



**MONTRÉAL**

1180, rue Drummond  
Bureau 620  
Montréal (Québec) H3G 2S1  
T 514 878-9825

**QUÉBEC**

3340, rue de La Pérade  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1X 2L7  
T 418 687-8025

# SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES CLIENTÈLES DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET DE LA COMMISSION DE TOPONYMIE

RAPPORT

PRÉSENTÉ À L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ET À LA  
COMMISSION DE TOPONYMIE

<b>03</b>	/Contexte, objectifs et méthodologie abrégée
<b>05</b>	/Faits saillants
<b>09</b>	/Section 1 : Consultations linguistiques
<b>20</b>	/Section 2 : Commission de toponymie
<b>31</b>	/Section 3 : Ministères et organismes
<b>42</b>	/Section 4 : Plaintes (contrevenants)
<b>54</b>	/Section 5 : Plaintes (plaignants)
<b>67</b>	/Section 6 : Partenariat
<b>78</b>	/Conclusions

## ANNEXES

**/1.** Méthodologie détaillée

**/2.** Questionnaire






## CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



<b>Contexte</b>	L'Office québécois de la langue française (l'Office) dessert une variété de clientèles (organisations et individus) qui font des demandes de différente nature, que ce soit en personne, par téléphone, par courrier ou en ligne.
<b>Objectifs</b>	L'Office cherche à évaluer la qualité du service obtenu par diverses clientèles qui ont été en contact avec l'organisme entre avril et septembre 2021, dont la clientèle de la Commission de toponymie (la Commission).
<b>Population cible</b>	Huit clientèles composées d'individus ou d'organismes qui ont été en contact avec l'Office ou la Commission pendant la période étudiée. Les clientèles sont présentées plus en détail dans l'annexe méthodologique détaillée.
<b>Échantillonnage</b>	988 répondants répartis dans les huit clientèles visées. En raison du trop faible nombre de répondants pour les clientèles « Qualité des services » (n:1) et « Demande d'accès à l'information » (n:2), les résultats pour ces deux clientèles ne figurent pas au présent rapport.
<b>Collecte</b>	Sondage téléphonique réalisé du 28 février au 26 mars 2022. Taux de réponse global : 41 %.
<b>Pondération</b>	Les données n'ont pas été pondérées.
<b>Marge d'erreur</b>	La marge d'erreur maximale sur les proportions mesurées varie grandement d'une strate à l'autre. Les marges d'erreur pour chacune des clientèles sont présentées dans l'annexe méthodologique détaillée.

### INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

Conformément aux bonnes pratiques en matière d'études de satisfaction, l'échelle d'interprétation suivante a été utilisée pour les notes moyennes de 0 à 10, où 0 correspond à la note minimale et 10 à la note maximale :

-  De 9 à 10 : indicateur d'excellence.
-  De 8,5 à 8,9 : très bon.
-  De 8 à 8,4 : bon, tout en laissant place à l'amélioration.
-  De 7 à 7,9 : dénote la présence de problèmes à ne pas négliger.
-  Moins de 7 : dénote la présence de problèmes nécessitant une action immédiate.

Par ailleurs, on vise généralement à ce qu'une nette majorité de clients se déclarent très satisfaits (9 ou 10) et que moins de 10 % d'entre eux expriment une insatisfaction (entre 0 et 6).



## CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE (SUITE)



### COMPOSANTES DE LA SATISFACTION

À partir des neuf indicateurs de satisfaction fournis par l'Office dans ses questionnaires, SOM a procédé à des regroupements de manière à alléger la présentation des résultats. Le tableau qui suit présente les quatre grandes catégories créées par SOM et les composantes d'origine de la satisfaction qui se retrouvent dans chacune.

Notons que certains items ont été classés dans plus d'une grande catégorie. Par exemple, la possibilité de joindre une personne en mesure de répondre a été classée dans « Accès et délais », alors que le fait d'avoir obtenu des réponses à ses questions a été classé dans « Documentation et information. »

Dans le rapport, pour chaque clientèle (sections), on présente un chapitre sur le profil de la clientèle et un autre sur les résultats de satisfaction, en commençant par la satisfaction globale, suivie de la satisfaction pour chacune des quatre grandes catégories (avec les items composant ces catégories présentés en ordre décroissant de répondants qui ont donné une note très élevée (9 ou 10)).

Grandes catégories	Composantes d'origine
Accès et délais	Accessibilité (en mesure de joindre une personne pouvant me répondre) Empressement (le personnel a répondu à mes questions dans un délai raisonnable) Simplicité des démarches (facilité à obtenir du soutien ou à parler à un représentant)
Documentation et information	Accessibilité (a obtenu les réponses à ses questions) Clarté du langage Simplicité des démarches (formulaire faciles à remplir) Apparence Empressement (le personnel m'a fourni les explications dont j'avais besoin)
Qualité du service	Respect Empathie Empressement Fiabilité
Confidentialité	Confidentialité

A network diagram in the top right corner consisting of various colored nodes (teal, grey, white) connected by thin lines, set against a light blue background.

# Faits saillants

---

## FAITS SAILLANTS



Clientèles	Satisfaction globale	Accès et délais	Documentation et information	Qualité du service	Confidentialité
Consultations linguistiques (n:218)	8,7	8,5	8,6	8,9	9,1
Commission de toponymie (n:87)	8,1	8,0	8,2	8,6	9,1
Ministères et organismes (n:35)	9,2	8,8	8,6	9,2	9,4
Plaintes (contrevenants) (n:29)	8,0	8,1	7,7	8,2	8,6
Plaintes (plaignants) (n:600)	5,8	6,0	6,6	6,7	8,1
Partenariat (n:16)	9,1	9,1	8,5	9,0	9,3

Les clientèles «Consultations linguistiques», «Ministères et organismes» et «Partenariat» affichent une satisfaction globale se situant au début de la zone d'excellence.

Pour la «Commission de toponymie» et les «Plaintes (contrevenants)», la satisfaction est plus modérée notamment en matière d'accès, de délais et d'information.

Enfin, pour les «Plaintes (plaignants)», la satisfaction globale est faible et cela se répercute dans presque tous les aspects du service.

## FAITS SAILLANTS



Composantes spécifiques du service	ACCESSIBILITÉ			DOCUMENTATION ET INFORMATION					SERVICE	
	A pu parler facilement à un représentant quand il en a eu besoin	Simplicité des démarches	A pu obtenir du soutien par le moyen de son choix	Formulaires faciles à remplir	Apparence visuelle des documents	Personnel a fourni des réponses à ses questions	Trouvé info sur site web avec facilité	Info reçue pertinente et facile à comprendre	Personnel a tenu compte du contexte, de l'organisation	Disposé à aider
Consultations linguistiques (n:218)	7,4				7,9					
Commission de toponymie (n:87)	7,6					7,8				
Ministères et organismes (n:35)										
Plaintes (contreven.) (n:29)		7,8			7,6		7,7	7,4	7,5	7,8
Plaintes (plaignants) (n:600)	6,1					5,4				
Partenariat (n:16)				7,1						

Si l'on examine plus en détail les aspects qui méritent une attention, on constate qu'ils se concentrent dans les catégories de l'accessibilité et de l'information, mais rarement dans la prestation de service. Dans le cas des clientèles plaignantes, plusieurs autres composantes ont obtenues des notes faibles (voir section 5 du rapport pour plus de détails).

# Section 1

## CONSULTATIONS LINGUISTIQUES

- Chapitre 1: Profil des répondants
- Chapitre 2: Satisfaction
  - Satisfaction globale
  - Accès et délais
  - Documentation et information
  - Qualité du service
  - Confidentialité



# Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS



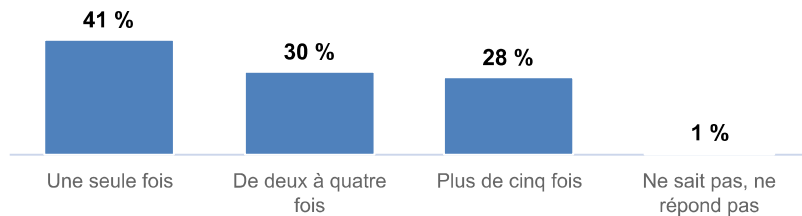
## PROFIL DES RÉPONDANTS - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



**QCLI1. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021**

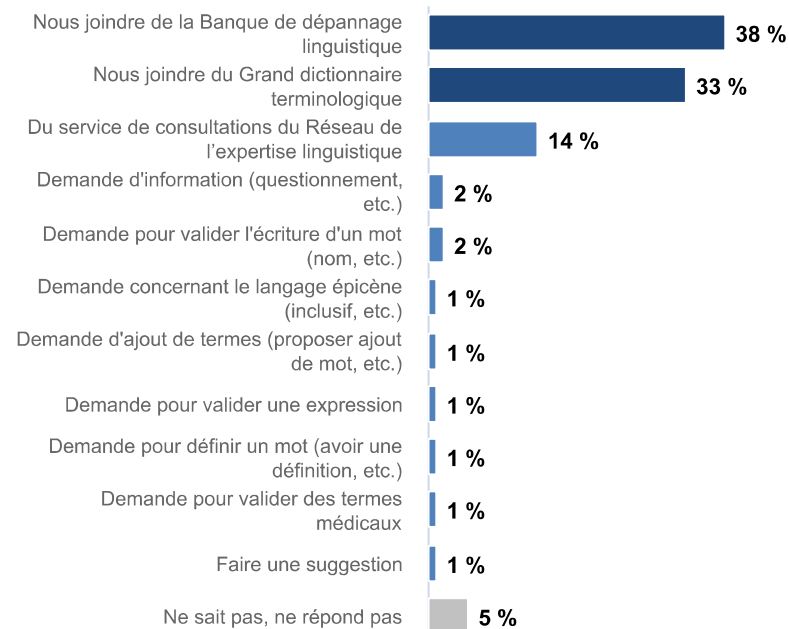
**(incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?**

Base : consultations linguistiques, n : 218



**QCLI2. Quel était l'objet de votre dernier contact avec le service de consultations linguistiques de l'Office? Était-ce concernant l'utilisation du formulaire...?**

Base : consultations linguistiques, n : 218

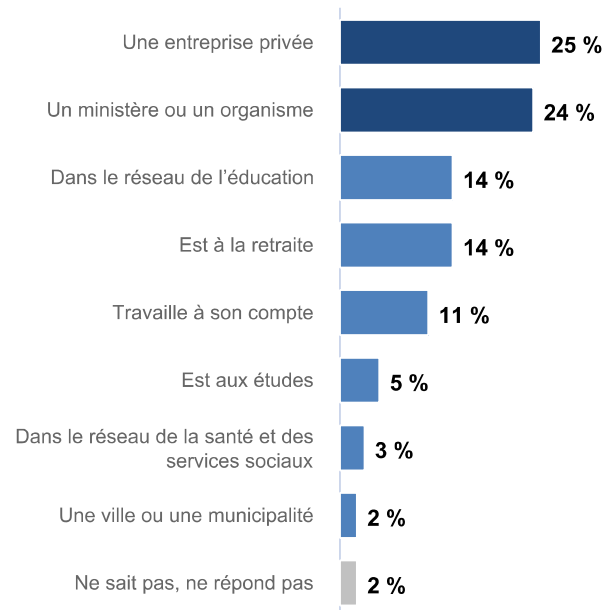


# PROFIL DES RÉPONDANTS - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES (SUITE)



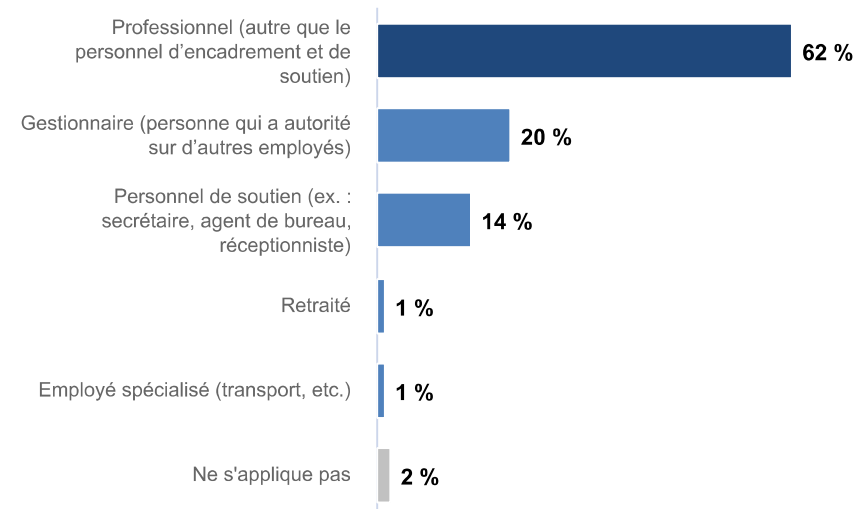
## QCLI3. Pour quelle organisation travaillez-vous? Est-ce...?

Base : consultations linguistiques, n : 218



## QCLI4. Quel type d'emploi occupez-vous?

Base : consultations linguistiques, ceux qui travaillent, n : 178





# Chapitre 2

SATISFACTION

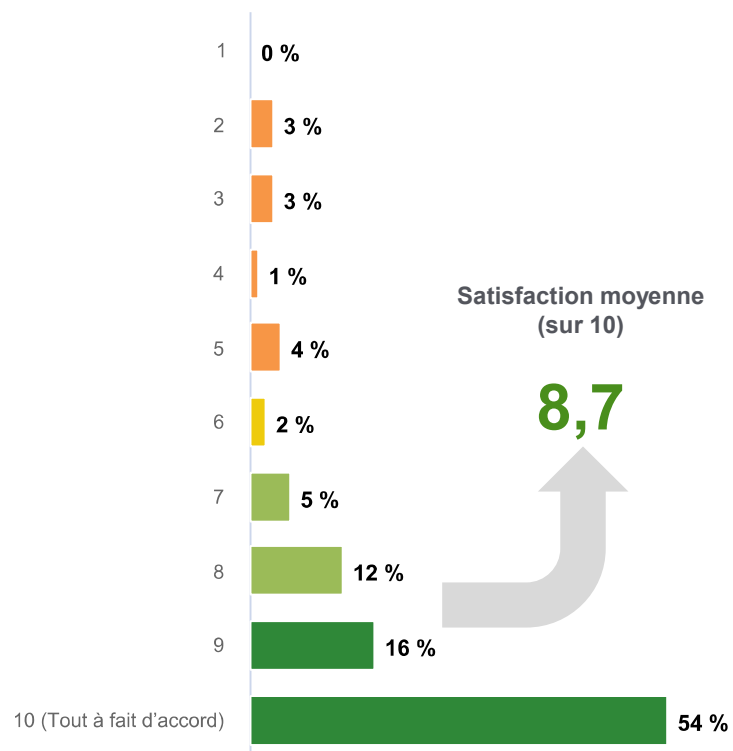


# SATISFACTION GLOBALE – CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



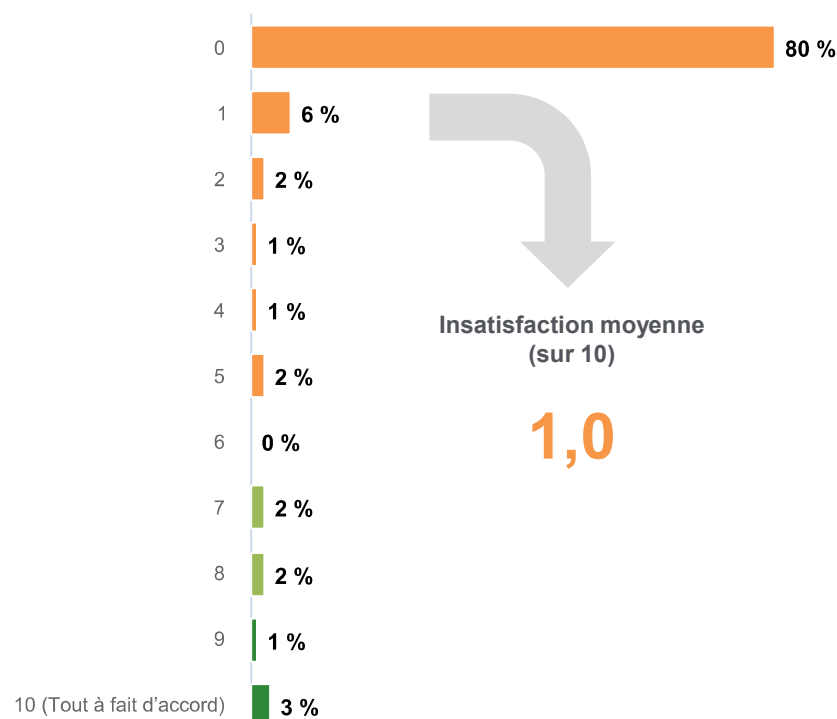
**QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.**

Base : consultations linguistiques, excluant la non-réponse, n : 216



**QSC29. Vous avez eu envie de vous plaindre du service reçu.**

Base : consultations linguistiques, excluant la non-réponse, n : 211



## Une satisfaction globale élevée

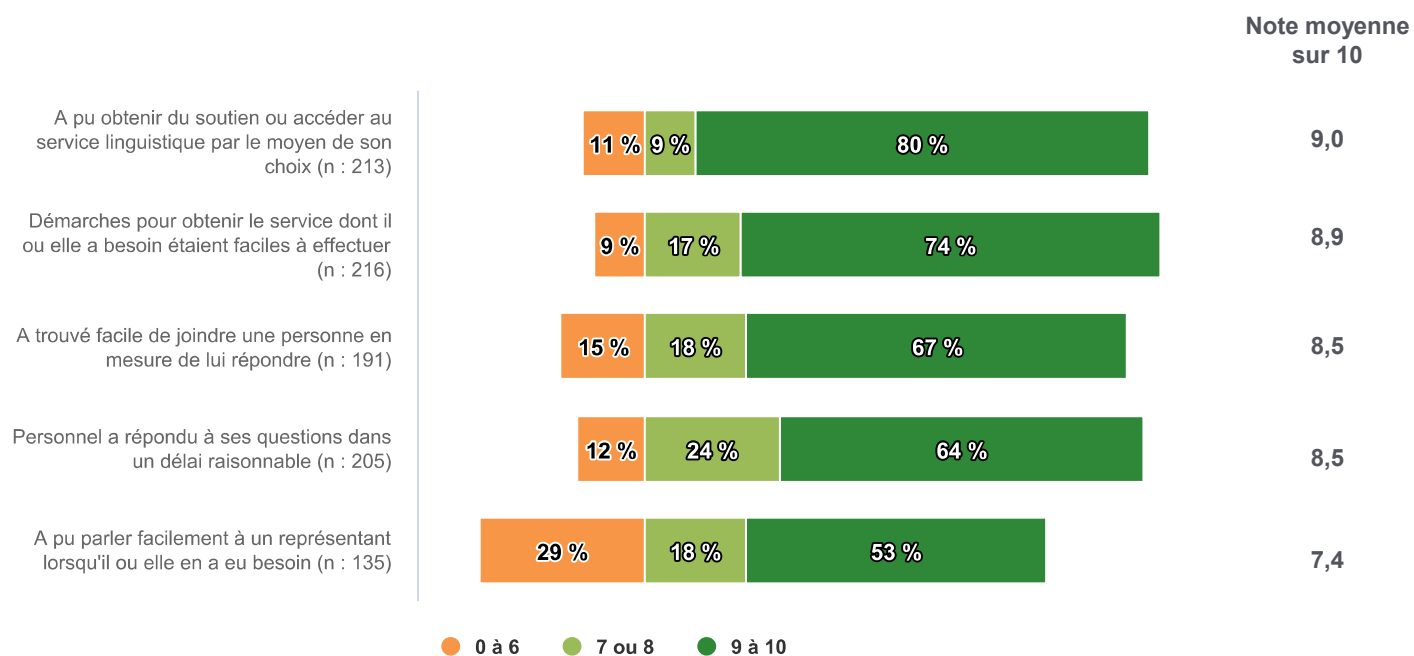
Avec une note moyenne de 8,7 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 70 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié le service reçu lors du dernier contact. Ces résultats servent par ailleurs de base de comparaison pour évaluer les résultats de chacune des composantes du service (voir pages suivantes).

## ACCÈS ET DÉLAIS - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



**QSC1-3-4-5-19. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : consultations linguistiques, excluant la non-réponse



### Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est élevée

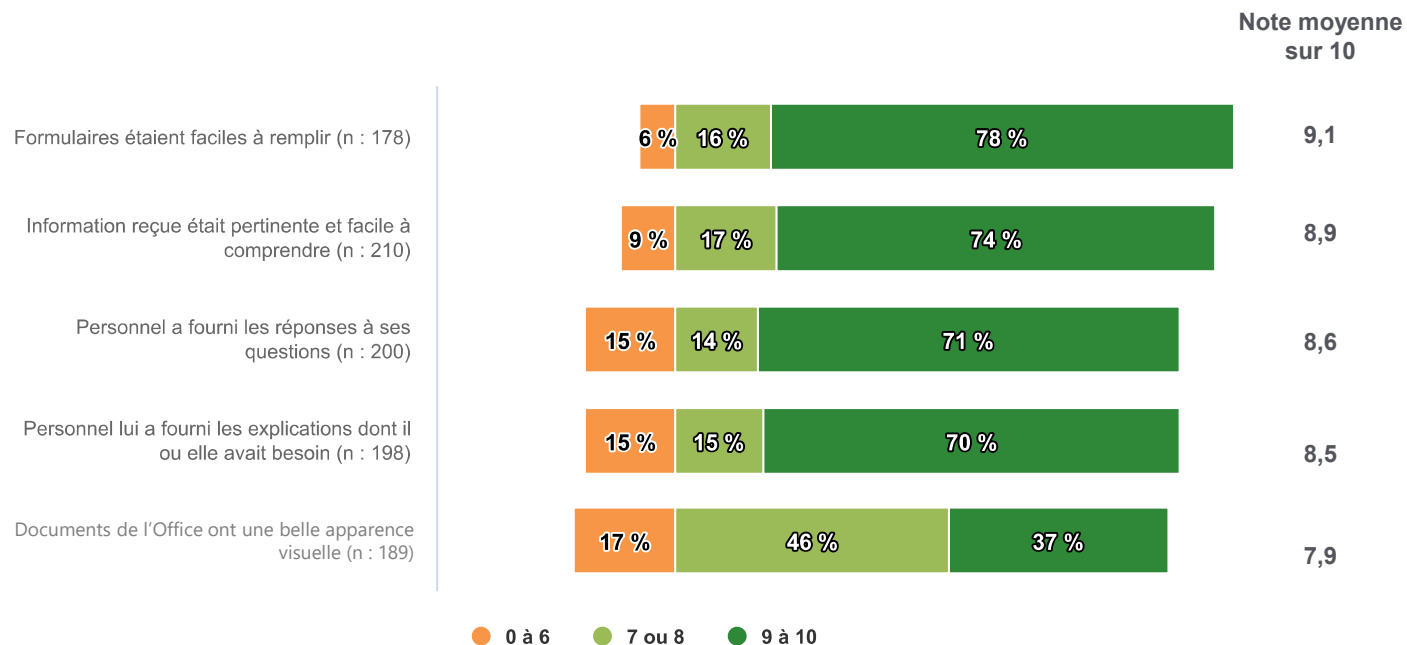
Avec des notes moyennes entre 8,5 et 9,0 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 64 % et 80 % pour quatre aspects sur cinq, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points forts. Seule note discordante, une insatisfaction en ce qui concerne la facilité à parler à un représentant.

