



MONTRÉAL

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

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e 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

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

ANNEXES

/1. Méthodologie détaillée

/2. Questionnaire

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



Contexte	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.
Objectifs	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).
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. Les clientèles sont présentées plus en détail dans l'annexe méthodologique détaillée.
Échantillonnage	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.
Collecte	Sondage téléphonique réalisé du 28 février au 26 mars 2022. Taux de réponse global : 41 %.
Pondération	Les données n'ont pas été pondérées.
Marge d'erreur	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)



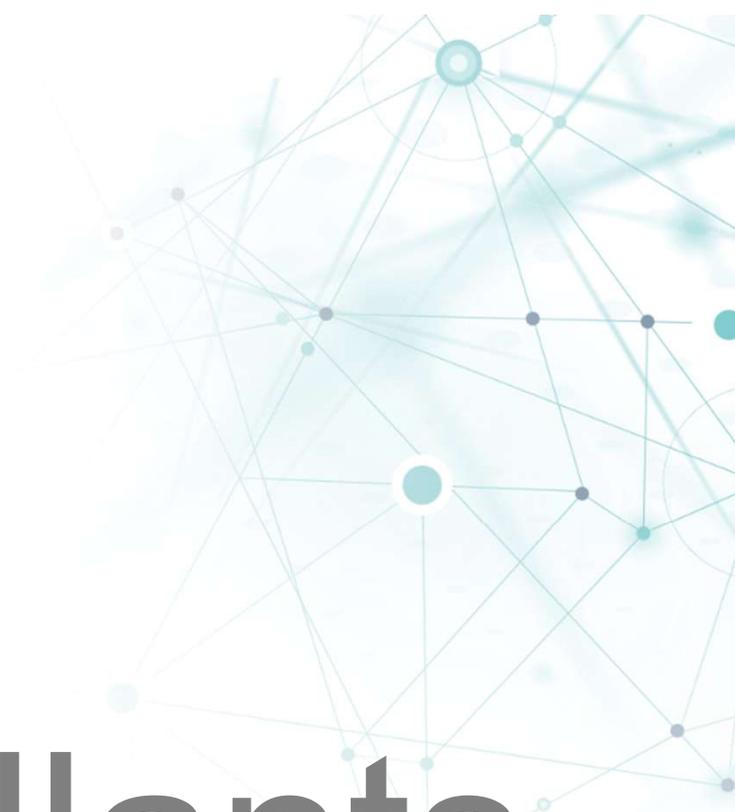
COMPOSANTES DE LA SATISFACTION

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 with faint circular patterns.

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



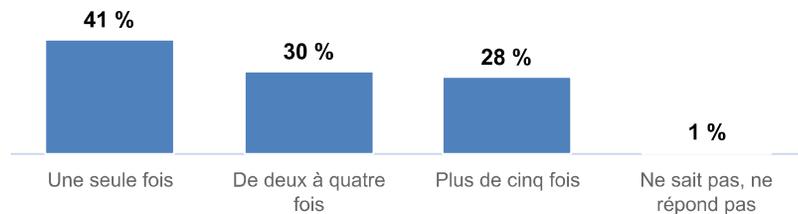
PROFIL DES RÉPONDANTS - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



QCLI1. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1^{er} 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

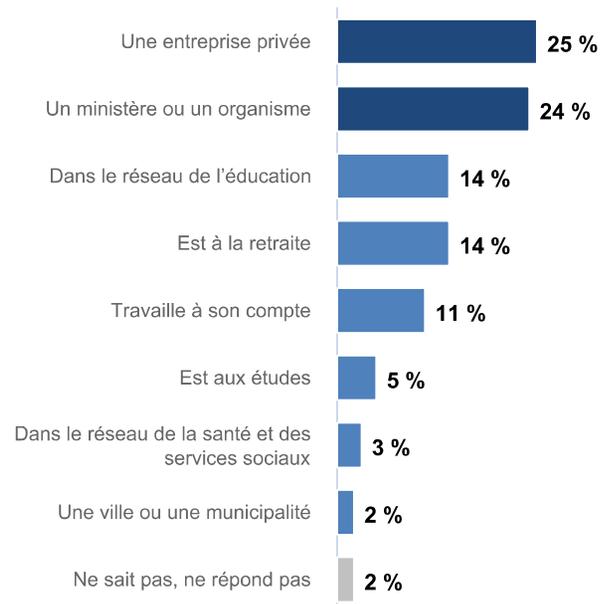


PROFIL DES RÉPONDANTS - CONSULTATIONS LINGUISTIQUES (SUITE)



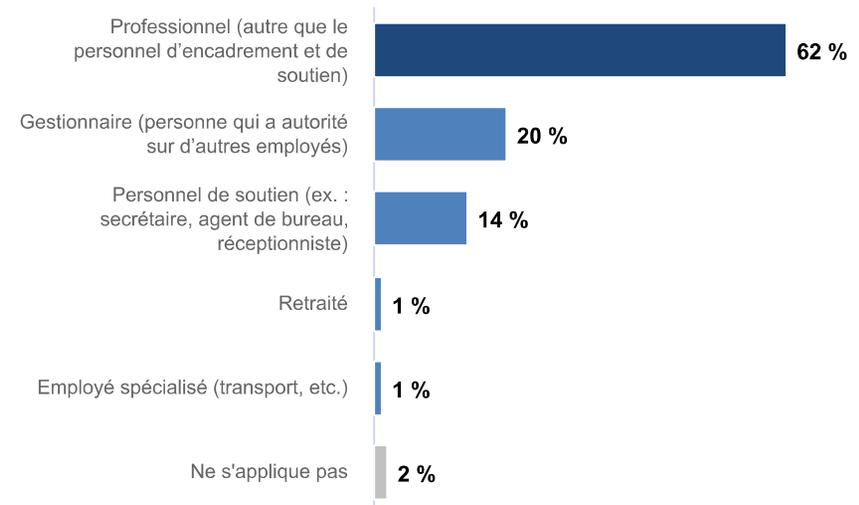
QCLI3. Pour quelle organisation travaillez-vous? Est-ce...?

Base : consultations linguistiques, n : 218



QCLI4. Quel type d'emploi occupez-vous?

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



Chapitre 2

SATISFACTION

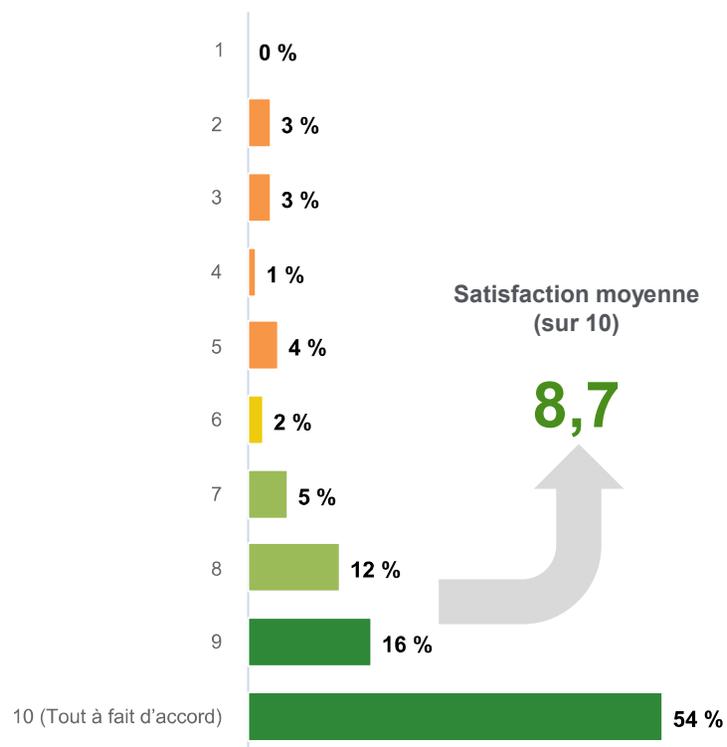


SATISFACTION GLOBALE – CONSULTATIONS LINGUISTIQUES



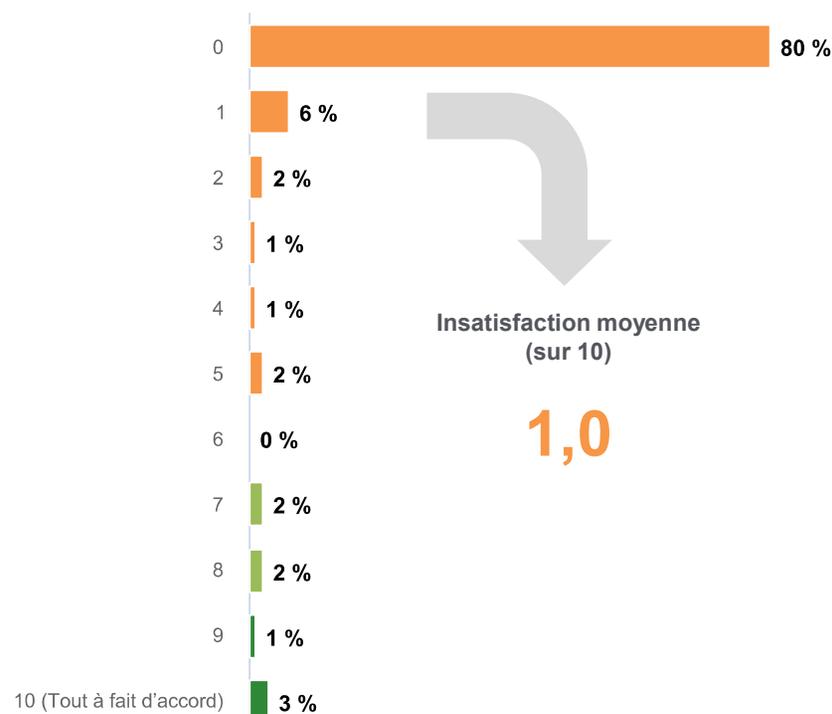
QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

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

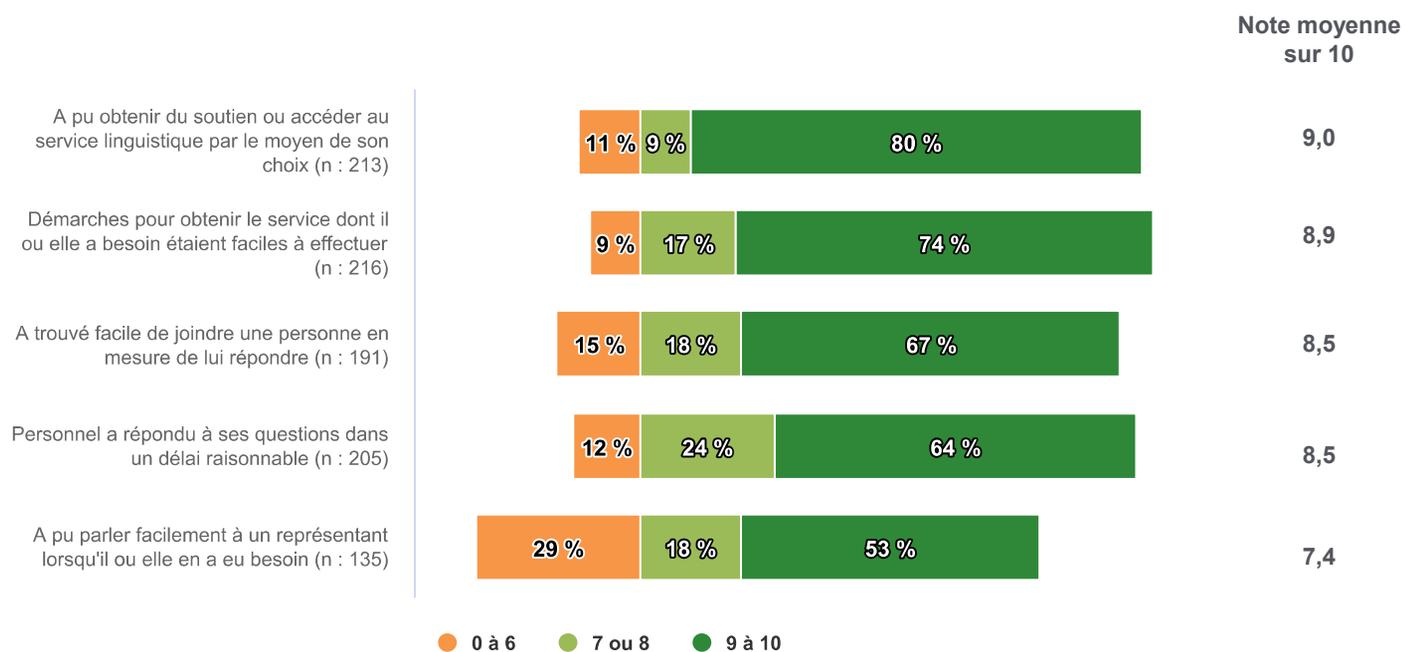
Avec une note moyenne de 8,7 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 70 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié le service reçu lors du dernier contact. Ces résultats servent par ailleurs de base de comparaison pour évaluer les résultats de chacune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

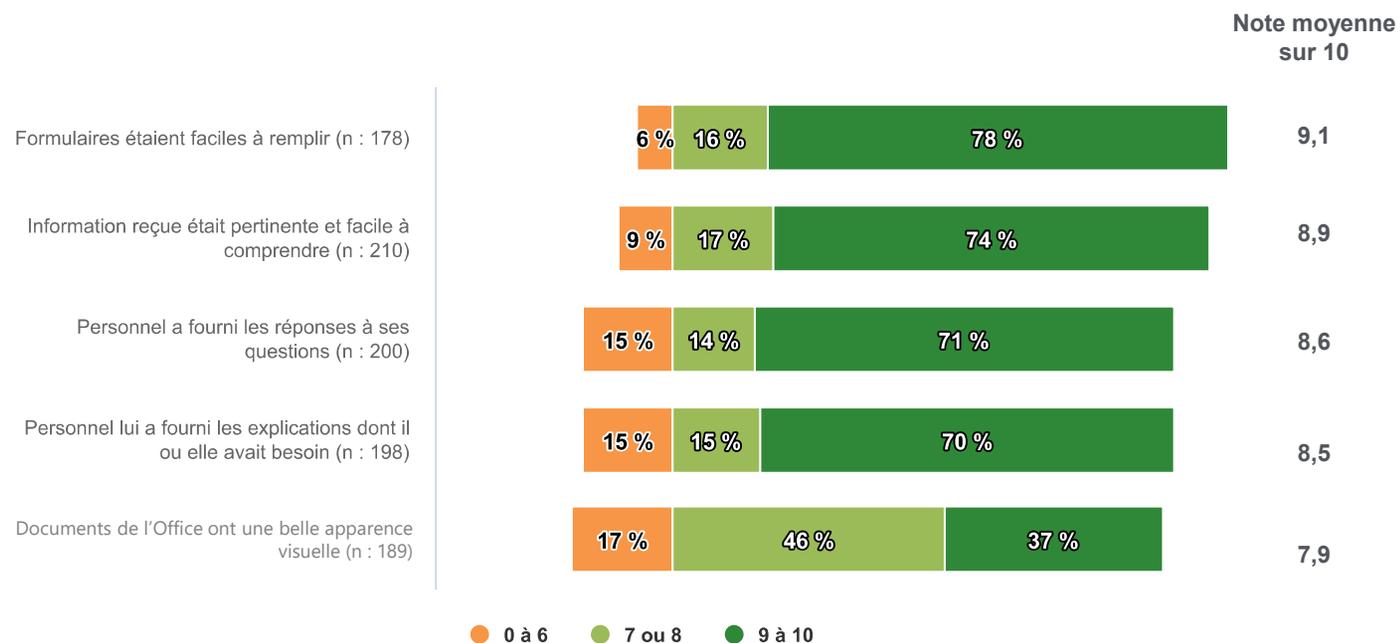
Avec des notes moyennes entre 8,5 et 9,0 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 64 % et 80 % pour quatre aspects sur cinq, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points forts. Seule note discordante, une insatisfaction en ce qui concerne la facilité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

