



## **Services d'inspection technique**

Résultats du sondage sur la  
satisfaction de la clientèle

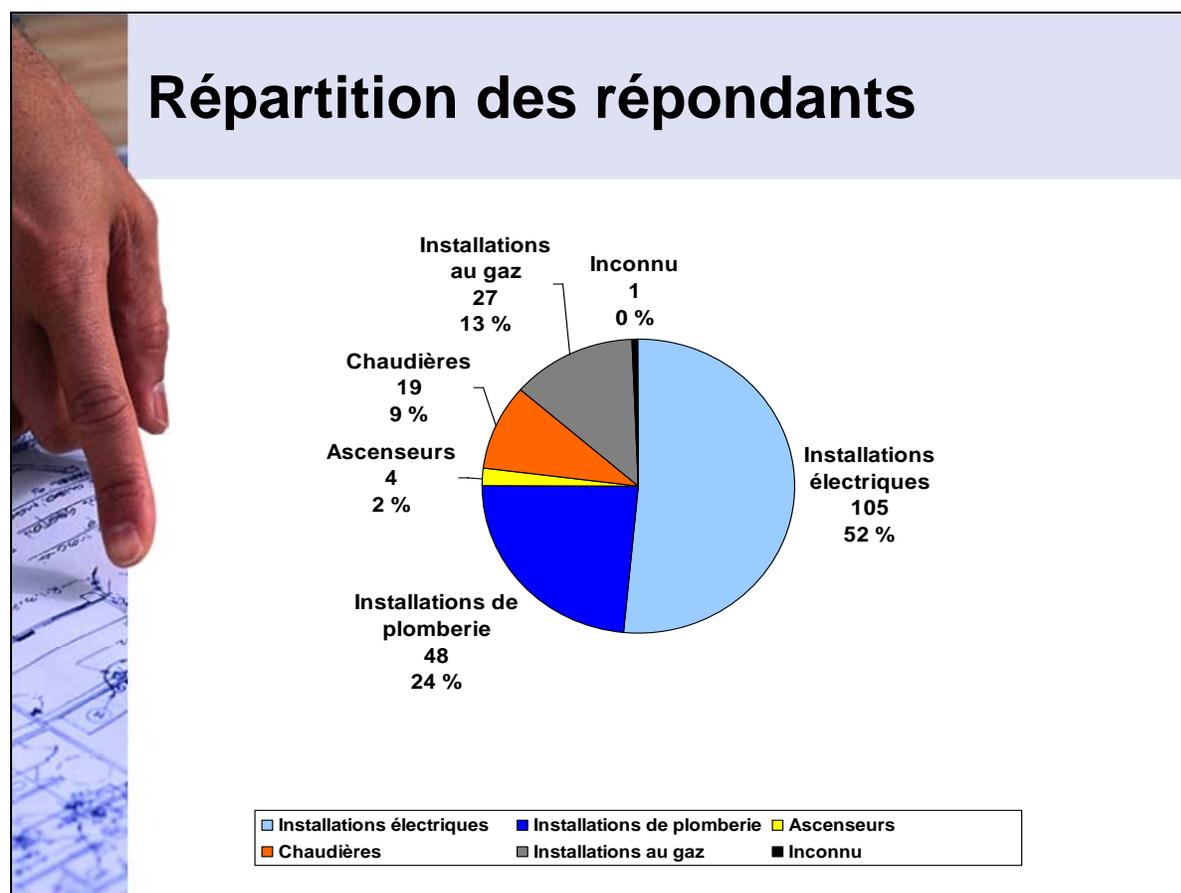
## Introduction

Au cours des mois de février et de mars 2005, la Direction des services d'inspection technique du ministère de la Sécurité publique a mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle afin d'évaluer son rendement actuel. Le sondage s'inscrivait dans le cadre du plan stratégique de la Direction, qui consiste à améliorer la prestation des services à la clientèle et à élaborer une stratégie de communication globale.

