



SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES ORGANISMES À BUT NON LUCRATIF CONCERNANT LE FORMULAIRE D'EXEMPTION DE TAXES MUNICIPALES

NOVEMBRE 2017

La Commission municipale du Québec a mandaté le Bureau d'intervieweurs professionnels (BIP) pour réaliser un sondage de satisfaction auprès des organismes à but non lucratif qui ont rempli un formulaire Web d'exemption de taxes municipales entre le 1^{er} avril 2016 et le 30 septembre 2017. Le sondage mené auprès de 212 organismes montre un taux de satisfaction global qui atteint 92% à l'égard du service rendu, ce qui correspond à un taux supérieur à la cible du plan stratégique 2015-2020 qui est de 90%.

TABLE DES MATIÈRES

Contenu

Mise en contexte	3
Mandat	3
Méthodologie	3
Faits saillants	4
Démarches du sondage	5
L’outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle	5
Résultats détaillés	7
L’accessibilité de l’information et la clarté du formulaire (Questions 1 à 4)	7
Le service à la clientèle (Questions 5 à 5F)	11
La technologie et l’informatique (Questions 6 à 9)	15
L’expérience générale de service (Questions 10 à 14)	17
Partie 1 : Satisfaction globale	21
Partie 2 : Questions générales	21
Partie 3 : Service à la clientèle	23
Conclusion	24
Informations de contact	25
Informations sur nos bureaux	25
Site Internet	25
Tableau 1 : Question portant uniquement sur la satisfaction globale (%)	21
Tableau 2 : Questions pertinentes retenues pour le calcul général (%)	21
Tableau 3 : Questions portant sur le service à la clientèle (%)	23

Mise en contexte

MANDAT

Par son plan stratégique 2015-2020, la Commission municipale du Québec s'est engagée à atteindre, en 2017, un taux de satisfaction de 90 % pour la clientèle (OBNL) qui utilise le formulaire aux fins d'exemption des taxes foncières ou d'affaires. Le formulaire ayant été mis en ligne en 2015, la Commission souhaitait évaluer le taux de satisfaction de sa clientèle. La Commission a donc mandaté le Bureau d'intervieweurs professionnels (BIP) pour réaliser un sondage auprès des organismes à but non lucratif qui ont utilisé ce formulaire.

MÉTHODOLOGIE

Le sondage électronique a permis de recueillir l'opinion des organismes à but non lucratif ayant formulé une demande (ou un renouvellement) d'exemption de taxes entre le 1^{er} avril 2016 et le 30 septembre 2017. Au total, des 410 organismes qui ont complété un formulaire durant cette période, 212 ont accepté de répondre au sondage, ce qui correspond à un taux de réponse de 52 %. La marge d'erreur est de $\pm 4,68\%$ 19 fois sur 20, c'est-à-dire qu'elle est fiable 95 % du temps (seuil de confiance). La collecte de données s'est échelonnée sur 2 semaines, soit du 23 octobre au 3 novembre 2017.

Faits saillants

Les résultats détaillés sont présentés dans la section « résultats » aux pages 7 à 20.

- Le niveau de satisfaction général se situe à 92 %.
- 86 % des répondants ont trouvé facile ou extrêmement facile de choisir le bon formulaire.
- 28 % des organismes ont utilisé le site Web de la Commission pour trouver de l'information complémentaires au formulaire. Le trois quarts de ceux-ci ont trouvé ce qu'ils cherchaient, mais auraient aimé retrouver ces informations à l'intérieur du formulaire.
- 80 % des répondants ayant cherché de l'information sur le site Web de la Commission affirment l'avoir trouvé facilement alors que 69 % affirment l'avoir trouvé rapidement.
- À la lecture du formulaire, les répondants ont eu de la facilité à comprendre les renseignements demandés (93 %) et le vocabulaire utilisé (95 %).
- Un peu plus du quart (28 %) des répondants ont eu recours au personnel de la Commission pour remplir le formulaire. Parmi ceux-ci, tous affirment avoir été répondus dans un délai raisonnable.
- Les répondants jugent que le personnel de la Commission adhère aux engagements de l'organisme à plusieurs niveaux : le respect et la courtoisie (100 %), l'identification du personnel (81 %), la clarté des réponses (97 %), la fiabilité et la précision des réponses (95 %).
- Le service à la clientèle est l'aspect ayant recueilli les notes les plus élevées du sondage avec une satisfaction globale de 97 %.
- La création obligatoire d'un compte utilisateur a été, pour la grande majorité des répondants (80 %), une étape facile ou extrêmement facile.
- L'impression papier du formulaire ne semble pas être un enjeu, car 93 % des répondants considèrent cette étape extrêmement facile ou facile.
- Le 2/3 des répondants aimeraient pouvoir transmettre leur demande par courriel.
- Le formulaire a été facile ou très facile à remplir pour 92 % des répondants.
- Les répondants ont caractérisé le formulaire d'exemption de taxes comme suit :
 - bien structuré (72,6 %)
 - nombre d'étapes raisonnable (73,1 %)
 - division des sections appropriée (59,9 %)
 - organisation générale appropriée (71,7 %)
 - temps nécessaire pour le remplir raisonnable (61,3 %)

Démarches du sondage

L'OUTIL QUÉBÉCOIS DE MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le questionnaire du sondage a été élaboré en suivant les recommandations de « l'outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle¹ » développé par le Secrétariat du Conseil du trésor. Cet outil permet d'évaluer, la satisfaction des usagers des services publics et la qualité perçue de ces services en se basant sur une expérience spécifique, soit, dans notre cas, l'exemption des taxes municipales.

