 quant aux caractéristiques de service pour chaque secteur clé. De plus, on a procédé à la synthèse des cotes moyennes selon le type de programme.
4. **Résumé de l'expérience du service à la clientèle : Question 9** : Cette section comprend les cotes de répartition en pourcentage pour chaque élément de service, le résumé de la cote moyenne ainsi que le résumé des cotes du palmarès. L'analyse a été effectuée globalement et selon la région.

⁴ Pourcentage de clients qui ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits.

5. **Résumé des améliorations du service : Question 12** : Cette section comprend la détermination des trois éléments de service les plus importants, dans l'ordre. Les cotes de 2003 ont été comparées aux cotes de 2001. L'analyse a été effectuée globalement et selon la région.
6. **Résumé démographique : Questions 13 à 23** : Cette section comprend les cotes de répartition en pourcentage pour chaque question, établies globalement et selon la région. Les données démographiques de 2003 ont été résumées et comparées aux données démographiques de 2001. Certaines des variables démographiques ont été utilisées pour évaluer les différences importantes entre les régions et les programmes.
7. **Facteurs de satisfaction de la clientèle** : On a procédé à une analyse statistique en vue d'établir les facteurs de satisfaction pour chacun des trois secteurs clés. L'analyse des facteurs de satisfaction s'appuyait sur de nombreuses analyses de régression et analyses factorielles.

CHAPITRE 3

SATISFACTION DES CLIENTS

3.1 INDICATEURS DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Le présent chapitre résume, en premier lieu, le degré de satisfaction globale de la clientèle. L'évaluation du degré de satisfaction globale est effectuée grâce à sept principaux indicateurs, qui sont énumérés ci-après. En deuxième lieu, nous avons étudié l'incidence de la satisfaction relativement à certains aspects de la qualité du service au sein de chaque secteur clé. En outre, le chapitre établit les aspects de la qualité du service qui sont les plus susceptibles de nuire à la satisfaction à la clientèle (*C.-À-D. INDICATEURS DE LA SATISFACTION*). Cela est effectué en mesurant l'incidence des caractéristiques de service de chaque secteur clé sur la satisfaction globale.

- Recommanderiez-vous nos services à un associé ou à un ami?
- En tenant compte de votre expérience la plus récente avec l'APECA, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service global que vous avez reçu?
- Feriez-vous affaire de nouveau avec l'APECA?
- Êtes-vous satisfait de la façon dont le personnel de l'APECA a répondu à vos besoins?
- Dans l'ensemble, que pensez-vous de l'accessibilité aux services de l'APECA?
- Dans l'ensemble, que pensez-vous du site Web de l'APECA?
- Dans l'ensemble, que pensez-vous de nos communications?

3.2 FAITS SAILLANTS QUANT À LA SATISFACTION GLOBALE (TOUS LES CLIENTS)

Tel qu'il est illustré au tableau 3.2, les clients de toutes les régions demeurent satisfaits des efforts entrepris par l'APECA.

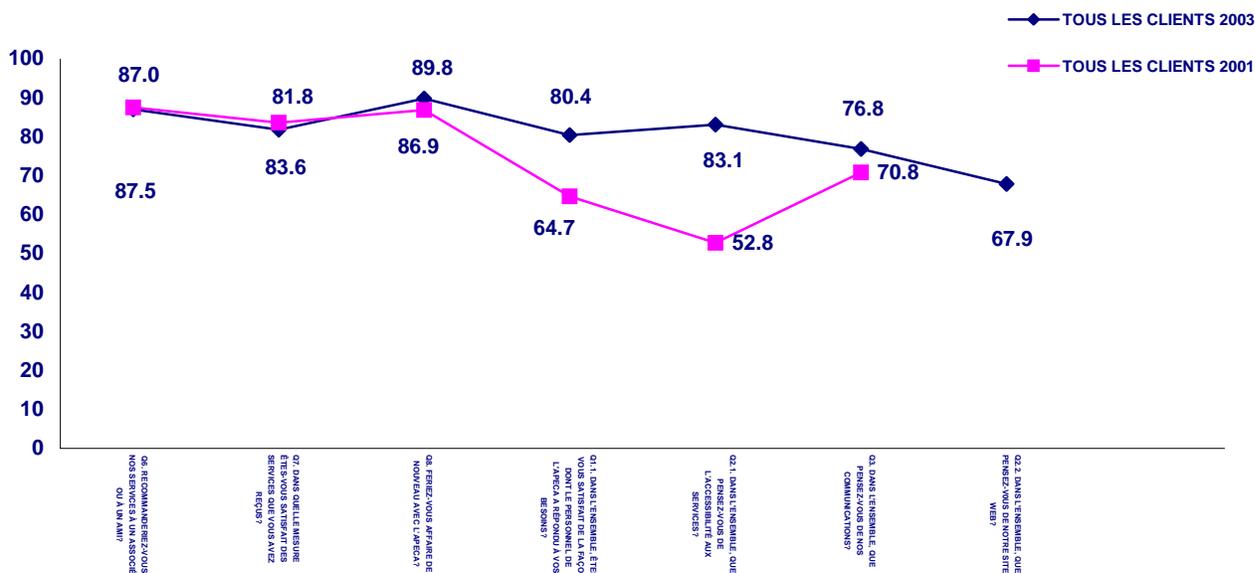
- 87,0 % de tous les clients ont mentionné qu'ils recommanderaient l'APECA en tant qu'organisme avec qui on peut faire des affaires.
- Dans l'ensemble, la majorité des clients sont manifestement satisfaits du niveau de prestation de services de l'APECA. Bien qu'on observe une diminution marginale des niveaux de satisfaction globale de 83,6 % en 2001 à 81,8 % en 2003, ce changement ne s'est pas avéré considérable au cours de deux dernières années. L'unique exception de cette tendance provient de l'Île-du-Prince-Édouard, où 93,7 % des clients ont mentionné qu'ils étaient très satisfaits (une augmentation significative par rapport à 78,1 % en 2001).

Tableau 3.2
Indicateurs de la satisfaction de la clientèle
(cote du palmarès en %)⁵

INDICATEURS DE LA SATISFACTION DES CLIENTS	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP- BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
Q6. RECOMMANDERIEZ-VOUS NOS SERVICES À UN ASSOCIÉ OU À UN AMI? (2003)	87,0	88,4	85,9	87,5	91,7	85,5
(2001)	87,5	91,8	88,3	76,6	81,3	80,3
Q7. DANS QUELLE MESURE ÊTES-VOUS SATISFAIT DES SERVICES QUE VOUS AVEZ REÇUS? (2003)	81,8	81,6	81,0	77,1	93,7	81,5
(2001)	83,6	87,7	85,3	73,5	78,1	77,6
Q8. QUELLES SONT LES PROBABILITÉS QUE VOUS UTILISIEZ À NOUVEAU LES SERVICES DE L'APECA? (2003)	89,8	88,1	88,3	89,6	97,9	89,5
(2001)	86,9	90,2	86,4	83,7	88,0	81,0
Q1.1. DANS QUELLE MESURE ÊTES-VOUS SATISFAIT DE LA FAÇON DONT LE PERSONNEL DE L'APECA A RÉPONDU À VOS BESOINS? (2003)	80,4	79,6	81,6	79,6	87,5	79,3
(2001)	64,7	44,9	61,3	61,7	69,3	62,6
Q2.1. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES? (2003)	83,1	83,1	84,6	88,6	78,6	80,9
(2001)	53,8	58,2	54,3	43,4	54,0	48,2
Q2.2. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE NOTRE SITE WEB? (2003)	67,9	71,3	63,2	84,5	41,0	67,3
(2001)						
Q3.1 DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE NOS COMMUNICATIONS? (2003)	78,9	82,5	70,1	75,5	82,6	80,6
(2001)	70,8	76,2	71,2	75,6	66,6	66,1

⁵ Pourcentage des clients qui ont choisi 4 ou 5 sur une échelle d'évaluation en cinq points.

Indicateurs de la satisfaction des clients
Tous les clients / Toutes les régions
(cote du palmarès en %) ⁶



- La diminution nominale du degré de satisfaction globale au cours de deux dernières années dénote les préoccupations⁷ des clients relativement à certaines caractéristiques de service liées aux demandes formulées auprès du FIA et du FISC. Plus précisément, les clients non commerciaux du FIA et du FISC se sont montrés moins satisfaits comparativement aux autres clients sur les questions suivantes :

- la méthode de communication quant à l'admissibilité de la demande visant un projet;
- l'équité du processus d'évaluation des demandes;
- le délai d'exécution du traitement des demandes;
- la perception que le personnel ne fait pas d'effort supplémentaire.

⁶ Pourcentage des clients qui ont choisi 4 ou 5 sur une échelle d'évaluation en cinq points.

⁷ D'après les tests F et la procédure d'analyse de variance, la satisfaction de la clientèle par rapport à ces questions était nettement inférieure à celle des clients du PDE.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- Ces quatre caractéristiques de service représentent la diminution marginale de la satisfaction de la clientèle depuis 2001. Lorsque les nouveaux clients du FIA et du FISC sont retirés de l'analyse (c.-à-d. que leur cotes de satisfaction ne sont pas incluses) du résumé de la satisfaction globale, on constate que la cote de satisfaction globale pour l'ensemble des clients (voir la Q7) augmente à 86,5 %.
- 89,8 % des clients ont mentionné qu'ils feraient encore appel aux services de l'APECA. Parmi ces clients, 97,9 % provenant de la région de l'Île-du-Prince-Édouard ont souligné qu'ils feraient encore appel aux services de l'APECA (une augmentation importante comparativement à 83,6 % en 2001).
- 80 % des clients se sont déclarés satisfaits de la capacité du personnel de répondre à leurs besoins. Les niveaux de satisfaction ont grandement changé dans toutes les régions.
- 83,1 % des clients ont mentionné que les services de l'APECA étaient très accessibles. Les niveaux de satisfaction ont grandement changé dans toutes les régions.
- 67,9 % des clients se disent satisfaits du site Web de l'APECA.
- 78,8 % des clients se disent satisfaits des capacités de communication de l'APECA. Ce niveau de satisfaction était très manifeste dans les régions de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador où les niveaux de satisfaction se sont fortement améliorés depuis 2001.

3.3 FAITS SAILLANTS QUANT À LA SATISFACTION GLOBALE (TOUS LES CLIENTS DU PDE)

Tel qu'il est illustré au tableau 3.3, les clients du PDE demeurent très satisfaits du niveau de prestation de services offert par l'APECA.

- Les cotes de satisfaction globale demeurent pratiquement les mêmes qu'en 2001 à l'exception des clients non commerciaux du PDE, dont les niveaux de satisfaction globale ont diminué essentiellement de 87,7 % en 2001 à 83,3 % en 2003.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- Les clients du PDE de toutes les régions ont fait preuve d'un changement d'attitude notable envers l'APECA en ce qui concerne leur évaluation globale des composantes de la prestation de services :
 - « La satisfaction éprouvée par rapport à la façon dont le personnel a répondu à vos besoins » s'est améliorée, passant de 64,7 % en 2001 à 80,4 % en 2003;
 - « La satisfaction éprouvée par rapport à l'accessibilité aux services de l'APECA » s'est améliorée, passant de 53,8 % en 2001 à 83,1 % en 2003;
 - « La satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA » s'est améliorée, passant de 70,8 % en 2001 à 78,8 % en 2003.

Tableau 3.3
Indicateurs de la satisfaction des clients 2003/2001
Clients du PDE (cote du palmarès)⁸

INDICATEURS DE LA SATISFACTION DES CLIENTS	TOUS LES CLIENTS	TOUS LES CLIENTS DU PDE	CLIENTS COMMERCIAUX DU PDE	CLIENTS NON COMMERCIAUX DU PDE
Q6. RECOMMANDERIEZ-VOUS NOS SERVICES À UN ASSOCIÉ OU À UN AMI? (2003) (2001)	87,0 87,5	89,3 87,5	89,0 84,5	90,0 91,1
Q7. DANS QUELLE MESURE ÊTES-VOUS SATISFAIT DES SERVICES QUE VOUS AVEZ REÇUS? (2003) (2001)	81,8 83,6	85,2 84,0	85,9 80,9	83,3 87,7
Q8. QUELLES SONT LES PROBABILITÉS QUE VOUS UTILISIEZ À NOUVEAU LES SERVICES DE L'APECA? (2003) (2001)	89,8 86,9	92,5 86,9	92,3 85,2	93,3 89,0
Q1.1. DANS QUELLE MESURE ÊTES-VOUS SATISFAIT DE LA FAÇON DONT LE PERSONNEL DE L'APECA A RÉPONDU À VOS BESOINS? (2003) (2001)	80,4 64,7	82,6 63,8	84,4 61,4	78,4 66,6
Q2.1. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES? (2003) (2001)	83,1 53,8	82,7 54,1	82,8 52,6	82,6 55,8
Q2.2. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE NOTRE SITE WEB? (2003) (2001)	67,9	73,5	75,0	71,5
Q3.1. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE NOS COMMUNICATIONS? (2003) (2001)	78,9 70,8	80,4 70,5	80,8 65,9	79,8 76,3

3.4 CONSÉQUENCES

Il est clair que l'APECA continue d'être un organisme qui répond, et même surpasse, les attentes globales de sa clientèle. Les plus récents résultats permettent de constater que l'APECA a établi des relations de travail beaucoup plus solides avec ses clients au cours des deux dernières

⁸ Pourcentage de clients qui ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

années. Ce lien s'est amélioré pour plusieurs raisons, mais principalement parce que les membres du personnel sont perçus comme étant davantage serviables et professionnels, fournissant aux clients des renseignements pertinents et plus faciles à comprendre pour les aider à remplir leur demande et leur communiquant adéquatement les détails liés à leur demande. Les clients ont peu ou pas d'inquiétudes relativement à l'accessibilité aux services de l'APECA et sont très satisfaits de plusieurs aspects du site Web de l'APECA, notamment le fait que la confidentialité soit entièrement assurée.

3.5 FACTEURS DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans le cadre de la présente étude, la satisfaction quant au service a été divisée en trois secteurs : la prestation de services, l'accessibilité aux services de l'APECA et la communication avec l'APECA. Au sein de ces secteurs, plusieurs caractéristiques de service ont été décelées. Au total, 36 caractéristiques de service (*c.-à-d. composantes de service*) ont été évaluées.

Toutes les personnes interrogées devaient classer, selon leur degré d'importance, chacune des 36 caractéristiques de service de l'APECA. Les résultats de ces questions sont appelés des classements d'importance selon les énoncés (*c.-à-d. énoncé par les personnes interrogées*). Le tableau 3.5 résume les dix caractéristiques de service les plus importantes en ordre d'importance décroissant, conformément aux classements d'importance selon les énoncés.

Tableau 3.5
Importance selon les énoncés des caractéristiques de service

COMPOSANTE DE SERVICE	SECTEUR DE SERVICE
1. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES	1. PRESTATION DE SERVICES
2. OBLIGEANCE DU PERSONNEL	2. PRESTATION DE SERVICES
3. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS	3. PRESTATION DE SERVICES
4. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES	4. PRESTATION DE SERVICES
5. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	5. PRESTATION DE SERVICES
6. RÉOLUTIONS DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS	6. PRESTATION DE SERVICES
7. ADMISSIBILITÉ DES DEMANDES DE PROJET BIEN TRANSMISE	7. COMMUNICATION AVEC L'APECA
8. OBTENTION DE TOUTE L'INFORMATION NÉCESSAIRE POUR REMPLIR UNE DEMANDE	8. COMMUNICATION AVEC L'APECA
9. ACCESSIBILITÉ DES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES	9. COMMUNICATION AVEC L'APECA
10. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA	10. COMMUNICATION AVEC L'APECA

Dans un effort pour comprendre les facteurs de satisfaction de la clientèle, nous avons mesuré le lien statistique⁹ entre la satisfaction globale et la satisfaction exprimée par rapport à chaque

⁹ Une approche de régression multiple progressive a été utilisée et seules quelques incidences importantes ont été conservées.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

répercussion de la composante du service au sein du secteur clé. Pour ce faire, nous avons mesuré l'« influence » qu'exerce chaque composante sur la satisfaction globale. Plus le lien est étroit, plus une caractéristique de service est susceptible d'avoir une incidence sur la satisfaction globale. Nous appelons cela la « *satisfaction modélisée ou dérivée* ». Selon l'importance modélisée, comme l'indique le tableau 3.5A, les caractéristiques de service importantes (par ordre décroissant d'importance) sont :

Tableau 3.5A

Facteurs de satisfaction

COMPOSANTE DE SERVICE	SECTEUR DE SERVICE
1. EFFORT SUPPLÉMENTAIRE DU PERSONNEL	1. PRESTATION DE SERVICES
2. FACILITÉ DE TROUVER L'INFORMATION NÉCESSAIRE SUR LE SITE WEB	2. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES
3. LE SITE CONTENAIT LES RENSEIGNEMENTS DONT VOUS AVIEZ BESOIN	3. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES
4. ADMISSIBILITÉ DES DEMANDES DE PROJET BIEN TRANSMISE	4. COMMUNICATION AVEC L'APECA
5. OBTENTION DE TOUTE L'INFORMATION NÉCESSAIRE POUR REMPLIR UNE DEMANDE	5. COMMUNICATION AVEC L'APECA
6. ÉTAT DES DEMANDES TRANSMIS RÉGULIÈREMENT	6. PRESTATION DE SERVICES
7. ACCESSIBILITÉ DES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES	7. COMMUNICATION AVEC L'APECA
8. PROFESSIONALISME DU PERSONNEL	8. PRESTATION DE SERVICES
9. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES	9. PRESTATION DE SERVICES
10. COURTOISIE DU PERSONNEL	10. PRESTATION DE SERVICES

En comparant les deux listes, *il est facile de constater que ce que les clients de l'APECA perçoivent comme important n'est pas ce qui les satisfait du service qu'ils reçoivent*. Comme il fallait s'y attendre, les clients ont clairement indiqué que plusieurs questions, comme le délai d'exécution, la rapidité de paiement, l'équité du processus, le maintien d'un contact avec le personnel de l'APECA et la collaboration avec un personnel serviable, étaient des questions importantes à leurs yeux. Cependant, une analyse plus détaillée démontre que des questions relatives au service semblables, mais à la fois très différentes, déterminent la satisfaction (*c.-à-d. l'incidence quant à la façon dont les clients évaluent les services de l'APECA*).

Selon des essais supplémentaires, il est très apparent que les clients doivent savoir que le personnel de l'APECA fera le nécessaire pour traiter leur demande (*c.-à-d. faire l'effort supplémentaire peu importe le résultat*). Les clients ne veulent pas être tout simplement laissés pour compte, il est alors important de communiquer de façon proactive au cours de chaque étape. Les clients veulent collaborer avec l'APECA pour que leurs demandes soient traitées avec efficacité et efficacie mais ils ont besoin de l'orientation et des outils appropriés (*c.-à-d. disponibilité de l'information et accès à celle-ci*).

3.6 EXPÉRIENCE GLOBALE

Le tableau 3.6 résume les résultats obtenus après avoir demandé aux clients comment ils se sentent par rapport à leur expérience globale de travailler avec un représentant de l'APECA et de remplir leur demande.

Tableau 3.6
Résumé de l'expérience globale
(cote du palmarès en %)¹⁰

INDICATEURS DE L'EXPÉRIENCE GLOBALE (Q9)	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP- BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
Q1. LE REPRÉSENTANT DE L'APECA VOUS A ÉNONCÉ CLAIREMENT LE GENRE DE PROJETS QUI ÉTAIENT ADMISSIBLES ET CEUX QUI NE L'ÉTAIENT PAS	78,0	81,8	77,2	63,4	79,3	79,4
Q2. LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE DEMANDES ÉTAIENT CLAIREMENT DÉFINIES PAR LE REPRÉSENTANT DE L'APECA	73,8	76,1	68,4	73,7	80,2	73,6
Q3. LE REPRÉSENTANT DE L'APECA AFFICHAIT UNE ATTITUDE POSITIVE ET S'EST MONTRÉ UTILE EN FOURNISSANT DES SUGGESTIONS OU DES SOLUTIONS DE RECHANGE PENDANT L'ÉLABORATION DE VOTRE DEMANDE DE PROJET	76,3	76,8	82,4	63,3	87,3	73,6
Q4. DANS L'ENSEMBLE, VOUS ÊTES SATISFAIT DE LA FAÇON DONT LE PERSONNEL DE L'APECA A TRAITÉ VOTRE DEMANDE?	79,4	79,0	82,1	74,6	89,6	77,2
COTE RELATIVE À L'EXPÉRIENCE	76,5	77,3	77,6	68,8	84,1	76,0

3.6.1 Faits saillants

Au dire de tous, il semble que 76,5 % des clients soient satisfaits de leur expérience. Voici quelques faits saillants :

- 78,0 % des clients ont déclaré que le représentant de l'APECA a bien établi l'admissibilité de certains types de projets;
- 73,8 % des clients ont indiqué que le représentant de l'APECA a clairement déterminé les étapes du processus de demande;
- 76,3 % des clients ont mentionné que le représentant de l'APECA a fait preuve d'une attitude positive dans les suggestions qu'il a offertes;
- 79,4 % des clients se sont dits satisfaits de la façon dont le représentant de l'APECA a géré leur demande.

Enfin, on a demandé aux clients s'ils croyaient avoir reçu les renseignements et l'aide dont ils avaient besoin lorsqu'ils ont présenté une demande à l'APECA. Le tableau 3.6A résume les commentaires qu'ils ont formulés.

Tableau 3.6A
La majorité des clients ont obtenu ce dont ils avaient besoin

(Q10)	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP- BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
Q1. Oui, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin	475 80,7 %	132 76,6 %	99 82,3 %	47 78,2 %	44 96,0 %	154 80,4 %
Q2. J'ai reçu ce que je souhaitais en partie	62 10,5 %	20 11,7 %	10 8,5 %	4 6,3 %	1 2,0 %	17 9,1 %
Q3. Non, je n'ai pas obtenu ce dont j'avais besoin	52 8,8 %	20 11,7 %	11 9,2 %	9 15,5 %	1 2,0 %	20 10,5 %
POPULATION	n = 589	n = 172	n = 120	n = 60	n = 46	n = 191

3.6.2 *Faits saillants*

Dans toutes les régions, les clients ont clairement indiqué avoir obtenu ce dont ils avaient besoin.

CHAPITRE 4

INDICATEURS DE RAPPORT DE L'OMC DU GOUVERNEMENT DU CANADA

4.0 INTRODUCTION

Le présent chapitre résume les dix indicateurs du gouvernement du Canada utilisés pour mesurer les résultats de l'Outil de mesures communes (OMC). Les indicateurs du Sondage sur la satisfaction des clients de l'APECA effectué à l'aide de l'OMC comprennent :

1. Facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA.
2. Connaissances opérationnelles du personnel qui traite votre demande.
3. Équité du processus d'évaluation des demandes.
4. Le personnel a fait un effort supplémentaire pour que j'obtienne ce dont j'avais besoin.
5. Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web de l'APECA.
6. Le site Web est attrayant.
7. Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin.
8. Vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels.
9. Satisfaction relativement aux services reçus.
10. Capacité de trouver les renseignements recherchés.