Le sondage a été envoyé à 300 clients de la Direction des services d'inspection technique de la province et a également été mis à la disposition des clients dans tous les bureaux régionaux. Les clients qui ont participé au sondage étaient représentatifs des cinq secteurs de programmes incluant les installations électriques, au gaz, de plomberie, d'ascenseurs ainsi que des chaudières et appareils à pression.

Le questionnaire comportait neuf questions visant à déterminer les forces de la Direction des services d'inspection technique, ce qu'elle pourrait améliorer et les erreurs qu'elle commet. De plus, on a demandé aux clients d'évaluer le niveau de qualité en fonction des facteurs suivants : fiabilité, réceptivité, compétence, courtoisie, crédibilité, accès, communication et apparence générale (voir l'annexe A pour lire le sondage).

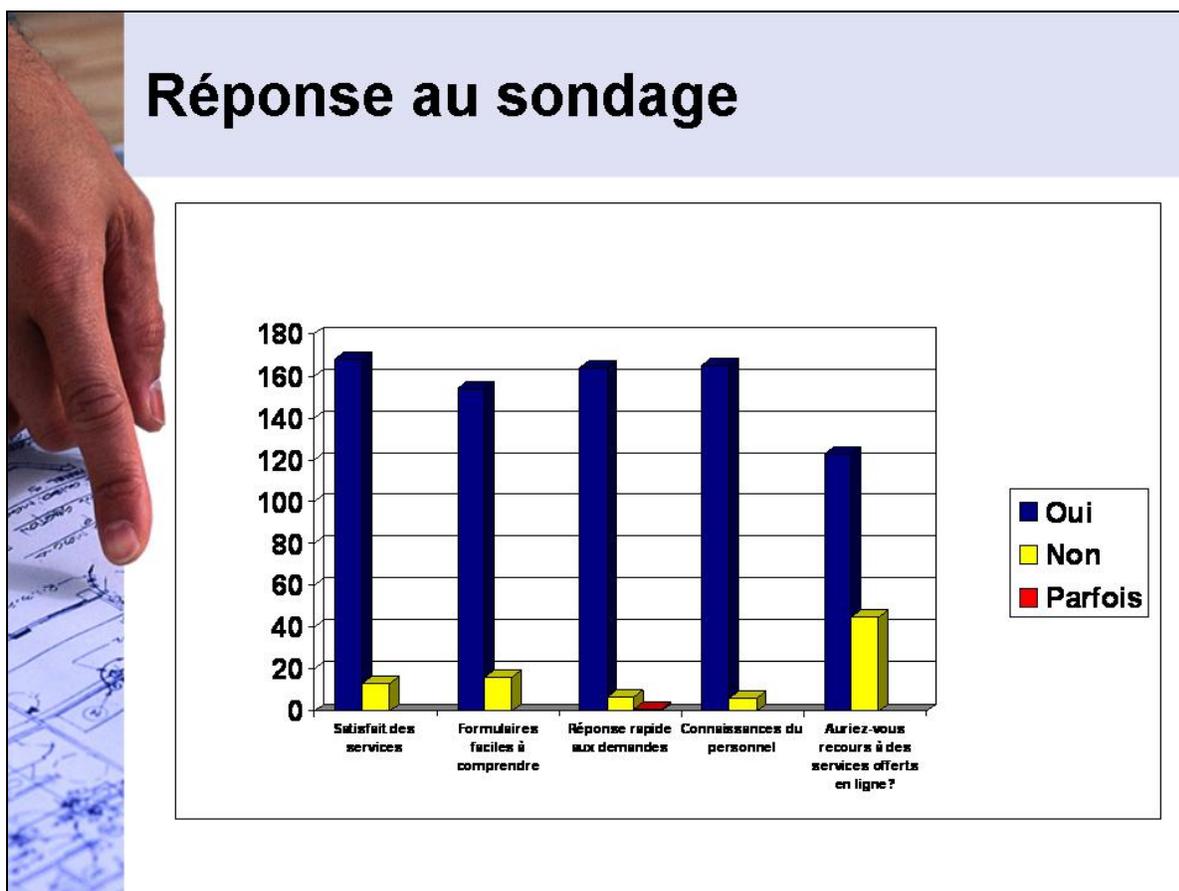
Le taux de réponse au sondage a été élevé, puisque 173 sondages remplis ont été retournés. Les pourcentages de questionnaires remplis par secteur de programme sont montrés dans la répartition des répondants ci-dessous (dans certains cas, les clients ont répondu pour plus d'un secteur de programme) :