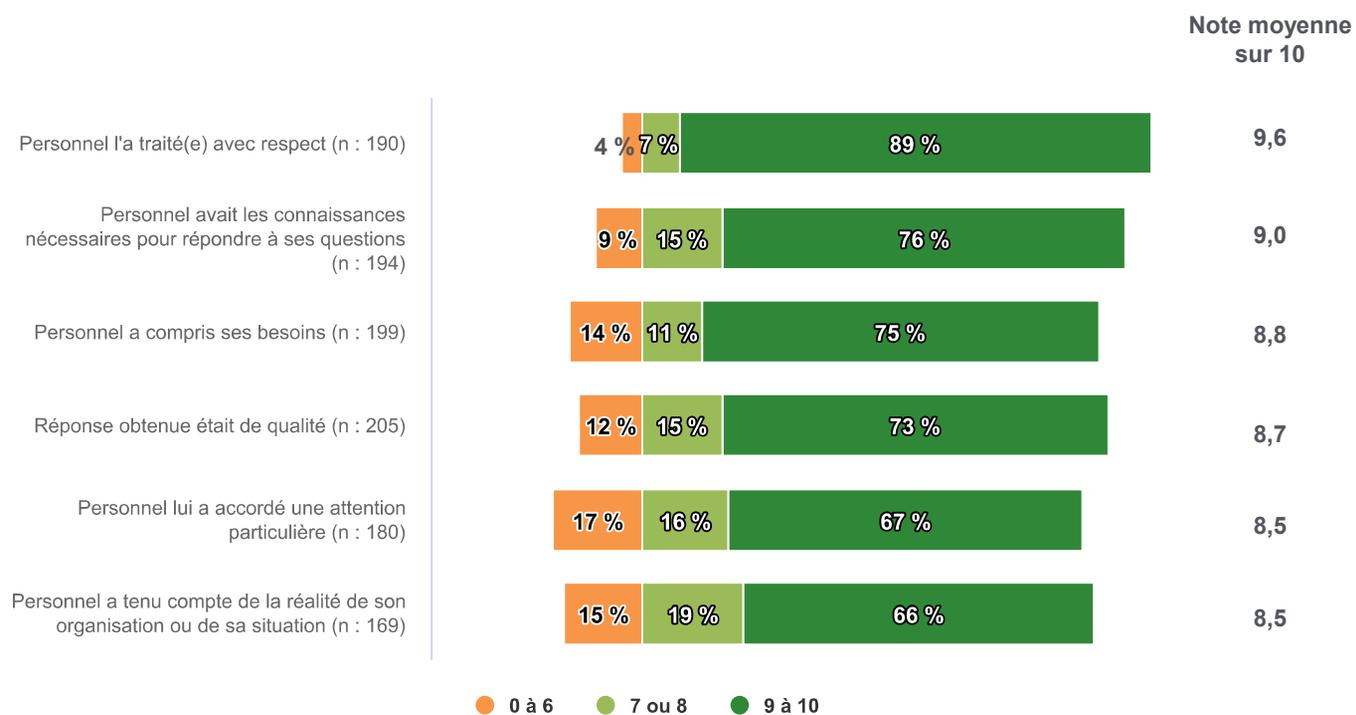
Avec des notes moyennes entre 8,5 et 9,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 70 % et 78 % pour quatre aspects sur cinq, la documentation et l'information peuvent être considérés comme des points forts. Le jugement est plus négatif en ce qui concerne l'apparence visuelle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

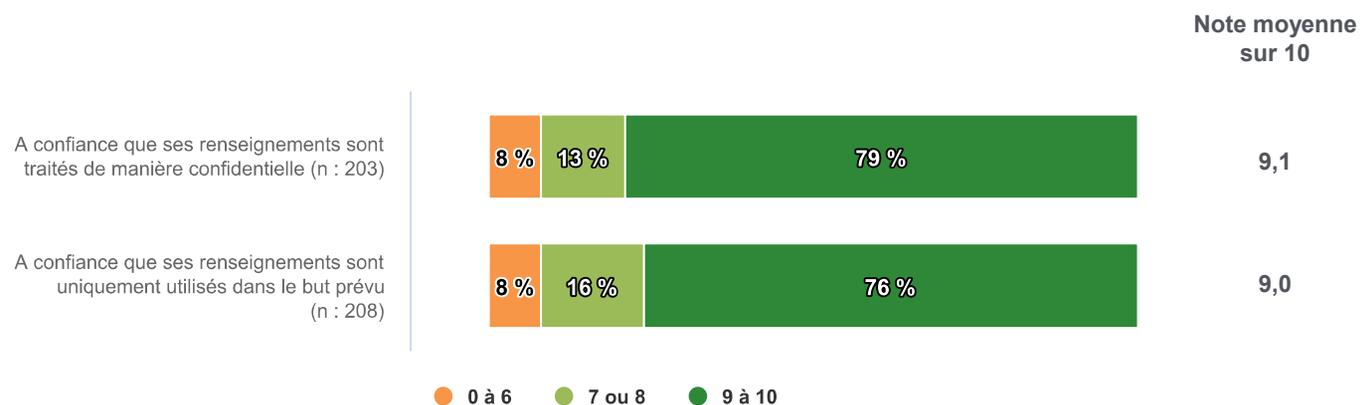
Avec des notes moyennes entre 8,5 et 9,6 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 66 % et 89 %, la qualité du service semble être au rendez-vous. Les connaissances du personnel sont bien évaluées par la clientèle.

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

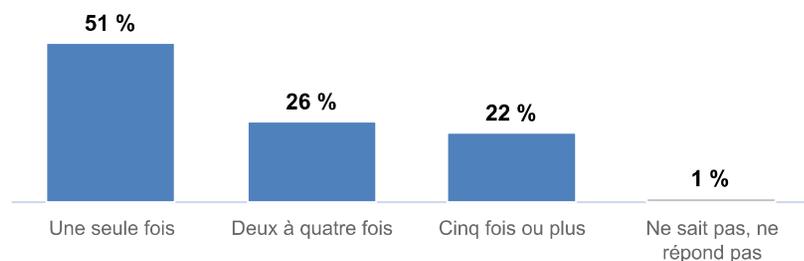


PROFIL DES RÉPONDANTS – COMMISSION DE TOPONYMIE



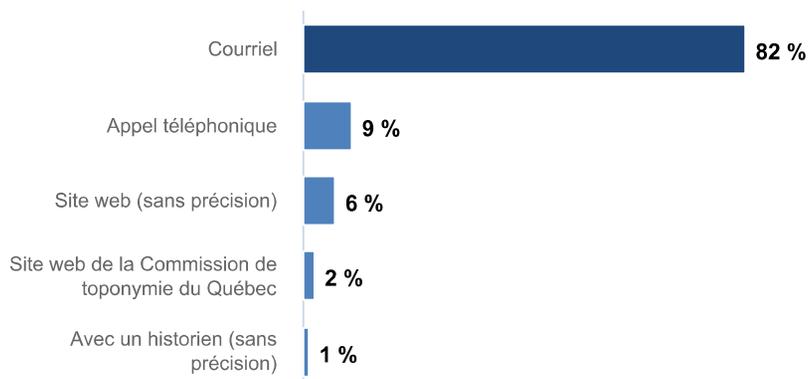
QCT1. Combien de fois avez-vous été en contact avec la Commission de toponymie entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2021 (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?

Base : Commission de toponymie, n : 87



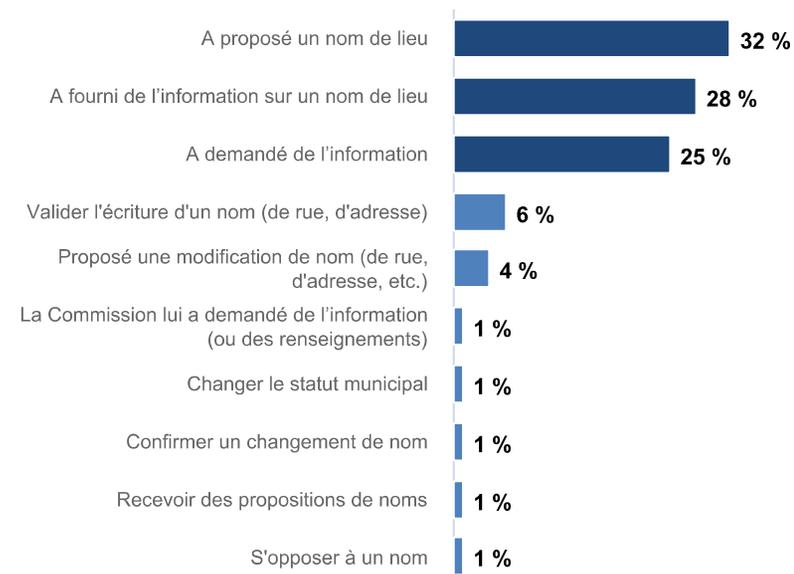
QCT2. Votre dernier contact était-il un...?

Base : Commission de toponymie, n : 87



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

Base : Commission de toponymie, n : 87

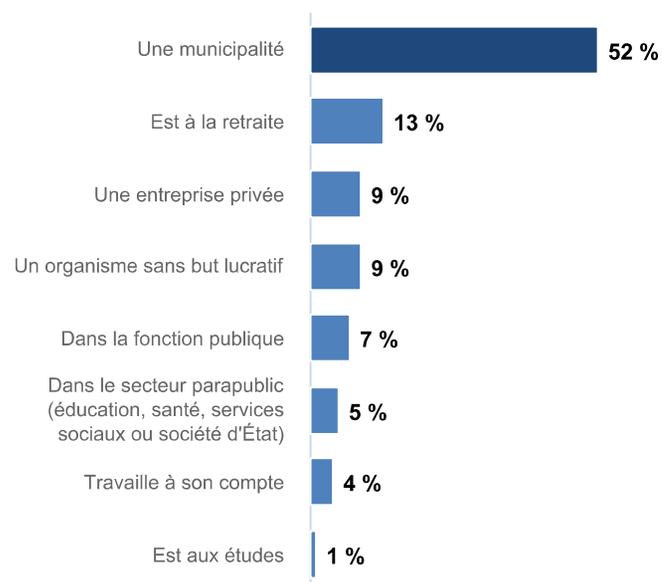


PROFIL DES RÉPONDANTS - COMMISSION DE TOPONYMIE (SUITE)



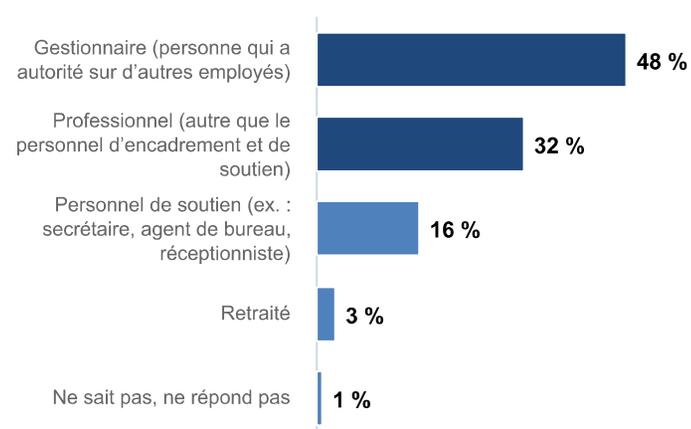
QCT4. Dans quel type d'organisation travaillez-vous? Est-ce...?

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

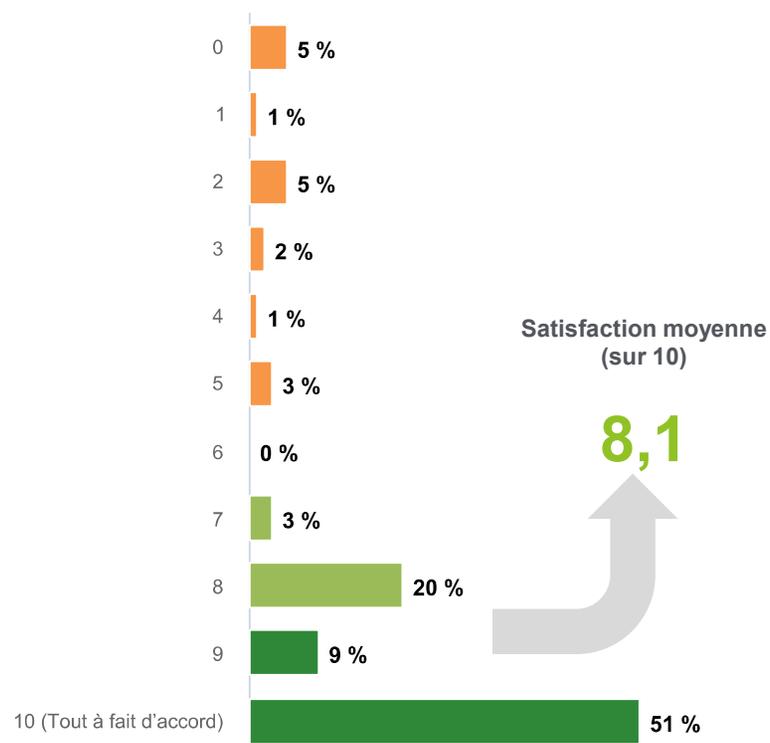


SATISFACTION GLOBALE – COMMISSION DE TOPONYMIE



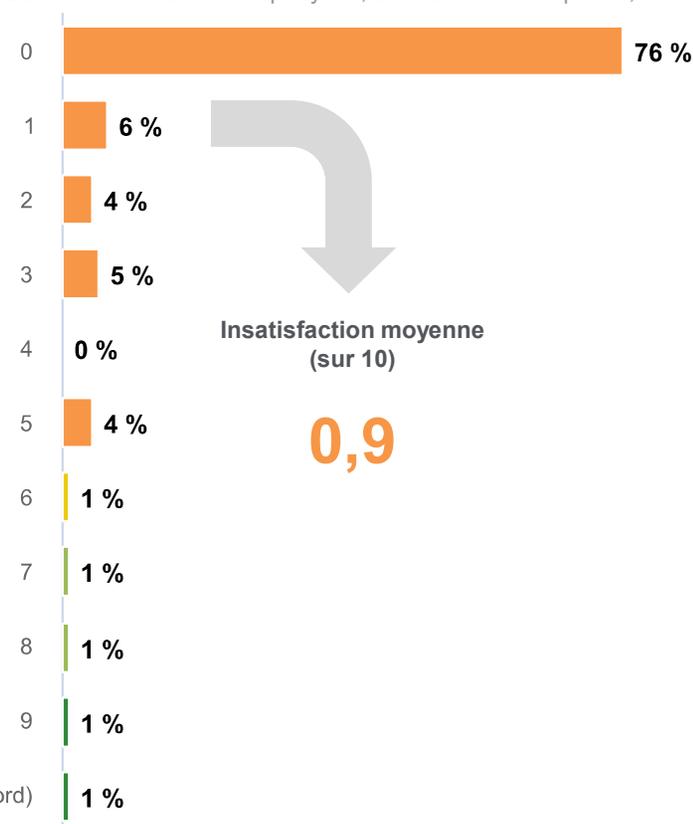
QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

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

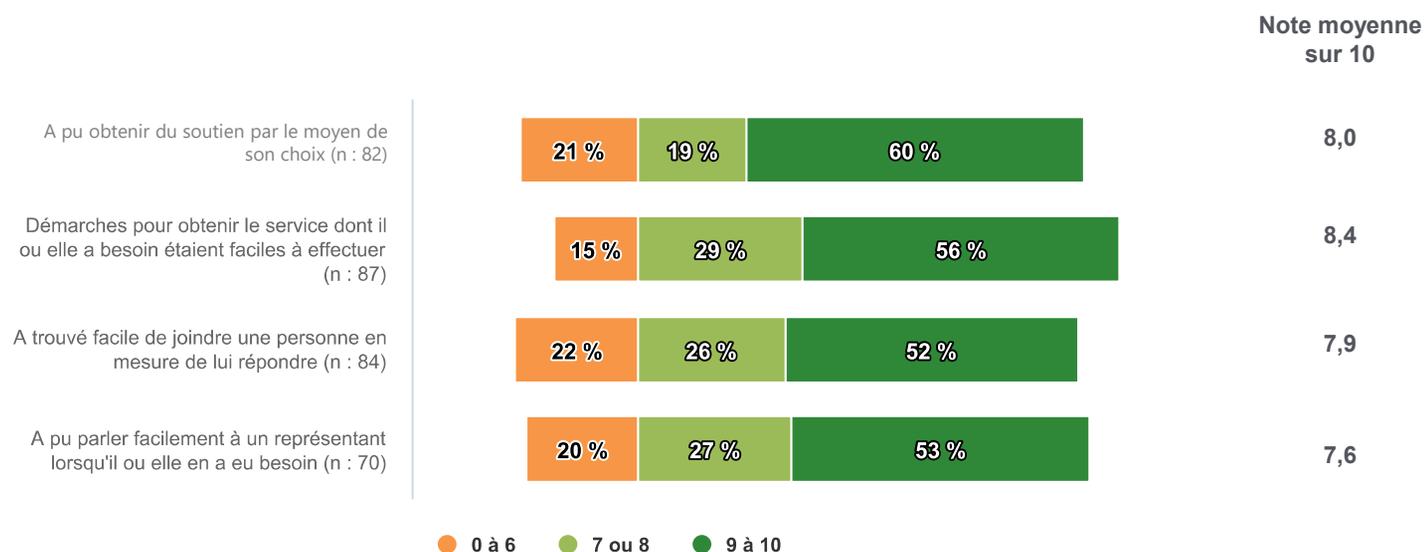
Avec une note moyenne de 8,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 60 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié le service reçu lors du dernier contact.