# DOCUMENTATION ET INFORMATION - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



**QSC2-6-7-18-25. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : consultations linguistiques, excluant la non-réponse



## Satisfaction élevée à l'égard de la documentation et de l'information

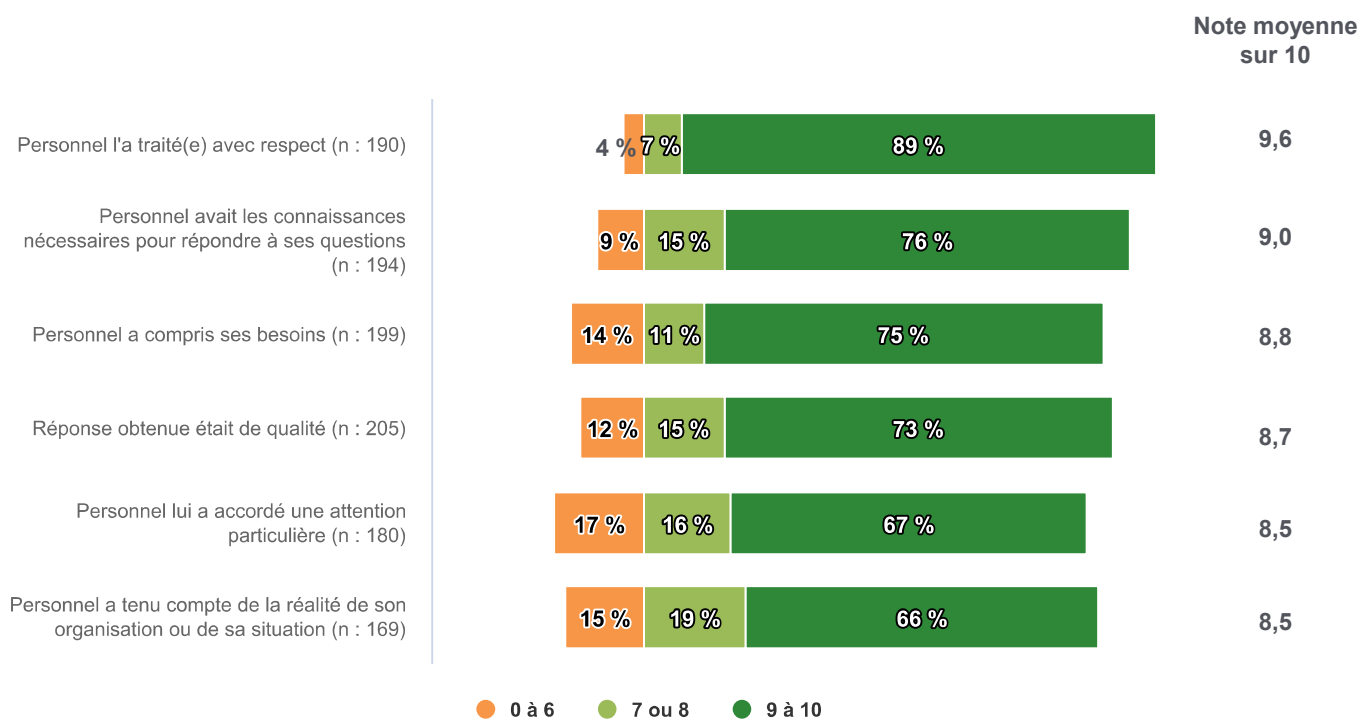
Avec des notes moyennes entre 8,5 et 9,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 70 % et 78 % pour quatre aspects sur cinq, la documentation et l'information peuvent être considérés comme des points forts. Le jugement est plus négatif en ce qui concerne l'apparence visuelle des documents.

## QUALITÉ DU SERVICE - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



**QSC8-9-11-16-21-22. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : consultations linguistiques, excluant la non-réponse



### Un service de qualité et du personnel attentionné

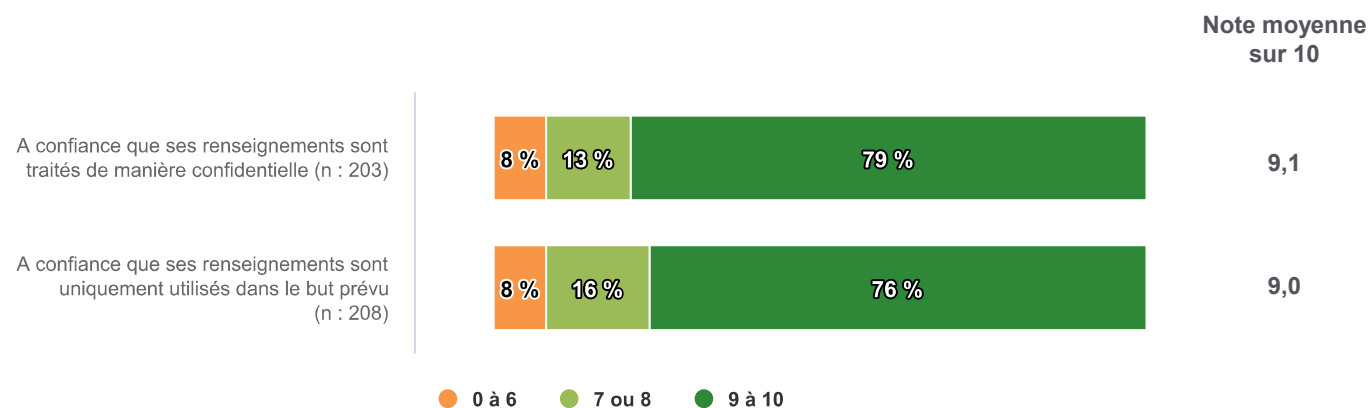
Avec des notes moyennes entre 8,5 et 9,6 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 66 % et 89 %, la qualité du service semble être au rendez-vous. Les connaissances du personnel sont bien évaluées par la clientèle.

## CONFIDENTIALITÉ - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



QSC23-24. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : consultations linguistiques, excluant la non-réponse



### Confidentialité et utilisation des renseignements: la confiance règne

Avec des notes moyennes entre 9,0 et 9,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 76 % et 79 %, il semble y avoir un haut niveau de confiance à l'égard des aspects de confidentialité et de l'utilisation adéquate des renseignements.

## COMMENTAIRES - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



### QSC30. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de votre dernier contact?

Base : consultations linguistiques, n : 65 répondants qui ont émis un commentaire.

	%
Le service reçu était bon (bon travail, satisfait, bon service du personnel)	18
Le service est rapide (efficace, peu de délais, etc.)	9
Améliorer le site web (simplifier navigation, etc.)	8
Diminuer les délais (d'intervention, de réponses, etc.)	8
Donner des réponses aux questions et demandes	8
Avoir plus de suivi (retour d'appel, donner suite, suivi des plaintes, etc.)	6
Poursuivre la bonification des contenus linguistiques	5
Donner plus d'espace pour écrire dans les formulaires	5
Les réponses données sont bonnes (claires, aidantes, etc.)	3
Le personnel est de qualité (compétent, offre un bon service, etc.)	3
Le personnel a une bonne attitude (courtois, professionnel, etc.)	3
Avoir accès à un contact humain (moins de machines, etc.)	3
Faire de meilleures interventions (changer de cible, traiter plus de plaintes, etc.)	3
Faire preuve de flexibilité dans les réponses (être moins pointilleux, etc.)	3
Assurer la compétence du personnel	3
Offrir plus de soutien, d'aide (prendre en charge, etc.)	1
Réduire le coût des services	1
Ne sait pas, ne répond pas	5

**Les principaux commentaires réitèrent le sentiment général de satisfaction**

**Accessibilité et information au cœur des préoccupations**

# Section 2

## COMMISSION DE TOPONYMIE

- Chapitre 1: Profil des répondants
- Chapitre 2: Satisfaction
  - Satisfaction globale
  - Accès et délais
  - Documentation et information
  - Qualité du service
  - Confidentialité





# Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS

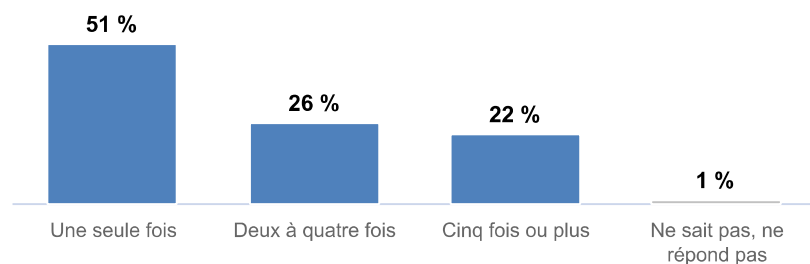


# PROFIL DES RÉPONDANTS – COMMISSION DE TOPONYMIE



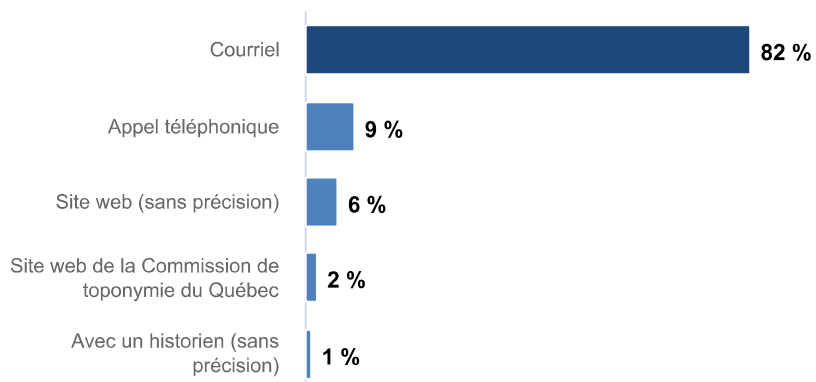
**QCT1. Combien de fois avez-vous été en contact avec la Commission de toponymie entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021 (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?**

Base : Commission de toponymie, n : 87



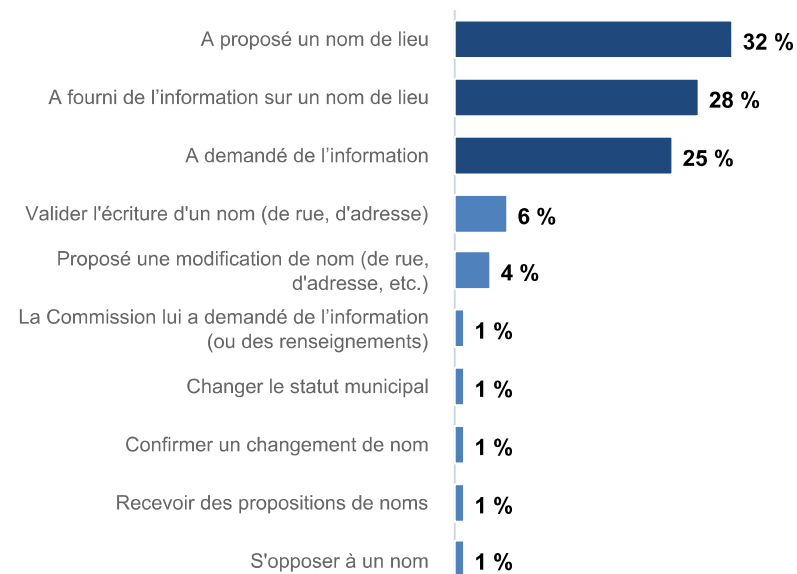
**QCT2. Votre dernier contact était-il un...?**

Base : Commission de toponymie, n : 87



**QCT3. Quel était l'objet de votre dernier contact?**

Base : Commission de toponymie, n : 87



## PROFIL DES RÉPONDANTS - COMMISSION DE TOPONYMIE (SUITE)



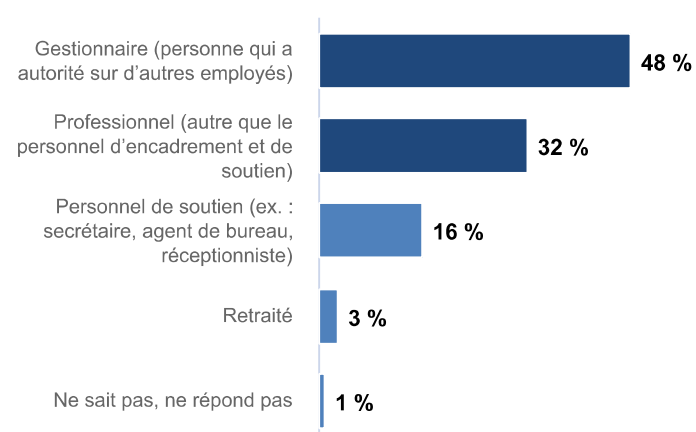
### QCT4. Dans quel type d'organisation travaillez-vous? Est-ce...?

Base : Commission de toponymie, n : 87



### QCT5. Quel type d'emploi occupez-vous?

Base : Commission de toponymie, ceux qui travaillent, n : 75



# Chapitre 2

SATISFACTION

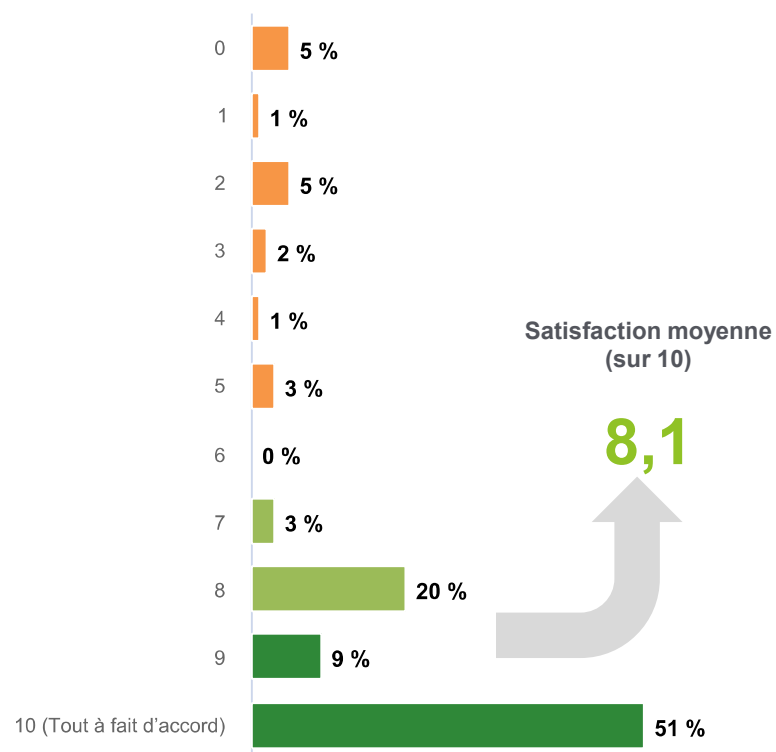


## SATISFACTION GLOBALE – COMMISSION DE TOPONYMIE



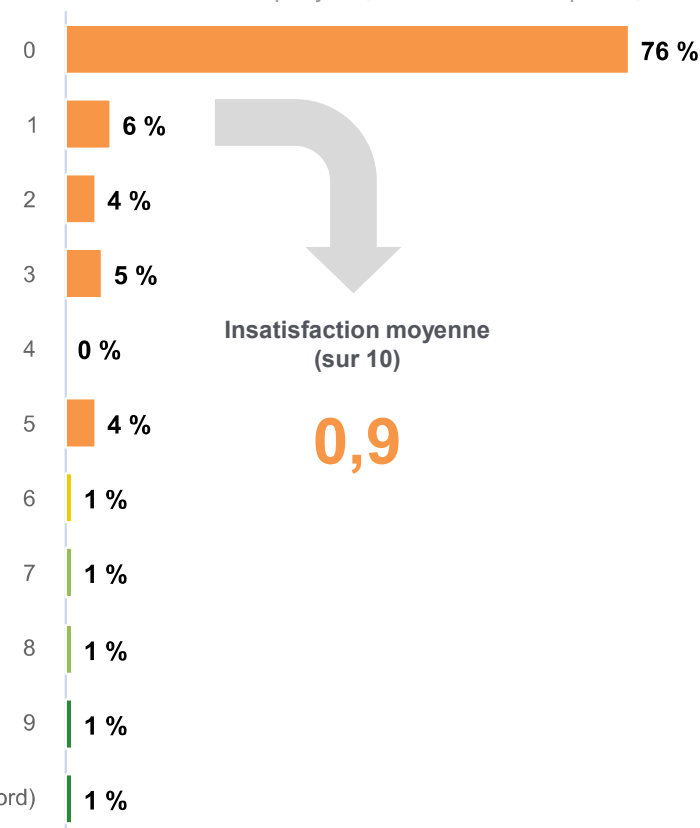
**QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.**

Base : Commission de toponymie, excluant la non-réponse, n : 87



**QSC29. Vous avez eu envie de vous plaindre du service reçu.**

Base : Commission de toponymie, excluant la non-réponse, n : 85



### Une satisfaction globale modérée

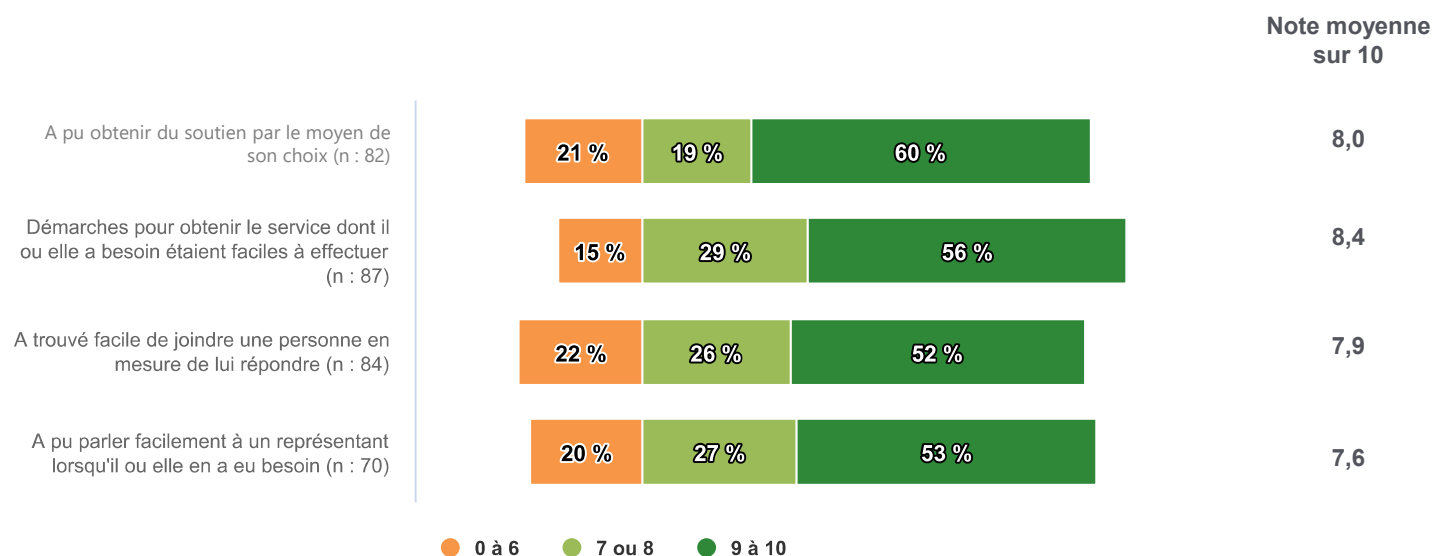
Avec une note moyenne de 8,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 60 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié le service reçu lors du dernier contact.

## ACCÈS ET DÉLAIS - COMMISSION DE TOPONYMIE



**QSC1-3-4-5. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : Commission de toponymie, excluant la non-réponse

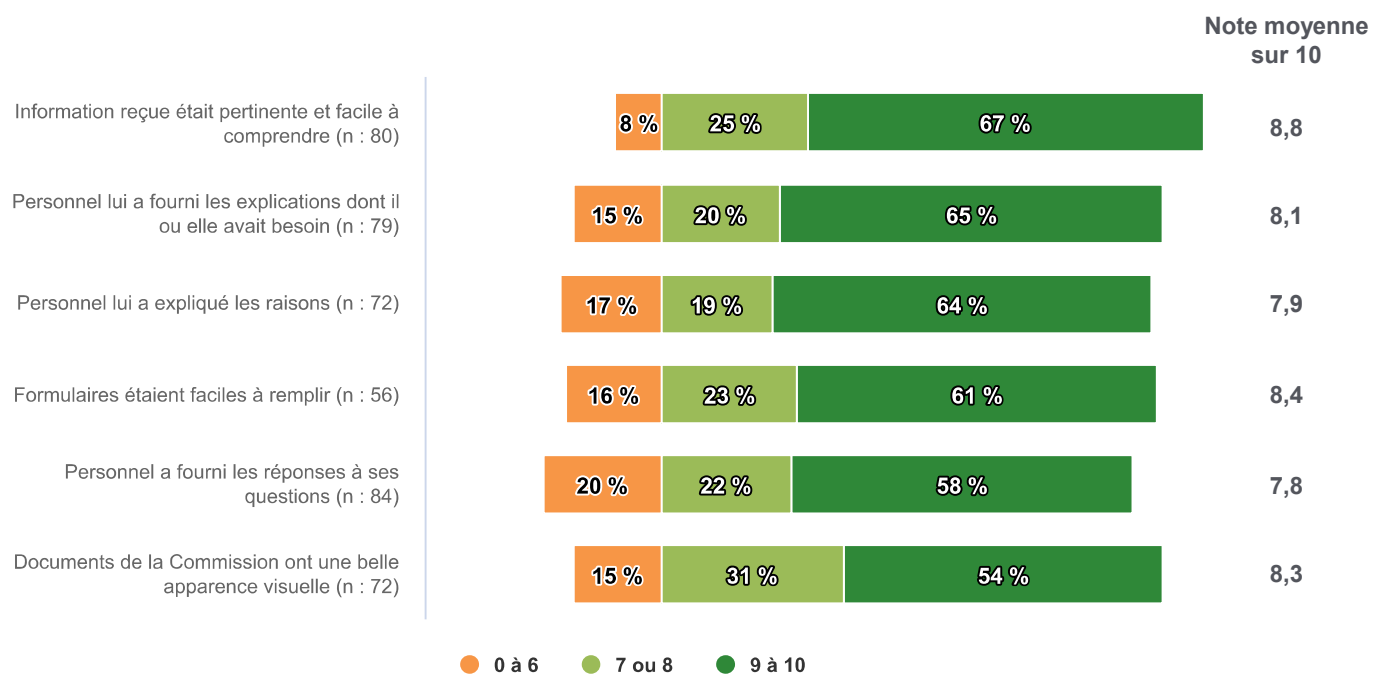


### **Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est modérée**

Avec des notes moyennes entre 7,6 et 8,4 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 53 % et 60 %, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points méritant des améliorations. D'ailleurs, on peut constater que tous les aspects mesurés suscitent une certaine insatisfaction chez au moins 15 % de la clientèle.

**QSC2-6-7-15-18-25. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : Commission de toponymie, excluant la non-réponse



## Satisfaction modérée à l'égard de la documentation et de l'information

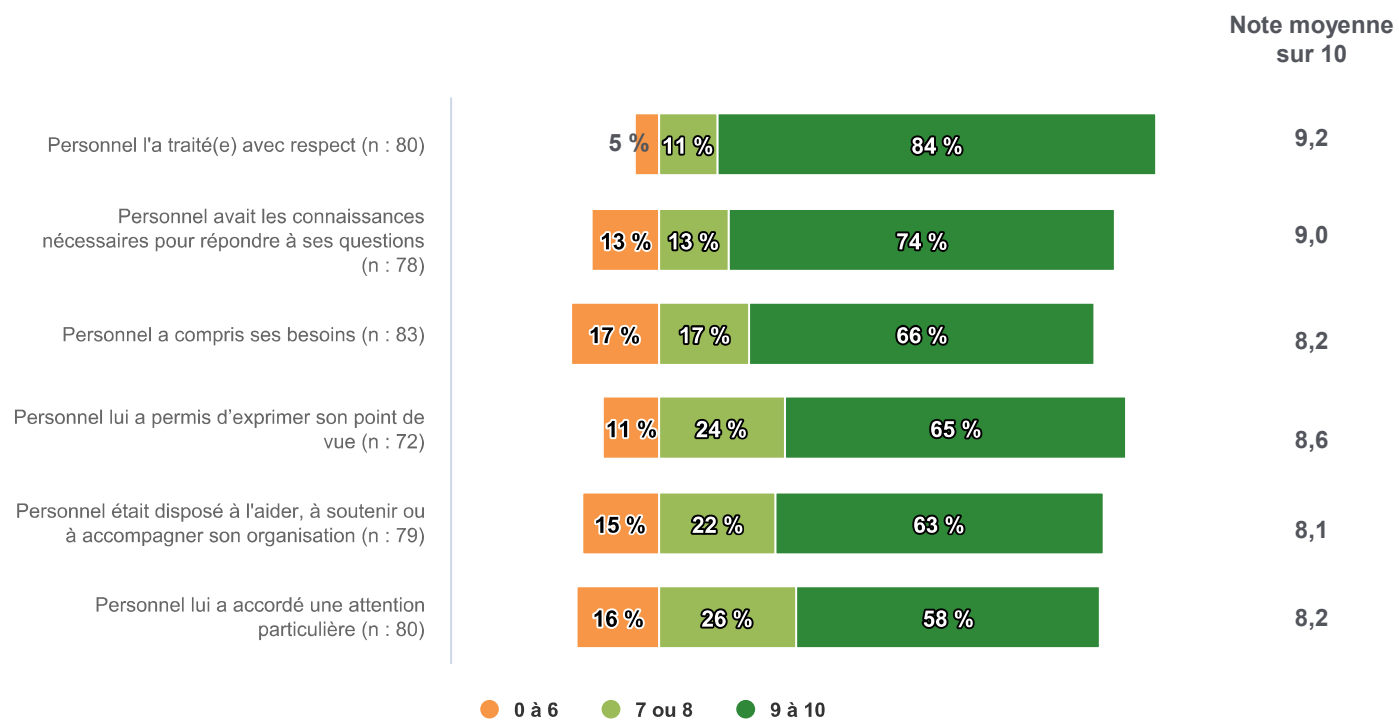
Avec des notes moyennes entre 7,8 et 8,8 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 54 % et 67 %, la documentation et l'information peuvent être considérés comme des aspects appréciés.