4.1 FAITS SAILLANTS

- 81,8 % des clients sont satisfaits du service qu'ils ont reçu (par rapport à 83,6 % en 2001).
- 80,7 % des clients ont indiqué avoir reçu les services voulus de l'APECA.
- 73,9 % des clients ont mentionné que le personnel a fait un effort supplémentaire pour répondre à leurs besoins.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

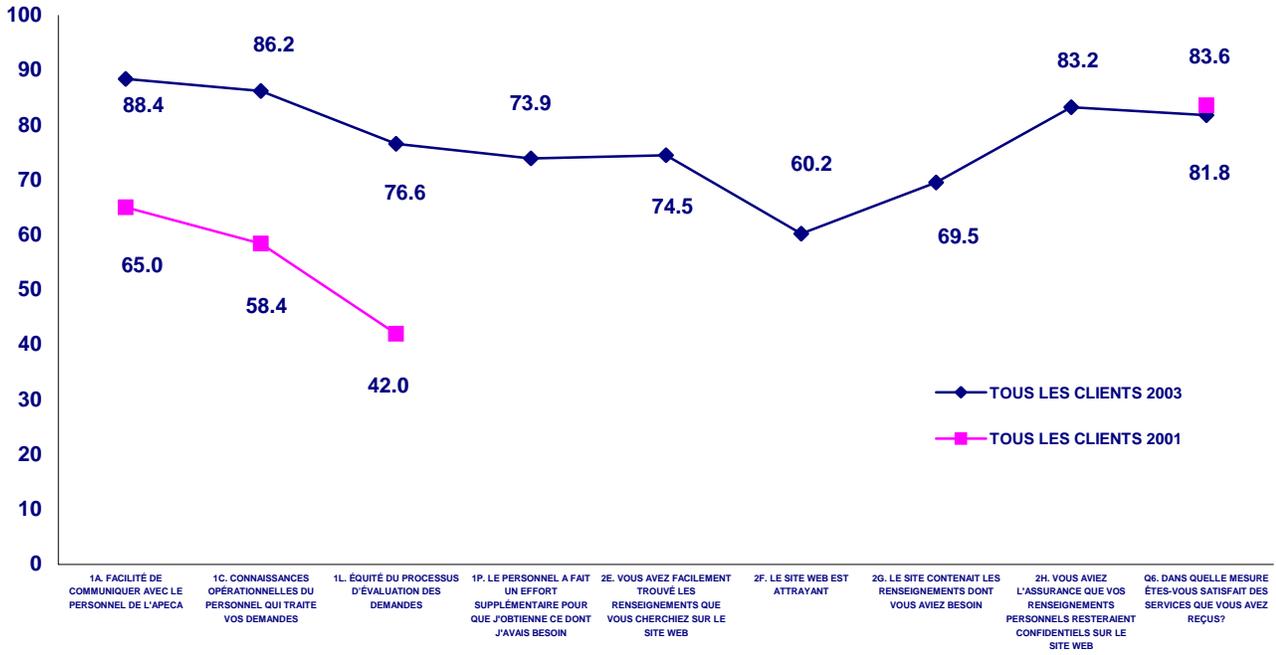
- 76,6 % des clients ont indiqué que le processus d'évaluation des demandes était équitable (par rapport à 42,0 % en 2001).
- 88,4 % des clients ont mentionné qu'il était facile de communiquer avec le personnel de l'APECA (par rapport à 65,0 % en 2001).
- 86,2 % des clients interrogés se sont déclarés satisfaits des connaissances d'affaires du personnel de l'APECA.
- 83,2 % des clients ont mentionné que, selon eux, la confidentialité était respectée lorsqu'ils utilisaient le site Web.
- 74,5 % des clients ont déclaré qu'il était facile de trouver l'information recherchée sur le site Web.
- 69,5 % des clients ont indiqué que le site Web comprenait les renseignements qu'ils recherchaient et 60,2 % des clients ont mentionné que l'aspect visuel du site Web de l'APECA était attrayant.
- 80,7 % des clients ont indiqué avoir reçu les services voulus de l'APECA.

Le tableau 4.1 résume les indicateurs de rapport de l'OMC du gouvernement du Canada.

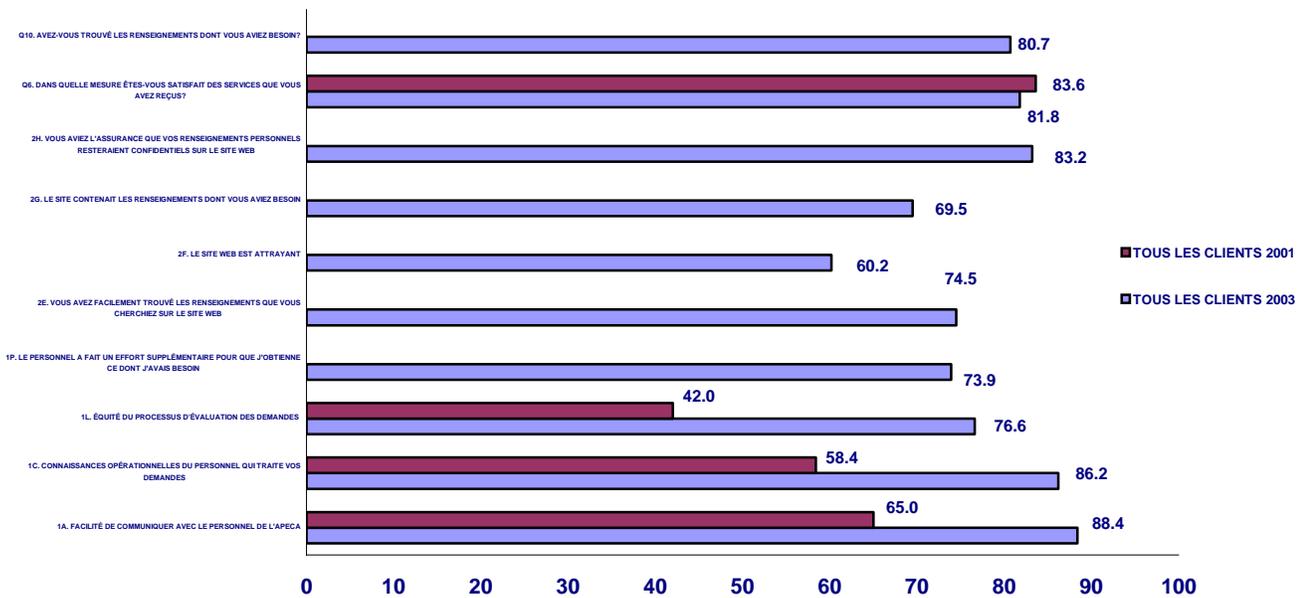
Tableau 4.1
Indicateurs de rapport de l'OMC du gouvernement du Canada
(cote du palmarès en %)

INDICATEURS DE RAPPORT DU GOUVERNEMENT	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
1A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	88,4 65,0	87,2 70,9	92,3 61,3	88,0 61,8	89,2 69,4	86,8 62,1
1C. CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES DU PERSONNEL QUI TRAITE VOS DEMANDES (2003) (2001)	86,2 58,4	87,2 62,8	84,8 54,6	87,5 66,7	81,1 58,9	87,1 58,2
1L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES (2003) (2001)	76,6 42,0	73,6 48,5	78,9 40,1	78,0 35,3	87,5 40,0	64,9 41,6
1P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN (2003)	73,9	76,7	76,5	63,7	76,9	72,1
2E. IL A ÉTÉ FACILE DE TROUVER CE DONT J'AVAIS BESOIN SUR LE SITE WEB (2003)	74,5	67,4	63,4	76,9	64,1	65,0
2F. LE SITE WEB EST ATTRAYANT (2003)	60,2	64,8	57,4	81,1	51,6	54,5
2G. LE SITE CONTENAIT LES RENSEIGNEMENTS DONT VOUS AVIEZ BESOIN (2003)	69,5	69,2	63,7	77,8	66,6	71,0
2H. VOUS AVIEZ L'ASSURANCE QUE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RESTERAIENT CONFIDENTIELS (2003)	83,2	82,8	81,4	86,9	85,0	83,6
Q6. DANS QUELLE MESURE ÊTES-VOUS SATISFAIT DES SERVICES QUE VOUS AVEZ REÇUS? (2003)	81,8 83,6	81,6 87,7	81,0 85,3	77,1 76,7	93,7 78,1	81,5 77,6
Q10. AVEZ-VOUS TROUVÉ LES RENSEIGNEMENTS QUE VOUS RECHERCHIEZ?	80,7	76,7	82,3	78,3	96,0	80,4

Indicateurs de rapport de l'OMC du gouvernement du Canada
Tous les clients / Toutes les régions
(cote du palmarès en %)



RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA



CHAPITRE 5

PRESTATION DE SERVICES – RÉSULTATS

5.1 PRESTATION DE SERVICES : RÉSUMÉ DU SECTEUR CLÉ

La prestation de services renvoie à la capacité du personnel de l'APECA de travailler avec professionnalisme, compétence et efficacité auprès du client afin de gérer et de traiter sa demande. Comme il est indiqué dans le tableau 5.1, les cotes d'évaluation des lacunes¹¹ des 16 caractéristiques de service ont connu une amélioration (*c.-à-d. qu'elles affichaient une baisse par rapport à 2001*). Seule la caractéristique de service « **RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES** » faisait figure d'exception. La cote d'évaluation des lacunes pour ce service est passée de **-0,93 à -1,20**.

Tableau 5.1
Résumé de la prestation de services (2003-2001)
Tous les clients / Tous les programmes

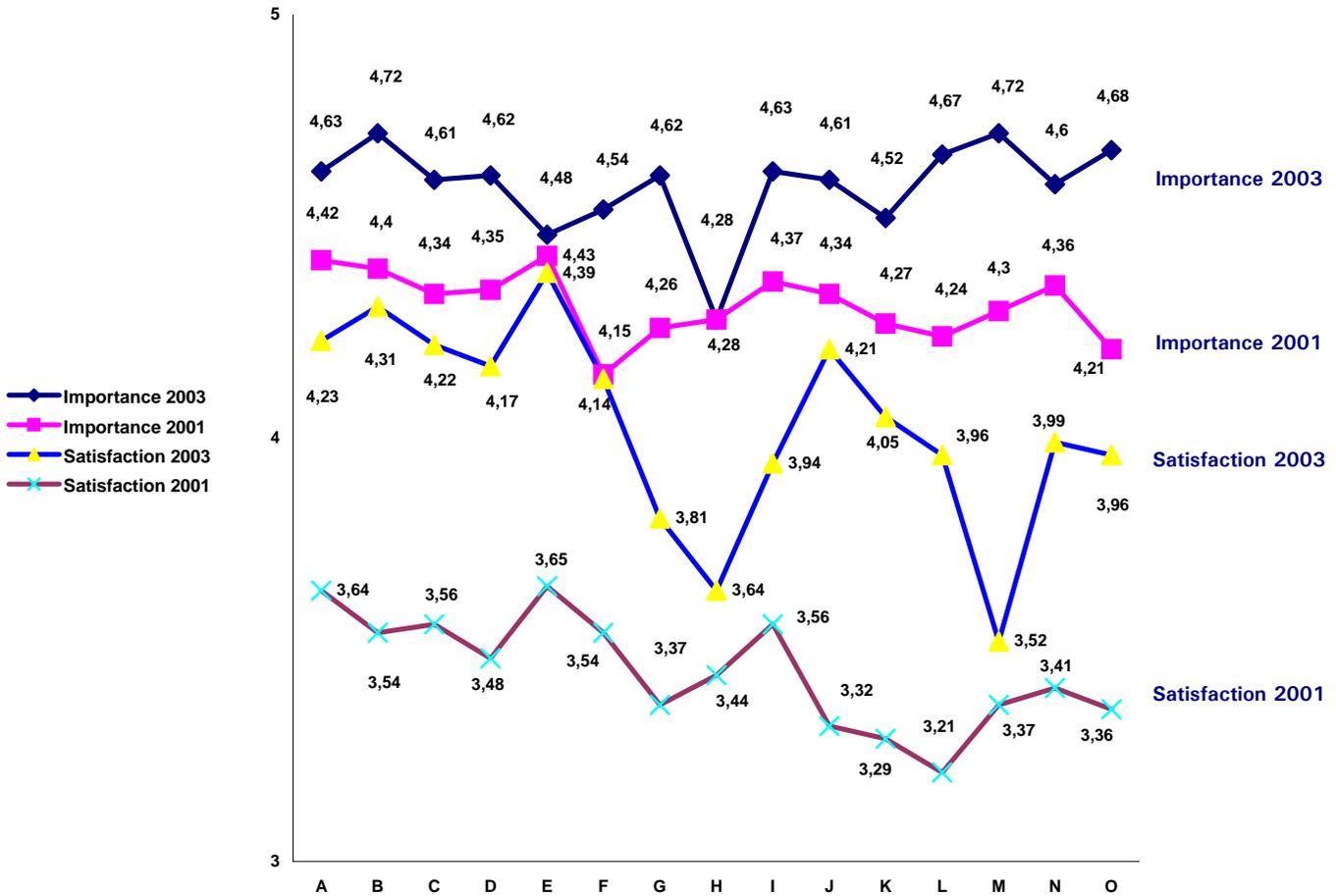
CLASSEMENT DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES	RÉSULTATS 2003			RÉSULTATS 2001			Écart dans les cotes d'éval. des lacunes
	Cote moy. de l'importance	Cote moy. de la satisfaction	Cote d'éval. des lacunes	Cote moy. de l'importance	Cote moy. de la satisfaction	Cote d'éval. des lacunes	
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES	4,72	3,52	-1,20	4,30	3,37	-0,93	+0,27
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE	4,62	3,81	-0,82	4,26	3,37	-0,89	-0,07
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS	4,68	3,96	-0,73	4,21	3,36	-0,85	-0,12
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES	4,67	3,96	-0,71	4,24	3,21	-1,03	-0,32
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS	4,63	3,94	-0,69	4,37	3,56	-0,81	-0,12
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES	4,28	3,64	-0,64	4,28	3,44	-0,84	-0,20
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR	4,60	3,99	-0,61	4,36	3,41	-0,95	-0,34
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN	4,54	3,95	-0,58				

¹¹ Une cote d'évaluation des lacunes représente la différence entre les attentes d'un client (importance) envers une caractéristique de service et sa perception (satisfaction) de la caractéristique de service. Plus la cote d'évaluation des lacunes est négative, plus le niveau d'insatisfaction à l'égard de la caractéristique de service est élevé.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS	4,52	4,05	-0,47	4,27	3,29	-0,98	-0,51
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS	4,62	4,17	-0,45	4,35	3,48	-0,87	-0,42
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL	4,72	4,31	-0,41	4,40	3,54	-0,86	-0,45
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	4,63	4,23	-0,40	4,42	3,64	-0,78	-0,38
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL	4,54	4,14	-0,40	4,15	3,54	-0,61	-0,21
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL	4,61	4,21	-0,40	4,34	3,32	-1,02	-0,62
C. CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES DU PERSONNEL QUI TRAITE VOS DEMANDES	4,61	4,22	-0,39	4,34	3,56	-0,78	-0,39
E. COURTOISIE DU PERSONNEL	4,48	4,39	-0,09	4,43	3,65	-0,78	-0,69
Q1. RÉCEPTIVITÉ GLOBALE DU PERSONNEL À L'ÉGARD DE VOS BESOINS		4,04			3,79		
COTE MOYENNE	4,59	4,03	-0,56	4,32	3,45	-0,87	0,31

**SECTEUR CLÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES
COTES MOYENNES D'IMPORTANCE ET DE SATISFACTION
TOUS LES CLIENTS (2003-2001)**



- A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA
- B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL
- C. CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES DU PERSONNEL QUI TRAITE VOS DEMANDES
- D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS
- E. COURTOISIE DU PERSONNEL
- F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA
- G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE
- H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES
- I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS
- J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL
- K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS
- L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES
- M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES
- N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR
- O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS
- P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN

5.2 FAITS SAILLANTS DU SECTEUR CLÉ DE LA PRESTATION DE SERVICES

- Seize caractéristiques de service ont reçu une cote d'évaluation négative allant de -0,09 à -1,20. Il y a eu une amélioration importante de l'ensemble des cotes d'évaluation des lacunes (c.-à-d. qu'elles sont moins négatives) depuis 2001, sauf pour une caractéristique de service.
- Les cotes d'importance sont systématiquement plus élevées en 2003, sauf pour la caractéristique « **SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES** ».
- La cote d'importance du secteur clé de la prestation de services est de 4,59 (une augmentation par rapport à 4,32 en 2001).
- La cote de satisfaction du secteur clé de la prestation de services est de 4,03 (une augmentation par rapport à 3,45 en 2001).
- La cote globale d'évaluation des lacunes du secteur clé de la prestation de services se situe à -0,56 (une diminution par rapport à -0,87 en 2001).
- Globalement, 80,4 % des clients ont indiqué être satisfaits de la capacité de l'APECA de répondre à leurs besoins en matière de prestation de services (une augmentation par rapport à 64,7 % en 2001).
- Parmi les caractéristiques de service qui affichaient toujours une amélioration importante par rapport aux résultats de 2001 mais dont les clients n'étaient pas satisfaits comparativement à d'autres caractéristiques de service, on note :
 - Efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande (cote d'évaluation des lacunes de -0,82);
 - Rapidité du traitement de nos paiements (cote d'évaluation des lacunes de -0,73);
 - Équité du processus d'évaluation des demandes (cote d'évaluation des lacunes de -0,71).

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Les cotes de satisfaction démontrent nettement que la majorité des composantes de la prestation de services se sont améliorées depuis 2001, sauf pour la caractéristique de service « **RAPIDITÉ DU DÉLAI D'EXÉCUTION DU PROCESSUS DE DEMANDE** ». Les clients sont satisfaits de plusieurs caractéristiques de la prestation de services, notamment :

- courtoisie du personnel (89,4 % des clients sont satisfaits comparativement à 63,0 % en 2001);
- obligeance du personnel (89,0 % des clients sont satisfaits comparativement à 57,2 % en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel (88,4 % des clients sont satisfaits comparativement à 65,0 % en 2001);
- connaissances commerciales du personnel de l'APECA (86,3 % des clients sont satisfaits comparativement à 58,4 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (83,2 % des clients sont satisfaits comparativement à 52,9 % en 2001);
- les cotes de satisfaction sont systématiquement plus élevées en 2003;
- tous les écarts dans les cotes de satisfaction sont importants sur le plan statistique selon les observations d'un test t.¹²

5.3 FAITS SAILLANTS DE L'IMPORTANCE

Dans l'ensemble, les clients accordent une plus grande importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes (4,72, une augmentation par rapport à 4,30 en 2001);
- obligeance du personnel (4,72, une augmentation par rapport à 4,40 en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (4,68, une augmentation par rapport à 4,21 en 2001).
- équité du processus d'évaluation des demandes (4,67, une augmentation par rapport à 4,24 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (4,63, une augmentation par rapport à 4,42 en 2001).

¹² Les résultats sont importants sur le plan statistique à 0,01, 19 fois sur 20.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- résolution des problèmes ou des préoccupations (4,63, une augmentation par rapport à 4,37 en 2001);
- les cotes d'importance se sont améliorées pour la majorité des caractéristiques de service dans toutes les régions depuis 2001.

Les clients du Nouveau-Brunswick accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes (4,76, une augmentation par rapport à 4,18 en 2001);
- obligeance du personnel (4,72, une augmentation par rapport à 4,38 en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes (4,71, une augmentation par rapport à 4,22 en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (4,71, une augmentation par rapport à 4,02 en 2001).

Les clients de la Nouvelle-Écosse accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- obligeance du personnel (4,83, une augmentation par rapport à 4,42 en 2001);
- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes (4,70, une augmentation par rapport à 4,40 en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (4,69, une augmentation par rapport à 4,36 en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (4,66, une augmentation par rapport à 4,48 en 2001).

Les clients du Cap-Breton accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (4,62, une augmentation par rapport à 4,56 en 2001);
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande (4,59, une augmentation par rapport à 4,35 en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes (4,57, une augmentation par rapport à 4,21 en 2001);
- résolution des problèmes ou des préoccupations (4,57, une augmentation par rapport à 4,28 en 2001).

Les clients de l'Île-du-Prince-Édouard accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- rapidité du traitement de nos paiements (4,72, une augmentation par rapport à 4,23 en 2001);
- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes (4,71, une augmentation par rapport à 4,44 en 2001);
- professionnalisme du personnel (4,65, une augmentation par rapport à 4,22 en 2001);
- obligeance du personnel (4,63, une augmentation par rapport à 4,03 en 2001).

Les clients de Terre-Neuve-et-Labrador accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes (4,73, une augmentation par rapport à 4,38 en 2001);
- obligeance du personnel (4,71, une augmentation par rapport à 4,67 en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes (4,70, une augmentation par rapport à 4,25 en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (4,68, une augmentation par rapport à 4,45 en 2001).

Le tableau 5.3 résume les cotes d'importance de la prestation de services.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Tableau 5.3
Cotes moyennes d'importance relativement à la prestation de services (2003-2001)

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP- BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,63 4,42	4,66 4,35	4,66 4,51	4,62 4,56	4,60 4,22	4,59 4,60
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL (2003) (2001)	4,72 4,40	4,72 4,38	4,83 4,42	4,58 4,63	4,63 4,03	4,71 4,67
C. CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES DU PERSONNEL QUI TRAITE DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	4,61 4,34	4,67 4,18	4,63 4,54	4,55 4,60	4,56 3,97	4,56 4,57
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS (2003) (2001)	4,62 4,35	4,67 4,17	4,66 4,48	4,51 4,53	4,48 4,30	4,62 4,64
E. COURTOISIE DU PERSONNEL (2003) (2001)	4,48 4,43	4,50 4,16	4,42 4,22	4,49 4,53	4,55 3,75	4,48 4,53
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,54 4,15	4,59 4,12	4,50 4,12	4,51 4,33	4,51 3,96	4,52 4,41
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	4,62 4,26	4,64 4,23	4,65 4,21	4,59 4,35	4,54 4,25	4,62 4,45
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES (2003) (2001)	4,28 4,28	4,38 4,29	4,20 4,26	4,26 4,29	4,25 4,30	4,26 4,27
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS (2003) (2001)	4,63 4,37	4,66 4,29	4,59 4,47	4,57 4,28	4,56 4,51	4,65 4,34
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,61 4,24	4,60 4,21	4,63 4,65	4,57 4,30	4,65 4,22	4,61 4,19
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS (2003) (2001)	4,52 4,27	4,57 4,30	4,41 4,28	4,42 4,26	4,55 4,15	4,56 4,13
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES (2003) (2001)	4,67 4,24	4,71 4,22	4,62 4,28	4,63 4,23	4,59 4,15	4,70 4,25
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES (2003) (2001)	4,72 4,30	4,76 4,18	4,70 4,40	4,57 4,21	4,71 4,44	4,73 4,38
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR (2003) (2001)	4,60 4,36	4,61 4,35	4,63 4,37	4,51 4,23	4,63 4,42	4,59 4,41
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS (2003) (2001)	4,68 4,21	4,71 4,02	4,69 4,36	4,57 4,37	4,72 4,23	4,68 4,45
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN (2003)	4,68	4,60	4,49	4,40	4,50	4,55

5.4 FAITS SAILLANTS DE LA SATISFACTION

Dans l'ensemble, les clients ont accordé une plus grande satisfaction à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- courtoisie du personnel (4,39, une augmentation substantielle par rapport à 3,65 en 2001);
- obligeance du personnel (4,31, une augmentation substantielle par rapport à 3,54 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (4,23, une augmentation substantielle par rapport à 3,64 en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (4,22, une augmentation substantielle par rapport à 3,56 en 2001);
- professionnalisme du personnel (4,21, une augmentation substantielle par rapport à 3,32 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport à la réceptivité du personnel à l'égard des besoins des clients s'est améliorée, passant de 3,79 en 2001 à 4,04 en 2003;
- les évaluations de la satisfaction sont systématiquement plus élevées en 2003 qu'elles ne l'étaient en 2001;
- tous les écarts dans les cotes de satisfaction entre 2003 et 2001 sont importants sur le plan statistique selon les observations d'un test t.¹³

Les clients du Nouveau-Brunswick sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- obligeance du personnel (4,35, une augmentation substantielle par rapport à 3,37 en 2001);
- courtoisie du personnel (4,31, une augmentation substantielle par rapport à 3,48 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (4,30, une augmentation substantielle par rapport à 3,46 en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (4,26, une augmentation substantielle par rapport à 3,30 en 2001);

¹³ Les résultats sont importants sur le plan statistique à 0,01, 19 fois sur 20.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- la satisfaction éprouvée par rapport à la réceptivité du personnel à l'égard des besoins des clients s'est améliorée, passant de 3,51 en 2001 à 3,99 en 2003;
- la majorité des clients croient toujours qu'une amélioration est possible en ce qui a trait à la « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », où la cote est de 3,56 (une légère augmentation par rapport à 3,39 en 2001).

