

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007 - 2008

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

1. Comparaison pour chaque ministère et chaque organisme, par poste budgétaire, entre les crédits 2005-2006 et 2006-2007 en tenant compte des modifications administratives apportées lors du remaniement ministériel du 18 avril 2007.

Supercatégorie	2005-2006 *	2006-2007*	2007-2008 *
Rémunération	3 000,3	2 919,3	2952,7
Fonctionnement	375,9	459,5	531,9
Immobilisation	18,0	159,1	159,1

* (000 \$)

2. Organigramme du ministère en indiquant pour chaque poste le nom et le titre du titulaire, incluant le numéro de téléphone.

Voir annexe 1

3. Liste de toutes les publications du ministère (incluant les publications régulières, particulières ou occasionnelles *ainsi qu'une copie de la Déclaration de services aux citoyens*) :

- **Rapport annuel 2005-2006**

Tirage	600 copies
Coûts	6 123 \$
Agence de Conception	non applicable
Graphisme	non applicable
Rédacteur	à l'interne
Imprimeur	Mono Lino Inc.
Distribution	Président et membres de l'Assemblée nationale Sous-ministres et dirigeants d'organismes, directeurs des ressources humaines, associations et syndicats, bibliothèques et universités, directeurs de la vérification interne, dépôts légaux

- **Intégrité Compétence**

Tirage	501 copies
Coûts	1 270,78 \$
Agence de Conception	non applicable
Graphisme	non applicable
Rédacteur	à l'interne
Imprimeur	Reprographie gouvernementale

Distribution Président et membres de l'Assemblée nationale
Sous-ministres et dirigeants d'organismes, directeurs des
ressources humaines, Secrétariat du Conseil du trésor,
associations et syndicats, bibliothèques et universités, dépôts
légaux

- ***La certification de moyens d'évaluation par la Commission de la
fonction publique***

Tirage	1 210 copies
Coûts	1 320,59 \$
Agence de Conception	non applicable
Graphisme	non applicable
Rédacteur	à l'interne
Imprimeur	Reprographie gouvernementale
Distribution	Président et membres de l'Assemblée nationale Sous-ministres et dirigeants d'organismes, directeurs des ressources humaines, Secrétariat du Conseil du trésor, associations et syndicats, bibliothèques, dépôt légaux.

- ***Déclaration de services aux citoyens***

Voir annexe 2

4. Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 2006 :

43^e conférence annuelle des commissaires des fonctions publiques canadiennes
Fredericton (Nouveau-Brunswick). (13 au 15 septembre 2006)

Personnes rencontrées : Mme Maria Barrados
Mme Nicole Jauvin
Un représentant de chaque province et
territoire

Personne concernée : Mme Doris Paradis

Coûts : 1 252,42 \$

Rencontre de travail à Ottawa portant sur le fonctionnement de la vérification et
des enquêtes de la Commission de la fonction publique fédérale. (5 au 8 mars
2007)

Personnes rencontrées : Mme Maria Barrados
Mme Line Gobeil
M. John Mooney
M. Bernard Miquelon

Personnes concernées : Mme Doris Paradis

Coûts : 2 287,65 \$

5. **Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, lors de mission à l'étranger :**

N/A

6. **Les sommes dépensées pour les voyages en avion de chaque membre du Conseil des ministres et des membres des cabinets ministériels au Québec et à l'étranger.**

N/A

7. **Liste des dépenses en publicité (incluant sur Internet) et des articles promotionnels :**

Aucune somme dépensée en 2006-2007. La Commission ne prévoit pas de dépenses en publicité pour la prochaine année.

8. **Liste des sondages et groupes de discussions effectués durant l'exercice financier 2006-2007 à la demande des cabinets, des membres du Conseil des ministres, ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent :**

Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par la Commission de la fonction publique.

Coût : 2 822,00 \$

Contrat exécuté par Léger Marketing, suite à un appel d'offres public portant le numéro SSME-2005-06-1709.

Entente de services entre le Conseil du trésor et la Commission. Les services ont été facturés par le Conseil du trésor.

Copie du questionnaire et du résultat : Annexe 3

9. **Liste des études commandées à l'extérieur ou à l'intérieur durant l'exercice financier 2006-2007 à la demande du ministère ou d'un organisme :**

Aucune étude commandée

10. Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par un ministère, un cabinet ministériel ou un organisme en 2006-2007 en indiquant :

Voir annexe 4

11. Liste des contrats de moins 25 000 \$ ou de plus de 25 000 \$ octroyés par un ministère, un cabinet ministériel ou un organisme en 2006-2007 à une firme de relations publiques :

N/A

12. Pour le cabinet ministériel, le montant, pour l'année 2006-2007, de chacune des dépenses suivantes (photocopies, téléphonie cellulaire, etc.) :

N/A

13. Pour la Direction générale du ministère, le montant, pour l'année 2006-2007, de chacune des dépenses suivantes (montants globaux pour la Commission):

La photocopie : (incluant la location du photocopieur);	7 473,40 \$
La téléphonie cellulaire et coût d'utilisation;	536,36 \$
Les téléavertisseurs;	N/A
Le mobilier de bureau;	7 016,71 \$
Les distributeurs d'eau de source;	N/A
Le remboursement des frais de transport;	} 27 558,34 \$
Le remboursement des frais d'hébergement;	
Le remboursement des frais de repas;	

L'ensemble des dépenses applicables à la participation à des congrès, des colloques, et toute session de type perfectionnement ou ressourcement :

Québec

Frais de congrès et colloque :	1 395,00 \$
Développement :	37 806,00 \$

À l'extérieur du Québec :

Frais de congrès et colloque :	1 252,42 \$
--------------------------------	-------------

14. Le nombre et la répartition, par tranches d'âge, du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles (de chaque ministère et pour chacun des organismes relevant de sa compétence) pour chaque catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) par ministère, par cabinet ministériel et par organisme pour 2006-2007 ainsi que les prévisions pour, 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010 :

- Pour chaque catégorie, indiquer le pourcentage par rapport à l'effectif total du ministère ou de l'organisme.

Au 16 mars 2007 (SAGIP)		
	Plus de 35 ans	Moins de 35 ans
Personnel masculin		
Par tranche d'âge		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	2	--
• Professionnels	6	2
• Fonctionnaires	1	1
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	9	3
Personnel féminin		
Par tranche d'âge		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	--	--
• Professionnels	4	6
• Fonctionnaires	10	1
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	14	7
	Plus de 35 ans	Moins de 35 ans
Communautés culturelles		
Personnel féminin		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	--	--
• Professionnels	--	--
• Fonctionnaires	1	--
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	1	--

Au 16 mars 2007 (SAGIP)		
	Plus de 35 ans	Moins de 35 ans
Communautés culturelles		
Personnel masculin		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	--	--
• Professionnels	--	--
• Fonctionnaires	--	--
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	--	--

Personnel handicapé :

La Commission de la fonction publique compte deux employés handicapés. Pour des raisons de protection des renseignements personnels, il n'est pas possible de présenter les données selon les catégories demandées. En effet, ces informations permettraient d'identifier les personnes concernées en raison de la petite taille de l'organisation.

15. À chacun des mois de l'exercice budgétaire 2006-2007, et ce, par catégories d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) :

a) Nombre total de jours de maladie pris par le personnel;

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	TOTAL
HORS CADRES	1.5	--	--	--	13	0.5	2.5	1.5	4	--	--	1	24
CADRES	--	--	--	2	0.5	0.5	3	0.5	1	1	--	--	8.5
PROFESSIONNELS	6.5	5.0	5	3.5	6.5	4	10.5	2.5	2	9	8	1.5	64
FONCTIONNAIRES	4.5	3.5	--	6	3.0	4.5	5.5	5.5	5.5	8.5	6.5	2	55
AUTRE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL :	12.5	8	5	11.5	23	9.5	21.5	10	12.5	18.5	14.5	4.5	151,5

b) Nombre total d'heures de travail supplémentaires réalisées par le personnel et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.);

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	TOTAL
FONCTIONNAIRES	27.25	0.75	4.5	2	--	1.25	5	--	12.5	2	0.5	2	57.75
PROFESSIONNELS	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

57.75 heures effectuées ont été rémunérées.

- c) Nombre total de jours de vacances pris par le personnel ;

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	TOTAL
HORS CADRES	8.5	1	1.5	30	14.5	--	--	--	6	2	0.5	2	66
CADRES	3.5	---	6.5	10	5	0.5	1	--	3	15.5	--	--	45
PROFESSIONNELS	8.5	13.5	53	115	75.5	47.5	20	7	30	28	15	2.5	415.5
FONCTIONNAIRES	1	8	11	44.5	65	1	1.5	6	18	7	1	9	173
AUTRE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL :	21.5	22.5	72	199.5	160	49	22.5	13	57	52.5	16.5	13.5	699.5

- d) Nombre de plaintes pour harcèlement psychologique.

Aucune plainte n'a été traitée au cours de la période visée.

16. Concernant les effectifs, et ce, pour chacun des exercices budgétaires depuis le 1^{er} avril 2004 :

- a) Évolution des effectifs par catégorie d'emplois (cadres supérieurs et intermédiaires, professionnels, techniciens, personnel de bureau, ouvriers et agents de la paix) et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- b) Évolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement additionnel en raison de la complexité de la tâche à accomplir.

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- c) Nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie.

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- d) Nombre de postes par catégories d'emplois et par leur territoire habituel de travail (centre principal de direction et chacune des régions).

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- e) Niveau des effectifs pour chacune des catégories d'emplois pour chacun des cinq prochains exercices budgétaires.

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- f) Nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq prochaines années.

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 17. Liste des baux pour les espaces loués de la Société immobilière du Québec en indiquant pour chacun d'eux :**

La réponse à cette question sera transmise par le ministère des Services gouvernementaux, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 18. Liste des baux auxquels la Société immobilière du Québec a mis fin en 2006-2007, et prévisions 2007-2008.**

La réponse à cette question sera transmise par le ministère des Services gouvernementaux, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 19. Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 2006-2007 de qui sont loués des espaces en indiquant pour chacune d'elles :**

N/A

- 20. Coûts de déménagement, d'aménagement et travaux effectués dans les cabinets ministériels et dans leur bureau de circonscription du 1^{er} avril 2006 au 17 avril 2007 et du 18 avril 2007 à ce jour.**

N/A

- 21. Listes du personnel de cabinet de chaque membre du Conseil des ministres au 1^{er} mai 2007 en indiquant pour chaque individu :**

N/A

- 22. Liste des sommes d'argent versées en 2006-2007 à même le budget discrétionnaire du ministre et du ministère, en indiquant :**

1. Ministre N/A
2. Organisme Aucun budget discrétionnaire

- 23. La ventilation détaillée des budgets des dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 2005-2006 et 2006-2007 pour chacun des programmes ou des fonds, description sommaire du mode de subvention et les prévisions pour les exercices financiers 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010.**

Aucun transfert fédéral

- 24. Liste du personnel en disponibilité par catégories d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) en indiquant :**

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 25. Nombre d'occasionnels mis à pied par catégorie d'âge en 2006-2007.**

Aucun employé occasionnel n'a été mis à pied en 2006-2007.

- 26. Méthodologie employée pour effectuer la planification des départs à la retraite, des embauches et du renouvellement des contrats d'employés occasionnels.**

Suivi de l'effectif. Vu la taille de l'organisation qui ne compte que 37 postes autorisés, la planification de l'effectif s'effectue cas par cas en se préoccupant de la relève pour les emplois stratégiques.

- 27. Liste du personnel hors structure par catégories d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) rémunéré par le ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère :**

N/A

- 28. Liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres :**

N/A

- 29. Liste du personnel rémunéré par des organismes parapublics non gouvernementaux et autres et affecté au ministère :**

N/A

30. Liste du personnel par catégories d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires) qui reçoit une double rémunération, soit celle rattachée à leur fonction et un revenu d'un régime de retraite du secteur public, parapublic ou des réseaux de la santé et de l'éducation, soit les commissions scolaires, les cégeps, les établissements universitaires, les régies régionales de la santé et les établissements hospitaliers, en indiquant :

PBTA : 1 employé occasionnel à temps partiel sur appel.

Salaire de la personne : 6 411 \$
Revenus du régime de retraite : inconnu

31. Liste détaillée du matériel informatique (année d'acquisition, modèle et la somme dépensée).

MICRO-ORDINATEURS	
Modèle	Quantité
EVO N160	4
Dell GX400 OPTIFLEX	13
Dell GX60	1
Dell GX50	1
ULTRA EA - PROSYS TEC	2
Toshiba Tecra S1	1
Model CL 50 PROSYS TEC	3
Prosys ULTRA_BF PROSYS TEC	3
Prosys ULTRA_EA	3
System Product Name	8

IMPRIMANTES	
HP	1300
2 HP	1320 TN
HP	6p
3 HP	2100
HP	5N
ZEBRA	LP 2844
Lexmark	T420 dtm
HP	4650 DN

ÉQUIPEMENTS RÉSEAUX		
Serveur	IBM	8568-41X
Serveur	IBM	8482-2AX
Serveur	Prosys-Tec	Ultra-RCX
PIX	CISCO	501-50
SWITCH	CISCO	C3550
UPS	Onéac	1300 VA
Unité de prise de copie	HP	C7503B
Serveur	IBM	XSENES206

Un montant total de 12 736 \$ a été dépensé au cours de l'exercice 2006-2007 pour l'achat d'équipement informatique.

32. Liste de tous les abonnements du ministère ainsi que le coût de chacun :

CANADA LAW BOOK	Canadian Labour Arbitration	712,78 \$
CARSWEL (Division Thomson can)	Wrongfull Dismissal	1 626,15 \$
LES ÉDITIONS Yvon Blais	Guide pratique accès protection de de l'information	281,60 \$
	Accès à l'information, loi annotée, jurisprudence, analyse	231,80 \$
LES PUBLICATIONS CCH	L'accès à l'information et la PRP	658,00 \$
	Le contrôle judiciaire de l'action gouvernementale	665,00 \$
LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	Lois refondues du Québec	847,95 \$
	Gazette officielle	237,00 \$
	Recueil des politiques de gestion	518,15 \$
REVUE INTERATIONALE DE GESTION	Revue internationale de gestion	70,21\$
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATIQUE JURIDIQUE	Jurisprudence Express	374,22 \$
	Droit du travail Express	498,96 \$
WILSON LAFLEUR	Code civil du Québec	49,50 \$
	Dictionnaire de droit québécois	100,00 \$

33. Pour chaque site Internet (incluant ceux des événements ponctuels), et ce, depuis l'existence du site :

- Le nom de la firme ou des personnes qui ont conçu le site?
Groupe SDI

- Les coûts des constructions du site?
N/D

- Le coût de l'entretien et de la mise à jour?

1997-1998=	N/D
1998-1999=	N/D
1999-2000=	1 800,00 \$
2000-2001=	420,00 \$
2001-2002=	1 280,00 \$
2002-2003=	2 225,00 \$
2003-2004=	387,50 \$
2004-2005=	852,50 \$
2005-2006=	1 110,00 \$
2006-2007=	1 107,00 \$

- Qui est responsable du contenu sur le site?
Le Secrétariat de la Commission.

- Quelle est la fréquence moyenne de mise à jour?
Durant l'exercice financier 2006-2007, le site Internet de la Commission a été mis à jour à 15 reprises.

- Le nombre de visiteurs (hits) par mois?
En moyenne 2 067 visiteurs pour 164 396 hits.

- Combien de fois le site a-t-il été refait? Quel a été le coût? Quels sont les critères qui ont justifié les changements?

Le site n'a pas été refait.

34. Dépenses effectuées en 2006-2007 dans les technologies de l'information :

Réponse sera donnée par le Conseil du trésor.

- 35. Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, état d'avancement des travaux relatifs à l'équité salariale.**

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 36. Liste et copie de tous les contrats octroyés dans le cadre du processus de réingénierie et de modernisation de l'État ainsi que le montant de chacun de ces contrats.**

N/A

- 37. Liste et copie des sondages commandés dans le cadre du processus de réingénierie de l'État ainsi que le montant de chacun de ces contrats.**

N/A

- 38. Toutes les études commandées en 2006-2007 sur la privatisation ou l'impartition de services gouvernementaux déjà offerts ou de nouveaux services publics, les contrats liés à ces études, les mandats détaillés, l'échéance prévue et les montants impliqués .**

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 39. Solutions proposées dans le cadre des travaux portant sur la réingénierie de l'État à la demande du Conseil exécutif, du Conseil du trésor ou des comités formés par le gouvernement.**

N/A

- 40. Liste des services octroyés au Centre de services partagés du Québec ainsi que les coûts assumés par chacun des ministères ou organismes publics ou parapublics pour ces services.**

La réponse à cette question sera transmise par le ministère des Services gouvernementaux, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 41. Économies réalisées par les ministères ou organismes publics et parapublics grâce au recours au Centre de services partagés du Québec.**

La réponse à cette question sera transmise par le ministère des Services gouvernementaux, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 42. Nombre de réunions des comités ministériels sur l'organisation du travail.**

N/A

- 43. Les budgets consacrés à la sécurité des ministères, organismes ainsi qu'à leurs installations (Interne ou par contrat à l'externe) en 2006-2007 et ceux prévus pour 2007-2008.**

Aucun budget spécifique consacré à la sécurité. Néanmoins la Commission, a fait au cours de 2006-2007, des déboursés dans le but de sécuriser ses installations :

- achat d'antivirus pour postes de travail et serveurs (45 licences Symantec) 816,75\$
- destruction des documents confidentiels par une firme externe (Recyclage Vanier) coût du contrat 783 \$
- sensibilisation à la protection des renseignements personnels (fait à l'interne)

- 44. Toute modification à une directive existante ou toute nouvelle directive s'appliquant à tous les ministères ou organismes ou particulière à certains ministères ou organismes, à l'égard de la circulation et la confidentialité de l'information ainsi que toutes les sommes investies dans l'application de ces mesures par chacun des ministères et organismes incluant le ministère de la Sécurité publique.**

N/A

- 45. Le nombre et la nature des griefs formulés à l'égard des politiques ministérielles visant à assurer la confidentialité des informations ainsi que le nombre de sanctions imposées aux employés et aux cadres à l'égard de ces mêmes politiques.**

N/A

- 46. Nominations, depuis le 1^{er} mai 2006, de mandataires, émissaires, négociateurs, médiateurs :**

N/A

- 47. Pour 2006-2007, les dépenses effectuées par ministère pour les tournées ministérielles et sous ministérielles dans les régions du Québec, en ventilant pour chacune des régions.**

N/A

- 48. Les montants déboursés en 2006-2007 ainsi que les prévisions pour 2007-2008 pour les études, avis ou achat de matériel (logiciels ou équipements) pour la mise en place du Gouvernement en ligne, les contrats octroyés, les échéances prévues.**

La réponse à cette question vous sera transmise par le ministère des Services gouvernementaux.

- 49. Liste et copie de tous les avis demandés au Commissaire au lobbying par un ministère, un organisme ou un cabinet ministériel.**

Aucun avis

- 50. Liste et copie de tous les avis demandés à la Commission d'accès à l'information par un ministère, organisme ou un cabinet ministériel.**

Aucun avis

- 51. Nombre de demandes d'accès à l'information pour 2006-2007:**

- a. Nombre de demandes : 9
- b. Nombre de refus : 3 (accès partiel accordé dans 2 dossiers)
- c. Nombre de demandes ayant été traitées dans un délai de 20 jours : 9
- d. Nombre de demandes ayant été traitées dans un délai de 30 jours : N/A

- 52. Liste de tous les mandats confiés à chaque adjoint parlementaire des membres du Conseil des ministres :**

N/A

- 53. Le nombre d'ETC autorisé et non comblé depuis février 2007.**

La question ne semble par pertinente à l'exercice de l'étude des crédits.

- 54. Le montant des cibles de compressions fixées par le Conseil du trésor pour fermer l'année 2006-2007 et les mesures prises par chacun d'entre eux pour atteindre ces cibles.**

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- 55. Le montant des cibles de compressions fixées par le Conseil du trésor pour fermer l'année 2006-2007 et mesures prises par chacun d'entre eux pour atteindre ces cibles.**

Voir 54

- 56. La liste des nominations effectuées par chaque membre du Conseil des ministres au sein d'organismes, de comités ou autres dont une indemnité (salaire, jeton de présence, etc.) est payée par le ministère, incluant le nombre de femmes nommées.**

N/A

- 57. Liste ainsi que les montants versés à chacun des traiteurs ayant fait affaire avec chaque ministère (incluant les cabinets ministériels) et organisme en 2006-2007.**

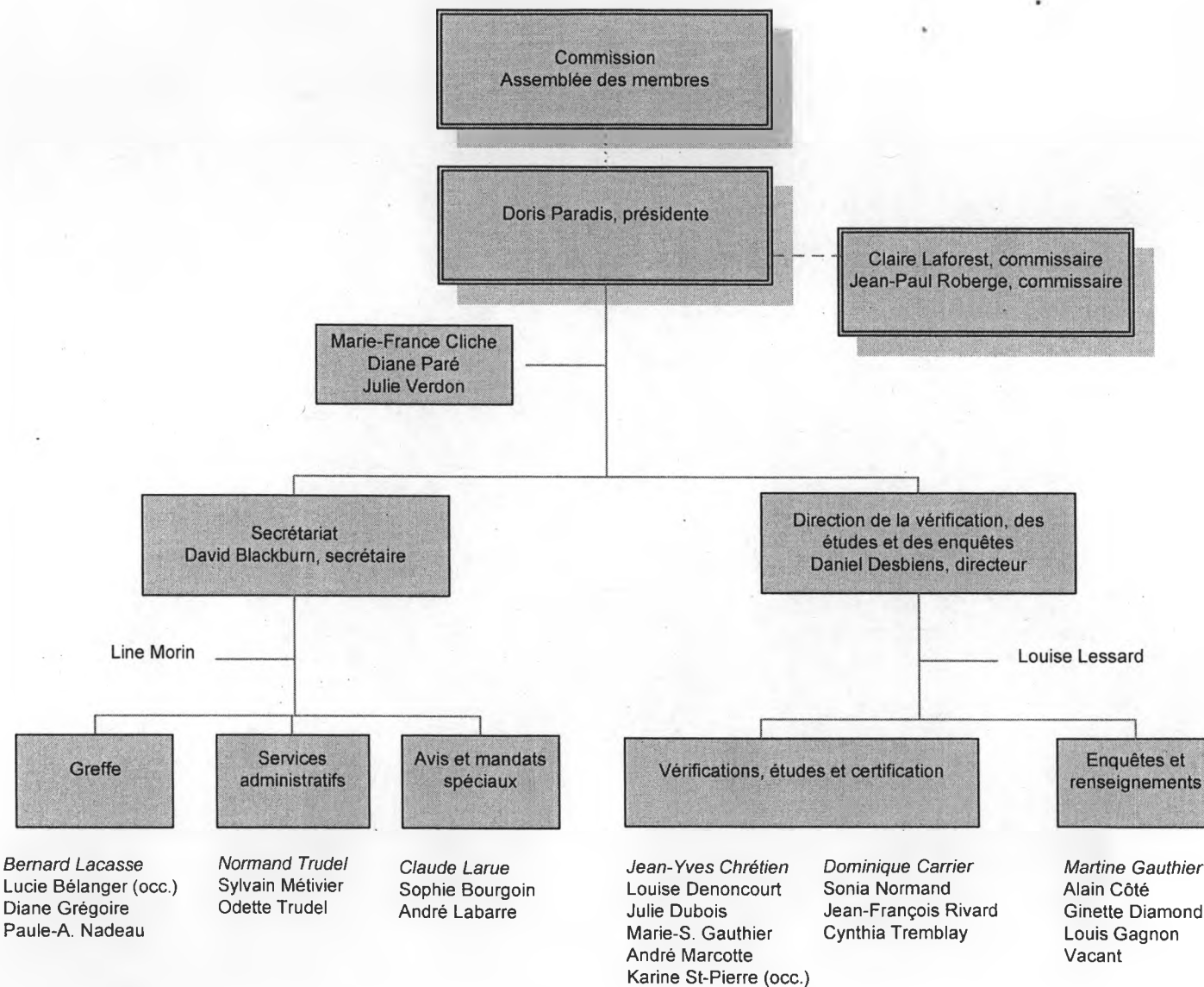
Cucuna Classica 9155-347 Québec Inc	78,00 \$
IGA	103,83 \$

- 58. Copie des parties accessibles au public de tous les mémoires au Conseil des ministres qui ont une incidence sur les crédits budgétaires.**

N/A

ANNEXE 1

Organigramme de la Commission de la fonction publique



Adopté le 27 novembre 2006
Mis à jour le 5 juin 2007

ANNEXE 2

Déclaration de services aux citoyens

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Commission consiste à contribuer, au nom de l'Assemblée nationale du Québec, à garantir l'égalité d'accès de tous les citoyens et citoyennes à la fonction publique, la compétence des personnes recrutées et promues ainsi que le respect de l'impartialité et de l'équité des décisions prises en matière de gestion des ressources humaines.

L'exercice de la mission de la Commission contribue à préserver les principes fondamentaux de neutralité et d'égalité d'accès, notamment en ce qui a trait à la contribution optimale des diverses composantes de la société québécoise, ainsi qu'à maintenir des comportements éthiques dans la gestion des ressources humaines. À propos de ce dernier point, en scrutant les décisions prises par les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, la Commission s'assure en effet qu'elles s'appuient sur la loi, mais aussi qu'elles valorisent les comportements éthiques des employés ou des gestionnaires dans l'exercice de leurs fonctions.

La confiance que la population porte à l'État en raison de sa capacité de la traiter avec équité et respect est une valeur incontournable. La Commission, par sa mission, vise à ce que cette confiance soit la plus élevée possible.

NOTRE CLIENTÈLE

La clientèle de la Commission est composée des citoyens qui aspirent à devenir fonctionnaires, de ceux qui s'adressent à la Commission pour obtenir divers renseignements ou qui se présentent comme témoins devant elle, des personnes qui ont pu perdre le statut de fonctionnaire ou encore de celles qui, ayant déjà été fonctionnaires, peuvent avoir un droit de retour dans la fonction publique.

En font également partie les fonctionnaires ainsi que les ministères et les organismes dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique.

Enfin, à certains égards, peuvent être considérés comme faisant partie de la clientèle de la Commission le Conseil du trésor et l'Assemblée nationale.

NOS SERVICES

Pour réaliser sa mission, la Commission offre les services suivants :

Service de renseignements

- en répondant aux demandes de renseignements des citoyens et des fonctionnaires sur les matières de la compétence de la Commission.

Ces renseignements peuvent porter notamment sur les normes en matière de recrutement ou de promotion ainsi que sur les recours possibles en ces matières. Ils peuvent également porter pour les fonctionnaires sur leurs droits et recours à l'égard de leurs conditions de travail ainsi que sur les mesures administratives ou disciplinaires prises à leur endroit. Toutefois, aucun avis juridique ne peut être donné, ni aucune procédure rédigée.

Comme organisme de surveillance:

- en effectuant des enquêtes à la suite de demandes de citoyens et de fonctionnaires à l'égard de décisions ou de situations relatives à la gestion des ressources humaines qu'ils considèrent généralement partiales ou inéquitables.

