

# Sondage de la satisfaction citoyenne concernant le Service GO



# Le projet en résumé

En collaboration avec l'École de gestion de l'Université de Sherbrooke, un sondage a été créé pour connaître votre satisfaction et votre expérience concernant le Service GO.

# La méthodologie

- Méthode : sondage électronique
- Durée : environ 3 semaines
- Outils de communication utilisés : publications sur les médias sociaux, invitation dans les courriels de fermeture des requêtes et envoi d'une actualité (site Internet, courriel, bciti).
- Nombre de réponses obtenues : 59 réponses

# Les questions du sondage

1. De quelles façons communiquez-vous avec la Ville?
2. Combien de fois avez-vous fait appel au Service GO?
3. Niveau de satisfaction en lien avec les délais de réponse.
4. Niveau de satisfaction en lien avec la facilité de créer une demande en ligne.
5. Niveau de satisfaction en lien avec l'accessibilité du Service GO.
6. Niveau de satisfaction en lien avec l'efficacité.
7. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :
  - La Ville utilise un langage respectueux lors de ses communications écrites et verbales.
  - La Ville accueille et accompagne le client dans le cheminement de sa requête sans discrimination ni préjugés.
  - La Ville écoute activement pour bien comprendre et reconnaître les besoins de ses clients.
  - La Ville fournit les explications et les informations nécessaires.
8. Suggestion d'amélioration de l'expérience client.

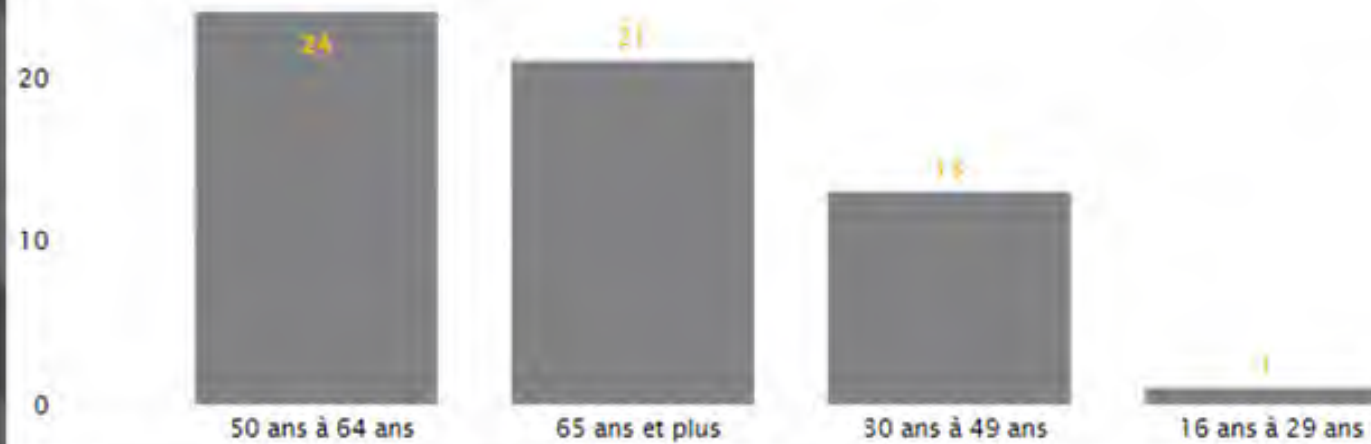
\* Pour chaque question, les citoyens avaient la possibilité de laisser des suggestions ou des commentaires.