## QUALITÉ DU SERVICE - COMMISSION DE TOPONYMIE



**QSC8-9-11-14-17-21. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : Commission de toponymie, excluant la non-réponse



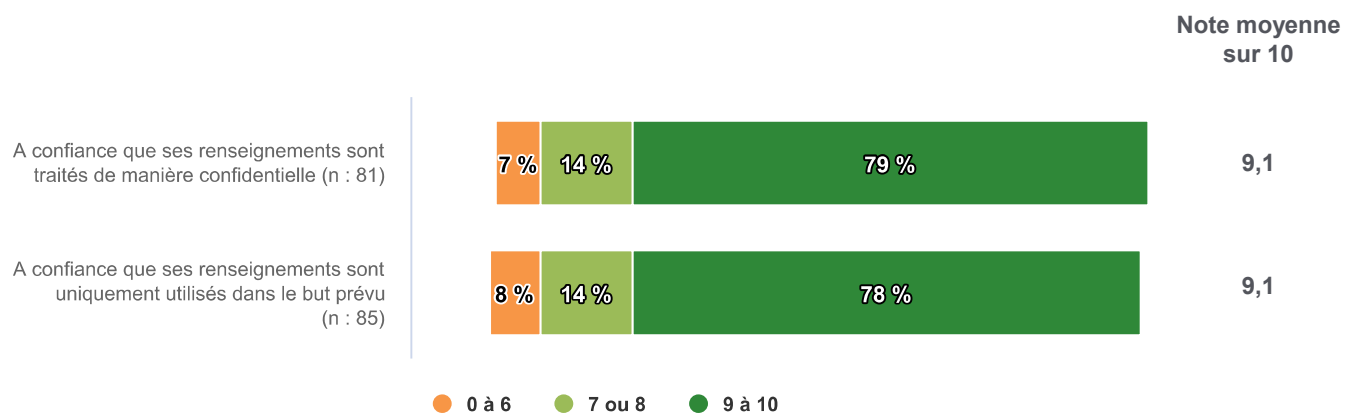
### Satisfaction modérée à l'égard de la qualité du service

À l'exception du respect démontré et des connaissances du personnel, qui obtiennent des résultats supérieurs à la satisfaction globale (dans la zone d'excellence), les autres aspects du service sont évalués de manière un peu plus nuancée.



**QSC23-24. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : Commission de toponymie, excluant la non-réponse



### Confidentialité et utilisation des renseignements: la confiance règne

Avec des notes moyennes de 9,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 78 % et 79 %, il semble y avoir un haut niveau de confiance à l'égard des aspects de confidentialité et de l'utilisation adéquate des renseignements.

## COMMENTAIRES À PROPOS DE LA COMMISSION DE TOPONYMIE



### QSC30. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de votre dernier contact?

Base : Commission de toponymie, n : 26 répondants qui ont émis un commentaire.

	%
Avoir plus de suivi (retour d'appel, donner suite, suivi des plaintes, etc.)	34
Le service est rapide (efficace, peu de délais, etc.)	11
Diminuer les délais (d'intervention, de réponses, etc.)	11
Donner des réponses aux questions et demandes	8
N'offre pas un bon service (insatisfait, etc.)	8
Le service reçu était bon (bon travail, satisfait, bon service du personnel)	4
Le suivi est de bonne de qualité (retour rapide, etc.)	4
Le personnel a une bonne attitude (courtois, professionnel, etc.)	4
Améliorer le site web (simplifier navigation, etc.)	4
Avoir accès un contact humain (moins de machines, etc.)	4
Simplifier les formulaires (moins long, complexe, etc.)	4

**Les principaux commentaires sont en lien avec le suivi**

# Section 3

## MINISTÈRES ET ORGANISMES

- Chapitre 1 : Profil des répondants
- Chapitre 2: Satisfaction
  - Satisfaction globale
  - Accès et délais
  - Documentation et information
  - Qualité du service
  - Confidentialité



# Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS

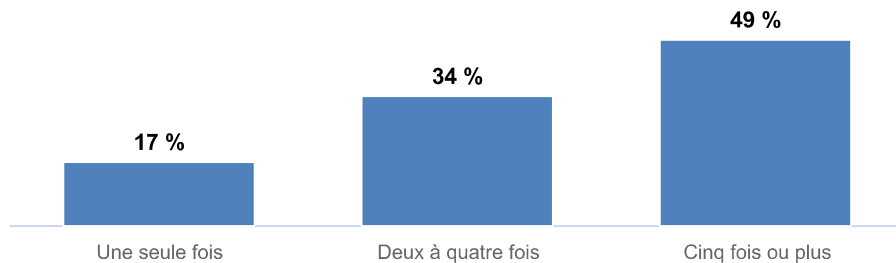


## PROFIL DES RÉPONDANTS – MINISTÈRES ET ORGANISMES



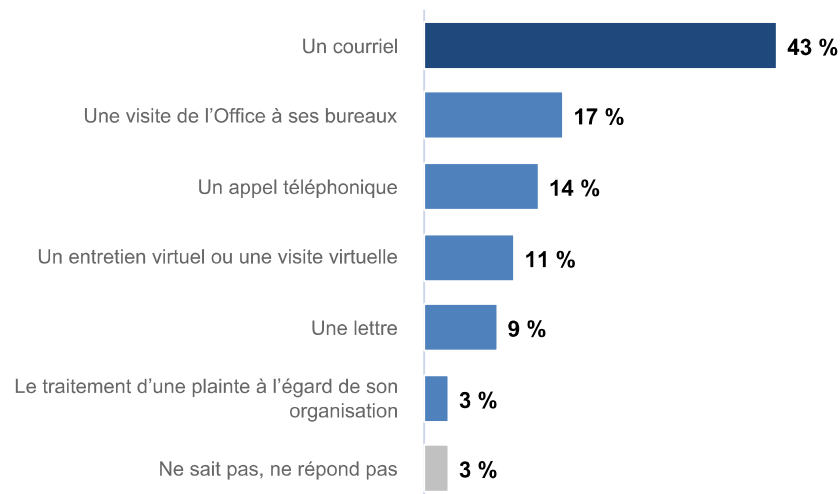
### QMOA1. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021 (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, n : 35



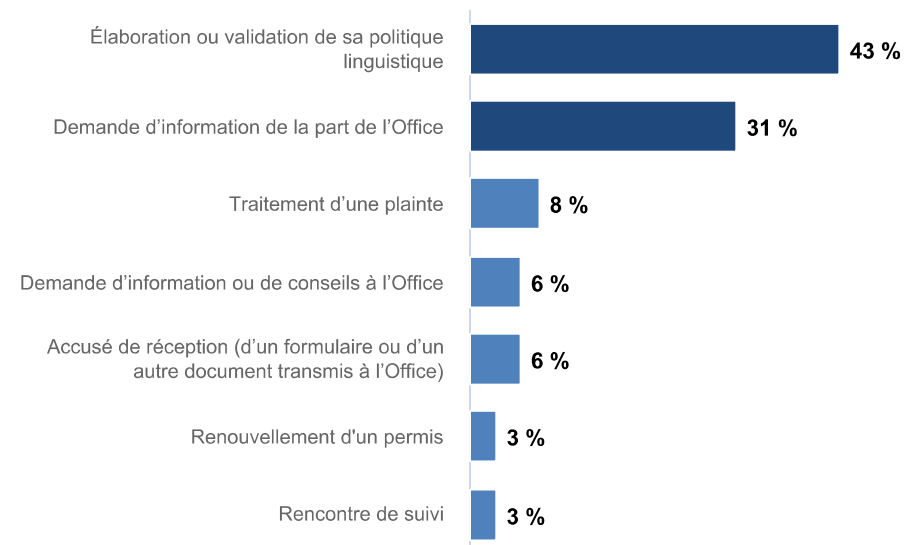
### QMOA2. Votre dernier contact avec l'Office était-il...?

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, n : 35



### QMOA3. Quel était l'objet de votre dernier contact?

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, n : 35

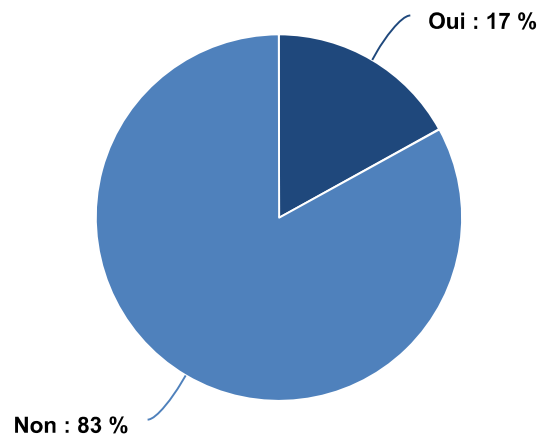


## PROFIL DES RÉPONDANTS - MINISTÈRES ET ORGANISMES (SUITE)



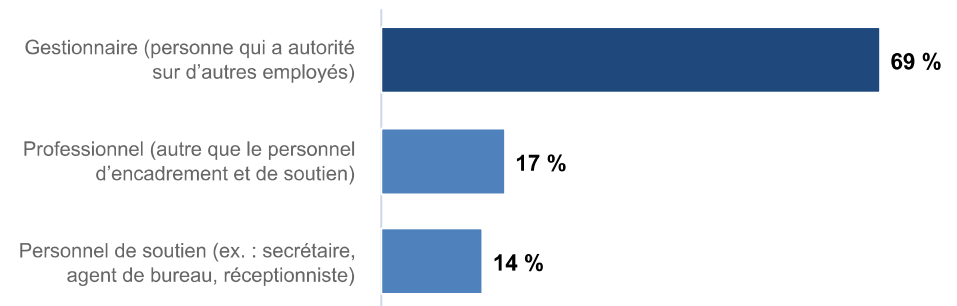
### QMOA4. Avez-vous délégué certaines fonctions de votre rôle de mandataire à une autre personne?

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, n : 35



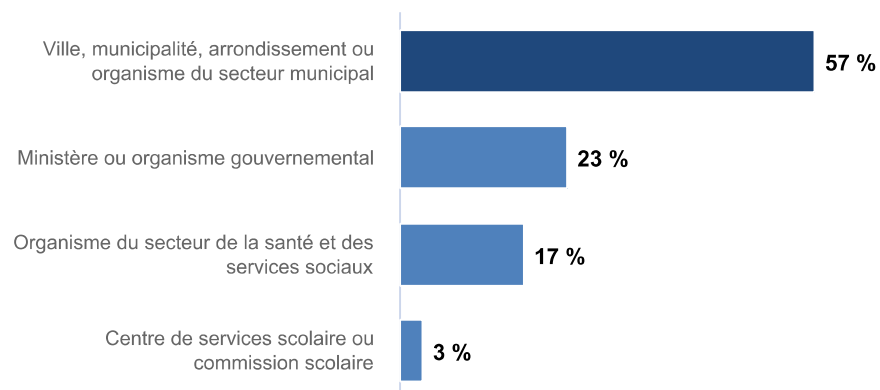
### QMOA7. Quel type d'emploi occupez-vous?

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, n : 35



### QMOA6. Quel est le secteur d'activités de votre organisation?

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, n : 35



# Chapitre 2

SATISFACTION

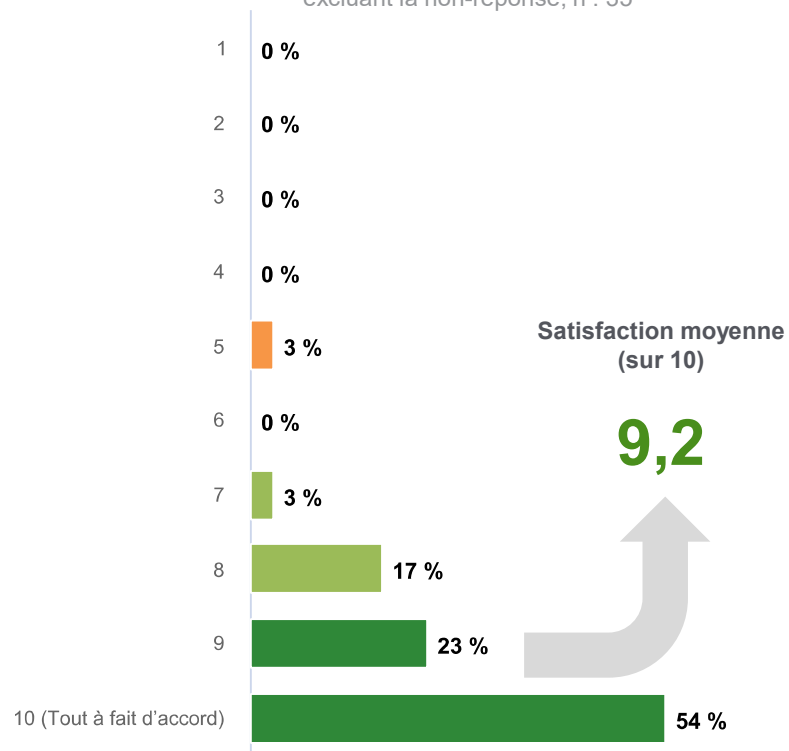


# SATISFACTION GLOBALE – MINISTÈRES ET ORGANISMES



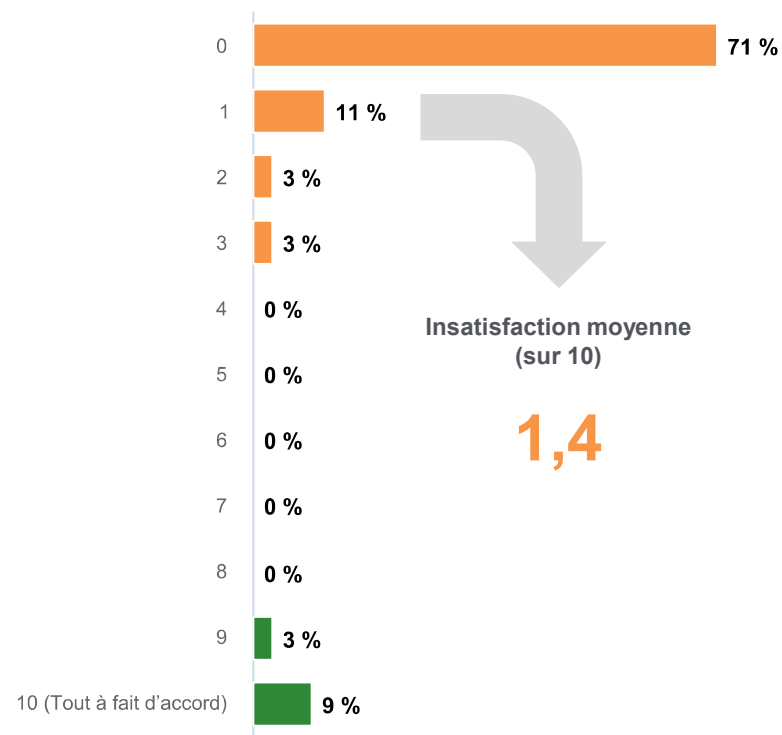
## QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, excluant la non-réponse, n : 35



## QSC29. Vous avez eu envie de vous plaindre du service reçu.

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, excluant la non-réponse, n : 35



### Une satisfaction globale élevée

Avec une note moyenne de 9,2 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 77 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié le service reçu lors du dernier contact.

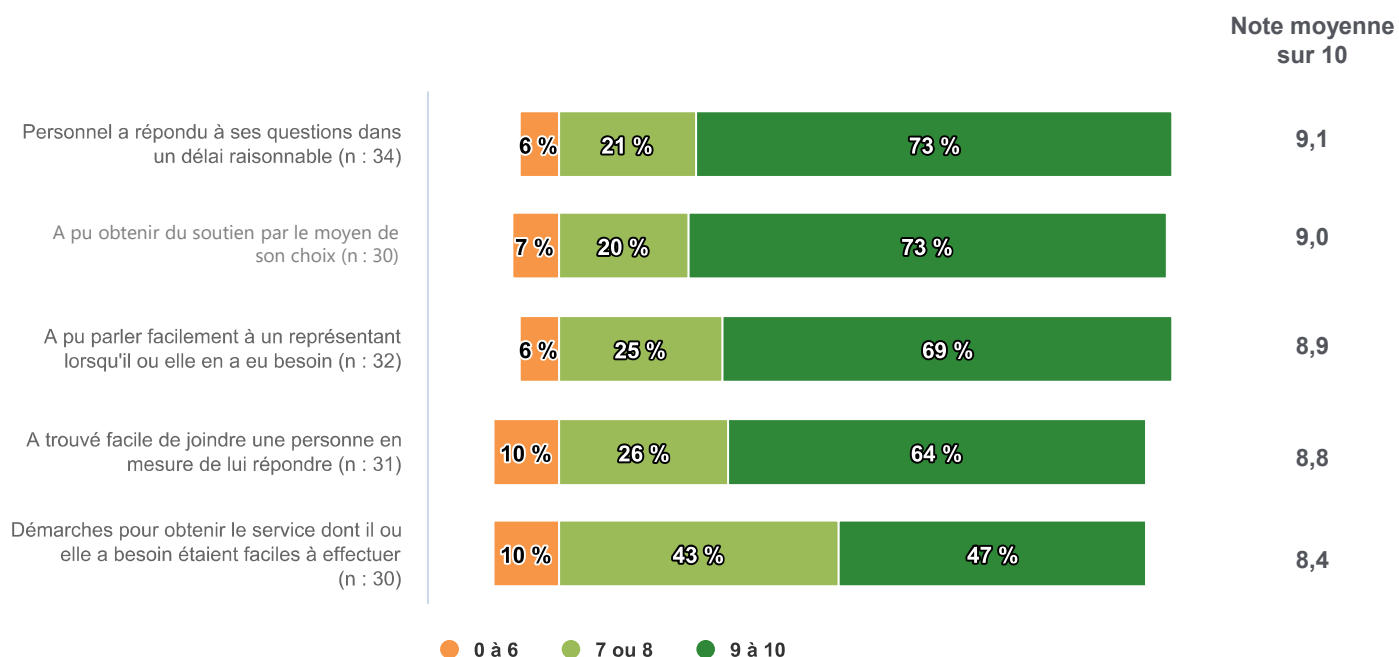


## ACCÈS ET DÉLAIS - MINISTÈRES ET ORGANISMES



**QSC1-3-4-5-19. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, excluant la non-réponse



### Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est élevée

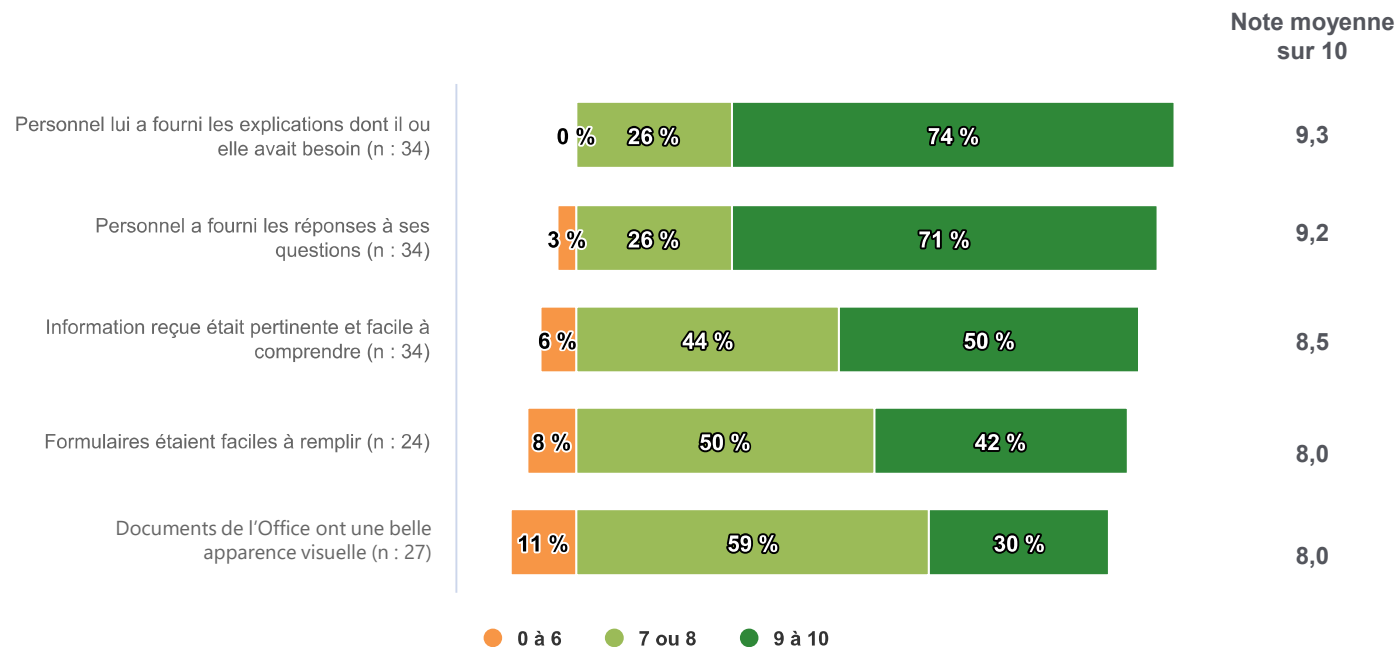
Avec des notes moyennes entre 8,8 et 9,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 64 % et 73 % pour quatre aspects sur cinq, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points forts. La facilité des démarches semble avoir suscité un peu moins de satisfaction mais les résultats demeurent bons à ce chapitre.

## DOCUMENTATION ET INFORMATION - MINISTÈRES ET ORGANISMES



**QSC2-6-7-18-25. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, excluant la non-réponse



### Les clients obtiennent l'information avec succès

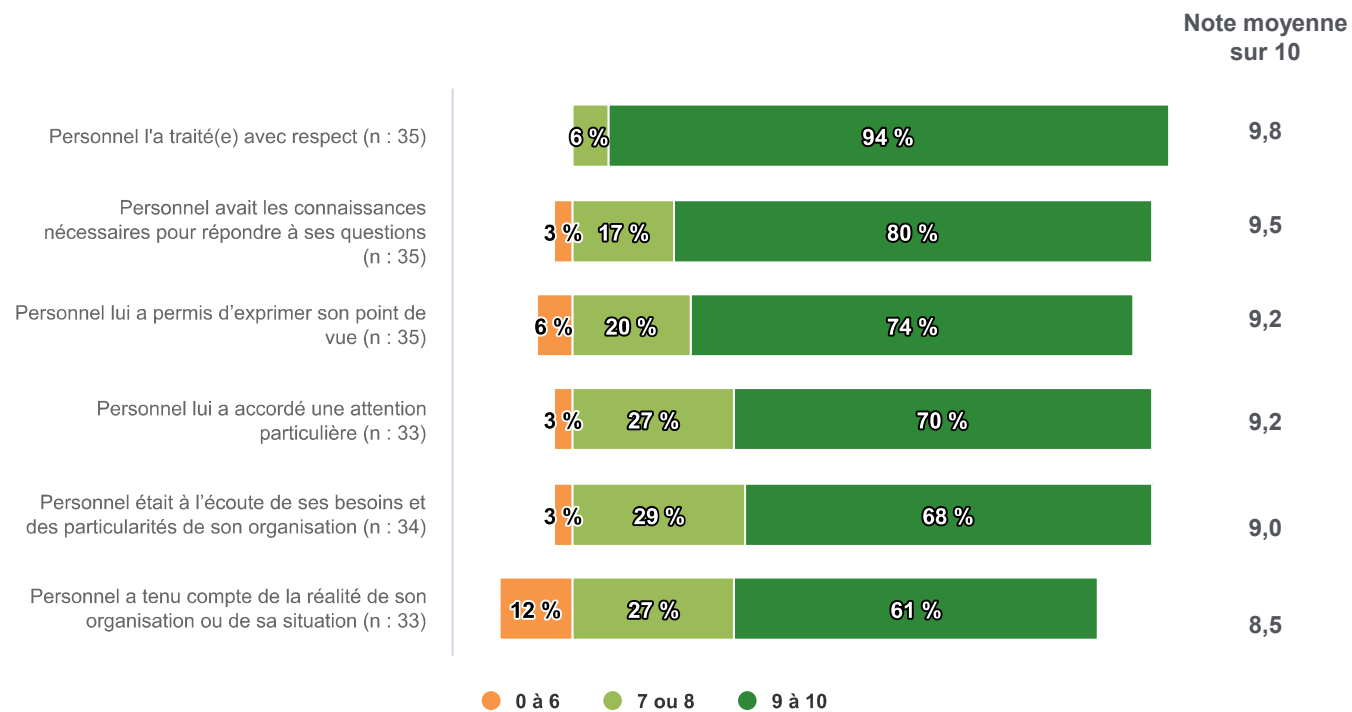
Les résultats sont très élevés en matière d'obtention des informations. Malgré tout, il y a de la place à l'amélioration en ce qui concerne la simplicité des formulaires et l'apparence visuelle des documents.