De façon générale, ne font l'objet d'une enquête que les demandes pour lesquelles il n'y a pas de recours spécifique au regard de la décision ou de la situation mise en cause.

Ces enquêtes peuvent donner lieu à des commentaires ou à des recommandations aux autorités compétentes.

- en vérifiant l'observation de la loi et de ses règlements relativement au système de recrutement et de promotion des fonctionnaires.

Comme tribunal administratif:

- en entendant notamment:
 - les appels des fonctionnaires non régis par une convention collective relativement :
 - à leurs conditions de travail;
 - aux mesures administratives et disciplinaires qui ont été prises à leur endroit ;
 - les appels des fonctionnaires relativement à la procédure utilisée pour l'admission ou l'évaluation des candidats lors d'un concours de promotion ou lors de la constitution d'une réserve de candidatures à la promotion;
 - les appels de certaines personnes ayant un droit de retour dans la fonction publique;

- à compter du 1^{er} juin 2004, les recours relatifs au harcèlement psychologique des salariés nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique qui ne sont pas régis par une convention collective ainsi que des membres et des dirigeants des organismes du gouvernement;
- en offrant des séances d'échanges et d'information en matière de promotion et un service de médiation aux fonctionnaires ainsi qu'aux ministères et aux organismes à la suite d'un recours.

Comme organisme consultatif auprès du Conseil du trésor, de sa présidente ou de l'Assemblée nationale:

- en produisant des avis ou des études portant sur des modifications au cadre normatif en gestion des ressources humaines;
- en certifiant qu'un moyen d'évaluation permet de constater impartialement la valeur des candidats;
- en faisant rapport, si elle le juge utile, à l'Assemblée nationale.

NOS ENGAGEMENTS

Soucieuse d'assurer l'accessibilité et la qualité de ses services, la Commission s'engage à :

Mettre à votre service du personnel respectueux, courtois et à l'écoute de vos préoccupations.

Lorsqu'une personne de la Commission communique avec vous, elle s'identifie clairement et ses contacts sont empreints de courtoisie.

Rendre ses services disponibles et accessibles.

Lorsque vous vous présentez aux bureaux de la Commission ou que vous vous y adressez par téléphone aux heures d'ouverture, une personne vous guide, le cas échéant, vers l'endroit où vous devez vous rendre ou vers la personne apte à vous fournir le service attendu.

Lorsque nos bureaux sont fermés, vous pouvez toujours laisser un message au service de messagerie vocale.

Chaque personne de la Commission se fait un devoir de retourner ses messages le jour même ou le jour ouvrable suivant.

Un croquis de la localisation des bureaux de la Commission peut vous être transmis sur demande ou être obtenu sur le site Internet de la Commission.

Notre site Internet fournit en permanence des renseignements de base sur le mandat et les services de la Commission.

Vous fournir des services efficaces, diligents et de qualité.

Lorsque vous formulez une demande de renseignements par téléphone, vous êtes dirigé vers une personne spécialisée qui reçoit immédiatement votre appel ou qui entre en communication avec vous le jour même de l'appel ou le jour ouvrable suivant. Tous les moyens disponibles sont pris pour vous fournir une réponse complète dans les cinq jours ouvrables suivant votre demande de renseignements généraux.

Si vous formulez une demande d'enquête par écrit, un accusé de réception mentionnant le nom de la personne à qui s'adresser pour la suite de votre dossier vous est expédié dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

La personne responsable du dossier entre en communication téléphonique avec vous au cours des 10 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

La durée de traitement de chaque dossier d'enquête varie selon sa nature et sa complexité. Une réponse écrite vous est communiquée dans les 40 jours ouvrables suivant la réception de votre demande. Si ce délai ne peut être respecté, vous en êtes informé le plus rapidement possible ainsi que des motifs et du nouveau délai de réponse. Il en va de même de toute prolongation de ce nouveau délai.

Communiquer avec vous en des termes simples et clairs.

Nous avons le souci, dans nos communications écrites et verbales avec vous, d'utiliser un langage simple où l'exactitude et la clarté des termes utilisés sont présentes.

Traiter vos demandes dans le respect des droits de chacun.

Votre demande est toujours traitée dans le respect de vos droits et de ceux des autres personnes concernées.

La confidentialité des renseignements personnels est assurée conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

COMMENTAIRES OU PLAINTES SUR LES SERVICES RENDUS PAR LE PERSONNEL DE LA COMMISSION

Si vous estimez que les engagements de la Commission à votre endroit n'ont pas été respectés et que vous êtes insatisfait des services qui vous ont été rendus, vous pouvez nous formuler un commentaire ou nous adresser une plainte, ce qui nous permettra d'améliorer les services que vous êtes en droit de recevoir.

Nous vous invitons à en faire part au secrétaire de la Commission qui agit à titre de responsable des plaintes sur les services rendus par le personnel de la Commission. Vous pouvez vous adresser à celui-ci aux coordonnées qui se trouvent ci-après.

Le secrétaire entrera en communication avec vous au plus tard le jour ouvrable suivant la réception de votre plainte, si celle-ci est verbale, ou dans les cinq jours ouvrables suivants, si celle-ci est écrite. Dans ce dernier cas, un accusé de réception vous est transmis dans les deux jours ouvrables de sa réception.

Il vous fera connaître les suites que la Commission entend donner à votre plainte au plus tard dans les 20 jours ouvrables de sa réception. S'il ne peut respecter ce délai, il communiquera avec vous afin de vous en indiquer les motifs et de vous informer d'un nouveau délai.

Le fait d'être insatisfait des conclusions motivées d'une enquête ou de la décision rendue par un commissaire dans votre dossier d'appel ne constitue pas un motif de plainte. Vous pouvez, dans ce dernier cas, adresser à la Commission, en vertu de l'article 123 de la Loi sur la fonction publique, une demande de révision de la décision rendue.

REDDITION DE COMPTES

La Commission rend compte de ses engagements dans son rapport annuel et procède, lorsque requis, aux ajustements nécessaires.

POUR NOUS JOINDRE

La Commission a ses bureaux à Québec à l'adresse suivante :

800, Place d'Youville, 7ième étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Vous pouvez également nous laisser un message en dehors de ces heures d'ouverture et nous vous rappellerons dès notre retour au travail.

Notre numéro de téléphone est le (418) 643-1425.

Si vous êtes de l'extérieur de la région de Québec, vous pouvez communiquer sans frais en composant le numéro 1-800-432-0432.

Vous pouvez aussi nous joindre :

par télécopieur au (418) 643-7264

par courriel au: cfp@cfp.gouv.qc.ca

L'adresse de notre site Internet est le : <http://www.cfp.gouv.qc.ca>

ANNEXE 3

Sondage

*Commission
de la fonction
publique*

Québec 

Commission de la fonction publique
Enquête multiservice

Rapport d'analyse

**Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des usagers à l'égard
des services offerts par la Commission de la fonction publique**

Avril 2007

Dossier 70249-022

Leger
MARKETING

580, Grande-Allée Est, bureau 580 Québec (Québec) G1R 2K2 • Tél. (418) 522-7467 • Télécopieur : (418) 522-7977 •
www.legermarketing.com



Table des matières

Contexte et objectifs	4
Méthodologie	7
Notes pour la lecture du rapport	10
Profil des répondants	12
Faits saillants	16
Résultats détaillés	19
Introduction	20
1. Satisfaction globale	23
1.1 Satisfaction globale envers le service reçu	24
1.2 Influence de la qualité perçue et des résultats sur la satisfaction	26
1.3 Qualité perçue par dimension et influence des dimensions sur la satisfaction	27
1.4 Pistes d'amélioration	29
2. Qualité perçue de la prestation de services	30
2.1 Accessibilité	35
2.2 Simplicité des démarches	37
2.3 Empressement	38
2.4 Fiabilité	39
2.5 Empathie	40
2.6 Respect	41
2.7 Clarté du langage	42
2.8 Justice	43
2.9 Confidentialité	44
2.10 Confort	45

2.11 Apparence	46
3. Résultats de l'expérience de service	47
4. Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction	49
4.1 Plainte à la Commission	49
4.2 Envie de se plaindre	50
4.3 Intention de recommander les services de la Commission	51
4.4 Améliorations suggérées à l'égard du service.....	52
5. Démarches et modes de prestation de services	53
5.1 Démarches pour trouver les coordonnées de la Commission.....	54
5.2 Démarches effectuées dans le cadre de la prestation de services.....	55
5.3 Premier moyen utilisé pour communiquer avec la Commission	56
5.3 Premier moyen utilisé pour communiquer avec la Commission	57
5.4 Nombre de contacts avec la Commission.....	58
Conclusion	59
Annexe 1 : Considérations méthodologiques pour les analyses statistiques avancées.....	61
1.1 Influence de la qualité perçue et des résultats sur la satisfaction	62
1.2 Influence des dimensions sur la satisfaction	63
Annexe 2 : Questionnaire	65

Contexte et objectifs

La qualité de service : une priorité gouvernementale

La Loi sur l'administration publique affirme la priorité accordée à la qualité des services aux citoyens. Les ministères et organismes (M/O) du gouvernement du Québec doivent s'assurer de bien connaître les attentes des diverses clientèles, leurs perceptions et leur degré de satisfaction à l'égard de la qualité du service et l'importance qu'elles accordent aux différents aspects de la qualité du service. Dans ce contexte, les M/O sont tenus de prendre des engagements à l'égard de la qualité de leurs services au moyen d'une *déclaration de services aux citoyens*, de se doter d'un plan d'amélioration des services et de rendre des comptes sur leur gestion et sur la qualité de leurs services.

L'Outil québécois de mesure et l'enquête multiservice

Avec la collaboration de nombreux spécialistes et certains M/O, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a développé l'Outil québécois de mesure (OQM) qui est en fait un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle. Afin de faciliter l'utilisation de l'OQM, le SCT a créé un projet, l'enquête multiservice, permettant une utilisation regroupée de l'outil par plusieurs M/O. Le SCT a mandaté Léger Marketing afin de mener cette enquête. L'enquête multiservice est donc une étude de satisfaction réalisée avec l'OQM au moyen d'un sondage téléphonique auprès des personnes qui ont utilisé dans un passé récent un des services publics évalués. Ce projet est réalisé dans le cadre d'un partenariat regroupant le SCT et tous les M/O participants. La Commission de la fonction publique est un des partenaires de l'édition 2006-2007 de l'enquête multiservice.

Cette enquête poursuit notamment les objectifs suivants :

- ▶ Évaluer le degré de satisfaction de la clientèle et la qualité perçue de la prestation de services;
- ▶ Établir les dimensions de la qualité de service qui sont les plus importantes pour les usagers;
- ▶ Connaître les attentes des usagers;
- ▶ Établir les pistes d'amélioration en vue de parfaire la qualité de la prestation de services et d'améliorer la satisfaction;
- ▶ Fournir aux M/O une base d'étalonnage.

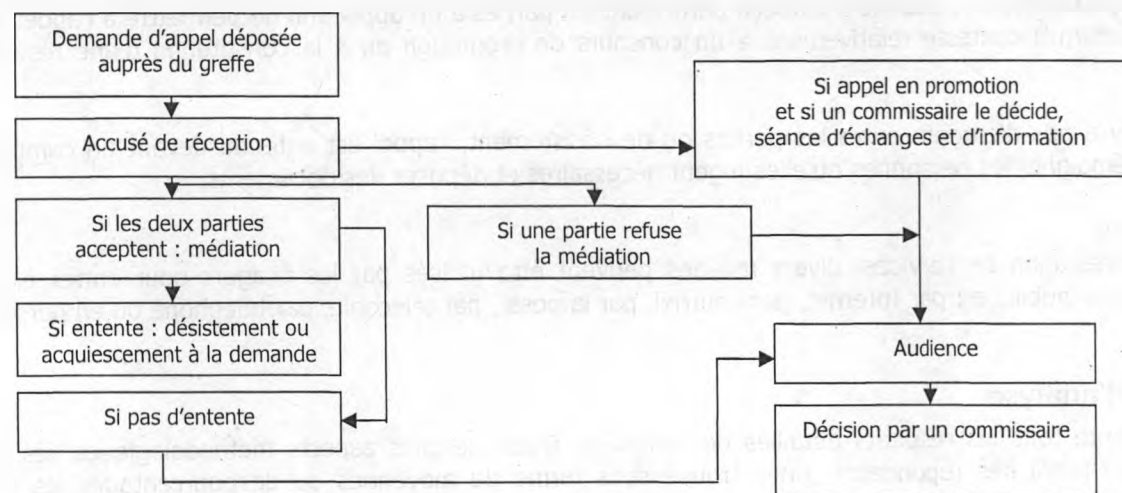
Les services évalués pour le compte de la Commission de la fonction publique

La mission de la Commission de la fonction publique est de « contribuer, au nom de l'Assemblée nationale du Québec, à garantir l'égalité d'accès de tous les citoyens et citoyennes à la fonction publique, la compétence des personnes recrutées et promues ainsi que le respect de l'impartialité et de l'équité des décisions prises en matière de gestion des ressources humaines »¹.

¹ <http://www.cfp.gouv.qc.ca/mission.html>



Pour s'acquitter de sa mission, la Commission offre divers services. Cette enquête vise à évaluer la qualité de service et la satisfaction des usagers qui ont utilisé les **services des enquêtes, du greffe, de médiation, de séances d'échanges et d'information et des audiences** offerts par la Commission. Un usager peut avoir reçu plus d'un service. Par exemple, il peut avoir reçu tous les services sauf celui des enquêtes. Le schéma ci-dessous présente le processus simplifié de la prestation de services.



Description des services évalués

Types de service évalués

- ▶ Enquête : Un requérant peut porter plainte en matière de gestion des ressources humaines relativement à toute situation qu'il juge inéquitable ou injuste ou relativement à une irrégularité observée lors de la tenue d'un concours de recrutement ou d'une réserve de candidatures au recrutement.
- ▶ Greffe : Un appel peut être formé auprès de la Commission pour en appeler d'une décision principalement en matière de mesures administratives ou disciplinaires, de promotion ou de conditions de travail dans les limites fixées par la Loi sur la fonction publique.

- ▶ Médiation : Service visant à favoriser, par l'entremise d'un médiateur, un dialogue entre les parties, afin de leur permettre de dégager des pistes de solution et de trouver elles-mêmes un règlement au litige.
- ▶ Séance d'échanges et d'information : Séance à laquelle participent les parties à un appel afin de permettre à l'appelant d'obtenir l'information concernant la procédure qu'il conteste relativement à un concours de promotion ou à la constitution d'une réserve de candidatures à la promotion.
- ▶ Audience : Lorsqu'il n'y a pas d'entente entre les parties ou de désistement, l'appel est entendu devant un commissaire. À l'audience, les parties peuvent faire témoigner les personnes qu'elles jugent nécessaires et déposer des documents.

Modes de communication

- ▶ Dans le cadre d'une prestation de services, divers moyens peuvent être utilisés par les usagers pour entrer en communication avec la Commission de la fonction publique : par Internet, par courriel, par la poste, par télécopie, par téléphone ou en personne.

La portée du rapport d'analyse

Le rapport d'analyse présente tous les résultats détaillés de l'enquête. Outre certains aspects méthodologiques liés à l'échantillonnage, à la collecte des données et au profil des répondants, on y trouve sous forme de moyennes ou de pourcentages les résultats des réponses à l'ensemble des questions de l'enquête.

C'est dans ce rapport que se trouvent les analyses détaillées qui permettent notamment :

- ▶ d'établir les facteurs qui influencent le niveau de satisfaction;
- ▶ d'établir le profil des usagers satisfaits ou insatisfaits;
- ▶ d'identifier les pistes d'amélioration de la prestation de services;
- ▶ de comprendre les facteurs qui expliquent les diverses démarches et modes de prestation utilisés au cours de l'expérience de service.

Méthodologie

Population à l'étude

La population cible à l'étude est constituée de citoyens ou de fonctionnaires ayant entrepris des démarches auprès de la Commission de la fonction publique en vue de faire valoir leurs droits.

Base de sondage et échantillonnage

L'échantillon initial de 267 personnes à contacter a été fourni par la Commission de la fonction publique à partir des dossiers fermés entre le 1^{er} décembre 2005 et le 31 décembre 2006.

Gestion du terrain

Jusqu'à 10 appels ont eu lieu à différents moments de la journée pour joindre le plus grand nombre possible d'individus. L'étude s'est terminée lorsque les deux conditions suivantes ont été remplies :

- 1) le taux de réponse a atteint le seuil minimal de 60%;
- 2) tous les individus de l'échantillon se sont vus octroyer un code de réponse finale, c'est-à-dire :
 - ✦ l'individu a répondu au sondage;
 - ✦ l'individu a été appelé au moins 10 fois sans succès.

Au total, un nombre de 174 répondants a été obtenu.

Voici plus précisément la répartition des répondants en fonction des services reçus :

- ✦ Service des enquêtes : 55 (dont 3 d'entre eux ont également reçu le service du greffe, ce sont donc au total, 52 personnes qui ont uniquement reçu le service des enquêtes)
- ✦ Service du greffe : 122
- ✦ Service de médiation : 6
- ✦ Service de séances d'échanges et d'information : 55
- ✦ Service des audiences : 43

Note : Les répondants qui ont reçu plus d'un service se sont exprimés sur tous les services reçus. C'est ainsi dire qu'un répondant peut se retrouver à plus d'une reprise dans chacune de ces 5 grandes catégories de service à l'étude. Au total, ce sont bien 174 personnes qui ont participé à l'étude (et non 281, si on fait l'addition de $55+122+6+55+43$). En fait, dans le cadre de cette étude, 82 personnes ont évalué plus d'un service puisqu'elles ont logé un appel au service du greffe avant de recevoir les autres services.

Résultats des appels

Les entrevues ont été réalisées à partir du central téléphonique de Léger Marketing situé à Montréal du 23 janvier au 23 février 2007. La durée moyenne des entrevues est d'environ 17 minutes. Le taux de réponse de l'étude est de 69% (le tableau ci-dessous présente en détail les résultats des appels).

EC	Entrevues complétées	174*
R	Refus et incomplets définitifs ou sans possibilité de rappel	36
C	À rappeler (rendez-vous déterminés ou non) mais finalement non joints	19
C_TOT	Contacts (EC + R + C)	229
MN	Mauvais contact	17
MN	Pas de service	5
MN	Télécopieur / modem	1
MN	Total mauvais numéros	23
A	Non admissibles**	11
A	Non qualifiés***	2
A	Non résidentiel	1
A	Hors-secteur*****	1
A	Total Autres	15
TOT_UT	Total utilisé (C_TOT + MN + AUTRES)	267

Taux de contact : 86%
(C_TOT / TOT_UT)

Taux de refus : 16%
(R / C_TOT)

Échantillon effectif (EF) : 252
(TOT_UT - A)

TAUX DE RÉPONSE : 69,0%
(EC / EF)

*14 entrevues ont été réalisées en guise de prétest et toutes ont été conservées.

**Ces répondants déclarent n'avoir jamais reçu le service.

***Un individu peut être non qualifié pour cause de : maladie, problème d'audition, problème d'élocution.

*****Cet individu est parti travailler à l'extérieur du pays.

À noter que la totalité des entrevues ont été complétées en français.

Pondération et traitement des données

Comme il s'agit d'un échantillon non stratifié, la pondération a été effectuée en un seul volet. Ainsi, à partir des fichiers administratifs fournis par la Commission de la fonction publique, les résultats ont été pondérés selon la répartition réelle des usagers en fonction du nombre de services et du type de services utilisés (service des enquêtes ou du greffe).

Marge d'erreur

Le tableau suivant présente la répartition des répondants en fonction du nombre de services de même qu'en fonction du type de services reçus et les marges d'erreur correspondantes calculées sur une population finie² pour les deux grands segments de répondants à l'étude. On voit dans ce tableau que les usagers qui se sont prononcés sur plus d'un service (n=82) ont tous logé un appel au service du greffe.

Nous obtenons, avec les 174 personnes sondées, une marge d'erreur maximale de $\pm 4,38\%$, et ce, 19 fois sur 20.

Services	Nombre d'entrevues complétées	Marge d'erreur maximale
Service du greffe		
A reçu seulement ce service	40	
A reçu d'autres services en plus du service du greffe	82	
Total	122	$\pm 5,04\%$
Service des enquêtes		
A reçu seulement ce service	52	$\pm 8,70\%$
Nombre total de répondants	174	$\pm 4,38\%$

² Population réelle de personnes ayant utilisé les services des enquêtes, du greffe, de médiation, de séances d'échanges et d'information et des audiences et dont la fermeture du dossier a eu lieu entre le 1^{er} décembre 2005 et le 31 décembre 2006.

Notes pour la lecture du rapport

Afin de faire ressortir les écarts entre les segments à l'étude, les différences statistiquement supérieures entre les diverses catégories de répondants sont présentées à l'aide du symbole \uparrow dans les graphiques et les tableaux, alors que celles inférieures sont présentées à l'aide du symbole \downarrow ($p < 0,05^3$). Par exemple, on voit dans le tableau ci-dessous que la moyenne de 48 ans obtenue chez les usagers du service du greffe est statistiquement supérieure à celle de 44 ans obtenue chez ceux qui ont uniquement utilisé le service des enquêtes (la comparaison se fait donc entre le résultat obtenu chez un sous-groupe et le résultat obtenu chez un autre sous-groupe).

Caractéristiques des usagers	TOTAL n=174	Service des enquêtes n=52	Service du greffe n=122
Âge (Q12.14 et Q12.15)			
Moyennes (ans)	46,6	43,8 \downarrow	47,9 \uparrow

Le cas échéant, les totaux différents de 100% sont dus à la non réponse ou à l'arrondissement à l'entier. Par ailleurs, dans certains cas, l'OQM permettait aux répondants de fournir plus d'une réponse. Les totaux à ces questions excèdent 100%.

Plusieurs questions de l'OQM demandaient aux répondants d'indiquer leurs réponses sur une échelle de 0 à 10. Les résultats à ces échelles sont divisés de la façon suivante :

- \downarrow 0 à 2 sur 10 : faible
- \oplus 3 à 7 sur 10 : moyen
- \uparrow 8 à 10 sur 10 : fort

Pour ces questions, la moyenne sur 10 de même que la proportion de répondants ayant alloué un score de 8 à 10 sur 10 sont présentées dans le rapport. Lorsque l'énoncé ne s'appliquait pas aux répondants ou encore lorsque les répondants ne voulaient pas s'exprimer sur la question, ces derniers avaient la possibilité d'indiquer « Ne sait pas / Refus » ou encore « Ne s'applique pas ». Ce faisant, pour connaître la proportion réelle de répondants (parmi ceux qui se sont exprimés sur la question) ayant alloué un score de 8 à 10 sur 10, les résultats issus de toutes ces échelles

³ Seuil de signification statistique de 95%, signifiant que la probabilité de ne pas se tromper en confirmant l'existence d'un écart statistiquement significatif est de 95%. Autrement dit, ce seuil de confiance signifie qu'on a 5% de chances de se tromper en affirmant qu'il existe une différence statistiquement significative entre les segments à l'étude.

excluent les répondants qui ne se sont pas exprimés sur la question. En d'autres termes, nous ne considérons pas, dans le calcul des pourcentages et des moyennes, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

Enfin, dans l'OQM, la qualité de service n'est pas définie et mesurée globalement par une seule question visant à vérifier si, en général, la qualité était bonne ou mauvaise. Elle est plutôt définie et mesurée au moyen de diverses dimensions qui permettent de cerner l'ensemble des aspects liés à la qualité perçue de la prestation de services. Ces dimensions sont mesurées généralement par quelques énoncés. D'autres aspects de l'évaluation du service, telle la satisfaction, sont également mesurés par une série d'énoncés. L'agrégation des énoncés associés aux dimensions de la qualité de service ou à la satisfaction, par exemple, permet de calculer des indices moyens. Cette manière d'analyser la perception des usagers en fonction de plusieurs dimensions contribue à dresser un portrait détaillé et permet de poser un diagnostic juste des problèmes liés à la prestation de services. Cela permet également de faire ressortir les succès.

Une note doit toutefois être apportée dans l'interprétation des indices moyens. Notamment, pour les indices moyens, la proportion d'usagers ayant donné un score de 8 à 10 sur 10 peut être inférieure aux proportions de scores de 8 à 10 sur 10 observées à chacun des énoncés composant l'indice. Principalement, les écarts entre les indices moyens et les scores obtenus à chacun des énoncés peuvent être expliqués par les différentes combinaisons possibles de réponses à chacun des énoncés. Par exemple, un usager qui donnerait respectivement les notes 8/10, 8/10, 8/10 et 7/10 à chacun de ces quatre énoncés obtiendrait un score moyen de satisfaction de 7,75 sur 10. Ce répondant ne se retrouverait donc pas dans la proportion globale d'usagers ayant alloué un score moyen de 8 à 10 sur 10, et ce, en dépit du fait que ce répondant se retrouve 3 fois sur 4 dans la proportion de scores de 8 à 10 sur 10 pour ces énoncés.

Les résultats à la plupart des questions de l'enquête sont présentés en fonction du service reçu (toutes les questions sauf le profil des répondants⁴). Tel qu'il a été indiqué précédemment, un répondant peut s'être prononcé en fonction de plusieurs services. Au total, 92 personnes ont évalué un seul service, alors que les 82 autres personnes se sont prononcées sur plus d'un service.

① Il est à noter que seulement 6 répondants ont reçu le service de médiation. En raison de ce très faible nombre de répondants, les résultats obtenus pour ce service devront être interprétés avec réserve. Ils ne sont présentés qu'à titre indicatif.

⁴ Puisqu'un même répondant peut avoir utilisé plusieurs services et s'être prononcé sur tous les services reçus, le profil des répondants de même que les démarches et modes de prestation sont présentés en fonction du principal service utilisé par le répondant, soit le service des enquêtes ou le service du greffe. Cela permet de dresser le profil individuel de chaque répondant et de bien saisir les différentes démarches effectuées.

Profil des répondants

>> CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

- ▶ L'examen du profil des répondants permet de constater que 55% des usagers interrogés sont de sexe masculin et 45% sont de sexe féminin.
- ▶ 48% des répondants appartiennent au groupe d'âge des 45 à 54 ans. L'âge moyen est de 47 ans.
- ▶ La quasi-totalité des répondants (98%) ont accès à Internet, que ce soit à la maison, au travail ou à un autre endroit.
- ▶ 56% des usagers sondés sont fonctionnaires, techniciens ou ouvriers, tandis que 30% sont des professionnels.
- ▶ 19% des répondants ont une scolarité de niveau secondaire, 26% de niveau collégial et 55% de niveau universitaire (1^{er} ou 2^e cycle).
- ▶ 44% disposent d'un revenu brut par ménage de moins de 80 000\$ annuellement, tandis que pour 47% des usagers sondés, le revenu brut de leur ménage se situe à 80 000\$ et plus annuellement.

>> CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

- ▶ La majorité des usagers interrogés (74%) qui ont utilisé le service de médiation, de séances d'échanges et d'information ou d'audiences n'ont pas été représentés par un avocat.