Le modèle de mesure proposé par l'outil québécois permet d'évaluer la qualité de la prestation de services sous dix dimensions, qui comportent chacune plusieurs énoncés. Comme mentionné dans ce guide : « Pour mesurer correctement la qualité de la prestation de services, il n'est pas toujours nécessaire d'utiliser les dix dimensions et, pour mesurer une dimension, il n'est pas toujours nécessaire d'utiliser tous les énoncés. » Il suffit de choisir les dimensions et les aspects pertinents à notre sondage, puis de les adapter aux besoins spécifiques de notre organisation. Voici les dimensions et les aspects choisis :

Dimension 2 : La fiabilité

(capacité à fournir un service sans erreurs, avec exactitude et à respecter ses engagements)

Dimension 7 : Le respect

(sentiment d'être traité dignement et avec courtoisie)

Dimension 8 : L'accessibilité

(facilité d'avoir accès au service)

Dimension 9 : La clarté du langage

(facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel ou dans la documentation)

Dimension 10 : La simplicité des démarches

(pour obtenir le service)

Autres aspects :

La satisfaction globale (à la suite de l'expérience de service)

La prestation électronique de services (évaluer les aptitudes et les perceptions de la clientèle)

1. https://www.tresor.gouv.qc.ca/cadredegestion/fileadmin/documents/publications/sct/outil_quebecois_mesure.pdf

INTRODUCTION

Les questions ont donc été formulées en suivant les besoins soulevés par les employés du service à la clientèle, aux enjeux du plan stratégique et aux engagements énoncés dans la déclaration de service aux citoyens. De plus, elles ont été divisées par thèmes soit :

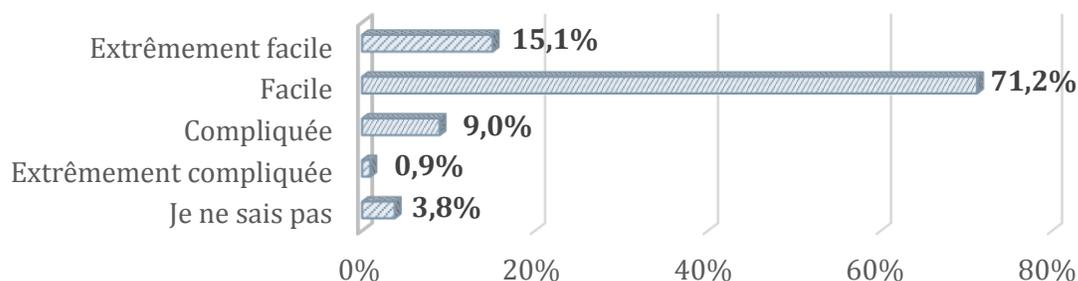
- L'accessibilité de l'information / la clarté du formulaire (Questions 1 à 4)
- Le service à la clientèle (Question 5)
- La technologie et l'informatique (Questions 6 à 9)
- L'expérience générale de service (Questions 10 à 14)

Ces quatre grands thèmes couvrent plusieurs dimensions présentes dans l'outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle. Dans ce sondage, nous cherchons à évaluer la qualité de la prestation de services (demande d'exemption de taxes), telle que l'utilisateur (les organismes à but non lucratif) la perçoit. Précisons que les répondants n'évaluent pas les autres services offerts par la Commission, mais uniquement leur dernière expérience de service, soit leur demande d'exemption de taxes municipales.

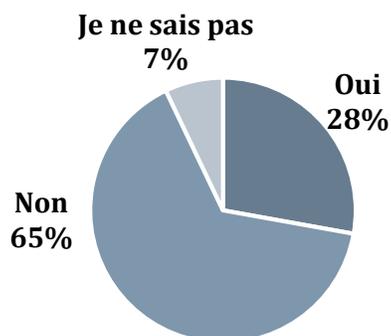
Résultats détaillés

L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET LA CLARTÉ DU FORMULAIRE (QUESTIONS 1 À 4)

Question 1 - Le choix du bon formulaire d'exemption de taxes sur le site Web de la Commission a été une étape :



Question 2 - Lorsque vous avez rempli le formulaire d'exemption de taxes, avez-vous eu besoin de chercher de l'information supplémentaire sur le site Web de la Commission municipale?



Dimension 8 : Facilité d'accéder au bon formulaire

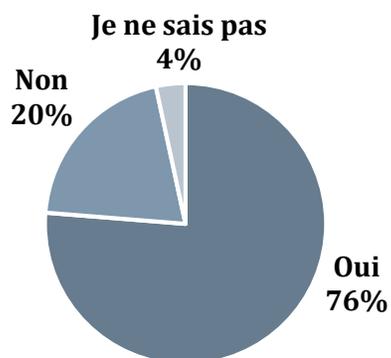
86,3 % des organismes ont trouvé facilement ou extrêmement facilement le bon formulaire d'exemption de taxes sur le site Web de la Commission, tandis qu'un peu moins de 10% des répondants ont plutôt trouvé la démarche compliquée.

Dimension 10 : Besoin de chercher de l'information supplémentaire

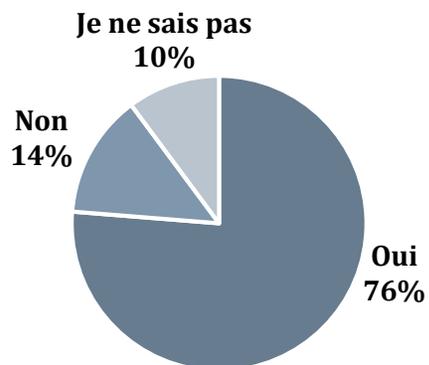
Un peu plus du quart (28 %) des répondants ont cherché de l'information supplémentaire sur le site Web de la Commission, comme le démontre le graphique de la question 2.

RÉSULTATS

Question 2A - Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez sur le site Web de la Commission municipale?



Question 2B - Auriez-vous aimé retrouver ces informations à l'intérieur du formulaire d'exemption de taxes?



Dimensions 8 et 10 : L'accessibilité et la simplicité des démarches

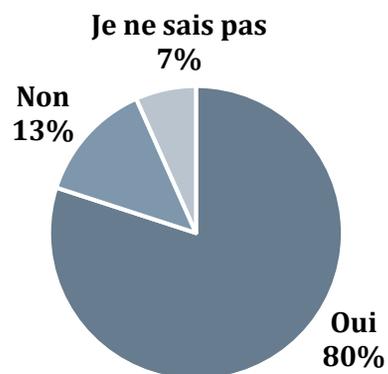
Comme le démontre la figure de la question 2A, 76 % des répondants ont trouvé l'information voulue sur le site Web de la Commission.

Dimension 8 : l'accessibilité de l'information

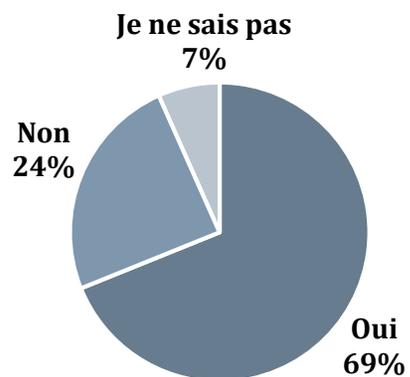
Parmi le quart des répondants ayant eu besoin de chercher de l'information supplémentaire sur le site Web de la Commission (Q2), 76 % auraient aimé la trouver à l'intérieur du formulaire d'exemption de taxes.