Les clients de la Nouvelle-Écosse sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- courtoisie du personnel (4,47, une augmentation par rapport à 4,02 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (4,33, une augmentation par rapport à 4,02 en 2001);
- obligeance du personnel (4,32, une augmentation par rapport à 3,80 en 2001);
- professionnalisme du personnel (4,23, une augmentation substantielle par rapport à 3,62 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport à la réceptivité du personnel à l'égard des besoins des clients a diminué, passant de 4,10 en 2001 à 4,09 en 2003;
- la majorité des clients croient toujours qu'une amélioration est possible en ce qui a trait à la « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », où la cote est de 3,56 (une légère augmentation par rapport à 3,39 en 2001);
- la majorité des clients croient toujours qu'une amélioration est possible en ce qui a trait aux « Suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes », où la cote est de 3,63 (une légère diminution par rapport à 3,67 en 2001).

Les clients du Cap-Breton sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- courtoisie du personnel (4,36, une augmentation substantielle par rapport à 3,28 en 2001);
- obligeance du personnel (4,22, une augmentation substantielle par rapport à 3,51 en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (4,21, une augmentation substantielle par rapport à 3,56 en 2001);
- facilité avec laquelle vous avez pu prendre rendez-vous avec le personnel de l'APECA (4,18, une augmentation substantielle par rapport à 3,18 en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (4,18, une augmentation substantielle par rapport à 3,44 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (4,17, une augmentation par rapport à 3,63 en 2001);
- professionnalisme du personnel de l'APECA (4,17, une augmentation substantielle par rapport à 3,12 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport à la réceptivité du personnel à l'égard des besoins des clients a diminué, passant de 4,14 en 2001 à 4,05 en 2003;
- la majorité des clients croient toujours qu'une amélioration est possible en ce qui a trait aux « Suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes », où la cote est de 3,58 (une légère augmentation par rapport à 3,45 en 2001);
- la majorité des clients croient toujours qu'une amélioration est possible en ce qui a trait à la « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », où la cote est de 3,51 (une légère augmentation par rapport à 3,14 en 2001).

Les clients de l'Île-du-Prince-Édouard sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- courtoisie du personnel (4,39, une augmentation substantielle par rapport à 3,15 en 2001);
- obligeance du personnel (4,34, une augmentation substantielle par rapport à 3,11 en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (4,32, une augmentation substantielle par rapport à 2,96 en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (4,29, une augmentation substantielle par rapport à 2,89 en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (4,28, une augmentation substantielle par rapport à 3,23 en 2001);
- établissement de rapports permanents avec vous (4,27, une augmentation substantielle par rapport à 3,18 en 2001);
- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes (4,71, une augmentation par rapport à 4,44 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport à la réceptivité du personnel à l'égard des besoins des clients s'est améliorée, passant de 3,55 en 2001 à 4,22 en 2003.

Les clients de Terre-Neuve-et-Labrador sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- courtoisie du personnel (4,42, une augmentation par rapport à 4,10 en 2001);
- obligeance du personnel (4,28, une augmentation par rapport à 3,97 en 2001);
- professionnalisme du personnel (4,27, une augmentation substantielle par rapport à 3,19 en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (4,19, une augmentation par rapport à 4,00 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (4,14, une augmentation par rapport à 3,95 en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (3,87, une augmentation par rapport à 3,29 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport à la réceptivité du personnel à l'égard des besoins des clients a diminué, passant de 4,03 en 2001 à 4,01 en 2003;
- la majorité des clients croient toujours qu'une amélioration est possible en ce qui a trait aux « Suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes », où la cote est de 3,53 (une légère augmentation par rapport à 3,29 en 2001);
- la majorité des clients croient toujours qu'une amélioration est possible en ce qui a trait à la « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », où la cote est de 3,31 (une légère augmentation par rapport à 3,09 en 2001).

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Le tableau 5.4 résume les cotes de satisfaction de la prestation de services.

Tableau 5.4

Cotes moyennes de satisfaction en matière de prestation de services (2003-2001)

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP- BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,23 3,64	4,30 3,46	4,33 4,02	4,17 3,63	4,19 3,10	4,14 3,95
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL (2003) (2001)	4,31 3,54	4,35 3,37	4,32 3,80	4,22 3,51	4,34 3,11	4,28 3,97
C. CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES DU PERSONNEL QUI TRAITE DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	4,22 3,56	4,26 3,30	4,21 4,03	4,18 3,44	4,32 2,96	4,19 4,00
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS (2003) (2001)	4,17 3,48	4,19 3,30	4,16 3,94	4,10 3,35	4,29 2,89	4,15 3,72
E. COURTOISIE DU PERSONNEL (2003) (2001)	4,39 3,65	4,31 3,48	4,47 4,02	4,36 3,28	4,39 3,15	4,42 4,10
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,14 3,54	4,17 3,36	4,17 3,90	4,18 3,18	4,22 3,16	4,06 3,82
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	3,81 3,37	3,84 3,36	3,76 3,59	3,71 3,30	4,09 2,85	3,76 3,45
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES (2003) (2001)	3,64 3,44	3,76 3,38	3,63 3,67	3,58 3,45	3,79 3,19	3,53 3,29
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS (2003) (2001)	3,94 3,56	3,89 3,28	3,94 4,35	3,95 3,30	4,09 3,32	3,95 3,21
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,21 3,32	4,14 3,23	4,23 3,62	4,17 3,12	4,22 3,10	4,27 3,19
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS (2003) (2001)	4,05 3,29	4,04 3,16	3,97 3,50	4,15 3,60	4,27 3,18	4,03 3,12
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES (2003) (2001)	3,96 3,21	3,96 3,16	3,98 3,51	4,04 3,12	4,16 2,85	3,86 3,11
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES (2003) (2001)	3,52 3,37	3,56 3,39	3,84 3,65	3,51 3,14	3,90 3,00	3,31 3,09
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR (2003) (2001)	3,99 3,41	3,99 3,35	4,10 3,68	4,11 3,28	4,05 3,29	3,86 3,19
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS (2003) (2001)	3,96 3,36	3,88 3,16	3,95 3,70	4,21 3,56	4,28 3,23	3,87 3,29
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN	3,95	3,97	3,99	3,83	4,14	3,91
Q1. RÉCEPTIVITÉ GLOBALE DU PERSONNEL À L'ÉGARD DE VOS BESOINS (2003) (2001)	4,04 3,79	3,99 3,51	4,09 4,10	4,05 3,14	4,22 3,55	4,01 4,03

5.5 RÉSUMÉ DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION

Depuis 2001, les cotes du palmarès de la satisfaction se sont grandement améliorées dans l'ensemble des régions. De façon générale, 80,4 % des clients sont satisfaits de la capacité de l'APECA à répondre à leurs besoins (une augmentation par rapport à 64,7 % en 2001). Les régions ont obtenu sensiblement les mêmes résultats, sauf dans le cas du Cap-Breton où 68,5 % des clients ont indiqué qu'ils étaient satisfaits.

Au sommet de la liste des questions liées à la prestation de services, on retrouve « Courtoisie du personnel » dont 89,4 % des clients se disent satisfaits (comparativement à 63,0 % en 2001). Cette caractéristique est suivie de « Obligeance du personnel » (89,0 % comparativement à 57,2 % en 2001) et de « Facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA » (88,4 comparativement à 65,0 % en 2001).

Deux caractéristiques de la prestation de services n'ont pas affiché de bons résultats. Il s'agit des caractéristiques « Suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes », qui ne s'est avérée satisfaisante que pour 59,9 % des clients (comparativement à 51,7 % en 2001), et « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », qui ne s'est avérée satisfaisante que pour 60,0 % des clients (comparativement à 46,4 % en 2001).

Dans la région du Nouveau-Brunswick, toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont connu une amélioration par rapport aux résultats de 2001. Cette amélioration était très nette pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- obligeance du personnel (89,0 %, une augmentation substantielle par rapport à 65,9 % en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (87,2 %, une augmentation par rapport à 62,8% en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (87,2 %, une augmentation par rapport à 70,9 % en 2001);
- facilité avec laquelle vous avez pu prendre rendez-vous avec le personnel de l'APECA (86,6 %, une augmentation substantielle par rapport à 60,5 % en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- courtoisie du personnel (86,5 %, une augmentation par rapport à 65,9 % en 2001).

Dans la région de la Nouvelle-Écosse, toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont connu une amélioration par rapport aux résultats de 2001. Cette amélioration était très nette pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- courtoisie du personnel (93,4 %, une augmentation substantielle par rapport à 60,3 % en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (92,3 %, une augmentation substantielle par rapport à 61,3 % en 2001);
- obligeance du personnel (89,2 %, une augmentation substantielle par rapport à 53,9 % en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (84,8 %, une augmentation substantielle par rapport à 54,6 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (84,6 %, une augmentation substantielle par rapport à 51,2 % en 2001);
- professionnalisme du personnel de l'APECA (82,9 %, une augmentation substantielle par rapport à 39,9 % en 2001);
- réponse du personnel à vos demandes par téléphone ou aux messages laissés sur le répondeur, et ce, en temps opportun (82,2 %, une augmentation substantielle par rapport à 52,7 % en 2001).

Dans la région du Cap-Breton, toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont connu une amélioration par rapport aux résultats de 2001. Cette amélioration était très nette pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (87,8 %, une augmentation par rapport à 61,8 % en 2001);
- obligeance du personnel (85,5 %, une augmentation par rapport à 70,6 % en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (85,4 %, une augmentation par rapport à 66,7% en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (85,3 %, une augmentation substantielle par rapport à 44,1 % en 2001);
- professionnalisme du personnel de l'APECA (83,7 %, une augmentation substantielle par rapport à 33,3 % en 2001).

Dans la région de l'Île-du-Prince-Édouard, toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont connu une amélioration par rapport aux résultats de 2001. Cette amélioration était très nette pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- obligeance du personnel (89,6 %, une augmentation substantielle par rapport à 49,3 % en 2001);
- courtoisie du personnel (89,6 %, une augmentation substantielle par rapport à 66,7 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (89,6 %, une augmentation substantielle par rapport à 52,7 % en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (89,6 %, une augmentation par rapport à 69,4 % en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements (89,3 %, une augmentation substantielle par rapport à 52,0 % en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes (87,6 %, une augmentation substantielle par rapport à 40,0 % en 2001).

Dans la région de Terre-Neuve-et-Labrador, toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont connu une amélioration par rapport aux résultats de 2001. Cette amélioration était très nette pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- courtoisie du personnel (91,3 %, une augmentation substantielle par rapport à 60,6 % en 2001);
- obligeance du personnel (89,4 %, une augmentation substantielle par rapport à 57,5 % en 2001);
- facilité avec laquelle vous avez pu prendre rendez-vous avec le personnel de l'APECA (89,1 %, une augmentation substantielle par rapport à 65,1 % en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (87,1 %, une augmentation substantielle par rapport à 58,2 % en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (86,8 %, une augmentation substantielle par rapport à 62,1 % en 2001).

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Le tableau 5.5 résume les cotes du palmarès de la satisfaction

Tableau 5.5

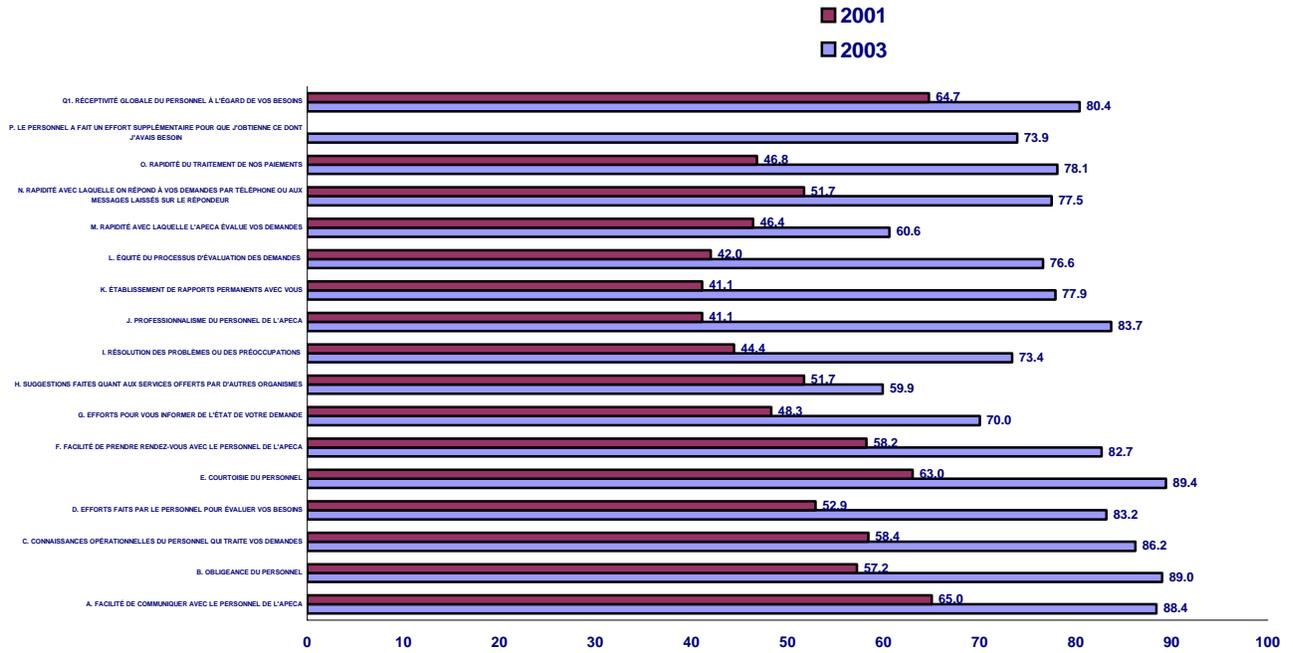
Cotes du palmarès de la satisfaction en matière de prestation de services (en %) ¹⁴ 2003-2001

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	88,4 65,0	87,2 70,9	92,3 61,3	87,8 61,8	89,6 69,4	86,8 62,1
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL (2003) (2001)	89,0 57,2	89,0 65,9	89,2 53,9	85,5 58,9	89,6 49,3	89,4 57,5
C. CONNAISSANCES DES AFFAIRES DU PERSONNEL QUI S'EST OCCUPÉ DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	86,2 58,4	87,2 62,8	84,8 54,6	85,4 66,7	80,9 58,9	87,1 58,2
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS (2003) (2001)	83,2 52,9	82,3 55,5	84,6 51,2	79,6 61,8	89,6 52,8	81,8 56,1
E. COURTOISIE DU PERSONNEL (2003) (2001)	89,4 63,0	86,5 65,9	93,4 60,3	83,0 70,6	89,6 66,7	91,3 60,6
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	82,7 58,2	86,6 60,5	81,3 58,2	80,4 45,5	85,1 60,0	79,0 65,1
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	70,0 48,3	73,7 54,1	66,1 46,9	68,8 41,2	83,3 45,4	67,1 48,8
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES (2003) (2001)	59,9 51,7	63,8 58,8	57,8 51,0	63,6 44,1	69,1 48,0	54,5 50,8
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS (2003) (2001)	73,4 44,4	68,6 52,3	74,6 44,4	74,5 29,0	83,3 41,7	74,0 42,7
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	83,7 41,1	79,7 45,6	82,9 39,9	83,7 33,3	85,5 42,6	86,7 39,7
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS (2003) (2001)	77,9 41,1	77,6 44,5	73,5 43,1	83,7 32,4	85,2 40,0	76,7 39,0
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES (2003) (2001)	76,6 42,0	73,6 48,5	78,9 40,1	81,2 35,3	87,6 40,0	74,8 41,6
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES (2003) (2001)	60,6 46,4	60,4 48,9	61,1 37,9	68,0 44,1	74,5 42,7	55,5 45,4
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR (2003) (2001)	77,5 51,7	67,0 55,6	82,2 52,7	76,6 43,1	79,2 50,7	74,5 48,4
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS (2003) (2001)	78,1 46,8	72,0 53,3	78,7 42,5	86,3 44,1	89,3 52,0	76,2 44,6
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN	73,9	76,7	76,5	63,7	76,9	72,1
Q1. RÉCEPTIVITÉ GLOBALE DU PERSONNEL À L'ÉGARD DE VOS BESOINS (2003) (2001)	80,4 64,7	79,1 71,1	81,8 61,3	79,6 61,7	87,5 69,3	79,3 62,9

¹⁴ Une cote du palmarès de la satisfaction représente le pourcentage de clients qui ont répondu qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits relativement à la caractéristique du service.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

**COTES DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION
CARACTÉRISTIQUES DE LA PRESTATION DE SERVICES
TOUS LES CLIENTS (2003-2001)**



5.6 FAITS SAILLANTS DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES

Dans l'ensemble, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes¹⁵ clients étaient nettement meilleures (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives) qu'en 2001. Voici quelques-unes des caractéristiques présentant les plus fortes améliorations :

- courtoisie du personnel (-0,09, une amélioration substantielle par rapport à -0,78 en 2001);
- professionnalisme du personnel de l'APECA (-0,40, une amélioration substantielle par rapport à -1,02 en 2001);
- facilité avec laquelle vous avez pu prendre rendez-vous avec le personnel (-0,40, une amélioration par rapport à -0,78 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (-0,40, une amélioration par rapport à -0,78 en 2001);
- obligeance du personnel (-0,41, une amélioration substantielle par rapport à -0,86 en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (-0,45, une amélioration par rapport à -0,87 en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes (-0,71, une amélioration par rapport à -1,03 en 2001).

La caractéristique de service « **RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES** », dont la cote d'évaluation est passée de -0,93 en 2001 à -1,20 en 2003, fait figure d'exception à cette tendance positive.

¹⁵ Une cote d'évaluation des lacunes représente la différence entre les attentes d'un client (importance) envers une caractéristique de service et sa perception (satisfaction) de la caractéristique de service. Plus la cote d'évaluation des lacunes est négative, plus le niveau d'insatisfaction à l'égard de la caractéristique de service est élevé.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

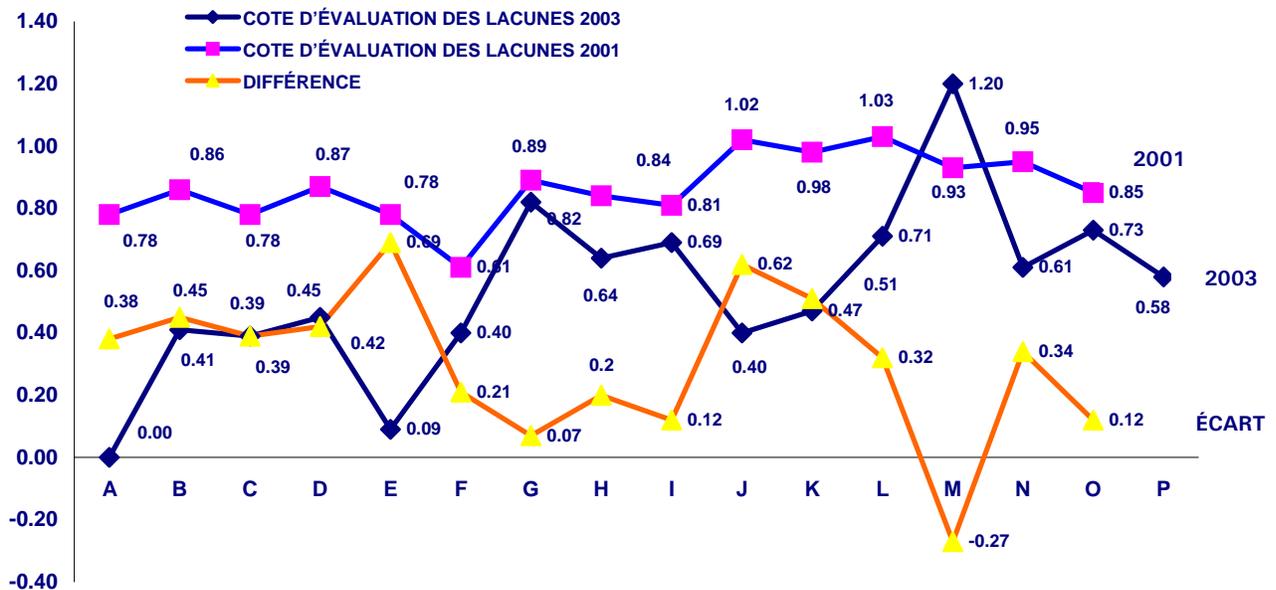
Tableau 5.6

Cotes d'évaluation des lacunes de la prestation de services (2003-2001)

CLASSEMENT DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES	COTE 2003	COTE 2001	ÉCART 2003-2001
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES	-1,20	-0,93	+0,27
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE	-0,82	-0,89	-0,07
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS	-0,73	-0,85	-0,12
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES	-0,71	-1,03	-0,32
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS	-0,69	-0,81	-0,12
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES	-0,64	-0,84	-0,20
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR	-0,61	-0,95	-0,34
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN	-0,58		
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS	-0,47	-0,98	-0,51
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS	-0,45	-0,87	-0,42
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL	-0,41	-0,86	-0,45
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL	-0,40	-1,02	-0,62
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	-0,40	-0,78	-0,38
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	-0,40	-0,61	-0,21
C. CONNAISSANCES COMMERCIALES DU PERSONNEL QUI S'EST OCCUPÉ DE VOTRE DEMANDE	-0,39	-0,78	-0,39
E. COURTOISIE DU PERSONNEL	-0,09	-0,78	-0,69

Cotes d'évaluation des lacunes de la prestation de services (2003-2001)

Tous les clients / Toutes les régions



Faits saillants

Les cotes d'évaluation des lacunes sont considérablement meilleures (moins négatives) en 2003 et ce, pour la plupart des caractéristiques de service (selon le test t).

Les exceptions comprennent :

« Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes » - Lacune beaucoup plus forte en 2003;

« Efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande » - Lacune pas très différente entre 2001 et 2003;

« Suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes » - Lacune pas très différente entre 2001 et 2003;

« Rapidité du traitement de nos paiements » - Lacune pas très différente entre 2001 et 2003.

Dans la région du Nouveau-Brunswick, toutes les cotes d'évaluation des lacunes étaient meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001), sauf pour la caractéristique de service « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », dont la cote d'évaluation des lacunes s'est empirée à -1,20 (par rapport à -0,79 en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- courtoisie du personnel (-0,19, une amélioration substantielle par rapport à -0,68 en 2001);
- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (-0,36, une amélioration substantielle par rapport à -0,89 en 2001);
- obligeance du personnel (-0,37, une amélioration substantielle par rapport à -1,01 en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (-0,41, une amélioration substantielle par rapport à -0,88 en 2001);
- professionnalisme du personnel (-0,46, une amélioration substantielle par rapport à -0,98 en 2001);
- établissement de rapports permanents avec vous (-0,53, une amélioration substantielle par rapport à -1,14 en 2001).

Dans la région de la Nouvelle-Écosse, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes étaient meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001), sauf pour la caractéristique de service « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », dont la cote d'évaluation des lacunes s'est améliorée à -1,06 (par rapport à -0,75 en 2001) et « Efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande », dont la cote d'évaluation des lacunes s'est améliorée à -0,89 (par rapport à -0,62 en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- facilité de communiquer avec le personnel de l'APECA (-0,33, une amélioration par rapport à -0,49 en 2001);
- professionnalisme du personnel (-0,40, une amélioration substantielle par rapport à -1,03 en 2001);
- établissement de rapports permanents avec vous (-0,62, une amélioration par rapport à -0,78 en 2001).