À partir de la page suivante, les tableaux présentent de façon détaillée les caractéristiques des usagers et du service. Ces caractéristiques seront utilisées afin de dégager le profil des usagers qui sont les plus satisfaits et le profil de ceux qui le sont moins. À noter que certains regroupements ont dû être effectués afin de faciliter l'analyse des résultats. Se référer aux résultats en *italique* présentés dans les tableaux débutant à la page suivante pour connaître le détail de ces regroupements.

Caractéristiques des usagers	TOTAL n=174	Service des enquêtes n=52	Service du greffe n=122
Sexe			
Homme	55%	56%	54%
Femme	45%	44%	46%
Âge (Q12.14 et Q12.15)			
18-24 ans	1%	4% ↑	- ↓
25-34 ans	7%	10%	6%
35-44 ans	26%	35%	22%
45-54 ans	48%	35% ↓	55% ↑
55-64 ans	13%	10%	15%
65-74 ans	1%	2%	-
Refus	4%	6%	3%
<i>Moyennes (ans)*</i>	46,6	43,8 ↓	47,9 ↑
Accès à Internet (maison, travail ou autre) (Q12.5)			
Oui	98%	96%	99%
Non	2%	4%	1%

*Six répondants ont refusé de donner leur année de naissance à la Q12.14. Bien que trois de ces six répondants aient indiqué dans quelle catégorie d'âge ils se situent à la Q12.15, nous ne pouvons, en l'absence de données précises, considérer leurs réponses dans le calcul de la moyenne d'âge.

Caractéristiques des usagers	TOTAL n=174	Service des enquêtes n=52	Service du greffe n=122
Catégorie d'emploi (Q12.x)			
Fonctionnaire / technicien / ouvrier	56%	83%↑	42%↓
Professionnel	30%	12%↓	40%↑
Cadre	13%	2%↓	18%
Autres	1%	4%↑	-
<i>Total autres (professionnel, cadre ou autres)</i>	44%	17%↓	58%↑
Scolarité (Q12.12)			
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	19%	21%	17%
Collégial (y compris la formation technique)	26%	37%↑	21%↓
Universitaire 1 ^{er} cycle	36%	27%	40%
Universitaire 2 ^e ou 3 ^e cycle	19%	15%	21%
<i>Total universitaire</i>	55%	42%↓	61%↑
Revenu annuel brut du ménage (Q12.13)			
Moins de 20 000\$	1%	4%↑	-↓
Entre 20 000\$ et 39 999\$	8%	12%	6%
Entre 40 000\$ et 59 999\$	20%	17%	21%
Entre 60 000\$ et 79 999\$	15%	23%↑	10%↓
Entre 80 000\$ et 119 999\$	35%	29%	38%
120 000\$ et plus	12%	2%↓	17%↑
Refus	9%	13%	7%
<i>Total moins de 80 000\$</i>	44%	56%↑	38%↓
<i>Total 80 000\$ et plus</i>	47%	31%↓	55%↑

Caractéristiques du service	TOTAL n=85
Représentation par un avocat (Q12.AA)*	
Oui	17%
Non	74%
Ne sait pas / Refus	9%

* Cette question était posée uniquement à ceux qui ont utilisé le service de médiation, de séances d'échanges et d'information ou d'audiences.

Faits saillants

La satisfaction globale

- ▶ Le niveau de satisfaction globale des usagers à l'égard du service reçu est moyen. C'est précisément une proportion de 38% des usagers qui accordent un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 6,45 sur 10.
- ▶ Le facteur qui contribue le plus à rendre les usagers satisfaits est la perception de la qualité de la prestation de services, suivie des résultats du service.

La qualité perçue et les résultats de l'expérience de service

Qualité perçue par dimension Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)	Importance (Rang*)	Moyennes /10	% de 8 à 10/10
Justice (5.22A-5.24E)	1	7,73	61%
Empathie (5.16A-5.19E)	2	7,34	50%
Empressement (5.10A-5.13E)	3	7,47	56%
Accessibilité (5.31-Y.34E)	4	8,07	64%
Fiabilité (5.5A-5.9E)	NS	7,74	61%
Confidentialité (5.25A-5.26E)	NS	8,54	79%
Apparence (5.1-5.4E)	NS	6,91	36%
Clarté du langage (5.36A-5.37B)	NS	7,96	61%
Respect (5.28A-5.30E)	NS	8,87	83%
Simplicité des démarches (5.38A-5.40B)	NS	7,56	57%
Confort (C1.1-C3.3)	-	8,99	91%
Total des 11 dimensions		7,87	58%

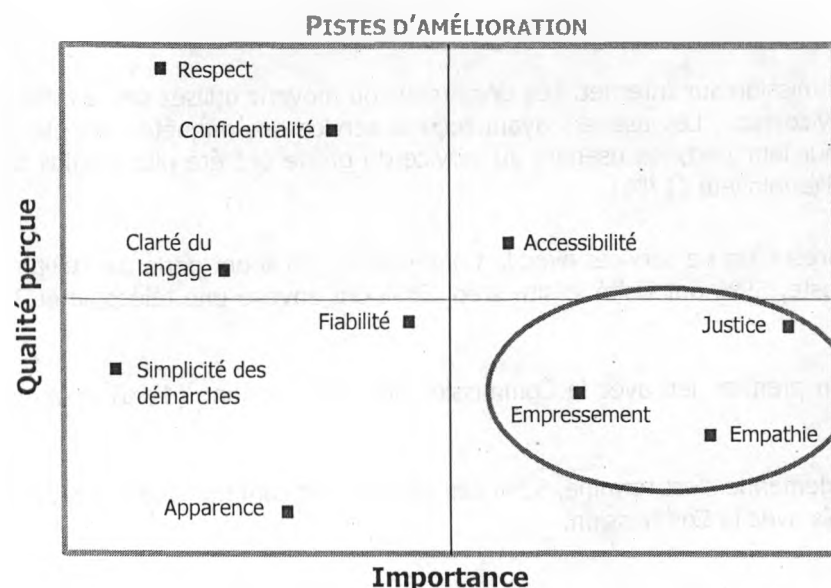
*Rang : ordre d'importance des dimensions, de la dimension la plus importante à la moins importante. Ces rangs se basent sur les résultats d'une analyse multivariée (voir section 1.3).

NS : Non significatif. Ces dimensions n'ont pas d'effet statistiquement significatif sur la satisfaction.

La qualité perçue de la prestation de services a été mesurée sous 11 dimensions. Au total, les 11 dimensions reçoivent une forte note de 58% des usagers interrogés, pour une moyenne globale de 7,87 sur 10. Le tableau ci-contre présente les dimensions de qualité de service par ordre d'importance pour les usagers, les scores moyens de qualité perçue et les proportions de fortes notes (8 à 10/10).

En ce qui a trait aux résultats de l'expérience de service, ils sont perçus peu favorablement puisque seulement 22% des répondants leur ont alloué un score de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 4,07 sur 10. En fait, la moitié (48%) leur ont alloué une faible note (0 à 2/10).

Résultats de l'expérience de service Totalement défavorable (0) à Totalement favorable (10) Rien obtenu (0) à Tout obtenu (10) Tout à fait inutile (0) à Extrêmement utile (10)	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Résultats (6.4B-6.4I)	4,07	22%



L'empressement, l'empathie et la justice ont une plus grande influence sur la satisfaction des usagers et elles obtiennent, sur le plan de la qualité perçue, des scores inférieurs à la moyenne globale de 7,84 sur 10 (moyenne des 10 dimensions de l'OQM, excluant le confort). Ces dimensions devraient donc être considérées par la Commission comme des pistes d'amélioration.

L'accessibilité doit quant à elle être considérée par la Commission comme un atout à conserver : sa cote de qualité perçue est supérieure à la moyenne globale de 7,84 sur 10 et elle a un impact significatif sur le niveau de satisfaction des usagers.

Les conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction

La satisfaction et l'insatisfaction découlant d'une expérience de service peuvent avoir des effets sur la manière dont les usagers perçoivent une organisation et sur leurs comportements ou attitudes dans le cadre de l'expérience de service. Dans le cadre de cette enquête, on a observé les éléments suivants :

- ▶ Seulement 4% de l'ensemble des usagers interrogés se sont plaints du service reçu de la Commission.
- ▶ Parmi ceux qui n'ont pas adressé de plainte, 17% soutiennent toutefois avoir eu envie de se plaindre du service qu'ils ont reçu de la Commission.
- ▶ 71% des répondants conseilleraient à leurs collègues ou amis de faire appel aux services de la Commission s'ils se trouvaient dans la même situation.
- ▶ Il existe une relation significative entre la satisfaction globale et le fait d'avoir eu envie de se plaindre et le fait d'avoir l'intention de recommander les services de la Commission.
- ▶ Parmi les suggestions pour améliorer le service, les répondants ont notamment mentionné de fournir plus d'information aux usagers (16%) et d'offrir plus d'implication, d'appui et d'écoute aux usagers (13%).

Les démarches et modes de prestation de services

- ▶ Globalement, 47% des usagers ont trouvé les coordonnées de la Commission sur Internet. Les démarches ou moyens utilisés par les usagers pour trouver les coordonnées de la Commission varient selon le service reçu. Les usagers ayant reçu le service des enquêtes ont été plus enclins à les trouver par l'entremise de parents ou d'amis (17%). Pour leur part, les usagers du service du greffe ont été plus enclins à les trouver grâce à une lettre reçue suite à un concours ou une lettre de l'employeur (17%).
- ▶ Les usagers ont effectué diverses démarches dans le cadre de leur prestation de services avec la Commission : 78% ont parlé par téléphone à un employé, 71% ont envoyé une lettre ou un document par la poste, 59% ont visité le site Web, 58% ont envoyé une télécopie et 34% ont envoyé un courriel.
- ▶ Les principaux moyens utilisés par les usagers pour communiquer en premier lieu avec la Commission sont le téléphone (41%) et la poste (31%).
- ▶ Entre leur première démarche et le moment où le traitement de leur demande s'est terminé, 52% des usagers ont communiqué 4 fois ou plus avec la Commission, tandis que 45% ont communiqué entre 1 et 3 fois avec la Commission.

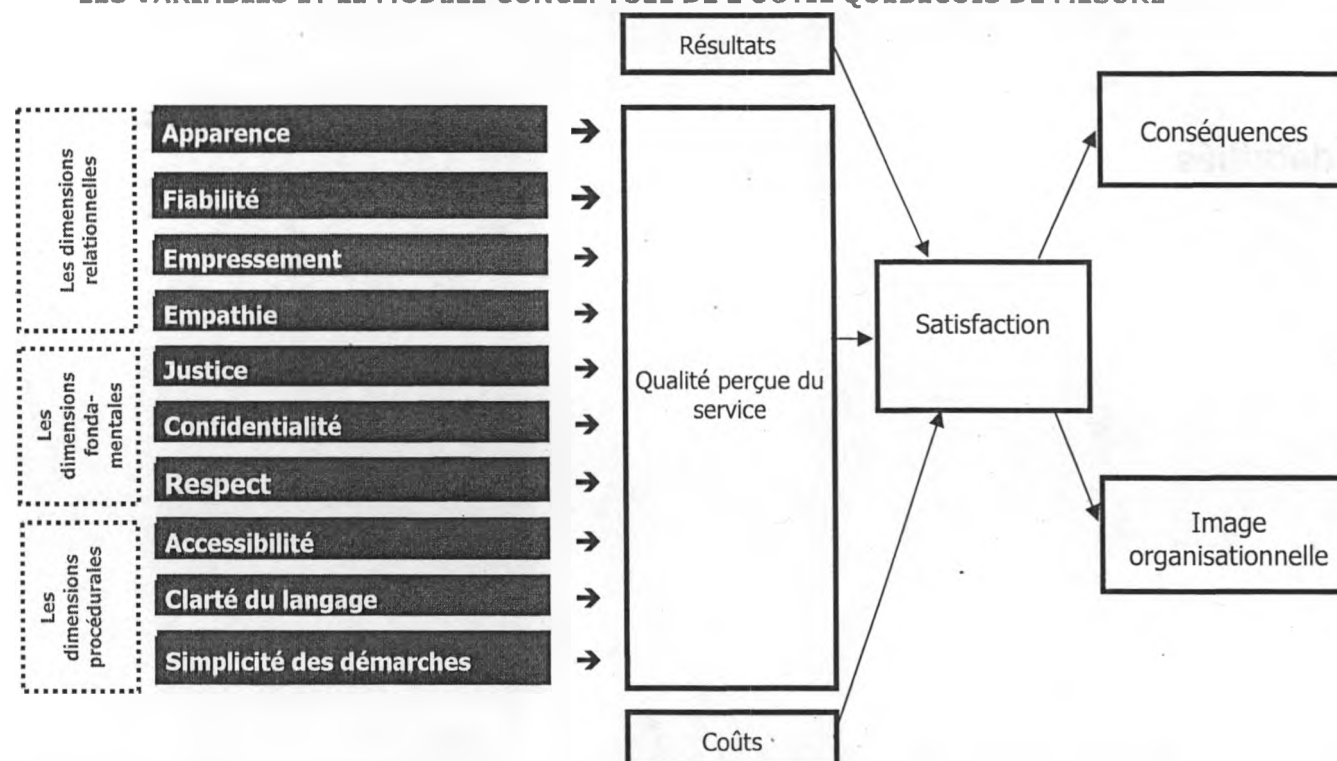
Résultats détaillés

Introduction

Le questionnaire de cette enquête a été conçu avec l'OQM et l'analyse des données a été effectuée en utilisant le modèle sur lequel l'OQM est basé. Le schéma ci-dessous présente les variables et le modèle conceptuel de l'outil. Le modèle utilisé diffère légèrement du modèle de base de l'OQM, car deux variables ont été retirées et une variable a été ajoutée (ce modèle est présenté à la page suivante).

La satisfaction des usagers est la principale variable analysée dans le cadre de cette enquête. Dans le questionnaire, cette variable a été mesurée au moyen de quatre énoncés qui ont été agrégés lors de l'analyse pour former un indice de satisfaction globale. Connaître le niveau de satisfaction des usagers n'est cependant pas suffisant, il faut aussi connaître et comprendre les déterminants de la satisfaction.

-LES VARIABLES ET LE MODÈLE CONCEPTUEL DE L'OUTIL QUÉBÉCOIS DE MESURE-

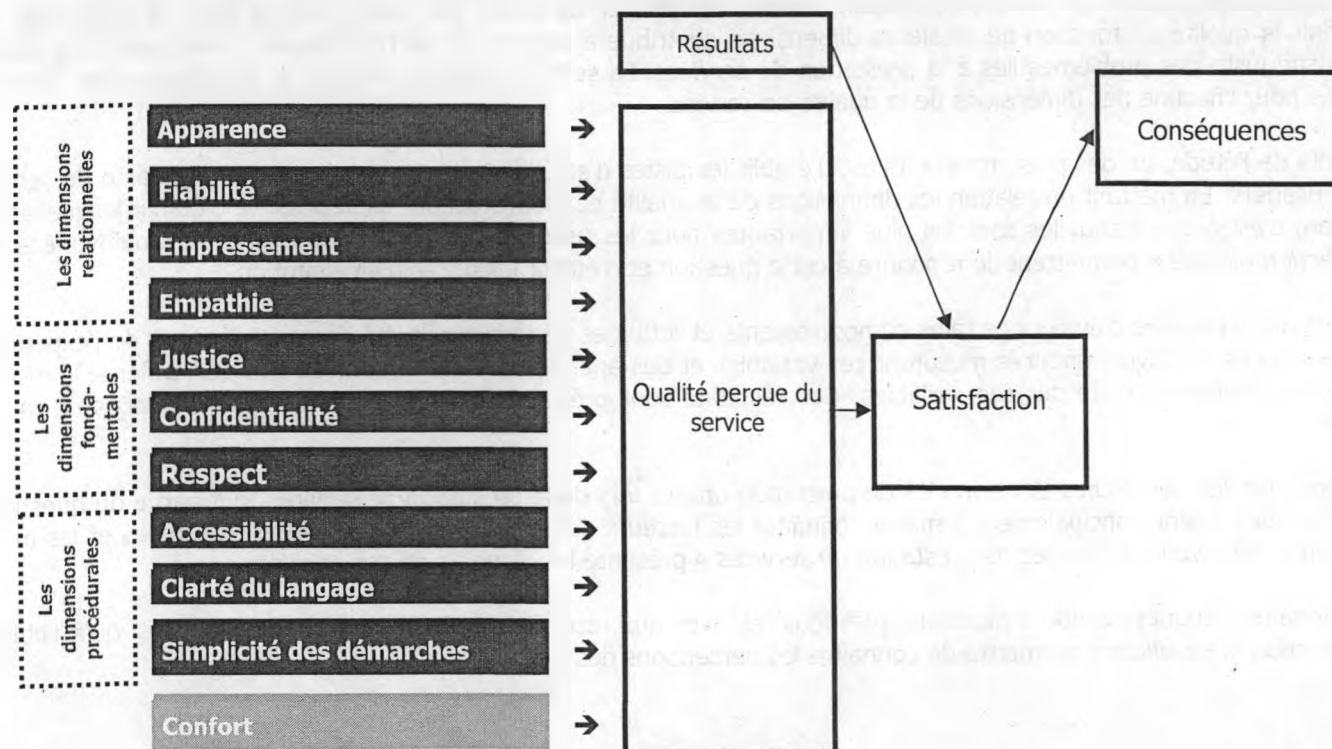


Note : Les variables retirées sont « Coûts » et « Image organisationnelle ». Le retrait de la variable « Coûts » s'explique par le fait que le service évalué est gratuit. Le retrait de la variable « Image organisationnelle » est un choix de la Commission. Ces variables, comme quelques autres variables contenues dans l'OQM, ne font pas partie de la base commune des questionnaires de l'enquête multiservice telle que définie par le Comité directeur de l'enquête multiservice. Les ministères et organismes participants sont libres d'ajouter ces variables « optionnelles » à leur questionnaire d'enquête. La Commission a décidé de ne pas se prévaloir de ces options. La variable ajoutée est « Confort ». Cette nouvelle variable vient compléter le modèle de mesure de la qualité de la prestation de services. Il apparaissait important de l'ajouter afin d'évaluer tous les aspects du service qui peuvent être pertinents.



Un objectif important de l'étude est d'évaluer la qualité perçue de la prestation de services. L'évaluation de la qualité de service est au cœur de l'OQM et il s'agit d'un élément clé du questionnaire d'enquête. Dans le second schéma, on observe que 11 variables sont associées à la qualité perçue du service. Il s'agit des 10 dimensions de la qualité de service intégrées au modèle de l'OQM à laquelle s'ajoute la dimension « Confort ».

-LES VARIABLES ET LE MODÈLE CONCEPTUEL DE CETTE ÉTUDE-



Ainsi donc, dans l'OQM, la qualité de service n'est pas définie et mesurée globalement par une seule question visant à vérifier si, en général, la qualité était bonne ou mauvaise. Elle est plutôt définie et mesurée au moyen des dimensions qui permettent de cerner l'ensemble des aspects liés à la qualité perçue de la prestation de services. Chacune de ces dimensions est mesurée par quelques énoncés (en général, on utilise deux à quatre énoncés par dimension).

L'agrégation des énoncés associés à chaque dimension permet de calculer un indice de qualité perçue pour chacune des dimensions. Cette manière de définir la qualité en fonction de plusieurs dimensions contribue à dresser un portrait détaillé de la qualité de service et permet de poser un diagnostic juste des problèmes liés à la prestation de services. La section « *Qualité perçue de la prestation de services* » présente les résultats détaillés pour chacune des dimensions de la qualité de service.

Parmi les objectifs de l'étude, un des plus importants est d'établir les pistes d'amélioration en vue d'améliorer la qualité de service et améliorer la satisfaction des usagers. En mettant en relation les dimensions de la qualité et la satisfaction, il est possible d'établir lesquelles ont le plus d'effet sur la satisfaction, c'est-à-dire lesquelles sont les plus importantes pour les usagers. Les résultats des analyses multivariées présentés dans la section « *Satisfaction globale* » permettent de répondre à cette question et d'établir les pistes d'amélioration.

Avec l'OQM, il est aussi possible d'évaluer certains comportements et attitudes de la clientèle qui peuvent découler de l'expérience de service (la variable « conséquences »). Divers énoncés mesurent ces variables et des analyses ont été effectuées afin de vérifier si le niveau de satisfaction des usagers a une influence directe sur ces variables. Ces résultats sont présentés dans la section « *Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction* ».

Quelques questions sur les démarches et les modes de prestation utilisés lors de la prestation de services font partie du questionnaire d'enquête. Les analyses effectuées visent principalement à mieux connaître les facteurs qui expliquent les démarches effectuées et les modes de prestation utilisés. La section « *Démarches et modes de prestation de services* » présente les résultats de ces analyses.

Enfin, le questionnaire d'enquête contient plusieurs questions relatives aux résultats de l'expérience de service ainsi qu'à l'utilité des démarches entreprises. La section « *Résultats* » permettra de connaître les perceptions des usagers à cet égard.

1. Satisfaction globale

Cette section du rapport traite de la satisfaction globale des usagers face aux services reçus. Notamment, elle a pour objectifs :

- ✦ de vérifier si le niveau de satisfaction varie selon les démarches effectuées au cours de l'expérience de service;
- ✦ d'établir le profil des usagers plus satisfaits de même que le profil des usagers moins satisfaits;
- ✦ d'établir dans quelle mesure la satisfaction est déterminée par la qualité de service et les résultats du service;
- ✦ d'établir, parmi les dimensions de la qualité, celles qui sont les plus importantes pour les usagers et qui ont le plus d'effet sur la satisfaction;
- ✦ d'établir les dimensions de la qualité qui devraient être considérées comme des pistes d'amélioration.

>> En ce qui concerne l'analyse du niveau de satisfaction selon les démarches effectuées au cours de l'expérience de service, l'analyse est effectuée en fonction des variables suivantes :

- Visite du site Internet de la Commission
- Envoi d'une lettre ou d'un document par la poste à la Commission
- Envoi d'une télécopie à la Commission
- Envoi d'un courriel à la Commission
- Appel téléphonique à la Commission

Il est à noter qu'en raison du faible nombre de répondants qui se sont rendus en personne à un bureau de la Commission (n=9), il n'est pas possible de vérifier si le niveau de satisfaction varie selon que l'utilisateur se soit présenté ou non dans un bureau de la Commission.

>> L'analyse selon les caractéristiques personnelles des usagers est effectuée en fonction des variables suivantes :

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| - Occupation principale | - Revenu du ménage |
| - Scolarité | - Sexe |

1.1 Satisfaction globale envers le service reçu

Au total, quatre énoncés permettaient d'évaluer le degré de satisfaction globale des usagers interrogés, et ce, pour chacun des services à l'étude. Globalement, on constate que 38% des usagers ont octroyé un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10. Le score moyen s'établit à 6,45 sur 10. Aussi, mentionnons que ce sont de 41% à 50% des répondants qui ont donné une forte note à chacun de ces quatre énoncés permettant de définir la satisfaction face au service reçu. Les moyennes oscillent, pour ces quatre énoncés, de 6,26 à 6,77 sur 10.

En ce qui a trait aux services évalués, c'est le service de médiation qui s'est vu octroyer le meilleur score de satisfaction globale avec une note moyenne de 7,21 sur 10 (cette évaluation ne repose toutefois que sur 6 personnes et elle doit être interprétée avec réserve). La satisfaction est également meilleure par rapport au service du greffe (6,94/10). À l'opposé, le service des enquêtes figure au dernier rang avec un score moyen de 5,57 sur 10.

Satisfaction globale		Moyennes / 10					Ensemble des services n=173	
		...des enquêtes n=55	...du greffe n=121	...de médiation n=6	...de séances d'échanges et d'info. n=55	...des audiences n=43	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction globale	<i>Tout à fait insatisfait (0) à Tout à fait satisfait (10)</i>							
	Q8.1 A à E Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait du service...	5,75↓	7,30↑	7,99	6,97	6,85	6,77	50%
	<i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i>							
	Q8.2 A à E Le service (...) répond à mes besoins.	5,28↓	6,91↑	7,41	6,85	6,22	6,33	43%
	Q8.3 A à E Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable pour le service...	5,77	6,76	6,32	6,78	6,49	6,40	42%
	Q8.4 A à E Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive pour le service...	5,27↓	6,79↑	7,14	6,86	6,30	6,26	41%
Total de la dimension « Satisfaction globale »		5,57↓	6,94↑	7,21	6,87	6,46	6,45	38%

***Note :** On voit ici que globalement, pour l'indice moyen de satisfaction, la proportion d'usagers ayant donné un score de 8 à 10 sur 10 (38%) est inférieure aux quatre proportions de scores de 8 à 10 sur 10 observées à chacun des quatre énoncés de la satisfaction (ces quatre proportions varient de 41% à 50%). Principalement, cet écart entre l'indice et les scores à chacun de ces énoncés peut être expliqué par les différentes combinaisons possibles de réponses à chacun de ces quatre énoncés. Par exemple, un usager qui donnerait respectivement les notes 8/10, 8/10, 8/10 et 7/10 à chacun de ces quatre énoncés obtiendrait un score moyen de satisfaction de 7,75 sur 10. Ce répondant ne se retrouverait donc pas dans la proportion globale d'usagers ayant alloué un score moyen de 8 à 10 sur 10, et ce, en dépit du fait que ce répondant se retrouve 3 fois sur 4 dans la proportion de scores de 8 à 10 sur 10 pour les énoncés 8.1 à 8.4.



Satisfaction globale	TOTAL n=173	Enquêtes n=55	Greffe n=122	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Résultats globaux (8.1-8.4)						
0-2 (FAIBLE)	13%	24%↑	7%	-	7%	9%
0 - Tout à fait en désaccord	5%	9%↑	2%	-	4%	-
1	3%	7%↑	1%	-	-	2%
2	5%	7%	4%	-	4%	7%
3-7 (MOYEN)	49%	45%	51%	50%	53%	63%
3	7%	7%	6%	-	4%	7%
4	6%	7%	6%	18%	7%	9%
5	6%	9%	5%	-	5%	9%
6	16%	13%	17%	32%	17%	19%
7	14%	9%	16%	0%	18%	16%
8-10 (FORT)	38%	31%	42%	50%	40%	28%
8	20%	16%	22%	18%	23%	12%
9	8%	5%	10%	32%	13%	12%
10 - Tout à fait en accord	10%	9%	10%	-	4%	5%
Moyennes (/10)	6,45	5,57↓	6,94↑	7,21	6,87	6,46

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la satisfaction globale (cumul des quatre énoncés de la satisfaction). On voit de nouveau ici que c'est précisément une proportion de 38% de l'ensemble des usagers interrogés qui ont octroyé un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 6,45 sur 10. Il est à noter que la moitié des usagers (49%) ont alloué une note de satisfaction globale se situant près du point milieu de l'échelle (3 à 7/10).

Le score moyen de satisfaction est plus élevé chez les usagers ayant reçu le service du greffe (6,94/10) que chez les usagers ayant reçu le service des enquêtes (5,57/10).

