

**Annexe 5**  
**Satisfaction de la clientèle**  
**Le 30 janvier 2005**

Depuis le lancement du Service conseil pour les cadres de direction en janvier 2004, le directeur exécutif de l'APEX a acheminé un questionnaire à 142 clients afin de recueillir de la rétroaction sur différents aspects du service.

Quatre-vingt-douze clients (64%) y ont répondu.

Dans la première section, les clients devaient évaluer différents aspects du service en utilisant une échelle à cinq cotes. La cote 1 indiquait que le client était tout à fait d'accord avec l'énoncé et la cote 5 qu'il était tout à fait en désaccord. **La meilleure cote possible était donc de 1.00.** Les résultats s'expliquent par eux-mêmes et sont fournis ci-après.

No.	Énoncé	n	Cote
1	L'APEX a répondu à ma demande en temps opportun.	91	1.11
2	J'ai reçu des conseils pertinents à ma situation.	90	1.32
3	J'ai reçu des conseils utiles.	89	1.40
4	J'ai reçu de l'information exacte.	85	1.36
5	J'ai reçu de l'information complète.	84	1.51
6	Le service a été rendu de manière professionnelle.	89	1.12
7	On a fait tous les efforts nécessaires pour me mettre à l'aise.	88	1.16
8	La personne qui m'a fourni le service savait écouter.	88	1.15
9	On m'a aiguillé (e) vers les experts appropriés.	69	1.43

Dans la deuxième section, on a demandé aux clients de classer des éléments du Service conseil en ordre d'importance. La cote 1 indiquait l'élément le plus utile, 4 le moins utile et S/O si l'énoncé ne s'appliquait pas.

Cinquante et un p. cent (51%) des répondants ont indiqué que ce qu'il leur avait été le plus utile, c'était d'avoir pu raconter leur problème à quelqu'un. Quatre-vingt-cinq p. cent (85%) ont indiqué que les conseils qui leur ont été fournis leur avaient été très utiles ou utiles. Soixante-six p. cent (66%) des clients étaient de l'avis que les conseils donnés leur avaient été très utiles ou utiles. Soixante p. cent (60%) ont jugé que le renvoi à des experts leur avait été très utile ou utile. Les résultats complets sont fournis dans le tableau ci-après.

Énoncé	n	1	2	3	4
Pouvoir raconter le problème à quelqu'un.	78	40 51%	13 17%	12 15%	13 17%
Les conseils fournis.	86	38 44%	35 41%	8 9%	5 6%
L'information fournie.	87	31 36%	25 30%	23 26%	7 8%
Le renvoi vers des experts.	66	28 42%	12 18%	15 23%	11 17%

Dans la troisième et dernière section du questionnaire, on a posé quatre questions ouvertes aux clients et on leur a laissé la possibilité d'ajouter des commentaires et suggestions. La plupart des répondants ont répondu à une ou plusieurs de ces questions et plusieurs ont ajouté des commentaires additionnels. Un sommaire de leurs réponses à chacune des questions est fourni ci-après. Les textes complets apparaissent en annexe à ce document.

### **Votre situation est-elle résolue? Le cas échéant, le service fourni vous a-t-il aidé à la résoudre?**

Soixante-dix-neuf (79) clients, soit 87% des répondants, ont répondu à cette question.

Trente-neuf clients (49%) ont indiqué que leur situation n'était pas résolue. Parmi ceux-ci, 17 (48%) étaient de l'avis que le service leur avait néanmoins été utile. Certains ont mentionné que le service leur avait permis de mieux comprendre leur propre situation et de l'accepter ou prendre des mesures en vue de la résoudre. D'autres ont dit que le service leur avait fourni des façons de gérer leurs propres réactions à la situation. Enfin, certains ont apprécié la possibilité d'avoir accès à une tierce personne indépendante et impartiale avec qui ils pouvaient mettre à l'épreuve certaines de leurs idées.

Quelques clients ont indiqué que les services de l'APEX devaient dépasser les avis et conseils, surtout dans les cas de gestion de carrière et de harcèlement.