Dans la région du Cap-Breton, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes étaient considérablement meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- courtoisie du personnel (-0,13, une amélioration substantielle par rapport à -1,25 en 2001);
- facilité avec laquelle vous avez pu prendre rendez-vous avec le personnel de l'APECA (-0,33, une amélioration substantielle par rapport à -1,15 en 2001);
- obligeance du personnel (-0,36, une amélioration substantielle par rapport à -1,12 en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (-0,37, une amélioration substantielle par rapport à -1,16 en 2001);
- professionnalisme du personnel (-0,40, une amélioration substantielle par rapport à -1,18 en 2001);
- réponse du personnel à vos demandes par téléphone ou aux messages laissés sur le répondeur, et ce, en temps opportun (-0,40, une amélioration substantielle par rapport à -0,95 en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (-0,41, une amélioration substantielle par rapport à -1,18 en 2001).

Dans la région de l'Île-du-Prince-Édouard, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes étaient considérablement meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (-0,19, une amélioration substantielle par rapport à -1,41 en 2001);
- connaissances opérationnelles du personnel qui traite vos demandes (-0,24, une amélioration substantielle par rapport à -1,01 en 2001);
- obligeance du personnel (-0,29, une amélioration substantielle par rapport à -0,92 en 2001);
- équité du processus d'évaluation (-0,43, une amélioration substantielle par rapport à -1,30 en 2001);
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande (-0,73, une amélioration substantielle par rapport à 1,40 en 2001).

Dans la région de Terre-et-Labrador, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes étaient considérablement meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001), sauf pour la caractéristique de service « Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes », dont la cote d'évaluation des lacunes s'est empirée à -1,42 (par rapport à -1,29 en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- professionnalisme du personnel (-0,34, une amélioration substantielle par rapport à -1,00 en 2001);
- efforts faits par le personnel pour évaluer vos besoins (-0,47, une amélioration substantielle par rapport à -0,92 en 2001).
- établissement d'un lien d'affaires continu (-0,53, une amélioration substantielle par rapport à -1,01 en 2001);
- résolution des problèmes ou des préoccupations (-0,70, une amélioration par rapport à -1,13 en 2001);
- réponse du personnel à vos demandes par téléphone ou aux messages laissés sur le répondeur, et ce, en temps opportun (0,73, une amélioration substantielle par rapport à -1,22 en 2001).

Le tableau 5.6A résume les cotes d'évaluation des lacunes de la prestation de services.

Tableau 5.6A
Cotes d'évaluation des lacunes de la prestation de services (2003-2001)

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	-0,40 -0,78	-0,36 -0,89	-0,33 -0,49	-0,45 -0,93	-0,41 -1,12	-0,45 -0,65
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL (2003) (2001)	-0,41 -0,86	-0,37 -1,01	-0,51 -0,62	-0,36 -1,12	-0,29 -0,92	-0,43 -0,70
C. CONNAISSANCES DES AFFAIRES DU PERSONNEL QUI S'EST OCCUPÉ DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	-0,39 -0,78	-0,41 -0,88	-0,42 -0,51	-0,37 -1,16	-0,24 -1,01	-0,37 -0,57
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS (2003) (2001)	-0,45 -0,87	-0,48 -0,87	-0,50 -0,54	-0,41 -1,18	-0,19 -1,41	-0,47 -0,92
E. COURTOISIE DU PERSONNEL (2003) (2001)	-0,09 -0,78	-0,19 -0,68	0,05 -0,20	-0,13 -1,25	-0,16 -0,60	-0,06 -0,43
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	-0,40 -0,78	-0,42 -0,76	-0,33 -0,22	-0,33 -1,15	-0,29 -0,80	-0,46 -0,59
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	-0,82 -0,89	-0,80 -0,87	-0,89 -0,62	-0,88 -1,05	-0,45 -1,40	-0,86 -1,00

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES (2003) (2001)	-0,64 -0,84	-0,62 -0,91	-0,57 -0,59	-0,68 -0,84	-0,46 -1,11	-0,73 -0,98
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS (2003) (2001)	-0,69 -0,81	-0,77 -1,01	-0,65 -0,12	-0,62 -0,98	-0,47 -1,19	-0,70 -1,13
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	-0,40 -1,02	-0,46 -0,98	-0,40 -1,03	-0,40 -1,18	-0,43 -1,12	-0,34 -1,00
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS (2003) (2001)	-0,47 -0,98	-0,53 -1,14	-0,46 -0,78	-0,27 -0,66	-0,28 -0,97	-0,53 -1,01
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES (2003) (2001)	-0,71 -1,03	-0,75 -1,06	-0,64 -0,77	-0,59 -1,11	-0,43 -1,30	-0,84 -1,14
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES (2003) (2001)	-1,20 -0,93	-1,20 -0,79	-1,06 -0,75	-1,06 -1,07	-0,81 -1,44	-1,42 -1,29
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR (2003) (2001)	-0,61 -0,95	-0,62 -1,00	-0,53 -0,69	-0,40 -0,95	-0,58 -1,13	-0,73 -1,22
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS (2003) (2001)	-0,73 -0,85	-0,83 -0,86	-0,74 -0,66	-0,36 -0,81	-0,44 -1,00	-0,81 -1,16
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN (2003)	-0,58	-0,63	-0,50	-0,57	-0,44	-0,64

5.7 RÉSUMÉ DES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES

Nous avons interrogé les clients afin de savoir quelles caractéristiques de la « **PRESTATION DE SERVICE** » pourraient être améliorées. Au total, les clients ont cité 1 620 caractéristiques de service, soit une augmentation par rapport à 2001 où 1 471 caractéristiques avaient été citées. Le tableau 5.7 résume les réponses de 2001 et de 2003.

Tableau 5.7
Résumé des possibilités d'amélioration de la prestation de services 2003-2001

CLASSEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	COMPTE (2003)	COMPTE (2001)	% DE RÉPONSES (2003)	% DE RÉPONSES (2001)	% DE CLIENTS (2003)	% DE CLIENTS (2001)
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES	437	246	27,0 %	16,7 %	72,8 %	41,0 %
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE	277	199	17,1 %	13,5 %	46,2 %	33,2 %
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES	167	103	10,3 %	7,0 %	27,8 %	17,2 %
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES	161	151	9,9 %	10,3 %	26,8 %	25,2 %
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS	95	143	5,9 %	9,7 %	15,8 %	23,8 %
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS	117	79	7,2 %	5,4 %	19,5 %	13,5 %
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS	79	130	4,9 %	8,8 %	13,2 %	21,7 %
N. RÉPONSE DU PERSONNEL AUX MESSAGES TÉLÉPHONIQUES OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR	54	69	3,3 %	4,7 %	9,0 %	11,5 %
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE	49		3,0 %		8,2 %	
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS	45	61	2,8 %	4,1 %	7,5 %	10,2 %
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	41	13	2,5 %	0,9 %	6,8 %	2,2 %
C. CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES DU PERSONNEL QUI TRAITÉ VOTRE DEMANDE	39	81	2,4 %	5,5 %	6,5 %	13,5 %
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	33	52	2,0 %	3,5 %	5,5 %	8,7 %
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL	11	69	0,7 %	4,7 %	1,8 %	11,5 %

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL	10	42	0,6 %	2,9 %	1,7 %	7,0 %
E. COURTOISIE DU PERSONNEL	5	33	0,3 %	2,2 %	0,8 %	5,5 %

5.7.1 Faits saillants

Dans l'ensemble, les clients estiment que l'APECA pourrait améliorer bon nombre de questions relatives au service, dont :

- rapidité d'exécution du traitement des demandes, caractéristique de service mentionnée par 72,8 % des clients (une augmentation par rapport à 41,0 % en 2001); **(Il s'agit du facteur de la prestation de services le plus important qui alimente la satisfaction du client.)**
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande, caractéristique de service mentionnée par 46,2 % des clients (une augmentation par rapport à 33,2 % en 2001); **(Il s'agit du deuxième facteur de la prestation de services en importance qui alimente la satisfaction du client.)**
- suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes, caractéristique de service mentionnée par 27,8 % des clients (une augmentation par rapport à 17,2% en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes, caractéristique de service mentionnée par 26,8 % des clients (une augmentation par rapport à 25,2 % en 2001). **(Il s'agit du quatrième facteur de la prestation de services en importance qui alimente la satisfaction du client.)**

Les clients de la région du Nouveau-Brunswick estiment que l'APECA pourrait améliorer bon nombre de caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes, caractéristique de service mentionnée par 74,1 % des clients (une augmentation par rapport à 33,7 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande, caractéristique de service mentionnée par 45,3 % des clients (une augmentation par rapport à 37,0 % en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes, caractéristique de service mentionnée par 30,9 % des clients (une augmentation par rapport à 23,9 % en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes, caractéristique de service mentionnée par 22,2 % des clients (une augmentation par rapport à 14,0 % en 2001).

Les clients de la région de la Nouvelle-Écosse estiment que l'APECA pourrait améliorer bon nombre de caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes, caractéristique de service mentionnée par 72,5 % des clients (une augmentation par rapport à 55,8 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande, caractéristique de service mentionnée par 51,7 % des clients (une augmentation par rapport à 47,2 % en 2001);
- suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes, caractéristique de service mentionnée par 28,8 % des clients (une augmentation par rapport à 21,5 % en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes, caractéristique de service mentionnée par 28,0 % des clients (une augmentation par rapport à 32,5 % en 2001);
- établissement de rapports permanents avec vous, caractéristique de service mentionnée par 20,4 % des clients (une augmentation par rapport à 23,3 % en 2001).

Les clients de la région du Cap-Breton estiment que l'APECA pourrait améliorer bon nombre de caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes, caractéristique de service mentionnée par 67,5 % des clients (une augmentation par rapport à 55,8 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande, caractéristique de service mentionnée par 46,1 % des clients (une augmentation par rapport à 16,3 % en 2001);
- suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes, caractéristique de service mentionnée par 44,5 % des clients (une augmentation par rapport à 39,5 % en 2001);
- établissement de rapports permanents avec vous, caractéristique de service mentionnée par 19,7 % des clients (une augmentation par rapport à 14,0 % en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes, caractéristique de service mentionnée par 15,7 % des clients (une diminution par rapport à 27,9 % en 2001).

Les clients de la région de l'Île-du-Prince-Édouard estiment que l'APECA pourrait améliorer bon nombre de caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes, caractéristique de service mentionnée par 79,7 % des clients (une augmentation par rapport à 27,8 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande, caractéristique de service mentionnée par 40,6 % des clients (une augmentation par rapport à 12,5 % en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes, caractéristique de service mentionnée par 37,6 % des clients (une augmentation par rapport à 13,9 % en 2001);
- suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes, caractéristique de service mentionnée par 34,2 % des clients (une augmentation par rapport à 9,7 % en 2001);
- établissement de rapports permanents avec vous, caractéristique de service mentionnée par 15,4 % (une augmentation par rapport à 27,8 % en 2001).

Les clients de la région de Terre-Neuve-et-Labrador estiment que l'APECA pourrait améliorer bon nombre de caractéristiques de service, notamment :

- rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes, caractéristique de service mentionnée par 72,1 % des clients (une augmentation par rapport à 46,8 % en 2001);
- efforts faits par le personnel pour vous informer de l'état de votre demande, caractéristique de service mentionnée par 44,7 % des clients (une augmentation par rapport à 25,8 % en 2001);
- suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes, caractéristique de service mentionnée par 25,6 % des clients (une augmentation par rapport à 16,1 % en 2001);
- rapidité du traitement de nos paiements, caractéristique de service mentionnée par 24,5 % des clients (une augmentation par rapport à 12,9 % en 2001);
- équité du processus d'évaluation des demandes, caractéristique de service mentionnée par 23,7 % des clients (une diminution par rapport à 29,0 % en 2001).

Le tableau 5.7A résume les cotes de possibilités d'amélioration de la prestation de services.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Tableau 5.7A

**Résumé des possibilités d'amélioration de la prestation de services (2003-2001)
(pourcentage des clients ayant mentionné la caractéristique de service)**

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	6,8 2,2	7,4 0,4	2,6 0,6	6,1 9,3	11,1 6,9	8,5 3,2
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL (2003) (2001)	1,7 7,0	1,4 11,1	0,7 4,3	3,1 4,7	0,0 2,8	2,6 6,5
C. CONNAISSANCES DES AFFAIRES DU PERSONNEL QUI S'EST OCCUPÉ DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	6,5 13,5	8,3 20,2	7,5 9,2	14,0 2,3	0,0 8,3	3,6 16,1
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS (2003) (2001)	7,5 10,2	5,8 14,0	6,8 9,2	18,4 4,7	7,0 9,7	6,1 4,8
E. COURTOISIE DU PERSONNEL (2003) (2001)	0,8 0,0	1,7 10,3	0,0 3,1	0,0 0,0	4,3 0,0	1,1 0,0
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	5,5 0,0	4,7 12,3	5,8 5,5	1,5 4,7	5,1 12,5	7,6 3,2
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE (2003) (2001)	46,2 33,2	45,3 37,0	51,7 47,2	46,1 16,3	40,6 12,5	44,7 25,8
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES (2003) (2001)	27,8 17,2	22,2 14,0	28,8 21,5	44,5 39,5	34,2 9,7	25,6 16,1
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS (2003) (2001)	13,2 21,7	13,8 23,0	17,5 21,5	7,9 34,9	10,3 22,2	12,0 12,9
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	1,8 11,5	0,0 10,7	9,2 1,7	0,0 30,2	12,8 12,5	1,5 9,7
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS (2003) (2001)	15,8 23,8	13,6 29,2	20,4 23,3	19,7 14,0	15,4 27,8	14,0 12,9
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES (2003) (2001)	26,8 25,2	30,9 23,9	28,0 32,5	15,7 27,9	37,6 13,9	23,7 29,0
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES (2003) (2001)	72,8 41,0	74,1 33,7	72,5 55,8	67,5 55,8	79,7 27,8	72,1 46,8
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR (2003) (2001)	9,0 11,5	8,7 5,3	6,8 17,2	12,4 14,0	5,9 12,5	10,1 21,0
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS (2003) (2001)	19,5 13,5	15,7 6,6	24,1 22,1	7,8 18,6	16,7 15,3	24,5 12,9
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN (2003)	8,2	7,2	8,3	6,2	2,0	10,9

CHAPITRE 6

ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA – RÉSULTATS

6.1 ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA : RÉSUMÉ DU SECTEUR CLÉ

L'accessibilité aux services de l'APECA renvoie à la capacité de l'APECA de fournir les outils nécessaires aux clients pour collaborer étroitement avec l'APECA tout au long de leur processus de demande. Les caractéristiques du service s'appuient sur la disponibilité des méthodes d'accès et sur l'efficacité du site Web de l'APECA en tant qu'outil servant à transmettre de l'information au client et lui permettant d'y accéder. Le tableau 6.1 résume les cotes obtenues dans le cadre de la présente étude relativement à l'accessibilité aux services de l'APECA. Les cotes indiquent clairement que les clients sont satisfaits des caractéristiques de service visant l'« Accessibilité aux services de l'APECA ».

Tableau 6.1
Accessibilité aux services de l'APECA – Résumé (2003-2001)

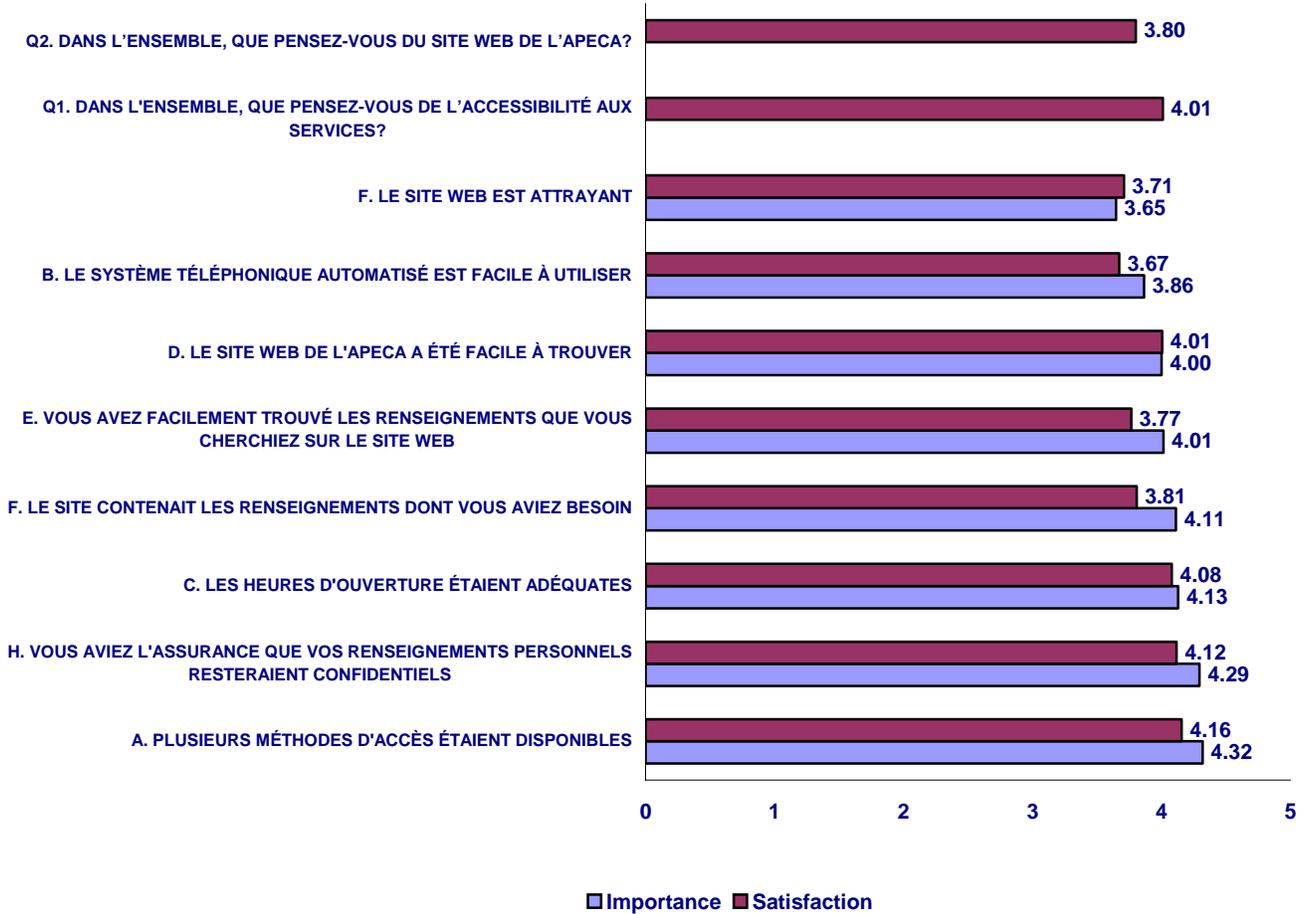
CLASSEMENT DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES	RÉSULTATS 2003		
	Cote moyenne de l'importance	Cote moyenne de la satisfaction	Cote d'éval. des lacunes
F. LE SITE WEB EST ATTRAYANT	3,65	3,71	0,06
D. LE SITE WEB DE L'APECA A ÉTÉ FACILE À TROUVER	4,00	4,01	0,01
C. LES HEURES D'OUVERTURE ÉTAIENT ADÉQUATES	4,13	4,08	-0,05
A. PLUSIEURS MÉTHODES D'ACCÈS ÉTAIENT DISPONIBLES	4,32	4,16	-0,16
H. VOUS AVIEZ L'ASSURANCE QUE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RESTERAIENT CONFIDENTIELS	4,29	4,12	-0,17
B. LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE INTERACTIF EST FACILE À UTILISER	3,86	3,67	-0,19
E. IL A ÉTÉ FACILE DE TROUVER LES RENSEIGNEMENTS QUE VOUS CHERCHIEZ SUR LE SITE WEB	4,01	3,77	-0,24
G. LE SITE CONTENAIT LES RENSEIGNEMENTS DONT VOUS AVIEZ BESOIN	4,11	3,81	-0,30
Q1. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA?		4,01	
Q2. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DU SITE WEB DE L'APECA?		3,80	
COTE MOYENNE	4,05	3,90	-0,15

6.2 ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA : FAITS SAILLANTS

- Huit caractéristiques de service ont obtenu une cote d'évaluation des lacunes allant de +0,06 à -0,30;
- La cote moyenne d'importance du secteur clé est de 4,05;
- La cote moyenne de satisfaction du secteur clé est de 3,90;
- La cote globale d'évaluation des lacunes de la prestation de services est de -0,15;
- Dans l'ensemble, 83,1 % des clients sont satisfaits de l'accessibilité aux services de l'APECA alors que 67,9 % des clients sont satisfaits du site Web de l'APECA;
- Ces résultats prouvent que les clients n'ont aucune préoccupation quant aux caractéristiques de service dans ce secteur clé.

Le tableau 6.2A résume les cotes moyennes d'importance et de satisfaction pour l'accessibilité aux services de l'APECA pour tous les clients et toutes les régions en 2003.

TABLEAU 6.2A
ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA
RÉSUMÉ DES COTES MOYENNES D'IMPORTANCE ET DE SATISFACTION
TOUS LES CLIENTS / TOUTES LES RÉGIONS (2003)



6.3 FAITS SAILLANTS DE L'IMPORTANCE

Dans l'ensemble, les clients ont accordé une plus grande importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- plusieurs méthodes d'accès étaient disponibles (4,32);
- vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels (4,29);
- les heures d'ouverture étaient adéquates (4,13);
- il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web de l'APECA (4,01);
- par ailleurs, les clients n'ont pas porté autant d'importance sur certaines caractéristiques de service offertes, notamment :
 - le site Web de l'APECA est attrayant (3,65);
 - le système téléphonique interactif est facile à utiliser (3,86).

Le tableau 6.3 résume les cotes d'importance accordées à l'accessibilité aux services de l'APECA.

Tableau 6.3
Cotes moyennes d'importance quant à l'accessibilité aux services de l'APECA

CARACTÉRISTIQUE DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. Plusieurs méthodes d'accès étaient disponibles	4,32	4,34	4,26	4,23	4,34	4,36
B. Le système téléphonique interactif est facile à utiliser	3,86	4,39	4,23	4,21	4,32	3,84
C. Les heures d'ouverture étaient adéquates	4,13	4,12	4,05	4,03	4,26	4,19
D. Le site Web de l'APECA a été facile à trouver	4,00	4,31	4,03	4,01	3,79	4,04
E. Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web	4,01	4,16	3,91	3,88	3,89	4,04
F. Le site Web est attrayant	3,65	4,04	3,98	3,88	3,93	3,53
G. Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin	4,11	3,90	3,87	3,67	4,13	4,10
H. Vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels	4,29	3,87	3,61	3,70	3,34	3,53
COTE MOYENNE	4,05	4,14	3,99	3,95	4,00	3,95

6.4 FAITS SAILLANTS DE LA SATISFACTION

Dans l'ensemble, les clients sont davantage satisfaits d'un certain nombre de caractéristiques de la prestation de services, notamment :

- plusieurs méthodes d'accès étaient disponibles (4,16);
- vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels (4,12);
- les heures d'ouverture étaient adéquates (4,08);
- dans l'ensemble, 83,1 % des clients sont satisfaits de l'accessibilité aux services de l'APECA;
- somme toute, 67,9 % des clients se disent satisfaits du site Web de l'APECA.

Le tableau 6.4 résume les cotes de satisfaction accordées à l'accessibilité aux services de l'APECA.