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

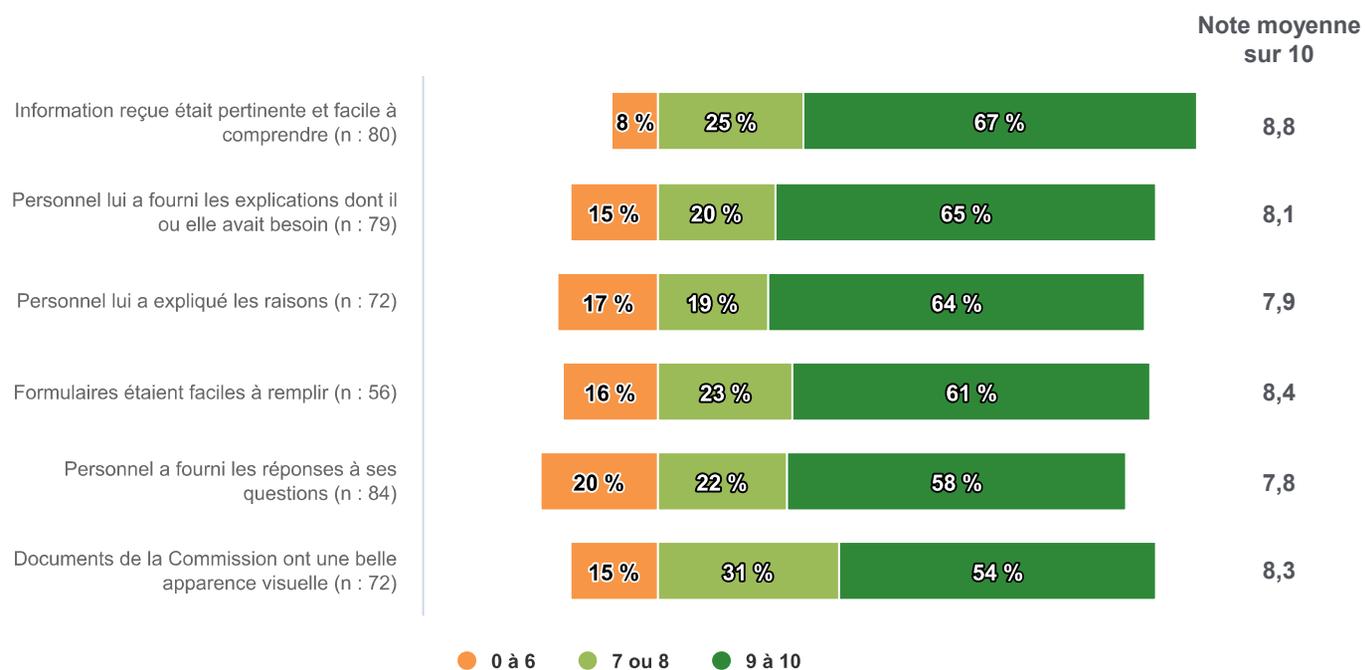


Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est modérée

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

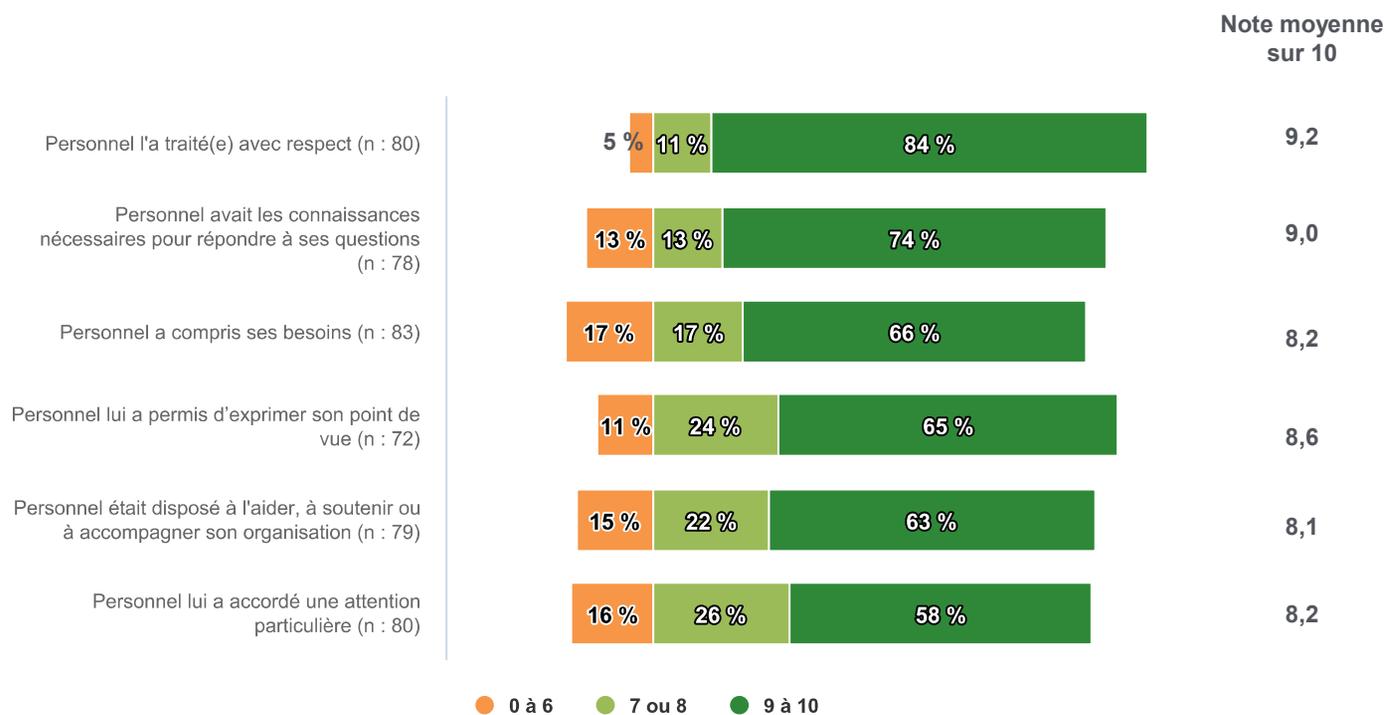
Avec des notes moyennes entre 7,8 et 8,8 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 54 % et 67 %, la documentation et l'information peuvent être considérés comme des aspects appréciés.

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

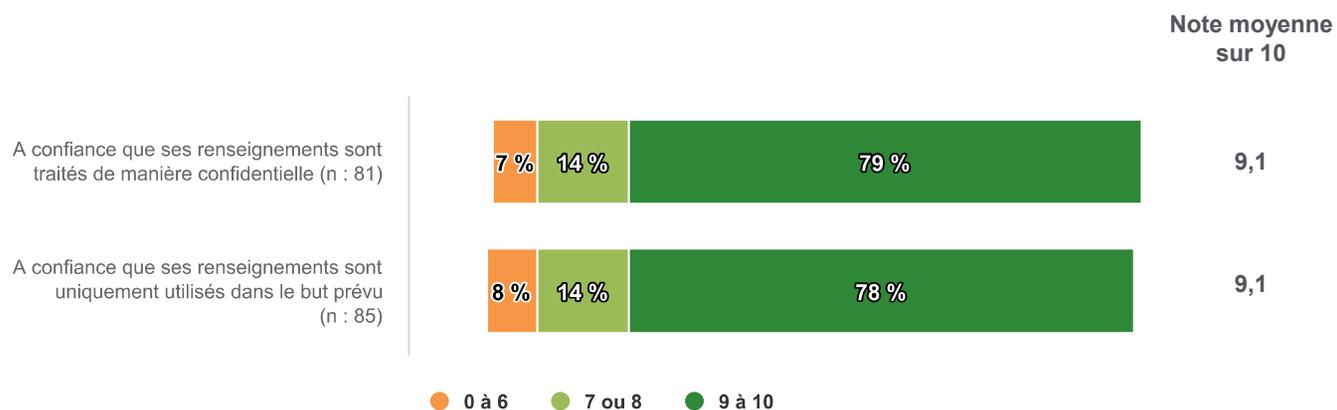


Satisfaction modérée à l'égard de la qualité du service

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

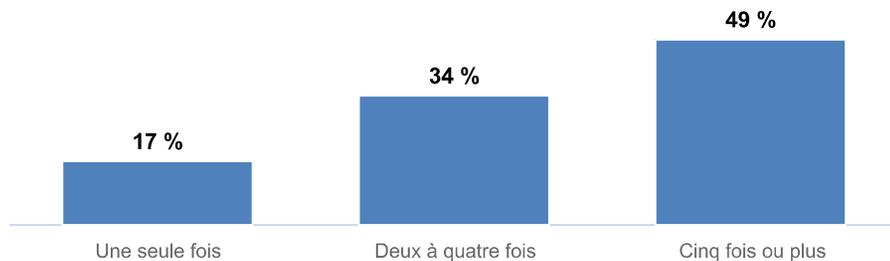


PROFIL DES RÉPONDANTS – MINISTÈRES ET ORGANISMES



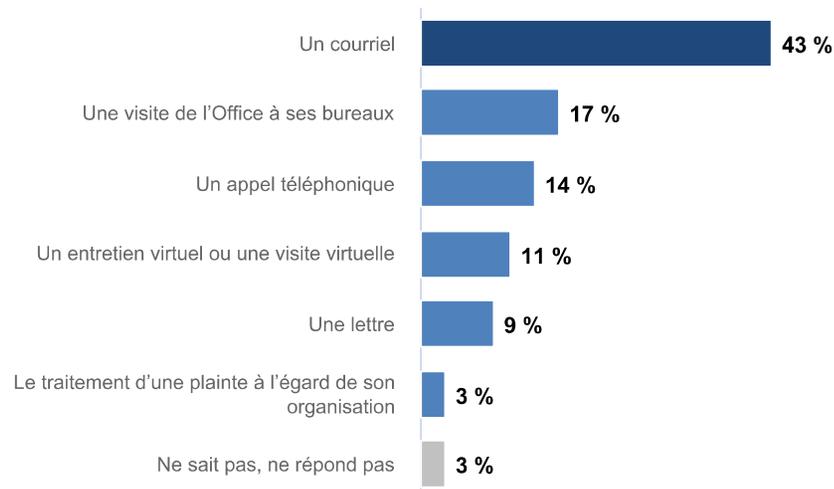
QMOA1. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2021 (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?

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



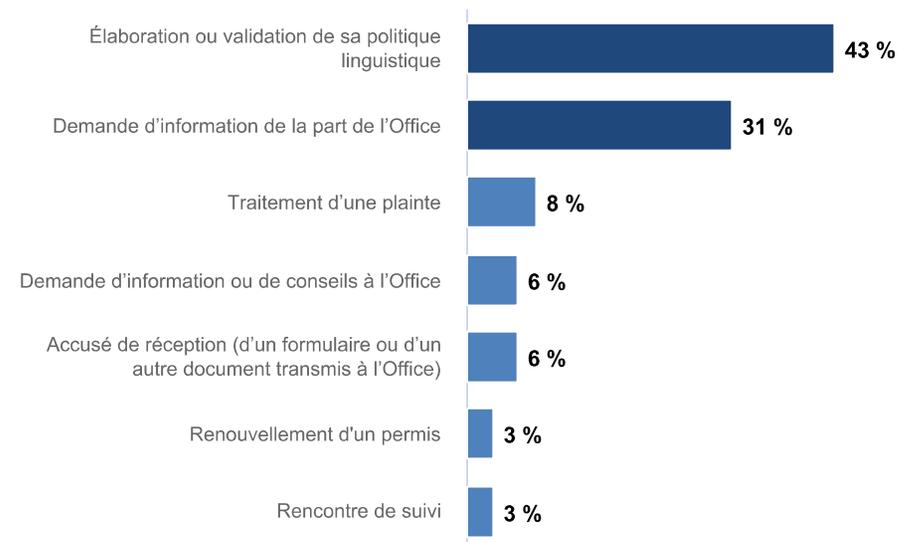
QMOA2. Votre dernier contact avec l'Office était-il...?

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

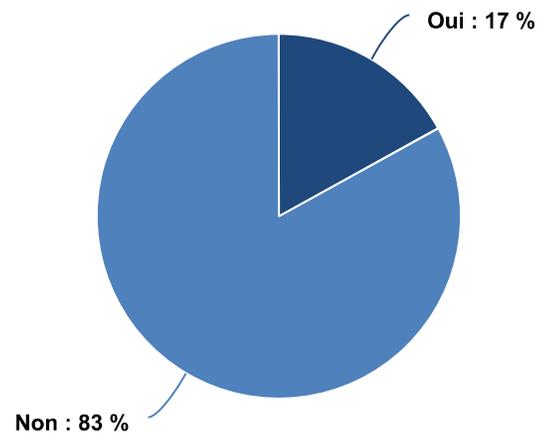


PROFIL DES RÉPONDANTS - MINISTÈRES ET ORGANISMES (SUITE)



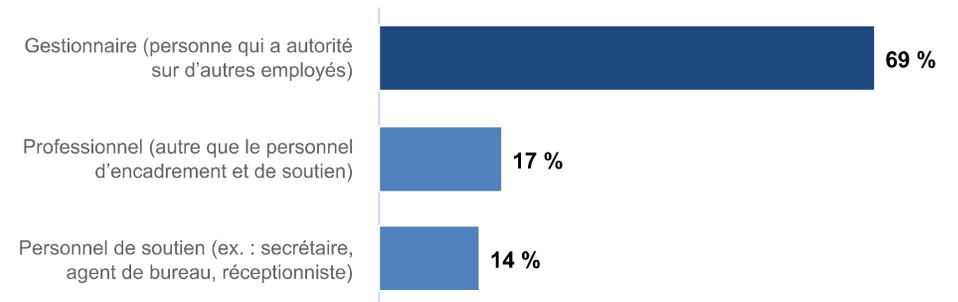
QMOA4. Avez-vous délégué certaines fonctions de votre rôle de mandataire à une autre personne?

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



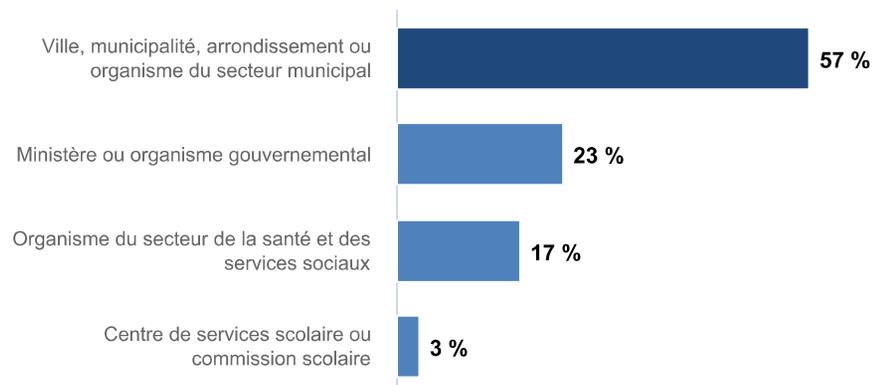
QMOA7. Quel type d'emploi occupez-vous?