# QUALITÉ DU SERVICE - MINISTÈRES ET ORGANISMES



**QSC8-9-12-14-16-21. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, excluant la non-réponse



## Un excellent service

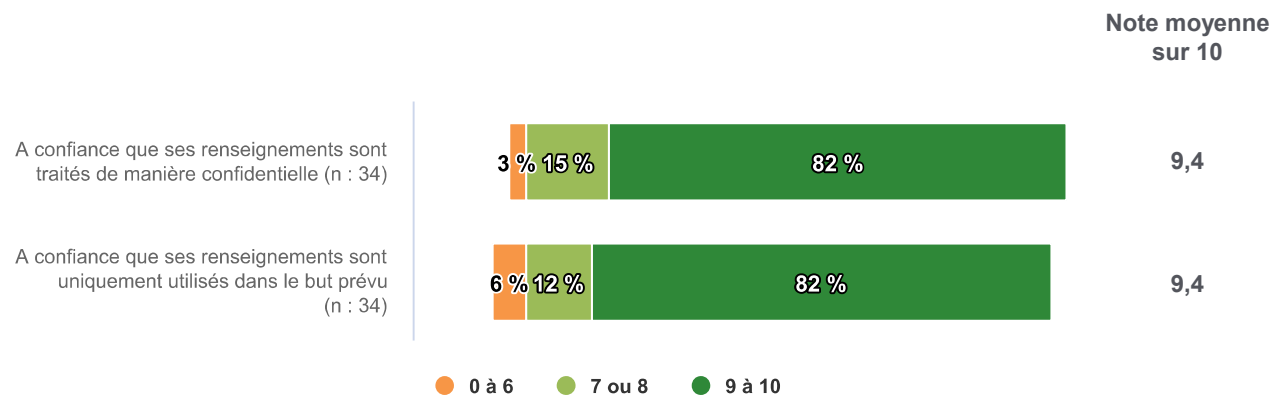
Toutes les composantes du service se situent dans la zone d'excellence, à l'exception de la prise en compte de la réalité de l'organisation ou de la situation, aspect qui obtient néanmoins de très bons résultats.

## CONFIDENTIALITÉ - MINISTÈRES ET ORGANISMES



**QSC23-24. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : clients des ministères et organismes de l'Administration, excluant la non-réponse



### Confidentialité et utilisation des renseignements: la confiance règne

Avec des notes moyennes de 9,4 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 82 %, il semble y avoir un haut niveau de confiance à l'égard des aspects de confidentialité et de l'utilisation adéquate des renseignements.

## COMMENTAIRES À PROPOS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES



### QSC30. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de votre dernier contact?

Base : clients des ministères et organismes, n : 7 répondants qui ont émis un commentaire.

	%
Faire de meilleures interventions (changer de cible, traiter plus de plaintes, etc.)	43
Le personnel est de qualité (compétent, offre un bon service, etc.)	15
Le personnel a une bonne attitude (courtois, professionnel, etc.)	14
Diminuer les délais (d'intervention, de réponses, etc.)	14
Simplifier les formulaires (moins long, complexe, etc.)	14

**Les principaux commentaires sont en lien avec la qualité des interventions ainsi que l'accessibilité et les délais**

# Section 4

## PLAINTES (CONTREVENANTS)

- Chapitre 1: Profil des répondants
- Chapitre 2: Satisfaction
  - Satisfaction globale
  - Accès et délais
  - Documentation et information
  - Qualité du service
  - Confidentialité



# Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS

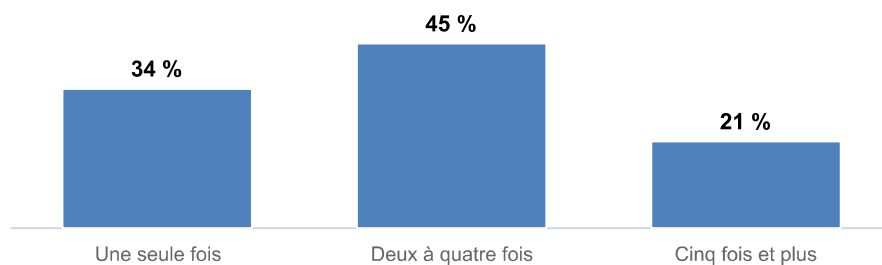


## PROFIL DES RÉPONDANTS – PLAINTES (CONTREVENANTS)



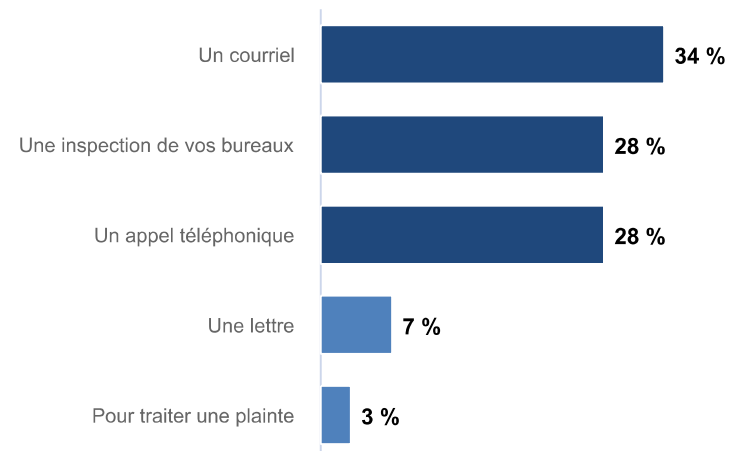
**QPLC1. Dans le cadre du traitement d'une plainte, combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? \*On parle ici d'une plainte déposée contre votre organisation**

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



**QPLC2. Votre dernier contact avec l'Office était-il...?**

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



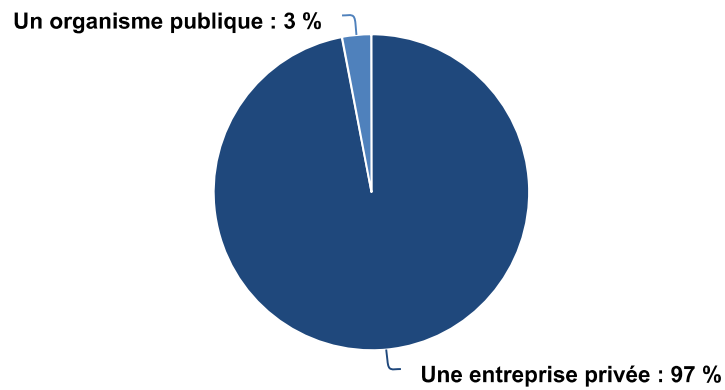


# PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (CONTREVENANTS) (SUITE)



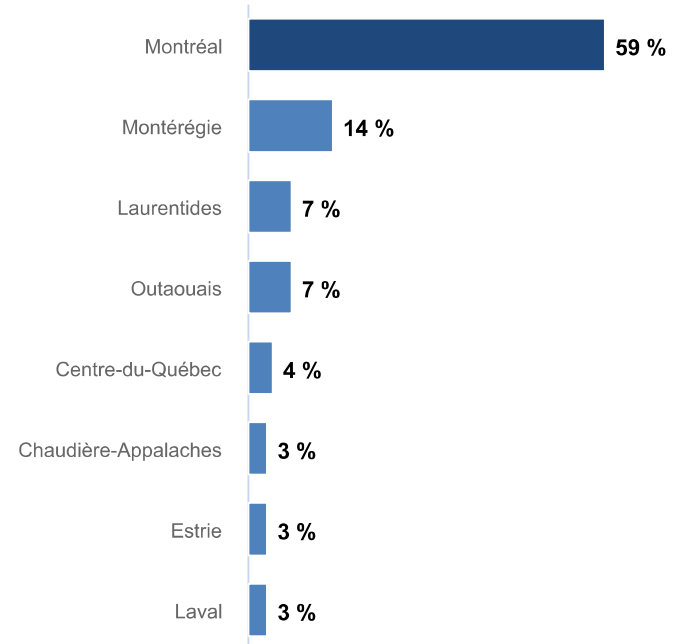
QPLC3.. Dans quel type d'organisation travaillez-vous? Est-ce...?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



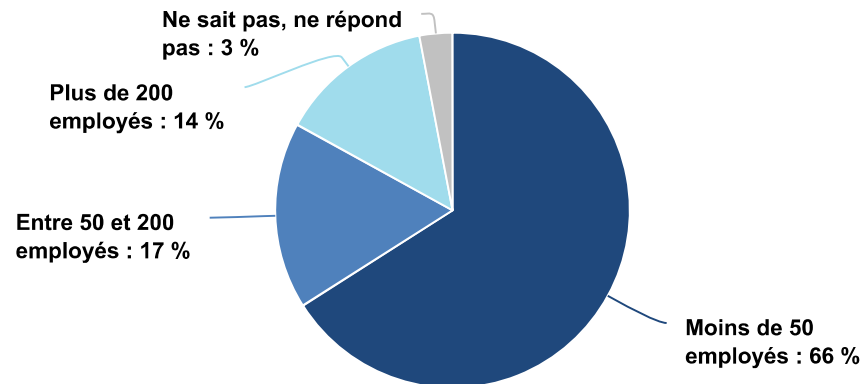
QPLC5. Dans quelle région administrative se situe votre organisation?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



QPLC4. Combien d'employés compte votre organisation? Est-ce...?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29

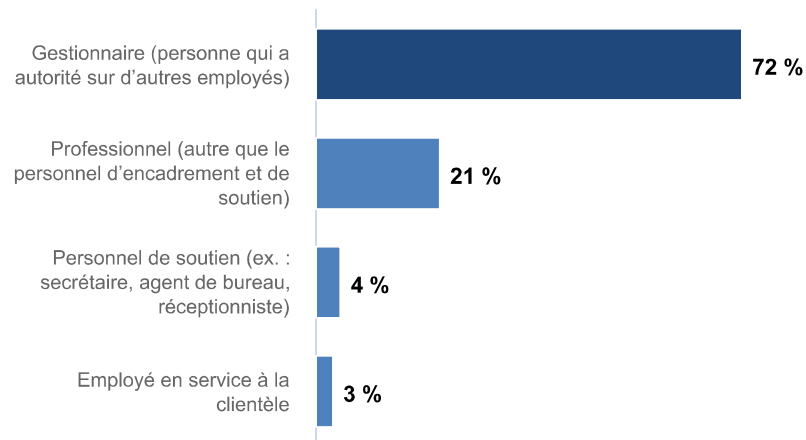


# PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (CONTREVENANTS) (SUITE)



QPLC6.. Quel type d'emploi occupez-vous?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



QPLC7. Quelle langue est la plus utilisée dans votre organisation?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



# Chapitre 2

SATISFACTION

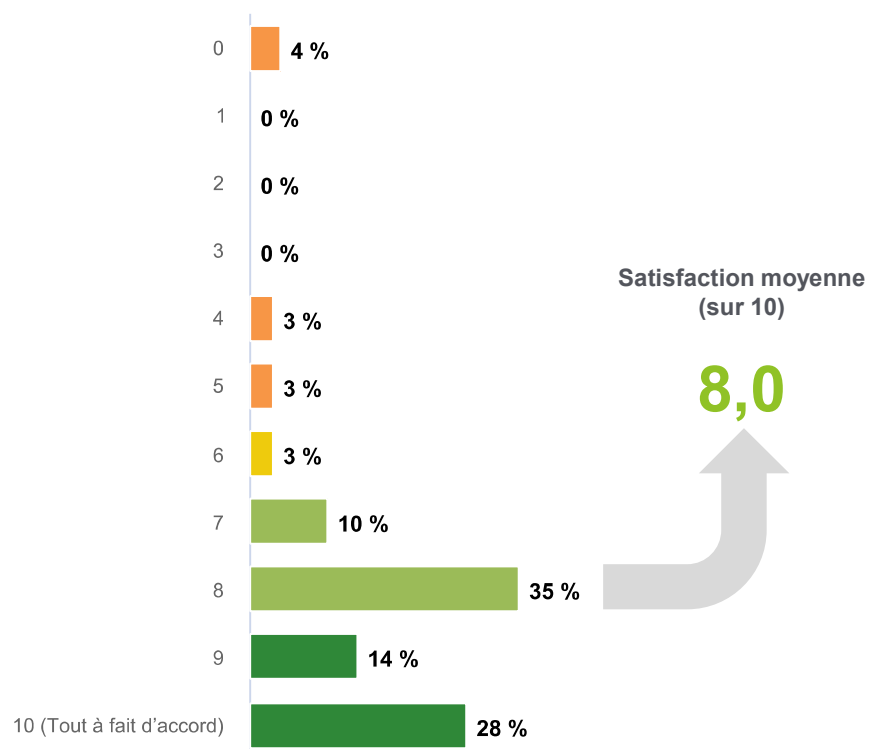


## SATISFACTION GLOBALE – PLAINTES (CONTREVENANTS)



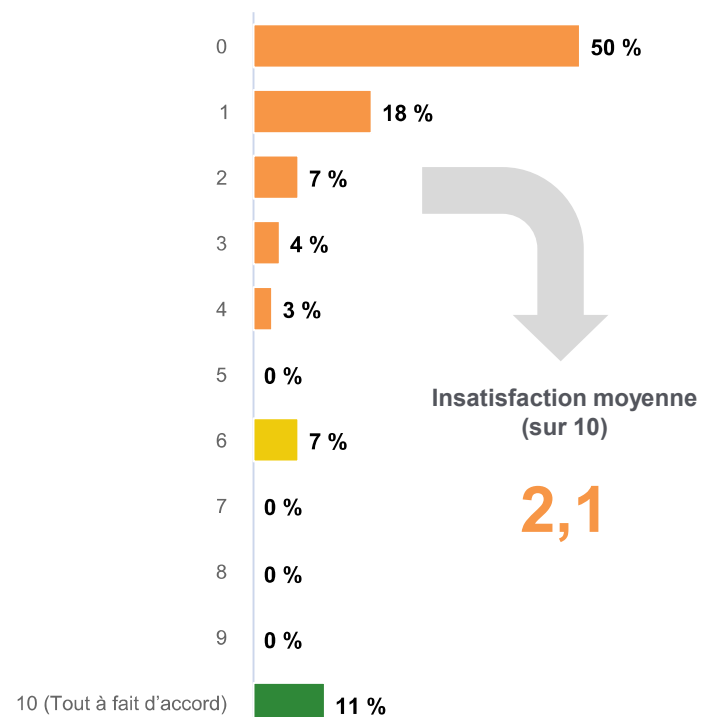
QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

Base : plaintes-contrevenants, excluant la non-réponse, n : 29



QSC29. Vous avez eu envie de vous plaindre du service reçu.

Base : plaintes-contrevenants, excluant la non-réponse, n : 29



### Une satisfaction globale modérée

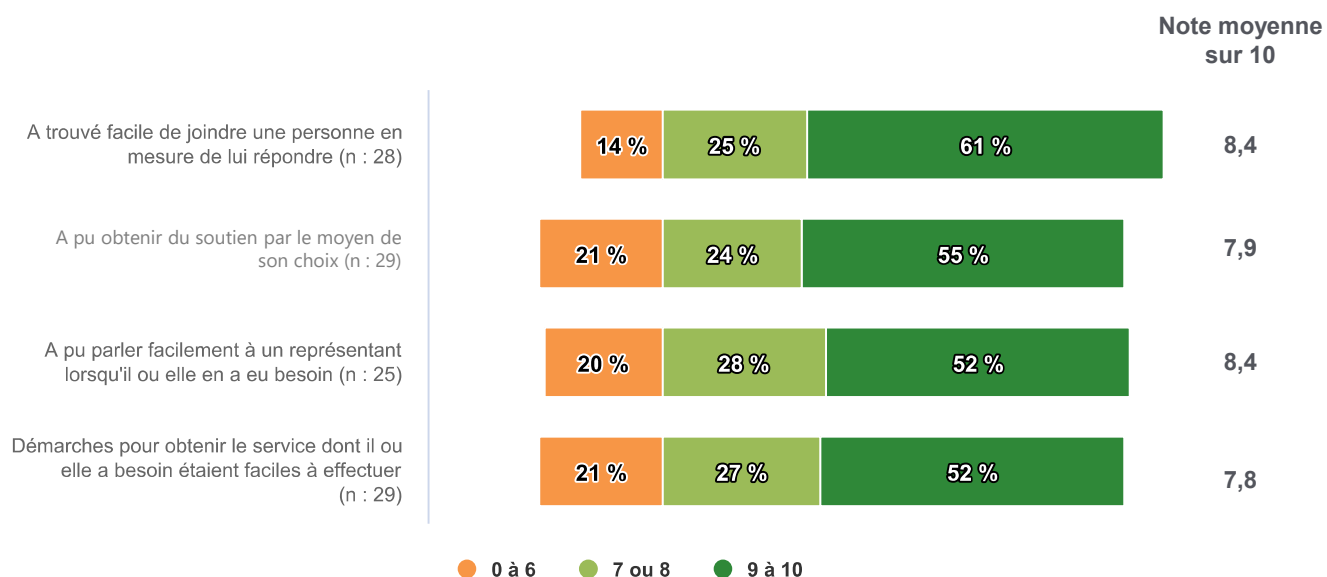
Avec une note moyenne de 8,0 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 42 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié modérément le service reçu lors du dernier contact.

## ACCÈS ET DÉLAIS – PLAINTES (CONTREVENANTS)



QSC1-3-4-5-17. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : plaintes-contrevenants, excluant la non-réponse



### Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est modérée

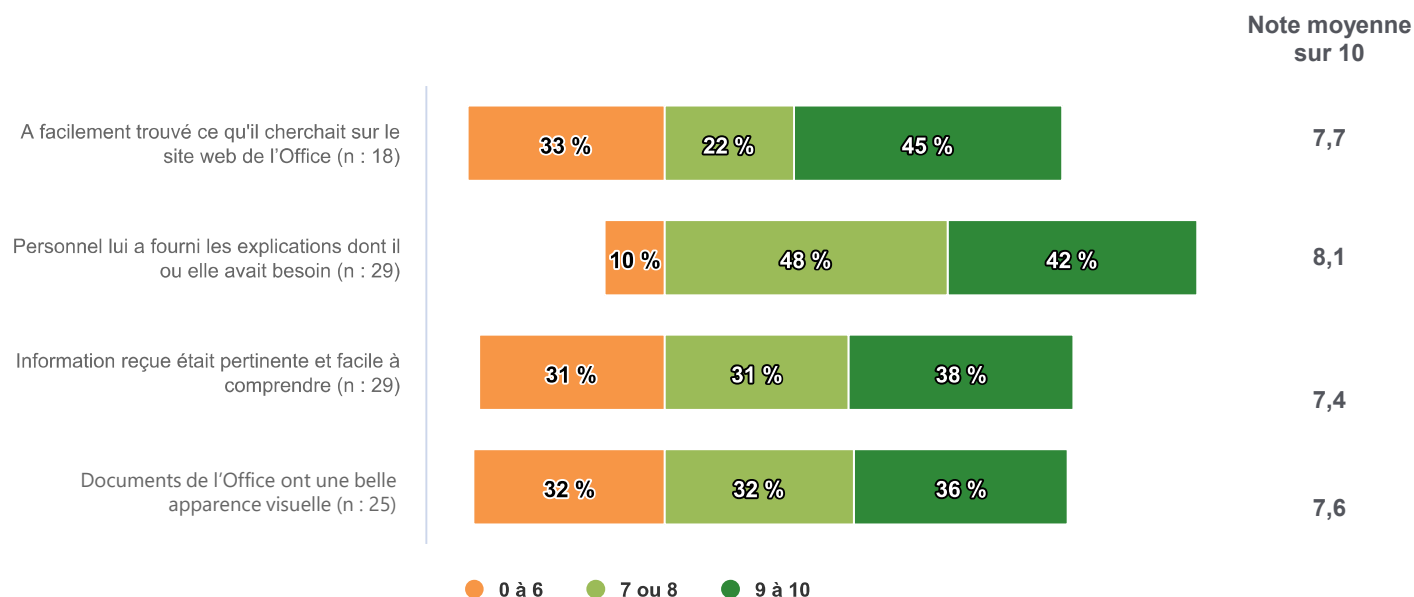
Avec des notes moyennes entre 7,8 et 8,4 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 40 % et 61 %, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points plus ou moins appréciés. D'ailleurs, on peut constater que tous les aspects mesurés suscitent une certaine insatisfaction chez au moins 14 % de la clientèle.

## DOCUMENTATION ET INFORMATION – PLAINTES (CONTREVENANTS)



QSC7-18-25-27. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : plaintes-contrevenants, excluant la non-réponse



### L'information et la documentation suscitent une insatisfaction

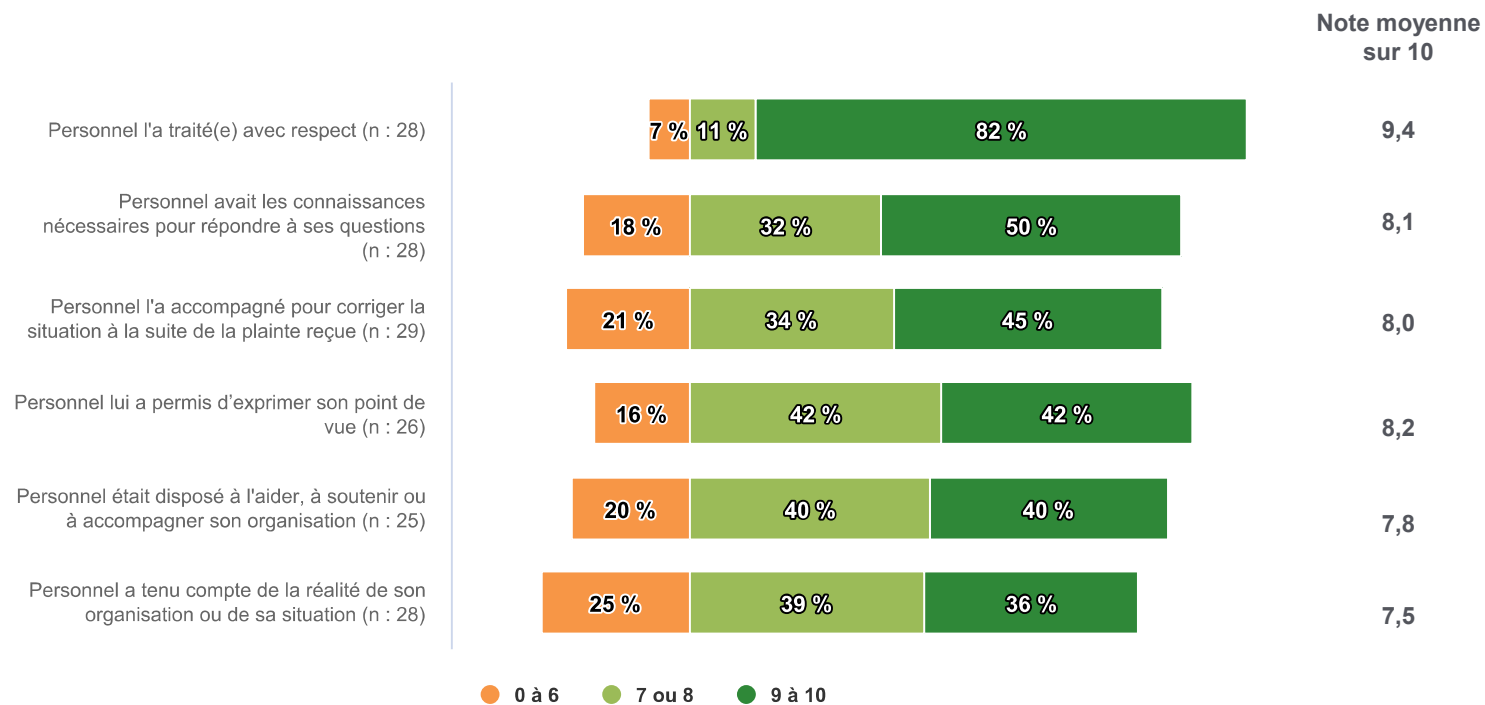
Avec des notes moyennes entre 7,4 et 8,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 36 % et 45 %, les aspects liés à l'information et à la documentation peuvent être considérés comme des points plus ou moins appréciés. D'ailleurs, à l'exception des explications fournies par le personnel, tous les autres aspects suscitent l'insatisfaction d'environ le tiers de la clientèle.