Tableau 6.4
Cotes moyennes de satisfaction quant à l'accessibilité aux services de l'APECA

CARACTÉRISTIQUE DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. Plusieurs méthodes d'accès étaient disponibles	4,16	4,24	4,09	4,32	3,93	4,12
B. Le système téléphonique interactif est facile à utiliser	3,67	4,25	4,05	4,08	4,00	3,57
C. Les heures d'ouverture étaient adéquates	4,08	4,11	4,02	4,13	4,21	4,05
D. Le site Web de l'APECA a été facile à trouver	4,01	3,97	3,80	3,85	3,46	4,03
E. Il a été facile de trouver ce les renseignements que vous cherchiez sur le site Web	3,77	3,92	3,69	3,87	3,49	3,70
F. Le site Web est attrayant	3,71	3,99	3,98	4,01	4,04	3,57
G. Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin	3,81	3,74	3,66	3,80	3,66	3,73
H. Vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels sur le site Web	4,12	3,89	3,64	3,95	3,43	4,08
Q1. Dans l'ensemble, que pensez-vous de l'accessibilité aux services de l'APECA?	4,01	4,06	4,01	4,08	3,97	3,96
Q2. Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait du site Web de l'APECA?	3,80	3,95	3,72	3,97	3,45	3,73

6.5 RÉSUMÉ DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION

Au total, 83,1 % des clients sont satisfaits de l'accessibilité aux services de l'APECA alors que 67,9 % des clients sont satisfaits du site Web de l'APECA.

La caractéristique « Plusieurs méthodes d'accès étaient disponibles » figure au sommet de la liste des questions relatives à l'accessibilité aux services de l'APECA puisque 85,2 % des clients ont répondu qu'ils étaient satisfaits de cette caractéristique. Elle est suivie des caractéristiques « Les heures d'ouverture étaient adéquates » (84,4 %) et « Vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels » (83,2 %).

Deux caractéristiques de l'accessibilité aux services de l'APECA n'ont pas obtenu d'aussi bons résultats. Il s'agit des caractéristiques « Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web », qui ne s'est avérée satisfaisante que pour 66,7 % des clients, et « Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin », qui ne s'est avérée satisfaisante que pour 69,5 % des clients.

Au Nouveau-Brunswick, dans la plupart des cas, la majorité des clients étaient satisfaits des caractéristiques de service. Cependant, certains clients ont exprimé des préoccupations par rapport à quelques caractéristiques de services, notamment :

- 37,4 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Le site Web est attrayant »;

32,5 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Le site Web de l'APECA a été facile à trouver » et 32,1 % des clients n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web ».

En Nouvelle-Écosse, la majorité des clients étaient satisfaits des caractéristiques de service. Cependant, certains clients ont exprimé des préoccupations par rapport à quelques caractéristiques de services, notamment :

- 42,6 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Le site Web est attrayant »;
- 36,8 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits du site Web de l'APECA;
- 36,4 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web »;
- 36,3 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin ».

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Au Cap-Breton, la majorité des clients étaient satisfaits des caractéristiques de service. Le seul point négatif soulevé par quelques clients en ce qui concerne les caractéristiques de service était le suivant : « Le système téléphonique interactif est facile à utiliser ».

À l'Île-du-Prince-Édouard, la majorité des clients étaient satisfaits des caractéristiques de service. Cependant, certains clients ont exprimé des préoccupations par rapport à quelques caractéristiques de services, notamment :

- 59,0 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits du site Web de l'APECA;
- 35,9 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web »;
- 34,8 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Le système téléphonique interactif est facile à utiliser »;

À Terre-Neuve-et-Labrador, la majorité des clients étaient satisfaits des caractéristiques de service. Cependant, certains clients ont exprimé des préoccupations par rapport à quelques caractéristiques de services, notamment :

- 45,5 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Le site Web est attrayant »;
- 39,7 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Le système téléphonique interactif est facile à utiliser »;
- 35,0 % des clients ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de la caractéristique de service « Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web ».

Tableau 6.5
Cotes du palmarès de la satisfaction de l'accessibilité aux services de l'APECA (en %)¹⁶

CARACTÉRISTIQUE DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. Plusieurs méthodes d'accès étaient disponibles	85,2	87,1	87,4	87,5	72,5	86,0
B. Le système téléphonique interactif est facile à utiliser	63,6	76,0	65,3	65,6	65,2	60,3
C. Les heures d'ouverture étaient adéquates	84,4	87,0	81,6	83,5	91,0	85,8
D. Le site Web de l'APECA a été facile à trouver	75,6	67,5	77,5	78,5	87,0	88,6
E. Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web	74,5	67,9	63,4	76,9	64,1	65,0

¹⁶ Une cote du palmarès de la satisfaction représente le pourcentage de clients qui ont répondu qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits relativement à la caractéristique du service.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

F. Le site Web est attrayant	60,2	62,6	57,4	81,1	95,8	54,5
G. Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin	69,5	70,5	63,7	77,8	79,2	71,0
H. Vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels sur le site Web	83,2	84,7	81,4	86,9	85,0	83,6
Q1. Dans l'ensemble, que pensez-vous de l'accessibilité aux services de l'APECA?	83,1	85,9	84,6	88,6	78,6	80,9
Q2. Dans l'ensemble, que pensez-vous du site Web de l'APECA?	67,9	70,4	63,2	84,5	41,0	67,3
COTE MOYENNE	74,7	75,9	72,6	81,1	75,9	74,3

Le tableau 6.5A résume les cotes du palmarès de la satisfaction pour l'accessibilité aux services de l'APECA pour tous les clients et toutes les régions en 2003.

**TABLEAU 6.5A
COTES DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION
ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA
TOUS LES CLIENTS / TOUTES LES RÉGIONS (2003)**



6.6 FAITS SAILLANTS DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES

Dans l'ensemble, les cotes d'évaluation des lacunes¹⁷ pour tous les clients étaient excellentes.

Tableau 6.6

Cotes d'évaluation des lacunes quant à l'accessibilité aux services de l'APECA

CLASSEMENT DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
D. LE SITE WEB DE L'APECA A ÉTÉ FACILE À TROUVER	+0,01	-0,34	-0,23	-0,16	-0,33	-0,01
F. LE SITE WEB EST ATTRAYANT	+0,06	-0,05	0,00	+0,13	+0,11	+0,04
C. LES HEURES D'OUVERTURE ÉTAIENT ADÉQUATES	-0,05	-0,01	-0,03	+0,10	-0,05	-0,14
A. PLUSIEURS MÉTHODES D'ACCÈS ÉTAIENT DISPONIBLES.	-0,16	-0,10	-0,17	0,09	-0,41	-0,24
H. VOUS AVIEZ L'ASSURANCE QUE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RESTERAIENT CONFIDENTIELS	-0,17	+0,02	+0,03	+0,25	+0,09	+0,55
B. LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE INTERACTIF EST FACILE À UTILISER	-0,19	-0,14	-0,18	-0,13	-0,48	-0,27
E. IL A ÉTÉ FACILE DE TROUVER LES RENSEIGNEMENTS QUE VOUS CHERCHIEZ SUR LE SITE WEB	-0,24	-0,24	-0,22	-0,01	-0,40	-0,34
G. LE SITE CONTENAIT LES RENSEIGNEMENTS DONT VOUS AVIEZ BESOIN	-0,30	-0,16	-0,21	+0,13	-0,47	-0,37

6.7 RÉSUMÉ DES AMÉLIORATIONS DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

Nous avons interrogé les clients afin de savoir quelles caractéristiques de service de l'« Accessibilité aux services de l'APECA » pourraient être améliorées. Un total de 1 318 caractéristiques de service ont été mentionnées. Le tableau 6.7 résume les réponses du sondage 2003.

Tableau 6.7

Accessibilité aux services de l'APECA : Résumé des caractéristiques de service à améliorer (pourcentage des clients ayant mentionné la caractéristique de service)

CLASSEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	TERRE-NEUVE
G. Le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin	66,3	67,6	63,5	65,0	75,7	65,2
E. Il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web	55,6	57,0	49,1	41,9	78,0	62,4
B. Le système téléphonique interactif est facile à utiliser	50,0	52,5	51,0	46,1	55,9	44,2

¹⁷ Une cote d'évaluation des lacunes représente la différence entre les attentes d'un client (importance) envers une caractéristique de service et sa perception (satisfaction) de la caractéristique de service. Plus la cote d'évaluation des lacunes est négative, plus le niveau d'insatisfaction à l'égard de la caractéristique de service est élevé.

RAPPORT 2004 DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

F. Le site Web est attrayant	20,1	15,3	19,3	27,8	12,7	27,3
H. Vous aviez l'assurance que vos renseignements personnels resteraient confidentiels sur le site Web	15,7	17,4	14,5	21,1	14,8	13,0
D. Le site Web de l'APECA a été facile à trouver	8,6	9,5	8,5	7,8	2,0	10,2
C. Les heures d'ouverture étaient adéquates	7,3	4,9	7,3	14,7	2,0	9,3
A. Plusieurs méthodes d'accès étaient disponibles	6,8	5,8	6,1	12,3	8,7	5,4

6.7.1 Faits saillants

Dans l'ensemble, les clients de toutes les régions croient que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin, caractéristique de service mentionnée par 66,3 % des clients; ***(Il s'agit du deuxième facteur de l'accessibilité aux services de l'APECA en importance qui alimente la satisfaction du client.)***
- il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web, caractéristique mentionnée par 55,6 % des clients; ***(Il s'agit du facteur de l'accessibilité aux services de l'APECA le plus important qui alimente la satisfaction du client.)***
- le système téléphonique interactif est facile à utiliser, caractéristique de service mentionnée par 50 % des clients. ***(Il s'agit du troisième facteur de l'accessibilité aux services de l'APECA en importance qui alimente la satisfaction du client.)***

Les clients de la région du Nouveau-Brunswick ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin, caractéristique de service mentionnée par 67,6 % des clients;
- il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web, caractéristique de service mentionnée par 57,0 % des clients;
- le système téléphonique interactif est facile à utiliser, caractéristique de service mentionnée par 52,5 % des clients.

Les clients de la région de la Nouvelle-Écosse ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

RAPPORT 2004 DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin, caractéristique de service mentionnée par 63,5 % des clients;
- le système téléphonique interactif est facile à utiliser, caractéristique de service mentionnée par 51 % des clients;
- il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web, caractéristique de service mentionnée par 49,1 % des clients.

Les clients du Cap-Breton ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin, caractéristique de service mentionnée par 65,0 % des clients;
- le système téléphonique interactif est facile à utiliser caractéristique de service mentionnée par 46,1 % des clients;
- il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web, caractéristique de service mentionnée par 41,9 % des clients.

Les clients de la région de l'Île-du-Prince-Édouard ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web, caractéristique de service mentionnée par 78,0 % des clients;
- le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin, caractéristique de service mentionnée par 75,7 % des clients;
- le système téléphonique interactif est facile à utiliser, caractéristique de service mentionnée par 55,9 % des clients.

Les clients de la région de Terre-Neuve-et-Labrador ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- le site contenait les renseignements dont vous aviez besoin, caractéristique de service mentionnée par 65,2 % des clients;
- il a été facile de trouver les renseignements que vous cherchiez sur le site Web caractéristique de service mentionnée par 62,4 % des clients;

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- le système téléphonique interactif est facile à utiliser, caractéristique de service mentionnée par 44,2 % des clients.

CHAPITRE 7

COMMUNICATION AVEC L'APECA – RÉSULTATS DU SONDAGE

7.1 COMMUNICATION AVEC L'APECA : RÉSUMÉ DU SECTEUR CLÉ

Le secteur clé « Communication avec l'APECA » fait référence à la capacité de l'APECA de fournir aux clients les ressources adéquates afin qu'ils puissent communiquer efficacement avec le personnel de l'APECA. Comme l'indique le tableau 7.1, les cotes d'évaluation des lacunes des 12 caractéristiques de service se sont améliorées (*c.-à-d. qu'elles sont moins négatives qu'en 2001*). Ceci étant dit, les cotes d'évaluation des lacunes démontrent que quelques caractéristiques de service demeurent problématiques pour les clients. Ces caractéristiques comprennent : « *On m'a expliqué clairement si mon projet était admissible* », « *La marche à suivre était explicite et facile à comprendre* » et « *J'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient* ». Bien que les cotes d'évaluation des lacunes pour ces trois caractéristiques de service présentent une nette amélioration depuis 2001, les commentaires et les cotes accordées indiquent que les clients croient toujours que l'APECA pourrait améliorer ces caractéristiques de service.

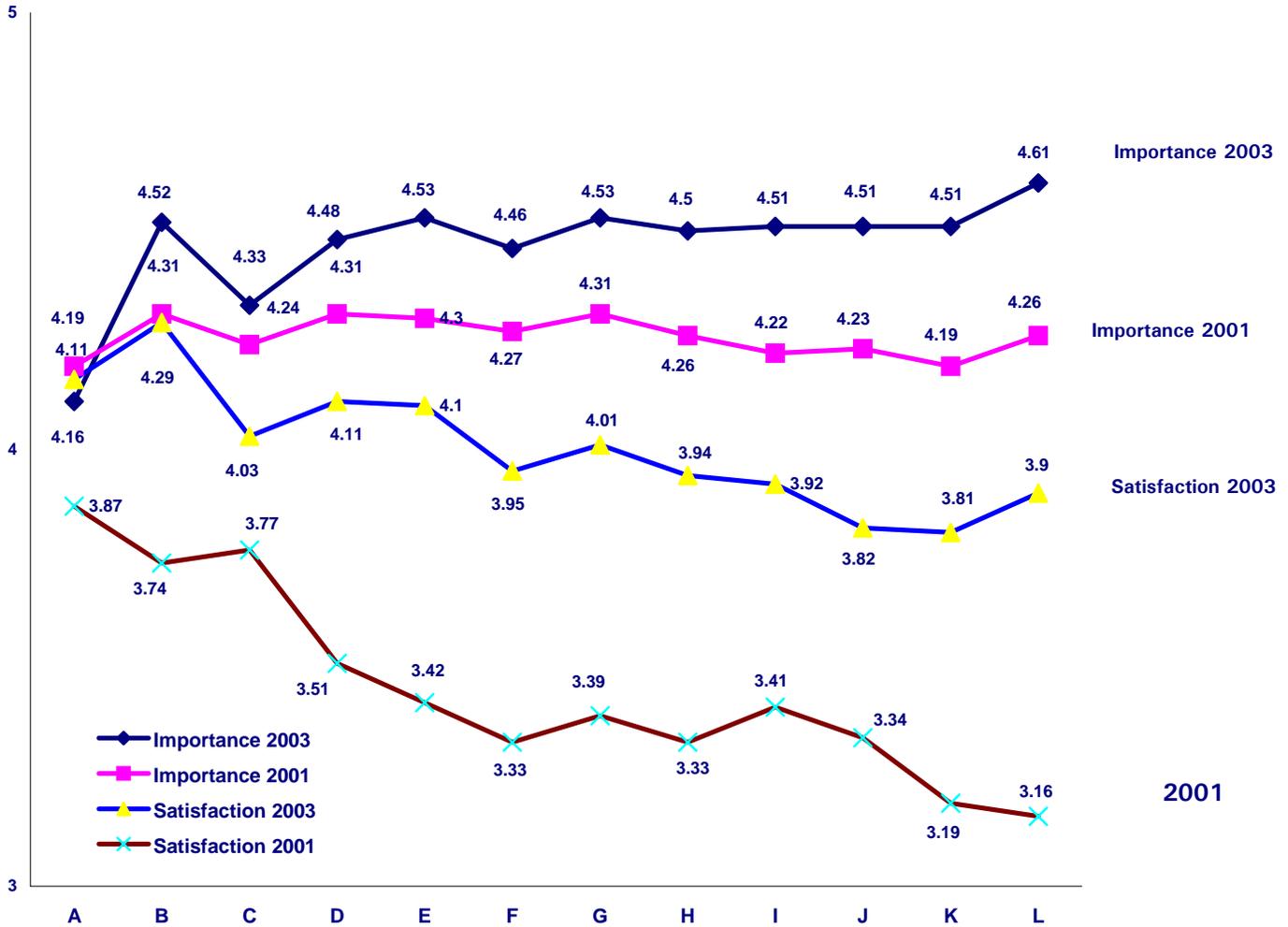
Tableau 7.1
Communication avec l'APECA – Résumé (2003-2001)

CLASSEMENT DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES	RÉSULTATS 2003			RÉSULTATS 2001			Écart dans les cotes d'éval. des lacunes
	Cote moy. de l'importance	Cote moy. de la satisfaction	Cote d'éval. des lacunes	Cote moy. de l'importance	Cote moy. de la satisfaction	Cote d'éval. des lacunes	
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX	4,11	4,16	+0,05	4,19	3,87	-0,32	-0,37
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA	4,52	4,29	-0,23	4,31	3,74	-0,57	-0,34
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA	4,33	4,03	-0,30	4,24	3,77	-0,47	-0,17
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (PAS COMPLIQUÉE)	4,48	4,11	-0,37	4,31	3,51	-0,80	-0,43
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE	4,53	4,10	-0,43	4,30	3,42	-0,88	-0,45
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE	4,46	3,95	-0,51	4,27	3,33	-0,94	-0,43
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE DEVAIS SAVOIR POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE	4,53	4,01	-0,52	4,31	3,39	-0,92	-0,40
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE	4,50	3,94	-0,56	4,26	3,33	-0,93	-0,37
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE ET REMPLIR	4,51	3,92	-0,60	4,22	3,41	-0,81	-0,21
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT	4,51	3,82	-0,69	4,23	3,34	-0,89	-0,20
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE	4,51	3,81	-0,70	4,19	3,19	-1,00	-0,30
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE	4,61	3,90	-0,71	4,26	3,16	-1,10	-0,39

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Q1. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE NOS COMMUNICATIONS?		3,99		3,88		-0,11
COTE MOYENNE	4,47	4,00	-0,47	4,26	3,46	-0,33

**COMMUNICATION AVEC L'APECA : SECTEUR CLÉ
COTES MOYENNES D'IMPORTANCE ET DE SATISFACTION
TOUS LES CLIENTS (2003-2001)**



- A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA
- B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX
- C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA
- D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE
- E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (PAS COMPLIQUÉE)
- F. ON M'AI INDIQUÉ TOUT CE QUE JE DEVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE
- G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE
- H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE ET REMPLIR
- I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE
- J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT
- K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE
- L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE

7.2 COMMUNICATION AVEC L'APECA : FAITS SAILLANTS DU SECTEUR CLÉ

- Douze caractéristiques de service ont reçu une cote d'évaluation des lacunes se situant entre +0,05 et -0,71. Les cotes d'évaluation des lacunes ont présenté une nette amélioration (c.-à-d. qu'elles sont moins négatives) depuis 2001.
- La cote d'importance du secteur clé est 4,47 (une augmentation par rapport à 4,26 en 2001).
- La cote de satisfaction du secteur clé est 4,00 (une augmentation par rapport à 3,46 en 2001).
- La cote d'évaluation des lacunes pour le secteur clé se situe à -0,47 (une amélioration par rapport à -0,80 en 2001).
- Les évaluations de l'importance sont systématiquement plus élevées en 2003.
- Dans l'ensemble, 78,9 % des clients sont satisfaits des communications avec l'APECA (une augmentation par rapport à 70,8 % en 2001).
- Quelques caractéristiques de service demeurent problématiques pour les clients, notamment :
 - on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque;
 - la marche à suivre était explicite et facile à comprendre;
 - j'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient.

7.3 FAITS SAILLANTS DE L'IMPORTANCE

Dans l'ensemble, les clients ont accordé une plus grande importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (4,61, une augmentation par rapport à 4,26 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (4,53, une augmentation par rapport à 4,31 en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (4,53, une augmentation par rapport à 4,30 en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDRAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,52, une augmentation par rapport à 4,31 en 2001).

Les clients du Nouveau-Brunswick accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (4,62, une augmentation substantielle par rapport à 4,02 en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,62, une augmentation par rapport à 4,25 en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (4,61, une augmentation par rapport à 4,27 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (4,60, une augmentation par rapport à 4,12 en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre (4,59, une augmentation par rapport à 4,02 en 2001).

Les clients de la Nouvelle-Écosse accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (4,60, une augmentation par rapport à 4,50 en 2001);
- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre (4,52, une augmentation par rapport à 4,42 en 2001);
- j'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient (4,51, une augmentation par rapport à 4,38 en 2001);
- les formulaires étaient faciles à comprendre (4,51, une augmentation par rapport à 4,44 en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (4,50, une augmentation par rapport à 4,42 en 2001).

Les clients du Cap-Breton accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- l'information que vous cherchiez était disponible (4,59, une augmentation par rapport à 4,51 en 2001);
- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (4,55, une augmentation par rapport à 4,49 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (4,53, une diminution par rapport à 4,55 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (4,53, une diminution par rapport à 4,57 en 2001).

Les clients de l'Île-du-Prince-Édouard accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre (4,56, une augmentation par rapport à 4,19 en 2001);
- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (4,52, une augmentation par rapport à 4,29 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (4,52, une augmentation par rapport à 4,44 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (4,49, une augmentation par rapport à 4,35 en 2001).

Les clients de Terre-Neuve-et-Labrador accordent de l'importance à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (4,64, une augmentation par rapport à 4,47 en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre (4,55 une augmentation par rapport à 4,37 en 2001);
- les formulaires étaient faciles à comprendre (4,55, une augmentation par rapport à 4,37 en 2001);
- j'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient (4,52, une augmentation par rapport à 4,44 en 2001).

Le tableau 7.3 résume les cotes d'importance accordées à la communication avec l'APECA.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Tableau 7.3

Cotes moyennes d'importance relativement à la communication avec l'APECA (2003-2001)

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA (2003) (2001)	4,33 4,24	4,39 4,24	4,37 4,20	4,32 4,28	4,38 4,19	4,23 4,36
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX (2003) (2001)	4,11 4,19	4,42 4,21	3,98 4,20	4,01 4,29	4,12 3,97	3,93 4,18
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,52 4,31	4,62 4,25	4,50 4,43	4,48 4,40	4,47 4,00	4,46 4,44
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE (2003) (2001)	4,53 4,30	4,61 4,27	4,50 4,42	4,59 4,51	4,40 3,90	4,49 4,37
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (2003) (2001)	4,48 4,31	4,55 4,10	4,44 4,52	4,53 4,57	4,49 4,35	4,43 4,32
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE DEVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE (2003) (2001)	4,53 4,31	4,60 4,12	4,48 4,43	4,53 4,55	4,52 4,44	4,51 4,37
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	4,50 4,26	4,53 4,10	4,52 4,42	4,42 4,51	4,56 4,19	4,47 4,33
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	4,51 4,22	4,53 4,03	4,51 4,44	4,38 4,47	4,47 4,08	4,55 4,37
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	4,51 4,19	4,59 3,98	4,45 4,46	4,31 4,47	4,43 4,00	4,55 4,37
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT (2003) (2001)	4,51 4,23	4,56 4,02	4,51 4,38	4,45 4,51	4,36 4,19	4,52 4,44
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE (2003) (2001)	4,61 4,26	4,62 4,02	4,60 4,50	4,55 4,49	4,52 4,29	4,64 4,47
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	4,46 4,19	4,53 4,15	4,41 4,42	4,43 4,58	4,49 4,01	4,43 4,38

7.4 FAITS SAILLANTS DE LA SATISFACTION

Dans l'ensemble, les clients ont accordé une plus grande satisfaction à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,29, une augmentation significative par rapport à 3,74 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (4,11, une augmentation significative par rapport à 3,51 en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (4,10, une augmentation significative par rapport à 3,42 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (4,01, une augmentation significative par rapport à 3,39 en 2001);
- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre (3,94, une augmentation par rapport à 3,33 en 2001);
- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (3,90, une augmentation par rapport à 3,16 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA s'est améliorée, passant de 3,88 en 2001 à 3,99 en 2003;
- les évaluations de la satisfaction sont systématiquement plus élevées en 2003 qu'elles ne l'étaient en 2001;
- tous les écarts dans les cotes de satisfaction sont importants sur le plan statistique selon les observations d'un test t.¹⁸

Les clients du Nouveau-Brunswick sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,31, une augmentation substantielle par rapport à 3,59 en 2001);
- vous avez été servi dans la langue officielle de votre choix (4,21, une augmentation substantielle par rapport à 3,70 en 2001);

¹⁸ Les résultats sont importants sur le plan statistique à 0,01, 19 fois sur 20.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- la langue écrite et parlée était claire (4,21, une augmentation substantielle par rapport à 3,46 en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (4,19, une augmentation substantielle par rapport à 3,23 en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à accéder aux services de l'APECA (4,14, une augmentation par rapport à 3,81 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA s'est améliorée, passant de 3,77 en 2001 à 4,07 en 2003.