# Profil démographique

59

Nombre de répondants

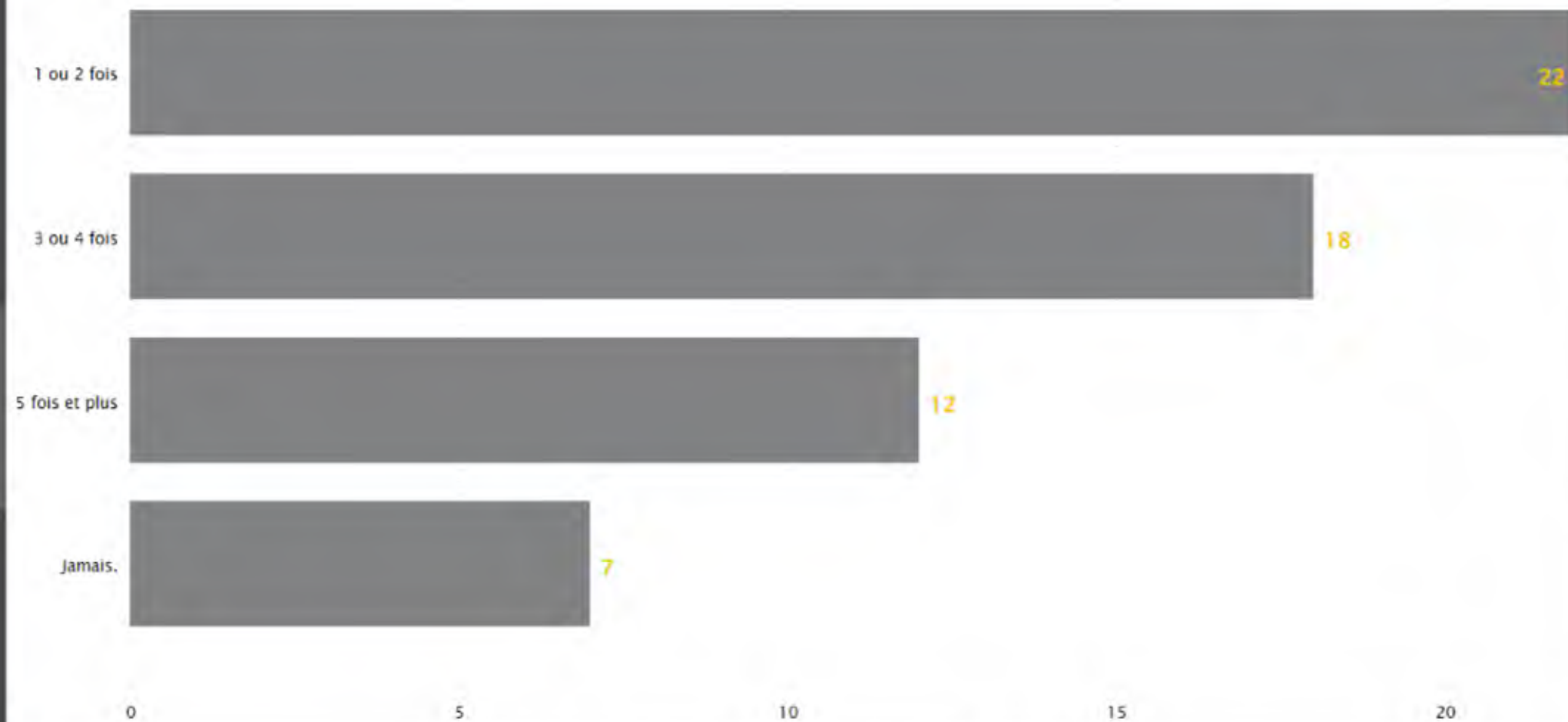
Q10 : Quel est votre groupe d'âge ?