>> SATISFACTION SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES AU COURS DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE

Le niveau de satisfaction est le même, quelles que soient les démarches effectuées au cours de l'expérience de service.

>> SATISFACTION SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

L'analyse des résultats en fonction des caractéristiques personnelles des usagers (occupation, scolarité, revenu, sexe) ne permet pas de dresser le profil des usagers plus satisfaits ou moins satisfaits.

1.2 Influence de la qualité perçue et des résultats sur la satisfaction

Des tests statistiques ont été conduits afin de connaître la part de la satisfaction qui est déterminée par la qualité de la prestation de services et par les résultats du service (annexe 1.1).



Ces deux variables sont présentées par ordre d'importance sur la satisfaction des usagers, soit de la plus importante à la moins importante (la grosseur des flèches illustre d'ailleurs leur gradation en termes d'importance).

Les analyses statistiques multivariées démontrent clairement que ces deux composantes jouent un rôle significatif dans le niveau de satisfaction globale des usagers envers le service qu'ils ont reçu.

En fait, 75% des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces deux aspects du service, confirmant ainsi le phénomène suivant : plus l'utilisateur évalue positivement les énoncés liés à la qualité de service et aux résultats, plus il est satisfait (voir annexe 1.1).

En termes d'influence, c'est la perception de la qualité de service qui arrive au premier rang, suivie de la perception des résultats. Autrement dit, c'est principalement la perception de la qualité de service qui permet d'améliorer le niveau de satisfaction des usagers.

1.3 Qualité perçue par dimension et influence des dimensions sur la satisfaction

Qualité perçue par dimension <i>Tout à fait en désaccord (0) à</i> <i>Tout à fait en accord (10)</i>	Moyennes sur 10	% de 8 à 10/10
Confort (C1.1-C3.3)	8,99	91%
Respect (5.28A-5.30E)	8,87	83%
Confidentialité (5.25A-5.26E)	8,54	79%
Accessibilité (5.31-Y.34E)	8,07	64%
Clarté du langage (5.36A-5.37B)	7,96	61%
Fiabilité (5.5A-5.9E)	7,74	61%
Justice (5.22A-5.24E)	7,73	61%
Simplicité des démarches (5.38A-5.40B)	7,56	57%
Empressement (5.10A-5.13E)	7,47	56%
Empathie (5.16A-5.19E)	7,34	50%
Apparence (5.1-5.4E)	6,91	36%
Total des 11 dimensions	7,87	58%

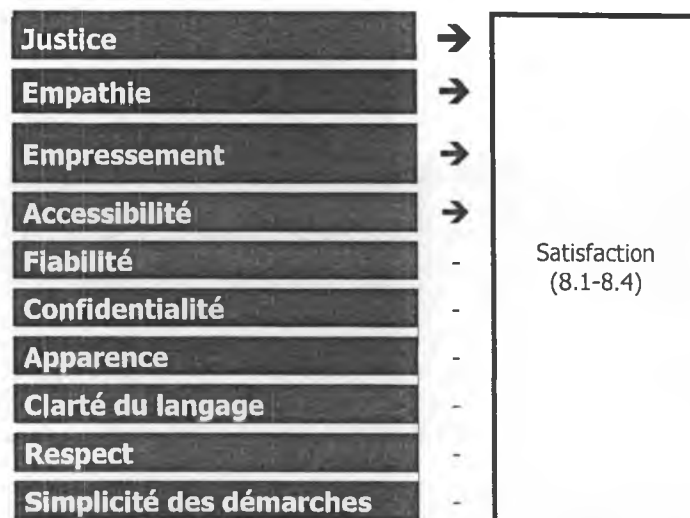
La qualité de la prestation de services a été mesurée à l'aide de 11 dimensions.

On observe que les 11 dimensions de la qualité de service ont obtenu, dans des proportions de 36% à 91%, un score de 8 à 10 sur 10. Leurs moyennes oscillent de 6,91 à 8,99 sur 10. Au total, les 11 dimensions reçoivent une forte note de 58% des usagers interrogés, pour une moyenne globale de 7,87 sur 10.

Cinq dimensions obtiennent une moyenne supérieure à la moyenne globale de 7,87 sur 10 (soit les dimensions situées au-dessus de la ligne grisée dans le tableau ci-contre).

Le confort et le respect sont les dimensions qui ressortent comme les grandes gagnantes sur le plan de la qualité perçue avec des moyennes de 8,99 et 8,87 sur 10 (respectivement 91% et 83% des usagers leur ont accordé une note de 8 à 10/10).

À l'opposé, l'apparence est celle qui a été perçue le moins favorablement (36% des répondants lui ont donné un score de 8 à 10/10, moyenne de 6,91/10).



Note : Les dimensions sont présentées dans cette figure par ordre d'importance, soit de la plus importante à la moins importante. Le symbole « - » signifie que ces variables n'ont pas d'effet significatif sur la satisfaction.

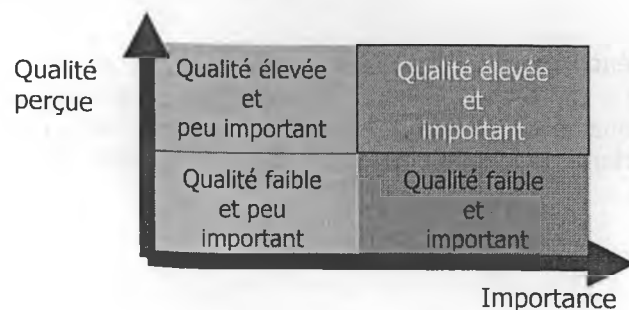
Des tests statistiques ont été conduits afin d'identifier les dimensions de la qualité de service qui présentent le plus fort lien avec la satisfaction globale des usagers (voir annexe 1.2). Afin de maximiser la validité des résultats, la dimension « Confort » a été retirée de l'analyse.

Sur la base de ces analyses statistiques, 4 des 10 dimensions considérées ont un effet positif et statistiquement significatif sur la satisfaction des usagers. La figure ci-contre présente les dimensions par ordre d'importance aux yeux de ces usagers, de la plus importante à la moins importante. Les résultats indiquent que la justice, l'empathie, l'empressement et l'accessibilité ont un effet direct sur leur satisfaction.

Or, la fiabilité, la confidentialité, l'apparence, la clarté du langage, le respect et la simplicité des démarches n'ont pas d'effet significatif sur la satisfaction.

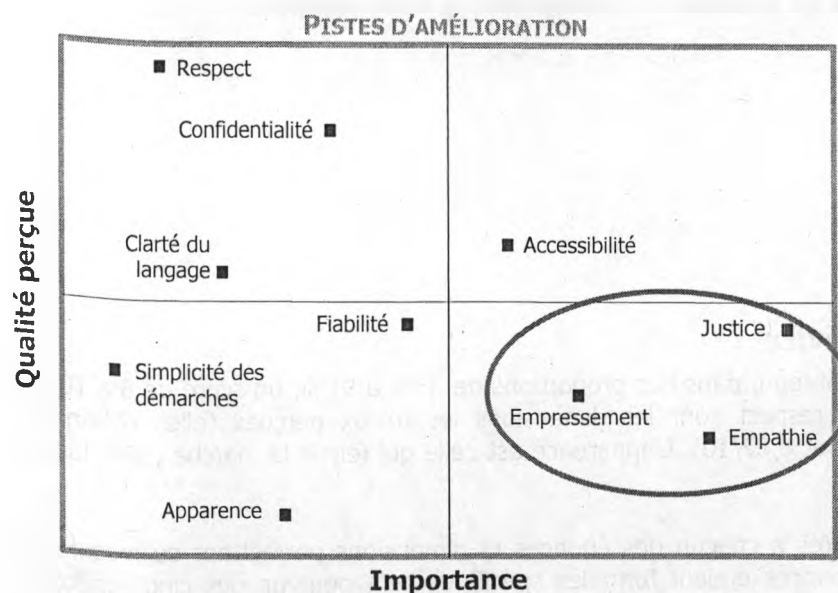


1.4 Pistes d'amélioration



Nous avons vu précédemment que les variables ne disposent pas de la même importance dans l'esprit des usagers. Notamment, les dimensions « Justice » et « Empathie » sont celles qui ont le plus d'influence sur la satisfaction des usagers.

Nous avons également vu que certaines dimensions de la qualité de service ont été évaluées plus favorablement que d'autres. Notamment, le confort et le respect sont les dimensions les mieux perçues (avec des moyennes de 8,99 et 8,87/10), alors qu'à l'inverse, l'apparence arrive au dernier rang (avec une moyenne de 6,91/10).



En mettant maintenant en relation l'importance accordée à chacune des 10 dimensions de la qualité de service (soit les dimensions de la qualité de service telles que définies par l'OQM, excluant le confort) avec leur cote de qualité perçue, nous pouvons identifier les pistes d'amélioration. Les dimensions situées dans les quadrants supérieurs ont reçu une cote de qualité perçue plus grande que la moyenne (la cote moyenne des 10 dimensions retenues est de 7,84/10) et inversement pour celles des quadrants inférieurs. Les dimensions situées dans les quadrants de droite sont les plus importantes pour les usagers, car elles influencent significativement leur satisfaction (et inversement pour les quadrants de gauche).

On voit ici que trois dimensions se retrouvent dans le quadrant inférieur droit, soit l'empressement, l'empathie et la justice. Ces dimensions ont une influence plus grande sur la satisfaction des usagers et leur perception est inférieure à la moyenne globale pour les 10 dimensions. Elles doivent donc être considérées comme des pistes d'amélioration par la Commission.

La dimension « Accessibilité », située dans le quadrant supérieur droit, doit quant à elle être considérée comme un atout à conserver : sa cote de qualité perçue est supérieure à la moyenne globale de 7,84 sur 10 et elle a un rôle significatif sur le niveau de satisfaction des usagers.

2. Qualité perçue de la prestation de services

Les usagers ont indiqué leur niveau d'accord sur une échelle de 0 à 10 concernant une série d'énoncés visant à évaluer la qualité perçue de la prestation de services. Afin de faciliter l'analyse et en accord avec les recherches conduites dans le cadre du développement de l'Outil québécois de mesure, les résultats aux énoncés ont été regroupés en fonction des 11 dimensions de la qualité de service auxquelles ils appartiennent : l'accessibilité, la simplicité des démarches, l'empressement, la fiabilité, l'empathie, le respect, la clarté du langage, la justice, la confidentialité, le confort et l'apparence.

Cette section traite de la qualité perçue selon ces 11 dimensions de la qualité de service. Plus précisément, elle a pour objectifs :

- ⊕ de présenter les résultats détaillés pour chaque dimension de la qualité de service;
- ⊕ de vérifier s'il y a des différences dans la qualité de service perçue selon les démarches effectuées au cours de l'expérience de service.

L'analyse selon les démarches effectuées au cours de l'expérience de service est effectuée en fonction des variables suivantes :

- Visite du site Internet de la Commission
- Envoi d'une lettre ou d'un document par la poste à la Commission
- Envoi d'une télécopie à la Commission
- Envoi d'un courriel à la Commission
- Appel téléphonique à la Commission

RÉSULTATS DÉTAILLÉS POUR CHAQUE DIMENSION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

On a vu précédemment que les 11 dimensions de la qualité de service ont obtenu, dans des proportions de 36% à 91%, un score de 8 à 10 sur 10. Leurs moyennes oscillent de 6,91 à 8,99 sur 10. Le confort et le respect sont les dimensions les mieux perçues (elles obtiennent respectivement 91% et 83% de notes entre 8 et 10/10, moyennes de 8,99 et 8,87/10). L'apparence est celle qui ferme la marche (36% lui ont alloué un score de 8 à 10/10, moyenne de 6,91/10).

Les tableaux débutant à la page suivante présentent les résultats enregistrés à chacun des énoncés et dimensions permettant de mesurer la qualité perçue de la prestation de services. Il est à noter que certains énoncés étaient formulés spécifiquement pour un des cinq services à l'étude (ex. QY.34A *Dans l'ensemble, j'ai trouvé facilement accessible le service du greffe*), tandis que d'autres énoncés étaient formulés de façon générale (ex. Q5.31 *J'ai trouvé que les bureaux de la Commission étaient facilement accessibles*). Ces derniers sont identifiés par la lettre G dans les tableaux. Par la suite, les sections 2.1 à 2.11 présentent en détail les résultats pour les 11 dimensions de la qualité de service.

Note : Dépendamment du ou des modes de prestation utilisés pour communiquer avec la Commission, certaines questions n'ont pas été posées à l'ensemble des personnes interrogées. Se référer aux notes situées dans le bas des tableaux pour connaître les segments visés par les variables. Par ailleurs, tel qu'il a été indiqué à la section « Notes pour la lecture du rapport », les proportions et les moyennes excluent les répondants qui n'ont pas voulu s'exprimer sur la question. En d'autres termes, nous ne considérons pas dans le calcul des pourcentages et des moyennes, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)			Moyennes / 10					Ensemble des services n=174	
			...des enquêtes n=55	...du greffe n=122	...de médiation n=6	...de séances d'échanges et d'info. n=55	...des audiences n=43	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Accessibilité	Q5.31	J'ai trouvé que les bureaux de la Commission étaient facilement accessibles. G	n/a	n/a	6,65	8,20	7,80	7,81	67%
	Q5.32	J'ai trouvé facile d'accéder au site Web de la Commission. G	9,29↑	8,47	8,37	8,57	8,10	8,66	81%
	Q5.33	J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique. G	8,18	8,43	6,81	8,52	n/a	8,34	75%
	Q5.35	J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web de la Commission. G	7,89	7,44	7,42	7,49	6,94	7,49	57%
	Q5.34 A à D	J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de fournir le service...	7,78	8,55	7,65	8,52	n/a	8,27	78%
	QX.34 A à E	J'ai pu accéder par le moyen de communication (téléphone, en personne, Internet, etc.) de mon choix au service...	8,48	8,00	7,79	7,96	7,40	8,14	72%
	QY.34 A à E	Dans l'ensemble, j'ai trouvé facilement accessible le service...	8,16	7,90	7,53	7,89	7,51	7,99	71%
Total « Accessibilité »			8,27	7,99	7,55	8,11	7,59	8,07	64%
Simplicité des démarches	Q5.38 A et B	Les démarches pour faire ma demande d'appel / ma plainte étaient faciles à effectuer.	7,07	7,43	n/a	n/a	n/a	7,30	59%
	Q5.40 A et B	Le nombre d'étapes pour faire une demande d'appel / une plainte était raisonnable.	7,75	7,86	n/a	n/a	n/a	7,83	70%
	Total « Simplicité des démarches »		7,42	7,64	n/a	n/a	n/a	7,56	57%

Q5.31 Cette question était posée uniquement à ceux qui se sont rendus en personne à un bureau de la Commission (service de médiation, de séances d'échanges et d'information ou d'audiences).

Q5.32 et Q5.35 Ces questions étaient posées uniquement à ceux qui ont visité le site Internet de la Commission.

Q5.33 et Q5.34A à Q5.34D Ces questions étaient posées uniquement à ceux qui ont parlé par téléphone avec l'enquêteur, le service du greffe, le médiateur ou le responsable de la séance d'échanges et d'information.

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)					Moyennes / 10			Ensemble des services n=174			
					...des enquêtes n=55	...du greffe n=122	...de médiation n=6	...de séances d'échanges et d'info. n=55	...des audiences n=43	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Empressement	Q5.10 A à E	Les employés étaient disposés à m'aider pour le service...			7,33	7,72	7,63	7,79	7,35	7,58	63%
	Q5.12 A à E	On m'a rendu un service rapide pour le service...			6,05↓	7,93↑	7,06	7,95	7,44	7,31	62%
	Q5.13 A à E	On m'a fourni les explications dont j'avais besoin pour le service...			6,83↓	7,87	7,54	7,72	7,58	7,50	65%
	Total « Empressement »				6,73↓	7,86↑	7,41	7,83	7,46	7,47	56%
Fiabilité	Q5.5 A à E	L'information qui m'a été fournie était exacte pour le service...			6,69↓	8,13↑	8,54	7,94	7,88	7,65	66%
	Q5.6 A à E	Le service a été rendu sans erreur pour le service...			6,69↓	8,31↑	8,19	7,94	8,09	7,76	67%
	Q5.7 A à E	La Commission a respecté ses engagements envers moi pour le service...			6,28↓	8,32↑	8,31	8,18	8,01	7,62	67%
	Q5.8 A à E	Le service m'a été rendu dans les délais convenus pour le service...			6,40↓	8,57↑	8,14	8,61	8,29	7,83	70%
	Q5.9 A à E	J'ai trouvé que les employés avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions pour le service...			6,91↓	8,31↑	7,96	8,11	8,27	7,80	68%
	Total « Fiabilité »				6,55↓	8,35↑	8,23	8,16	8,12	7,74	61%
Empathie	Q5.16 A à E	On m'a accordé une attention personnelle pour le service...			7,21	7,63	8,32	7,59	7,20	7,46	59%
	Q5.17 A à E	On a compris mes besoins pour le service...			6,04↓	7,53↑	7,58	7,35	7,18	6,99	52%
	Q5.18	On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande pour le service des enquêtes.			6,28↓	n/a	n/a	n/a	n/a	6,28	46%
	Q5.19 A à E	On m'a permis d'exprimer mon point de vue pour le service...			6,91↓	7,96	7,83	8,06	7,83	7,59	64%
	Total « Empathie »				6,64↓	7,74↑	7,93	7,65	7,40	7,34	50%



Moyennes / 10							Ensemble des services n=174		
Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)			...des enquêtes n=55	...du greffe n=122	...de médiation n=6	...de séances d'échanges et d'info. n=55	...des audiences n=43	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Respect	Q5.28 A à E	Les employés ont été polis avec moi pour le service...	8,91	9,06	9,40	9,04	8,90	9,00	88%
	Q5.30 A à E	On m'a traité avec respect pour le service...	8,51	8,89	9,40	8,67	8,69	8,75	84%
	Total « Respect »		8,71	8,97	9,40	8,85	8,80	8,87	83%
Clarté du langage	Q5.36 A à E	L'information obtenue était facile à comprendre pour le service...	7,53	7,99	7,15	7,84	7,81	7,83	64%
	Q5.3x A à E	Le vocabulaire utilisé par le personnel de la Commission était facile à comprendre pour le service...	8,53	8,30	7,99	7,95	8,11	8,36	73%
	Q5.37 A et B	La décision de la Commission au sujet de ma plainte / au sujet de ma demande d'appel était facile à comprendre pour le service...	7,12	n/a	n/a	n/a	7,68	7,61	64%
		Total « Clarté du langage »	7,69	8,10	7,85	7,92	7,88	7,96	61%
Justice	Q5.22 A à E	J'ai été servi de manière juste pour le service...	6,27↓	7,98↑	8,81	7,88	7,66	7,35	59%
	Q5.23 B et C	Je suis persuadé que les décisions rendues étaient fondées sur les lois et les règlements en vigueur pour le service...	6,44	n/a	n/a	n/a	6,56	6,49	51%
	Q5.24 A à E	J'ai été traité sans discrimination pour le service...	7,80↓	8,82↑	9,61	8,52	8,55	8,46	79%
		Total « Justice »	6,81↓	8,25↑	9,12	8,08	7,62	7,73	61%

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)			Moyennes / 10					Ensemble des services n=174	
			...des enquêtes n=55	...du greffe n=122	...de médiation n=6	...de séances d'échanges et d'info. n=55	...des audiences n=43	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Confidentialité	Q5.25 A et B	On a traité ma demande d'appel / ma plainte avec discrétion pour le service...	8,32	8,78	n/a	n/a	n/a	8,62	85%
	Q5.26 A à E	Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés à la Commission sont traités de manière confidentielle pour le service...	8,31	8,47	8,57	8,48	8,26	8,41	77%
	Total « Confidentialité »		8,34	8,65	8,28	8,66	8,42	8,54	79%
Confort	QC1.1 à 3	La salle où s'est déroulée (...) permettait de bien suivre les discussions.	n/a	n/a	9,40	8,91	9,15	9,01	93%
	QC2.1 à 3	La salle était bien organisée pour (...).	n/a	n/a	9,09	8,90	9,14	9,02	91%
	QC3.1 à 3	La salle était confortable lors de (...)	n/a	n/a	8,61	8,84	9,04	8,92	91%
	Total « Confort »		n/a	n/a	9,04	8,88	9,11	8,99	91%
Apparence	Q5.1 G	La Commission de la fonction publique possède des équipements récents.	n/a	n/a	6,74	7,83	8,08	7,94	63%
	Q5.2	Les installations de la Commission de la fonction publique sont attrayantes. G	n/a	n/a	6,52	6,94	6,92	7,04	43%
	Q5.3	Le site Web de la Commission de la fonction publique est attrayant. G	6,31	6,99	7,00	7,17	6,81	6,81	38%
	Q5.4 A à E	Les documents, dépliants ou affiches sont attrayants pour le service...	6,56	7,19	7,00	7,22	7,13	7,02	46%
	Total « Apparence »		6,36	7,11	7,20	7,15	7,12	6,91	36%

QC.1.1 à QC.3.1 et Q5.1, Q5.2 Ces questions étaient posées uniquement à ceux qui se sont rendus en personne à un bureau de la Commission (service de médiation, de séances d'échanges et d'information ou d'audiences).

Q5.3 Cette question était posée uniquement à ceux qui ont visité le site Internet de la Commission.



2.1 Accessibilité

Définition : La facilité d'accès au service.

Qualité perçue		TOTAL n=171	Enquêtes n=52	Grefe n=122	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Accessibilité (5.31-Y.34E)	Résultats globaux						
	0-2 (FAIBLE)	3%	4%	3%	-	-	2%
	0 - Tout à fait en désaccord	3%	4%	3%	-	-	2%
	1	-	-	-	-	-	-
	2	-	-	-	-	-	-
	3-7 (MOYEN)	33%	25%↓	37%	50%	45%	46%
	3	-	-	-	-	-	-
	4	1%	-	1%	-	-	-
	5	4%	2%	5%	16%	2%	9%
	6	14%	8%	16%	18%	20%	21%
	7	15%	16%	15%	16%	23%	16%
	8-10 (FORT)	64%	71%	61%	50%	55%	51%
	8	26%	28%	26%	50%	26%	30%
	9	19%	17%	21%	-	22%	19%
	10 - Tout à fait en accord	18%	25%↑	14%	-	7%	2%↓
Moyennes (/10)		8,07	8,27	7,99	7,55	8,11	7,59
Moyennes des 11 dimensions de la qualité		7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

Dans l'ensemble, 64% des usagers ont alloué un score élevé à l'accessibilité (de 8 à 10/10, moyenne de 8,07/10). Le tiers des usagers (33%) ont plutôt alloué une note se situant près du point milieu de l'échelle (de 3 à 7/10). L'accessibilité se classe au 4^e rang sur les 11 dimensions de la qualité de service à l'étude.

La perception quant à l'accessibilité est similaire, quel que soit le type de service reçu par l'utilisateur (enquêtes, greffe, médiation, séances d'échanges et d'information ou audiences).

>> ACCESSIBILITÉ SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

Les usagers qui ont communiqué par courriel avec la Commission dans le cadre de la prestation de services ont une meilleure perception de l'accessibilité du service (8,43/10) que les autres usagers (8,07/10 pour l'ensemble).

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE L'ACCESSIBILITÉ

On constate que la facilité à accéder au site Web de la Commission est l'aspect de l'accessibilité évalué le plus favorablement (81% lui donne une note de 8 à 10/10, pour une moyenne de 8,66/10). Toutefois, la facilité à trouver ce que l'on cherche sur le site est l'aspect évalué le plus sévèrement (57% lui alloue une note de 8 à 10/10, pour une moyenne de 7,49/10). Les autres composantes de l'accessibilité récoltent entre 67% et 78% de fortes notes (8 à 10/10) et elles obtiennent des moyennes variant entre 7,81 et 8,34 sur 10.

1 ^{er} rang	: J'ai trouvé facile d'accéder au site Web de la Commission. G (5.32)*	▶	81%	(8,66/10)
2 ^e rang	: J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique. G (5.33)*	▶	75%	(8,34/10)
3 ^e rang	: J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de fournir le service... (5.34A-D)*	▶	78%	(8,27/10)
4 ^e rang	: J'ai pu accéder par le moyen de communication (téléphone, en personne, Internet, etc.) de mon choix au service... (X.34A-E)	▶	72%	(8,14/10)
5 ^e rang	: Dans l'ensemble, j'ai trouvé facilement accessible le service... (Y.34A-E)	▶	71%	(7,99/10)
6 ^e rang	: J'ai trouvé que les bureaux de la Commission étaient facilement accessibles. G (5.31)*	▶	67%	(7,81/10)
7 ^e rang	: J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web de la Commission. G (5.35)*	▶	57%	(7,49/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

*5.31 Cette question était posée uniquement à ceux qui se sont rendus en personne à un bureau de la Commission (service de médiation, de séances d'échanges et d'information ou d'audiences).

*5.32 et 5.35 Ces questions étaient posées uniquement à ceux qui ont visité le site Internet de la Commission.

*5.33 et 5.34A à 5.34D Ces questions étaient posées uniquement à ceux qui ont parlé par téléphone avec l'enquêteur, le service du greffe, le médiateur ou le responsable de la séance d'échanges et d'information.



2.2 Simplicité des démarches

Définition : La simplicité des démarches pour obtenir le service.

Qualité perçue		TOTAL n=172	Enquêtes n=54	Grefe n=121
Simplicité des démarches (5.38A-5.40B)	Résultats globaux			
	0-2 (FAIBLE)	3%	4%	2%
	0 - Tout à fait en désaccord	1%	2%	1%
	1	-	-	-
	2	2%	2%	2%
	3-7 (MOYEN)	40%	41%	39%
	3	3%	2%	4%
	4	7%	13%↑	5%
	5	4%	4%	4%
	6	7%	4%	8%
	7	18%	19%	18%
	8-10 (FORT)	57%	56%	58%
	8	24%	20%	26%
	9	16%	21%	13%
	10 - Tout à fait en accord	17%	15%	19%
Moyennes (/10)		7,56	7,42	7,64
Moyennes des 11 dimensions de la qualité		7,87	8,13	7,40

Plus de la moitié des usagers (57%) ont alloué un score de 8 à 10 sur 10 à la simplicité des démarches, pour une moyenne de 7,56 sur 10. On observe une proportion de 40% qui a attribué une note se situant près du point milieu de l'échelle (3 à 7/10). Sur les 11 dimensions de la qualité de service à l'étude, la simplicité des démarches arrive au 8^e rang.

La perception de cette dimension ne varie pas selon que l'utilisateur ait reçu le service des enquêtes ou le service du greffe.

>> SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

On n'observe aucune différence dans l'évaluation de la simplicité des démarches selon les démarches effectuées au cours de l'expérience de service.

Note : Non applicable aux services de médiation, de séances d'échanges et d'information et d'audiences.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE LA SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES

Le nombre d'étapes pour faire la demande d'appel ou la plainte est la composante la mieux évaluée (70% lui ont alloué une note de 8 à 10/10, pour une moyenne de 7,83/10). À l'inverse, la facilité à effectuer les démarches pour faire une demande d'appel ou une plainte est la composante évaluée la moins favorablement (elle reçoit une forte note de 59% des usagers, pour une moyenne de 7,30 sur 10).