RÉSULTATS

Question 2A1 - Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez facilement?



Question 2A2 - Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez rapidement?



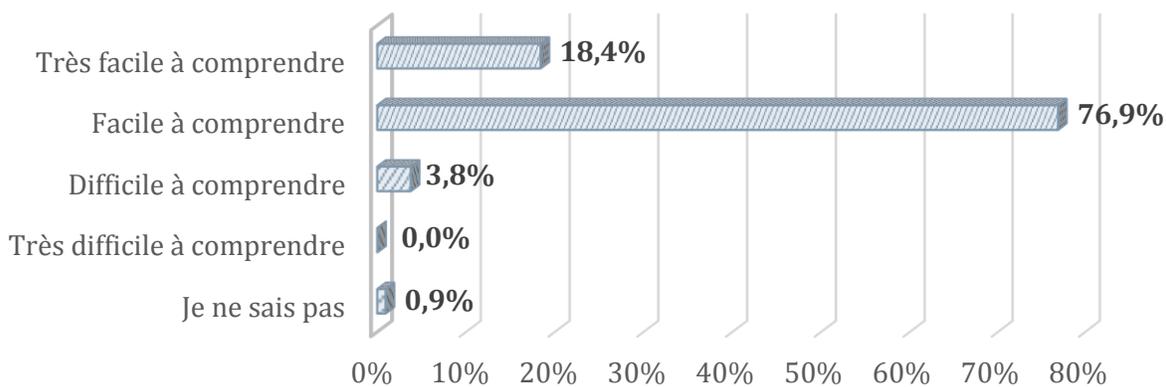
Dimension 8 et 10 : L'accessibilité et la simplicité des démarches

Parmi les 28 % des répondants qui ont cherché de l'information supplémentaire sur le site Web de la Commission (Q2), 80 % ont affirmé avoir trouvé ce qu'ils cherchaient facilement, alors que 69 % de ceux-ci affirment avoir trouvé cette information rapidement.

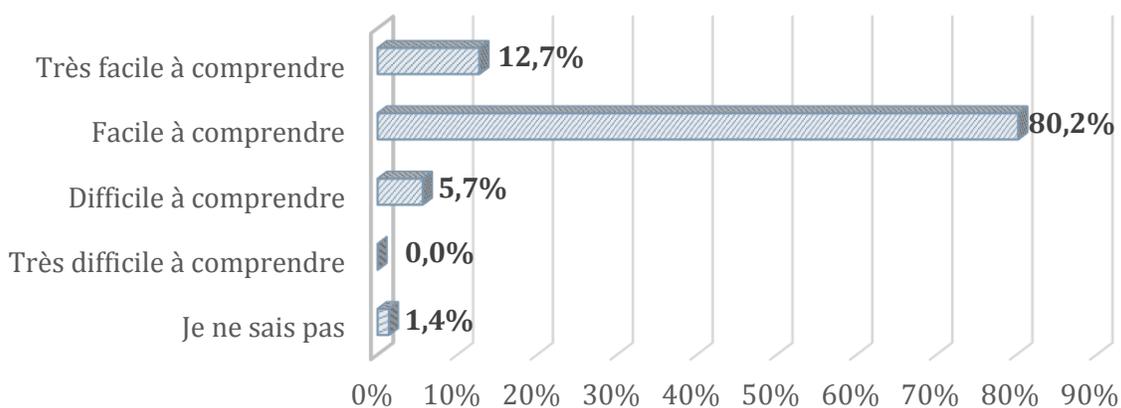
Les réponses des organismes démontrent que ceux-ci ont eu environ 2 fois plus de difficulté à trouver rapidement (24%) que facilement (13%) ce qu'ils cherchaient.

RÉSULTATS

Question 3 - Le vocabulaire utilisé dans le formulaire d'exemption de taxes était :



Question 4 - À la lecture du formulaire, les renseignements demandés étaient :



Dimension 9 : La clarté du langage - facilité à comprendre le langage utilisé dans la documentation

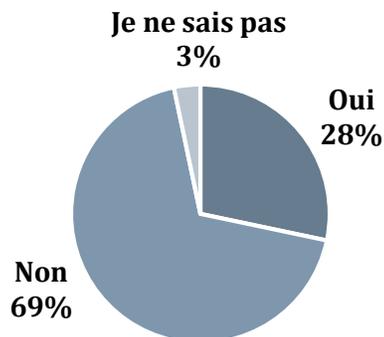
Plus de 9 organismes sur 10 considèrent que les renseignements demandés (95,3 %) ainsi que le vocabulaire utilisé (92,9 %) dans le formulaire d'exemption de taxes sont faciles ou très faciles à comprendre.

D'après les résultats présents dans les deux histogrammes ci-dessus, la moyenne des répondants ayant eu de la difficulté à comprendre le vocabulaire employé et les renseignements demandés s'élève à moins de 5 %. On peut également noter que la catégorie « très difficile à comprendre » n'a eu aucun vote (0%).

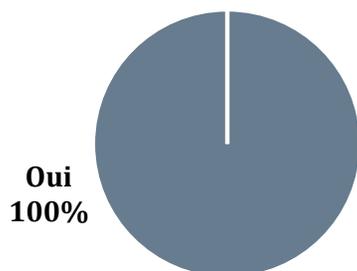
RÉSULTATS

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (QUESTIONS 5 À 5F)

Question 5 - Avez-vous eu besoin du personnel de la Commission pour remplir le formulaire d'exemption de taxes?



Question 5A - Vous a-t-on répondu dans un délai raisonnable?



Dimension 10 : La simplicité des démarches

Un peu plus du quart (28 %) des répondants ont eu recours au personnel de la Commission pour remplir le formulaire. Parmi ceux-ci, tous affirment avoir été répondu dans un délai raisonnable.

Dimension 2 : La fiabilité - respect des engagements

La déclaration de services aux citoyens² stipule que les employés doivent répondre dans un délai d'un jour ouvrable en plus d'accuser réception des courriels dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins. Comme mentionné plus haut, tous les organismes sans exception affirment avoir été répondu dans un délai raisonnable (100 %). Une sous-question était prévue pour connaître les délais attendus en cas de réponse négative, mais comme tous ont répondu de manière positive, elle n'a pas été compilée. (**Question 5A1** - Dans quel délai vous a-t-on répondu?)