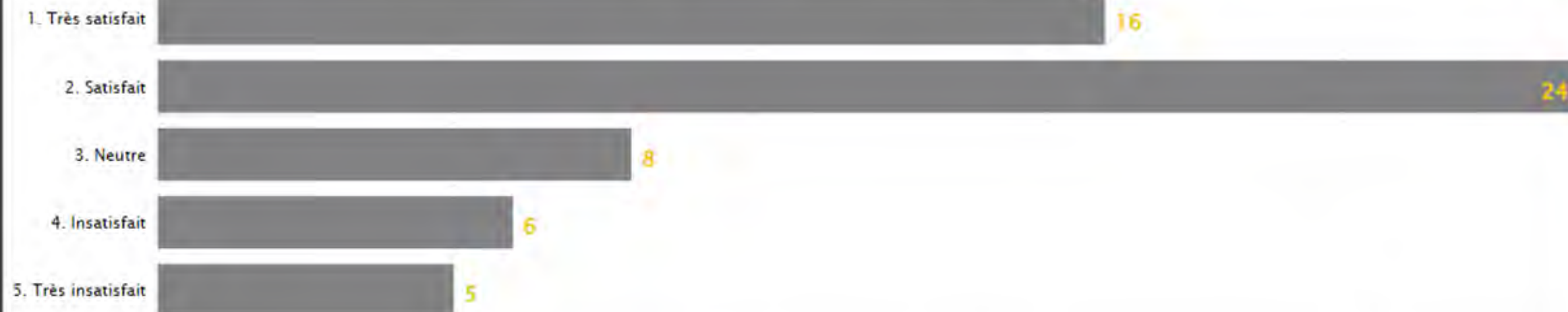
Q11 : Quel est votre genre ?



Q2 : Combien de fois avez-vous fait appel au Service G0 concernant une demande de services (site Internet ou téléphone) ?



Q3 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais de réponse à vos demandes de services?



Q3b : Si vous avez répondu "très insatisfait" ou "insatisfait", veuillez nous indiquer comment nous pourrions améliorer cet aspect du service :

Toujours reçu une réponse et même vérification de la part d'un employé de la ville.

Rapidité

Pour cette dernière demande il y a eu un grand délai avant que le balai mécanique repasse; j'ai balayé le bord de la rue moi-même.

Pas de suivi à ma requête...

Les questions simples sont répondues rapidement mais mes 2 plaintes formulées n'ont jamais obtenu de retour. Et pourtant il aurait été simple de le faire

J'ai appelé depuis 3 semaines, j'ai eu un message comme quoi la demande est faite, mais aucune nouvelle et le problème est encore là

J'ai rapidement reçu un accusé de réception de ma demande, mais on n'a jamais donné suite à ma demande.

Il n'y a pas assez d'options sur la plateforme. Si je veux indiquer quelque chose à la Ville, on dirait que les seuls choix sont nid de poule et graffiti. Il devait y avoir une panoplie d'options ou de catégories.

Depuis plusieurs semaines le service n'existe pas sur l'application BCITI. Je dois passer par la page web de la ville. Beaucoup moins « user friendly »

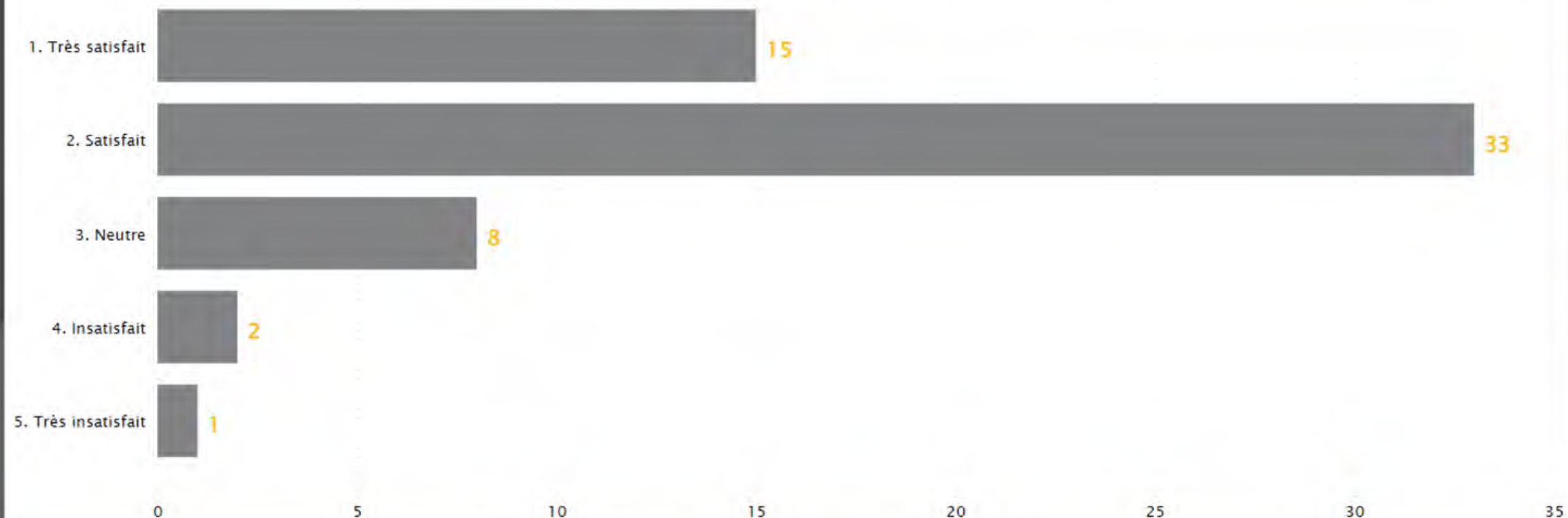
C'est difficile à savoir l'état. Ils disparaissent. L'équipe ville fait du super travail...mais l'application a besoin d'aide.