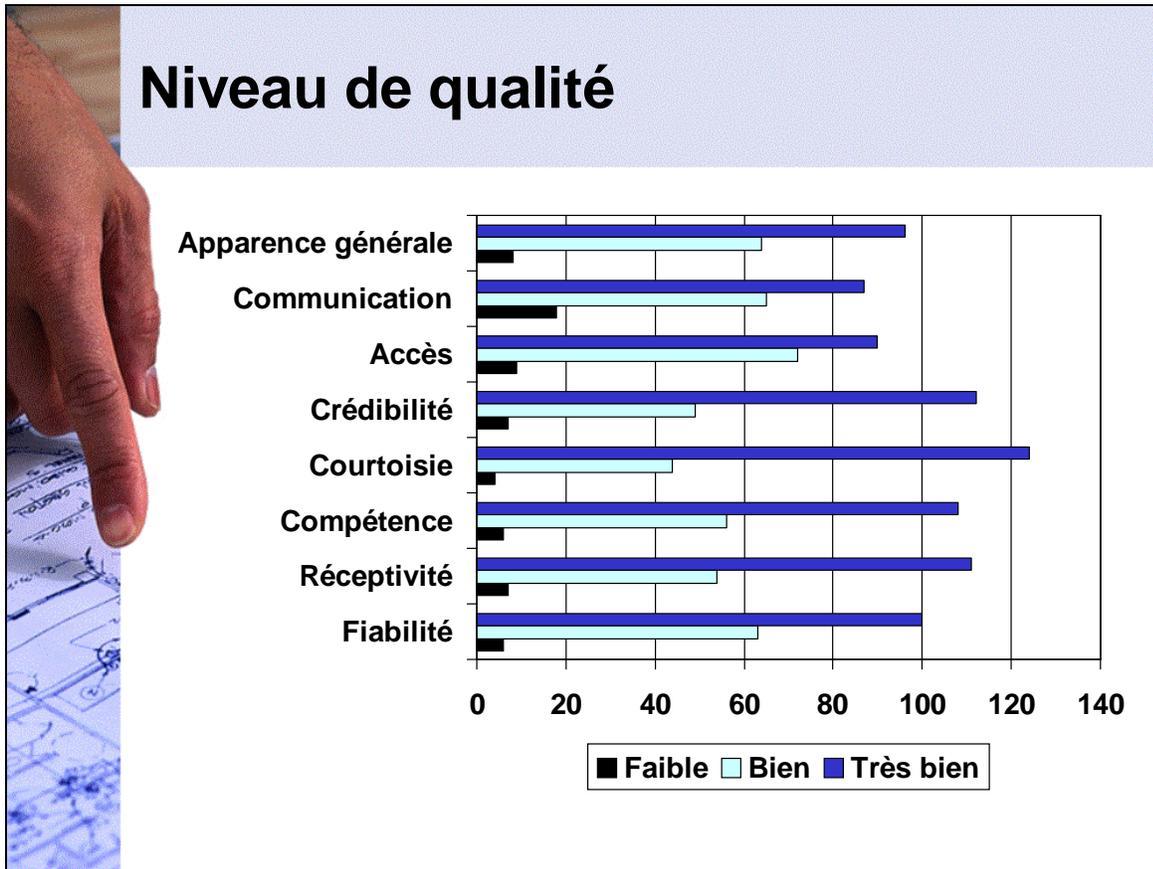
## Résultats du sondage

Les résultats révèlent que le personnel administratif et les inspecteurs de la Direction des services d'inspection technique offrent un niveau de service élevé aux clients dans tous les secteurs de programmes.