- 1^{er} rang : Le nombre d'étapes pour faire une demande d'appel / une plainte était raisonnable. (5.40A-B) ▶ 70% (7,83/10)
 2^e rang : Les démarches pour faire ma demande d'appel / ma plainte étaient faciles à effectuer. (5.38A-B) ▶ 59% (7,30/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.



2.3 Empressement

Définition : L'engagement du personnel et de la Commission à fournir un service rapide et à aider la clientèle.

Qualité perçue		TOTAL n=173	Enquêtes n=55	Greffé n=121	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Empressement (5.10A-5.13E)	Résultats globaux						
	0-2 (FAIBLE)	5%	11%↑	2%	-	2%	7%
	0 - Tout à fait en désaccord	2%	6%↑	1%	-	-	2%
	1	-	-	-	-	-	-
	2	3%	6%	2%	-	2%	5%
	3-7 (MOYEN)	39%	40%	38%	50%	42%	44%
	3	3%	6%	2%	-	2%	2%
	4	6%	9%	5%	-	4%	-
	5	8%	9%	7%	16%	9%	7%
	6	6%	6%	5%	34%	5%	9%
	7	17%	11%	19%	-	22%	26%
	8-10 (FORT)	56%	49%	59%	50%	56%	49%
	8	25%	25%	26%	32%	25%	21%
	9	15%	11%	18%	18%	20%	23%
	10 - Tout à fait en accord	15%	13%	16%	-	11%	5%
Moyennes (/10)		7,47	6,73↓	7,86↑	7,41	7,83	7,46
Moyennes des 11 dimensions de la qualité		7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

Dans l'ensemble, 56% des usagers ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à l'empressement, pour une moyenne de 7,47 sur 10. C'est une proportion de 39% qui a plutôt attribué une note se situant près du point milieu de l'échelle (3 à 7/10). Sur les 11 dimensions de la qualité de service, l'empressement arrive au 9^e rang.

La moyenne accordée à l'empressement s'élève à 7,86 sur 10 chez les usagers ayant reçu le service du greffe, alors qu'elle diminue à 6,73 sur 10 chez ceux ayant reçu le service des enquêtes.

>> EMPRESSEMENT SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

L'évaluation de l'empressement ne varie pas de façon significative selon les démarches effectuées par l'usager.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE L'EMPRESSEMENT

Les trois aspects de l'empressement récoltent des proportions semblables de scores de 8 à 10 sur 10, soient entre 62% et 65%. En termes de moyennes, la disposition des employés pour aider les usagers vient au premier rang (7,58/10). Viennent ensuite la capacité à fournir les explications dont les usagers ont besoin (7,50/10) et le service rapide (7,31/10).

1 ^{er} rang	: Les employés étaient disposés à m'aider pour le service... (5.10A-E)	▶ 63% (7,58/10)
2 ^e rang	: On m'a fourni les explications dont j'avais besoin pour le service... (5.13A-E)	▶ 65% (7,50/10)
3 ^e rang	: On m'a rendu un service rapide pour le service... (5.12A-E)	▶ 62% (7,31/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.



2.4 Fiabilité

Définition : La capacité à fournir un service sans erreur, avec exactitude et à respecter ses engagements.

Qualité perçue		TOTAL n=173	Enquêtes n=55	Grefe n=121	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Fiabilité (5.5A-5.9E)	Résultats globaux						
	0-2 (FAIBLE)	5%	15%↑	-↓	-	-	-
	0 - Tout à fait en désaccord	1%	4%↑	-	-	-	-
	1	3%	9%↑	-↓	-	-	-
	2	1%	2%↑	-	-	-	-
	3-7 (MOYEN)	34%	40%	30%	50%	36%	37%
	3	4%	9%↑	3%	-	2%	2%
	4	3%	4%	2%	-	4%	2%
	5	7%	9%	5%	-	6%	7%
	6	7%	4%	8%	34%	9%	14%
	7	13%	15%	12%	16%	16%	12%
	8-10 (FORT)	61%	45%↓	70%↑	50%	64%	63%
	8	22%	20%	22%	-	27%	23%
	9	21%	16%	25%	34%	22%	26%
	10 - Tout à fait en accord	18%	9%	22%↑	16%	15%	14%
	Moyennes (/10)	7,74	6,55↓	8,35↑	8,23	8,16	8,12
	Moyennes des 11 dimensions de la qualité	7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

La majorité des usagers interrogés (61%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à la fiabilité, pour une moyenne de 7,74 sur 10. À noter que le tiers des usagers (34%) ont donné une note se situant près du point milieu de l'échelle (3 à 7/10). Sur les 11 dimensions de la qualité de service, la fiabilité arrive au 6^e rang.

Les usagers ayant reçu le service du greffe ont une meilleure perception de la fiabilité (8,35/10) que ceux qui ont reçu le service des enquêtes (6,55/10).

>> FIABILITÉ SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

Les usagers qui ont parlé par téléphone avec un employé de la Commission ont évalué moins favorablement l'empathie (7,58/10) que ceux n'ayant pas parlé par téléphone (8,40/10).

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE LA FIABILITÉ

Les cinq composantes de la fiabilité recueillent entre 66% et 70% de scores élevés (8 à 10/10), pour des moyennes variant entre 7,62 et 7,83 sur 10. La capacité à rendre le service dans les délais convenus est l'aspect le mieux évalué (moyenne de 7,83/10), tandis que le respect de ses engagements est l'aspect évalué le moins favorablement (moyenne de 7,62/10).

1 ^{er} rang	: Le service m'a été rendu dans les délais convenus pour le service... (5.8A-E)	70%	(7,83/10)
2 ^e rang	: J'ai trouvé que les employés avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions pour le service... (5.9A-E)	68%	(7,80/10)
3 ^e rang	: Le service a été rendu sans erreur pour le service... (5.6A-E)	67%	(7,76/10)
4 ^e rang	: L'information qui m'a été fournie était exacte pour le service... (5.5A-E)	66%	(7,65/10)
5 ^e rang	: La Commission a respecté ses engagements envers moi pour le service... (5.7A-E)	67%	(7,62/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.



2.5 Empathie

Définition : L'écoute et l'attention personnelle accordées à la clientèle.

Qualité perçue	TOTAL n=169	Enquêtes n=54	Greffe n=118	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=42
Résultats globaux						
0-2 (FAIBLE)	7%	15%↑	3%	-	2%	5%
0 - Tout à fait en désaccord	1%	2%↑	-	-	-	-
1	2%	4%↑	1%	-	-	-
2	4%	9%↑	2%	-	2%	5%
3-7 (MOYEN)	43%	46%	42%	50%	47%	40%
3	3%	4%	2%	-	4%	2%
4	7%	6%	7%	-	4%	9%
5	7%	9%	6%	18%	6%	10%
6	9%	9%	8%	-	14%	5%
7	18%	18%	18%	32%	20%	14%
8-10 (FORT)	50%	39%↓	56%	50%	51%	55%
8	18%	13%	21%	16%	22%	28%
9	15%	13%	18%	34%	15%	22%
10 - Tout à fait en accord	16%	13%	17%	-	14%	5%
Moyennes (/10)	7,34	6,64↓	7,74↑	7,93	7,65	7,40
Moyennes des 11 dimensions de la qualité	7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

Au total, la moitié des usagers (50%) ont octroyé un score élevé à l'empathie (de 8 à 10/10), tandis que 43% lui ont octroyé un score moyen (de 3 à 7/10). La moyenne est de 7,34 sur 10. Sur les 11 dimensions de la qualité de service, l'empathie arrive à l'avant-dernier rang.

Les résultats démontrent que les usagers ayant reçu le service du greffe ont alloué un score significativement plus élevé à l'empathie (7,74/10) alors que ceux du service des enquêtes lui ont attribué un score significativement plus faible (6,64/10).

>> EMPATHIE SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

Les résultats ne révèlent aucune différence statistiquement significative selon les démarches effectuées.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE L'EMPATHIE

La composante de l'empathie qui se démarque est la possibilité d'exprimer son point de vue (64% lui ont accordé un score de 8 à 10/10, moyenne de 7,59/10), suivie par l'attention personnelle accordée à l'utilisateur (59% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 7,46/10). Vient au troisième rang la compréhension des besoins (52% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 6,99/10). Le fait de prendre le temps d'expliquer les raisons de la décision est la composante la moins bien évaluée (46% lui ont attribué un score de 8 à 10/10, moyenne de 6,28/10). Sur l'ensemble des 38 variables de la qualité de service évaluées, celle-ci se classe d'ailleurs au dernier rang.

1 ^{er} rang	: On m'a permis d'exprimer mon point de vue pour le service... (5.19A-E)	▶ 64% (7,59/10)
2 ^e rang	: On m'a accordé une attention personnelle pour le service... (5.16A-E)	▶ 59% (7,46/10)
3 ^e rang	: On a compris mes besoins pour le service... (5.17A-E)	▶ 52% (6,99/10)
4 ^e rang	: On a pris le temps de m'expliquer les raisons de la décision au sujet de ma demande pour le service des enquêtes. (5.18)*	▶ 46% (6,28/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

* Cette question était posée uniquement à ceux qui ont reçu le service des enquêtes.

2.6 Respect

Définition : Le sentiment d'être traité dignement et avec courtoisie.

Qualité perçue		TOTAL n=169	Enquêtes n=54	Greffé n=118	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Respect (5.28A-5.30E)	Résultats globaux						
	0-2 (FAIBLE)	1%	2%	1%	-	-	2%
	0 - Tout à fait en désaccord	1%	2%↑	-	-	-	-
	1	-	-	-	-	-	-
	2	1%	-	1%	-	-	2%
	3-7 (MOYEN)	16%	17%	15%	16%	18%	12%
	3	1%	-	1%	-	2%	2%
	4	1%	2%↑	-	-	-	-
	5	3%	4%	2%	-	-	-
	6	4%	4%	4%	-	5%	2%
	7	8%	7%	8%	16%	11%	7%
	8-10 (FORT)	83%	81%	84%	84%	82%	86%
	8	13%	15%	12%	-	15%	16%
	9	25%	21%	27%	18%	38%	40%
	10 - Tout à fait en accord	45%	46%	44%	66%	29%	30%
Moyennes (/10)		8,87	8,71	8,97	9,40	8,85	8,80
Moyennes des 11 dimensions de la qualité		7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

Globalement, en ce qui concerne le respect, la grande majorité des usagers (83%) lui ont alloué une note de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 8,87. Le respect arrive au 2^e rang des 11 dimensions de la qualité de service à l'étude.

L'évaluation de cette dimension est similaire, quel que soit le service reçu par les usagers.

>> RESPECT SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

De la même manière, aucune différence significative n'est observée selon les démarches effectuées par les usagers au cours de leur expérience de service.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DU RESPECT

La politesse des employés a reçu une forte note (8 à 10/10) de 88% des usagers, pour une moyenne de 9,00 sur 10. Le traitement respectueux a également été évalué très positivement. Cet aspect obtient 84% de scores de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 8,75 sur 10. Sur l'ensemble des 38 variables de la qualité de service évaluées, ces deux aspects figurent aux 3^e et 5^e rangs.

1^{er} rang : Les employés ont été polis avec moi pour le service... (5.28A-E) ▶ 88% (9,00/10)

2^e rang : On m'a traité avec respect pour le service... (5.30A-E) ▶ 84% (8,75/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

2.7 Clarté du langage

Définition : La facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel.

Qualité perçue		TOTAL n=172	Enquêtes n=54	Greffé n=120	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Clarté du langage (5.36A-5.37B)	Résultats globaux						
	0-2 (FAIBLE)	2%	4%	1%	-	-	2%
	0 - Tout à fait en désaccord	1%	2%↑	-	-	-	-
	1	1%	2%↑	-	-	-	-
	2	1%	-	1%	-	-	2%
	3-7 (MOYEN)	37%	42%	34%	32%	40%	40%
	3	3%	2%	3%	16%	6%	5%
	4	3%	3%	3%	-	4%	-
	5	8%	11%	7%	-	7%	5%
	6	9%	11%	7%	16%	7%	12%
	7	14%	15%	14%	-	16%	18%
	8-10 (FORT)	61%	55%	65%	68%	60%	58%
	8	20%	17%	21%	18%	22%	23%
	9	21%	11%↓	26%	32%	24%	23%
	10 - Tout à fait en accord	21%	27%	18%	18%	15%	12%
Moyennes (/10)		7,96	7,69	8,10	7,85	7,92	7,88
Moyennes des 11 dimensions de la qualité		7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

Au total, 61% des usagers ont octroyé un score élevé à la clarté du langage (de 8 à 10/10), pour une moyenne de 7,96 sur 10. Mentionnons que 37% des usagers ont alloué un score se situant près du point milieu de l'échelle (de 3 à 7/10). La clarté du langage arrive au 5^e rang parmi les 11 dimensions de la qualité de service.

Malgré quelques différences, on ne note pas d'écart significatif dans les résultats selon le service reçu par l'utilisateur.

>> CLARTÉ DU LANGAGE SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

Les résultats ne varient pas non plus selon les démarches effectuées par les usagers.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE LA CLARTÉ DU LANGAGE

La facilité à comprendre le vocabulaire utilisé par le personnel de la Commission est l'aspect évalué le plus favorablement (73% de scores entre 8 et 10/10, moyenne de 8,36/10). Avec chacun 64% de scores élevés (8 à 10/10), la facilité à comprendre l'information obtenue (moyenne de 7,83/10) et la facilité à comprendre la décision de la Commission (moyenne de 7,61/10) ferment la marche.

1 ^{er} rang	: Le vocabulaire utilisé par le personnel de la Commission était facile à comprendre pour le service... (5.3xA-E)	73%	(8,36/10)
2 ^e rang	: L'information obtenue était facile à comprendre pour le service... (5.36A-E)	64%	(7,83/10)
3 ^e rang	: La décision de la Commission au sujet de ma plainte / au sujet de ma demande d'appel était facile à comprendre pour le service... (5.37A-B)*	64%	(7,61/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

*Cette question était posée uniquement à ceux qui ont reçu le service des enquêtes et des audiences.

2.8 Justice

Définition : Le sentiment d'être traité avec justice.

Qualité perçue	TOTAL n=169	Enquêtes n=55	Greffe n=117	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Résultats globaux						
0-2 (FAIBLE)	8%	17%↑	2%↓	-	4%	5%
0 - Tout à fait en désaccord	3%	7%↑	-	-	-	-
1	3%	7%↑	-	-	-	-
2	2%	2%	2%	-	4%	5%
3-7 (MOYEN)	31%	31%	32%	34%	33%	48%↑
3	1%	2%↑	-	-	-	-
4	3%	6%	2%	-	4%	2%
5	6%	7%	6%	-	4%	9%
6	9%	9%	9%	-	9%	9%
7	13%	7%↓	16%	34%	17%	28%↑
8-10 (FORT)	61%	53%	66%	66%	63%	47%
8	20%	18%	20%	-	22%	21%
9	15%	11%	16%	-	23%	12%
10 - Tout à fait en accord	27%	23%	29%	66%	18%	14%
Moyennes (/10)	7,73	6,81↓	8,25↑	9,12	8,08	7,62
Moyennes des 11 dimensions de la qualité	7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

La majorité des usagers (61%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à la justice, tandis que près du tiers (31%) lui ont accordé un score moyen (3 à 7/10). La moyenne se situe à 7,73 sur 10. La justice arrive en 7^e position parmi les 11 dimensions de la qualité de service évaluées.

Les usagers ayant reçu le service du greffe ont une perception plus positive de la justice (8,25/10) que les usagers du service des enquêtes (6,81/10).

>> JUSTICE SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

Les résultats sont similaires, quelles que soient les démarches effectuées lors de l'expérience de service.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE LA JUSTICE

L'absence de discrimination est de loin l'aspect de la justice le mieux perçu. Il reçoit une forte note de 79% des usagers, pour une moyenne de 8,46 sur 10. Viennent ensuite le fait d'être servi de manière juste (59% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 7,35/10) et le fait que les décisions rendues se fondent sur les lois et règlements en vigueur (51% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 6,49/10).

1 ^{er} rang	: J'ai été traité sans discrimination pour le service... (5.24A-E)	79%	(8,46/10)
2 ^e rang	: J'ai été servi de manière juste pour le service... (5.22A-E)	59%	(7,35/10)
3 ^e rang	: Je suis persuadé que les décisions rendues étaient fondées sur les lois et les règlements en vigueur pour le service... (5.23B-C)*	51%	(6,49/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

*Cette question était posée uniquement à ceux qui ont reçu le service des enquêtes et des audiences.

2.9 Confidentialité

Définition : Le sentiment que la vie privée ou les renseignements personnels sont protégés.

Qualité perçue	TOTAL n=169	Enquêtes n=52	Grefe n=120	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Résultats globaux						
0-2 (FAIBLE)	2%	2%	2%	-	-	2%
0 - Tout à fait en désaccord	1%	-	1%	-	-	2%
1	1%	-	1%	-	-	-
2	1%	2%↑	-	-	-	-
3-7 (MOYEN)	19%	29%↑	15%	34%	16%	16%
3	2%	4%↑	1%	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-
5	4%	6%	2%	18%	4%	5%
6	5%	7%	5%	16%	2%	-
7	8%	12%	6%	-	11%	12%
8-10 (FORT)	79%	69%↓	83%	66%	84%	81%
8	20%	10%↓	25%	16%	33%	35%
9	25%	19%	26%	-	33%	28%
10 - Tout à fait en accord	34%	40%	32%	50%	18%↓	18%
Moyennes (/10)	8,54	8,34	8,65	8,28	8,66	8,42
Moyennes des 11 dimensions de la qualité	7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

Un score élevé est observé en ce qui concerne la confidentialité. Cette dimension du service reçoit une forte note (8 à 10/10) de 79% des usagers, pour une moyenne de 8,54 sur 10. La confidentialité occupe la 3^e position parmi l'ensemble des 11 dimensions de la qualité de service.

La perception de la confidentialité est similaire, quel que soit le type de service reçu par l'utilisateur.

>> CONFIDENTIALITÉ SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

Les résultats ne révèlent aucune différence statistiquement significative selon les démarches effectuées au cours de l'expérience de service.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE LA CONFIDENTIALITÉ

Parmi les deux aspects de la confidentialité, la discrétion pour traiter la demande d'appel ou la plainte est celui évalué le plus favorablement par les usagers (85% lui ont octroyé un score de 8 à 10/10, moyenne de 8,62/10). Le traitement confidentiel des renseignements personnels vient au deuxième rang (77% lui ont alloué un score de 8 à 10/10, moyenne de 8,41/10). Tous deux se classent respectivement aux 7^e et 9^e rangs sur 38.

- 1^{er} rang : On a traité ma demande d'appel / ma plainte avec discrétion pour le service... (5.25A-B)* ▶ 85% (8,62/10)
- 2^e rang : Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés à la Commission sont traités de manière confidentielle pour le service... (5.26A-E) ▶ 77% (8,41/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

*Cette question était posée uniquement à ceux ayant reçu le service des enquêtes et du greffe.

2.10 Confort

Définition : La qualité de la salle où s'est déroulée la médiation, la séance d'échanges et d'information ou l'audience.

Qualité perçue	TOTAL n=68	Médiation n=5	Séances d'échanges et d'info. n=49	Audiences n=36
Résultats globaux				
0-2 (FAIBLE)	-	-	-	-
0 - Tout à fait en désaccord	-	-	-	-
1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3-7 (MOYEN)	9%	19%	8%	6%
3	-	-	-	-
4	1%	-	2%	-
5	3%	-	4%	-
6	2%	-	-	3%
7	3%	19%	2%	3%
8-10 (FORT)	91%	81%	92%	94%
8	24%	21%	27%	28%
9	30%	-	35%	31%
10 - Tout à fait en accord	38%	60%	30%	35%
<i>Moyennes (/10)</i>	8,99	9,04	8,88	9,11
<i>Moyennes des 11 dimensions de la qualité</i>	7,87	7,89	8,05	8,09

Globalement, la presque totalité (91%) des usagers ont donné une note de 8 à 10 sur 10 au confort, pour une moyenne de 8,99 sur 10. Cette dimension se classe d'ailleurs au 1^{er} rang sur les 11 dimensions de la qualité de service à l'étude.

On n'observe pas de différence significative selon le type de service reçu.

>> CONFORT SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

Il n'y a pas de différence notable quant à la perception du confort selon les démarches effectuées par les usagers.

Note : Non applicable aux services des enquêtes et du greffe.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DU CONFORT

Les trois aspects qui composent la dimension du confort ont été évalués de façon similaire et très positive, de 91% à 93% des usagers leur ayant donné une forte note (8 à 10/10, pour des moyennes oscillant entre 8,92 et 9,02/10). Sur les 38 variables de la qualité de service évaluées, ces aspects se retrouvent en 1^{ère}, 2^e et 4^e positions.

1 ^{er} rang	: La salle était bien organisée pour (...). (C2.1-C2.3)*	▶ 91%	(9,02/10)
2 ^e rang	: La salle où s'est déroulée (...) permettait de bien suivre les discussions. (C1.1-C1.3)*	▶ 93%	(9,01/10)
3 ^e rang	: La salle était confortable lors de (...). (C3.1-C3.3)*	▶ 91%	(8,92/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

*Ces questions étaient posées uniquement à ceux qui se sont rendus en personne à un bureau de la Commission (service de médiation, de séances d'échanges et d'information ou d'audiences).



2.11 Apparence

Définition : L'apparence des installations, des équipements, des supports visuels et du site Web.

Qualité perçue	TOTAL n=133	Enquêtes n=34	Greffé n=102	Médiation n=5	Séances d'échanges et d'info. n=50	Audiences n=41
Résultats globaux						
0-2 (FAIBLE)	7%	18%↑	2%	-	2%	-
0 - Tout à fait en désaccord	-	-	-	-	-	-
1	2%	6%↑	-	-	-	-
2	5%	12%↑	2%	-	2%	-
3-7 (MOYEN)	57%	53%	59%	61%	71%	69%
3	2%	-	3%	-	-	2%
4	3%	2%	4%	19%	2%	3%
5	10%	9%	10%	-	11%	12%
6	16%	12%	17%	21%	26%	25%
7	26%	29%	25%	21%	33%	27%
8-10 (FORT)	36%	29%	39%	39%	27%	31%
8	21%	15%	24%	19%	15%	24%
9	7%	-	9%	19%	7%	2%
10 - Tout à fait en accord	9%	15%↑	6%	-	5%	5%
Moyennes (/10)	6,91	6,36	7,11	7,20	7,15	7,12
Moyennes des 11 dimensions de la qualité	7,87	8,13	7,40	7,89	8,05	8,09

Seulement un peu plus du tiers des usagers (36%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à l'apparence, pour une moyenne de 6,91 sur 10. C'est une proportion de 57% des usagers qui ont alloué un score moyen, soit de 3 à 7 sur 10. L'apparence est la dimension de la qualité de service la moins bien évaluée parmi les 11 dimensions à l'étude.

La perception de l'apparence est similaire, quel que soit le service reçu.

>> APPARENCE SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES

De même, les résultats ne démontrent aucune différence selon les démarches effectuées par les usagers au cours de la prestation de services.

>> PERCEPTION DES COMPOSANTES DE L'APPARENCE

Les équipements récents de la Commission est la composante qui obtient la meilleure évaluation (63% de notes de 8 à 10/10, moyenne de 7,94/10). Les installations de la Commission et ses documents, dépliants ou affiches reçoivent pour leur part une forte note d'un peu plus de quatre personnes sur dix (respectivement 43% et 46%, pour des moyennes de 7,04 et de 7,02/10). Quant au site Web de la Commission, il reçoit 38% de notes de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 6,81 sur 10. Sur les 38 composantes de la qualité de service évaluées, ce dernier aspect arrive au 36^e rang.

1 ^{er} rang	: La Commission de la fonction publique possède des équipements récents. G (5.1)*	▶ 63%	(7,94/10)
2 ^e rang	: Les installations de la Commission de la fonction publique sont attrayantes. G (5.2) *	▶ 43%	(7,04/10)
3 ^e rang	: Les documents, dépliants ou affiches sont attrayants pour le service... (5.4A-E)	▶ 46%	(7,02/10)
4 ^e rang	: Le site Web de la Commission de la fonction publique est attrayant. G (5.3) *	▶ 38%	(6,81/10)

Note : Les pourcentages représentent les proportions de répondants ayant alloué une forte note à l'énoncé, soit de 8 à 10 sur 10.

*5.1 et 5.2 Ces questions étaient posées uniquement à ceux qui se sont rendus en personne à un bureau de la Commission (service de médiation, de séances d'échanges et d'information ou d'audiences).

*5.3 Cette question était posée uniquement à ceux qui ont visité le site Internet de la Commission.

3. Résultats de l'expérience de service

En ce qui concerne les résultats de leurs démarches, 22% des usagers ont alloué une forte note (de 8 à 10/10). Le score moyen sur l'échelle de 0 à 10 s'établit à 4,07. En fait, c'est la moitié (48%) des usagers qui leur ont alloué une faible note (de 0 à 2/10). Les autres, 29%, ont choisi une note se situant près du point milieu de l'échelle (soit de 3 à 7/10). Les usagers ont donc une perception plus ou moins favorable face aux résultats du service.

On observe que le service de médiation (5,81/10) et du greffe (4,48/10) sont ceux où les résultats sont perçus les plus positivement (rappelons toutefois ici que les données pour le service de médiation doivent être interprétées avec réserve en raison du très faible nombre de répondants).

Les résultats du service des audiences (2,57/10) et des enquêtes (3,19/10) sont ceux qui enregistrent les moyennes les plus basses.

Moyennes / 10						Ensemble des services n=173	
Résultats de l'expérience de service						Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Résultats	...des enquêtes n=55	...du greffe n=122	...de médiation n=6	...de séances d'échanges et d'info. n=55	...des audiences n=43		
<i>Tout à fait défavorable (0) à Tout à fait favorable (10)</i>							
Q6.4 B à H	En pensant à la décision de la Commission à la suite de l'audience / l'enquête, indiquez-moi si cette décision vous était défavorable ou favorable.						
	En pensant au résultat de la médiation / la séance d'échanges et d'information, indiquez-moi si ce résultat vous était défavorable ou favorable.						
	3,15	n/a	5,31	3,78	2,84	3,28	17%
<i>Rien obtenu (0) à Tout obtenu (10)</i>							
Q6.4E	En pensant à ce que vous vouliez obtenir lorsque vous avez entrepris vos démarches, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous demandiez ? G						
	2,25	4,03↑	5,41	2,74	1,94↓	3,44	28%
<i>Tout à fait inutiles (0) à Extrêmement utiles (10)</i>							
Q6.4I	En pensant à l'ensemble de votre expérience de service avec la Commission, indiquez-moi si vos démarches ont été utiles. G						
	3,68	4,76	6,70	4,49	2,94↓	4,43	27%
Total pour la dimension « Résultats »						4,07	22%

Le tableau de la page suivante présente les résultats détaillés pour la dimension « Résultats ».