## QUALITÉ DU SERVICE - PLAINTES (CONTREVENANTS)



QSC8-13-14-16-17-21. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : plaintes-contrevenants, excluant la non-réponse



### Le respect trône au sommet mais les autres aspect du service méritent des améliorations

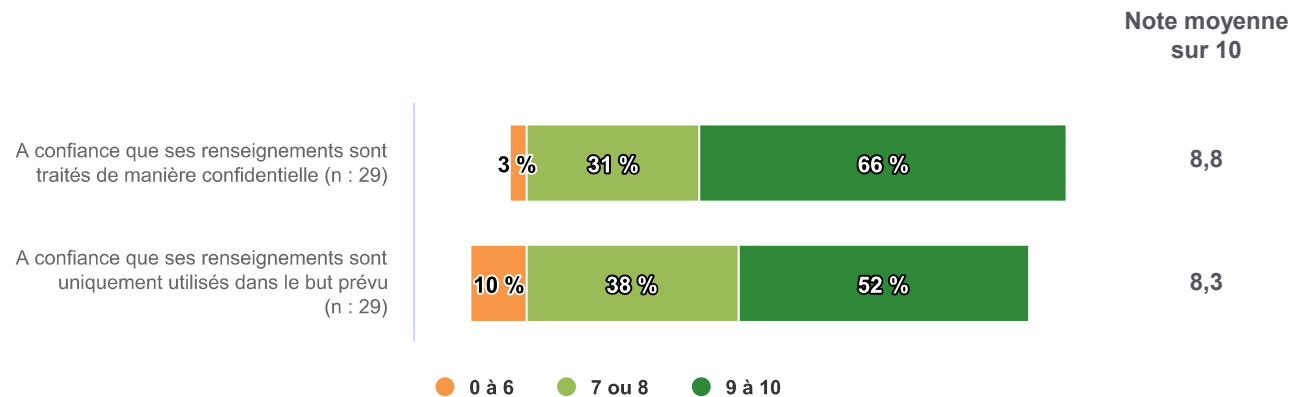
Avec des notes moyennes entre 7,5 et 8,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 36 % et 50 %, les aspects liés à la qualité du service peuvent être considérés comme des points plus ou moins appréciés. D'ailleurs, à l'exception du respect, tous les autres aspects du service dépassent le seuil d'insatisfaction que l'on doit généralement viser (10 % ou moins).

## CONFIDENTIALITÉ – PLAINTES (CONTREVENANTS)



QSC23-24. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : plaintes-contrevenants, excluant la non-réponse



### Confidentialité et utilisation des renseignements: une confiance plutôt élevée

Avec des notes moyennes entre 8,3 et 8,8 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits entre 52 % et 66 %, on ne peut pas affirmer qu'il y a une confiance totale de la clientèle à l'égard des aspects de confidentialité et de l'utilisation adéquate des renseignements. L'utilisation des renseignements uniquement dans le but prévu soulève un peu plus de doutes que le traitement confidentiel de ces derniers.



## COMMENTAIRES À PROPOS DES PLAINTES (CONTREVENANTS)



### QSC30. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de votre dernier contact?

Base : plaintes-contrevenants, n : 8 répondants qui ont émis un commentaire.

	%
Le service reçu était bon (bon travail, satisfait, bon service du personnel)	13
Diminuer les délais (d'intervention, de réponses, etc.)	13
Donner des réponses aux questions et demandes	13
Faire de meilleures interventions (changer de cible, traiter plus de plaintes, etc.)	12
Assurer le traitement des plaintes (ne pas les refuser, etc.)	12
Assurer la courtoisie du personnel (bonne attitude, etc.)	12
Offrir plus de soutien, d'aide (prendre en charge, etc.)	12

**Les principaux commentaires sont en lien avec les délais et l'obtention de l'information**

# Section 5

## PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)

- Chapitre 1: Profil des répondants
- Chapitre 2: Satisfaction
  - Satisfaction globale
  - Accès et délais
  - Documentation et information
  - Qualité du service
  - Confidentialité



# Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS

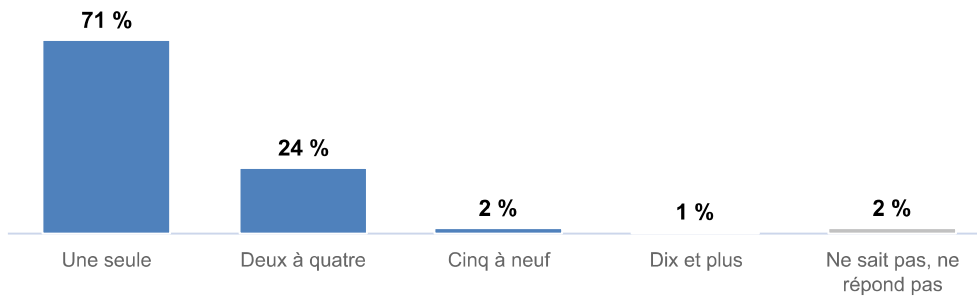


# PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



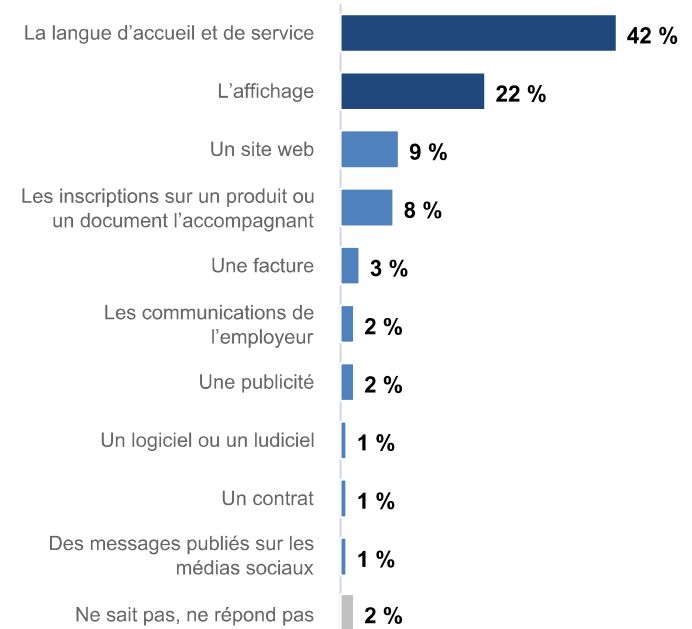
## QPPP1. Combien de plaintes avez-vous déposées à l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021?

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600



## QPPP2. Quel était l'objet de votre dernière plainte?

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600

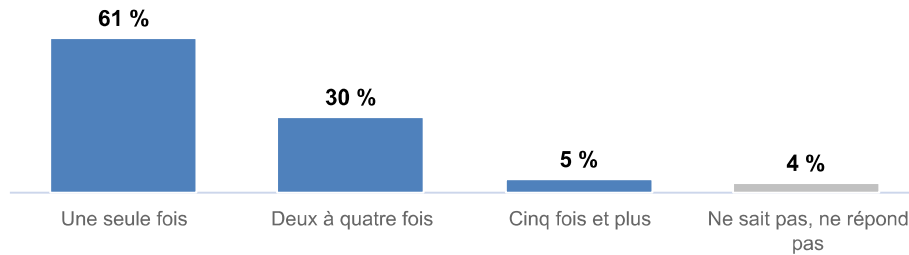


## PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES) (SUITE)



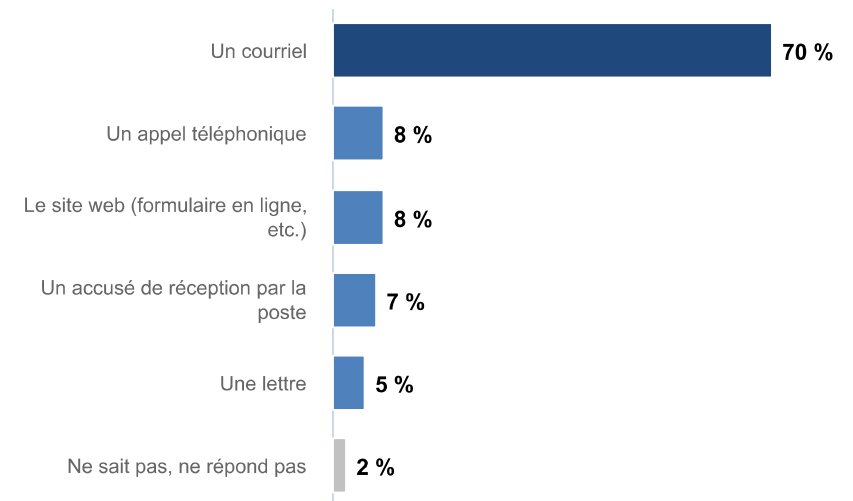
**QPPP3. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021 (le dépôt d'une plainte compte pour un contact) (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?**

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600



**QPPP4. Votre dernier contact avec l'Office était-il...?**

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600

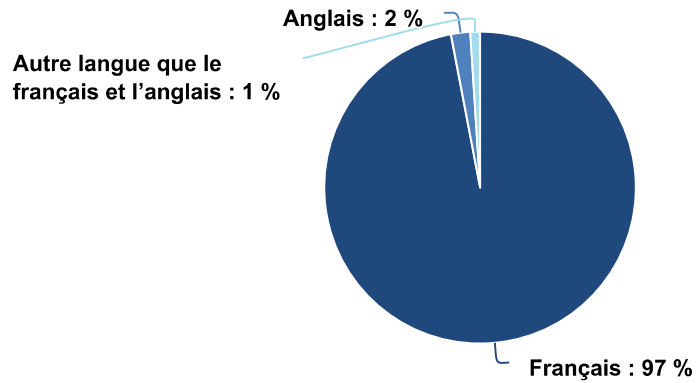


# PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES) (SUITE)



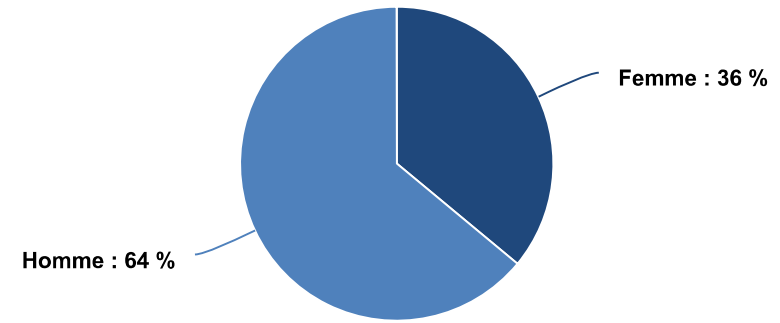
## QPPP5. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600



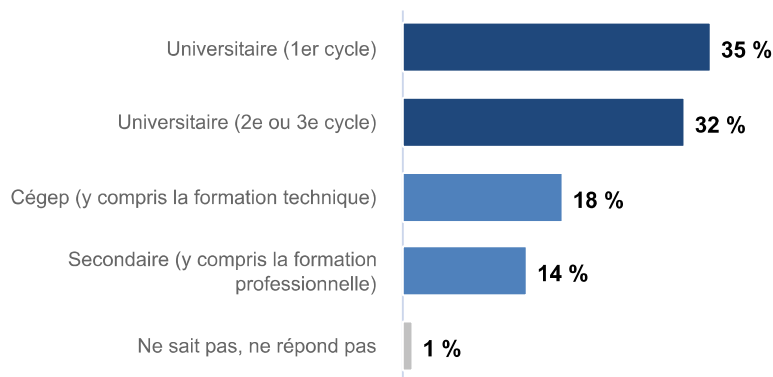
## QPPP6. Genre

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600



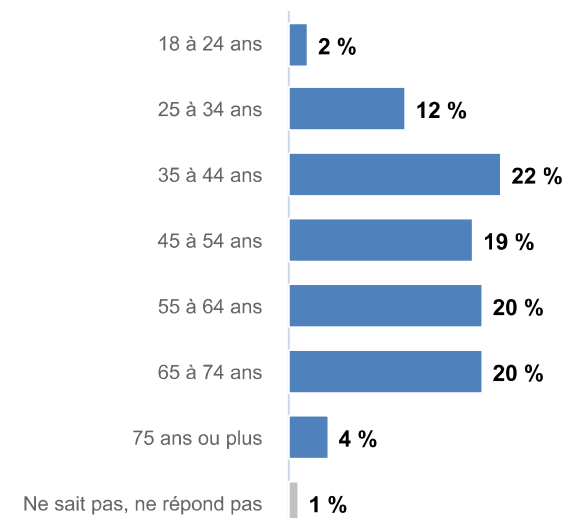
## QPPP7. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600



## QPPP8. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600

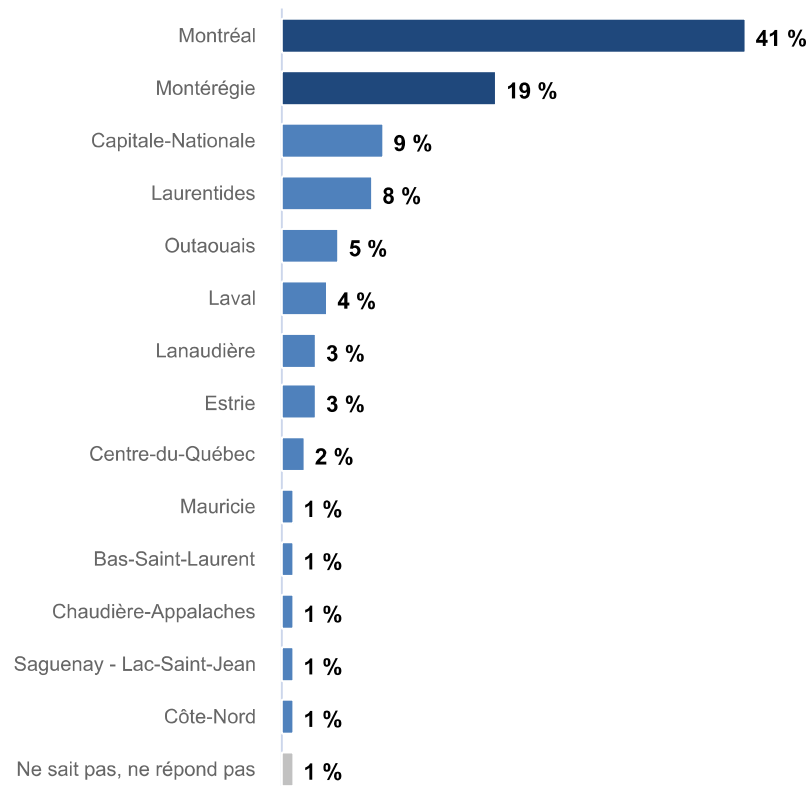


## PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES) (SUITE)



### QPPP9. Dans quelle région administrative habitez-vous?

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 600



# Chapitre 2

SATISFACTION



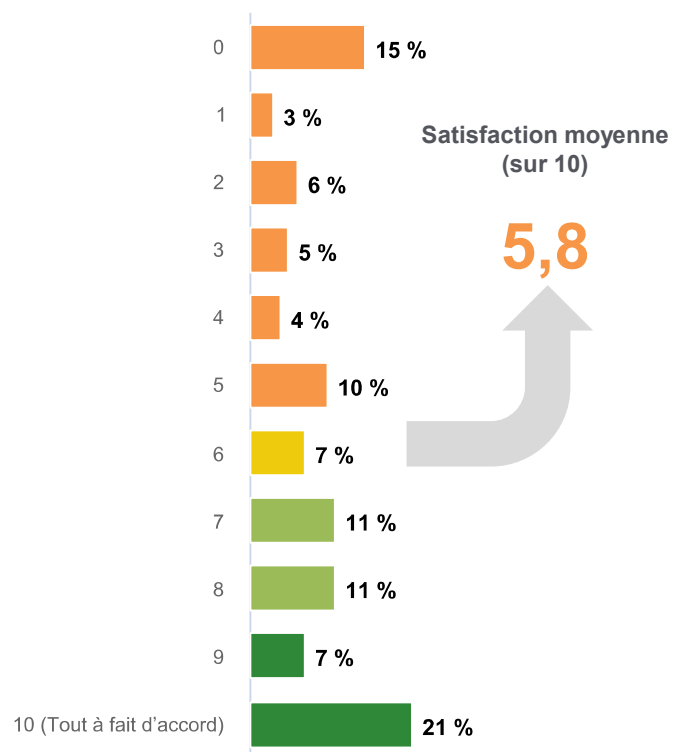


## SATISFACTION GLOBALE – PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



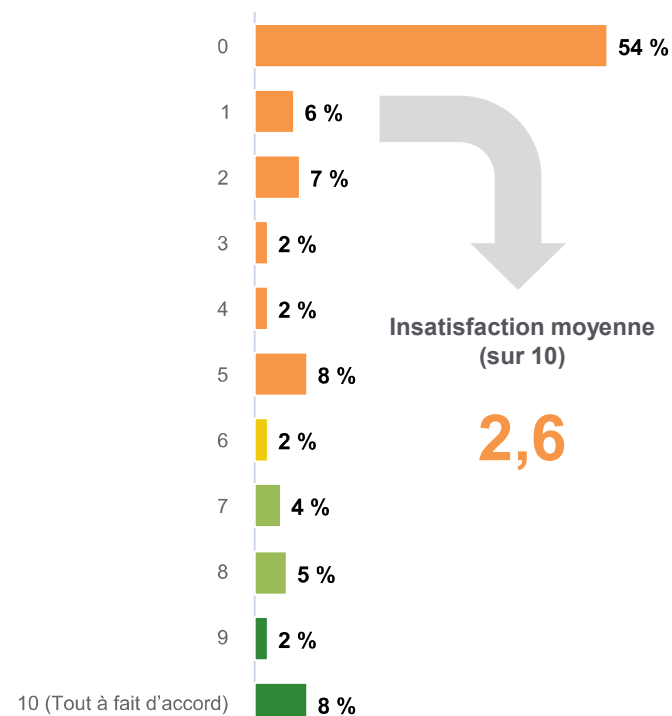
**QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.**

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), excluant la non-réponse, n : 575



**QSC29. Vous avez eu envie de vous plaindre du service reçu.**

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), excluant la non-réponse, n : 578



### Une satisfaction globale faible

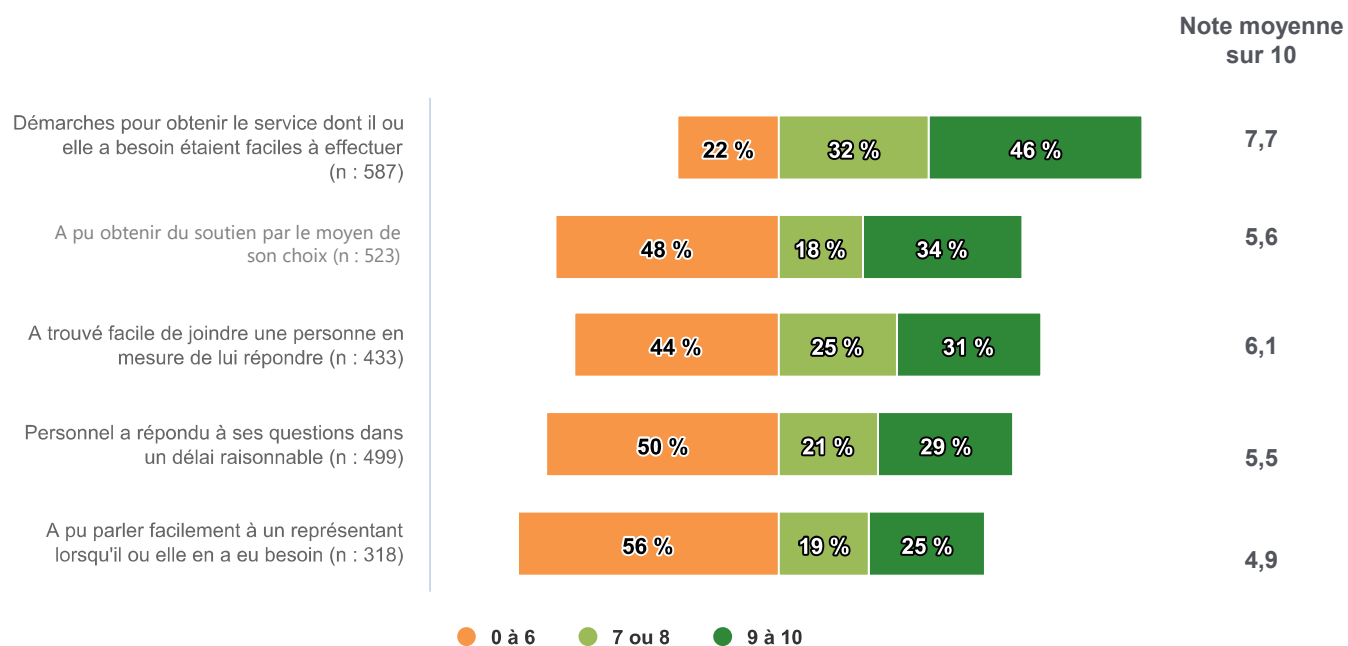
Avec une note moyenne de 5,8 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 28 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle se montre critique envers le service reçu lors du dernier contact.