Certaines demandes demeurent sans réponse depuis plusieurs semaines/mois...

à quoi sert de donner un numéro de dossier s'il n'y a pas de suivi verbal



Q4 : Quel est votre niveau de satisfaction quant à la facilité de créer une demande de service en ligne?

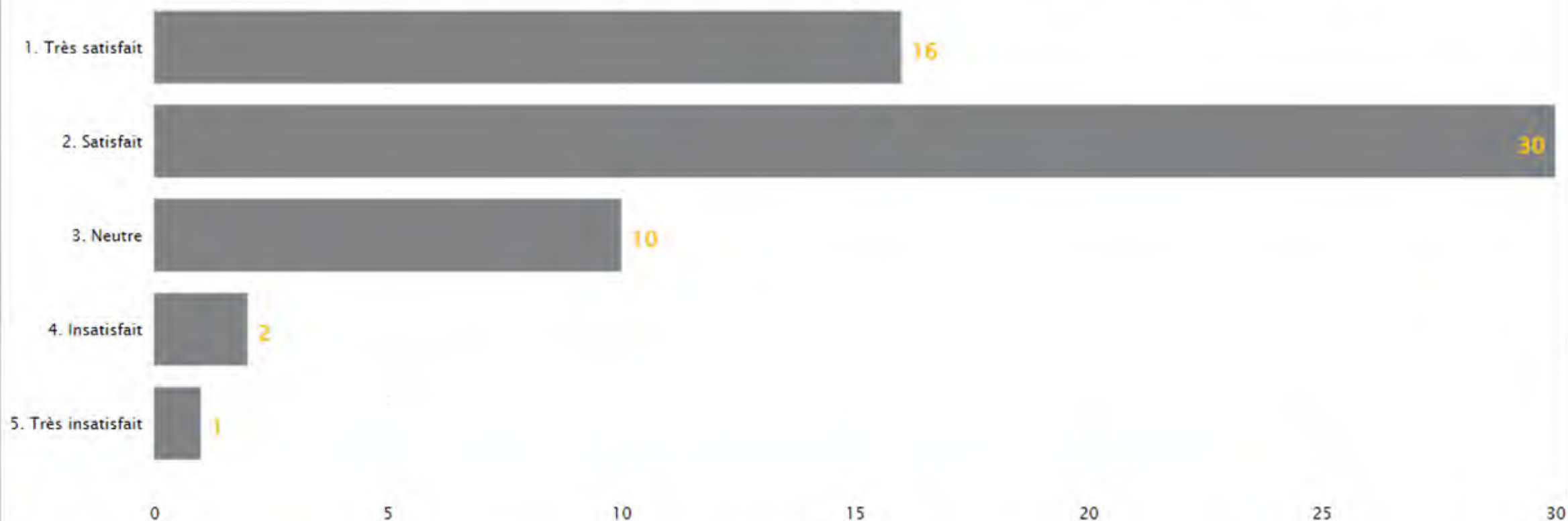


Q4b : Si vous avez répondu "très insatisfait" ou "insatisfait", veuillez nous indiquer comment nous pourrions améliorer cet aspect du service :