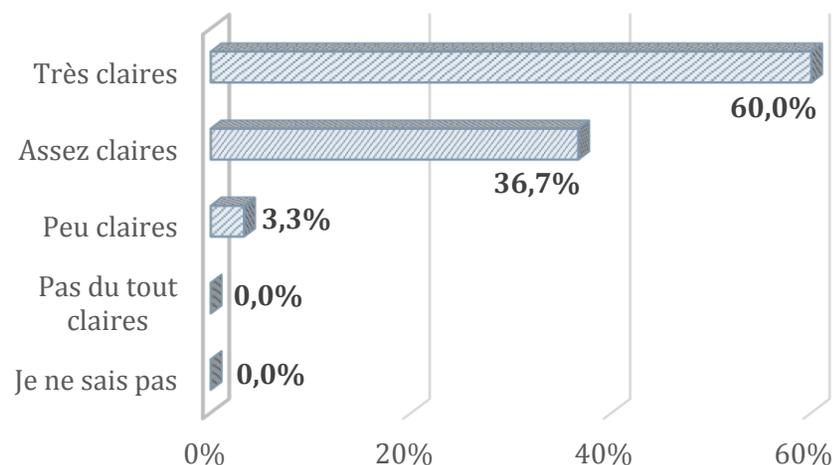
2.<http://www.cmq.gouv.qc.ca/data/documents/uploads/2017/07/06/declaration20de20services20aux20citoyens.pdf>

RÉSULTATS

Question 5B - Est-ce que la personne que vous avez contactée par téléphone s'est identifiée?



Question 5C - Est-ce que les réponses fournies par les employés de la Commission étaient :



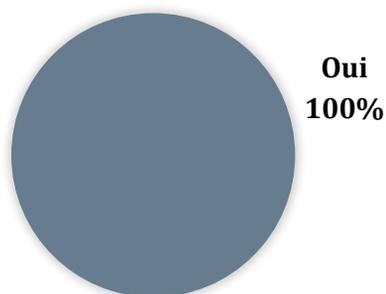
Dimension 2 : La fiabilité - Respect des engagements de la déclaration de services aux citoyens

L'identification du personnel est présente dans 81 % des réponses alors que seulement 2 % de celles-ci affirment le contraire. 17 % des répondants ne se souvenaient pas si la personne contactée par téléphone s'était identifiée.

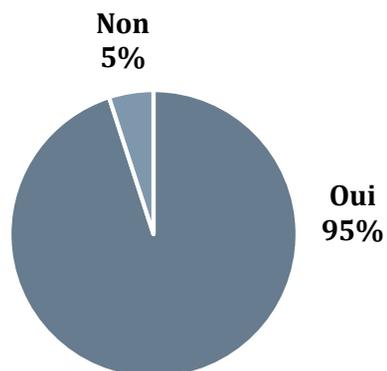
La clarté des réponses était également un aspect traité dans la déclaration de services aux citoyens de la Commission municipale. Moins de 4 % des répondants estiment que les réponses fournies par les employés de la Commission étaient peu claires, alors que 96,7 % des répondants affirment qu'elles étaient assez (36,7 %) ou très claires (60 %).

RÉSULTATS

Question 5D - Est-ce que les employés de la Commission municipale ont fait preuve de respect et de courtoisie?



Question 5E - De façon générale, avez-vous trouvé que les employés avaient des réponses fiables et précises à vos questions?



Dimension 7 : Le respect

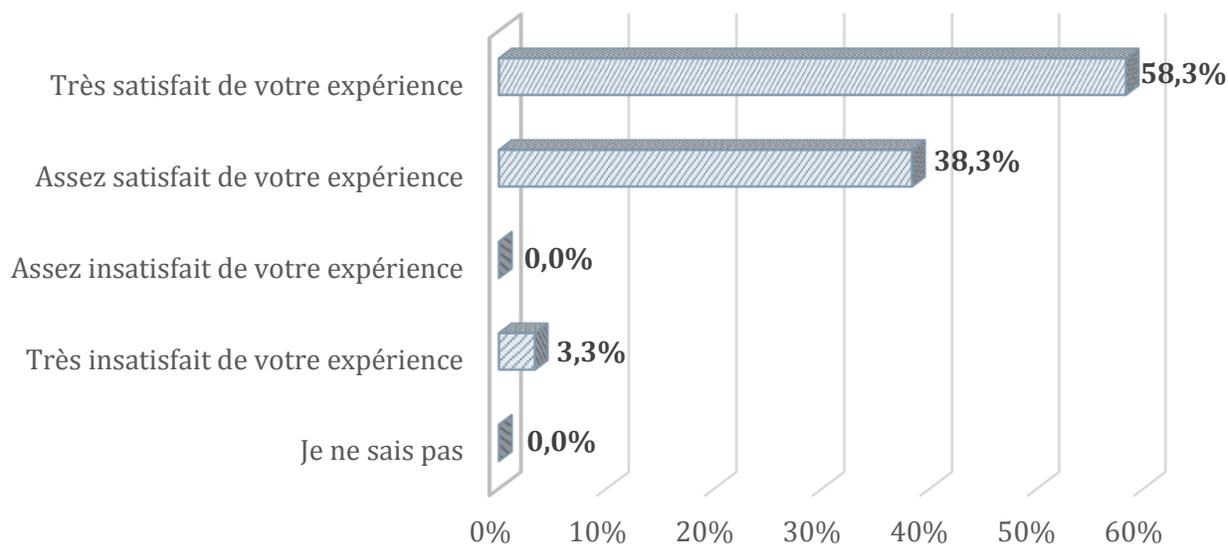
La totalité des répondants (100 %) ont reçu un service respectueux et courtois des employés de la Commission comme le démontre la figure du haut.

Dimension 2 : La fiabilité - respect des engagements de la déclaration de services aux citoyens

Comme le montre la figure de la question 5E, 95 % des répondants affirment que les employés avaient des réponses fiables et précises à leurs questions.