Les clients de la Nouvelle-Écosse sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,29, une augmentation par rapport à 4,11 en 2001);
- vous avez été servi dans la langue officielle de votre choix (4,19, une augmentation par rapport à 4,02 en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (4,04, une augmentation substantielle par rapport à 3,69 en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à accéder aux services de l'APECA (4,04, une augmentation par rapport à 3,87 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (4,01, une augmentation par rapport à 3,78 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA s'est améliorée, passant de 3,77 en 2001 à 3,90 en 2003.

Les clients du Cap-Breton sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,22, une augmentation par rapport à 3,90 en 2001);
- vous avez été servi dans la langue officielle de votre choix (4,22, une augmentation par rapport à 4,00 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (4,18, une augmentation par rapport à 3,62 en 2001);
- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre (4,03, une augmentation substantielle par rapport à 3,47 en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (4,00, une augmentation par rapport à 3,60 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA a diminué, passant de 4,40 en 2001 à 3,91 en 2003.

Les clients de l'Île-du-Prince-Édouard sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,29, une augmentation substantielle par rapport à 3,14 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (4,25, une augmentation substantielle par rapport à 2,72 en 2001);
- le matériel de communication était facile à comprendre (4,24, une augmentation substantielle par rapport à 2,68 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (4,21, une augmentation substantielle par rapport à 2,78 en 2001);
- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (4,18, une augmentation substantielle par rapport à 2,88 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA s'est améliorée, passant de 3,38 en 2001 à 4,02 en 2003.

Les clients de Terre-Neuve-et-Labrador sont très satisfaits de l'APECA relativement à plusieurs caractéristiques du service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (4,29, une augmentation par rapport à 3,93 en 2001);
- vous avez été servi dans la langue officielle de votre choix (4,10, une augmentation par rapport à 4,00 en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (4,08, une augmentation par rapport à 3,79 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (4,05, une augmentation par rapport à 3,75 en 2001);
- la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA a diminué, passant de 4,25 en 2001 à 3,98 en 2003.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Le tableau 7.4 résume les cotes de satisfaction accordées à la communication avec l'APECA.

Tableau 7.4

Cotes moyennes de satisfaction relativement à la communication avec l'APECA (2003-2001)

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA (2003) (2001)	4,03 3,77	4,14 3,81	4,04 3,87	3,94 3,88	4,05 3,27	3,95 3,82
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX (2003) (2001)	4,16 3,87	4,21 3,70	4,19 4,02	4,22 4,00	4,02 3,88	4,10 4,00
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	4,29 3,74	4,31 3,59	4,29 4,11	4,22 3,90	4,29 3,14	4,29 3,93
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE (2003) (2001)	4,10 3,42	4,19 3,23	4,04 3,69	3,98 3,56	4,17 3,00	4,08 3,79
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (2003) (2001)	4,11 3,51	4,21 3,46	4,01 3,78	4,18 3,62	4,21 2,78	4,05 3,75
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE DEVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE (2003) (2001)	4,01 3,39	4,03 3,25	4,00 3,65	4,00 3,60	4,25 2,72	3,95 3,81
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	3,94 3,33	4,01 3,19	3,87 3,58	4,03 3,47	3,99 2,79	3,89 3,72
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	3,92 3,41	3,93 3,27	3,87 3,85	3,99 3,42	4,06 2,58	3,87 3,72
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	3,81 3,19	3,83 3,05	3,76 3,57	3,84 3,40	3,96 2,45	3,79 3,47
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT (2003) (2001)	3,82 3,34	3,88 3,28	3,83 3,54	3,78 3,19	3,98 3,00	3,75 3,53
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE (2003) (2001)	3,90 3,16	3,95 2,92	3,80 3,54	3,86 3,26	4,18 2,88	3,88 3,40
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	3,95 3,33	3,97 3,55	3,83 3,54	3,90 3,35	4,24 2,68	3,95 3,38
Q1. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE NOS COMMUNICATIONS? (2003) (2001)	3,99 3,88	4,07 3,77	3,90 3,77	3,91 4,40	4,02 3,38	3,98 4,25

7.5 RÉSUMÉ DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION

Dans l'ensemble, 78,9 % des clients sont satisfaits des communications avec l'APECA comparativement à 70,8 % en 2001.

La caractéristique « Vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA » figure au sommet de la liste des questions relatives à la communication avec l'APECA puisque 91,9 % des clients ont répondu qu'ils étaient satisfaits de cette caractéristique (comparativement à 63,5 % en 2001). Elle est suivie des caractéristiques « L'information que vous cherchiez était disponible » (86,2 % comparativement à 55,0 % en 2001) et « La langue écrite et parlée était claire » (84,7 % comparativement à 52,9 % en 2001).

Deux caractéristiques de la communication avec l'APECA n'ont pas obtenu d'aussi bons résultats, même si le taux de satisfaction s'est amélioré. Il s'agit des caractéristiques « La marche à suivre était explicite et facile à comprendre », qui ne s'est avérée satisfaisante que pour 71,0 % des clients et « J'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient », qui ne s'est avérée satisfaisante que pour 70,6 % des clients.

Dans la région du Nouveau-Brunswick toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont présenté une nette amélioration par rapport aux résultats obtenus en 2001. Cette amélioration est encore plus visible pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- l'information que vous cherchiez était disponible (89,4 %, une augmentation substantielle par rapport à 58,2 % en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (89,1 %, une augmentation substantielle par rapport à 63,9 % en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à accéder aux services de l'APECA (86,4 %, une augmentation substantielle par rapport à 65,6 % en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (85,7 %, une augmentation substantielle par rapport à 55,3 % en 2001).

Dans la région de la Nouvelle-Écosse la majorité des cotes du palmarès de la satisfaction ont présenté une nette amélioration par rapport aux résultats obtenus en 2001. Cette amélioration était encore plus visible pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (92,4 %, une augmentation substantielle par rapport à 63,5 % en 2001);
- vous avez été servi dans la langue officielle de votre choix (83,9 %, une augmentation par rapport à 69,1 % en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (83,3 %, une augmentation substantielle par rapport à 57,2 % en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à accéder aux services de l'APECA (80,6 %, une augmentation substantielle par rapport à 63,6 % en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (80,0 %, une augmentation substantielle par rapport à 48,1 % en 2001).

Dans la région du Cap-Breton la majorité des cotes du palmarès de la satisfaction ont présenté une nette amélioration par rapport aux résultats obtenus en 2001. Cette amélioration est encore plus visible pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- la langue écrite et parlée était claire (93,7 %, une augmentation substantielle par rapport à 64,7 % en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (89,6 %, une augmentation par rapport à 70,6 % en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (81,2 %, une augmentation substantielle par rapport à 50,0 % en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à accéder aux services de l'APECA (80,8 %, une augmentation substantielle par rapport à 58,8 % en 2001).

Dans la région de l'Île-du-Prince-Édouard toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont présenté une nette amélioration par rapport aux résultats obtenus en 2001. Cette amélioration est encore plus visible pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (93,7 %, une augmentation substantielle par rapport à 56,0 % en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (93,5 %, une augmentation substantielle par rapport à 56,0 % en 2001);
- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (91,0 %, une augmentation substantielle par rapport à 63,5 % en 2001);
- les formulaires étaient faciles à comprendre et à remplir (89,4 %, une augmentation substantielle par rapport à 42,6 % en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (89,3 %, une augmentation substantielle par rapport à 50,6 % en 2001);
- dans l'ensemble, la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA s'est améliorée de manière significative, passant de 66,6 % en 2001 à 82,6 % en 2003.

Dans la région de Terre-Neuve-et-Labrador toutes les cotes du palmarès de la satisfaction ont présenté une nette amélioration par rapport aux résultats obtenus en 2001. Cette amélioration est encore plus visible pour plusieurs caractéristiques de service, notamment :

- vous n'avez pas eu de difficulté à comprendre le personnel de l'APECA (93,2 %, une augmentation substantielle par rapport à 60,7 % en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible (84,8 %, une augmentation substantielle par rapport à 50,8 % en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (82,5 %, une augmentation par rapport à 47,7 % en 2001);
- dans l'ensemble, la satisfaction éprouvée par rapport aux communications de l'APECA s'est améliorée de manière significative, passant de 66,1 % en 2001 à 80,6 % en 2003.

Le tableau 7.5 résume les cotes du palmarès de la satisfaction

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

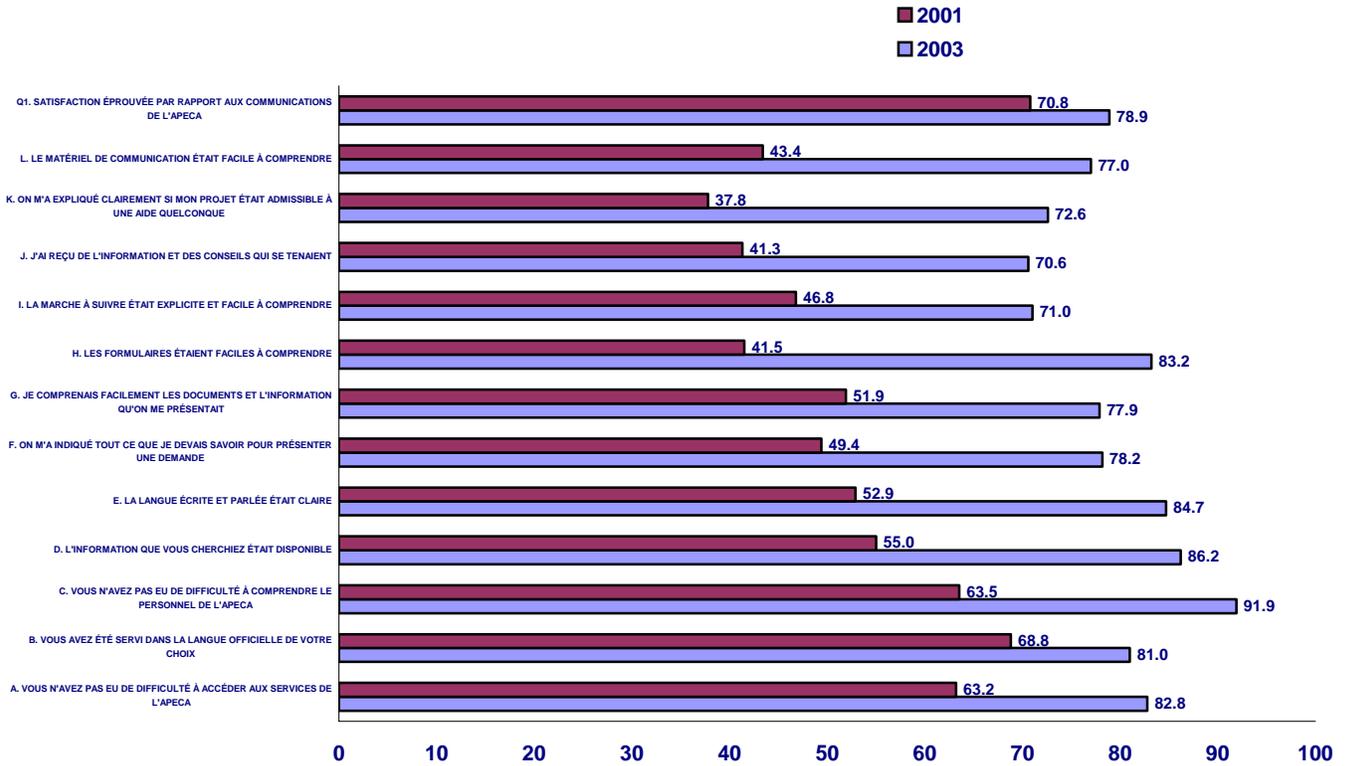
Tableau 7.5

Cotes du palmarès de la satisfaction (en %)¹⁹

CARACTÉRISTIQUE DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA (2003) (2001)	82,8 63,2	86,4 65,6	80,6 63,6	80,8 58,8	84,1 62,2	79,9 61,3
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX (2003) (2001)	81,0 68,8	82,8 70,6	83,9 69,1	82,2 81,8	76,9 69,5	77,2 62,3
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	91,9 63,5	89,1 63,9	92,4 63,5	89,6 70,6	91,5 63,5	93,2 60,7
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE (2003) (2001)	86,2 55,0	89,4 58,2	83,3 57,2	81,2 50,0	89,3 50,6	84,8 50,8
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (2003) (2001)	84,7 52,9	85,7 55,3	78,4 51,5	93,7 64,7	93,5 56,0	82,5 47,7
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE DEVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE (2003) (2001)	78,2 49,4	77,3 50,0	80,0 48,1	74,3 47,1	93,7 56,0	77,4 46,9
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	77,9 51,9	78,1 53,7	75,6 51,4	77,1 52,9	83,3 56,0	75,4 44,0
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	83,2 41,5	76,2 41,0	70,9 40,0	78,2 50,0	89,4 42,6	74,7 41,5
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	71,0 46,8	71,1 41,0	65,3 44,7	73,9 58,9	80,0 52,0	70,5 48,6
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT (2003) (2001)	70,6 41,3	71,2 42,5	72,7 42,8	66,7 47,1	82,2 32,0	67,2 41,2
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE (2003) (2001)	72,6 37,8	75,5 41,1	66,4 39,1	66,6 38,3	86,9 32,0	71,4 35,1
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	77,0 43,4	77,7 48,5	72,1 46,2	69,5 42,4	93,1 36,0	77,3 38,5
Q1. DANS L'ENSEMBLE, QUE PENSEZ-VOUS DE NOS COMMUNICATIONS? (2003) (2001)	78,9 70,8	82,5 76,2	71,1 71,2	75,5 75,8	82,6 66,6	80,6 66,1

¹⁹ Une cote du palmarès de la satisfaction représente le pourcentage de clients qui ont répondu qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits relativement à la caractéristique du service.

**COTES DU PALMARÈS DE LA SATISFACTION
COMMUNICATION AVEC L'APECA
TOUS LES CLIENTS (2003-2001)**



7.6 FAITS SAILLANTS DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES

Dans l'ensemble, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes²⁰ clients étaient nettement meilleures (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives) qu'en 2001. Voici quelques-unes des caractéristiques présentant les plus fortes améliorations :

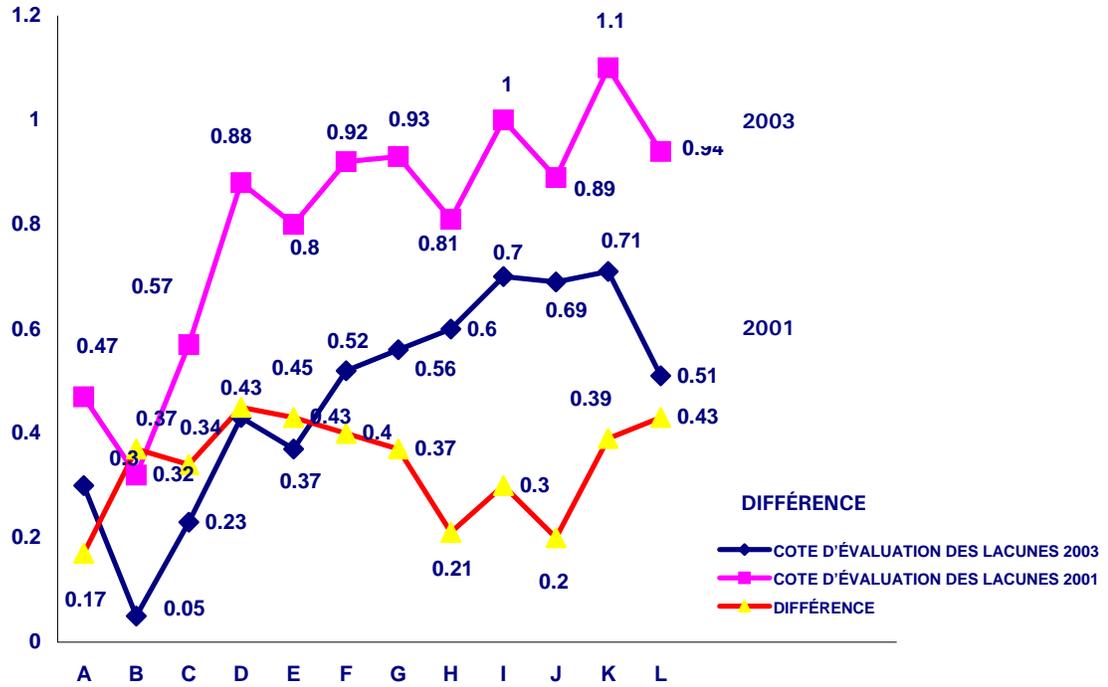
- L'information que vous cherchiez était disponible (-0,43, une amélioration par rapport à -0,88 en 2001).
- La langue écrite et parlée était claire (-0,37, une amélioration par rapport à -0,80 en 2001).
- On m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (-0,70, une amélioration par rapport à -1,10 en 2001).
- On m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (-0,52, une amélioration par rapport à -0,92 en 2001).

Tableau 7.6
Cotes d'évaluation des lacunes de la communication avec l'APECA (2003-2001)

CLASSEMENT DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES	COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES 2003	COTE D'ÉVALUATION DES LACUNES 2001	ÉCART 2003-2001
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX	+0,05	-0,32	-0,37
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIEMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE	-0,70	-1,10	-0,40
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE	-0,70	-1,00	-0,30
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT	-0,69	-0,89	-0,20
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE ET À REMPLIR	-0,60	-0,81	-0,21
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE	-0,56	-0,93	-0,37
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE POUVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE	-0,52	-0,92	-0,40
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE	-0,51	-0,94	-0,43
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE	-0,43	-0,88	-0,45
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (PAS COMPLIQUÉE)	-0,37	-0,80	-0,43
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA	-0,29	-0,47	-0,18
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA	-0,23	-0,57	-0,34

²⁰ Une cote d'évaluation des lacunes représente la différence entre les attentes d'un client (importance) envers une caractéristique de service et sa perception (satisfaction) de la caractéristique de service. Plus la cote d'évaluation des lacunes est négative, plus le niveau d'insatisfaction à l'égard de la caractéristique de service est élevé.

Cotes d'évaluation des lacunes de la communication avec l'APECA (2003-2001)
Tous les clients / Toutes les régions



Faits saillants

Les cotes d'évaluation des lacunes sont considérablement meilleures (moins négatives) en 2003 et ce, pour la plupart des caractéristiques de service (selon le test t).

Dans la région du Nouveau-Brunswick, toutes les cotes d'évaluation des lacunes étaient meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- l'information que vous cherchiez était disponible (-0,42, une amélioration par rapport à -1,04 en 2001);
- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre (-0,52, une amélioration par rapport à -0,91 en 2001);
- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (-0,67, une amélioration par rapport à -1,10 en 2001).

Dans la région de la Nouvelle-Écosse, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes se sont légèrement améliorées en 2003 (c.-à-d. qu'elles sont moins négatives qu'en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- la langue écrite et parlée était claire (-0,43, une amélioration par rapport à -0,74 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (-0,48, une amélioration par rapport à -0,78 en 2001).

Dans la région du Cap-Breton, toutes les cotes d'évaluation des lacunes étaient meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre (-0,39, une amélioration par rapport à -1,04 en 2001);
- les formulaires étaient faciles à comprendre et à remplir (-0,39, une amélioration par rapport à -1,05 en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre (-0,47, une amélioration par rapport à -1,07 en 2001);
- le matériel de communication était facile à comprendre (-0,57, une amélioration par rapport à -1,23 en 2001);
- j'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient (-0,67, une amélioration par rapport à -1,32 en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (-0,69, une amélioration par rapport à -1,23 en 2001).

Dans la région de l'Île-du-Prince-Édouard, toutes les cotes d'évaluation des lacunes étaient meilleures en 2003 (c.-à-d. qu'elles étaient moins négatives qu'en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- le matériel de communication était facile à comprendre (-0,25, une amélioration par rapport à -1,33 en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande (-0,27, une amélioration par rapport à -1,72 en 2001);
- la langue écrite et parlée était claire (-0,28, une amélioration par rapport à -1,57 en 2001);
- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (-0,34, une amélioration par rapport à -1,41 en 2001);
- j'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient (-0,38, une amélioration par rapport à -1,19 en 2001);
- les formulaires étaient faciles à comprendre et à remplir (-0,41, une amélioration par rapport à -1,50 en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre (-0,47, une amélioration par rapport à -1,55 en 2001);
- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre (-0,57, une amélioration par rapport à -1,40 en 2001).

Dans la région de Terre-Neuve-et-Labrador, la majorité des cotes d'évaluation des lacunes se sont légèrement améliorées en 2003 (c.-à-d. qu'elles sont moins négatives qu'en 2001). Parmi les plus fortes améliorations, on retrouve :

- le matériel de communication était facile à comprendre (-0,48, une amélioration substantielle par rapport à -1,00 en 2001);
- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible (-0,76, une amélioration substantielle par rapport à -1,07 en 2001).

Le tableau 7.6A résume les cotes d'évaluation des lacunes de la communication avec l'APECA.

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

Tableau 7.6A
Cotes d'évaluation des lacunes de la communication avec l'APECA (2003-2001)

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA (2003) (2001)	-0,29 -0,47	-0,25 -0,43	-0,33 -0,33	-0,38 -0,40	-0,33 -0,92	-0,28 -0,54
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX (2003) (2001)	0,05 -0,32	-0,21 -0,51	-0,19 -0,18	+0,21 -0,29	-0,10 -0,09	+0,17 -0,18
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	-0,23 -0,57	-0,31 -0,66	-0,21 -0,32	-0,26 -0,50	-0,18 -0,86	-0,17 -0,51
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE (2003) (2001)	-0,43 -0,88	-0,42 -1,04	-0,46 -0,73	-0,61 -0,95	-0,23 -0,90	-0,41 -0,58
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (2003) (2001)	-0,37 -0,80	-0,34 -0,64	-0,43 -0,74	-0,35 -0,95	-0,28 -1,57	-0,38 -0,57
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE POUVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE (2003) (2001)	-0,52 -0,92	-0,57 -0,87	-0,48 -0,78	-0,53 -0,95	-0,27 -1,72	-0,56 -0,56
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	-0,56 -0,93	-0,52 -0,91	-0,65 -0,84	-0,39 -1,04	-0,57 -1,40	-0,58 -0,61
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	-0,60 -0,81	-0,60 -0,76	-0,64 -0,59	-0,39 -1,05	-0,41 -1,50	-0,68 -0,65
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	-0,70 -1,00	-0,76 -0,93	-0,64 -0,89	-0,47 -1,07	-0,47 -1,55	-0,76 -0,90
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT (2003) (2001)	-0,69 -0,89	-0,68 -0,74	-0,69 -0,84	-0,67 -1,32	-0,38 -1,19	-0,77 -0,91
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE (2003) (2001)	-0,70 -1,10	-0,67 -1,10	-0,80 -0,96	-0,69 -1,23	-0,34 -1,41	-0,76 -1,07
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	-0,51 -0,94	-0,56 -0,80	-0,58 -0,88	-0,53 -1,23	-0,25 -1,33	-0,48 -1,00

7.7 RÉSUMÉ DES AMÉLIORATIONS DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

Nous avons interrogé les clients afin de savoir quelles caractéristiques de la « **COMMUNICATION AVEC L'APECA** » pourraient être améliorées. Au total, les clients ont cité 1 562 caractéristiques de service, soit une augmentation par rapport à 2001 où 1 188 caractéristiques avaient été citées. Le tableau 7.7 présente un résumé des réponses de 2001 et de 2003.