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

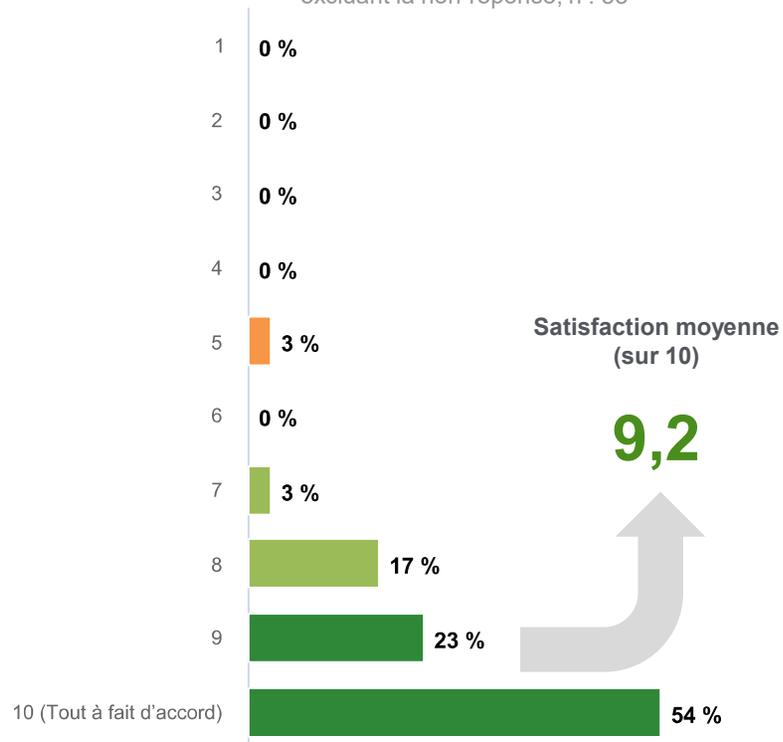


SATISFACTION GLOBALE – MINISTÈRES ET ORGANISMES



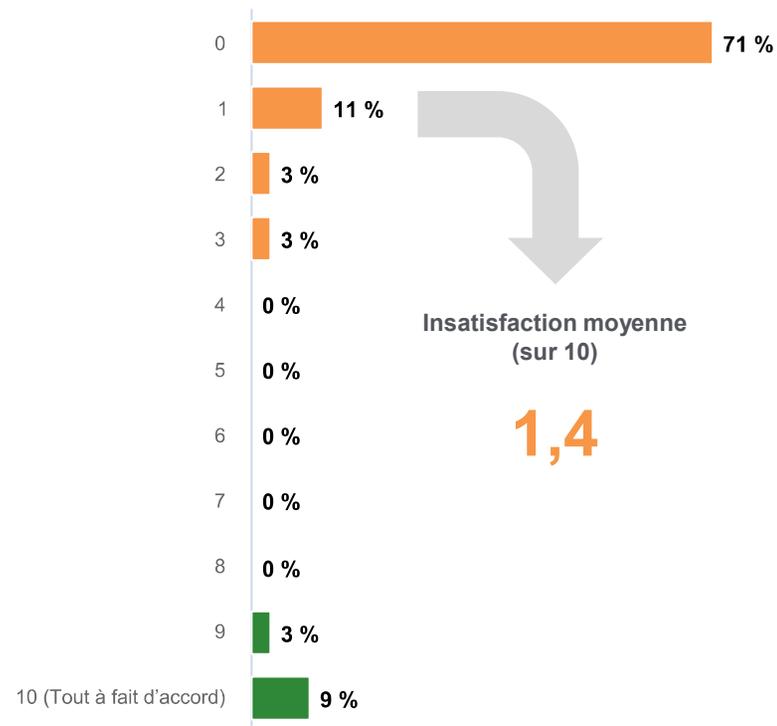
QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

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

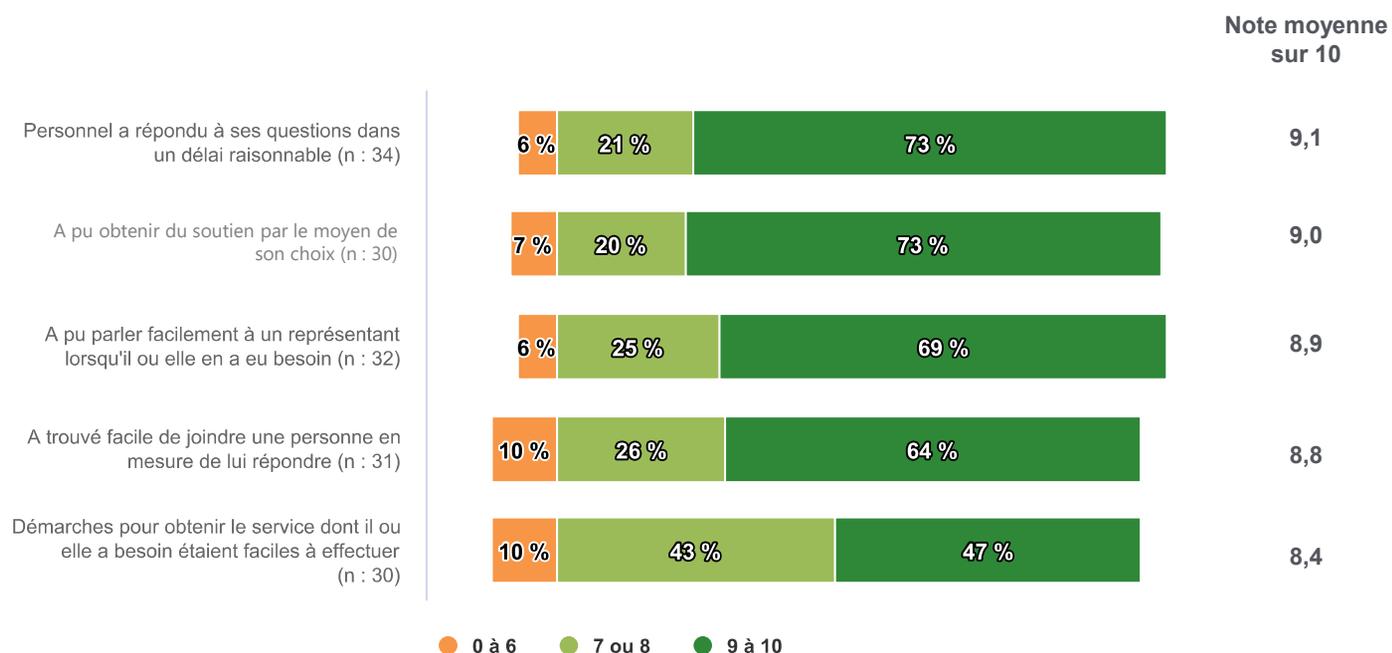
Avec une note moyenne de 9,2 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 77 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié le service reçu lors du dernier contact.

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

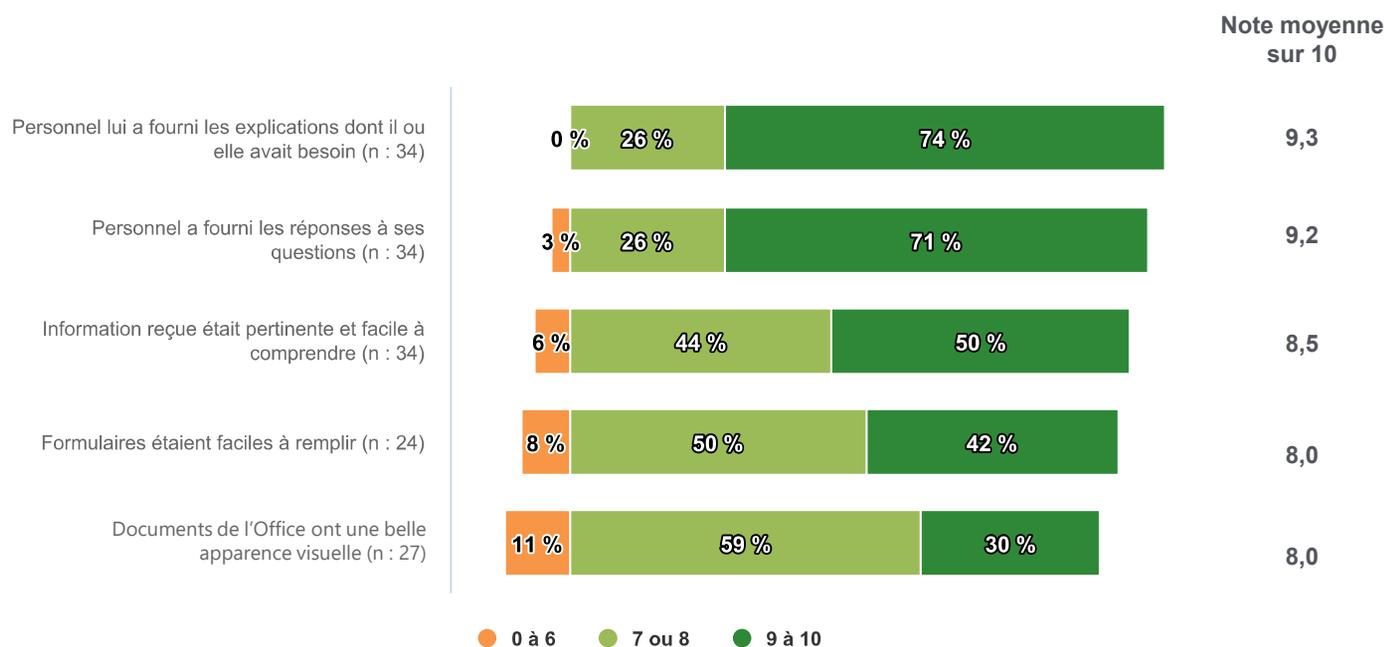


Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est élevée

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.

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

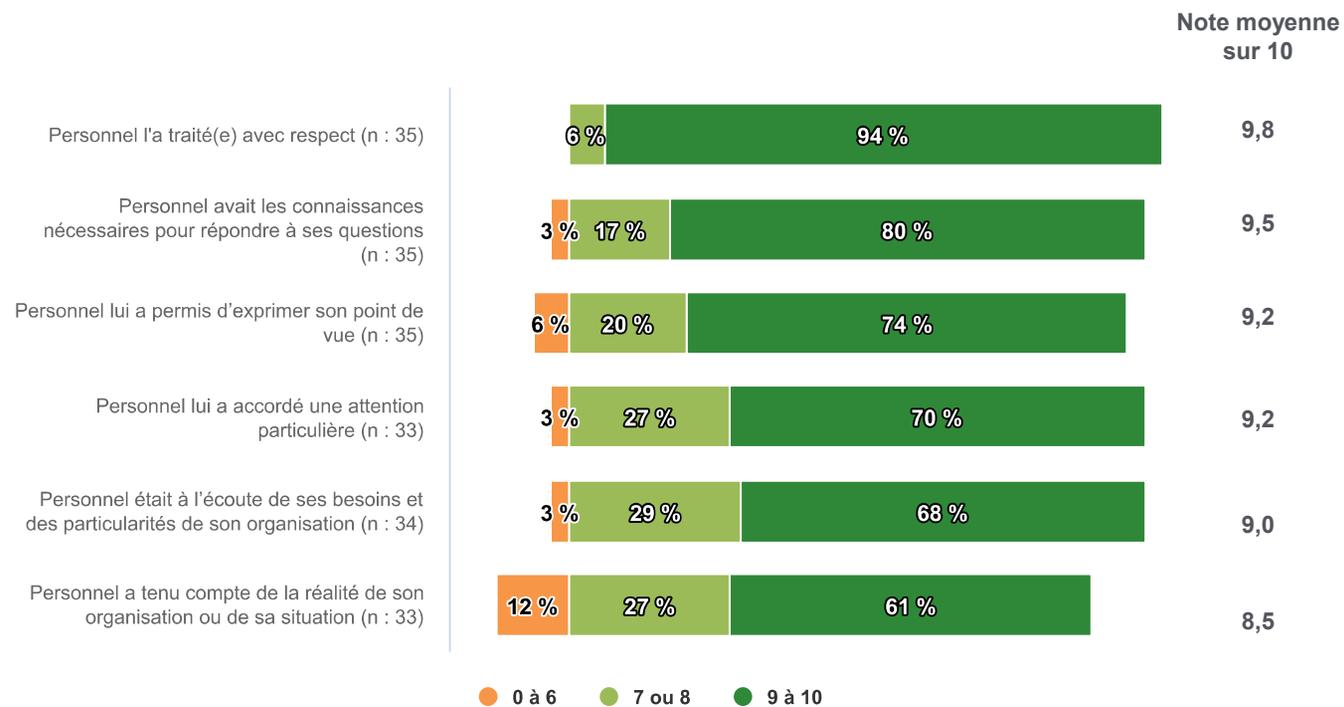
Les résultats sont très élevés en matière d'obtention des informations. Malgré tout, il y a de la place à l'amélioration en ce qui concerne la simplicité des formulaires et l'apparence visuelle des documents.

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

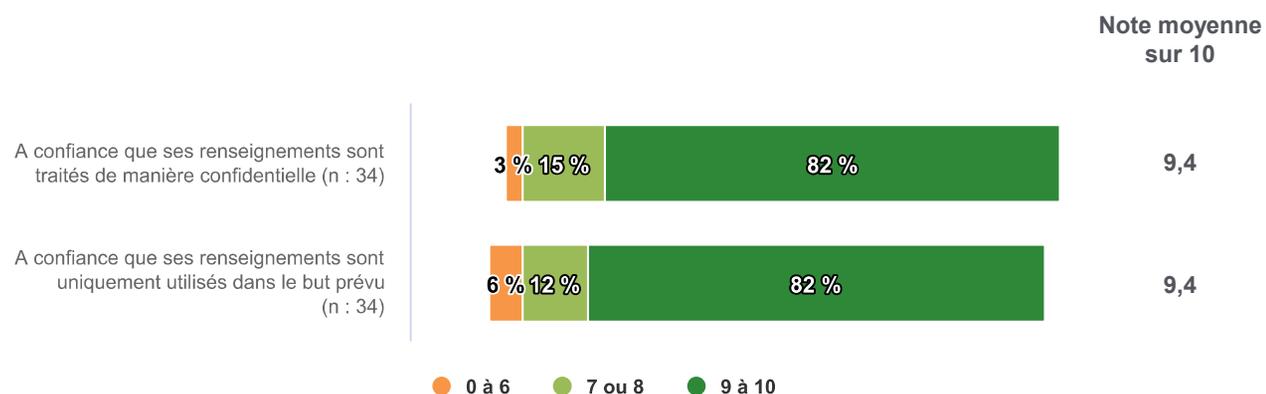
Toutes les composantes du service se situent dans la zone d'excellence, à l'exception de la prise en compte de la réalité de l'organisation ou de la situation, aspect qui obtient néanmoins de très bons résultats.