## ACCÈS ET DÉLAIS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



**QSC1-3-4-5-19. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), excluant la non-réponse



### Accès et délais sont en cause

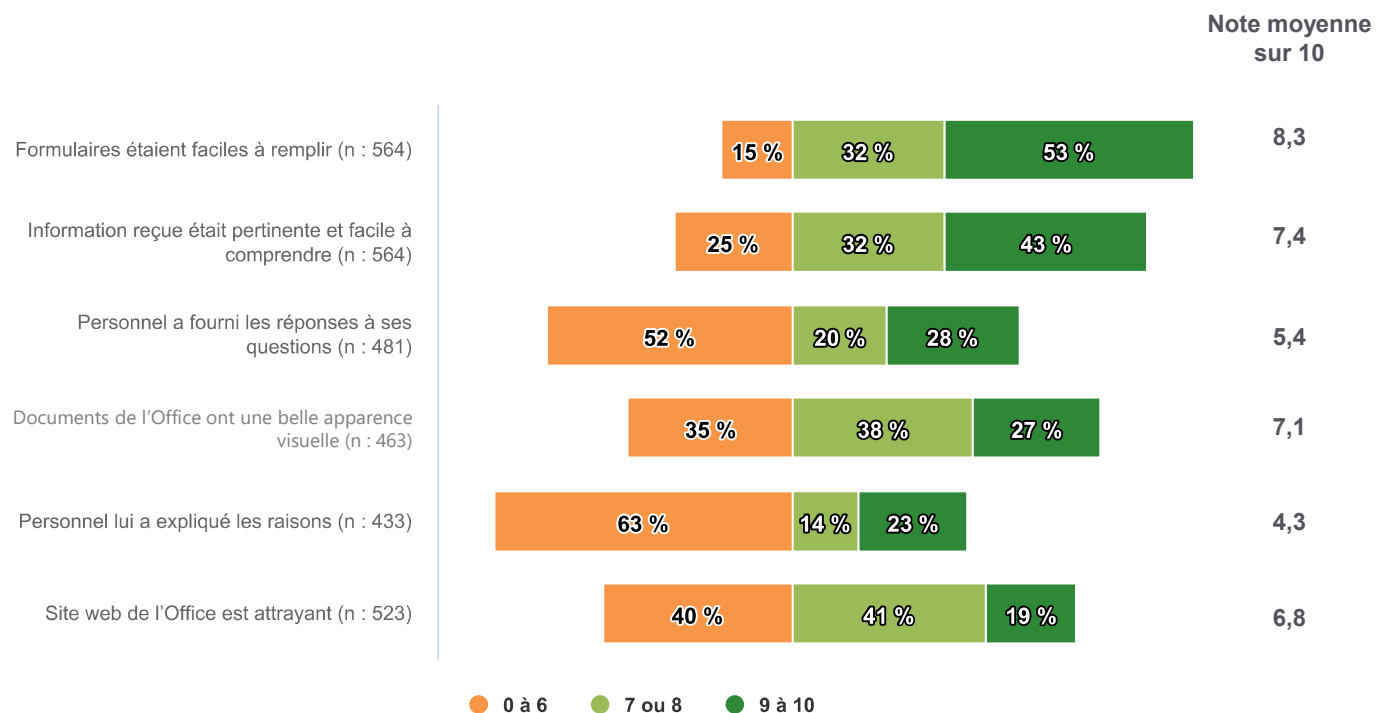
Avec des notes moyennes entre 4,9 et 7,7 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 25 % et 46 %, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points peu appréciés. D'ailleurs, on peut constater que tous les aspects mesurés suscitent une certaine insatisfaction chez plus de 20 % de la clientèle.

## DOCUMENTATION ET INFORMATION - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



QSC2-6-7-15-25-26. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), excluant la non-réponse



### Satisfaction modérée en matière d'information et de documentation

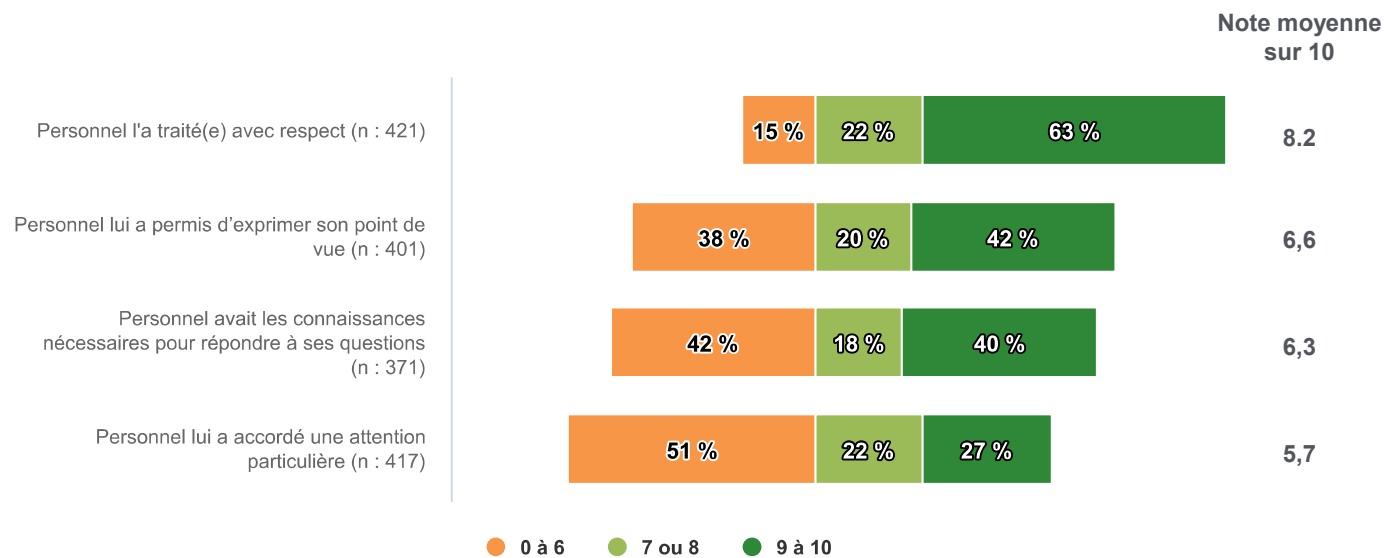
Hormis la facilité à remplir les formulaires, tous les aspects liés à la documentation ou l'information suscitent une certaine insatisfaction chez au moins le quart de la clientèle. La situation semble préoccupante en ce qui concerne la capacité du personnel à répondre aux questions et à expliquer les raisons de la décision.

## QUALITÉ DU SERVICE - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



QSC8-9-14-21. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), excluant la non-réponse



### Jugement sévère en matière de service

Même si la clientèle estime avoir été traitée avec respect, des proportions non négligeables de répondants n'ont pas l'impression:

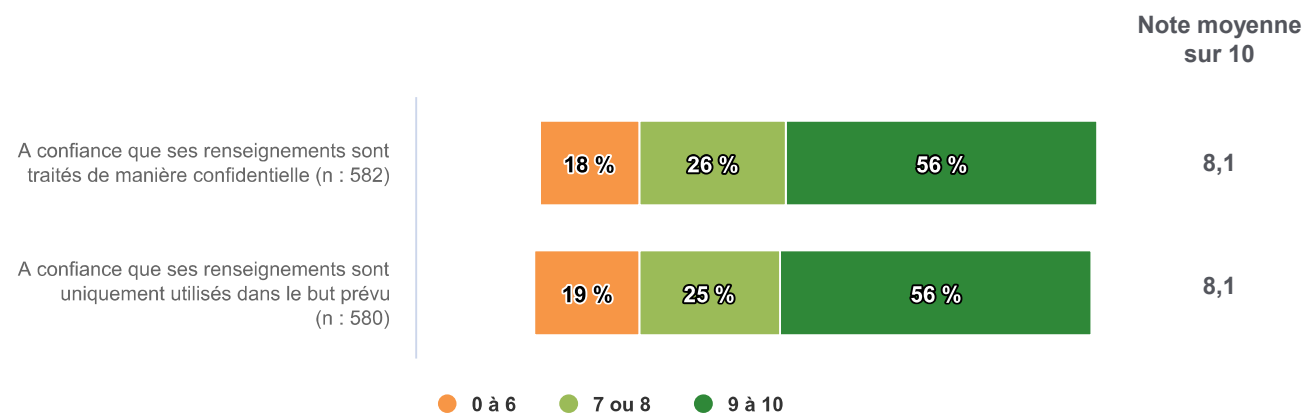
- d'avoir pu exprimer leur point de vue;
- que le personnel avait les connaissances requises pour répondre à leurs questions;
- qu'ils leur ont accordé une attention particulière.

## CONFIDENTIALITÉ - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



QSC23-24. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), excluant la non-réponse



### Confidentialité et utilisation des renseignements: une confiance modérée

Avec des notes moyennes de 8,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 56 %, on ne peut pas affirmer qu'il y a une confiance totale de la clientèle à l'égard des aspects de confidentialité et de l'utilisation adéquate des renseignements.

## COMMENTAIRES À PROPOS DES PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



### QSC30. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de votre dernier contact?

Base : plaintes (plaignants ou plaignantes), n : 289 répondants qui ont émis un commentaire.

	%
Avoir plus de suivi (retour d'appel, donner suite, suivi des plaintes, etc.)	57
Donner des réponses aux questions et demandes	9
Diminuer les délais (d'intervention, de réponses, etc.)	8
Faire de meilleures interventions (changer de cible, traiter plus de plaintes, etc.)	5
L'OQLF n'offre pas un bon service (insatisfait, etc.)	3
Assurer le traitement des plaintes (ne pas les refuser, etc.)	3
Avoir accès à un contact humain (moins de machines, etc.)	2
Le suivi est de bonne de qualité (retour rapide, etc.)	2
Simplifier les formulaires (moins long, complexe, etc.)	2
Promouvoir davantage le rôle de l'OQLF (prendre de la place, etc.)	1
Offrir plus de soutien, d'aide (prendre en charge, etc.)	1
Le service reçu était bon (bon travail, satisfait, bon service du personnel)	1
Améliorer le site web (simplifier navigation, etc.)	1
Assurer la compétence du personnel	1
Ne sait pas, ne répond pas	1

**Un meilleur suivi ressort comme la priorité**

# Section 6

## PARTENARIAT

- Chapitre 1: Profil des répondants
- Chapitre 2: Satisfaction
  - Satisfaction globale
  - Accès et délais
  - Documentation et information
  - Qualité du service
  - Confidentialité



# Chapitre 1

PROFIL DES RÉPONDANTS



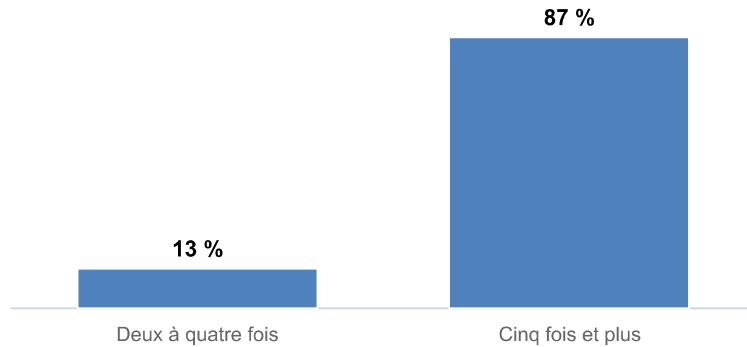


## PROFIL DES RÉPONDANTS - PARTENARIAT



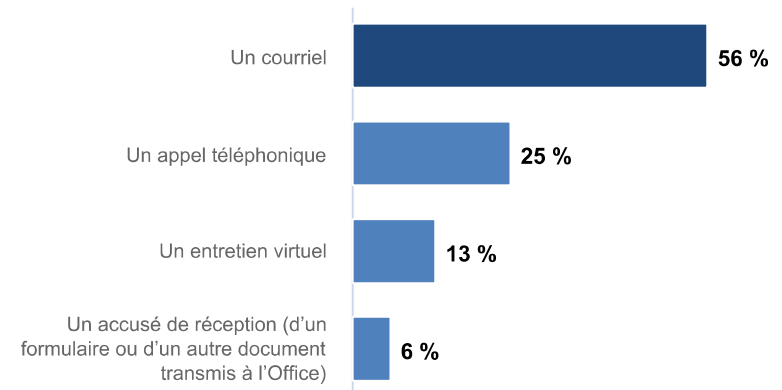
**QPRN1. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021 (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?**

Base : partenariat, n : 16



**QPRN2. Votre dernier contact avec l'Office était-il...?**

Base : partenariat, n : 16

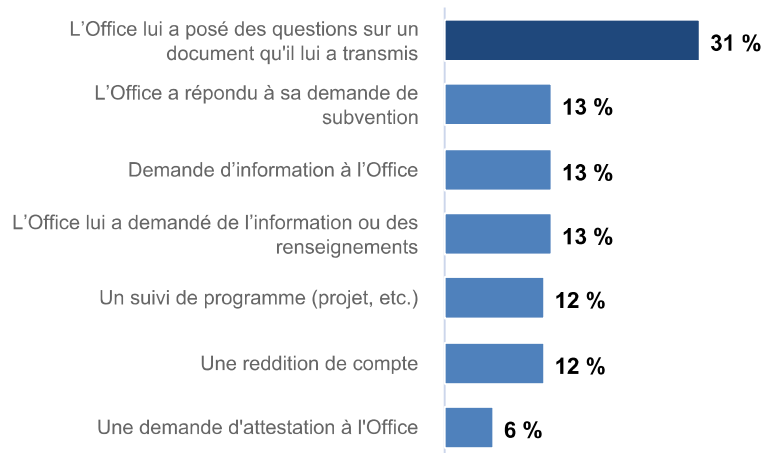


## PROFIL DES RÉPONDANTS - PARTENARIAT (SUITE)



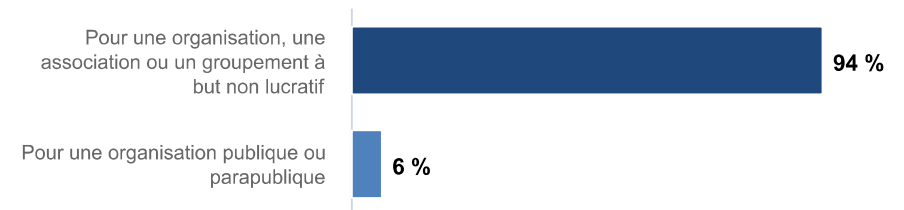
### QPRN3. Quel a été l'objet de votre dernier contact?

Base : partenariat, n : 16



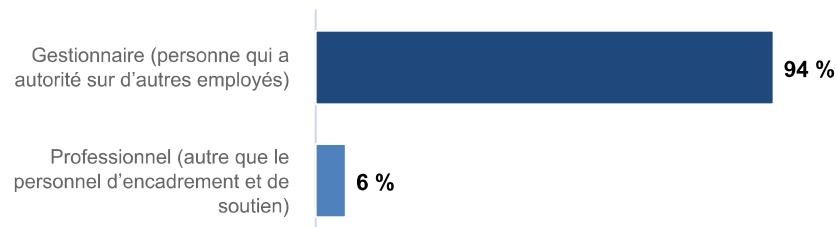
### QPRN4. Pour quel type d'organisation avez-vous demandé une subvention?

Base : partenariat, n : 16



### QPRN5. Quel type d'emploi occupez-vous?

Base : partenariat, n : 16



# Chapitre 2

SATISFACTION

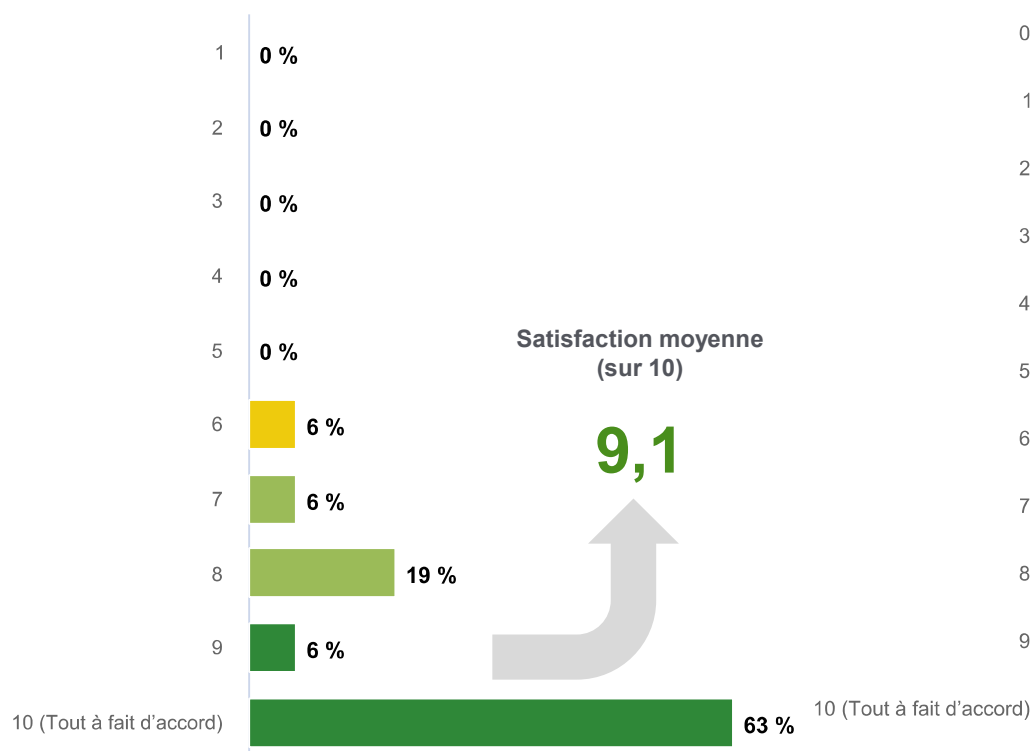


## SATISFACTION GLOBALE – PARTENARIAT



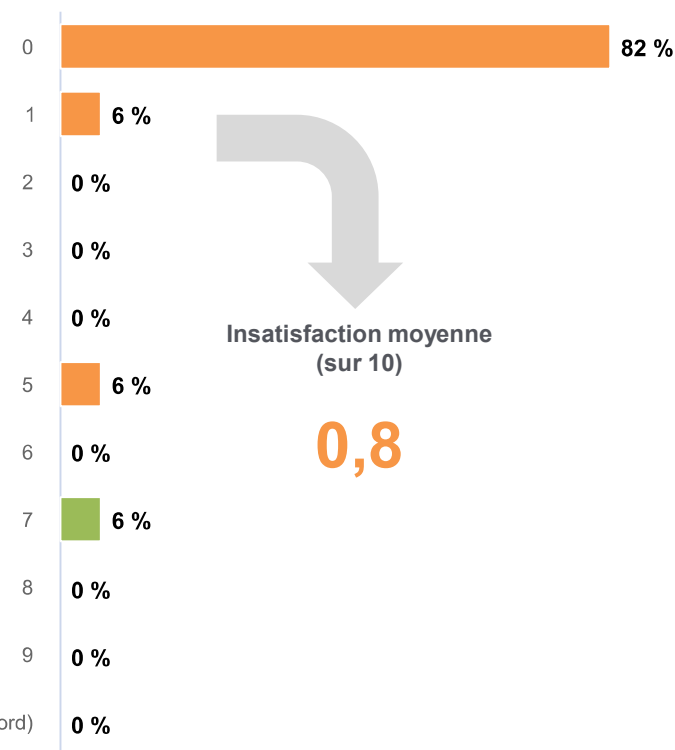
**QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.**

Base : partenariat, excluant la non-réponse, n : 16



**QSC29. Vous avez eu envie de vous plaindre du service reçu.**

Base : partenariat, excluant la non-réponse, n : 16



### Une satisfaction globale élevée

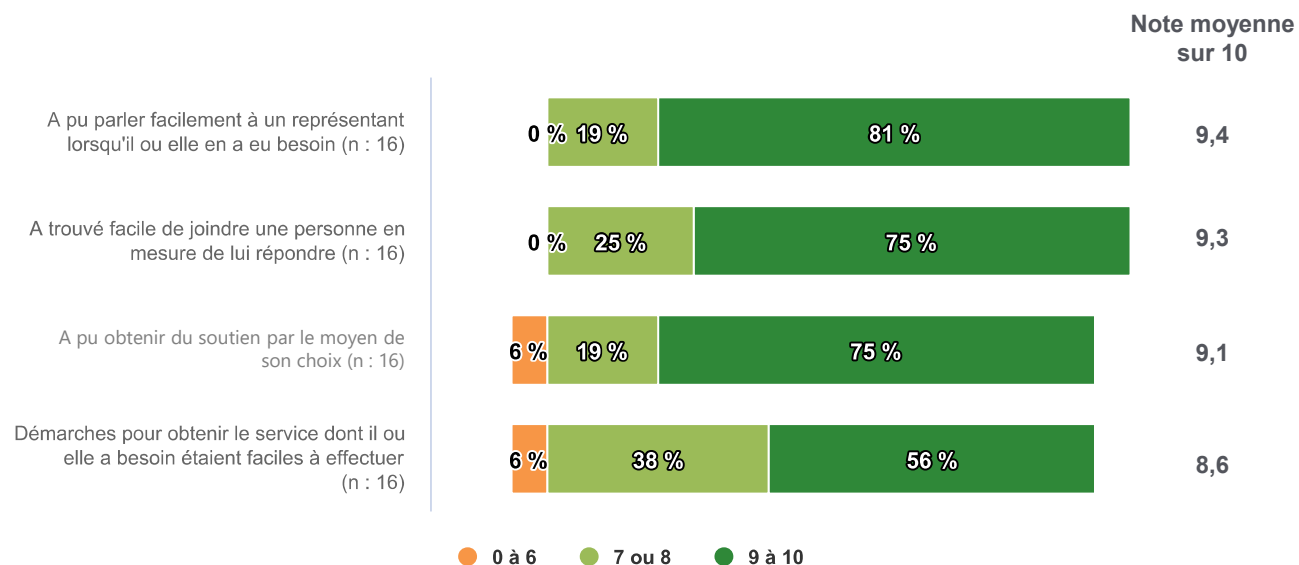
Avec une note moyenne de 9,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 69 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle se montre très satisfaite à l'égard du service reçu lors du dernier contact.

## ACCÈS ET DÉLAIS - PARTENARIAT



QSC1-3-4-5. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : partenariat, excluant la non-réponse



### Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est élevée

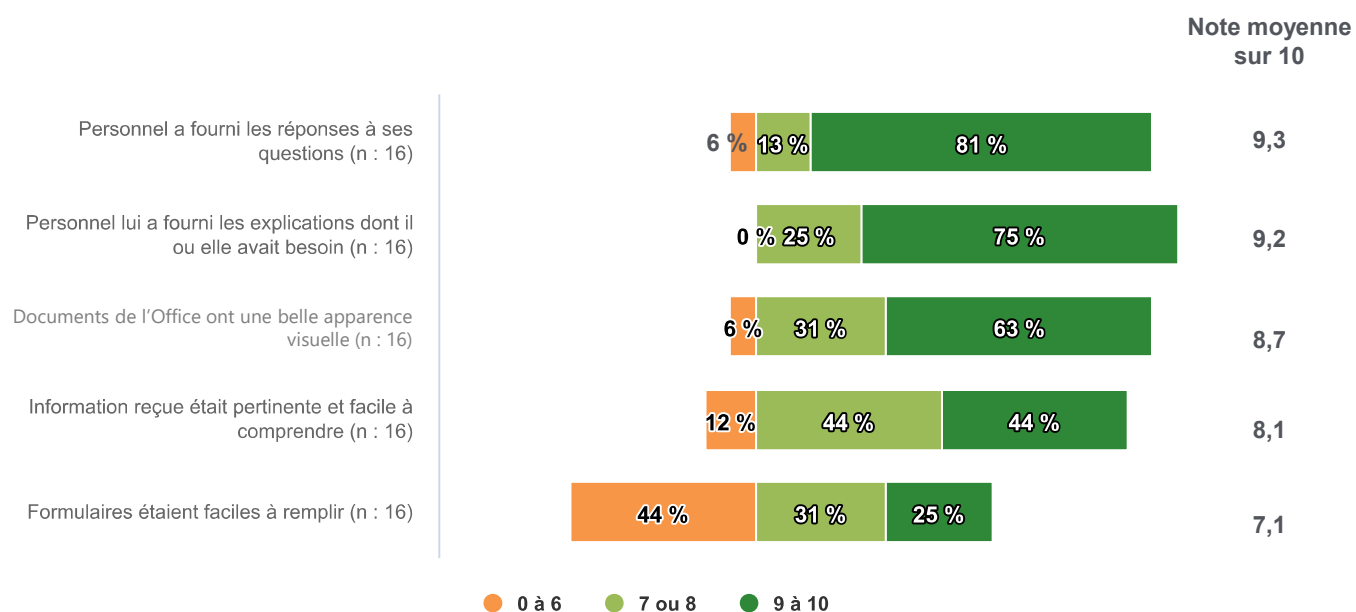
Avec des notes moyennes entre 8,6 et 9,4 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 56 % et 81 %, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points forts.

