



L'ACCENT SUR LES ENTREPRISES 3

Mesure de la satisfaction des entreprises à l'égard des services gouvernementaux

Une initiative de

L'Institut des services axés sur les
citoyens (ISAC) et des organismes
gouvernementaux participants.

L'étude est réalisée par

R.A. Malatest & Associates Ltd.



**L'étude *L'accent sur les
entreprises 3* se déroulera
de mars à juin 2010 auprès
d'entreprises de partout au
Canada. Le feuillet Foire
aux questions a été conçu
comme source de
renseignements
supplémentaires sur
l'étude pour votre
organisation.**

L'accent sur les entreprises 3

Une importante source de données pour permettre aux organismes gouvernementaux d'évaluer la prestation de leurs services.

- Il s'agit de la troisième étude de l'ISAC qui porte sur la prestation de services gouvernementaux aux entreprises.
- La première, intitulée *L'accent sur les entreprises*, a produit en 2003 des données de base sur les attentes des entreprises et leur degré de satisfaction en matière de prestation de services gouvernementaux.
- La deuxième, *L'accent sur les entreprises 2*, est allée beaucoup plus loin en faisant ressortir les tendances des trois années précédentes afin de mieux saisir les grands déterminants de la satisfaction des entreprises.
- *L'accent sur les entreprises 3* a pour objet d'explorer davantage la perception des entreprises quant à la qualité de la prestation des services gouvernementaux et d'établir quels sont leurs modes préférés d'interaction avec les divers organismes gouvernementaux.

Où trouver de l'information sur la dernière étude?

On peut se renseigner sur *L'accent sur les entreprises 2* à cette adresse :
<http://www.iccs-isac.org/fr/tcob/>

L'avantage de prendre part à cette étude!

Les entreprises sont au coeur de la présente étude. Leur collaboration est indispensable à sa réalisation.

En y participant, votre organisation pourrait en retirer certains avantages :

- Être informée au moment de l'affichage des résultats sur Internet.
- Recevoir la version électronique (en format pdf) du rapport sommaire sur les faits saillants de l'étude courante.
- Avoir la chance de remporter l'un des quatre lots en argent de 250 \$ du seul fait d'avoir accepté de vous inscrire au tirage au sort.

Comment a-t-on échantillonné les entreprises?

Malatest & Associates Ltd. a créé une liste de participants potentiels à l'aide de répertoires d'entreprises provenant d'InfoCanada, d'Entreprise autochtone et de divers autres annuaires.

L'échantillonnage a été conçu de façon à obtenir un nombre suffisant d'entreprises dans les régions des administrations participantes ainsi qu'un échantillon comparable provenant d'autres régions du Canada. Un vaste échantillon préalable assure un nombre de participants suffisant pour garantir la fiabilité statistique des résultats.

Qui serait le mieux placé dans une organisation pour remplir le sondage?

Idéalement, le sondage devrait être confié à quelqu'un qui travaille dans l'un des quatre domaines (énumérés ci-dessous) et qui aurait été en contact avec divers ministères ou services administratifs :

- Comptabilité/finances
- Services juridiques (y compris les permis/licences)
- Développement d'entreprise, opérations et commerce international
- Ressources humaines

Notre organisation a répondu à ce sondage il y a quelques années. Pourquoi devrions-nous le refaire?

Merci d'avoir accepté de nous aider par le passé! Comme l'échantillonnage est un processus assez complexe, il se peut que votre organisation ait de nouveau été choisie pour faire partie de notre échantillon. Tout comme vos modes et genres d'interaction avec les gouvernements peuvent avoir changé, vous pourriez avoir maintenant une opinion différente.

Qui aura accès à ma rétroaction?

Les associés de la maison de sondage R.A. Malatest & Associates Ltd. seront les seuls à prendre connaissance des résultats de chaque entreprise. Les données publiées dans un rapport seront agrégées, c'est-à-dire groupées par région et/ou secteur d'activité. Les noms des entreprises sont exclus de la base de données et ne serviront qu'à communiquer avec elles pour les inviter à compléter leur participation à l'étude.

Pour de plus amples renseignements sur le sondage, la collecte des données ou l'utilisation des résultats, prière de communiquer avec :

L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC)
99 ouest, rue Wellesley, Immeuble Whitney
Pièce 3310, 3^e étage
Toronto (On) M7A 1W4
Téléphone : 416-327-0786
Télécopieur : 416-212-3420
Courriel : info@iccs-isac.org

Ou :

R.A. Malatest & Associates Ltd.
858, avenue Pandora
Victoria (C.-B.) V8W 1P4
Téléphone : 250-384-2770
Télécopieur : 250-384-2774
Courriel : info@malatest.com

Foire aux questions

Q : Quel est l'objet de cette étude?

A : La recherche portera, entre autres, sur la qualité des services municipaux, régionaux, provinciaux, territoriaux et fédéraux; les modes de prestation préférés et les tendances de l'accès; la gestion des relations avec la clientèle; les priorités en matière d'amélioration. De façon générale, l'étude poursuit les buts suivants :

- mesurer la satisfaction des entreprises et des employeurs à l'égard des services offerts à tous les niveaux du secteur public (fédéral, provincial, régional, municipal);
- connaître les préférences de votre organisation quant aux modes de communication permettant d'accéder aux programmes et aux services gouvernementaux;
- trouver des façons d'améliorer la prestation de services afin de mieux répondre aux besoins de votre organisation.

Q : Qui parraine cette étude?

A : L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) l'a commandée. Un groupe de travail formé de huit partenaires du secteur public veille à ce que l'étude atteigne ses objectifs : le gouvernement de la Colombie-Britannique; le gouvernement du Manitoba; le gouvernement de l'Ontario; le gouvernement du Québec; le gouvernement de la Nouvelle-Écosse; le gouvernement du Nouveau-Brunswick; la région de Peel; la ville de Toronto.

R.A. Malatest & Associates Ltd., cabinet de recherche indépendant, a reçu le mandat de réaliser en leur nom le sondage de cette année.

Q : Quels avantages les participants peuvent-ils en retirer?

A : Les organismes partenaires vont s'inspirer des résultats de l'étude pour s'efforcer de fournir des services conformes aux besoins des représentants des entreprises.

Les répondants pourront obtenir le rapport sommaire sur les résultats du sondage et ils courront la chance de remporter l'un des 4 lots en argent.

Q : Les renseignements fournis vont-ils demeurer confidentiels?

A : Oui. Son contrat passé avec l'Institut des services axés sur les citoyens oblige R.A. Malatest & Associates Ltd. à respecter les normes les plus rigoureuses en matière de protection des renseignements personnels.

Toutes les données présentées seront groupées par secteur et région (comme l'exige la protection des renseignements personnels). Toute donnée particulière à une entreprise ou à un établissement ne pourra être divulguée et sera traitée de manière absolument confidentielle.

Afin de mieux protéger encore les renseignements personnels des répondants, R.A. Malatest & Associates Ltd. a établi un système de codage qui attribue à chacun un code particulier. La base de données interne des résultats du sondage ne comporte que ce code individuel, sans aucuns renseignements personnels.

Q : Aura-t-on accès aux résultats de l'étude?

A : Oui! Les résultats sommaires seront affichés dans le site Web de l'ISAC (le rapport complet sera mis en vente). De plus, les entreprises ayant répondu au questionnaire pourront recevoir un exemplaire du rapport sommaire en version électronique.