RÉSULTATS

Question 5F - Globalement, lorsque vous pensez à la qualité des services reçus par le personnel de la Commission municipale, êtes-vous :



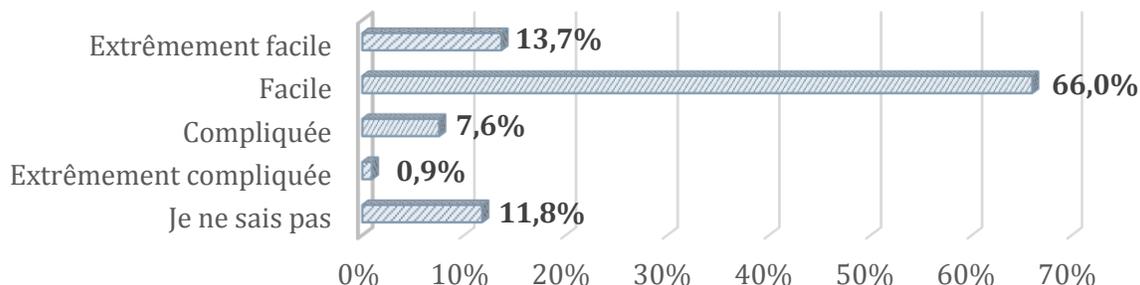
Résumé de la section "Service à la clientèle" Q5 à Q5F

- La grande majorité des organismes à but non lucratif ont reçu un service à la clientèle de **qualité** dans un **délai raisonnable**.
- **Plus de 19 organismes sur 20** (96,6 %) considèrent leur expérience de service générale comme étant **assez** ou **très satisfaisante**.
- Plus de la moitié des répondants estiment leur expérience de service comme étant **très satisfaisante** (58,3 %).
- Le **respect** et la **courtoisie** sont des valeurs qui ont été appliquées auprès de la **totalité** des organismes ayant eu recours au service à la clientèle.
- Les réponses données par le personnel de la Commission étaient **claires, fiables** et **précises**.

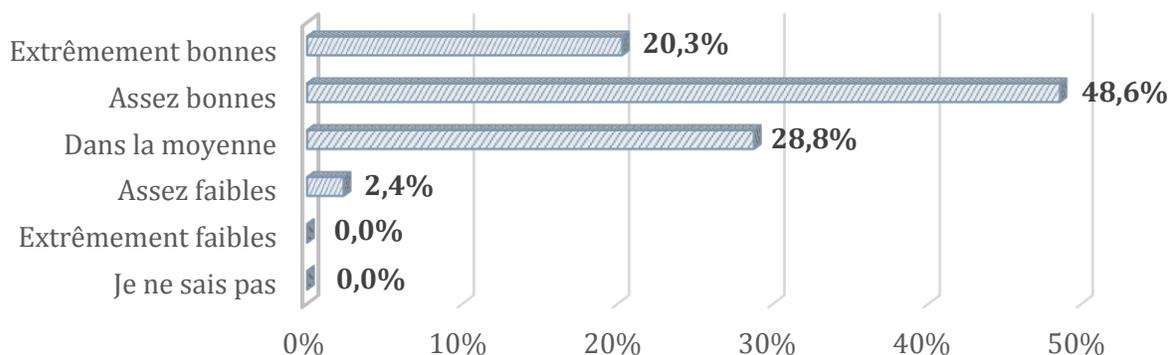
RÉSULTATS

LA TECHNOLOGIE ET L'INFORMATIQUE (QUESTIONS 6 À 9)

Question 6 - La création obligatoire d'un compte utilisateur afin d'accéder au formulaire d'exemption de taxes a été une étape :



Question 7 - De façon générale, je considère mes habiletés à utiliser Internet et les technologies informatiques comme étant :

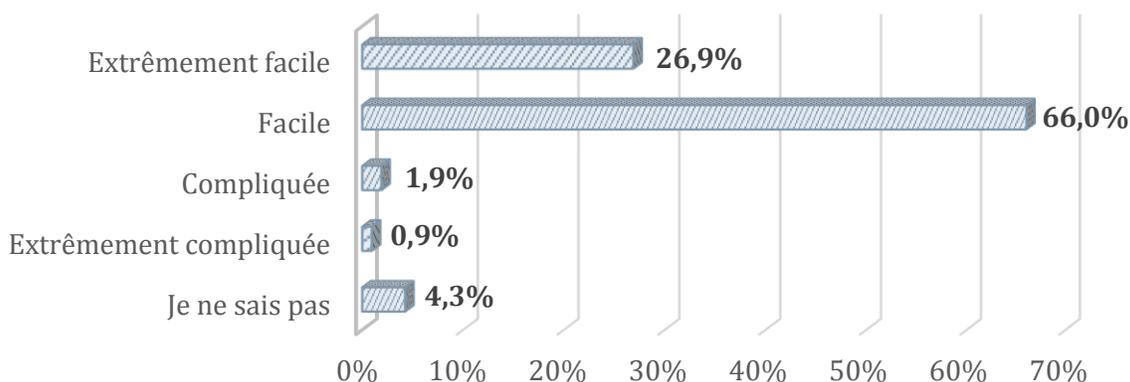


La prestation électronique de services – évaluation des aptitudes de la clientèle

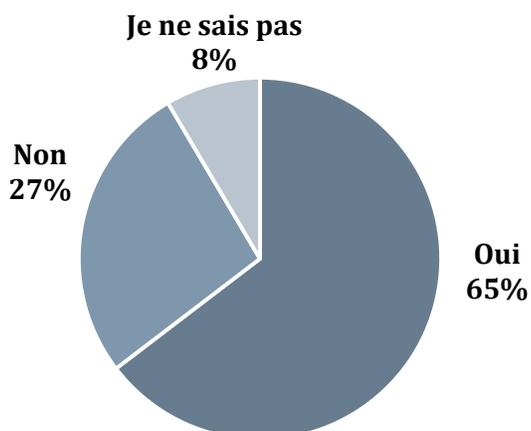
La création obligatoire d'un compte utilisateur a été, pour la grande majorité des répondants, une étape facile (66 %) ou extrêmement facile (13,7 %). Parallèlement, cette étape a été compliquée ou extrêmement compliquée pour 8,5 % des organismes. On peut sans aucun doute faire un lien avec le deuxième histogramme, qui démontre les habiletés technologiques des répondants. En effet, environ le tiers (31,2 %) de ceux-ci estiment leurs habiletés informatiques dans la moyenne ou moins, alors qu'environ les deux tiers (68,9 %) les considèrent assez bonnes (48,6 %) ou extrêmement bonnes (20,3 %).

RÉSULTATS

Question 8 - L'impression papier du formulaire d'exemption de taxes à la fin de votre démarche a été une étape :



Question 9 - Auriez-vous souhaité transmettre votre demande d'exemption de taxes par courriel électronique?