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

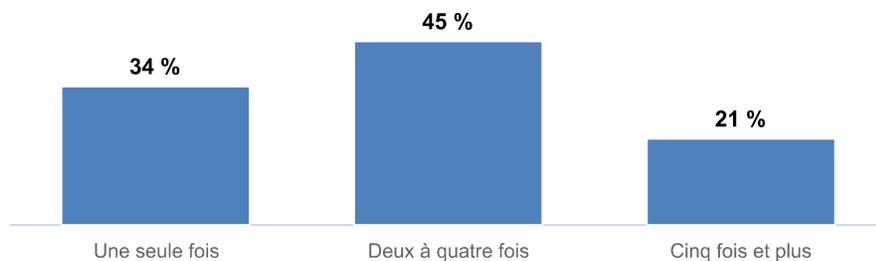


PROFIL DES RÉPONDANTS – PLAINTES (CONTREVENANTS)



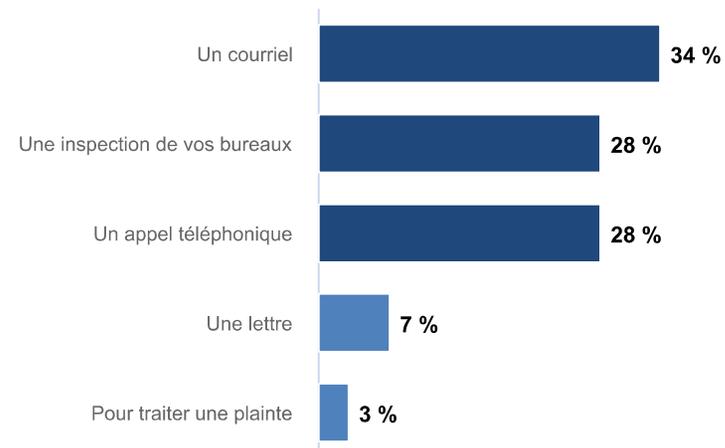
QPLC1. Dans le cadre du traitement d'une plainte, combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2021? *On parle ici d'une plainte déposée contre votre organisation

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



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

Base : plaintes-contrevenants, n : 29

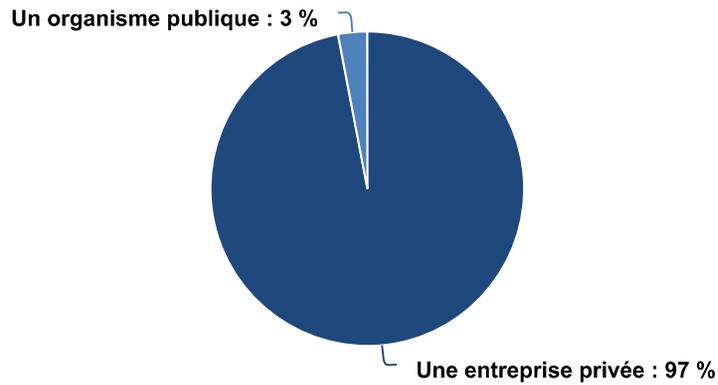


PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (CONTREVENANTS) (SUITE)



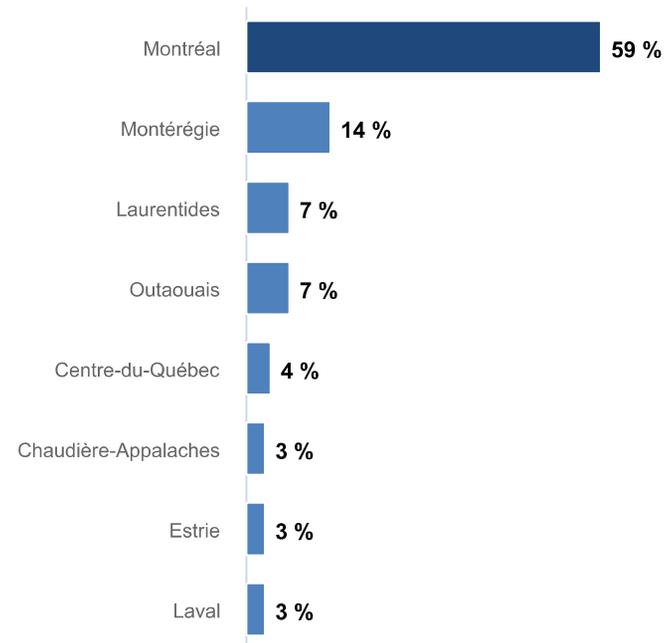
QPLC3.. Dans quel type d'organisation travaillez-vous? Est-ce...?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



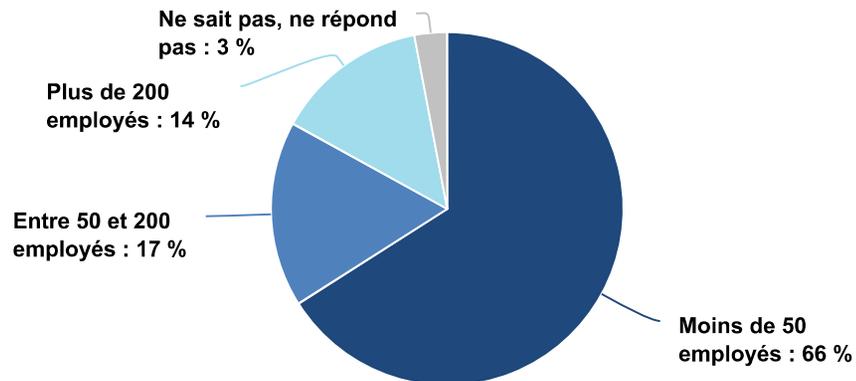
QPLC5. Dans quelle région administrative se situe votre organisation?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



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

Base : plaintes-contrevenants, n : 29

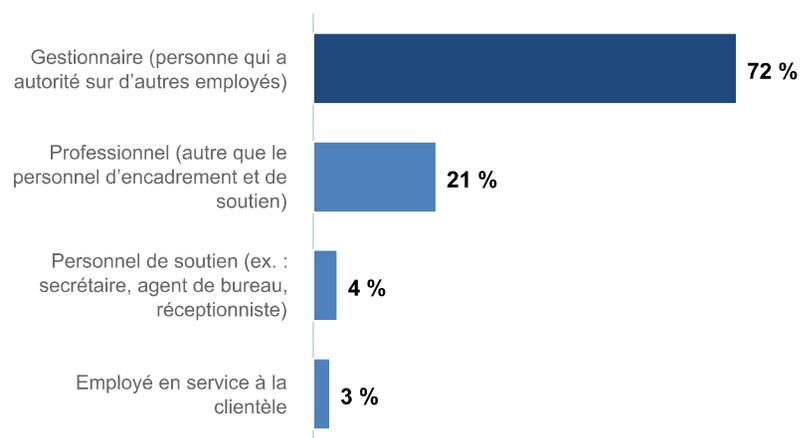


PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (CONTREVENANTS) (SUITE)



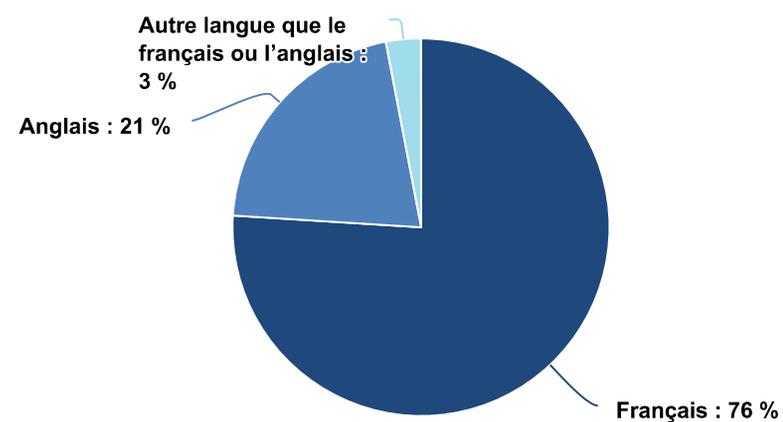
QPLC6.. Quel type d'emploi occupez-vous?

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



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

Base : plaintes-contrevenants, n : 29



Chapitre 2

SATISFACTION

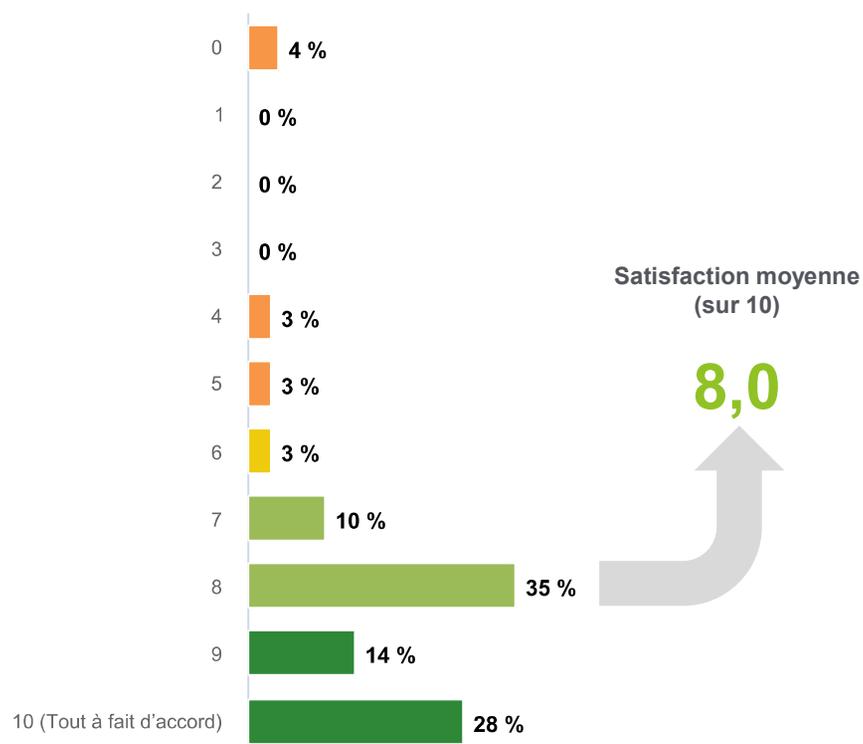


SATISFACTION GLOBALE – PLAINTES (CONTREVENANTS)



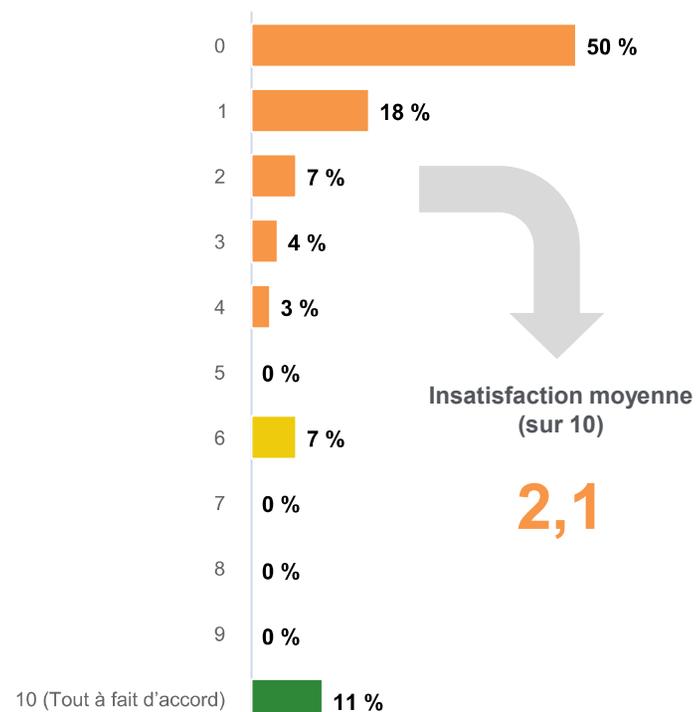
QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

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

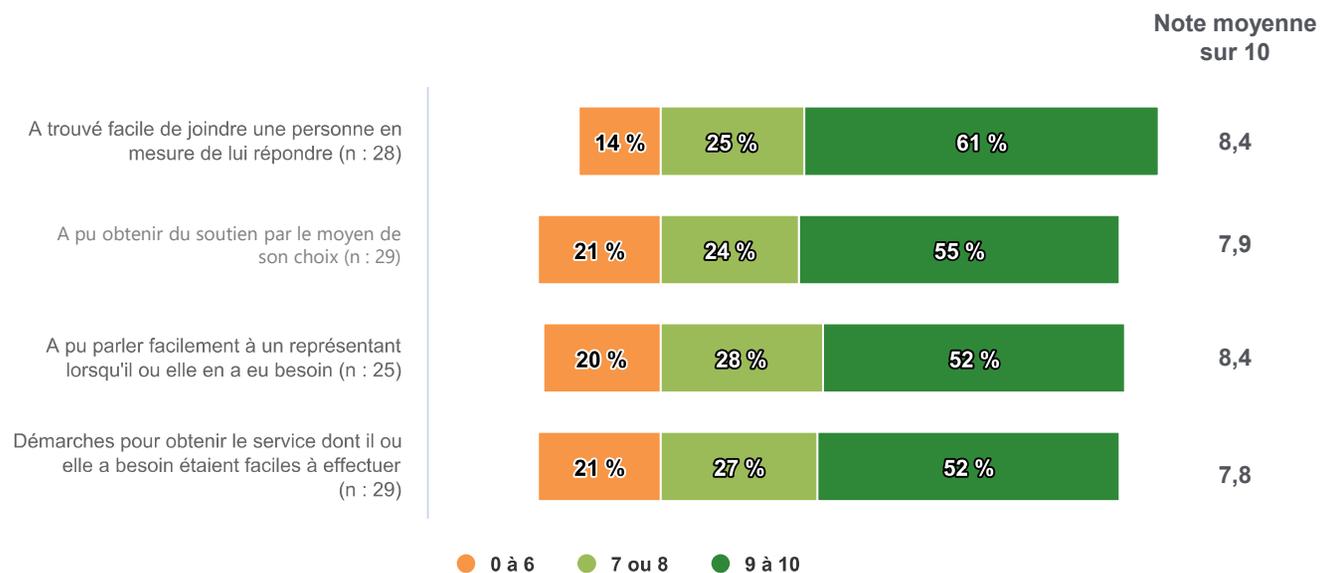
Avec une note moyenne de 8,0 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 42 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle a apprécié modérément le service reçu lors du dernier contact.

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

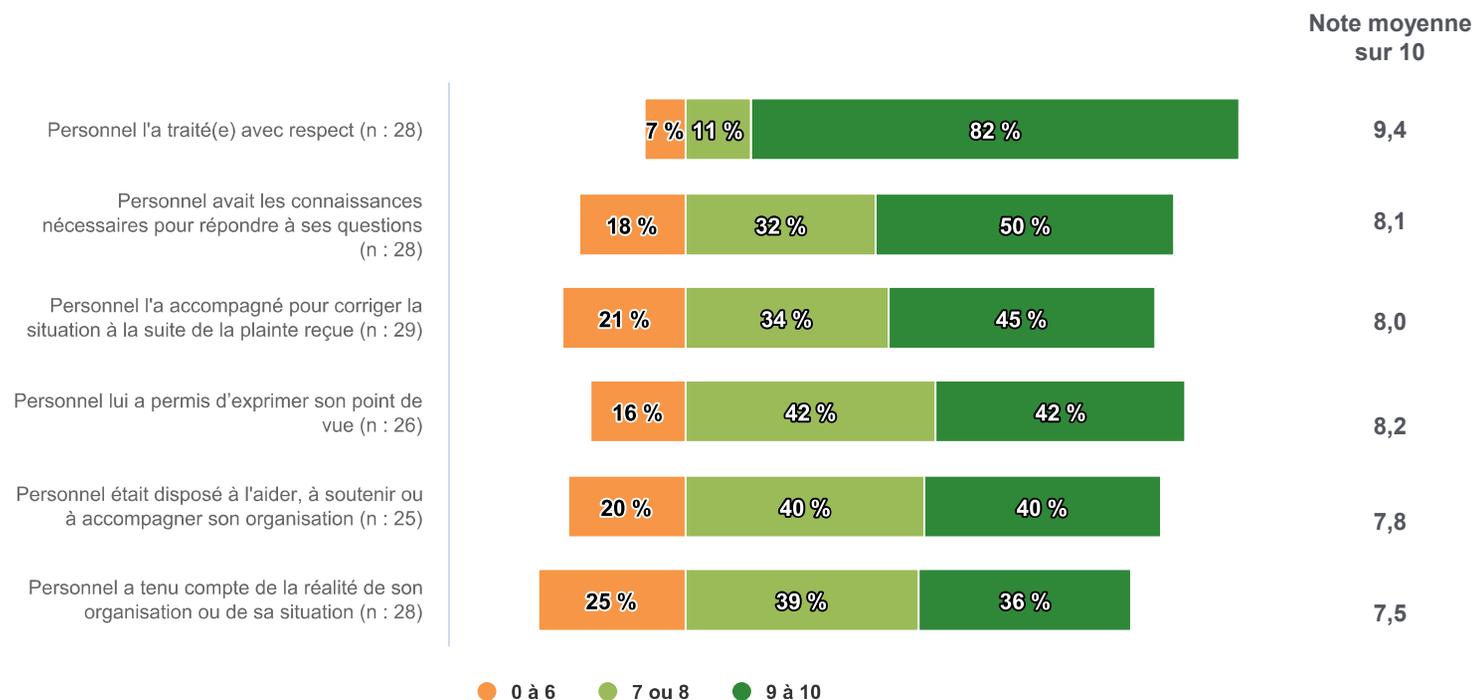
Avec des notes moyennes entre 7,4 et 8,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 36 % et 45 %, les aspects liés à l'information et à la documentation peuvent être considérés comme des points plus ou moins appréciés. D'ailleurs, à l'exception des explications fournies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