Tableau 7.7

Communication avec l'APECA : Résumé des caractéristiques de service à améliorer (pourcentage des clients ayant mentionné la caractéristique de service)

CLASSEMENT DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	COMPTE (2003)	COMPTE (2001)	% DE RÉPONSES (2003)	% DE RÉPONSES (2001)	% DE CLIENTS (2003)	% DE CLIENTS (2001)
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE	407	101	26,1	8,5	68,1	17,4
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE	268	174	17,2	14,6	44,8	29,9
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE DEVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE	195	127	12,5	10,7	32,6	21,8
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE	178	61	11,4	5,1	29,8	10,5
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE	158	172	10,1	14,5	26,4	29,6
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE ET À REMPLIR	137	124	8,8	10,4	22,9	21,3
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT	62	165	4,0	13,9	10,4	28,4
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE	48	63	3,1	5,3	8,0	10,8
A. IL EST FACILE D'ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA	40	28	2,6	2,4	6,7	4,8
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE	37	44	2,4	3,7	6,2	7,6
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA	19	103	1,2	8,7	3,2	17,7
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX	13	26	0,8	2,2	2,2	4,5

7.7.1 Faits saillants

Dans l'ensemble, les clients de toutes les régions croient que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque, caractéristique de service mentionnée par 68,1 % des clients (une augmentation par rapport à 17,4 % en 2001); ***(Il s'agit du deuxième facteur de la communication avec l'APECA en importance qui alimente la satisfaction du client.)***
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 44,8 % des clients (une augmentation par rapport à 29,9 % en 2001); ***(//***

s'agit du sixième facteur de la communication avec l'APECA en importance qui alimente la satisfaction du client.)

- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande, caractéristique de service mentionnée par 32,6 % des clients (une augmentation par rapport à 21,8 % en 2001); *(Il s'agit du cinquième facteur de la communication avec l'APECA en importance qui alimente la satisfaction du client.)*
- l'information que vous cherchiez était disponible, caractéristique de service mentionnée par 29,8 % des clients (une augmentation par rapport à 10,5 % en 2001); *(Il s'agit du troisième facteur de la communication avec l'APECA en importance qui alimente la satisfaction du client.)*
- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 26,4 % des clients (une diminution par rapport à 29,6 % en 2001).

Les clients de la région du Nouveau-Brunswick ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque, caractéristique de service mentionnée par 71,7 % des clients (une diminution par rapport à 73,9 % en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 46,2 % des clients (une diminution par rapport à 46,7 % en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible, caractéristique de service mentionnée par 28,3 % des clients (une diminution par rapport à 28,7 % en 2001).

Les clients de la région de la Nouvelle-Écosse ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque, caractéristique de service mentionnée par 65,7 % des clients (une augmentation par rapport à 65,0 % en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 46,1 % des clients (une diminution par rapport à 50,0 % en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande, caractéristique de service mentionnée par 37,9 % des clients (une diminution par rapport à 40,0% en 2001).

Les clients du Cap-Breton ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque, caractéristique de service mentionnée par 76,1 % des clients (une diminution par rapport à 81,3 % en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 34,6 % des clients (une diminution par rapport à 39,6 % en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible, caractéristique de service mentionnée par 34,6 % des clients (une diminution par rapport à 35,4 % en 2001).

Les clients de la région de l'Île-du-Prince-Édouard ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque, caractéristique de service mentionnée par 59,5 % des clients (une augmentation par rapport à 58,3 % en 2001);
- l'information que vous cherchiez était disponible, caractéristique de service mentionnée par 38,9 % des clients (une augmentation par rapport à 37,5 % en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 35,9 % des clients (une augmentation par rapport à 33,3 % en 2001).

Les clients de la région de Terre-Neuve-et-Labrador ont le sentiment que l'APECA pourrait améliorer de nombreuses caractéristiques de service, notamment :

- on m'a expliqué clairement si mon projet était admissible à une aide quelconque, caractéristique de service mentionnée par 66,9 % des clients (une augmentation par rapport à 64,2 % en 2001);
- la marche à suivre était explicite et facile à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 48,8 % des clients (une augmentation par rapport à 44,3 % en 2001);
- on m'a indiqué tout ce que je devais savoir pour présenter une demande, caractéristique de service mentionnée par 41,4 % des clients (une augmentation par rapport à 35,8 % en 2001);

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

- les documents et l'information qu'on me présentait étaient faciles à comprendre, caractéristique de service mentionnée par 30,2 % des clients (une augmentation par rapport à 23,4 % en 2001).

Le tableau 7.7.1 résume les améliorations du service de la communication avec l'APECA.

Tableau 7.7.1

**Communication avec l'APECA : Résumé des caractéristiques de service à améliorer (2003-2001)
(pourcentage des clients ayant mentionné la caractéristique de service)**

CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA (2003) (2001)	6,7 4,8	7,9 7,8	5,7 4,2	8,7 8,3	10,7 10,4	4,2 5,5
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX (2003) (2001)	2,2 4,5	2,8 2,8	0,9 2,5	0,0 0,0	8,5 8,3	2,4 1,0
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA (2003) (2001)	3,2 17,7	1,8 1,7	4,0 4,2	4,8 4,2	0,0 0,0	4,3 4,0
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE (2003) (2001)	29,8 10,5	28,3 28,9	29,0 27,5	34,6 35,4	38,9 37,5	27,3 28,4
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (2003) (2001)	6,2 7,6	6,4 6,1	5,9 7,5	0,0 0,0	12,6 12,5	7,1 6,0
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE POUVAIS FAIRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE (2003) (2001)	32,6 21,8	25,8 27,2	37,9 40,0	26,3 31,3	21,4 22,9	41,4 35,3
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	26,4 29,6	25,4 25,6	25,1 30,0	24,5 25,0	29,7 31,3	30,2 23,4
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE (2003) (2001)	22,9 21,3	25,1 25,0	22,2 21,7	18,1 14,6	26,8 27,1	21,7 21,4
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	44,8 29,9	46,2 46,7	46,1 50,0	34,6 39,6	35,9 33,3	48,8 44,3
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT (2003) (2001)	10,4 28,4	7,9 17,7	13,4 19,2	25,4 27,1	6,9 16,7	3,3 26,4
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIREMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE (2003) (2001)	68,1 17,4	71,7 73,9	65,7 65,0	76,1 81,3	59,5 58,3	66,9 64,2
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE (2003) (2001)	8,0 10,8	7,1 7,2	6,0 7,5	19,8 14,6	4,1 4,2	8,4 5,5

CHAPITRE 8

PRIORITÉS CONCERNANT LES AMÉLIORATIONS À APPORTER DANS UN AVENIR IMMÉDIAT

8.1 INTRODUCTION

L'APECA a choisi d'utiliser l'Outil de mesures communes (OMC), parce que cet outil lui servira plus tard de point de repère quant aux résultats de la satisfaction et qu'il lui permettra de comparer ses progrès avec ceux des autres ministères fédéraux utilisant l'OMC.

L'APECA voulait également tirer profit de l'agencement des questions de l'OMC pour faciliter la détermination des possibilités d'amélioration du service. Par exemple, en utilisant l'échelle de Likert en cinq points de l'OMC, les répondants devaient classer, selon leur niveau de satisfaction, 36 caractéristiques de prestation de services en fonction de trois secteurs clés comprenant la prestation de services, l'accessibilité aux services de l'APECA et la communication avec l'APECA. Parallèlement, les répondants devaient évaluer le degré d'importance qu'ils attribuent à chacune des 36 caractéristiques de prestation de services. En posant aux répondants des questions sur leur expérience (satisfaction) et sur l'importance qu'ils attribuent à chaque élément du service, l'APECA a pu utiliser une approche par analyse de l'écart afin de déterminer les priorités potentielles relativement aux améliorations à apporter. Un écart se produit lorsque les clients considèrent que leur satisfaction par rapport à une caractéristique du service est faible comparativement à l'importance qu'ils accordent à cet aspect du service; plus ce déficit (c.-à-d. écart) est grand, plus l'écart de satisfaction est grand.

À partir de cette analyse, l'APECA a utilisé les cotes de satisfaction et d'importance afin d'entreprendre une analyse quadratique ou matricielle et de pouvoir classer par ordre de priorités les éléments à améliorer (*voir la section 8.3*). Les aspects du service qui ont obtenu des résultats plus élevés que la moyenne au chapitre de l'importance mais plus faibles que la moyenne quant à la satisfaction (quadrant supérieur gauche) sont considérés comme étant les principales possibilités d'amélioration du service.

En plus d'utiliser l'approche par écart pour déterminer les « *Priorités d'amélioration* », les répondants devaient déterminer les trois caractéristiques les plus importantes que l'APECA pourrait, selon eux, améliorer dans un avenir immédiat. Les clients ont donné des réponses franches; plus des trois-quarts des clients ont choisi au moins un élément se rapportant au service.

8.2 POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DANS UN AVENIR IMMÉDIAT

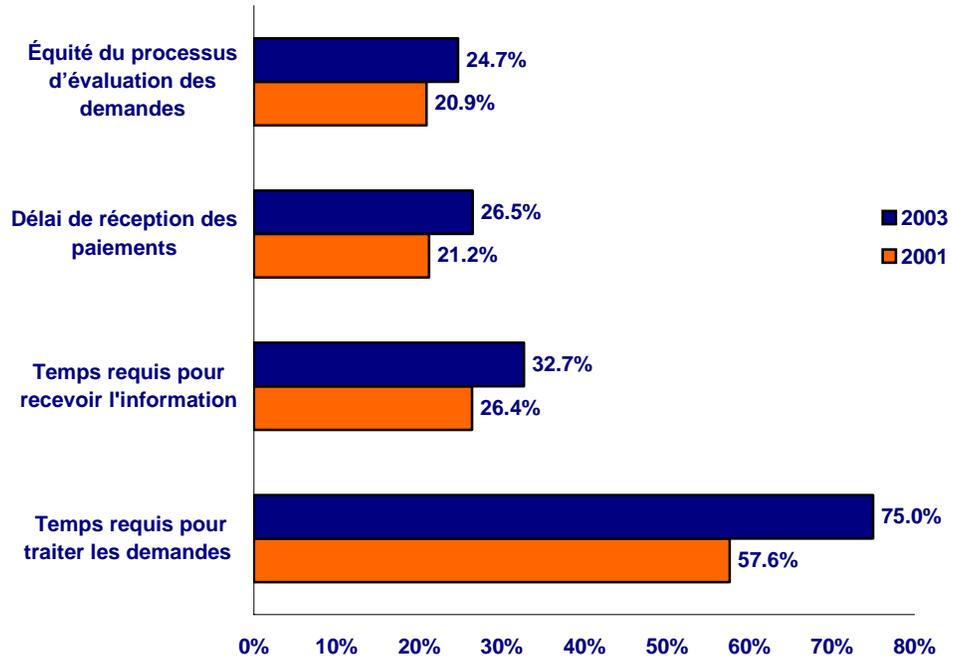
Les clients de l'APECA ont exprimé des sentiments similaires à ceux exprimés en 2001 relativement aux éléments à améliorer. Voici les quatre énoncés qui sont revenus le plus souvent au chapitre des éléments à améliorer immédiatement :

- « *Temps requis pour traiter la demande* », mentionné par 75 % des clients comme étant le premier élément à améliorer. En 2001, 57,6 % des clients sélectionné ce même élément. Parmi ces clients, 63,5 % avaient indiqué qu'il s'agissait du principal élément à améliorer.
- « *Temps requis pour recevoir l'information* », mentionné par 32,7 % des clients comme étant un élément de service à améliorer. En 2001, 26,4 % des clients avaient sélectionné ce même élément. Parmi ces clients, 76,6 % avaient indiqué qu'il s'agissait du deuxième élément à améliorer.
- « *Délai de réception des paiements* », mentionné par 26,5 % des clients comme étant le troisième élément de service à améliorer. En 2001, 21,2 % des clients avaient sélectionné ce même élément.
- « *Équité du processus d'évaluation des demandes* », mentionné par 24,7 % des clients comme étant le quatrième élément de service à améliorer. En 2001, 20,9 % des clients avaient sélectionné ce même élément.

Tableau 8.2
Résumé des possibilités d'amélioration
(pourcentage des clients ayant mentionné la caractéristique de service)

POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DU SERVICE	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	TERRE-NEUVE
A. TEMPS REQUIS POUR TRAITER LA DEMANDE (2003) (2001)	75,0 57,6	79,1 55,9	77,2 58,6	33,9 58,3	53,3 48,3	87,7 62,1
B. TEMPS REQUIS POUR RECEVOIR L'INFORMATION (2003) (2001)	32,7 26,4	34,5 24,5	26,8 25,3	53,2 48,6	26,7 20,5	29,6 25,9
C. NOMBRE DE PERSONNES AVEC QUI COMMUNIQUER AVANT D'OBTENIR L'INFORMATION (2003) (2001)	20,2 18,3	21,5 17,3	22,0 14,1	21,0 19,0	15,6 26,0	18,9 24,1
D. POLITESSE DU PERSONNEL (2003) (2001)	4,0 4,5	7,3 4,4	3,3 2,5	0,0 4,8	4,4 6,8	2,6 6,9
E. APTITUDES ET COMPÉTENCES DU PERSONNEL (2003) (2001)	15,9 14,9	11,9 11,7	16,3 20,2	12,9 23,8	28,9 11,0	17,3 12,1
F. DÉLAI DE RÉCEPTION DES PAIEMENTS (2003) (2001)	26,5 21,2	20,3 24,5	26,8 30,4	25,8 11,9	22,2 12,3	33,7 19,0
G. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES (2003) (2001)	24,7 20,9	26,6 20,6	28,5 16,6	14,5 26,2	15,6 24,7	26,0 25,9
H. MODES DE PAIEMENT PRATIQUES (2003) (2001)	8,1 10,3	5,1 9,7	7,3 10,4	9,7 38,9	17,8 12,3	8,7 6,9
I. PLUSIEURS MÉTHODES D'ACCÈS À L'INFORMATION (2003) (2001)	7,5 7,4	7,3 6,5	8,9 7,4	8,1 2,4	11,1 8,2	5,6 13,8
J. RÉPONDRE AUX MESSAGES EN MOINS D'UN JOURNÉE (2003) (2001)	11,9 9,4	13,0 6,0	8,1 13,5	16,1 11,9	13,3 8,2	11,7 12,1
K. HEURES D'OUVERTURES ADÉQUATES (2003) (2001)	3,0 9,8	2,8 9,7	5,7 10,4	3,2 19,0	0,0 4,1	2,0 8,6
L. FACILITÉ D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS SUR LE SERVICE (2003) (2001)	11,3 12,0	6,8 13,7	13,8 10,4	12,9 7,1	17,8 13,7	11,7 10,3
M. FORMULAIRES FACILES À REMPLIR (2003) (2001)	22,6 16,6	26,6 15,3	19,5 20,9	29,0 16,7	37,8 12,3	15,3 15,5
N. DIRECTIVES EXPLICITES (2003) (2001)	16,3 24,0	14,1 9,7	17,1 16,6	22,6 11,9	28,9 9,6	12,8 3,4
O. RÉOLUTION DES PROBLÈMES (2003) (2001)	18,1 18,0	18,6 19,4	19,5 15,3	21,0 31,0	13,3 15,1	16,8 13,8

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE SÉLECTIONNÉES À AMÉLIORER (POURCENTAGE DE CLIENTS AYANT SÉLECTIONNÉ LA CARACTÉRISTIQUE DE SERVICE) 2003-2001



8.3 RÉSUMÉ DES POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION DU SERVICE

On a demandé aux clients de déterminer les trois caractéristiques de service les plus importantes que l'APECA pourrait améliorer (c.-à-d. Question 12). Cependant, on a entrepris une analyse croisée approfondie des cotes de satisfaction et d'importance de chacune des caractéristiques afin d'aider à déterminer les priorités en matière d'amélioration dans le but de promouvoir une affectation efficace des ressources. Afin de faciliter la compréhension des caractéristiques de service, nous avons divisé ces caractéristiques en trois catégories. Les catégories comprennent les caractéristiques de service qui nécessitent une attention immédiate (principales possibilités d'amélioration du service), les caractéristiques de service qui représentent les forces actuelles et les caractéristiques de service dont l'amélioration est jugée moins prioritaire.

Tableau 8.3
Analyse quadratique

Classement de l'importance	Élevée	<p style="text-align: center;">(Principales possibilités d'amélioration du service)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapidité avec laquelle l'APECA évalue vos demandes 2. Équité du processus d'évaluation des demandes (FISC/FIA) 3. Efforts pour informer le client informé de l'état de sa demande 4. Rapidité du traitement de nos paiements 5. Explication claire quant à l'admissibilité de mon projet 6. La marche à suivre était explicite et facile à comprendre 	<p style="text-align: center;">(Forces actuelles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Heures d'ouverture adéquates 2. Plusieurs méthodes d'accès disponibles 3. Politesse du personnel 4. Service offert dans la langue officielle de votre choix 5. Site Web attrayant 6. Facilité de trouver le site Web de l'APECA 7. Le système téléphonique interactif est facile à utiliser
	Faible	<p style="text-align: center;">(Caractéristiques de service dont l'amélioration est moins prioritaire)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. J'ai reçu de l'information et des conseils qui se tenaient 2. Résolution des problèmes ou des préoccupations 3. Suggestions faites quant aux services offerts par d'autres organismes 4. Rapidité avec laquelle on répond à vos demandes par téléphone ou aux messages que vous laissez sur le répondeur 	
		Faible	Élevée
Classement de la satisfaction			

CHAPITRE 9

CONCLUSIONS SUPPLÉMENTAIRES

9.1 MANIÈRE DONT L'APECA DEVRAIT COMMUNIQUER AVEC SES CLIENTS

L'APECA s'interrogeait sur la manière la plus efficace de faire connaître ses services à ses clients actuels et éventuels ainsi que sur la manière dont s'effectue généralement le premier contact entre un client et l'Agence. En 2003, 57,2 % des clients ont répondu que le téléphone et le courrier électronique étaient les deux meilleures façons pour l'APECA de communiquer avec leurs organisations (comparativement à 48,0 % en 2001).

Tableau 9.1

Les clients souhaitent en apprendre davantage sur l'APECA par téléphone et par courrier électronique (pourcentage de clients ayant sélectionné le moyen de communication)

MOYENS DE COMMUNICATION	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
TÉLÉPHONE (2003) n = 569 (2001) n = 578	28,4 20,7	30,2 31,1	15,6 23,0	10,5 25,6	35,1 35,2	15,5 29,1
TÉLÉCOPIEUR (2003) n = 569 (2001) n = 578	3,9 14,7	3,1 18,1	4,8 11,2	4,9 7,0	2,1 16,9	3,3 12,7
INTERNET (2003) n = 569 (2001) n = 578	8,9 6,6	8,1 6,3	9,7 7,5	10,8 9,3	4,3 2,8	9,7 7,3
COURRIER ÉLECTRONIQUE (2003) n = 569 (2001) n = 578	28,8 27,3	24,5 23,5	28,4 28,6	34,3 39,5	26,0 26,8	31,5 30,9
PERSONNE À PERSONNE (2003) n = 569 (2001) n = 578	18,4 23,0	18,0 21,0	18,7 29,8	19,4 18,6	11,9 18,3	20,0 20,0
COURRIER (2003) n = 569	19,4	16,1	22,8	20,1	19,5	20,0

9.2 MANIÈRE DONT LES CLIENTS SOUHAITENT RECEVOIR DES NOUVELLES DE L'APECA

L'APECA voulait également connaître les méthodes utilisées par les clients pour établir un premier contact. En 2003, 57,3 % des clients ont répondu qu'ils avaient établi un premier contact avec l'APECA en téléphonant à un bureau local (comparativement à 57,9 % en 2001). De plus, 25 % des clients ont répondu qu'ils avaient visité un bureau local (comparativement à 18,5 % en 2001).

Tableau 9.2
Les clients préfèrent utiliser le téléphone ou le courrier électronique pour communiquer avec l'APECA
(pourcentage de clients ayant sélectionné le moyen de communication)

MOYEN DE COMMUNICATION	TOUS LES CLIENTS	N.-B.	N.-É.	CAP-BRETON	Î.-P.-É.	T.-N.-L.
VISITE AU BUREAU LOCAL (2003) n = 598 (2001) n = 580	25,0 18,5	25,8 18,3	21,0 13,1	25,1 26,2	24,5 19,2	26,9 22,4
APPEL AU BUREAU (2003) n = 598 (2001) n = 580	57,3 57,9	54,2 53,9	67,4 63,1	61,1 61,9	57,3 58,9	52,4 60,3
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS À PARTIR DU SITE WEB (2003) n = 598 (2001) n = 580	1,9 1,9	2,1 2,5	1,8 1,9	4,6 0,0	2,1 0,0	2,5 1,7
DEMANDE D'INFORMATION PAR COURRIER (2003) n = 598 (2001) n = 580	2,4 3,3	2,8 2,9	1,8 4,4	4,6 0,0	0,0 4,1	2,5 3,5
EN PASSANT PAR LE CENTRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA (2003) n = 598 (2001) n = 580	4,7 8,6	4,1 11,6	1,8 7,8	4,6 2,4	9,4 8,2	6,1 5,2
AUTRE (2003) n = 598 (2001) n = 580	8,6 9,3	0,0 10,8	7,2 10,0	0,0 9,5	6,7 9,6	9,6 6,9

9.3 FAITS SAILLANTS DÉMOGRAPHIQUES²¹

La constitution de l'échantillon de 2003 est en grande partie semblable à celle de l'échantillon du sondage de 2001. Voici quelques faits saillants et quelques différences :

- En 2003, 75,4 % des clients qui ont répondu au sondage travaillaient pour des organismes à but lucratif (comparativement à 49,0 % en 2001).
- 29,4 % des répondants provenaient du Nouveau-Brunswick (comparativement à 42,6 % en 2001) alors que 32,5 % provenaient de Terre-Neuve-et-Labrador (comparativement à 10,5 % en 2001).

²¹ Voir l'annexe A pour obtenir un résumé complet des renseignements démographiques.

- 77,4 % des répondants étaient des professionnels ou des propriétaires de petites entreprises (comparativement à 79,3 % en 2001).
- 53,1 % des répondants provenaient de compagnies constituées en personne morale (comparativement à 61,2 % en 2001).
- 47 % des répondants provenaient de l'industrie manufacturière ou de l'industrie touristique (comparativement à 59,3 % en 2001).