La prestation électronique de services

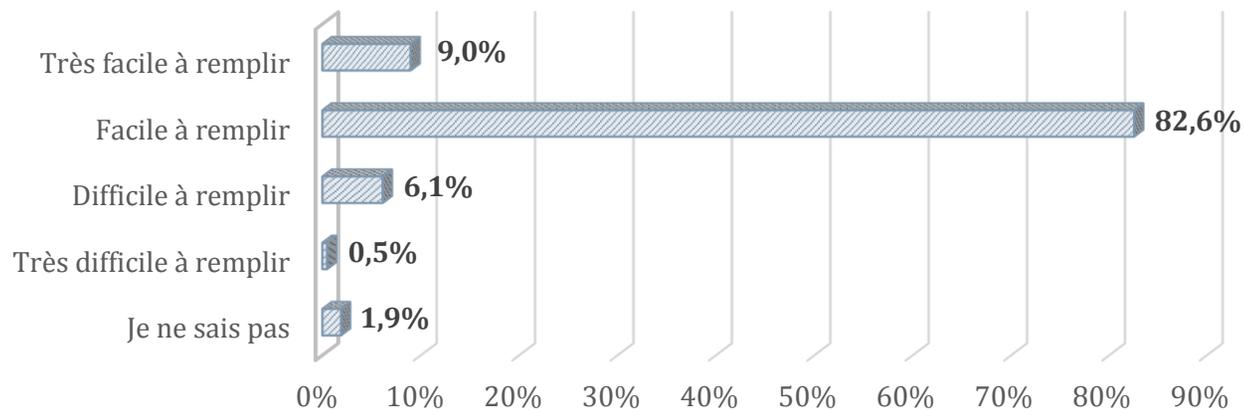
L'impression papier ne semble pas être un enjeu, étant donné que 92,9 % des répondants affirment avoir trouvé cette étape facile ou extrêmement facile.

Les deux tiers des répondants auraient préféré pouvoir transmettre leur demande d'exemption par courriel plutôt que par la poste conventionnelle.

RÉSULTATS

L'EXPÉRIENCE GÉNÉRALE DE SERVICE (QUESTIONS 10 À 14)

Question 10 - Dans l'ensemble, le formulaire d'exemption de taxes était :

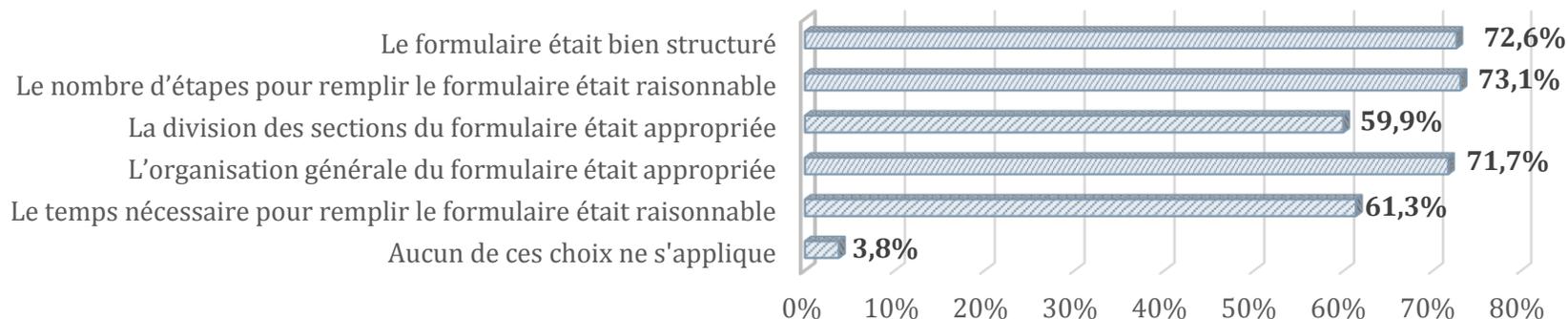


La satisfaction globale

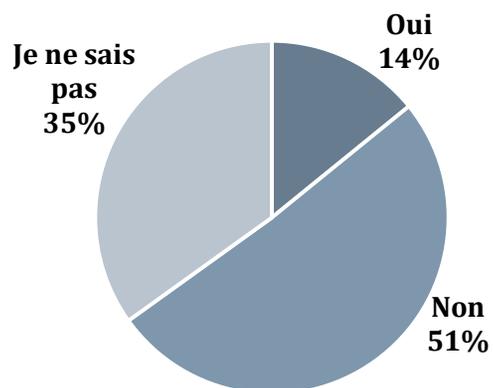
Dans l'ensemble, les répondants ont trouvé facile (82,6 %) ou très facile (9 %) de remplir le formulaire d'exemption de taxes. Une minorité d'organismes (6,6 %) ont plutôt trouvé cela difficile ou très difficile.

RÉSULTATS

Question 11 - Cochez tous les énoncés qui, selon vous, caractérisent bien le formulaire d'exemption de taxes :



Question 12 - Selon vous, est-ce que le formulaire d'exemption de taxes comporte des lacunes?



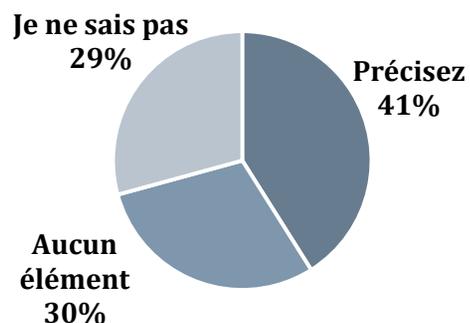
La satisfaction globale

La question 11 témoigne bien de la satisfaction générale face aux différentes caractéristiques du formulaire d'exemption de taxes. La division des sections du formulaire, ainsi que le temps nécessaire pour le remplir sont les aspects les plus faibles.

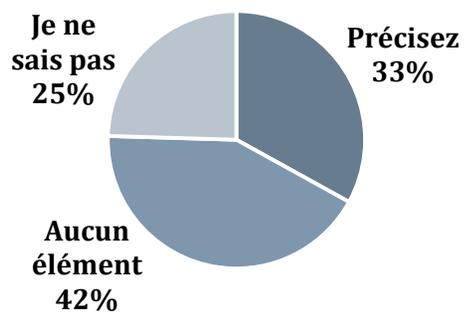
Comme le montre la figure circulaire, 14 % des répondants estiment rencontrer des lacunes à l'intérieur du formulaire d'exemption de taxes, alors que 51 % disent le contraire. Le tiers des répondants ne se sont pas prononcés sur la question.