## DOCUMENTATION ET INFORMATION - PARTENARIAT



QSC2-6-7-18-25. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : partenariat, excluant la non-réponse



### Un personnel compétent et des documents esthétiques, mais des formulaires difficiles à remplir

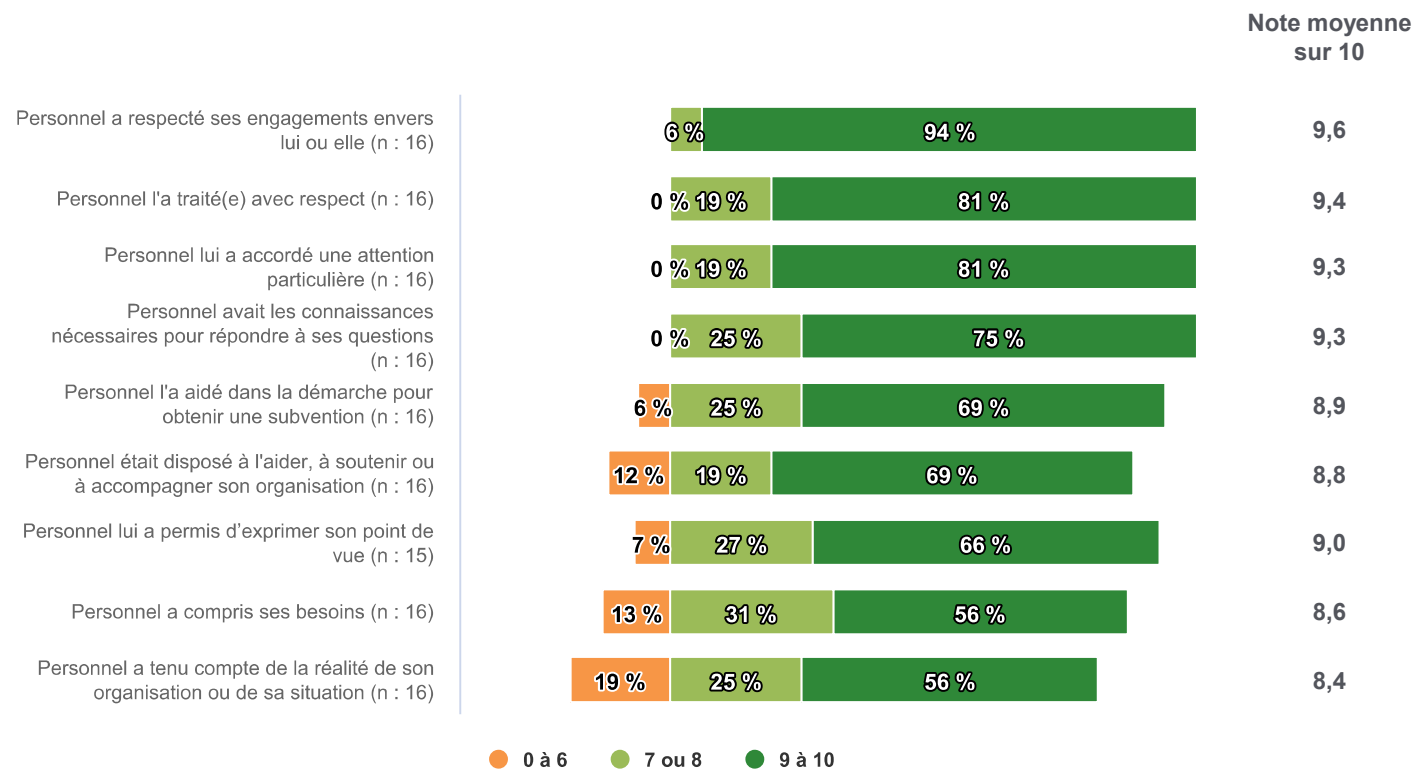
En général, la clientèle parvient facilement à obtenir l'information requise, mais celle-ci n'est pas facile à comprendre pour toute le monde et on semble avoir de la difficulté-à remplir les formulaires.

## QUALITÉ DU SERVICE - PARTENARIAT



**QSC8-9-10-11-14-17-20-21.** Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

Base : partenariat, excluant la non-réponse

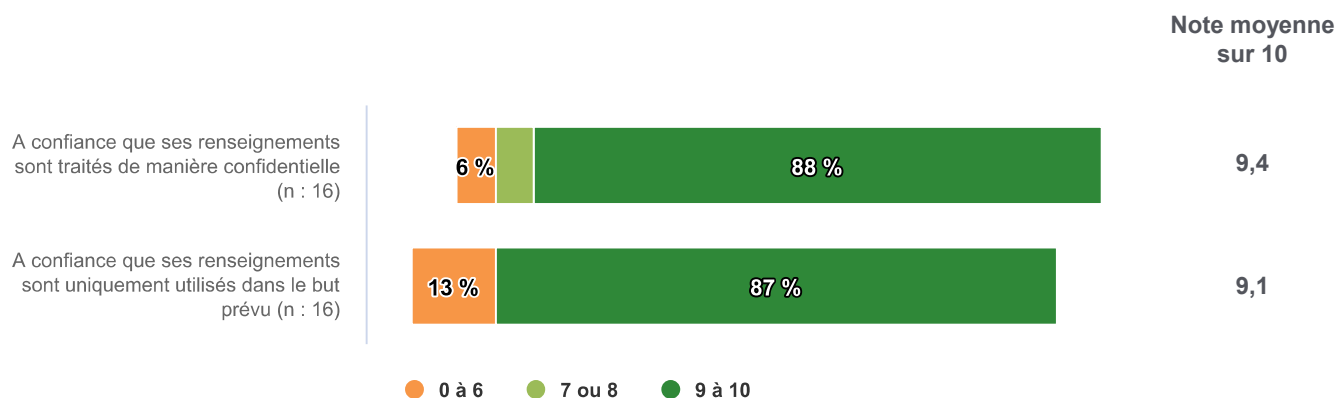


### Une qualité de service élevée

Avec des notes moyennes supérieures à 8,0 sur dix et une majorité de clients très satisfaits, la qualité élevée du service ne fait aucun doute. Malgré tout, il y a de la place à l'amélioration en matière de compréhension des besoins et de prise en compte de la réalité de l'organisation ou de la situation.

**QSC23-24. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.**

Base : partenariat, excluant la non-réponse



### Confidentialité et utilisation des renseignements: la confiance règne

Avec des notes moyennes entre 9,1 et 9,4 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 87 % et 88 %, le niveau de confiance à l'égard des aspects de confidentialité et de l'utilisation adéquate des renseignements est élevé. En ce qui concerne l'utilisation des renseignements uniquement dans le but prévu, il y a néanmoins une certaine proportion de répondants qui semblent exprimer des doutes.



## COMMENTAIRES À PROPOS DU PARTENARIAT



### QSC30. Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de votre dernier contact?

Base : partenariat, n : 4 répondants qui ont émis un commentaire.

	%
Le personnel est de qualité (compétent, offre un bon service, etc.)	50
Le personnel a une bonne attitude (courtois, professionnel, etc.)	25
Faire preuve de flexibilité dans les réponses (être moins pointilleux, etc.)	25

**On réitère le sentiment de satisfaction mais un peu plus de flexibilité est souhaitée**








# Conclusions

---

## CONCLUSIONS



Clientèles	Satisfaction globale	Accès et délais	Documentation et information	Qualité du service	Confidentialité
Consultations linguistiques (n:218)	8,7	8,5	8,6	8,9	9,1
Commission de toponymie (n:87)	8,1	8,0	8,2	8,6	9,1
Ministères et organismes (n:35)	9,2	8,8	8,6	9,2	9,4
Plaintes (contrevenants) (n:29)	8,0	8,1	7,7	8,2	8,6
Plaintes (plaignants) (n:600)	5,8	6,0	6,6	6,7	8,1
Partenariat (n:16)	9,1	9,1	8,5	9,0	9,3

-  De 9 à 10 : indicateur d'excellence.
-  De 8,5 à 8,9 : très bon.
-  De 8 à 8,4 : bon, tout en laissant place à l'amélioration.
-  De 7 à 7,9 : dénote la présence de problèmes à ne pas négliger.
-  Moins de 7 : dénote la présence de problèmes nécessitant une action immédiate.

Bien que la prudence soit de mise dans l'interprétation des résultats des clientèles « Ministères et organismes », « Plaintes - contrevenants » et « Partenariat » en raison des tailles d'échantillon limitées, deux des trois entités (« Ministères et organismes » et « Partenariat ») obtiennent des résultats qui se situent dans la zone d'excellence. La clientèle des « Consultations linguistiques » obtient de très bons résultats. En ce qui concerne les clientèles de la « Commission de toponymie » et des « Plaintes – contrevenants », les résultats sont bons mais laissent place à l'amélioration. Enfin, avec des résultats indiquant la présence d'une insatisfaction répandue, la clientèle des « Plaintes – plaignants » se retrouve dans une situation à prendre en considération.

# Annexe 1

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.



## PLAN DE SONDAGE

### Population cible

Huit clientèles composées d'individus ou d'organismes qui ont été en contact avec l'Office ou la Commission pendant la période étudiée.

### Base de sondage

Volet téléphonique et en ligne : Les bases de sondage initiales ont été fournies par le requérant.

### Plan d'échantillonnage

Volet téléphonique : Plan d'échantillonnage stratifié par clientèle.

Volet web : L'objectif était de recueillir le maximum de questionnaires remplis dans la strate d'accès à l'information.

Au total 986 entrevues ont été réalisées dans le volet téléphonique et 2 dans le volet web.

## QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été élaboré par l'Office, puis révisé et programmé par SOM. Les entrevues ont été réalisées en français seulement. La version finale du questionnaire se retrouve à l'annexe 2 (sous pli séparé).

La durée moyenne des entrevues téléphoniques se chiffre à 8,6 minutes et la médiane, à 8,4 minutes.

### **COLLECTE** **Période de collecte**

Du 28 février au 26 mars 2022 pour le volet téléphonique et du 10 mars au 15 mars 2022 pour le volet web.

### **Mode de collecte**

Volet téléphonique :

- Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
- Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- Maximum de 8 appels, mais une proportion de 3 % des entrevues ont été réalisées après le huitième appel.

Volet web :

- Questionnaire autoadministré par internet.
- Invitations par courriel gérées par SOM.
- Collecte sur les serveurs de SOM.

### **Résultats administratifs**

Les résultats détaillés sont présentés aux pages suivantes. Le taux de réponse pour le volet téléphonique s'élève à 41,0 %.

### RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

#### Ensemble

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	3410	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	40
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	<b>262</b>	G) Numéros joints (A - F)	3370
B1) Hors service	210	H) Numéros joints non valides (B)	262
B2) Non résidentiel	39	I) Numéros joints valides (G - H)	3108
B3) Hors strate	6	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	37
B4) Télécopieur	7	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	3145
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	<b>764</b>		
C1) Pas de réponse	34		
C2) Ligne occupée	3	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	724	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	37,4 %
C4) Ligne en dérangement	3	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	21,6 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	<b>1094</b>	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	41,0 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	21		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	394		
D3) Refus du ménage	96	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM</b>	
D4) Refus de la personne	224	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	41,0 %
D5) Refus sur cellulaire	343		
D6) Incomplet	16		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	<b>1290</b>		
E1) Autres langues	83		
E2) Non-admissibles	221		
E3) Entrevues complétées	986		

### RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Consultations linguistiques (GDT, BDL, REL)

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	564	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	5
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	<b>34</b>	G) Numéros joints (A - F)	559
B1) Hors service	16	H) Numéros joints non valides (B)	34
B2) Non résidentiel	16	I) Numéros joints valides (G - H)	525
B3) Hors strate	1	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	5
B4) Télécopieur	1	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	530
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	<b>88</b>		
C1) Pas de réponse	5		
C2) Ligne occupée	0	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	83	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	22,6 %
C4) Ligne en dérangement	0	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	22,1 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	<b>149</b>	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	55,3 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	2		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	30		
D3) Refus du ménage	13	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM</b>	
D4) Refus de la personne	45	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	55,3 %
D5) Refus sur cellulaire	57		
D6) Incomplet	2		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	<b>293</b>		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	75		
E3) Entrevues complétées	218		



### RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

#### Commission de toponymie

#### CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	416	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	<b>16</b>	G) Numéros joints (A - F)	416
B1) Hors service	14	H) Numéros joints non valides (B)	16
B2) Non résidentiel	1	I) Numéros joints valides (G - H)	400
B3) Hors strate	1	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	0
B4) Télécopieur	0	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	400
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	<b>182</b>		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	182	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	55,0 %
C4) Ligne en dérangement	0	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	14,8 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	<b>97</b>	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	30,3 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	1		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	37		
D3) Refus du ménage	5	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM</b>	
D4) Refus de la personne	26	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	30,3 %
D5) Refus sur cellulaire	26		
D6) Incomplet	2		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	<b>121</b>		
E1) Autres langues	3		
E2) Non-admissibles	31		
E3) Entrevues complétées	87		

### RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Ministères et organisations de l'Administration

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	213	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	15	G) Numéros joints (A - F)	213
B1) Hors service	15	H) Numéros joints non valides (B)	15
B2) Non résidentiel	0	I) Numéros joints valides (G - H)	198
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	0
B4) Télécopieur	0	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	198
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	94		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	94	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	71,2 %
C4) Ligne en dérangement	0	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	9,1 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	65	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	19,7 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	0		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	47		
D3) Refus du ménage	5	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM</b>	
D4) Refus de la personne	9	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	19,7 %
D5) Refus sur cellulaire	3		
D6) Incomplet	1		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	39		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	4		
E3) Entrevues complétées	35		

### RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

#### Plaintes - contrevenants

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	601	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	11
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	<b>108</b>	G) Numéros joints (A - F)	590
B1) Hors service	89	H) Numéros joints non valides (B)	108
B2) Non résidentiel	15	I) Numéros joints valides (G - H)	482
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	9
B4) Télécopieur	4	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	491
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	<b>128</b>		
C1) Pas de réponse	9		
C2) Ligne occupée	0	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	117	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	52,7 %
C4) Ligne en dérangement	2	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	21,0 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	<b>236</b>	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	26,3 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	3		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	130		
D3) Refus du ménage	48	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*</b>	
D4) Refus de la personne	37	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	26,2 %
D5) Refus sur cellulaire	17		
D6) Incomplet	1		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	<b>129</b>		
E1) Autres langues	78		
E2) Non-admissibles	22		
E3) Entrevues complétées	29		

\*La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

### RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

#### Plaintes - plaignants et plaignantes

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	1546	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	24
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	<b>84</b>	G) Numéros joints (A - F)	1522
B1) Hors service	71	H) Numéros joints non valides (B)	84
B2) Non résidentiel	7	I) Numéros joints valides (G - H)	1438
B3) Hors strate	4	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	23
B4) Télécopieur	2	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	1461
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	<b>257</b>		
C1) Pas de réponse	20		
C2) Ligne occupée	3	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	233	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	27,5 %
C4) Ligne en dérangement	1	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	25,3 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	<b>516</b>	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	47,2 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	15		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	131		
D3) Refus du ménage	22	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*</b>	
D4) Refus de la personne	103	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	47,1 %
D5) Refus sur cellulaire	235		
D6) Incomplet	10		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	<b>689</b>		
E1) Autres langues	2		
E2) Non-admissibles	87		
E3) Entrevues complétées	600		

\*La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

### Partenariat

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	63	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	4	G) Numéros joints (A - F)	63
B1) Hors service	4	H) Numéros joints non valides (B)	4
B2) Non résidentiel	0	I) Numéros joints valides (G - H)	59
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	0
B4) Télécopieur	0	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	59
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	12		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	12	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	52,5 %
C4) Ligne en dérangement	0	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	16,9 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	29	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	30,5 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	0		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	19		
D3) Refus du ménage	3	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM</b>	
D4) Refus de la personne	4	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	30,5 %
D5) Refus sur cellulaire	3		
D6) Incomplet	0		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	18		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	2		
E3) Entrevues complétées	16		

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

### Qualité des services

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	<b>7</b>	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	<b>1</b>	G) Numéros joints (A - F)	7
B1) Hors service	1	H) Numéros joints non valides (B)	1
B2) Non résidentiel	0	I) Numéros joints valides (G - H)	6
B3) Hors strate	0	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	0
B4) Télécopieur	0	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	6
B5) Duplicata	0		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)</b>	<b>3</b>		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C3) Répondeur	3	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	50,0 %
C4) Ligne en dérangement	0	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	33,3 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	<b>2</b>	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	16,7 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	0		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	0		
D3) Refus du ménage	0	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM</b>	
D4) Refus de la personne	0	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	16,7 %
D5) Refus sur cellulaire	2		
D6) Incomplet	0		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	<b>1</b>		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	0		
E3) Entrevues complétées	1		

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Accès à l'information

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
<b>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB</b>		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	41	Désabonnement	0
Nombre d'entrevues visées	0	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
<b>INVITATIONS ENVOYÉES</b>		<b>UNITÉ JOINTE TOTALE (C)</b>	10
Invitations envoyées (A)	41	<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
Adresse de courriel sur la liste noire	0	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'utilisateur dépassé	0
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	2	Autres messages de retour non reconnus	0
Hors de la population visée	6	Unité non jointe totale (D)	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	
Unité jointe répondante totale (B)	8	Courriel invalide (usager@)	1
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	0	Unité inexistante totale (E)	1
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>		<b>TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))</b>	<b>25,0 %</b>
Abandon durant le questionnaire	2	<b>TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)</b>	<b>80,0 %</b>
Courriel automatique (absence du répondant)	0	<b>TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))</b>	<b>20,0 %</b>

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)



**PONDÉRATION ET TRAITEMENT** Aucune pondération n'a été effectuée.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

**MARGES D'ERREUR** Les marges d'erreur présentées ci-dessous sont calculées au niveau de confiance de 95 % et utilisent les formules exactes d'estimation de la variance dans un contexte d'échantillonnage dans une population finie.

Le facteur d'ajustement est une mesure qui permet d'ajuster la marge d'erreur pour tenir compte du facteur de population finie. C'est une statistique utile pour obtenir une estimation de la marge d'erreur pour un sous-groupe de répondants dont on connaît la taille.

Pour estimer la marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants ou pour un sous-groupe, il suffit d'utiliser la formule suivante : 0,98 divisé par la racine carrée de  $n - 1$  (la taille du groupe ou du sous-groupe moins un), et de multiplier ce résultat par le facteur d'ajustement. Par exemple, au tableau de la page suivante, compte tenu de la taille finie de la population ( $N = 4235$ ), la marge d'erreur maximale d'échantillonnage pour l'ensemble des répondants est égale à 2,7 % ( $0,876 \times 0,98 / \sqrt{4235}$ ).

Le tableau ci-dessous donne les marges d'erreur maximales de l'étude (en tenant compte du facteur d'ajustement).

Nom	N	Nombre d'entrevues	Facteur d'ajustement	Marge d'erreur maximale (pour une proportion)	Satisfaction globale et marge d'erreur
Consultations linguistiques	631	218	0,809	5,4%	8,7 ± 0,3
Commission de toponymie	473	87	0,903	9,5%	8,1 ± 0,6
Ministères et organismes	245	35	0,926	15,6%	9,2 ± 0,4
Plaintes – contrevenants	825	29	0,982	18,2%	8,0 ± 0,8
Plaintes – plaignants et plaignantes	1944	600	0,831	3,3%	5,8 ± 0,3
Partenariat	68	16	0,874	22,1%	9,1 ± 0,6
Bureau de la qualité des services	8	1	0,935	NA	NA
Accès à l'information	41	2	0,975	95,6%	NA
<b>Ensemble</b>	<b>4235</b>	<b>988</b>	<b>0,876</b>	<b>2,7%</b>	<b>6,9 ± 0,2</b>



# Annexe 2

QUESTIONNAIRE





## Sondage sur la satisfaction des clientèles de l'Office et de la Commission

### Office québécois de la langue française et Commission de toponymie

---

/\*

#### Légende

<b>/*texte*/</b>	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas au répondant.
<b>NSP</b>	Choix de réponses : Ne sait pas
<b>NRP</b>	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
<b>NAP</b>	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
<b>-&gt;, -&gt;&gt;</b>	Signifie « Passez à la question »
<b>-&gt;sortie</b>	Valide que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
<b>-&gt;fin</b>	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
<b>1=, 1=</b>	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
<b>1=, 2=, ...</b>	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
<b>Q_Slcal, Q_INcal</b>	Les questions commençant par « Q_Sl... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant au participant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

\*/

---

#### /\*Légende

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

**/\* Strate 1= Commission de toponymie  
 Strate 2= Ministères et organisations de l'Administration  
 Strate 3= Plaintes – contrevenants  
 Strate 4= Plaintes – plaignants et plaignantes  
 Strate 5= Qualité des services  
 Strate 6= Consultations linguistiques (GDT, BDL, REL)  
 Strate 7= Partenariat \*/**

Q\_Bi Bonjour (bonsoir) monsieur, madame.  
 ->>putSTR

Q\_inputSTR q#STR=input('STRATE')  
 ->>calaff0  
 Q\_STR \*autocomplété\*

Q\_incalaff0 q#aff0=2 et  
 lorsque q#STR=1 alors q#aff0=1  
 ->>1NTRO

Q\_AFF0 \*Pour affichage\*  
 1=la Commission de toponymie du Québec  
 2=l'Office québécois de la langue française

Q\_1NTRO Bonjour, je suis... de la firme de recherche SOM. Puis-je parler à  
 <i#NOMCOMPLET> s'il vous plaît? \* Ou si on n'a pas la bonne personne,  
 puis-je parler à la principale personne qui a été en contact avec l'OQLF entre  
 avril et septembre 2021 ? \*

\*Au répondant potentiel : Bonjour, je suis... de la firme de recherche SOM.\*  
 Nous réalisons actuellement une importante étude pour <AFF0> afin  
 d'évaluer la satisfaction de leur clientèle.

Nous aurions besoin d'environ 5 à 7 minutes, s'il vous plaît. \*Prendre rendez-  
 vous au besoin.\*

\*Au besoin : Vos coordonnées nous ont été transmises par l'OQLF. Cette  
 étude va lui permettre de mieux servir ses clientèles\*

2=\*Continuez  
 3=\*Refus (Classer comme un refus et terminer)->1NTRO

Q\_ENR Cette entrevue est enregistrée pour des fins de contrôle de qualité  
 uniquement. Toutes vos réponses sont anonymes et confidentielles.

2=\*Continuez

**/\*Questions d'introduction : 21 questions \*/**

**/\*Section CT: Clients de la commission de toponymie : 3 questions \*/**

Q\_sicalCT si q#STR=1 ->CT1  
 ->>calMOA

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de  
 question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule  
 réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

Q\_CT1 Combien de fois avez-vous été en contact avec la Commission de toponymie entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)

- 1=\*Aucune->sortie
- 2=\*Une seule fois
- 3=\*Deux à quatre fois
- 4=\*Cinq fois ou plus
- 9=\*NSP/NRP

Q\_CT2 Votre dernier contact était-il un...

- 1=Appel téléphonique
- 2=Courriel
- 3=Accusé de réception par la poste (d'un formulaire ou d'un autre document transmis à la Commission)
- 90=Autre <précisez>
- 99=\*NSP/NRP

Q\_CT3 Quel était l'objet de votre dernier contact? \*Lire les choix au besoin

- 1=\*Vous avez demandé de l'information
- 2=\*La Commission vous a demandé de l'information (ou des renseignements)
- 3=\*Vous avez proposé un nom de lieu
- 4=\*Vous avez fourni de l'information sur un nom de lieu
- 90=\*Autre <précisez>
- 99=\*NSP/NRP

->>calaff1

**/\*Section MOA : Clients des ministères et organismes de l'Administration : 3 questions\*/**

Q\_sicalMOA  
->>calPLC

si q#STR=2->MOA1

Q\_MOA1 Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)

- 1=\*Aucune->sortie
- 2=\*Une seule fois
- 3=\*Deux à quatre fois
- 4=\*Cinq fois ou plus
- 9=\*NSP/NRP

Q\_MOA2 Votre dernier contact avec l'Office était-il...?

- 1=Une visite de l'Office à vos bureaux
- 2=Un entretien virtuel ou une visite virtuelle

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

3=Un appel téléphonique  
4=Un courriel  
5=Une lettre  
6=Le traitement d'une plainte à l'égard de votre organisation  
90=Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_MOA3 Quel était l'objet de votre dernier contact?

1=Demande d'information ou de conseils à l'Office  
2=Demande d'information de la part de l'Office  
3=Accusé de réception (d'un formulaire ou d'un autre document transmis à l'Office)  
4=Élaboration ou validation de votre politique linguistique  
5=Traitement d'une plainte  
90=Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

->>calaff1

**/\*Section PLC : Plaintes - contrevenants : 2 questions \*/**

Q\_sicalPLC

si q#STR=3->PLC1

->>calPPP

Q\_PLC1

Dans le cadre du traitement d'une plainte, combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? \*On parle ici d'une plainte déposée contre votre organisation (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)

1=\*Aucune ->sortie  
2=\*Une seule fois  
3=\*Deux à quatre fois  
4=\*Cinq fois et plus  
9=\*NSP/NRP

Q\_PLC2 Votre dernier contact avec l'Office était-il...?