Résultats	TOTAL n=173	Enquêtes n=55	Greffe n=121	Médiation n=6	Séances d'échanges et d'info. n=55	Audiences n=43
Résultats globaux (6.4B-6.4I)						
0-2 (FAIBLE)	48%	54%	45%	18%	53%	71%↑
0 - Tout à fait en désaccord	25%	27%	24%	18%	20%	41%↑
1	14%	18%	11%	-	15%	23%
2	9%	9%	10%	-	18%	7%
3-7 (MOYEN)	29%	36%	26%	66%	31%	17%
3	9%	13%	6%	-	13%	7%
4	3%	2%	4%	18%	5%	-
5	5%	4%	5%	-	7%	5%
6	7%	13%↑	4%	16%	-	-
7	6%	6%	7%	32%	6%	5%
8-10 (FORT)	22%	9%↓	29%↑	16%	16%	12%
8	5%	2%	7%↑	-	4%	-
9	8%	6%	8%	-	5%	4%
10 - Tout à fait en accord	10%	2%↓	13%↑	16%	7%	7%
Moyennes (/10)	4,07	3,19	4,48↑	5,81	3,67	2,57↓

Le tableau ci-contre présente les résultats détaillés pour la dimension « Résultats » (cumul des énoncés 6.4B à 6.4I).

On voit de nouveau ici que c'est précisément une proportion de 22% des usagers qui ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 aux résultats du service. Trois usagers sur dix (29%) ont donné une note se situant près du point milieu de l'échelle (soit de 3 à 7/10), tandis que près de la moitié des usagers (48 %) ont donné une faible note aux résultats du service (soit de 0 à 2/10). Le score moyen s'établit à 4,07 sur 10.

Les résultats démontrent que les usagers du service du greffe ont une meilleure perception des résultats (4,48/10) que les usagers du service des audiences (2,57/10).

>> PERCEPTION DES RÉSULTATS SELON LES DÉMARCHES EFFECTUÉES AU COURS DE L'EXPÉRIENCE DE SERVICE

Aucun écart statistique n'est observé selon les démarches effectuées au cours de l'expérience de service.

>> PERCEPTION DES RÉSULTATS SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

De même, la perception des résultats est similaire, quelles que soient les caractéristiques personnelles des usagers (occupation principale, scolarité, revenu du ménage, sexe).



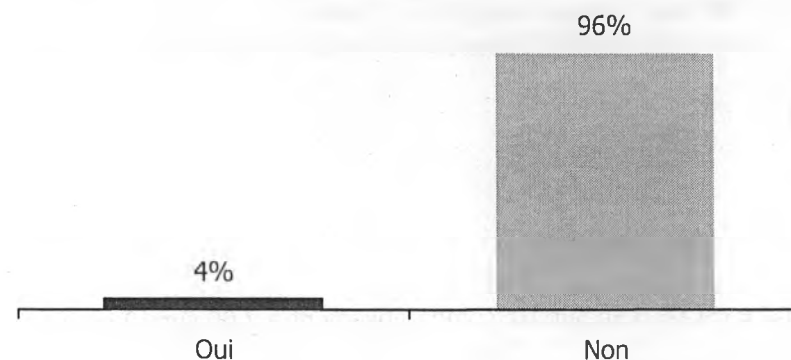
4. Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction

La satisfaction et l'insatisfaction découlant d'une expérience de service peuvent avoir des effets sur la manière dont les usagers perçoivent une organisation et sur leurs comportements ou attitudes dans le cadre de l'expérience de service. Cette section aborde ces effets de la satisfaction. Plus précisément, elle a pour objectifs de présenter les résultats sur les comportements et attitudes consécutifs à l'expérience de service.

4.1 Plainte à la Commission

Q9.1 Vous êtes-vous plaint du service que vous avez reçu de la Commission ?

n=174



Au total, seulement 4% des usagers interrogés disent avoir adressé une plainte à la Commission suite au service reçu.

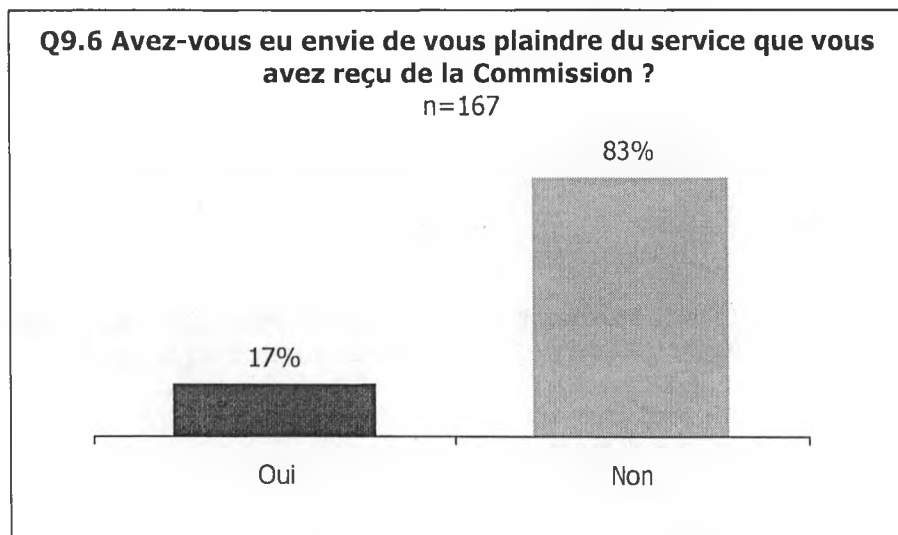
Cette proportion est similaire, quel que soit le type de service reçu par l'utilisateur (enquêtes, greffe, séances d'échanges et d'information, médiation ou audiences).

De même, cette proportion ne varie pas en fonction des démarches effectuées au cours de l'expérience de service (visite du site Internet, envoi par la poste, par télécopieur ou par courriel ou appel téléphonique) ni en fonction des caractéristiques personnelles des usagers (occupation, scolarité, revenu du ménage ou sexe).

En raison du faible nombre de répondants ayant affirmé s'être plaints du service reçu de la Commission (n=7), il n'est pas possible de vérifier s'il existe une relation significative entre la satisfaction globale des usagers et le fait de se plaindre.

4.2 Envie de se plaindre

-Usagers qui n'ont pas adressé de plainte à la Commission suite au service reçu-



Globalement, 17% des usagers qui n'ont pas adressé de plainte à la Commission suite au service reçu soutiennent toutefois avoir eu envie de se plaindre.

Ces résultats sont similaires, quel que soit le service reçu (enquêtes, greffe, séances d'échanges et d'information, médiation ou audiences).

Qui plus est, aucune différence n'est observée selon les démarches effectuées par les usagers au cours de l'expérience de service ou selon les caractéristiques personnelles des usagers.

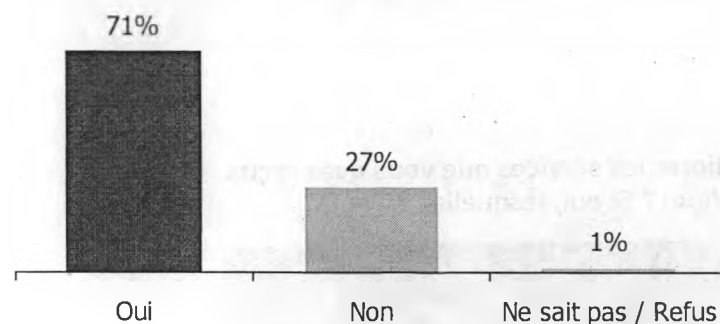
Le taux de satisfaction globale chez les usagers qui ont eu envie de se plaindre est de 4,46 sur 10, comparativement à 7,00 sur 10 chez ceux qui n'ont pas eu envie de se plaindre (ce qui est statistiquement différent).



4.3 Intention de recommander les services de la Commission

Q9.5 Conseilleriez-vous à vos collègues ou à vos amis de faire appel au service de la Commission s'ils se trouvaient dans la même situation que vous ?

n=174



Une proportion de 71% des répondants conseilleraient à leurs collègues ou amis de faire appel aux services de la Commission s'ils se trouvaient dans la même situation.

Cette proportion ne varie pas, peu importe le service reçu (enquêtes, greffe, séances d'échanges et d'information, médiation ou audiences).

Elle est également similaire, quelles que soient les démarches effectuées par les usagers au cours de l'expérience de service.

Toutefois, on observe que les usagers détenant une scolarité de niveau collégial (84%) sont plus nombreux à affirmer qu'ils conseilleraient à leurs collègues ou amis de faire appel aux services de la Commission (comparativement à 62% des usagers détenant une scolarité universitaire).

Le taux de satisfaction globale chez les usagers qui ne conseilleraient pas à leurs collègues ou amis de faire appel au service de la Commission s'ils se trouvaient dans la même situation qu'eux est de 4,52 sur 10, comparativement à 7,31 sur 10 chez ceux qui conseilleraient les services de la Commission (ce qui est statistiquement différent).

Il y a donc une relation statistiquement significative entre la satisfaction globale des usagers et leurs attitudes (envie de se plaindre, intention de recommander les services de la Commission).

4.4 Améliorations suggérées à l'égard du service

Il a été demandé à l'ensemble des usagers de formuler des suggestions pour améliorer les services qu'ils ont reçus de la Commission. Quelques répondants ont suggéré de fournir plus d'information aux usagers (16%) et d'offrir plus d'implication, d'appui et d'écoute aux usagers (13%). Certains répondants ont également mentionné la diminution du délai dans le traitement de l'enquête (8%) et le fait de rencontrer individuellement les usagers (7%). Les autres suggestions, mentionnées dans des proportions moindres, sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Notons que 42% des usagers n'ont formulé aucune suggestion.

Q8x. Auriez-vous des suggestions à faire pour améliorer les services que vous avez reçus de la Commission de la fonction publique ? Si oui, lesquelles ?

Suggestions	n=174
Fournir plus d'information aux clients de la Commission (sur leurs droits, les services offerts, l'adresse exacte, la préparation à l'audience, l'explication des étapes, etc.)	16%
Plus d'implication et d'appui / Être plus à l'écoute des demandes des clients de la Commission (explications précises sur les refus des dossiers, les plaintes, etc.)	13%
Diminuer le délai du traitement de l'enquête	8%
Rencontrer les clients de la commission individuellement / Séance d'échanges	7%
Avoir plus de suivis	4%
Être plus équitable avec les employés / Pas de favoritisme pour les embauches	4%
Avoir la possibilité de participer à l'audience	1%
Autres	4%
Aucune suggestion	42%

5. Démarches et modes de prestation de services

Cette section du rapport présente les démarches et modes de prestation utilisés au cours de l'expérience de service des usagers interrogés. Les principaux objectifs de cette section sont d'établir :

- ✦ les démarches effectuées pour trouver les coordonnées de la Commission;
- ✦ l'ensemble des démarches effectuées dans le cadre de la prestation de services;
- ✦ les facteurs qui favorisent l'utilisation d'Internet;
- ✦ le premier moyen utilisé par les usagers pour communiquer avec la Commission;
- ✦ les facteurs qui expliquent le choix du premier moyen utilisé pour communiquer avec la Commission;
- ✦ le nombre total de contacts que les usagers ont eu avec la Commission.

5.1 Démarches pour trouver les coordonnées de la Commission

Près de la moitié des répondants (47%) ont trouvé les coordonnées de la Commission sur Internet. Une proportion de 13% des répondants les ont trouvées grâce à une lettre reçue de leur employeur ou suite à un concours. Les autres démarches effectuées ont été mentionnées dans une moindre mesure (de l'ordre de 2% à 6%).

Il est à noter que les usagers ayant reçu le service du greffe sont plus nombreux (17%) à avoir trouvé les coordonnées de la Commission par une lettre reçue de leur employeur ou suite à un concours (comparativement à 6% des usagers ayant uniquement reçu le service des enquêtes).

Pour leur part, les usagers du service des enquêtes ont été plus nombreux à avoir trouvé les coordonnées de la Commission auprès de parents ou amis (17%, contre seulement 1% des usagers du service du greffe).

Q4.1 Comment avez-vous trouvé les coordonnées (adresse, téléphone) de la Commission de la fonction publique ?

Démarches pour trouver les coordonnées de la Commission 2 mentions possibles	TOTAL n=174	Service des enquêtes n=52	Service du greffe n=122
Sur Internet	47%	40%	51%
Lettre reçue suite à un concours / lettre de l'employeur	13%	6%↓	17%↑
En consultant un document de la CFP	6%	6%	6%
Par des parents ou des amis	6%	17%↑	1%↓
Par mon syndicat	6%	12%	4%
Bottin téléphonique	6%	6%	6%
Par un autre organisme gouvernemental (la CSST, le Conseil du trésor, etc.)	3%	2%	4%
Par l'avocat du syndicat	2%	-	3%
Intranet (au travail)	2%	2%	2%
Par l'association des cadres	2%	-	3%
Autres	2%	4%	2%
Je le savais déjà	4%	8%	3%
Ne sait pas / Refus	4%	2%	5%

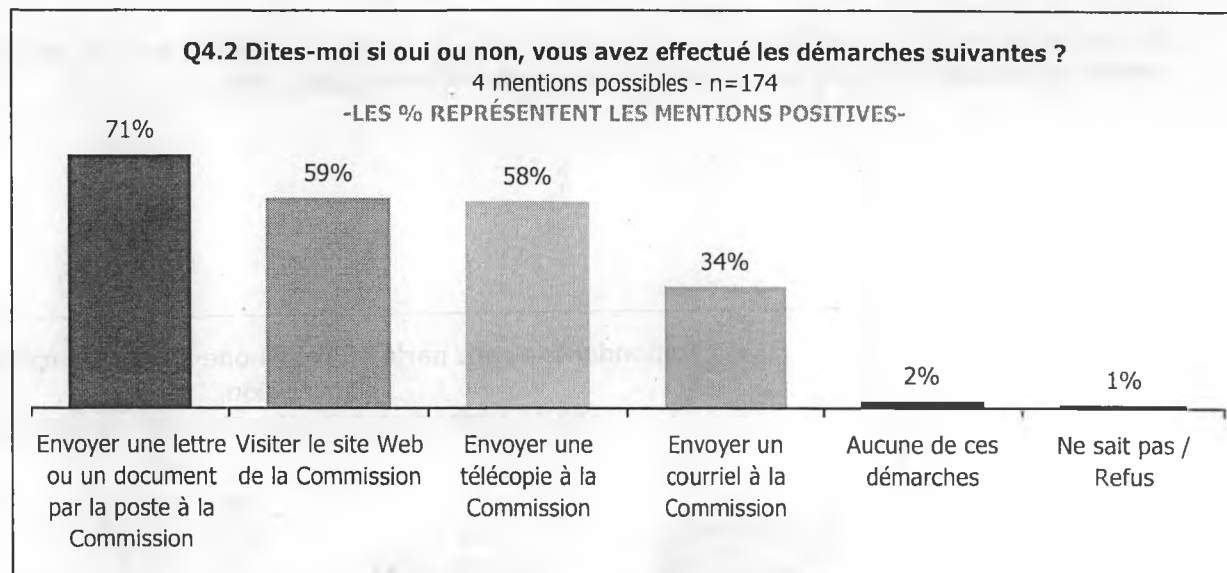


5.2 Démarches effectuées dans le cadre de la prestation de services

Les usagers ont effectué diverses démarches dans le cadre de la prestation de services. Effectivement, 71% ont envoyé une lettre ou un document par la poste, 59% ont visité le site Web, 58% ont envoyé une télécopie, et finalement, 34% ont envoyé un courriel.

Les résultats démontrent certaines différences selon le service reçu. Notamment, les usagers du service du greffe sont moins nombreux que les usagers du service des enquêtes à avoir envoyé une lettre ou un document par la poste à la Commission (66%, contre 81% des usagers du service des enquêtes). Ils sont par contre plus nombreux à avoir visité le site Internet de la Commission (69%, comparativement à 40% des usagers ayant uniquement reçu le service des enquêtes).

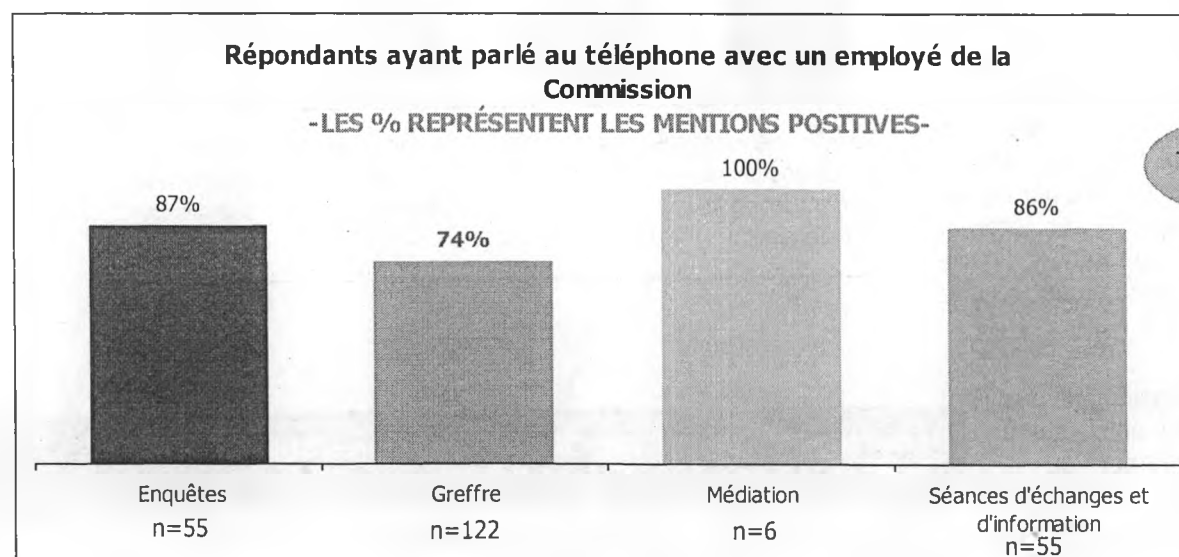
Les résultats indiquent également que les universitaires sont plus nombreux à avoir visité le site Internet de la Commission (67%, contre 46% pour les répondants détenant une scolarité de niveau collégial) et que les hommes sont plus nombreux à avoir envoyé un courriel à la Commission dans le cadre de la prestation de services (43%, contre 23% des femmes). La scolarité et le sexe sont donc des facteurs qui semblent favoriser l'utilisation d'un mode de prestation électronique.



Démarches effectuées dans le cadre de la prestation de services 4 mentions possibles	Service des enquêtes n=52	Service du greffe n=122
Envoyer une lettre ou un document par la poste à la Commission	81%↑	66%↓
Visiter le site Internet de la Commission	40%↓	69%↑
Envoyer une télécopie à la Commission	50%	62%
Envoyer un courriel à la Commission	42%	30%
Aucune de ces démarches	4%	1%
Ne sait pas / Refus	-	1%

L'enquête nous permet également d'identifier la proportion de répondants ayant discuté au téléphone avec un employé de la Commission. Dans l'ensemble, ce sont 78% des répondants qui ont fait cette démarche.

Les usagers du service du greffe sont moins nombreux à avoir parlé au téléphone avec un employé de la Commission (74%, contre 78% pour l'ensemble des répondants, ce qui est une différence statistiquement significative).



5.3 Premier moyen utilisé pour communiquer avec la Commission

Le premier moyen utilisé par les usagers pour communiquer avec la Commission est le téléphone avec 41% des mentions. La poste a été employée en premier par 31% des usagers. Viennent ensuite, dans une moindre mesure, la télécopie (8%), le courriel (7%), Internet (6%) et en personne (2%).

On observe que les usagers ayant seulement reçu le service des enquêtes sont plus nombreux à avoir d'abord communiqué avec la Commission par l'entremise de la poste (42%, comparativement à 26% des usagers ayant reçu le service du greffe).

Q4.4.1 Parmi tous ces moyens lequel avez-vous utilisé en PREMIER pour communiquer avec la Commission de la fonction publique ?

Premier moyen utilisé pour communiquer avec la Commission 1 seule mention possible	TOTAL n=174	Service des enquêtes n=52	Service du greffe n=122
Téléphone	41%	31%	47%
Lettre / poste	31%	42%↑	26%↓
Télécopie	8%	8%	8%
Courriel	7%	8%	7%
Internet	6%	6%	7%
En personne	2%	2%	3%
Ne sait pas / ne se souvient pas	4%	4%	3%

Note : Le total est différent de 100% en raison de l'arrondissement à l'entier.

Afin de dresser le profil des usagers plus enclins à utiliser un premier mode de communication plutôt qu'un autre, les résultats ont été analysés selon les différentes caractéristiques personnelles des usagers (soit selon l'occupation, la scolarité, le revenu du ménage et le sexe).

Encore une fois, les résultats indiquent que les universitaires ont davantage tendance à utiliser Internet comme premier mode de communication avec la Commission (10%, contre 6% pour l'ensemble des répondants). Les hommes ont, quant à eux, davantage tendance à communiquer d'abord par courriel (11%, contre 7% pour l'ensemble des répondants). Ces facteurs contribuent donc à expliquer le choix du premier mode de prestation.

5.4 Nombre de contacts avec la Commission

Entre leur première démarche et le moment où le traitement de leur demande s'est terminé, un peu plus de la moitié des usagers (52%) ont communiqué 4 fois ou plus avec la Commission, tandis que 45% ont communiqué de 1 à 3 fois avec la Commission.

Il est à noter que les usagers ayant reçu le service des enquêtes ont communiqué plus souvent avec la Commission (6 fois ou plus, 20%) que les usagers du service du greffe (6 fois ou plus, 13%).

Q4.4.0 Entre votre première démarche et le moment où le traitement de votre demande s'est terminée, en considérant tous les moyens de communication (en personne, téléphone, poste, Internet, télécopie, etc.) combien de fois avez-vous communiqué avec la Commission de la fonction publique ?

Nombre de contacts avec la Commission 1 seule mention possible	TOTAL n=174	Service des enquêtes n=52	Service du greffe n=122
1 fois	9%	11%	8%
2 ou 3 fois	36%	31%	40%
4 ou 5 fois	32%	32%↓	37%↑
6 à 10 fois	15%	15%↑	11%↓
Plus de 10 fois	5%	5%↑	2%↓
Ne sait pas / Refus	2%	2%	2%
<i>Total de 1 à 3 fois</i>	45%	42%	48%
<i>Total 4 fois ou plus</i>	52%	55%	51%

Conclusion

Variables mesurées	Description Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction globale	Satisfaction globale à l'égard du service (8.1-8.4)*	6,45	38%
Qualité perçue du service	Confort (C1.1-C3.3)	8,99	91%
	Respect (5.28A-5.30E)	8,87	83%
	Confidentialité (5.25A-5.26E)	8,54	79%
	Accessibilité (5.31-Y.34E)	8,07	64%
	Clarté du langage (5.36A-5.37B)	7,96	61%
	Fiabilité (5.5A-5.9E)	7,74	61%
	Justice (5.22A-5.24E)	7,73	61%
	Simplicité des démarches (5.38A-5.40B)	7,56	57%
	Empressement (5.10A-5.13E)	7,47	56%
	Empathie (5.16A-5.19E)	7,34	50%
	Apparence (5.1-5.4E)	6,91	36%
	Total des 11 dimensions	7,87	58%
Résultats	Perception des résultats du service (6.4B-6.4I)*	4,07	22%

*Description des autres échelles de mesure :

(8.1) : Tout à fait insatisfait (0) à Tout à fait satisfait (10)

(6.4B à H) : Tout à fait défavorable (0) à Tout à fait favorable (10)

(6.4E) : Rien obtenu (0) à Tout obtenu (10)

(6.4I) : Tout à fait inutiles (0) à Extrêmement utiles (10)

Note : Tel qu'indiqué à la section « Notes pour la lecture du rapport », nous ne considérons pas dans le calcul des moyennes et pourcentages, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

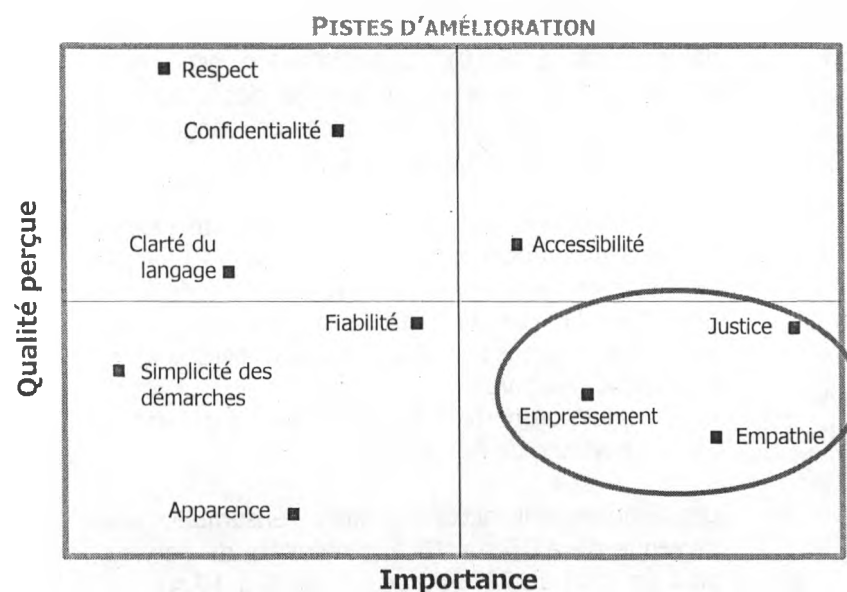
En conclusion, les résultats à cette enquête visant à évaluer la qualité de service et la satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par la Commission révèlent que le niveau de satisfaction est moyen (38% des usagers ont attribué un score de satisfaction globale de 8 à 10/10, pour une moyenne de 6,45/10). La satisfaction est moins élevée chez les usagers du service des enquêtes (moyenne de 5,57/10) que chez les usagers du service du greffe (moyenne de 6,94/10).

Sur le plan de la qualité, les 11 dimensions récoltent une proportion de scores de 8 à 10 sur 10 de 58% (moyenne de 7,87/10). Le confort, le respect et la confidentialité ressortent comme les grandes gagnantes sur le plan de la qualité perçue. À l'opposé, l'apparence est la dimension qui reçoit la plus faible proportion de scores de 8 à 10 sur 10 (36%, moyenne de 6,91/10).

Les usagers ont accordé, dans l'ensemble, une moyenne de 4,07 sur 10 aux résultats du service, pour un total de 22% de scores de 8 à 10 sur 10. Près de la moitié des usagers (48%) leur ont accordé un score faible (soit de 0 à 2/10).

Les analyses statistiques confirment le rôle clé détenu par la perception de la qualité de service et des résultats sur la satisfaction des usagers. En effet, ces deux variables influencent directement leur niveau de satisfaction et permettent conséquemment de l'améliorer.

Parmi les objectifs de l'étude, un des plus importants était d'établir les pistes d'amélioration en vue d'améliorer la qualité de service et la satisfaction des usagers. Pour ce faire, l'importance accordée aux 10 dimensions de la qualité de service de l'OQM (toutes les dimensions à l'étude, sauf le confort) a été mise en relation avec leur cote de qualité perçue (au moyen d'analyses multivariées).