RÉSULTATS – QUESTIONS OUVERTES

Question 13A - De façon générale, suite à votre expérience, quel est le meilleur élément du service que vous avez reçu et que nous ne devrions pas changer?



Question 13B - De façon générale, suite à votre expérience, quel serait l'élément principal à améliorer pour ce service?



Les figures des questions 13A et 13B démontrent que 33% des organismes ont précisé, dans une question ouverte, des éléments à améliorer, tandis que 41% de ceux-ci nous ont fait part des meilleurs éléments du service reçu. Voici les principaux éléments soulevés dans les commentaires :

Meilleurs éléments du service :

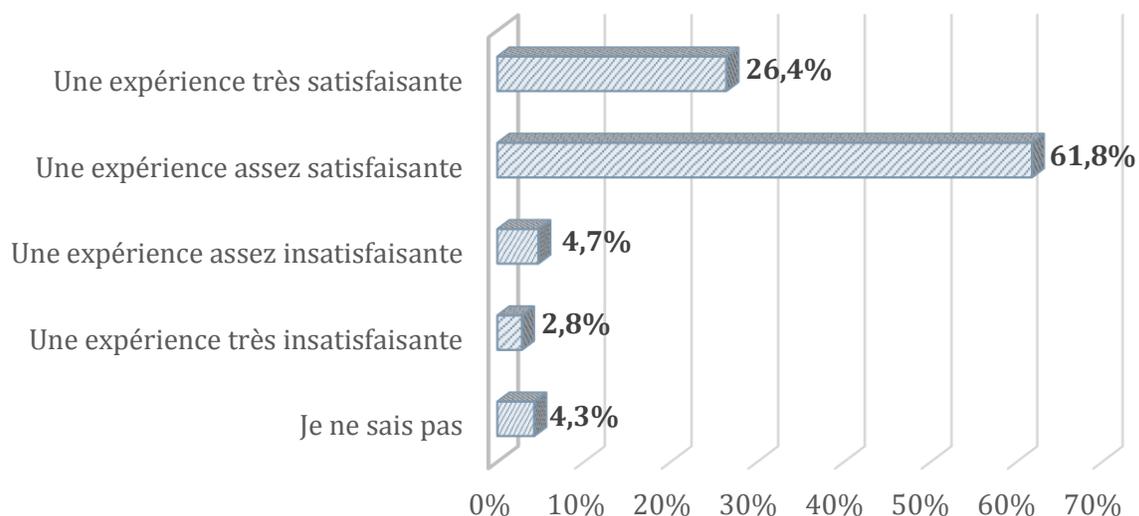
- La qualité, le soutien, la disponibilité et la courtoisie des membres du personnel
- Les étapes du formulaire sont conviviales, claires, efficaces et faciles à remplir
- La rapidité du service à la clientèle
- Les explications claires concernant les documents à joindre
- L'espace suffisamment grand dans le formulaire, qui permet de bien détailler chaque situation
- L'enregistrement automatique du formulaire
- La demande peut être remplie en ligne
- La facilité à trouver le bon formulaire en ligne
- L'aspect visuel, la présentation du site Web et du formulaire
- Le langage utilisé est très accessible

Éléments du service à améliorer :

- Le formulaire devrait pouvoir être transmis électroniquement
- La facilité à choisir le bon formulaire
- La clarté des termes utilisés et des questions demandées
- Certaines questions sont répétitives et devraient être regroupées
- Plus de précision sur les informations à fournir devrait être donnée
- Des exemples concrets pour remplir certaines sections devraient être donnés
- L'écriture et le formatage ne sont pas toujours compatibles avec les systèmes d'exploitation (MACOS X)
- Le processus pour le renouvellement d'une demande devrait être allégé
- Le terme « grand public » devrait être défini en lien avec les activités
- Les précisions sur le plan de bâtiment à fournir devraient être plus claires
- Le personnel de soutien est nécessaire pour remplir correctement le formulaire
- Le guide explicatif devrait être plus détaillé

RÉSULTATS

Question 14 - Globalement, comment avez-vous trouvé votre expérience de service soit, votre demande (ou votre renouvellement) pour obtenir une exemption des taxes par le formulaire en ligne présent sur le site Web de la Commission?



La satisfaction globale

La question 14 montre qu'une grande majorité (88,2 %) des organismes considèrent leur expérience globale de service comme étant une expérience assez (61,8 %) ou très (26,4 %) satisfaisante. Seulement 7,5 % de la clientèle visée par le sondage rapporte une expérience assez (4,7 %) ou très (2,8 %) insatisfaisante.

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS

Afin de calculer équitablement le taux de satisfaction globale des organismes à but non lucratif qui ont répondu au sondage, les questions ont été divisées en trois parties. La partie 1 comporte les deux questions les plus significatives étant donné qu'elles portent toutes deux sur la satisfaction globale de service. Ces deux questions représentent donc le tiers du calcul final. La partie 2, qui représente le deuxième tiers du calcul total, inclut les questions générales pertinentes à l'étude. En effet, seules les questions en lien avec la satisfaction vis-à-vis le formulaire d'exemption de taxes ont été retenues. Le rejet de certaines questions est expliqué à la page 22. La partie 3, qui représente le dernier tiers du calcul total, regroupe les questions touchant au service à la clientèle. Noter que pour les trois parties, seuls les pourcentages positifs ont été retenus dans les calculs, ce qui signifie que le choix de réponse « je ne sais pas » n'a pas été comptabilisé dans le taux de satisfaction final.