ANNEXE A

RENSEIGNEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

**RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA
TOUS LES CLIENTS**

FACTEUR DÉMOGRAPHIQUE	COMPTE 2003	POURCENTAGE 2003	COMPTE 2001	POURCENTAGE 2001
FEMME	171	28,4	170	28,9
HOMME	432	71,6	419	71,1
À BUT LUCRATIF	294	49,0	444	75,4
SANS BUT LUCRATIF	307	51,0	145	24,6
PREMIÈRE DEMANDE	160	26,6	201	34,3
DEMANDE SUBSÉQUENTE	440	73,4	385	65,7
PROFESSIONNEL	257	43,2	135	23,4
PROPRIÉTAIRE D'UNE PETITE ENTREPRISE	203	34,2	323	55,9
TRAVAILLEUR AUTONOME	42	7,0	65	11,2
ÉTUDIANT À TEMPS PLEIN	3	0,5	5	0,9
AUTRE	90	15,1	50	8,7
CORPORATION				
ASSOCIATION	316	53,1	354	61,2
ENTREPRISE INDIVIDUELLE	97	16,3	48	8,3
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	46	7,7	83	14,4
SOCIÉTÉ DE PERSONNES	27	4,5	15	2,6
AUTRE	24	4,0	35	6,1
	86	14,4	43	7,4
FABRICATION/TRANSFORMATION				
TOURISME	149	25,0	202	34,7
PÊCHE/AQUACULTURE	131	22,0	143	24,6
TECHNOLOGIE DE POINTE	51	8,6	44	7,6
ÉDUCATION	51	8,5	48	8,2
TRANSPORT/ENTREPOSAGE	33	5,5	15	2,6
COMMUNICATION/IND. DE SERVICES	23	3,9	5	0,9
INDUSTRIE MINIÈRE	14	2,4	12	2,1
AUTRE	1	0,2	10	1,7
	143	23,9	103	17,7
ÉTUDES SECONDAIRES NON TERMINÉES				
DIPLOME D'ÉTUDES SECONDAIRES	25	4,2	32	5,5
ÉTUDES POSTSECONDAIRES NON TERMINÉES	72	12,2	87	15,0
DIPLOME D'ÉTUDES COLLÉGIALES	85	14,5	85	14,7
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES	87	14,8	76	13,1
DIPLOME PROFESSIONNEL	147	24,9	161	27,8
ÉTUDES SUPÉRIEURES/Ph.D.	103	17,5	85	14,7
	70	11,9	54	9,3
MOINS DE 100 000 \$	119	20,0	123	21,3
ENTRE 100 001 ET 250 000 \$	85	14,3	96	16,6
ENTRE 250 001 ET 1 000 000 \$	140	23,5	133	23,1
ENTRE 1 000 001 ET 5 000 000 \$	124	20,8	119	20,6
5 000 001 \$ ET PLUS	53	8,9	68	11,8
NE S'APPLIQUE PAS	74	12,5	38	6,6
MOINS DE 10	360	60,1	315	54,3
ENTRE 11 ET 25	98	13,3	119	20,5
ENTRE 26 ET 50	38	6,3	63	10,9
ENTRE 51 ET 100	43	7,2	30	5,2
101 ET PLUS	28	4,7	30	5,2
NE S'APPLIQUE PAS	32	5,4	23	4,0
APPROUVÉE	431	74,9	452	79,0
REFUSÉE	15	2,6	27	4,7
RETIRÉE	14	2,5	24	4,2
JE NE SAIS PAS	115	19,9	69	12,1
NOUVEAU-BRUNSWICK	177	29,4	252	42,6
NOUVELLE-ÉCOSSE	123	20,4	161	27,2
CAP-BRETON	62	10,3	43	7,3
Î.-P.-É.	45	7,5	73	12,4
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	196	32,5	62	10,5

**RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA
NOUVEAU-BRUNSWICK**

FACTEUR DÉMOGRAPHIQUE	COMPTE 2003	POURCENTAGE 2003	COMPTE 2001	POURCENTAGE 2001
FEMME	29	16,3	51	21,3
HOMME	148	83,7	192	78,7
À BUT LUCRATIF	107	60,5	205	84,4
SANS BUT LUCRATIF	70	39,5	38	15,6
PREMIÈRE DEMANDE	49	27,8	80	67,2
DEMANDE SUBSÉQUENTE	127	72,2	163	32,3
TRAVAILLEUR AUTONOME	21	12,1	23	9,5
PROPRIÉTAIRE D'UNE PETITE ENTREPRISE	70	39,6	160	65,8
ÉTUDIANT À TEMPS PLEIN			1	0,4
PROFESSIONNEL	63	35,8	42	17,3
PERSONNE AU FOYER			3	1,2
AUTRE	22	12,6	14	5,8
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	6	3,5	3	1,2
ENTREPRISE INDIVIDUELLE SOCIÉTÉ DE PERSONNES	23	13,1	42	17,3
CORPORATION	7	3,9	13	5,4
ASSOCIATION	96	54,4	159	65,4
AUTRE	19	10,6	8	3,3
TECHNOLOGIE DE POINTE	25	14,4	17	7,0
FABRICATION/TRANSFORMATION				
PÊCHE/AQUACULTURE	14	7,9	19	7,9
INDUSTRIE MINIÈRE	42	23,8	107	44,2
TRANSPORT/ENTREPOSAGE	27	15,0	25	10,3
COMMUNICATION/IND. DE SERVICES			5	2,1
TOURISME	14	7,9	1	0,41
ÉDUCATION	5	2,8	4	1,7
AUTRE	32	17,9	39	16,1
ÉTUDES SECONDAIRES NON TERMINÉES	8	4,8	3	1,2
DIPLOME D'ÉTUDES SECONDAIRES	35	19,9	39	16,1
ÉTUDES POSTSECONDAIRES NON TERMINÉES				
DIPLOME D'ÉTUDES COLLÉGIALES	11	6,5	16	6,7
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES	32	18,6	45	18,8
DIPLOME PROFESSIONNEL	25	14,8	34	14,1
ÉTUDES SUPÉRIEURES/Ph.D.	29	16,7	38	15,8
	43	25,2	64	26,7
	16	9,6	25	10,4
	15	8,5	18	7,5
MOINS DE 100 000 \$	39	22,5	40	16,4
ENTRE 100 001 ET 250 000 \$	24	13,7	46	19,3
ENTRE 250 001 ET 1 000 000 \$	39	22,4	65	26,6
ENTRE 1 000 001 ET 5 000 000 \$	44	24,9	49	20,1
5 000 001 \$ ET PLUS	9	5,0	32	13,1
NE S'APPLIQUE PAS	20	11,5	11	4,5
MOINS DE 10	107	61,1	135	55,7
ENTRE 11 ET 25	38	21,4	49	20,1
ENTRE 26 ET 50	8	4,8	26	10,7
ENTRE 51 ET 100	6	3,4	13	5,3
101 ET PLUS	7	3,8	14	5,7
NE S'APPLIQUE PAS	10	5,5	6	2,5
APPROUVÉE	126	77,9	182	75,5
REFUSÉE	3	2,0	12	5,0
RETIRÉE	5	3,1	13	5,4
JE NE SAIS PAS	27	16,9	33	13,7

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

NOUVELLE-ÉCOSSE

FACTEUR DÉMOGRAPHIQUE	COMPTE 2003	POURCENTAGE 2003	COMPTE 2001	POURCENTAGE 2001
FEMME	89	27,8	51	21,3
HOMME	34	72,2	192	78,7
À BUT LUCRATIF	70	57,4	205	84,4
SANS BUT LUCRATIF	152	42,6	38	15,6
PREMIÈRE DEMANDE	42	34,6	80	32,3
DEMANDE SUBSÉQUENTE	79	65,4	163	67,7
TRAVAILLEUR AUTONOME	6	5,5	23	1,2
PROPRIÉTAIRE D'UNE PETITE ENTREPRISE	43	37,0	160	17,3
ÉTUDIANT À TEMPS PLEIN	1	1,0	1	5,4
PROFESSIONNEL	58	49,3	42	65,4
AUTRE	8	7,2	3	3,3
			14	5,8
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	3	2,6	3	1,2
ENTREPRISE INDIVIDUELLE SOCIÉTÉ DE	8	6,2	42	17,3
PERSONNES	6	4,8	13	5,4
CORPORATION	73	59,0	159	65,4
ASSOCIATION	26	20,8	8	3,3
AUTRE	8	6,6	17	7,0
TECHNOLOGIE DE POINTE				
FABRICATION/TRANSFORMATION	13	10,2	19	7,9
PÊCHE/AQUACULTURE	42	34,0	107	44,2
INDUSTRIE MINIÈRE	5	4,3	25	10,3
TRANSPORT/ENTREPOSAGE			5	2,1
COMMUNICATION/IND. DE SERVICES	4	2,9	1	0,4
TOURISME	1	1,0	4	1,7
ÉDUCATION	22	18,1	39	16,1
AUTRE	5	3,7	3	1,2
	32	25,6	39	16,1
ÉTUDES SECONDAIRES NON TERMINÉES				
DIPLOME D'ÉTUDES SECONDAIRES	4	3,4	16	6,7
ÉTUDES POSTSECONDAIRES NON	18	15,1	45	18,8
TERMINÉES	14	11,9	34	14,1
DIPLOME D'ÉTUDES COLLÉGIALES	9	7,7	38	15,8
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES	37	31,0	64	26,7
DIPLOME PROFESSIONNEL	26	22,0	25	10,4
ÉTUDES SUPÉRIEURES/Ph.D.	11	8,9	18	7,5
MOINS DE 100 000 \$	21	17,1	40	16,4
ENTRE 100 001 ET 250 000 \$	25	20,3	46	19,3
ENTRE 250 001 ET 1 000 000 \$	26	21,7	65	26,6
ENTRE 1 000 001 ET 5 000 000 \$	30	24,6	49	20,1
5 000 001 \$ ET PLUS	12	9,7	32	13,1
NE S'APPLIQUE PAS	8	6,7	11	4,5
MOINS DE 10				
ENTRE 11 ET 25	67	54,9	135	55,7
ENTRE 26 ET 50	21	17,4	49	20,1
ENTRE 51 ET 100	13	10,5	26	10,7
101 ET PLUS	11	8,7	13	5,3
NE S'APPLIQUE PAS	7	5,9	14	5,7
	3	2,7	6	2,5
APPROUVÉE				
REFUSÉE	94	77,9	182	75,5
RETIRÉE	2	2,0	12	5,0
JE NE SAIS PAS	4	3,0	13	5,4
	21	17,2	33	13,7

**RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA
CAP-BRETON**

FACTEUR DÉMOGRAPHIQUE	COMPTE 2003	POURCENTAGE 2003	COMPTE 2001	POURCENTAGE 2001
FEMME	14	22,1	21	48,8
HOMME	48	77,9	22	51,2
À BUT LUCRATIF	22	35,5	25	58,1
SANS BUT LUCRATIF	40	64,5	18	41,9
PREMIÈRE DEMANDE	17	27,7	18	41,9
DEMANDE SUBSÉQUENTE	44	72,3	25	58,1
TRAVAILLEUR AUTONOME	1	1,6	7	17,5
PROPRIÉTAIRE D'UNE PETITE ENTREPRISE	18	29,3	13	32,5
ÉTUDIANT À TEMPS PLEIN				
PROFESSIONNEL	27	43,3	15	37,5
AUTRE	16	25,8	5	12,5
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	5	7,9	3	7,0
ENTREPRISE INDIVIDUELLE SOCIÉTÉ DE PERSONNES	6	9,8	5	11,6
CORPORATION	27	46,5	22	51,2
ASSOCIATION	11	19,4	5	11,6
AUTRE	10	16,5	6	13,9
TECHNOLOGIE DE POINTE				
FABRICATION/TRANSFORMATION	6	10,5	2	4,8
PÊCHE/AQUACULTURE	13	22,2	6	14,3
INDUSTRIE MINIÈRE	2	3,3	4	9,5
TRANSPORT/ENTREPOSAGE			2	4,8
COMMUNICATION/IND. DE SERVICES			1	2,4
TOURISME	4	6,5		
ÉDUCATION	14	24,1	14	33,3
AUTRE	4	6,2	3	7,1
	16	27,2	10	23,8
ÉTUDES SECONDAIRES NON TERMINÉES				
DIPLOME D'ÉTUDES SECONDAIRES	2	3,2	1	2,3
ÉTUDES POSTSECONDAIRES NON TERMINÉES	4	6,5	7	16,3
DIPLOME D'ÉTUDES COLLÉGIALES	11	18,9	9	20,9
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES	6	9,3	2	4,7
DIPLOME PROFESSIONNEL	15	25,7	14	32,6
ÉTUDES SUPÉRIEURES/Ph.D.	13	21,5	6	13,9
	9	14,8	4	9,3
MOINS DE 100 000 \$	17	28,2	10	23,8
ENTRE 100 001 ET 250 000 \$	7	11,0	8	19,1
ENTRE 250 001 ET 1 000 000 \$	12	20,3	4	9,5
ENTRE 1 000 001 ET 5 000 000 \$	14	24,1	7	16,7
5 000 001 \$ ET PLUS	7	11,8	3	7,1
NE S'APPLIQUE PAS	3	4,5	9	21,4
MOINS DE 10	40	64,4	26	60,5
ENTRE 11 ET 25	8	12,8	4	9,3
ENTRE 26 ET 50	3	4,6	8	18,6
ENTRE 51 ET 100	7	11,9		
101 ET PLUS	0	0,8	1	2,3
NE S'APPLIQUE PAS	3	5,5	4	9,3
APPROUVÉE	40	67,7	27	64,3
REFUSÉE	4	6,2	3	7,1
RETIRÉE	2	3,3	4	9,5
JE NE SAIS PAS	13	22,8	7	16,7

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

FACTEUR DÉMOGRAPHIQUE	COMPTE 2003	POURCENTAGE 2003	COMPTE 2001	POURCENTAGE 2001
FEMME	12	26,9	22	30,6
HOMME	33	73,1	50	69,4
À BUT LUCRATIF	26	43,6	49	68,1
SANS BUT LUCRATIF	40	56,4	23	31,9
PREMIÈRE DEMANDE	6	12,6	25	35,2
DEMANDE SUBSÉQUENTE	40	87,4	46	64,8
TRAVAILLEUR AUTONOME	2	4,1	11	15,5
PROPRIÉTAIRE D'UNE PETITE ENTREPRISE	19	41,5	39	54,9
ÉTUDIANT À TEMPS PLEIN			1	1,4
PROFESSIONNEL	20	43,6	12	16,9
AUTRE	5	10,8	7	9,9
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	6	13,3	1	1,4
ENTREPRISE INDIVIDUELLE SOCIÉTÉ DE PERSONNES	2	4,3	13	18,3
CORPORATION	3	6,4	7	9,9
ASSOCIATION	23	51,7	39	54,9
AUTRE	8	18,3	5	7,0
	3	6,1	5	7,0
TECHNOLOGIE DE POINTE				
FABRICATION/TRANSFORMATION	3	6,4	7	9,7
PÊCHE/AQUACULTURE	14	30,7	14	19,4
INDUSTRIE MINIÈRE	3	6,2	4	5,6
TRANSPORT/ENTREPOSAGE			1	1,4
COMMUNICATION/IND. DE SERVICES	4	8,4	1	1,4
TOURISME			1	1,4
ÉDUCATION	15	33,3	26	36,2
AUTRE	5	11,0	2	2,9
	2	4,0	16	22,2
ÉTUDES SECONDAIRES NON TERMINÉES				
DIPLOME D'ÉTUDES SECONDAIRES	4	8,5	3	4,2
ÉTUDES POSTSECONDAIRES NON TERMINÉES	6	12,6	11	15,5
DIPLOME D'ÉTUDES COLLÉGIALES	5	10,3	9	12,7
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES	7	16,2	16	22,5
DIPLOME PROFESSIONNEL	10	21,9	17	23,9
ÉTUDES SUPÉRIEURES/Ph.D.	8	16,6	7	9,9
	6	13,9	8	11,3
MOINS DE 100 000 \$	2	4,6	19	26,8
ENTRE 100 001 ET 250 000 \$	6	12,2	12	16,9
ENTRE 250 001 ET 1 000 000 \$	12	26,9	14	19,7
ENTRE 1 000 001 ET 5 000 000 \$	8	18,1	12	16,9
5 000 001 \$ ET PLUS	14	30,0	9	12,7
NE S'APPLIQUE PAS	4	8,2	4	5,6
MOINS DE 10	23	49,8	35	50,0
ENTRE 11 ET 25	5	11,5	21	30,0
ENTRE 26 ET 50	4	8,4	3	4,3
ENTRE 51 ET 100	9	18,9	4	5,7
101 ET PLUS	5	11,5	4	5,7
NE S'APPLIQUE PAS			3	4,3
APPROUVÉE	36	83,0	52	74,3
REFUSÉE			5	7,1
RETIRÉE			5	7,1
JE NE SAIS PAS	7	17,0	8	11,5

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

FACTEUR DÉMOGRAPHIQUE	COMPTE 2003	POURCENTAGE 2003	COMPTE 2001	POURCENTAGE 2001
FEMME	82	42,0	15	25,9
HOMME	114	58,0	45	74,1
À BUT LUCRATIF	70	35,9	44	78,9
SANS BUT LUCRATIF	126	64,1	14	24,1
PREMIÈRE DEMANDE	46	23,6	13	21,3
DEMANDE SUBSÉQUENTE	149	76,4	48	78,7
TRAVAILLEUR AUTONOME	1	5,6	8	13,8
PROPRIÉTAIRE D'UNE PETITE ENTREPRISE	53	22,4	31	53,6
ÉTUDIANT À TEMPS PLEIN	2	1,0	1	1,7
PROFESSIONNEL	89	46,0	15	25,9
AUTRE	39	19,9	3	5,2
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	7	3,7	1	1,7
ENTREPRISE INDIVIDUELLE SOCIÉTÉ DE PERSONNES	7	3,7	8	13,8
CORPORATION	8	4,2	1	1,7
ASSOCIATION	97	50,4	34	58,6
AUTRE	33	17,3	9	15,5
TECHNOLOGIE DE POINTE	40	20,8	5	8,6
FABRICATION/TRANSFORMATION				
PÊCHE/AQUACULTURE	15	7,7	4	7,0
INDUSTRIE MINIÈRE	38	19,7	17	29,8
TRANSPORT/ENTREPOSAGE	15	7,6	3	5,3
COMMUNICATION/IND. DE SERVICES	1	0,5	1	1,8
TOURISME	2	1,2	1	1,8
ÉDUCATION	4	2,2		
AUTRE	48	25,1	19	33,3
ÉTUDES SECONDAIRES NON TERMINÉES	11	5,8		
DIPLOME D'ÉTUDES SECONDAIRES	58	30,3	21	21,1
ÉTUDES POSTSECONDAIRES NON TERMINÉES				
DIPLOME D'ÉTUDES COLLÉGIALES	4	2,0	4	6,9
DIPLOME D'ÉTUDES UNIVERSITAIRES	12	6,3	6	10,3
DIPLOME PROFESSIONNEL	30	15,4	7	12,1
ÉTUDES SUPÉRIEURES/Ph.D.	36	18,8	9	15,5
	42	21,5	13	22,4
	40	20,5	16	27,6
	30	15,5	3	5,2
MOINS DE 100 000 \$	40	20,8	17	29,3
ENTRE 100 001 ET 250 000 \$	24	12,5	10	17,2
ENTRE 250 001 ET 1 000 000 \$	50	25,7	11	19,0
ENTRE 1 000 001 ET 5 000 000 \$	27	14,2	12	20,7
5 000 001 \$ ET PLUS	12	6,2	4	6,9
NE S'APPLIQUE PAS	40	20,6	3	6,9
MOINS DE 10	124	63,5	37	63,8
ENTRE 11 ET 25	26	13,2	9	15,5
ENTRE 26 ET 50	10	5,1	5	8,6
ENTRE 51 ET 100	11	5,5	4	6,9
101 ET PLUS	9	4,4	1	1,7
NE S'APPLIQUE PAS	16	8,3	2	3,5
APPROUVÉE	135	70,9	46	82,2
REFUSÉE	6	3,0	4	7,1
RETIRÉE	4	2,0		
JE NE SAIS PAS	46	24,1	6	10,7

ANNEXE B

COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES DES CARACTÉRISTIQUES DE SERVICE

RAPPORT 2004 DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS DE L'APECA

CLASSEMENT DES COTES D'ÉVALUATION DES LACUNES	COTE 2003	COTE 2001	ÉCART 2003-2001
<u>CARACTÉRISTIQUES DE LA PRESTATION DE SERVICES</u>			
M. RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE L'APECA ÉVALUE VOS DEMANDES	-1,20	-0,93	+0,27
G. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR VOUS INFORMER DE L'ÉTAT DE VOTRE DEMANDE	-0,82	-0,89	-0,07
O. RAPIDITÉ DU TRAITEMENT DE NOS PAIEMENTS	-0,73	-0,85	-0,12
L. ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DES DEMANDES	-0,71	-1,03	-0,32
I. RÉOLUTION DES PROBLÈMES OU DES PRÉOCCUPATIONS	-0,69	-0,81	-0,12
H. SUGGESTIONS FAITES QUANT AUX SERVICES OFFERTS PAR D'AUTRES ORGANISMES	-0,64	-0,84	-0,20
N. RÉPONSE DU PERSONNEL À VOS DEMANDES PAR TÉLÉPHONE OU AUX MESSAGES LAISSÉS SUR LE RÉPONDEUR	-0,61	-0,95	-0,34
P. LE PERSONNEL A FAIT UN EFFORT SUPPLÉMENTAIRE POUR QUE J'OBTIENNE CE DONT J'AVAIS BESOIN	-0,58		
K. ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS PERMANENTS AVEC VOUS	-0,47	-0,98	-0,51
D. EFFORTS FAITS PAR LE PERSONNEL POUR ÉVALUER VOS BESOINS	-0,45	-0,87	-0,42
B. OBLIGEANCE DU PERSONNEL	-0,41	-0,86	-0,45
J. PROFESSIONNALISME DU PERSONNEL	-0,40	-1,02	-0,62
A. FACILITÉ DE COMMUNIQUER AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	-0,40	-0,78	-0,38
F. FACILITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ PU PRENDRE RENDEZ-VOUS AVEC LE PERSONNEL DE L'APECA	-0,40	-0,61	-0,21
C. CONNAISSANCES OPÉRATIONNELLES DU PERSONNEL QUI TRAITE VOS DEMANDES	-0,39	-0,78	-0,39
E. COURTOISIE DU PERSONNEL	-0,09	-0,78	-0,69
<u>CARACTÉRISTIQUES DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'APECA</u>			
D. LE SITE WEB DE L'APECA A ÉTÉ FACILE À TROUVER	+0,01		
F. LE SITE WEB EST ATTRAYANT	+0,06		
G. LE SITE CONTENAIT LES RENSEIGNEMENTS DONT VOUS AVIEZ BESOIN	-0,30		
E. IL A ÉTÉ FACILE DE TROUVER LES RENSEIGNEMENTS QUE VOUS CHERCHIEZ SUR LE SITE WEB	-0,24		
B. LE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE INTERACTIF EST FACILE À UTILISER	-0,19		
H. VOUS AVIEZ L'ASSURANCE QUE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RESTERAIENT CONFIDENTIELS	-0,17		
A. PLUSIEURS MÉTHODES D'ACCÈS ÉTAIENT DISPONIBLES	-0,16		
C. LES HEURES D'OUVERTURE ÉTAIENT ADÉQUATES	-0,05		
<u>CARACTÉRISTIQUES DE LA COMMUNICATION AVEC L'APECA</u>			
B. VOUS AVEZ ÉTÉ SERVI DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX	+0,05	-0,32	-0,37
K. ON M'A EXPLIQUÉ CLAIEMENT SI MON PROJET ÉTAIT ADMISSIBLE À UNE AIDE QUELCONQUE	-0,70	-1,10	-0,40
I. LA MARCHE À SUIVRE ÉTAIT EXPLICITE ET FACILE À COMPRENDRE	-0,70	-1,00	-0,30
J. J'AI REÇU DE L'INFORMATION ET DES CONSEILS QUI SE TENAIENT	-0,69	-0,89	-0,20
H. LES FORMULAIRES ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE ET À REMPLIR	-0,60	-0,81	-0,21
G. LES DOCUMENTS ET L'INFORMATION QU'ON ME PRÉSENTAIT ÉTAIENT FACILES À COMPRENDRE	-0,56	-0,93	-0,37
F. ON M'A INDIQUÉ TOUT CE QUE JE DEVAIS SAVOIR POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE	-0,52	-0,92	-0,40
L. LE MATÉRIEL DE COMMUNICATION ÉTAIT FACILE À COMPRENDRE	-0,51	-0,94	-0,43
D. L'INFORMATION QUE VOUS CHERCHIEZ ÉTAIT DISPONIBLE	-0,43	-0,88	-0,45
E. LA LANGUE ÉCRITE ET PARLÉE ÉTAIT CLAIRE (PAS COMPLIQUÉE)	-0,37	-0,80	-0,43
A. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À ACCÉDER AUX SERVICES DE L'APECA	-0,29	-0,47	-0,18
C. VOUS N'AVEZ PAS EU DE DIFFICULTÉ À COMPRENDRE LE PERSONNEL DE L'APECA	-0,23	-0,57	-0,34