Tel qu'observé dans la matrice ci-contre, on voit que l'empressement, l'empathie et la justice représentent des pistes d'amélioration. Ces dimensions ont une plus grande influence sur la satisfaction des usagers et la perception des usagers à leur sujet est inférieure à la moyenne globale de 7,84 sur 10 (la cote moyenne des 10 dimensions retenues).

La dimension « Accessibilité » devrait pour sa part être considérée comme un atout à conserver puisqu'elle est évaluée plus favorablement que la moyenne et qu'elle a relativement plus d'influence sur la satisfaction des usagers.

Concernant les démarches effectuées dans le cadre de la prestation de services, 47% des répondants ont trouvé les coordonnées de la Commission sur Internet. Dans l'ensemble, les usagers ont effectué diverses démarches auprès de la Commission. Précisément, 71% ont envoyé une lettre ou un document par la poste, 59% ont visité le site Web, 58% ont envoyé une télécopie et 34% ont envoyé un courriel. Le premier moyen utilisé par les répondants pour communiquer avec la Commission est le téléphone (41%), suivi par la poste (31%). En termes de nombre de contacts avec la Commission, 45% des usagers ont communiqué entre 1 et 3 fois avec la Commission, tandis que pour 54% des usagers, il s'agissait plutôt de 4 fois ou plus.

Annexe 1

Considérations méthodologiques pour les analyses statistiques avancées

1.1 Influence de la qualité perçue et des résultats sur la satisfaction

Qualité perçue
(Dimensions 1 à 11)



Satisfaction
(8.1-8.4)

Résultats
(6.4B-6.4I)



Ces deux variables sont présentées par ordre d'importance sur la satisfaction des usagers, soit de la plus importante à la moins importante (la grosseur des flèches illustre d'ailleurs leur gradation en termes d'importance).

L'objectif de ces analyses est d'établir dans quelle mesure la qualité perçue et les résultats influencent le niveau de satisfaction des usagers. Ces analyses ont été effectuées en trois étapes.

- 1) Préparation des variables : Les moyennes suivantes sont utilisées :
 - moyenne des 11 dimensions de la qualité de service
 - moyenne des énoncés 6.4B à Q6.4I (indice « Résultats »)
- 2) Le coefficient de corrélation a été étudié afin de détecter les problèmes de colinéarité. Ce coefficient est de 0,438. La force de cette relation étant modérée, il n'y a donc pas de problème de colinéarité.

- 3) Les effets de la qualité et des résultats sur la satisfaction ont été étudiés au moyen de l'analyse de régression multiple avec méthode « Pas à pas » (« Stepwise »). Ce modèle de régression ($n=172$), ayant pour variable dépendante l'indice moyen de satisfaction (8.1-8.4) et pour variables indépendantes l'indice moyen de qualité (moyenne des 11 dimensions de la qualité de service) et les résultats (6.4B-6.4I) est statistiquement significatif ($F=254,134$, $p<0,001$). Les deux variables sont entrées dans le modèle de régression. On observe que 75% (R^2 ajusté=0,748) des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces deux aspects qui sont la qualité de service et les résultats, confirmant ainsi le phénomène suivant : plus l'utilisateur évalue positivement les énoncés reliés à la qualité de service et aux résultats, plus il est satisfait.

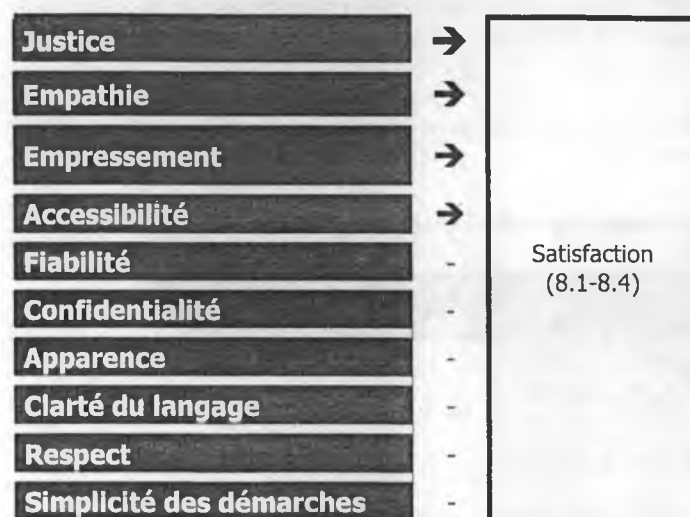
Résultats de l'analyse de régression multiple
avec la variable dépendante « Satisfaction globale » (avec méthode « Pas à pas »)

Variable dépendante	Variables indépendantes	Bêta	T	Sig. T	R^2 ajusté	F	Sig. F
Satisfaction globale (8.1-8.4)	Qualité perçue (11 dimensions de la qualité de service)	0,674	15,768	0,000	0,748	254,134	0,000
	Résultats (6.4B-6.4I)	0,324	7,583	0,000			

L'examen des coefficients bêta permet de remarquer que c'est la perception de la qualité de service qui présente le plus fort lien avec la satisfaction globale ($\beta=0,674$).



1.2 Influence des dimensions sur la satisfaction



Les dimensions sont présentées dans cette figure par ordre d'importance, soit de la plus importante à la moins importante (la grosseur des flèches illustre d'ailleurs leur gradation en termes d'importance). Le symbole « - » signifie que ces variables n'ont pas d'effet significatif sur la satisfaction.

L'objectif de ces analyses est d'établir l'importance de chacune des dimensions de la qualité de service, c'est-à-dire dans quelle mesure elles contribuent à expliquer le degré de satisfaction des usagers.

Ces analyses ont été effectuées en sept étapes.

- 1) Préparation des variables : La dimension « Confort » n'a été évaluée que par 68 répondants (soit exclusivement par ceux qui se sont rendus en personne à un bureau de la Commission). Nous avons alors décidé de retirer cette dimension du modèle de régression. Le fait de l'inclure aurait réduit de façon considérable l'échantillon sur lequel la régression aurait été réalisée (n=67) et aurait pu avoir pour effet d'invalidier les résultats de la régression. Nous utilisons les scores moyens à chacune des 10 autres dimensions de la qualité de service à l'étude.
- 2) La matrice des corrélations a été étudiée afin de détecter les problèmes de colinéarité. Cette matrice permet de constater que les interrelations entre les 10 dimensions de la qualité de service sont modérées. La plupart des coefficients sont situés entre 0,346 et 0,732. Seulement trois coefficients sont supérieurs à 0,75, soit entre la fiabilité et la justice (0,804), entre la fiabilité et l'empressement (0,853) et entre l'empathie et l'empressement (0,850). Il n'y a donc pas de problème de colinéarité.
- 3) L'examen de la statistique « tolérance » fournie par les résultats de la régression confirme la non-existence de problème de colinéarité.
- 4) Par la suite, nous avons réalisé une régression « Pas à pas » avec, pour variables indépendantes, les scores moyens à chacune des 10 dimensions de la qualité de service et, pour variable dépendante, le score moyen de satisfaction (moyenne des énoncés 8.1-8.4).

- 5) Ce modèle de régression, ayant pour variable dépendante l'indice moyen de satisfaction (8.1-8.4) et pour variables indépendantes les 10 dimensions de la qualité de service ($n=123$) est statistiquement significatif ($F= 101,276$, $p<0,001$). Toutefois, il est à noter que 6 variables sont exclues du modèle (autrement dit, 4 dimensions entrent dans le modèle). Les 6 dimensions exclues du modèle sont la fiabilité, la confidentialité, l'apparence, la clarté du langage, le respect et la simplicité des démarches. Les 4 dimensions qui entrent dans le modèle sont la justice, l'empathie, l'empressement et l'accessibilité. On observe que 77% (R^2 ajusté $=0,767$) des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces 4 dimensions de la qualité de service.
- 6) L'examen des coefficients bêta permet de remarquer que c'est la justice qui présente le plus fort lien avec la satisfaction globale ($\beta=0,378$). Viennent ensuite l'empathie ($\beta=0,291$), l'empressement ($\beta=0,186$) et l'accessibilité ($\beta=0,161$).

**Résultats de l'analyse de régression multiple avec la variable dépendante « Satisfaction globale »
(avec méthode « Pas à pas »)**

Variable dépendante	Variables indépendantes	Bêta	T	Sig.	R^2 ajusté	F	Sig. F
Satisfaction globale (8.1-8.4)	Dim08. Justice	0,378	5,697	0,000	0,767	101,276	0,000
	Dim05. Empathie	0,291	3,129	0,002			
	Dim03. Empressement	0,186	2,149	0,034			
	Dim01. Accessibilité	0,161	2,891	0,005			

- 7) L'examen des coefficients de corrélation partielle permet de déterminer l'ordre d'entrée des variables. En effet, ces coefficients indiquent la corrélation avec notre variable dépendante qui est la satisfaction globale (8.1-8.4), compte tenu des autres variables qui sont entrées dans le modèle (4). Ces contributions marginales sont toutefois insuffisantes et non significatives, si bien qu'elles ne peuvent entrer dans le modèle, mais permettent tout de même de leur attribuer un rang en termes d'importance ou de corrélation avec la satisfaction globale. Sur la base des coefficients de corrélation partielle, la fiabilité serait la prochaine variable à entrer dans le modèle.

Variables exclues du modèle	Bêta dans	T	Sig.	Corrélation partielle
Dim04. Fiabilité	-0,104	-0,968	0,335	-0,089
Dim09. Confidentialité	0,042	0,687	0,493	0,063
Dim01. Apparence	-0,028	-0,531	0,597	-0,049
Dim07. Clarté du langage	0,029	0,422	0,674	0,039
Dim06. Respect	-0,023	-0,359	0,721	-0,033
Dim02. Simplicité des démarches	0,011	0,173	0,863	0,016

ANNEXE 4

**Contrats de moins de 25 000 \$ conclus entre le
1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007**

DEMANDE GÉNÉRALE NO 10
CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$ CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2006 ET LE 31 MARS 2007

UNITÉ ADMINISTRATIVE : Commission de la fonction publique

1^o : CONTRATS CONCLUS PAR APPEL D'OFFRES

NOM DU CONTRACTANT	TYPE DE CONTRACTANT ▪ fournisseur (au sens du règlement) ▪ OSBL ▪ organisme public ou para-public ▪ autre (préciser)	NATURE DU CONTRAT (cocher √)				OBJET DU CONTRAT	MONTANT
		Approvisionnement	Construction	Services auxiliaires	Services professionnels		
Umbrella (invité retenu) Techno Conseil (refusé) Nurun (refusé)	Fournisseur			X		Fournir les services de soutien reliés à l'installation, à l'entretien et à la réparation de l'équipement informatique, au dépannage technique des utilisateurs, à l'implantation de tout système informatique ainsi qu'à la gestion du réseau informatique local	22 500,00 \$

2^o : CONTRATS CONCLUS DE GRÉ À GRÉ

Recyclage Vanier	OSBL			X		Confier un mandat de collecte et de destruction des documents confiés par la Commission de la fonction publique.	783,00 \$
Umbrella	Fournisseur				X	Remplacer la technologie présentement utilisée pour le site Internet, assister le personnel de la Commission dans le cadre du remplacement du système informatique du greffe	5 000,00 \$
Le Saint Publicité et Design Inc.	Fournisseur				X	Réaliser la révision du design du site Internet de la Commission, l'ajout de la signature sur les fichiers maîtres Power Point et la réalisation graphique d'un bordereau de transmission.	1 955,00\$
Jean Chevrier	Fournisseur				X	Agir à titre de conseiller en évaluation des emplois et de secrétaire du comité d'évaluation chargé de faire des recommandations à la présidente relativement aux emplois qui pourraient être considérés de complexité supérieure à la suite d'une décision du Conseil du trésor.	4 000,00 \$
Soquij	Fournisseur				X	Diffusion intégrale des décisions de la Commission dans la banque de données SOQUIJ.	Sans frais

DEMANDE GÉNÉRALE NO 10
CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$ CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2006 ET LE 31 MARS 2007

Nicole Robin	Fournisseur				X	Fournir une expertise touchant le fonctionnement du système informatisé de gestion des dossiers du greffe actuel de la Commission. Identifier les modifications qu'il faudrait apporter au système informatisé du TAQ afin de l'adapter aux besoins de la Commission.	9 800,00 \$
Gestion Claire Hurens	Fournisseur				X	Transfert de connaissance en matière de gestion de la paie, avantages sociaux, retraite, etc.	2 950,00 \$
Versalys	Fournisseur				X	Dispenser une activité de formation portant sur le thème « Conflits : résolution et prévention ».	6 400,00 \$
R3D Information et technologie Inc.	Fournisseur				X	Aider et conseiller les responsables de la Commission dans l'implantation du nouveau système informatisé de gestion des dossiers du greffe conformément à l'offre de services intitulée « Implantation du nouveau système de gestion des dossiers du greffe ».	24 775,00 \$
Me Pierre Laurin	Fournisseur				X	Déterminer si, dans le cadre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Commission peut refuser de transmettre, en tout ou en partie, une copie d'une plainte en harcèlement psychologique.	1 340,00 \$
Pierre Jalbert	Fournisseur				X	Fournir une expertise professionnelle comme chargé de projet afin de faire démarrer et de contribuer à mener à terme le remplacement du système informatisé de gestion des dossiers du greffe.	9 800,00 \$
SpeedWare	Fournisseur				X	Préparation et diffusion d'une activité de formation sur l'utilisation du système automatisé de gestion des informations sur le personnel de la fonction publique (MÉDIA).	3 100,00 \$
Le Saint Publicité	Fournisseur				X	Développement d'un concept visuel pour la Commission, de la conception au montage final, pour l'utilisation en imprimé ou version électronique	4 610,00 \$
Mono Lino Inc	Fournisseur			X		Mise en page, correction d'auteur, impression rapport annuel 2005-2006	6 123,00 \$

ÉTUDE DE CRÉDITS 2007-2008

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS

DE L'OPPOSITION OFFICIELLE

1. **Total des économies non récurrentes observées en 2006-2007 pour l'ensemble des ministères et organismes du Fonds consolidé**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

2. **Liste des économies non récurrentes de plus de un million de dollars pour 2006-2007 (pour l'ensemble des ministères et organismes du Fonds consolidé)**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

3. **Total des crédits affectés à des dépenses non récurrentes 2006-2007 (tous les ministères et organismes du Fonds consolidé)**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

4. **Détails des crédits périmés et reportés en 2006-2007 (pour l'ensemble des ministères et organismes du Fonds consolidé)**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

5. **Effectifs de la fonction publique : nombre d'ETC dont le port d'attache est situé hors des régions métropolitaines de Québec et de Montréal pour 2005 et chacune des 4 années précédentes**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

6. **Effectifs de la fonction publique : nombre d'ETC dont le port d'attache est situé dans la région métropolitaine de Québec pour 2006 et chacune des 4 années précédentes**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

7. **Effectifs de la fonction publique : nombre d'ETC dont le port d'attache est situé dans la région métropolitaine de Montréal pour 2006 et chacune des 4 années précédentes**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

8. **Somme totale de toutes les dépenses encourues en 2006-2007 par les ministères et organismes pour des activités reliées à l'Agence des partenariats public-privé**

La réponse sera fournie par l'Agence des partenariats public-privé

9. **Total des frais de services professionnels externes encourus directement ou indirectement par l'Agence des partenariats public-privé**

La réponse sera fournie par l'Agence des partenariats public-privé

10. **Liste des études et/ou analyses produites en 2006-2007 et concernant des projets de PPP**

La réponse sera fournie par l'Agence des partenariats public-privé

11. **Liste de tous les comités interministériels formés ou déjà formés en 2006-2007, dont a fait partie le ministère et/ou organisme, agences ou partenaires. Pour chaque comité, préciser le mandat, les membres, le budget et les résultats**

La Commission de la fonction publique ne fait partie d'aucun comité interministériel.

12. **Pour chacun des organismes, agences ou autres relevant du Secrétariat du Conseil du trésor pour l'année 2006-2007 indiquer :**

a) **la liste des membres du conseil d'administration;**
aucun conseil d'administration

b) **la liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération;**

n/a

- c) la liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération et leur cv;

n/a

- d) leur frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et frais de représentation.

n/a

13. Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteur d'activité

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

14. Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel qui ont été congédiés, par secteur d'activité

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

15. Liste et copie de tous les sondages commandés en 2006-2007, en incluant les coûts

Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par la Commission de la fonction publique.

Coûts : 2 822,00 \$

Sondage déjà fourni. Voir demande de renseignements généraux de l'opposition officielle question no.8

16. Bilan du Fonds de services gouvernementaux par secteur d'activité :

- a) valeur totale des contrats accordés durant l'année;
b) coûts des dépassements, s'il y a lieu;
c) liste des ministères et organismes qui ont fait affaire avec le Fonds et valeur des services demandés par le ministère.

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

- 17. Liste des nouveaux baux conclus par la Société immobilière du Québec pour 2007-2008. Nom et adresse des entreprises traitantes et ventilation par région**

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

- 18. Liste des baux signés par la Société immobilière du Québec avec des propriétaires privés :**

- a) coûts et superficie;
- b) endroit;
- c) occupant actuel;
- d) date de la signature du bail;
- e) locaux inoccupés en pieds carrés;
- f) la durée du bail.

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

- 19. Au 1^{er} mars 2007 :**

- a) la superficie totale du parc immobilier;
- b) la superficie totale des espaces vacants;
- c) le taux de vacances qui en découle.

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

- 20. Nombre d'unités autonomes de services propres à la fonction publique, en indiquant de quel ministère ou organisme relève chacune d'elle**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 21. Nombre total d'organismes gouvernementaux pour l'année 2006-2007 et les 4 années précédentes**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 22. Listes des unités autonomes de service, nombre d'employés et date d'entrée en opération**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 23. Depuis 2003, évolution des effectifs et de la masse salariale globale pour les classes d'emploi suivantes : sous-ministres, sous-ministres associés, sous-ministres adjoints, dirigeants d'organisme et membres de direction**

La réponse sera fournie par le ministère du Conseil exécutif

- 24. Depuis 2003, nombre de nominations ou de renouvellements de contrats pour les postes de sous-ministres, sous-ministres associés, sous-ministres adjoints, dirigeants d'organisme et membres de direction. Ventilation par année.**

La réponse sera fournie par le ministère du Conseil exécutif

- 25. Copie à jour de la liste de classement de tous les documents disponibles dans votre ministère ou organisme tel que prescrit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

Voir document à l'annexe 1

- 26. Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel de la fonction publique dont le contrat n'a pas été renouvelé à son échéance**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 27. Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés de la fonction publique qui ont été congédiés, par classe d'emploi**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 28. Copie de toutes les études ou analyses produites en 2006-2007 et portant sur des scénarios de privatisation d'activités assumées par le gouvernement du Québec**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 29. Copie des études, analyses ou rapports portant sur la décentralisation, déconcentration ou dévolution d'organismes gouvernementaux produits en 2006-2007**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 30. À combien sont évalués les coûts de système de chacun des ministères (le % d'augmentation du budget d'un ministère qui est nécessaire uniquement pour maintenir le même niveau de service d'une année à l'autre) ?**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 31. Liste de toutes les nouvelles structures administratives créées depuis le début de l'année financière 2003-2004**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 32. Pour chacune des cinq dernières années, le montant consacré par l'ensemble des organismes et ministères au développement et à la mise en place du gouvernement en ligne**

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

- 33. Objectifs 2007-2008 pour la représentation des communautés culturelles dans les cabinets politiques, dans la haute-direction de la fonction publique et aux conseils d'administration des organismes d'État**

La réponse sera fournie par le ministère du Conseil exécutif

- 34. Bilan des six comités mis sur pied dans le cadre du discours inaugural de juin 2003. Liste des personnes membres de chaque comité, calendrier des rencontres, procès-verbaux des rencontres et montant déboursé pour chaque comité**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 35. Bilan des six comités lancés par le premier ministre, le 9 octobre 2003, dans le cadre de la réingénierie. Liste des personnes membres de chaque comité, calendrier des rencontres, procès-verbaux des rencontres et montant déboursé pour chaque comité**

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

- 36. Pour toutes les sociétés (OSBL) créées par le ministère ou par un des employés du ministère ou d'une société relevant du ministère en 2006-2007 :**

Aucune société créée par la Commission

37. Copie des études, scénarios et/ou analyses réalisés depuis le 1^{er} avril 2006 concernant la régionalisation, la déconcentration des effectifs et programmes du ministère et/ou des organismes relevant de celui-ci

38. Liste de tous les comités interministériels formés ou déjà formés en 2006-2007 dont a fait partie le ministère et/ou ses organismes, agences ou autres avec d'autres ministères, organismes, agences ou partenaires. Pour chaque comité, préciser le mandat, les membres, le budget et les résultats

Déjà répondu à la question 11

39. Pour chacun des organismes, agences ou autres relevant du Secrétariat du Conseil du trésor pour l'année 2006-2007 indiquer :

- a) la liste des membres du conseil d'administration;
- b) la liste des personnes qui ont vu leur mandat renouvelé en indiquant leur nom, leur titre et les dates du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération;
- c) la liste des personnes qui ont été nommées en indiquant leur nom, leur titre et la date du début et de la fin de leur mandat incluant leur rémunération et leur cv;
- d) leur frais de déplacement, frais de voyage, frais de repas et de frais de représentation.

Déjà répondu à la question 12

40. Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel dont le contrat est arrivé à échéance et n'a pas été renouvelé, par secteur d'activité

Déjà répondu à la question 13

41. Pour l'année 2006-2007, le nombre d'employés à statut occasionnel qui ont été congédiés, par secteur d'activité

Déjà répondu à la question 14

42. Nombre et pourcentage d'employés occasionnels au ministère en 2006-2007 et comparaison avec les quatre années précédentes

2006-2007	7 occasionnels	19 %
2005-2006	6 occasionnels	16 %

2004-2005	4 occasionnels	11 %
2003-2004	6 occasionnels	16 %
2002-2003	3 occasionnels	9 %

43. Prévisions budgétaires pour l'année en cours et ventilation détaillée des compressions demandées par le Conseil du trésor pour le ministère et pour tous les organismes sous sa juridiction pour l'année 2006-2007

La réponse sera fournie par le Secrétariat du Conseil du trésor

44. Liste des documents publiés par le Fond de publication du Québec en 2006-2007 avec coûts de publication et originale de la demande (ministère et organisme). Fonds alloués à la publication d'offres d'emploi dans les médias écrits et électroniques, qui s'adressent prioritairement aux communautés culturelles et au sein des cégeps et universités québécoises, incluant le réseau anglophone

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

45. Ventilation détaillée des dépenses du Fonds de l'information gouvernementale pour 2006-2007

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

46. Détail des coûts associés au Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

47. Description de l'atteinte des normes gouvernementales en matière de communication gouvernementale pour tous les ministères et organismes : identification visuelle, placement média, diffusion de l'information dans Internet, commandites d'activités et participation à des salons et expositions

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

48. Concernant les sommes allouées à la mise en œuvre de la prestation électronique de services du gouvernement du Québec. Indiquer les crédits autorisés en début d'année financière ainsi que la dépense réelle observée à la fin de l'année financière pour chacun des projets de services gouvernementaux en ligne, qu'ils soient fonctionnels ou en développement et ce, pour l'année 2006-2007 et chacune des deux années précédentes

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

49. Listes des services actuellement offerts par Services-Québec et qui n'étaient pas disponibles via Communication-Québec

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

50. Comparaison des coûts des services offerts et facturés aux ministères et organismes par le Centre de services partagés avec ceux que les ministères et organismes assumaient pour les mêmes services sans recourir au Centre de services partagés

La réponse sera fournie par le ministère des Services gouvernementaux

Annexe 1

Rapport de concordance du calendrier de conservation

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1000- -	Gestion interne de la CFP		1000	
1100- -	Gestion des documents constitutifs		1000	
1110- -	Historique de la CFP		111000	SEC
1120- -	Législation et réglementation		1120	
1121-01-	Législation fonction publique		112101	SEC
1122- -	Réglementation fonction publique		112200	SEC
1122-01-	Appels		112201	SEC
1122-02-	Éthique et discipline		112202	
1122-03-	Normes		112203	
1122-04-	Classification emploi		112204	
1123- -	Législation provinciale		112300	SEC
1123-01-	Ressources humaines		112301	
1123-02-	Santé, sécurité au travail		112302	
1123-03-	Accès information		112303	

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1211-02-	Fonctions administratives horizontales		121102	VER
1212-01-	Délégation des pouvoirs		121201	SEC
1213- -	Vérification interne		1213	SEC
1213-01-	Comité		121301	
1213-02-	Vérification		121302	
1214-01-	Structure et organigramme		121401	SEC VER
1215- -	Information de gestion (rapports d'activités)		1215	SEC VER
1215-01-	Politiques administratives		121501	
1215-02-	Rapports d'activités		121502	
1216-01-	Rapport annuel		121600	SEC V02
1217-01-	Rapports de la CFP à l'Assemblée nationale		121701	
1220- -	Tenues réunions administratives officielles		1220	

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
			1311	
1311-01-	Plan de l'effectif		131101	SEC
1311-02-	Liste personnel		131102	SEC
1311-03-	Embauche		131103	
1312- -	Classification, évaluation et détermination niveau d'emploi		1312	
1312-00-	Révision de la classification		131200	SEC
1312-02-	Cadres, professionnels, fonctionnaires, ingénieurs		131202	
1312-03-	Description du niveau de l'emploi (DNE)		131203	
1313- -			131300	SEC
1313-00-	Politique		131300	SEC
1313-01-	Recrutement, sélection et nomination		131301	SEC
1313-02-	Offres d'emploi		131302	SEC
1313-03-	Banque de questions		131303	SEC

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1314-11-	Rétrogradation		131411	SEC
1314-12-	Avancement classe et échelon		131412	SEC
1320- -	Développement ressources humaines		1320	
1320-00-	Politique		132000	SEC
1320-01-	Besoins		132001	SEC
1321- -	Plan formation et perfectionnement		132101	SEC
1321-01-	Développement		132101	SEC
1321-02-	Programmes		132102	SEC
1321-03-	Offres services		132103	SEC
1321-04-	Cours suivis		132104	SEC
1322-00-	Accueil des employés		1322	SEC
1323- -	Formation des employés		1323	
1323-01-	Programme aide		132301	

Rapport de concordance du calendrier de conservation

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1331-03-	Réparation et retenues		133103	SEC
1331-04-	Impôt provincial		133104	SEC
1331-05-	Impôt fédéral		133105	SEC
1331-06-	Temps supplémentaire		133106	SEC
1331-07-	Perte traitement		133107	SEC
1331-08-	Paie standard		133108	SEC
1331-09-	Paie variable		133109	SEC
1331-10-	Rémunération additionnelle		133110	SEC
1331-11-	Paie rétroactif		133111	SEC
1331-12-	Systèmes de gestion informatisés		133112	SEC
1331-13-	Prime d'initiative		133113	SEC
1331-14-	SAGIP		133114	SEC