PARTIE 1 : SATISFACTION GLOBALE

Tableau 1 : Question portant uniquement sur la satisfaction globale (%)

CHOIX DE RÉPONSES	TRÈS SATISFAIT	ASSEZ SATISFAIT	ASSEZ INSATISFAIT	TRÈS INSATISFAIT	JE NE SAIS PAS
Question 5F	58,33	38,33	0,00	3,33	0,00
Question 14	26,42	61,79	4,72	2,83	4,25
Moyenne	42,38	50,06	2,36	3,08	2,12

Question 5F : Qualité des services reçus par le personnel de la Commission

Question 14 : Expérience globale de service

Moyenne des réponses « très satisfait » et « assez satisfait » : 92 %

PARTIE 2 : QUESTIONS GÉNÉRALES

Tableau 2 : Questions pertinentes retenues pour le calcul général (%)

CHOIX DE RÉPONSES	EXTRÊMEMENT FACILE OU TRÈS FACILE	FACILE	COMPLIQUÉ OU DIFFICILE	EXTRÊMEMENT COMPLIQUÉ OU TRÈS DIFFICILE	JE NE SAIS PAS
Question 1	15,09	71,23	8,96	0,94	3,77
Question 3	18,40	76,89	3,77	0,00	0,94
Question 4	12,74	80,19	5,66	0,00	1,42
Question 6	13,68	66,04	7,55	0,94	11,79
Question 8	26,89	66,04	1,89	0,94	4,25
Question 10	8,96	82,55	6,13	0,47	1,89
Moyenne	15,96	73,82	5,66	0,55	4,01

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS

Question 1 : Choix du bon formulaire

Question 3 : Vocabulaire utilisé

Question 4 : Renseignements demandés

Question 6 : Création compte utilisateur

Question 8 : Impression du formulaire

Question 10 : Facilité générale pour remplir le formulaire

Moyenne des réponses « extrêmement facile ou très facile » et « facile » : 90 %

Questions retirées du calcul pour évaluer le niveau de satisfaction générale des répondants :

Nous avons écarté les questions qui n'étaient pas en lien avec la satisfaction de service, c'est-à-dire l'utilisation du formulaire d'exemption de taxes.

Question 2 : Pour notre information, nous voulions connaître le pourcentage d'organismes qui consultent également le site Web de la Commission. À l'intérieur du formulaire, des bulles d'information et des liens vers le site Web de la Commission sont présents. Il est alors intéressant de connaître le pourcentage d'organismes qui utilisent ces liens hypertextes pour avoir de l'information supplémentaire. L'information retenue n'est donc pas pertinente au calcul de satisfaction.

Question 5 : Les questions se trouvant dans cette section sont présentes dans le calcul du service à la clientèle (voir partie 3).

Question 7 : La question porte sur les habiletés personnelles à utiliser Internet et les technologies informatiques, il n'est donc pas pertinent de l'inclure dans le calcul de satisfaction.

Question 9 : Dans le but de nous diriger vers un « tribunal sans-papier », nous voulions sonder l'ouverture des organismes à envoyer leur demande par courriel. Cette question purement administrative est donc exclue du calcul de satisfaction.

Question 11 : Le format de choix de réponse ne permet pas une analyse de satisfaction, mais permet de cibler les points les plus appréciés du formulaire d'exemption de taxes. En effet, les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses qui caractérisent le formulaire d'exemption de taxes.

Questions 12 et 13 : Les questions 12 et 13 sont des questions d'opinions et de suggestions. Les répondants avaient l'option d'écrire les points négatifs et positifs du service. Un résumé de ces questions a déjà été fait à la page 19. De plus, le fait qu'une personne affirme que le formulaire comporte certaines lacunes ne veut pas dire qu'elle a eu une mauvaise expérience de service. C'est pourquoi ces questions n'ont pas été comptabilisées dans le calcul de la satisfaction générale.

Question 14 : Cette question entre dans la section de satisfaction générale (voir partie 1).

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS

PARTIE 3 : SERVICE À LA CLIENTÈLE

Tableau 3 : Questions portant sur le service à la clientèle (%)

CHOIX DE RÉPONSES	TRÈS CLAIRES OU TRÈS SATISFAIT	ASSEZ CLAIRES OU ASSEZ SATISFAIT	OUI	PEU CLAIRES OU ASSEZ INSATISFAIT	PAS DU TOUT CLAIRES OU TRÈS INSATISFAIT	NON	JE NE SAIS PAS
Question 5A	N/A	N/A	100	N/A	N/A	0,00	0,00
Question 5B	N/A	N/A	81,67	N/A	N/A	1,67	16,67
Question 5C	60,0	36,67	N/A	3,33	0,00	N/A	0,00
Question 5D	N/A	N/A	100	N/A	N/A	0,00	0,00
Question 5E	N/A	N/A	95,0	N/A	N/A	5,0	0,00
Moyenne	60,0	36,67	94,17	3,33	0,00	1,67	3,33

Question 5A : Délais

Question 5B : Identification

Question 5C : Clarté des réponses

Question 5D : Respect et courtoisie

Question 5E : Réponses fiables et précises

Moyenne des réponses « très claires ou très satisfait » + « assez claires ou assez satisfait » et des réponses « oui » = 95 %

Questions retirées du calcul pour évaluer le niveau de satisfaction générale des répondants :

Question 5 : Cette question est retirée, car elle sert uniquement à connaître le nombre d'organismes qui ont fait appel au service à la clientèle.

Question 5A1 : Cette question n'est pas incluse dans le calcul, car personne n'y a répondu. (voir p. 11 pour plus de détails).

Question 5F : Incluse dans le calcul de la satisfaction globale (partie 1).



Conclusion

Le pourcentage retenu pour le calcul final de la satisfaction des organismes qui ont répondu au sondage est calculé selon les moyennes des parties 1, 2 et 3, ce qui donne un **taux de 92 %**. Le taux obtenu est donc au-delà de la cible visée de 90 % du plan stratégique 2015-2020 de la Commission municipale. Dans un esprit d'amélioration continue, bien que les résultats du sondage soient très positifs, la Commission s'engage à améliorer son formulaire d'exemption de taxes municipales.

Tous les commentaires et suggestions seront analysés. Nous en profitons également pour remercier tous les organismes qui ont pris de leur temps pour donner leur opinion pour améliorer notre formulaire en ligne.

COORDONNÉES

Informations de contact

RAPHAËLLE LANDRY
ANALYSTE ET CHARGÉE DE PROJET

Tél. 418-691-2014 poste : 3938

Télécopie 418-644-4676

raphaelle.landry@cmq.gouv.qc.ca

Informations sur nos bureaux

Québec, siège social

10, rue Pierre-Olivier-Chauveau

Mezzanine, aile Chauveau

Québec (Québec) G1R 4J3

Tél. 418-691-2014

Télécopie 418-644-4676

Montréal

500, boulevard René-Lévesque Ouest

Bureau 24.200, 24^e étage

Case postale 24

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél. 514-873-3031

Télécopie 514-873-3764

Ligne sans frais 1-866-353-6767

Site Internet

www.cmq.gouv.qc.ca