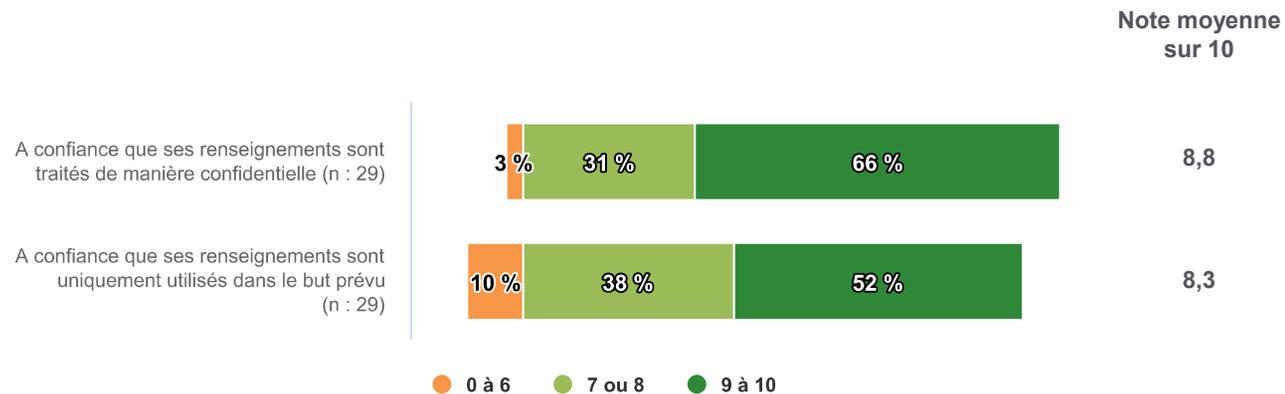
Avec des notes moyennes entre 7,5 et 8,1 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 36 % et 50 %, les aspects liés à la qualité du service peuvent être considérés comme des points plus ou moins appréciés. D'ailleurs, à l'exception du respect, tous les autres aspects du service 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

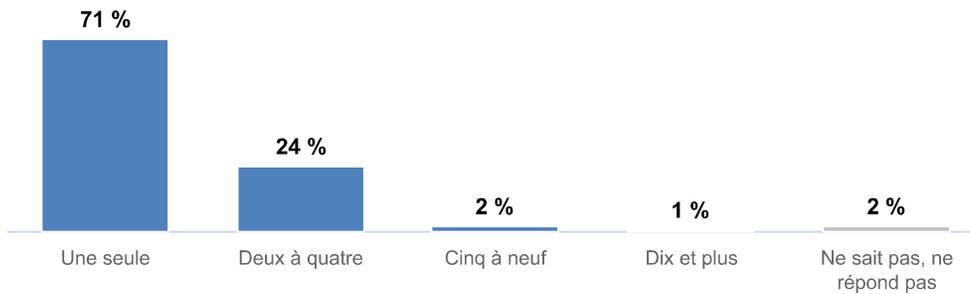


PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



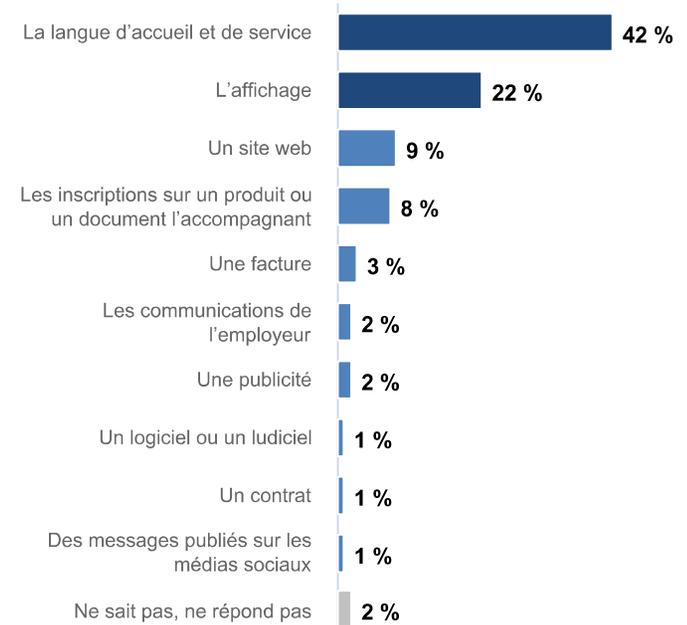
QPPP1. Combien de plaintes avez-vous déposées à l'Office entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2021?

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



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

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

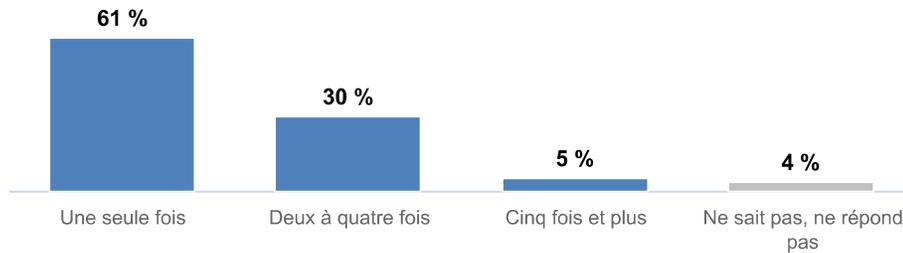


PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES) (SUITE)



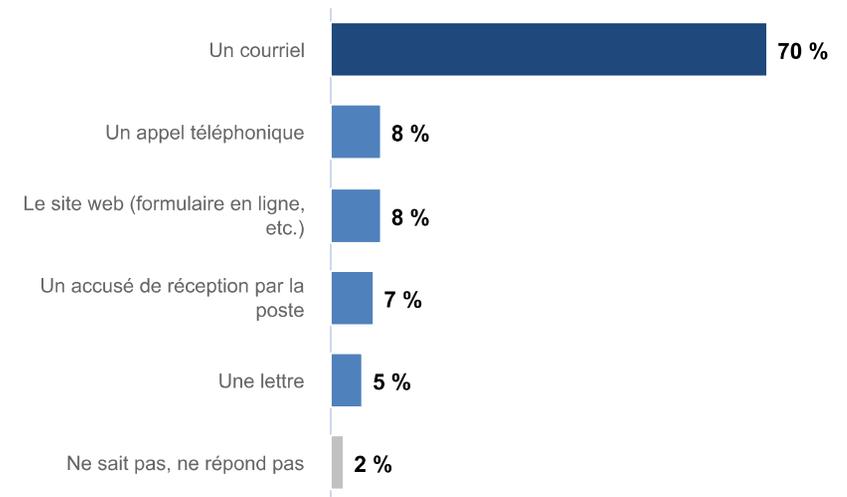
QPPP3. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2021 (le dépôt d'une plainte compte pour un contact) (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?

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



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

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

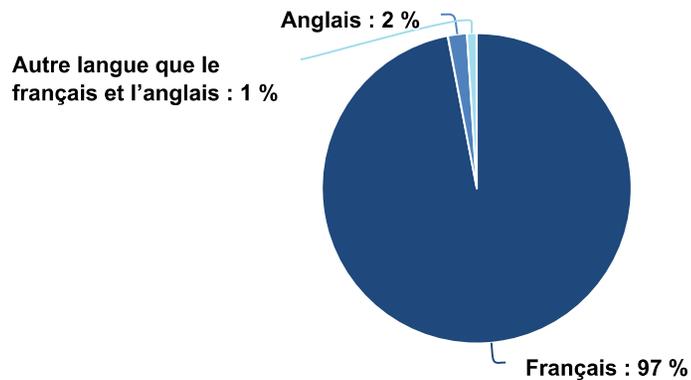


PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES) (SUITE)



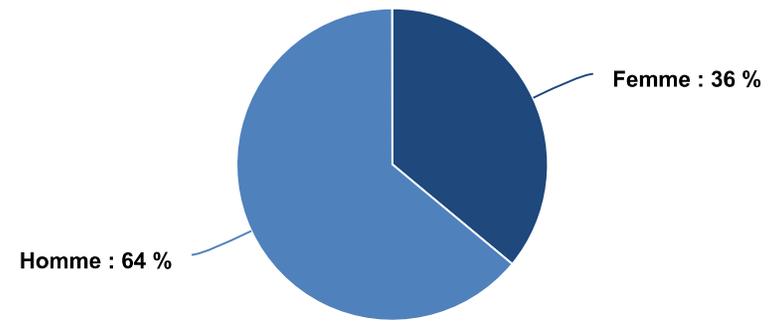
QPPP5. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?

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



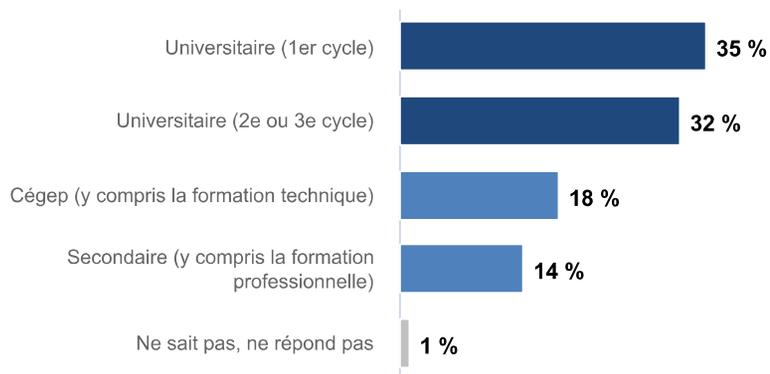
QPPP6. Genre

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



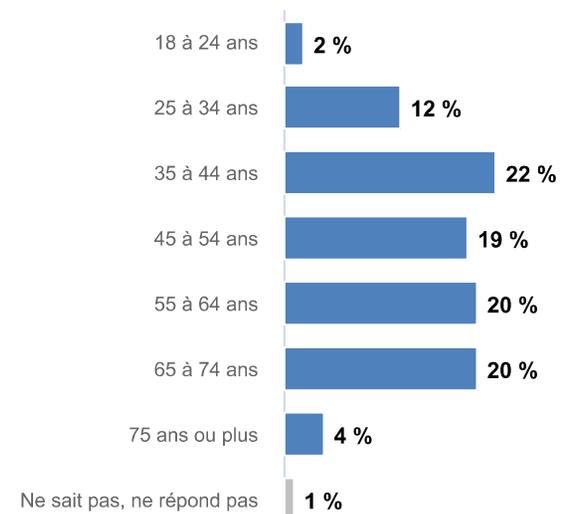
QPPP7. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

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



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

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

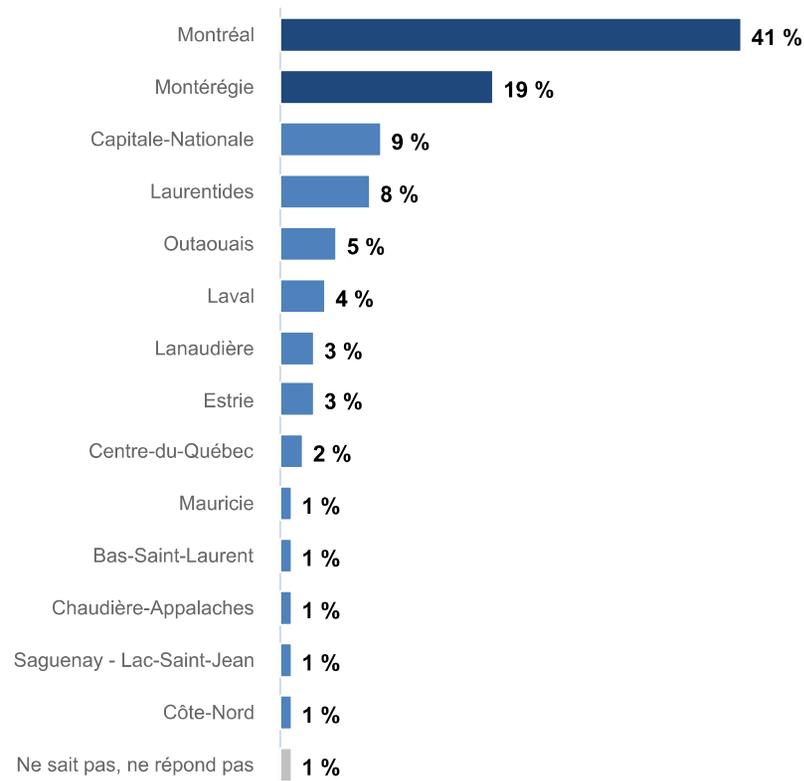


PROFIL DES RÉPONDANTS - PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES) (SUITE)



QPPP9. Dans quelle région administrative habitez-vous?

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



Chapitre 2

SATISFACTION

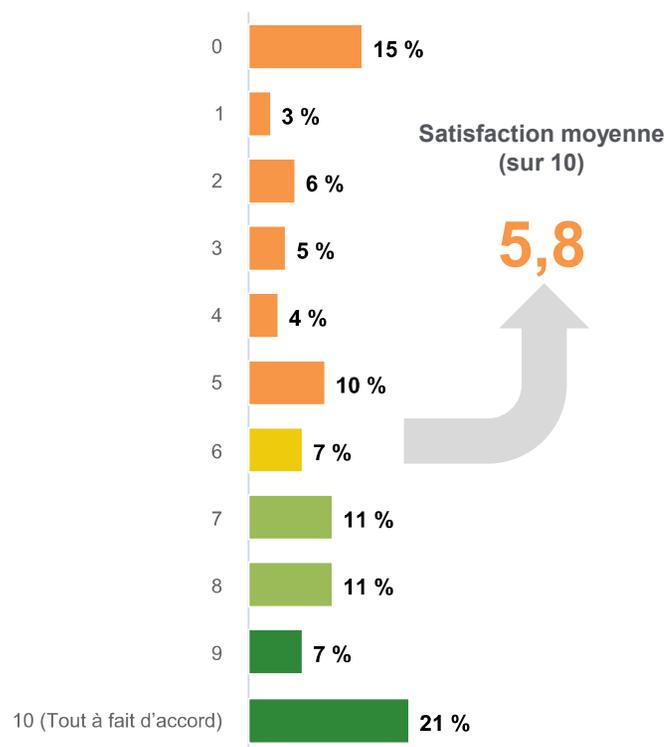


SATISFACTION GLOBALE – PLAINTES (PLAIGNANTS OU PLAIGNANTES)



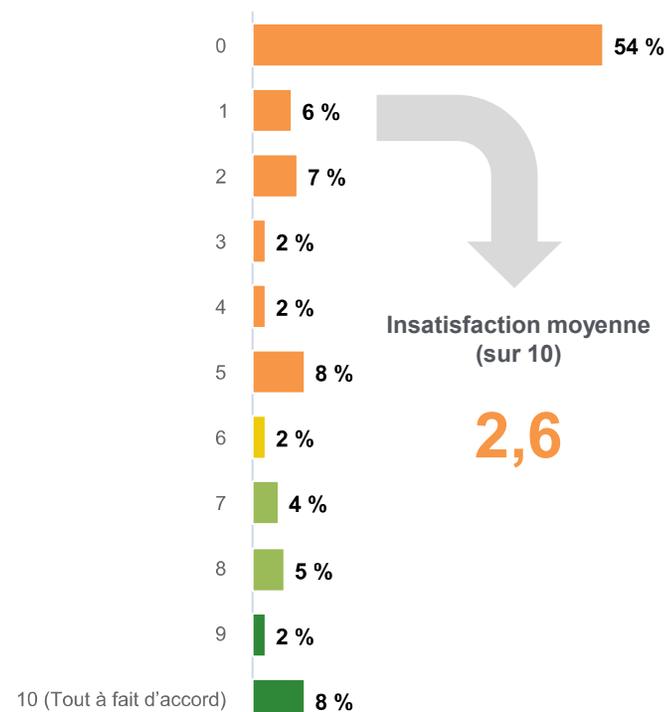
QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

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

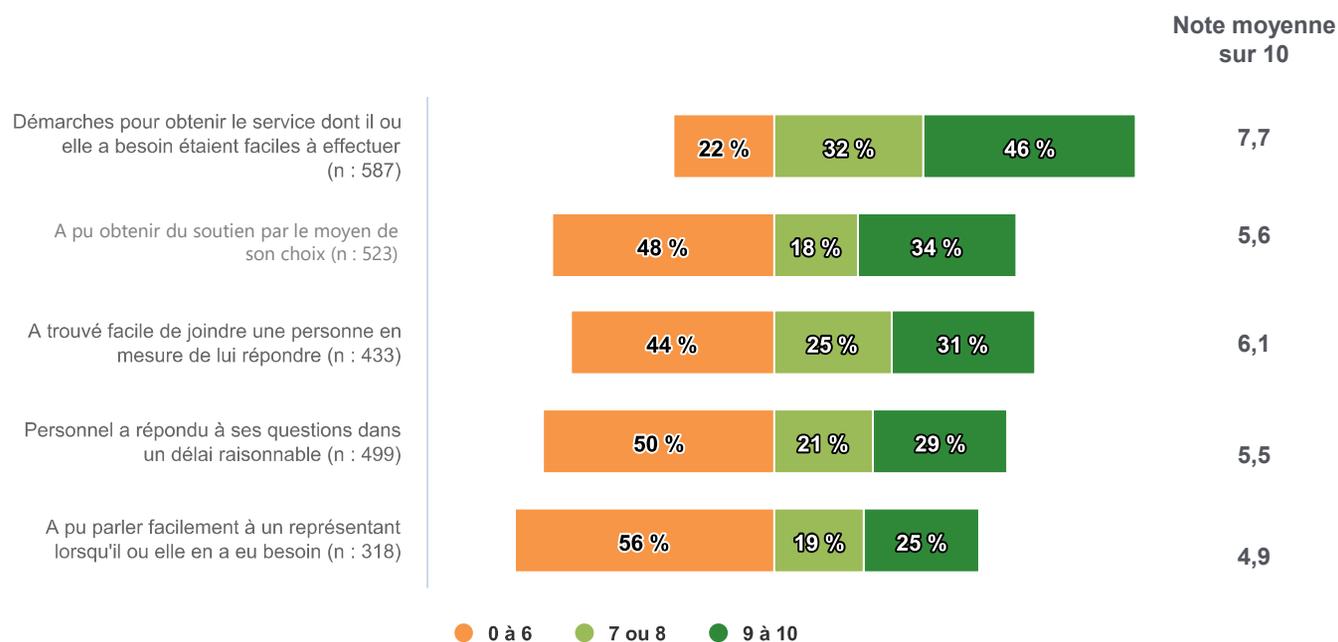
Avec une note moyenne de 5,8 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits de 28 % (résultat de 9 ou 10 sur 10), on peut conclure que la clientèle se montre critique envers le service reçu lors du dernier contact.