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1334- -	Santé, sécurité au travail		133401	SEC
1334-01-	Rapports enquêtes et accidents		133401	SEC
1334-03-	Indemnités accidents		133403	SEC
1334-04-	Comité prévention et programme		133404	SEC
1334-05-	Dossiers, accidents		133405	SEC
1334-06-	Association paritaire		133406	SEC
1334-07-	Cotisation		133407	SEC
1334-08-	Urgence		133408	SEC
1335- -	Assurances		1335	
1335-01-	Assurance-maladie		133501	SEC
1335-02-	Assurance-salaire		133502	SEC
1335-03-	Assurance emploi		133503	SEC
1335-04-	Assurance-vie		133504	

Rapport de concordance du calendrier de conservation

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u> 1338	<u>Détenteur</u> SEC
1338-01-	Démission		133801	SEC
1338-02-	Mise à la retraite		133802	SEC
1338-03-	Congédiement		133803	SEC
1338-04-	Décès		133804	SEC
1340- -	Relations et conditions de travail		134101	SEC
1341- -	Conditions de travail et révision de traitements		1340	
1341-01-	Conditions de travail		134101	SEC
1341-02-	Politique d'horaire variable		134102	SEC
1342- -	Mesures administratives		1342	
1342-01-	Coupures de traitement		134201	SEC
1342-02-	Relevés provisoires		134202	SEC
1343- -			134300	SEC

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1345-01-	Évaluation		134501	SEC
1345-02-	Analyse de rendement		134502	SEC
1345-03-	Notation (cadres, professionnels, fonctionnaires)		134503	SEC
1345-04-	Productivité		134504	SEC
1400- -	Organisation matérielle		1410	
1410-00-	Gestion des locaux		1410	
1410-01-	Communiqués - SIQ		141001	
1411- -	Gestion de l'immobilier		1411	
1411-01-	Besoins		141101	SEC
1411-03-	Location		141103	SEC
1411-04-	Stationnement - Politique		141104	SEC
1411-05-	Aménagement		141105	
1411-06-	Déménagement		141106	SEC
1412- -	Entretien des locaux		1412	

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1421-02-	Soumissions		142102	SEC
1421-03-	Commandes		142103	SEC
1421-04-	Inventaires		142104	SEC
1421-05-	Prêt		142105	SEC
1421-06-	Communiqués		142106	SEC
1421-07-	Approvisionnement		142107	SEC
1421-08-	Offres services		142108	SEC
1421-09-	Compte rendu		142109	SEC
1421-10-	C.T. - Plan d'équipement		142110	SEC
1422- -	Réparation du matériel		142200	SEC
1422-01-	Entretien et réparation de matériel et équipement		142201	SEC
1422-02-	Ameublement		142202	SEC
1430- -	Gestion des moyens de communications			

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
			143401	SEC
1434-01-	Télex		143401	SEC
1434-02-	Télégrammes		143402	SEC
1434-03-	TWX		143403	SEC
1434-04-	Télécommunications		143404	SEC
1434-05-	Télécopieur		143405	SEC
1434-06-	Annuaire		143406	SEC
1434-07-	Audio-visuel		143407	SEC
1435- -	Reproduction textes			
1435-01-	Équipement		143501	SEC
1435-02-	Relevé mensuel		143502	SEC
1500- -	Organisation de l'information		151101	SEC
1510-00-	Gestion de l'information		151101	SEC
1511- -	Accès à l'information et protection des			

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u> SEC
1513-01-	Index		151301	SEC
1513-02-	Prêts		151302	SEC
1513-03-	Circulation périodique		151303	SEC
1520- -	Gestion des procédés administratifs		152200	SEC
1522-00-	Gestion imprimés administratifs		152200	SEC
1523- -	Normes de communications		152300	SEC
1523-01-	Langue		152301	SEC
1523-02-	Unités de mesure		152302	SEC
1523-03-	Présentation		152303	SEC
1523-04-	Identification visuelle		152304	SEC
1530- -	Gestion informatique, bureautique		153000	SEC
1531- -	Développement informatique, bureautique			

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
				SEC
1610-01-	Gestion financière		161001	SEC
1610-02-	Plan		161002	SEC
1611- -	Prévisions budgétaires		161001	SEC
1611-01-	Structure		161101	SEC
1611-02-	Revue de programme		161102	SEC
1611-03-	Crédits détaillés		161103	SEC
1611-04-	Commission parlementaire		161104	SEC
1611-05-	Rapport annuel budgétaire		161105	SEC
1612-01-	Budget		161201	SEC
1613- -	Gestion du suivi budgétaire		161300	SEC
1613-01-	Engagements		161301	SEC
1614- -	Bilans financiers et statistiques		161400	SEC

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
			162403	SEC
1625-01-	Listes SYGBEC et SAGIP (voir liste ds version papier du calendrier)	1S04* : Liste des transactions 1S05* : Liste des transactions rejetées 1S08 : Bordereau de paie régulière ou standard 1S09 : Contrôle des transactions de paie régulière (aux périodes de paie) 2S02* : Liste transactions rejetées 2S09* : Engagements: effets budgétaires 2S10* : Contrôle comptes payés de frais gé-néraux 2S11 : Approbation finale 2S18* : Liste des transactions 2S21 : Liste des chèques manuels et autres systèmes 2S24 : Liste des chèques émis en fonds américain 2S26* : Liste des chèques émis aux fonc-tionnaires par numéro de contrôle 2S31 : Liste d'erreurs 2S34 : Transaction non traitée par man-que disponibilité 2S35 : Écarts entre l'engagement à liquider et la projection du standard de paie 2S36 : Liste des transactions de paie à corriger 2S37 : Rapport de temps supplémentaire, période X 2S38 : Liste des transactions de chèques manuels de traitement non conciliés 2S39 : Rapport des variations d'enga-ge-ments de paie 2S96* : Liste états frais voyage par no contrôle 5S01 : Liste des transactions 5S02 : Liste des transactions rejetées 5S04 : État de la disponibilité pour engagement		

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
	juridiques)		171102	SEC
1712- -	Contrôle des contrats et protocole d'ententes interministérielles		1712	
1720- -	Actions juridiques		172100	SEC
1721- -	Jurisprudence		172100	SEC
1722-00-	Opinions juridiques		172200	PRE SEC
1723-00-	Poursuites - réclamations		172300	SEC
1800- -	Gestion des communications		181100	SEC
1801- -	Politiques		1801	
1802- -	Directives		1802	
1810- -	Relations avec médias information		1810	
1811-00-	Presse écrite		181100	SEC
1812- -	Presse parlée		181200	SEC
1813- -	Communiqués et conférences presse			

Rapport de concordance du calendrier de conservation

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
1826-00-	Campagne souscription		182600	SEC
1826-01-	Centraide		182601	SEC
1826-02-	Croix-Rouge		182602	SEC
1826-03-	Société canadienne cancer		182603	SEC
1826-04-	Cadeaux et dons		182604	SEC
1826-05-	Grands brûlés		182605	SEC
1830- -	Gestion des publications		1830	
1831- -	Conception des publications		183100	SEC
1831-01-	Guide présentation		183101	SEC
1831-02-	Prêt à photographier		183102	SEC
1832- -	Diffusion des publications		183201	SEC
1833-01-	Réalisation graphiques et visuelles		183301	SEC
1834-00-	Traduction		183400	SEC

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
			184120	
1841-21-	Développement personnel		184121	
1842- -	Missions sociales		184200	SEC
1843- -	Missions éducatives et culturelles		184300	SEC
1843-01-	Éducation permanente		184301	
1843-02-	Enseignement élémentaire		184302	
1843-03-	Enseignement secondaire		184303	
1843-04-	Enseignement collégial et supérieur		184304	
1843-05-	Structure scolaire		184305	
1843-06-	Arts et lettres		184306	
1843-07-	Biens culturels		184307	
1843-08-	Sport et jeunesse		184308	
1843-09-	Loisirs		184309	
1844- -	Missions gouvernementales		184400	SEC
1844-00-	Gestion gouvernementale		184400	SEC

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
2111-02-	Constitution dossier		211102	SEC
2111-03-	Analyse		211103	SEC
2111-04-	Information		211104	SEC
2111-05-	Médiation		211105	
2111-06-	Prolongation de délai		211106	
2111-07-	Documents synthèse (renseignements)		211107	
2112-00-	Préparation du rôle d'audiences		211200	SEC
2113- -	Organisation du soutien aux audiences		211300	SEC
2113-00-	Organisation du soutien aux audiences		211300	SEC
2113-01-	Greffiers-audienciers		211301	SEC
2120- -	Grefe du tribunal		2120	
2120-01-	Fonctionnement		212001	PRE

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u> SEC
2220- -	Exécution des mandats*			
2220-01-	Plan travail - Outils		222001	VER
2220-02-	Programmes		222002	VER
2220-03-	Vérification de dossiers		222003	VER
2221-00-	Vérification des décisions de la commission		222100	VER
2222-00-	Vérification système recrutement et promotion		222200	VER
2222-01-	Concours		222201	VER
2222-02-	Promotion sans concours suite à réévaluation		222202	VER
2222-03-	Promotion suite à reclassement		222203	
2222-04-	Mise en disponibilité		222204	VER
2222-05-	Réintégration personnel - politique		222205	VER
2222-06-	Sélection au mérite		222206	

Rapport de concordance du calendrier de conservation

<u>Code de class.</u>	<u>Titre</u>	<u>Description</u>	<u>Délai</u>	<u>Détenteur</u>
2322- -	Analyse des projets et règlements		232200	APR
2322-01-	Législation		232201	APR
2322-02-	Dotation		232202	APR
2322-03-	Conditions travail		232203	APR
2323-00-	Analyse des nouveaux programmes de gestion du personnel		232300	APR
2323-01-	Dotation		232301	APR
2323-02-	Développement ressources humaines		232302	APR
2323-03-	Administration du personnel		232303	APR
2323-04-	Relations et conditions travail		232304	APR
2324- -	Analyse des nouvelles politiques et procédure de gestion personnel		232400	APR
2324-01-	Dotation		232401	APR

ÉTUDE DES CRÉDITS 2007 - 2008

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

DU DEUXIÈME PARTI D'OPPOSITION

1. Liste des voyages hors Québec depuis le 1^{er} avril 2006 :

43^e conférence annuelle des commissaires des fonctions publiques canadiennes
Fredericton (Nouveau-Brunswick). (13 au 15 septembre 2006)

Personnes rencontrées : Mme Maria Barrados
Mme Nicole Jauvin

Copie des rapports de missions : n/a

Personne concernée : Mme Doris Paradis

Coûts : 1 252,42 \$

Rencontre de travail à Ottawa portant sur le fonctionnement de la vérification et des
enquêtes de la Commission de la fonction publique fédérale. (5 au 8 mars 2007)

Personnes rencontrées : Mme Maria Barrados
Mme Line Gobeil
M. John Mooney
M. Bernard Miquelon

Copie des rapports de missions : n/a

Personnes concernées : Mme Doris Paradis
M. Daniel Desbiens
Mme Martine Gauthier

Coûts : 2 287,65 \$

2. Pour chacun des ministères ou organismes publics et parapublics, lors de mission à l'étranger :

N/A

3. Les sommes dépensées pour les voyages en avion et/ou en hélicoptère de chaque membre du Conseil des ministres et des membres des cabinets ministériels au Québec et à l'étranger.

N/A

4. Liste des dépenses en publicité (incluant sur Internet) et des articles promotionnels :

Aucune somme dépensée en 2006-2007. La Commission ne prévoit pas de dépenses en publicité pour la prochaine année.

5. Liste des contrats de moins de 25 000 \$ octroyés par un ministère, un cabinet ministériel ou un organisme en 2006-2007 en indiquant :

Voir annexe 1

6. Liste de tous les contrats octroyés sans appel d'offres par un ministère, un cabinet ministériel ou un organisme en 2006-2007 en indiquant :

Le nom du professionnel ou de la firme

Le mandat et le résultat

Le coût

Le mode d'octroi du contrat (soumission publique, sur invitation ou contrat négocié)

Dans le cas d'octroi par soumission, fournir le nom des soumissionnaires et le montant des soumissions

La réponse à cette question se retrouve dans les éléments de réponse de la question 5.

7. Pour le cabinet ministériel, la Direction générale du ministère et pour les organismes sous l'autorité du ministre, le montant, pour l'année 2006-2007, de chacune des dépenses suivantes :

La photocopie : (incluant la location du photocopieur);	7 473,40 \$
La téléphonie cellulaire et coût d'utilisation;	536,36 \$
Les ordinateurs portables;	2 872,00 \$
Les téléavertisseurs;	N/A
Le mobilier de bureau;	7 016,71 \$
Les distributeurs d'eau de source;	N/A
Le remboursement des frais de transport;	27 558,34 \$
Le remboursement des frais d'hébergement;	
Le remboursement des frais de repas;	
L'ensemble des dépenses applicables à la participation à des congrès, des colloques, et toute session de type perfectionnement ou ressourcement :	

Québec

Frais de congrès et colloque : 1 395,00 \$

Développement : 37 806,00 \$

À l'extérieur du Québec :

Frais de congrès et colloque : 1 252,42 \$

8. Concernant les effectifs de chacun des ministères et organismes, et ce, pour 2003-2004, 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007 ainsi que les prévisions pour 2007-2008, (par établissement pour le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de l'Éducation) :

- a) Le nombre et la répartition, par tranches d'âge, du personnel masculin et féminin, des personnes handicapées, anglophones, autochtones et des communautés culturelles pour chaque catégorie d'emplois (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.)

Au 16 mars 2007 (SAGIP)		
	Plus de 35 ans	Moins de 35 ans
Personnel masculin		
Par tranche d'âge		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	2	--
• Professionnels	6	2
• Fonctionnaires	1	1
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	9	3
Personnel féminin		
Par tranche d'âge		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	--	--
• Professionnels	4	6
• Fonctionnaires	10	1
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	14	7
	Plus de 35 ans	Moins de 35 ans
Communautés culturelles		
Personnel féminin		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	--	--
• Professionnels	--	--
• Fonctionnaires	1	--
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	1	--
Communautés culturelles		
Personnel masculin		
• Hors cadres	--	--
• Cadres	--	--
• Professionnels	--	--
• Fonctionnaires	--	--
• Stagiaire du Barreau	--	--
TOTAL :	--	--

Personnel handicapé :

La Commission de la fonction publique compte quatre employés handicapés. Pour des raisons de protection des renseignements personnels, il n'est pas possible de présenter les données selon les catégories demandées. En effet, ces informations permettraient d'identifier les personnes concernées en raison de la petite taille de l'organisation.

b) Nombre total de jours de maladie pris par le personnel;

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	TOTAL
HORS CADRES	1.5	--	--	--	13	0.5	2.5	1.5	4	--	--	1	24
CADRES	--	--	--	2	0.5	0.5	3	0.5	1	1	--	--	8.5
PROFESSIONNELS	6.5	4.5	5	3.5	6.5	4	10.5	2.5	2	9	8	1.5	63.5
FONCTIONNAIRES	4.5	3.5	--	6	3.0	4.5	5.5	5.5	5.5	8.5	6.5	2	55
AUTRE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL :	12.5	8	5	11.5	23	9.5	21.5	10	12.5	18.5	14.5	4.5	151

c) Nombre total d'heures de travail supplémentaires réalisées par le personnel et répartition de la rémunération de ces heures supplémentaires (argent, vacances, etc.);

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	TOTAL
FONCTIONNAIRES	27.25	0.75	4.5	2	--	1.25	5	--	12.5	2	0.5	2	57.75
PROFESSIONNELS	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

57.75 heures effectuées ont été rémunérées.

d) Nombre total de jours de vacances pris par le personnel ;

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	TOTAL
HORS CADRES	8.5	1	1.5	30	14.5	--	--	--	6	2	0.5	2	66
CADRES	3.5	--	6.5	10	5	0.5	1	--	3	15.5	--	--	45
PROFESSIONNELS	8.5	13.5	53	115	75.5	47.5	20	7	30	28	15	2.5	415.5
FONCTIONNAIRES	1	8	11	44.5	65	1	1.5	6	18	7	1	9	173
AUTRE	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
TOTAL :	21.5	22.5	72	199.5	160	49	22.5	13	57	52.5	16.5	13.5	699.5

e) Nombre de plaintes pour harcèlement psychologique.

Aucune plainte n'a été traitée au cours de la période visée.

f) Évolution des effectifs réguliers par catégorie d'emplois

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce pour tous les ministères et organismes.

- g) Évolution du nombre d'employés bénéficiant d'un traitement supérieur à celui normalement prévu pour la tâche qu'ils ont accomplie

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce pour tous les ministères et organismes.

- h) Nombre de postes par catégorie d'emplois et par leur territoire habituel de travail

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce pour tous les ministères et organismes.

- i) Niveau d'effectifs pour chacune des catégories d'emploi pour chacun des cinq prochains exercices budgétaires;

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce pour tous les ministères et organismes.

- j) Nombre de départs à la retraite anticipés pour les cinq prochaines années.

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce pour tous les ministères et organismes.

9. Liste des baux pour les espaces occupés par les ministères et organismes en indiquant pour chacun d'eux :

La réponse à cette question sera transmise par le ministère des Services gouvernementaux, et ce, pour tous les ministères et organismes.

- Aucune superficie n'est inoccupée
- Aucun aménagement réalisé depuis le 1^{er} avril 2006.

10. Coûts de déménagement, d'aménagement et travaux effectués dans les cabinets ministériels et dans leur bureau de circonscription du 1^{er} avril 2006 à ce jour.

N/A

11. Listes du personnel de cabinet de chaque membre du Conseil des ministres au 1^{er} avril 2006 en indiquant pour chaque individu :

N/A

12. Pour la période du 21 février au 28 mars 2007, les comptes de dépenses des ministres et des membres des cabinets ministériels.

N/A

13. Liste des sommes d'argent versées en 2006-2007 à même le budget discrétionnaire du ministre et du ministère, en indiquant :

- | | |
|--------------|------------------------------|
| 1. Ministre | N/A |
| 2. Organisme | Aucun budget discrétionnaire |

14. La ventilation détaillée des budgets des dépenses afférentes aux transferts obtenus du gouvernement fédéral (préciser le montant reçu) en 2005-2006 et 2006-2007 pour chacun des programmes ou des fonds, description sommaire du mode de subvention et les prévisions pour les exercices financiers 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010 et 2010-2011.

Aucun transfert fédéral

15. Liste du personnel en disponibilité par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) en indiquant :

La réponse à cette question sera transmise par le Conseil du trésor, et ce, pour tous les ministères et organismes.

16. Pour chaque ministère et organisme, le nombre d'occasionnels mis à pied par catégorie d'âge en 2006-2007.

Aucun employé occasionnel n'a été mis à pied en 2006-2007.

17. Liste du personnel hors structure par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires, etc.) rémunéré par le ministère qui n'occupe aucun poste dans ce ministère :

N/A

18. Liste du personnel rémunéré par le ministère et affecté à des organismes parapublics non gouvernementaux et autres :

N/A

19. Liste du personnel par catégories d'emploi (cadres, professionnels, fonctionnaires) qui reçoit une double rémunération, soit celle rattachée à leur fonction et un revenu d'un régime de retraite du secteur public, parapublic ou des réseaux de la santé et de l'éducation, soit les commissions scolaires, les cégeps, les établissements universitaires, les régies régionales de la santé et les établissements hospitaliers, en indiquant :

PBTA : 1 employé occasionnel à temps partiel sur appel.

Salaire de la personne :	6 411 \$
Revenus du régime de retraite :	inconnu

20. Liste de tous les abonnements du ministère ainsi que le coût de chacun :

CANADA LAW BOOK	Canadian Labour Arbitration	712,78 \$
CARSWEL (Division Thomson can)	Wrongfull Dismissal	1 626,15 \$
LES ÉDITIONS Yvon Blais	Guide pratique accès protection de de l'information	281,60 \$
	Accès à l'information, loi annotée, jurisprudence, analyse	231,80 \$
LES PUBLICATIONS CCH	L'accès à l'information et la PRP	658,00 \$
	Le contrôle judiciaire de l'action gouvernementale	665,00 \$
LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	Lois refondues du Québec	847,95 \$
	Gazette officielle	237,00 \$
	Recueil des politiques de gestion	518,15 \$
REVUE INTERATIONALE DE GESTION	Revue internationale de gestion	70,21 \$
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATIQUE JURIDIQUE	Jurisprudence Express	374,22 \$
	Droit du travail Express	498,96 \$
WILSON LAFLEUR	Code civil du Québec	49,50 \$
	Dictionnaire de droit québécois	100,00 \$

21. Pour chaque site Internet (incluant ceux des événements ponctuels), et ce, depuis l'existence du site :

- Le nom de la firme ou des personnes qui ont conçu le site?
Groupe SDI
- Les coûts des constructions du site?
N/D
- Le coût de l'entretien et de la mise à jour?
 - 1997-1998= N/D
 - 1998-1999= N/D
 - 1999-2000= 1 800,00 \$
 - 2000-2001= 420,00 \$
 - 2001-2002= 1 280,00 \$
 - 2002-2003= 2 225,00 \$
 - 2003-2004= 387,50 \$
 - 2004-2005= 852,50 \$
 - 2005-2006= 1 110,00 \$
 - 2006-2007= 1 107,00 \$

- Qui est responsable du contenu sur le site?
Le Secrétariat de la Commission.
- Quelle est la fréquence moyenne de mise à jour?
Durant l'exercice financier 2006-2007, le site Internet de la Commission a été mis à jour à 15 reprises.
- Le nombre de visiteurs (hits) par mois?
En moyenne 2 067 visiteurs pour 164 396 hits.
- Combien de fois le site a-t-il été refait? Quel a été le coût? Quels sont les critères qui ont justifié les changements?

Le site n'a pas été refait.

22. Nominations, depuis le 1^{er} mai 2006, de mandataires, émissaires, négociateurs, médiateurs, commissaires, experts, enquêteurs et sans restreindre la portée:

N/A

23. Pour 2006-2007, les dépenses effectuées par ministère pour les tournées ministérielles et sous ministérielles dans les régions du Québec, en ventilant pour chacune des régions.

N/A

24. Pour chaque ministère et organisme, les montants déboursés en 2006-2007 ainsi que les prévisions pour 2007-2008 pour les études, avis ou achat de matériel (logiciels ou équipements) pour la mise en place du Gouvernement en ligne, les contrats octroyés, les échéances prévues.

La réponse à cette question vous sera transmise par le ministère des Services gouvernementaux.

25. Nombre de demandes d'accès à l'information pour 2006-2007:

- a. Nombre de demandes : 9
- b. Nombre de refus : 3 (accès partiel accordé dans 2 dossiers)
- c. Nombre de demandes ayant été traitées dans un délai de 20 jours : 9
- d. Nombre de demandes ayant été traitées dans un délai de 30 jours : N/A

26. Liste de tous les mandats confiés à chaque adjoint parlementaire des membres du Conseil des ministres :

n/a

ANNEXE 1

**Contrats de moins de 25 000 \$ conclus entre le
1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2007**

DEMANDE GÉNÉRALE NO 10
CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$ CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2006 ET LE 31 MARS 2007

UNITÉ ADMINISTRATIVE : Commission de la fonction publique

1^o : CONTRATS CONCLUS PAR APPEL D'OFFRES

NOM DU CONTRACTANT	TYPE DE CONTRACTANT ▪ fournisseur (au sens du règlement) ▪ OSBL ▪ organisme public ou para-public ▪ autre (préciser)	NATURE DU CONTRAT (cocher √)				OBJET DU CONTRAT	MONTANT
		Approvi- sionnement	Construction	Services auxiliaires	Services professionnels		
Umbrella (invité retenu) Techno Conseil (refusé) Nurun (refusé)	Fournisseur			X		Fournir les services de soutien reliés à l'installation, à l'entretien et à la réparation de l'équipement informatique, au dépannage technique des utilisateurs, à l'implantation de tout système informatique ainsi qu'à la gestion du réseau informatique local	22 500,00 \$

2^o : CONTRATS CONCLUS DE GRÉ À GRÉ

Recyclage Vanier	OSBL			X		Confier un mandat de collecte et de destruction des documents confiés par la Commission de la fonction publique.	783,00 \$
Umbrella	Fournisseur				X	Remplacer la technologie présentement utilisée pour le site Internet, assister le personnel de la Commission dans le cadre du remplacement du système informatique du greffe	5 000,00 \$
Le Saint Publicité et Design Inc.	Fournisseur				X	Réaliser la révision du design du site Internet de la Commission, l'ajout de la signature sur les fichiers maîtres Power Point et la réalisation graphique d'un bordereau de transmission.	1 955,00\$
Jean Chevrier	Fournisseur				X	Agir à titre de conseiller en évaluation des emplois et de secrétaire du comité d'évaluation chargé de faire des recommandations à la présidente relativement aux emplois qui pourraient être considérés de complexité supérieure à la suite d'une décision du Conseil du trésor.	4 000,00 \$
Soquij	Fournisseur				X	Diffusion intégrale des décisions de la Commission dans la banque de données SOQUIJ.	Sans frais

Le 30 mai 2007

DEMANDE GÉNÉRALE NO 10
CONTRATS DE MOINS DE 25 000 \$ CONCLUS ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2006 ET LE 31 MARS 2007

Nicole Robin	Fournisseur				X	Fournir une expertise touchant le fonctionnement du système informatisé de gestion des dossiers du greffe actuel de la Commission. Identifier les modifications qu'il faudrait apporter au système informatisé du TAQ afin de l'adapter aux besoins de la Commission.	9 800,00 \$
Gestion Claire Hurens	Fournisseur				X	Transfert de connaissance en matière de gestion de la paie, avantages sociaux, retraite, etc.	2 950,00 \$
Versalys	Fournisseur				X	Dispenser une activité de formation portant sur le thème « Conflits : résolution et prévention ».	6 400,00 \$
R3D Information et technologie Inc.	Fournisseur				X	Aider et conseiller les responsables de la Commission dans l'implantation du nouveau système informatisé de gestion des dossiers du greffe conformément à l'offre de services intitulée « Implantation du nouveau système de gestion des dossiers du greffe ».	24 775,00 \$
Me Pierre Laurin	Fournisseur				X	Déterminer si, dans le cadre de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Commission peut refuser de transmettre, en tout ou en partie, une copie d'une plainte en harcèlement psychologique.	1 340,00 \$
Pierre Jalbert	Fournisseur				X	Fournir une expertise professionnelle comme chargé de projet afin de faire démarrer et de contribuer à mener à terme le remplacement du système informatisé de gestion des dossiers du greffe.	9 800,00 \$
SpeedWare	Fournisseur				X	Préparation et diffusion d'une activité de formation sur l'utilisation du système automatisé de gestion des informations sur le personnel de la fonction publique (MÉDIA).	3 100,00 \$
Le Saint Publicité	Fournisseur				X	Développement d'un concept visuel pour la Commission, de la conception au montage final, pour l'utilisation en imprimé ou version électronique	4 610,00 \$
Mono Lino Inc	Fournisseur			X		Mise en page, correction d'auteur, impression rapport annuel 2005-2006	6 123,00 \$