1=Une inspection de vos bureaux  
2=Un entretien virtuel  
3=Un appel téléphonique  
4=Un courriel  
5=Une lettre  
6=Une mise en demeure signifiée par huissier  
90=Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

->>calaff1

**/\*Section PPP : Plaintes - plaignants ou plaignantes : 4 questions\*/**

Q\_sicalPPP

si q#STR=4->PPP1

->>calQSE

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

Q\_PPP1 Combien de plaintes avez-vous déposé à l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021?

- 0=\*Aucune->out
- 1=\*Une seule
- 2=\*Deux à quatre
- 3=\*Cinq à neuf
- 4=\*Dix et plus
- 9=\*NSP/NRP

Q\_PPP2 Quel était l'objet de votre dernière plainte?

- 1=\*La langue d'accueil et de service
- 2=\*L'affichage
- 3=\*Un contrat
- 4=\*Une facture
- 5=\*Un menu
- 6=\*Une brochure
- 7=\*Un site Web
- 8=\*Des messages publiés sur les médias sociaux
- 9=\*Des offres d'emploi
- 10=\*Les communications de l'employeur
- 11=\*Les inscriptions sur un produit ou un document l'accompagnant
- 12=\*Un logiciel ou un jeu vidéo (ludiciel)
- 90=\*Autre <précisez>
- 99=\*NSP/NRP

Q\_PPP3 Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? (le dépôt d'une plainte compte pour un contact) (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)

- 1=\*Une seule fois
- 2=\*Deux à quatre fois
- 3=\*Cinq fois et plus
- 9=\*NSP/NRP

Q\_PPP4 Votre dernier contact avec l'Office était-il...?

- 1=Une lettre
- 2=Un appel téléphonique
- 3=Un courriel
- 4=Un accusé de réception par la poste (d'un formulaire ou d'un autre document transmis à l'Office)
- 90=Autre <précisez>
- 99=\*NSP/NRP

->>calaff1

**/\*Section: Qualité des services: 3 questions \*/**

Q\_sicalQSE si q#STR=5->QSE1

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

->>calCL

Q\_QSE1 Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)

1=\*Aucune->sortie  
2=\*Une seule fois  
3=\*Deux à quatre fois  
4=\*Cinq fois ou plus  
99=\*NSP/NRP

Q\_QSE2 Votre dernier contact avec l'Office était-il...?

1=Un appel téléphonique  
2=Un courriel  
3=Un accusé de réception (formulaire ou autre document transmis à l'Office)  
90=Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_QSE3 Quel était l'objet de votre dernier contact?

1=Une demande d'accès à l'information  
2=Une réponse à votre demande d'accès à l'information  
3=Une demande au bureau de la qualité des services  
4=Une réponse à votre demande au bureau de la qualité des services  
5=L'Office vous a demandé de l'information ou des renseignements  
90=Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

->>calaff1

**/\*Section :** Consultations linguistiques (GDT, BDL, REL) : 2 questions \*/

Q\_sicalCL

->>calPRN

Q\_CLI1

si q#STR=6->CLI1

Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)

1=\*Aucune->out  
2=\*Une seule fois  
3=\*De deux à quatre fois  
4=\*Plus de cinq fois  
9=\*NSP/NRP

Q\_CLI2 Quel était l'objet de votre dernier contact avec le service de consultations linguistiques de l'Office? Était-ce concernant l'utilisation du formulaire...

1=Nous joindre du Grand dictionnaire terminologique

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

2=Nous joindre de la Banque de dépannage linguistique  
3=Du service de consultations du Réseau de l'expertise linguistique  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

->>calaff1

**/\*Section:**

Q\_sicalPRN

->>calaff1

Q\_PRN1

**Partenariat : 4 questions \*/**

si q#STR=7->PRN1

Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2021? (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)

1=\*Aucune->sortie  
2=\*Une seule fois  
3=\*Deux à quatre fois  
4=\*Cinq fois et plus  
9=\*NSP/NRP

Q\_PRN2

Votre dernier contact avec l'Office était-il...?

1=Une visite de l'Office à vos bureaux  
2=Un entretien virtuel  
3=Un appel téléphonique  
4=Un courriel  
5=Un accusé de réception (d'un formulaire ou d'un autre document transmis à l'Office)  
6=La présence de l'Office dans un évènement  
90=Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_PRN3

Quel a été l'objet de votre dernier contact?

1=Demande de subvention à l'Office  
2=L'Office a répondu à votre demande de subvention  
3=Demande d'information à l'Office  
4=L'Office vous a demandé de l'information ou des renseignements  
5=L'Office vous a posé des questions sur un document que vous lui avez transmis à des fins de validation  
90=Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_PRN4

Pour quel type d'organisation avez-vous demandé une subvention?

1=Pour une entreprise privée à but lucratif  
2=Pour une organisation, une association ou un groupement à but non lucratif  
3=Pour une organisation publique ou parapublique  
90=Autre <précisez>

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/



99=\*NSP/NRP

**/\*Section Commune (SC) pour la qualité du service : 30 questions \*/**

Q\_incalaff1      lorsque q#STR=2 alors q#aff1=2 et  
                  lorsque q#STR=3 alors q#aff1=3 et  
                  lorsque q#STR=4 alors q#aff1=4 et  
                  lorsque q#STR=6 alors q#aff1=6 et  
                  lorsque q#STR=7 alors q#aff1=7

->>TXTSC

Q\_AFF1            \*Pour affichage\*  
                  2=/\*MOA\*/au sujet d'un dossier de francisation de votre organisation.  
                  3=/\*PLC\*/au sujet du traitement de la plainte reçue à l'égard de votre organisation.  
                  4=/\*PPP\*/au sujet du dépôt et du traitement de votre plainte.  
                  6=/\*CLI\*/au sujet de votre demande de consultation linguistique.  
                  7=/\*PRN\*/au sujet du programme de subvention de l'Office.

Q\_TXTSC          Voici des énoncés à propos ((G **du dernier contact**)) que vous avez eu avec  
<AFF0> <AFF1>

/\*(CT) : rien à lire de plus  
(MOA) : d'un dossier de francisation de votre organisation  
(PLC) : du traitement de la plainte reçue à l'égard de votre organisation  
(PPP) : du dépôt et du traitement de votre plainte  
(QSE) : rien à lire de plus  
(CLI) : de votre demande de consultation linguistique  
(PRN) : du programme de subvention de l'Office\*/

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.

2=\*Continuer

Q\_SC1            \*Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.\*

Vous avez trouvé facile de joindre une personne en mesure de vous répondre.

0=\*0 (Tout à fait en désaccord)  
1=\*1 2=\*2 3=\*3 4=\*4 5=\*5 6=\*6 7=\*7 8=\*8 9=\*9  
10=\*10 (Tout à fait d'accord)  
96=Ne s'applique pas99=\*NSP/NRP

Q\_sicalSC2      si q#STR=1,2,4,5,6,7 ->SC2  
->>calaffSC3

Q\_SC2            Le personnel a fourni les réponses à vos questions. /\*Sauf pour les clients  
PLC\*/

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

Q_incalaffSC3 ->>SC3	q#affSC3=1 et lorsque q#STR=6 alors q#affSC3=2
Q_AFFSC3	*Pour affichage* 1=obtenir du soutien de la part de 2=/*CLI*/ accéder au service de consultations linguistiques de
Q_SC3	*Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.*  Vous avez pu <AFFSC3> < AFF0> par le moyen de votre choix.  0=*0 (Tout à fait en désaccord) 1=*1 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9 10=*10 (Tout à fait d'accord) 96=Ne s'applique pas99=*NSP/NRP
Q_SC4	Les démarches pour obtenir le service dont vous aviez besoin étaient faciles à effectuer.
Q_SC5	Vous avez pu parler facilement à un représentant lorsque vous en avez eu besoin.
Q_sicalSC6 ->>SC7	si q#STR=1,2,4,5,6,7 ->SC6
Q_SC6	Les formulaires étaient faciles à remplir. /*Sauf pour les clients PLC*/
Q_SC7	L'information reçue était pertinente et facile à comprendre.
Q_SC8	Le personnel vous a traité(e) avec respect.
Q_sicalSC9 ->>calSC10	si q#STR=1,2,4,5,6,7 ->SC9
Q_SC9	Le personnel vous a accordé une attention particulière. /*Sauf pour les clients PLC*/
Q_sicalSC10 ->>calSC11	si q#STR=7 ->SC10
Q_SC10	Le personnel vous a aidé dans la démarche pour obtenir une subvention. /*Seulement pour PRN*/
Q_sicalSC11 ->>calSC12	si q#STR=1,5,6,7 ->SC11
Q_SC11	Le personnel a compris vos besoins. /*Pour CT, QSE, CLI et PRN*/
Q_sicalSC12 ->>calSC13	si q#STR=2 ->SC12
Q_SC12	Le personnel était à l'écoute de vos besoins et des particularités de votre organisation. /*Seulement pour MOA*/
Q_sicalSC13	si q#STR=3 ->SC13

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

->>calSC14

Q\_SC13

Le personnel vous a accompagné pour corriger la situation à la suite de la plainte reçue à l'égard de votre organisation. /\*Seulement pour PLC\*/

Q\_sicalSC14

si q#STR=1,2,3,4,5,7 ->SC14

->>calSC15

Q\_SC14

Le personnel vous a permis d'exprimer votre point de vue. /\*Sauf pour CLI\*/

Q\_sicalSC15

si q#STR=1,4,5 ->calaffSC15

->>calSC16

Q\_incalaffSC15

lorsque q#STR=1 alors q#affSC15=1 et  
lorsque q#STR=4,5 alors q#affSC15=2

->>SC15

Q\_AFFSC15

\*Pour affichage\*

1=de la décision au sujet de votre demande /\*CT\*/

2=de la décision au sujet de la plainte que vous avez déposée /\*PPP et QSE\*/

Q\_SC15

\*Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.\*

Le personnel vous a expliqué les raisons <AFFSC15>

0=\*0 (Tout à fait en désaccord)

1=\*1 2=\*2 3=\*3 4=\*4 5=\*5 6=\*6 7=\*7 8=\*8 9=\*9

10=\*10 (Tout à fait d'accord)

96=Ne s'applique pas 99=\*NSP/NRP

Q\_sicalSC16

si q#STR=2,3,6,7 ->calaffSC16

->>calSC17

Q\_incalaffSC16

lorsque q#STR=2 alors q#affSC16=1 et  
lorsque q#STR=3 alors q#affSC16=2 et  
lorsque q#STR=6 alors q#affSC16=3 et  
lorsque q#STR=7 alors q#affSC16=4

->>SC16

Q\_AFFSC16

\*Pour affichage\*

1=/\*MOA\*/ la réalité de votre organisation pour adapter ses interventions et ses recommandations

2=/\*PLC\*/ la réalité de votre organisation dans les correctifs à apporter pour remédier à la situation faisant l'objet de la plainte reçue

3=/\*CLI\*/ votre situation pour adapter sa réponse à vos besoins

4=/\*PRN\*/ la réalité de votre organisation pour adapter ses recommandations

Q\_SC16

\*Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.\*

Le personnel a tenu compte de <AFFSC16>.

0=\*0 (Tout à fait en désaccord)

1=\*1 2=\*2 3=\*3 4=\*4 5=\*5 6=\*6 7=\*7 8=\*8 9=\*9

---

#### /\*Légende

\*texte\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\*texte\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

10=\*10 (Tout à fait d'accord)  
96=Ne s'applique pas99=\*NSP/NRP

Q\_sicalSC17  
->>calSC18

si q#STR=1,3,5,7->calaffSC17

Q\_incalaffSC17

lorsque q#STR=1,5 alors q#affSC17=1 et  
lorsque q#STR=3 alors q#affSC17=2 et  
lorsque q#STR=7 alors q#affSC17=3

->>SC17

Q\_AFFSC17

\*Pour affichage\*  
1=/\*CT et QSE\*/ vous aider  
2=/\*PLC\*/ soutenir votre organisation pour apporter les correctifs afin de corriger la situation  
3=/\*PRN\*/ accompagner votre organisation pour la mise en œuvre de votre projet

Q\_SC17

\*Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, indiquez à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé.\*

Le personnel était disposé à <AFFSC17>.

0=\*0 (Tout à fait en désaccord)  
1=\*1 2=\*2 3=\*3 4=\*4 5=\*5 6=\*6 7=\*7 8=\*8 9=\*9  
10=\*10 (Tout à fait d'accord)  
96=Ne s'applique pas  
99=\*NSP/NRP

Q\_sicalSC18  
->>calSC19

si q#STR=1,2,3,5,6,7 ->SC18

Q\_SC18

Le personnel vous a fourni les explications dont vous aviez besoin. /\*Sauf pour PPP\*/

Q\_sicalSC19  
->>calSC20

si q#STR=2,4,6 ->SC19

Q\_SC19

Le personnel a répondu à vos questions dans un délai raisonnable. /\*Pour MOA, PPP et CLI\*/

Q\_sicalSC20  
->>SC21

si q#STR=7 ->SC20

Q\_SC20

Le personnel a respecté ses engagements envers vous. /\*Seulement pour PRN\*/

Q\_SC21

Le personnel avait les connaissances nécessaires pour répondre à vos questions.

Q\_sicalSC22  
->>SC23

si q#STR=6 ->SC22

Q\_SC22

La réponse obtenue était de qualité. /\*Seulement pour CLI\*/

Q\_SC23

Vous avez confiance que vos renseignements sont traités de manière confidentielle.

---

#### /\*Légende

\*texte\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\*texte\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

- Q\_SC24 Vous avez confiance que vos renseignements sont uniquement utilisés dans le but prévu.
- Q\_SC25 Les divers documents de <AFF0> (lettres, formulaires dépliant) ont une belle apparence visuelle.
- Q\_sicalSC26 si q#STR=4 ->SC26  
->>calSC27
- Q\_SC26 Le site Web de l'Office est attrayant. /\*Seulement pour PPP\*/
- Q\_sicalSC27 si q#STR=3 ->SC27  
->>SC28
- Q\_SC27 Vous avez facilement trouvé ce que vous cherchiez sur le site web de l'Office. (\*Seulement pour PLC)
- Q\_SC28 Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.
- Q\_SC29 Vous avez eu envie de vous plaindre du service reçu.
- Q\_SC30 Avez-vous d'autres commentaires à formuler à propos de votre dernier contact?
- 1=\*Oui  
2=\*Non ->calCTSD
- Q\_SC30COM Lesquels?
- 90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP
- /\* Section CT: Questions sociodémographiques : 2 questions \*/**
- Q\_sicalCTSD si q#STR=1->CT4  
->>calMOASD
- Q\_CT4 Dans quel type d'organisation travaillez-vous? Est-ce...
- 1=Une entreprise privée  
2=Dans le secteur parapublic (secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux ou société d'État)  
3=Dans la fonction publique  
4=Une municipalité  
5=Un organisme sans but lucratif  
6=\*Je travaille à mon compte  
7=\*Je suis à la retraite ->FIN  
8=\*Je suis aux études ->FIN  
9=\*Je suis sans emploi ->FIN  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP
- Q\_CT5 Quel type d'emploi occupez-vous?

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

1=Gestionnaire (personne qui a autorité sur d'autres employés)  
2=Professionnel (autre que le personnel d'encadrement et de soutien)  
3=Personnel de soutien (ex. : secrétaire, agent ou agente de bureau, réceptionniste)  
90=Autre <précisez>  
96=Ne s'applique pas

**/\* Section MOA: Questions sociodémographiques : 4 questions \*/**

Q\_sicalMOASD si q#STR=2->MOA4  
->>calPLCSD

Q\_MOA4 Avez-vous délégué certaines fonctions de votre rôle de mandataire à une autre personne?  
1=\*Oui  
2=\*Non

Q\_MOA6 Quel est le secteur d'activité de votre organisation? \*Lire les choix au besoin\*

1=\*Ministère ou organisme gouvernemental  
2=\*Centre de services scolaire ou commission scolaire  
3=\*Ville, municipalité, arrondissement ou organisme du secteur municipal  
4=\*Organisme du secteur de la santé et des services sociaux  
90=\*Autre <Précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_MOA7 Quel type d'emploi occupez-vous?

1=Gestionnaire (personne qui a autorité sur d'autres employés)  
2=Professionnel (autre que le personnel d'encadrement et de soutien)  
3=Personnel de soutien (ex. : secrétaire, agent ou agente de bureau, réceptionniste)  
90=\*Autre <précisez>  
96=\*Ne s'applique pas

**/\* Section PLC: Questions sociodémographiques : 5 questions \*/**

Q\_sicalPLCSD si q#STR=3->PLC3  
->>calPPPSD

Q\_PLC3 Dans quel type d'organisation travaillez-vous? Est-ce...

1=Une entreprise privée  
2=Un organisme sans but lucratif  
3=\*Travaille à son compte  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_PLC4 Combien d'employés compte votre organisation? Est-ce...  
1=Moins de 50 employés

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

2=Entre 50 et 200 employés  
3=Plus de 200 employés  
9=\*NSP/NRP

->>PLC5

Q\_PLC5 Dans quelle région administrative se situe votre organisation?

1=\*Abitibi-Témiscamingue  
2=\*Bas-Saint-Laurent  
3=\*Capitale-Nationale  
4=\*Centre-du-Québec  
5=\*Chaudière-Appalaches  
6=\*Côte-Nord  
7=\*Estrie  
8=\*Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine  
9=\*Lanaudière  
10=\*Laurentides  
11=\*Laval  
12=\*Mauricie  
13=\*Montérégie  
14=\*Montréal  
15=\*Nord-du-Québec  
16=\*Outaouais  
17=\*Saguenay-Lac-Saint-Jean  
99=\*NSP/NRP

**/\*On ne pose pas PLC6 aux travailleurs autonomes \*/**

Q\_sicalPLC6 si q#PLC3=3 ->PLC7

->>PLC6

Q\_PLC6 Quel type d'emploi occupez-vous?

1=Gestionnaire (personne qui a autorité sur d'autres employés)  
2=Professionnel (autre que le personnel d'encadrement et de soutien)  
3=Personnel de soutien (ex. : secrétaire, agent ou agente de bureau, réceptionniste)  
90=\*Autre <précisez>  
96=\*Ne s'applique pas

Q\_PLC7 Quelle langue est la plus utilisée dans votre organisation?

1=Français  
2=Anglais  
3=Autre langue que le français ou l'anglais

**/\* Section PPP: Questions sociodémographiques : 5 questions \*/**

Q\_sicalPPPSD si q#STR=4->PPP5

->>calQSESD

Q\_PPP5 Quelle(s) langue(s) parlez-vous le plus souvent à la maison?

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

1=Français  
2=Anglais  
3=Autre langue que le français et l'anglais  
9=\*NSP/NRP

Q\_PPP6            Notez le genre

1=\*Femme  
2=\*Homme  
9=\*NSP/NRP

Q\_PPP7            Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? \*Lire les choix au besoin\*

1=\*Primaire  
2=\*Secondaire (y compris la formation professionnelle)  
3=\*Cégep (y compris la formation technique)  
4=\*Universitaire (1<sup>er</sup> cycle : baccalauréat)  
5=\*Universitaire (2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> cycle : maîtrise, doctorat)  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_PPP8            Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

1=\*18 à 24 ans  
2=\*25 à 34 ans  
3=\*35 à 44 ans  
4=\*45 à 54 ans  
5=\*55 à 64 ans  
6=\*65 à 74 ans  
7=\*75 ans ou plus  
9=\*NSP/NRP

Q\_PPP9            Dans quelle région administrative habitez-vous?

1=\*Abitibi-Témiscamingue  
2=\*Bas-Saint-Laurent  
3=\*Capitale-Nationale  
4=\*Centre-du-Québec  
5=\*Chaudière-Appalaches  
6=\*Côte-Nord  
7=\*Estrie  
8=\*Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine  
9=\*Lanaudière  
10=\*Laurentides  
11=\*Laval  
12=\*Mauricie  
13=\*Montérégie

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/



14=\*Montréal  
15=\*Nord-du-Québec  
16=\*Outaouais  
17=\*Saguenay–Lac-Saint-Jean  
99=\*NSP/NRP

**/\* Section QSE : Questions sociodémographiques : 4 questions \*/**

Q\_sicalQSESD  
->>calCLISD  
Q\_QSE4

si q#STR=5->QSE4

Dans quel type d'organisation travaillez-vous? Est-ce...

1=Une entreprise privée  
2=Dans le secteur parapublic (secteurs de l'éducation, de la santé, des services sociaux, société d'État)  
3=Dans la fonction publique  
4=Une municipalité  
5=Un organisme sans but lucratif  
6=\*Je travaille à mon compte  
7=\*Je suis à la retraite  
8=\*Je suis aux études  
9=\*Je ne travaille pas  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_QSE5

Dans quelle région administrative habitez-vous?

1=\*Abitibi-Témiscamingue  
2=\*Bas-Saint-Laurent  
3=\*Capitale-Nationale  
4=\*Centre-du-Québec  
5=\*Chaudière-Appalaches  
6=\*Côte-Nord  
7=\*Estrie  
8=\*Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine  
9=\*Lanaudière  
10=\*Laurentides  
11=\*Laval  
12=\*Mauricie  
13=\*Montérégie  
14=\*Montréal  
15=\*Nord-du-Québec  
16=\*Outaouais  
17=\*Saguenay–Lac-Saint-Jean  
99=\*NSP/NRP

Q\_QSE6

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

1=Primaire  
2=Secondaire (y compris la formation professionnelle)  
3=Cégep (y compris la formation technique)  
4=Universitaire (1<sup>er</sup> cycle)  
5=Universitaire (2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> cycle)  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_QSE7            Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ?

1=\*18 à 24 ans  
2=\*25 à 34 ans  
3=\*35 à 44 ans  
4=\*45 à 54 ans  
5=\*55 à 64 ans  
6=\*65 à 74 ans  
7=\*Plus de 75 ans  
9=\*NSP/NRP

**/\* Section CLI : Questions sociodémographiques : 2 questions \*/**

Q\_sicalCLISD  
->>calPRNSD  
Q\_CLI3

si q#STR=6->CLI3

Pour quelle organisation travaillez-vous? Est-ce... \*Si a changé d'organisation depuis ou ne travaille plus là, veuillez demander pour quelle organisation le répondant travaillait au moment du contact avec l'OQLF\*

1=Un ministère ou un organisme  
2=Une entreprise privée  
3=Un ordre professionnel  
4=Dans le réseau de l'éducation  
5=Dans le réseau de la santé et des services sociaux  
6=Une ville ou une municipalité  
7=\*Je travaille à mon compte  
8=\*Je suis à la retraite->fin  
9=\*Je suis aux études->fin  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*NSP/NRP

Q\_CLI4            Quel type d'emploi occupez-vous?

1=Gestionnaire (personne qui a autorité sur d'autres employés)  
2=Professionnel (autre que le personnel d'encadrement et de soutien)  
3=Personnel de soutien (ex. : secrétaire, agent ou agente de bureau, réceptionniste)  
90=Autre <précisez>  
96=\*Ne s'applique pas

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

**/\* Section PRN : Questions sociodémographiques : 1 question \*/**

Q\_sicalPRNSD  
->>FIN

si q#STR=7->PRN5

Q\_PRN5

Quel type d'emploi occupez-vous?

- 1=Gestionnaire (personne qui a autorité sur d'autres employés)
- 2=Professionnel (autre que le personnel d'encadrement et de soutien)
- 3=Personnel de soutien (ex. : secrétaire, agent ou agente de bureau, réceptionniste)
- 90=Autre <précisez>
- 96=\*Ne s'applique pas

->>FIN

Q\_URGENCE

\*(Au besoin) pour ((g expliquer la raison de l'appel : ))\*

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante.
- Votre participation est volontaire.
- On cherche à connaître votre opinion et votre satisfaction, on ne vous demandera pas d'informations personnelles.
- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour ((g valider la légitimité )) de notre démarche : vous pouvez joindre [REDACTED] afin de valider que nous sommes bien mandatés pour faire ce sondage.

Demander si on peut rappeler et mettre en rendez-vous (ou en refus, le cas échéant).

2=\*Continuer

Q\_FIN

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire !

\*\*\*Informations

Projet=OQLFNBKT  
Fichier=FOQLFNBKT  
Reseau=\\10.3.0.15\SERVEUR1\P22065TELBK\  
Pages=C:\Users\lekaluzny\Projets\P22065OQLFSATNBKT\pw22065nbktel\

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/