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

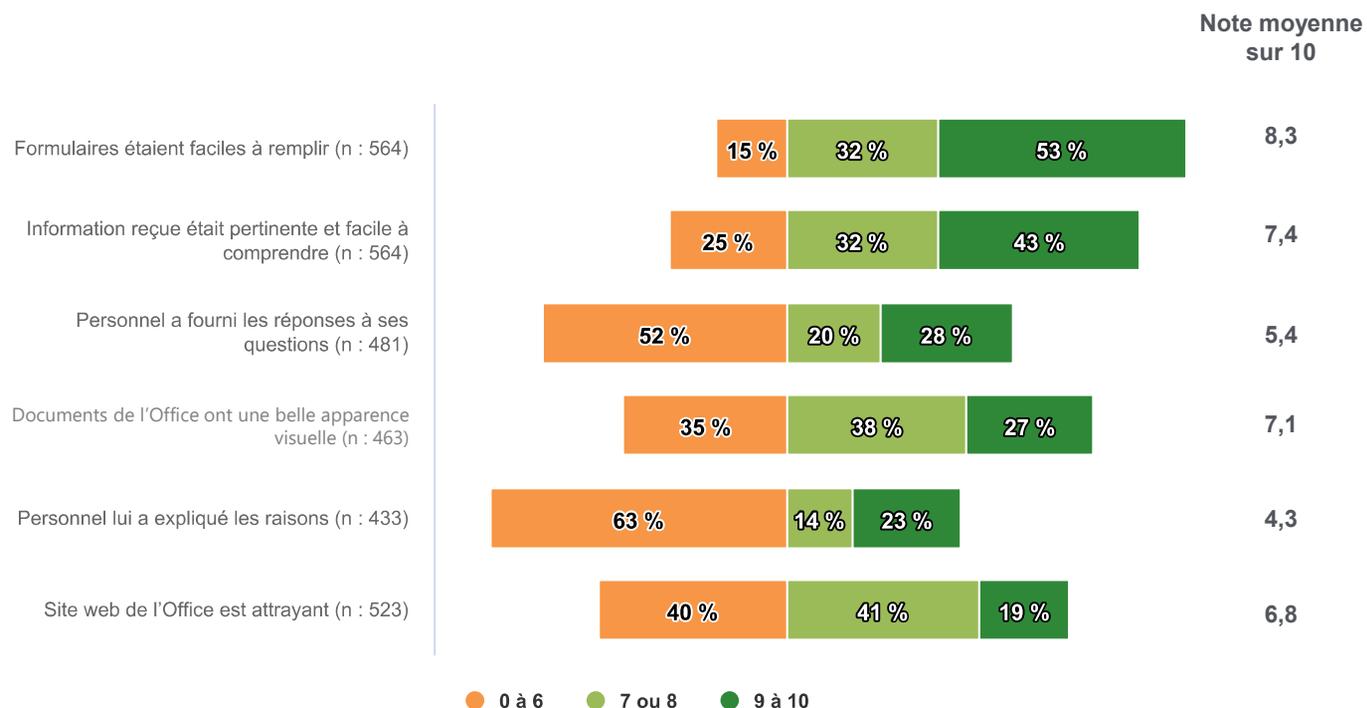
Avec des notes moyennes entre 4,9 et 7,7 sur dix ainsi qu'une proportion de clients très satisfaits variant entre 25 % et 46 %, l'accès et les délais peuvent être considérés comme des points peu appréciés. D'ailleurs, on peut constater que tous les aspects mesurés suscitent une certaine insatisfaction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

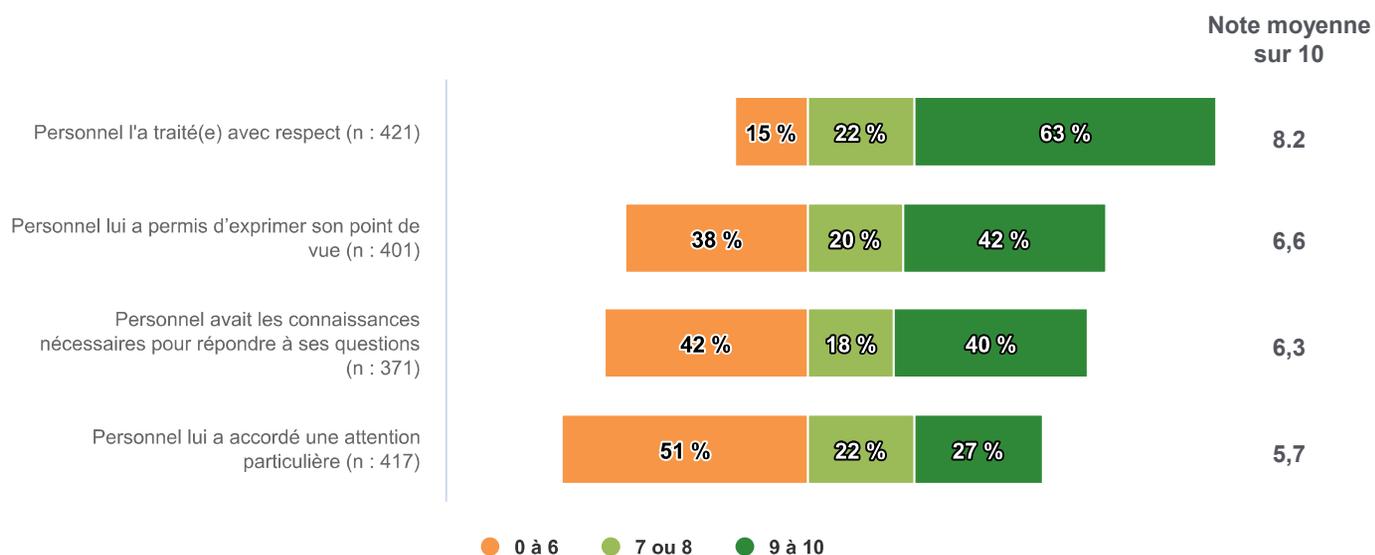
Hormis la facilité à remplir les formulaires, tous les aspects liés à la documentation ou l'information suscitent une certaine insatisfaction chez au moins le quart de la clientèle. La situation semble préoccupante en ce qui concerne la capacité du personnel à répondre aux questions et à expliquer les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

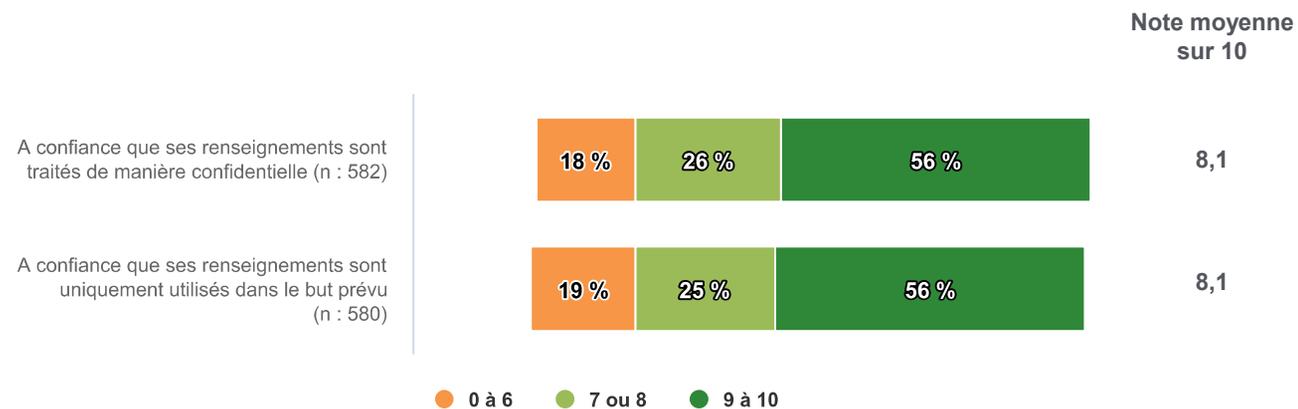
- d'avoir pu exprimer leur point de vue;
- que le personnel avait les connaissances requises pour répondre à leurs questions;
- qu'ils leur ont accordé une attention particulière.

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

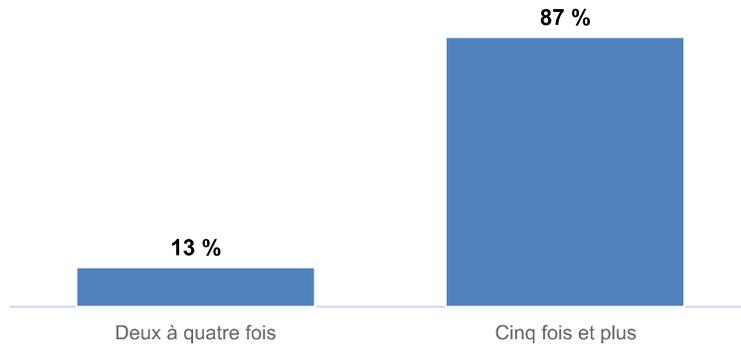


PROFIL DES RÉPONDANTS - PARTENARIAT



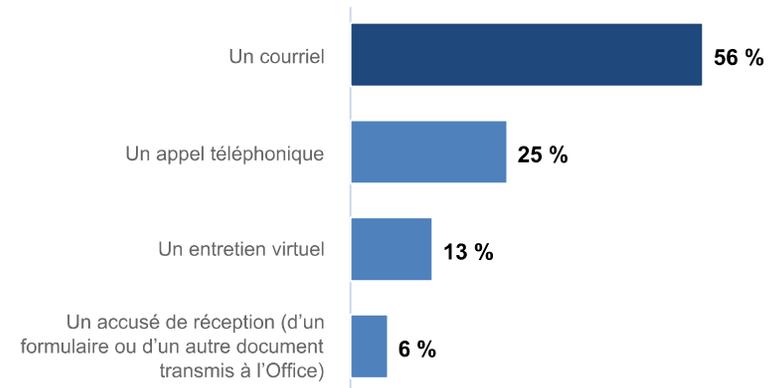
QPRN1. Combien de fois avez-vous été en contact avec l'Office entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2021 (incluant par téléphone, courriel, clavardage, fax, la poste, etc.)?

Base : partenariat, n : 16



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

Base : partenariat, n : 16



PROFIL DES RÉPONDANTS - PARTENARIAT (SUITE)



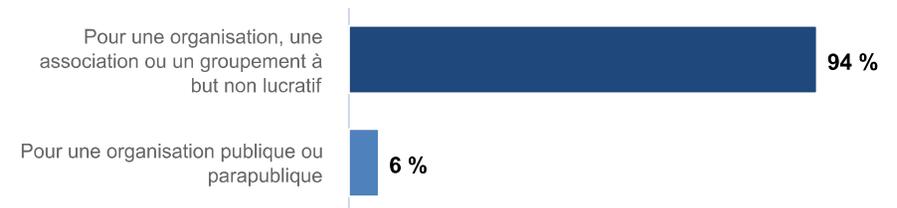
QPRN3. Quel a été l'objet de votre dernier contact?

Base : partenariat, n : 16



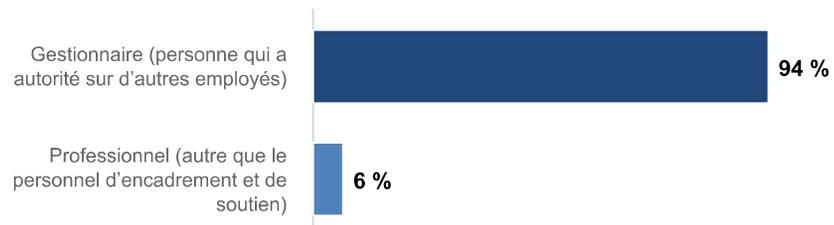
QPRN4. Pour quel type d'organisation avez-vous demandé une subvention?

Base : partenariat, n : 16



QPRN5. Quel type d'emploi occupez-vous?

Base : partenariat, n : 16



Chapitre 2

SATISFACTION

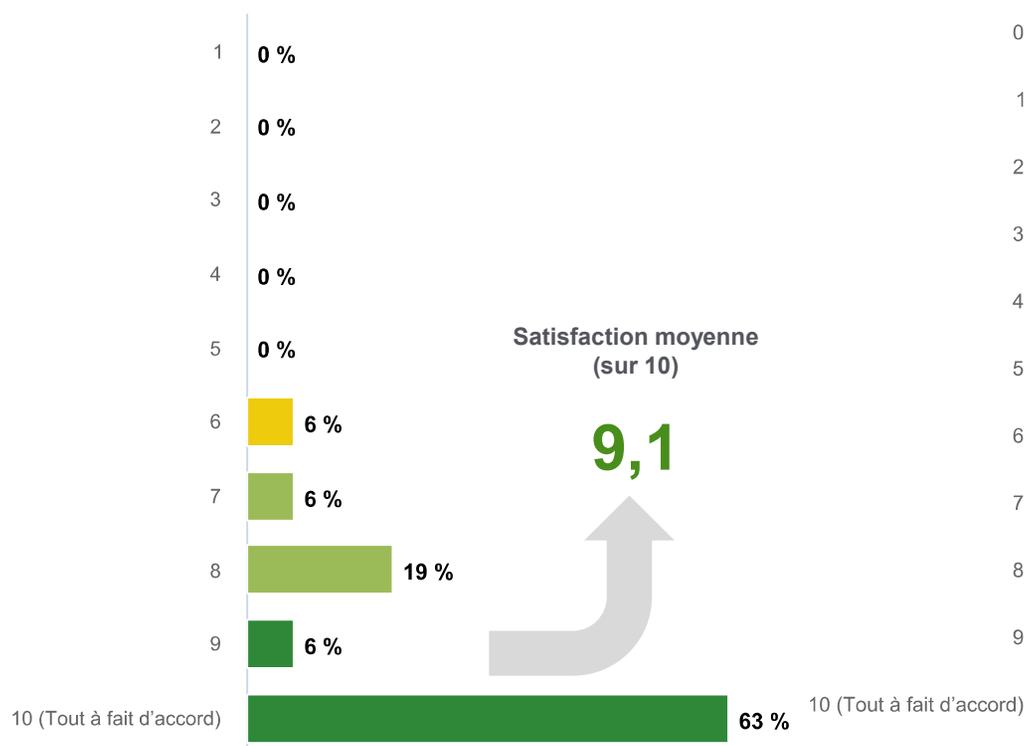


SATISFACTION GLOBALE – PARTENARIAT



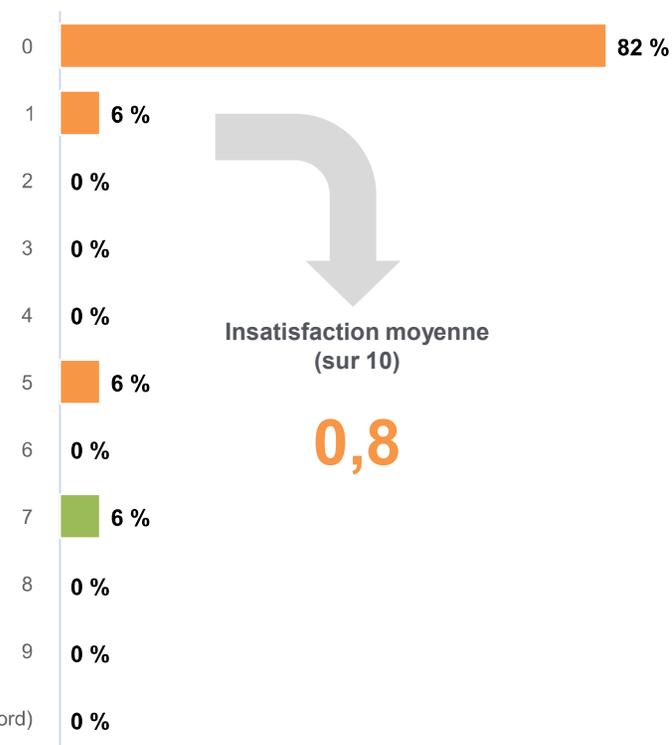
QSC28. Dans l'ensemble, vous êtes satisfait du service reçu lors de votre dernier contact.