En effet, 93 p. 100 des répondants sont satisfaits du niveau des services offerts, 91 p. 100 trouvent que les formulaires sont faciles à comprendre et à remplir, 96 p. 100 sont d'avis que nous répondons aux demandes rapidement et 97 p. 100 estiment que le personnel est bien renseigné et fait preuve de professionnalisme.



Notre niveau de qualité a le plus souvent reçu la cote « Très bien » pour les huit éléments sur lesquels portait le sondage :



## Services en ligne

Pour ce qui est des futures améliorations à apporter à la prestation des services, 73 p. 100 des répondants ont indiqué qu'ils utiliseraient les services en ligne s'ils étaient disponibles. Cela renforce l'engagement de la Direction des services d'inspection technique à rendre disponibles en ligne les fonctions d'octroi des licences et des permis.

## Observations des clients

Plusieurs observations des clients ont fait part des forces et des faiblesses et ont fait des suggestions afin d'améliorer les services.

## Conclusion

Les résultats du sondage soutiennent et renforcent le niveau élevé de rendement et de qualité des services auquel on s'attend du personnel de la Direction des services d'inspection technique et qui est fourni par ce dernier. Comme l'amélioration de la prestation des services à la clientèle est une priorité stratégique du Ministère et de la Direction, un examen attentif des observations et des suggestions formulées dans le cadre du sondage permettra d'élaborer dans l'avenir des plans visant à répondre aux besoins croissants et en constante évolution des clients.

---

**Annexe A**  
**Sondage sur la satisfaction de la clientèle**

***Sondage sur la satisfaction de la clientèle***

**Direction des services d'inspection**

**Ministère de la Sécurité publique**

**Indiquez votre domaine de travail :**

**Installations  
électriques**

**Installations au gaz**

**Ascenseurs**

**Installations de  
plomberie**

**Chaudières et appareils à pression**

***Veillez encercler la réponse qui convient et ajouter des commentaires au besoin.***

1. En général, je suis satisfait de la qualité des services offerts par la Direction des services d'inspection.

- Oui
- Non

Dans la négative, veuillez expliquer pourquoi.

2. Les formulaires de demande sont faciles à comprendre et à remplir.

- Oui
- Non

Dans la négative, veuillez expliquer pourquoi.

3. Le personnel de la Direction des services d'inspection répond aux demandes et fournit l'information requise dans les plus brefs délais.

- Oui
- Non

4. Le personnel de la Direction des services d'inspection est bien renseigné et fait preuve de professionnalisme.

- Oui
- Non

5. Quelles sont les **forces** de la Direction des services d'inspection dans la prestation de ses services?
6. Quelles **erreurs** la Direction des services d'inspection commet-elle dans la prestation de ses services?
7. Que pourrait faire la Direction des services d'inspection pour **améliorer** la prestation de ses services?
8. Si vous y aviez accès, auriez-vous recours à des services offerts en ligne?
  - Oui
  - Non

Dans la négative, veuillez expliquer pourquoi.

9. Pour chaque point, évaluez la qualité de nos services en vous servant de l'échelle ci-dessous.

**F – Faible**

**B – Bien**

**TB – Très bien**

Fiabilité – <i>Nos services sont-ils fiables, précis et à la hauteur de nos promesses?</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>
Réceptivité – <i>Fournissons-nous nos services dans des délais raisonnables et sommes-nous prêts à vous aider à régler vos préoccupations?</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>
Compétence – <i>Possédons-nous les aptitudes et les connaissances nécessaires pour vous fournir les services dont vous avez besoin?</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>
Courtoisie – <i>Faisons-nous preuve de politesse et de respect? Les membres de notre personnel sont-ils aimables et prévenants?</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>
Crédibilité – <i>Sommes-nous fiables, crédibles et honnêtes?</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>
Accès – <i>Est-il facile de communiquer avec nous?</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>
Communication – <i>Est-ce que nous vous fournissons les renseignements nécessaires de façon compréhensible et sommes-nous à l'écoute de vos préoccupations?</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>
Apparence générale – <i>Évaluez nos locaux et notre emplacement, nos ressources documentaires (dépliants et autres) et les membres de notre personnel.</i>	<b>F</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>