Quarante clients (51%) ont signalé que leur situation était résolue. Parmi ceux-ci, 82% ont indiqué que le service les avait aidés à en arriver à un dénouement positif. Ils ont mentionné que les dimensions les plus utiles étaient les informations et les conseils fournis, et leur capacité accrue de « voir clair » grâce à l'accès à une tierce personne neutre avec qui discuter de leur situation.

### **Recommanderiez-vous ce service à des collègues? Pourquoi?**

Soixante-quinze clients, soit 82% des répondants, ont répondu à cette question. Tous sauf trois ont dit qu'ils recommanderaient le service à d'autres et plusieurs ont ajouté que c'était déjà chose faite.

Les raisons étaient très variées mais elles avaient toutes trait à la conseillère principale et à la qualité du service. Les raisons invoquées le plus souvent étaient les suivantes :

- l'empathie et l'écoute de la conseillère principale (26),
- la pertinence et l'utilité des conseils qu'ils ont reçus (24),
- le professionnalisme de la conseillère (21),
- les connaissances et l'ingéniosité de la conseillère (21),
- la ponctualité et la rapidité du service (17),
- la confidentialité du service (9),
- l'impartialité de la conseillère (10).

Voici quelques commentaires à titre d'exemples :

- Oui, parce que ce service est donné en toute confidentialité et, dans le cas qui me préoccupait, m'a permis d'avoir une réponse précise et rapide.
- L'information et les conseils fournis par Madame Nault, ainsi que les conseils et l'information fournis par les experts qui m'avaient été recommandés, m'ont permis d'examiner mes options en tenant compte de divers éléments dont je n'étais pas familière.

- On m'a conseillé avec réalisme sans dorer la pilule et avec une perspective à long terme. L'écoute sincère et le suivi ont été aussi fort appréciés.

### **Comment pourrait-on améliorer le service?**

De nombreux clients ont répondu à cette question même si la plupart n'avaient rien à suggérer. Il est déjà excellent. D'autres ont fait des suggestions très précises telles que : accroître les efforts de promotion du service; l'offre d'aide légale gratuite aux membres de l'APEX, de services de placement des cadres et de coaching/mentorat gratuit; et l'accroissement du « pouvoir » de l'APEX afin de régler des situations problématiques individuelles.

Voici quelques commentaires à titre d'exemples :

- Mes commentaires vis-à-vis le service que j'ai reçu sont très positifs. L'écoute attentive, les conseils judicieux de Colette basés sur des recherches m'ont été très utiles. Le service que j'ai reçu était on ne peut plus excellent.
- Je crois que plusieurs personnes voient l'APEX plus ou moins comme une organisation utile, mais sans véritables pouvoirs pour nous aider à effectuer des changements de carrière. Peut-être qu'APEX pourrait participer plus directement au placement des cadres dans de nouveaux postes.
- Le service est excellent. La seule chose que l'on pourrait améliorer – car il y en a toujours une et que je creuse un peu – est le fait qu'il gagne à être mieux connu.

**L'APEX peut-elle utiliser votre situation particulière comme étude de cas? Bien sûr, votre identité serait protégée et nous communiquerions avec vous pour discuter de nos raisons pour l'utiliser dans une étude de cas.**

Quarante-sept (47) clients se sont portés volontaires.

**N'hésitez surtout pas à ajouter d'autres commentaires ou suggestions.**

La grande majorité des répondants ont choisi d'utiliser cette section pour réitérer leur satisfaction face au service et à la conseillère et pour exprimer leur reconnaissance d'un tel service.

Voici quelques commentaires à titre d'exemples :

- Je puis vous indiquer dès maintenant que j'ai beaucoup apprécié ma rencontre avec Colette Nault ... Colette Nault a été là au bon moment et a été d'un grand réconfort; en outre, elle s'est donnée la peine de re-communiquer avec moi après un certain nombre de semaines pour voir si tout allait bien et si je serais intéressé à relever un autre défi, ailleurs, geste que j'ai beaucoup apprécié.
- Je voudrais remercier l'APEX et son conseil de direction, ainsi que le Secrétariat du Conseil du Trésor pour son appui financier à cette importante initiative qui contribue à la santé du groupe des cadres de direction. Pour un investissement somme toute modeste, les gains de productivité pour la fonction publique sont inestimables.
- Merci et CHAPEAU à Colette Nault pour son efficacité et son grand professionnalisme.