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

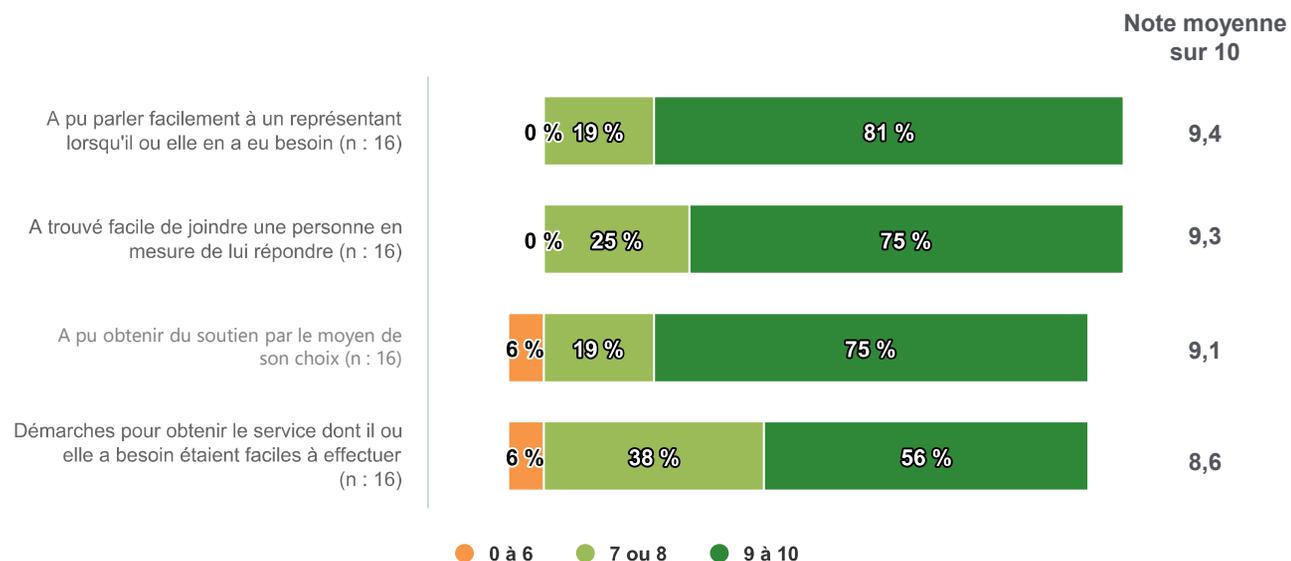


Une satisfaction globale élevée

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.

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

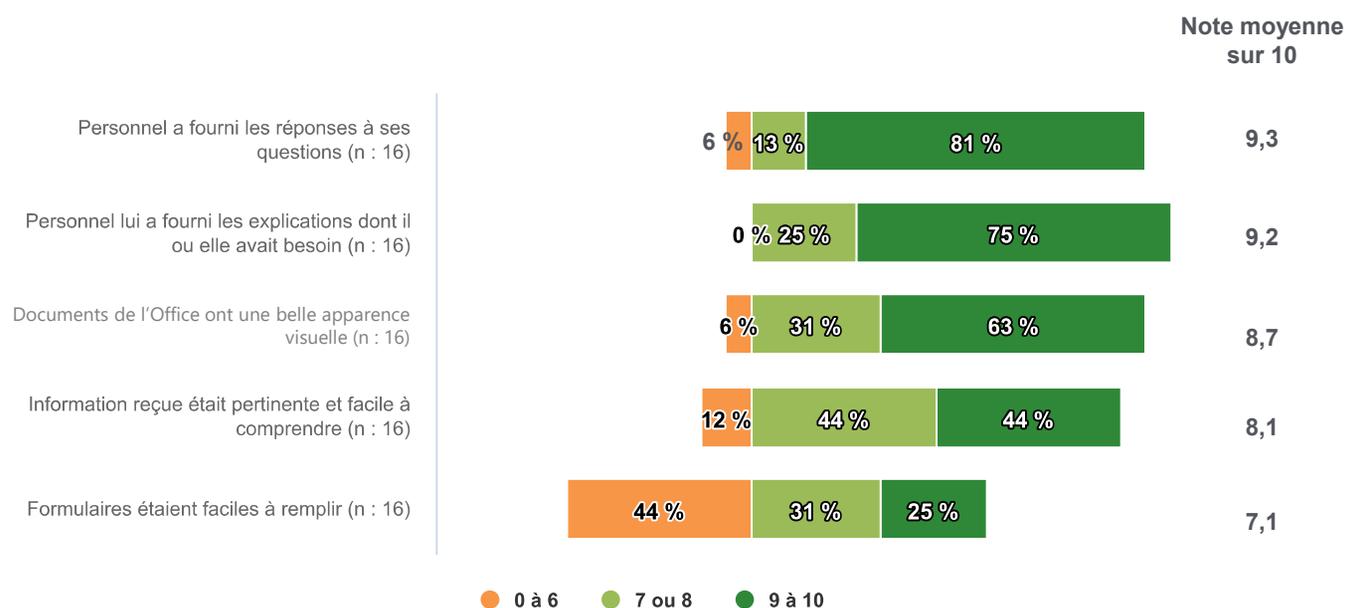


Du point de vue de l'accès et des délais, la satisfaction est élevée

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.

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

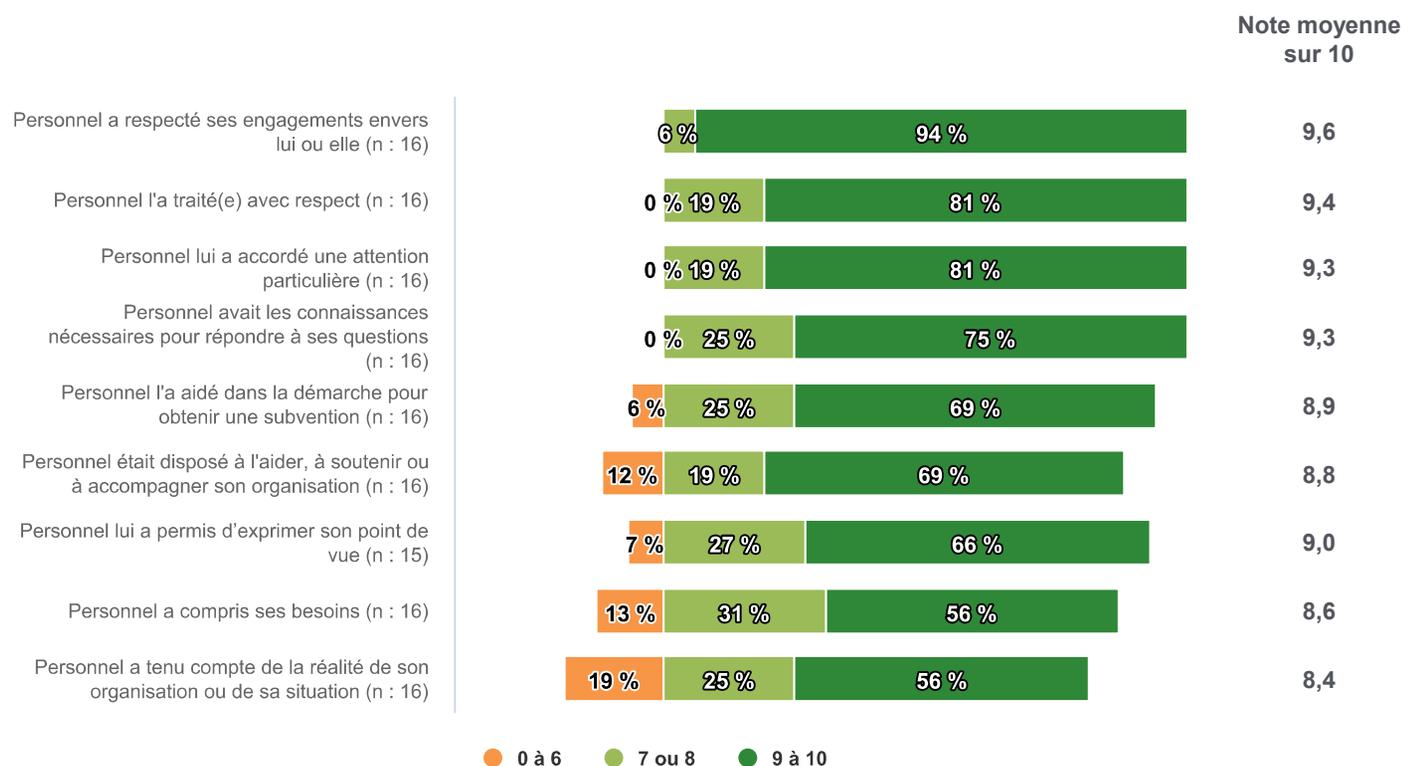
En général, la clientèle parvient facilement à obtenir l'information requise, mais celle-ci n'est pas facile à comprendre pour toute le monde et on semble avoir de la difficulté-à remplir les formulaires.

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

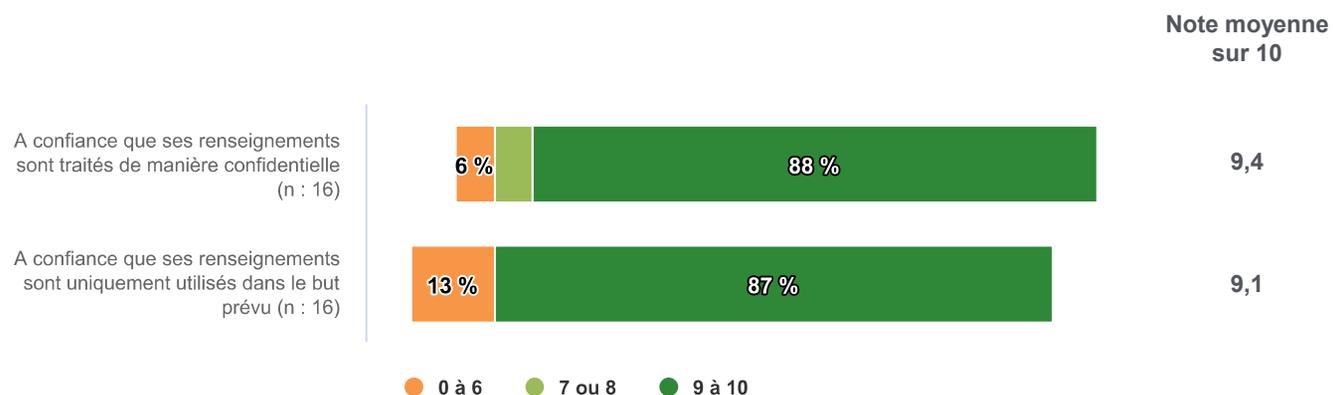


Une qualité de service élevée

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			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	3410	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	40
B) NUMÉROS NON VALIDES	262	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	764		
C1) Pas de réponse	34		
C2) Ligne occupée	3	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	1094	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	41,0 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	21		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	394		
D3) Refus du ménage	96	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM	
D4) Refus de la personne	224	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	41,0 %
D5) Refus sur cellulaire	343		
D6) Incomplet	16		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	1290		
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			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	564	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	5
B) NUMÉROS NON VALIDES	34	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	88		
C1) Pas de réponse	5		
C2) Ligne occupée	0	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	149	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	55,3 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	2		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	30		
D3) Refus du ménage	13	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM	
D4) Refus de la personne	45	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	55,3 %
D5) Refus sur cellulaire	57		
D6) Incomplet	2		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	293		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	75		
E3) Entrevues complétées	218		

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Commission de toponymie

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	416	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
B) NUMÉROS NON VALIDES	16	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	182		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	97	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	30,3 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	1		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	37		
D3) Refus du ménage	5	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM	
D4) Refus de la personne	26	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	30,3 %
D5) Refus sur cellulaire	26		
D6) Incomplet	2		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	121		
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			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	213	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
B) NUMÉROS NON VALIDES	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	94		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	65	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	19,7 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	0		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	47		
D3) Refus du ménage	5	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM	
D4) Refus de la personne	9	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	19,7 %
D5) Refus sur cellulaire	3		
D6) Incomplet	1		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	39		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	4		
E3) Entrevues complétées	35		

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Plaintes - contrevenants

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	601	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	11
B) NUMÉROS NON VALIDES	108	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	128		
C1) Pas de réponse	9		
C2) Ligne occupée	0	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	236	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	26,3 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	3		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	130		
D3) Refus du ménage	48	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	37	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	26,2 %
D5) Refus sur cellulaire	17		
D6) Incomplet	1		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	129		
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			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	1546	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	24
B) NUMÉROS NON VALIDES	84	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	257		
C1) Pas de réponse	20		
C2) Ligne occupée	3	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	516	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	47,2 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	15		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	131		
D3) Refus du ménage	22	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D4) Refus de la personne	103	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	47,1 %
D5) Refus sur cellulaire	235		
D6) Incomplet	10		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	689		
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			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	63	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
B) NUMÉROS NON VALIDES	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	12		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	29	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	30,5 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	0		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	19		
D3) Refus du ménage	3	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM	
D4) Refus de la personne	4	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	30,5 %
D5) Refus sur cellulaire	3		
D6) Incomplet	0		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	18		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	2		
E3) Entrevues complétées	16		

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Qualité des services

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	7	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	0
B) NUMÉROS NON VALIDES	1	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		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	3		
C1) Pas de réponse	0		
C2) Ligne occupée	0	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
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 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	2	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	16,7 %
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	0		
D2) Répondant sélectionné pas disponible	0		
D3) Refus du ménage	0	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM	
D4) Refus de la personne	0	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	16,7 %
D5) Refus sur cellulaire	2		
D6) Incomplet	0		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	1		
E1) Autres langues	0		
E2) Non-admissibles	0		
E3) Entrevues complétées	1		

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS Accès à l'information

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		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
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	10
Invitations envoyées (A)	41	UNITÉ NON JOINTE	
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
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		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	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	8	Courriel invalide (usager@)	1
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	0	Unité inexistante totale (E)	1
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	25,0 %
Abandon durant le questionnaire	2	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	80,0 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	20,0 %

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%	$8,7 \pm 0,3$
Commission de toponymie	473	87	0,903	9,5%	$8,1 \pm 0,6$
Ministères et organismes	245	35	0,926	15,6%	$9,2 \pm 0,4$
Plaintes – contrevenants	825	29	0,982	18,2%	$8,0 \pm 0,8$
Plaintes – plaignants et plaignantes	1944	600	0,831	3,3%	$5,8 \pm 0,3$
Partenariat	68	16	0,874	22,1%	$9,1 \pm 0,6$
Bureau de la qualité des services	8	1	0,935	NA	NA
Accès à l'information	41	2	0,975	95,6%	NA
Ensemble	4235	988	0,876	2,7%	$6,9 \pm 0,2$

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

/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas au répondant.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	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).
1=, 2=, ...	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 »).
Q_Slcal, Q_INcal	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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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 pas 99=*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^{er} cycle : baccalauréat)
5=*Universitaire (2^e ou 3^e 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^{er} cycle)
5=Universitaire (2^e ou 3^e 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*/