C'est compliqué. On doit se faufiler sur le site Web, avoir un compte. Le logiciel n'est pas assez intuitif. Pourquoi tellement de sécurité, ce n'est pas un banque!



Q5 : Notez votre niveau de satisfaction concernant l'accessibilité\* du Service GO ?\* Accessibilité : Avoir accès facilement aux services de la Ville.



Q5b : Si vous avez répondu "très insatisfait" ou "insatisfait", veuillez nous indiquer comment nous pourrions améliorer cet aspect du service :

Facile à trouver mais compliqué pour enregistrer et compléter.

L'application ne fonctionne pas

Q6 : Notez votre niveau de satisfaction concernant l'efficacité du Service GO?\*Efficacité : Obtenir des réponses et des suivis adéquats.



Q6b : Si vous avez répondu "très insatisfait" ou "insatisfait", veuillez nous indiquer comment nous pourrions améliorer cet aspect du service :

Une fois sur 2 je ne reçois pas de réponses

Une fois les mesures de sécurité et étapes à soumettre le contact, on reçoit une réponse rapide.

Sur 27 requêtes au fil des ans, quelques unes sont restés sans réponse.

Répondre aux demandes...

Quel suivi

Pas de suivi après l'ouverture du dossier. Même qu'un fois le dossier a été fermé sans avoir eu de réponse. Ce n'est pas tout d'avoir un super service en ligne, car il faut aussi donner suite à une résolution de problème...

On n'a jamais donné suite à ma demande.

My problem has not been solved. HORRIBLE experience

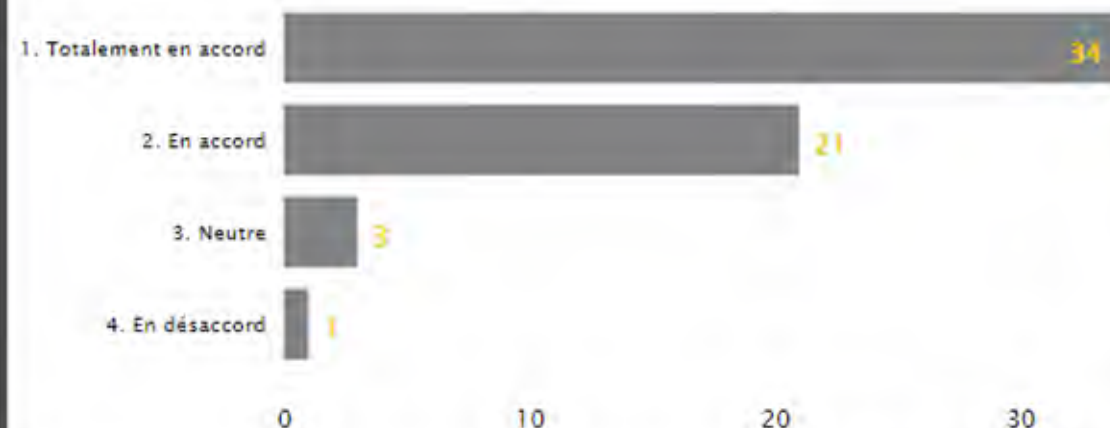
la ville réagit aux plaintes. Ex on appelle pour un trou sur la rue, on bouche ce seule trou. Il faut faire une nouvelle plainte pour bouches l'autre juste à coté.

Faire ce qui a été demandé car depuis 3 semaines et rien aucun suivi

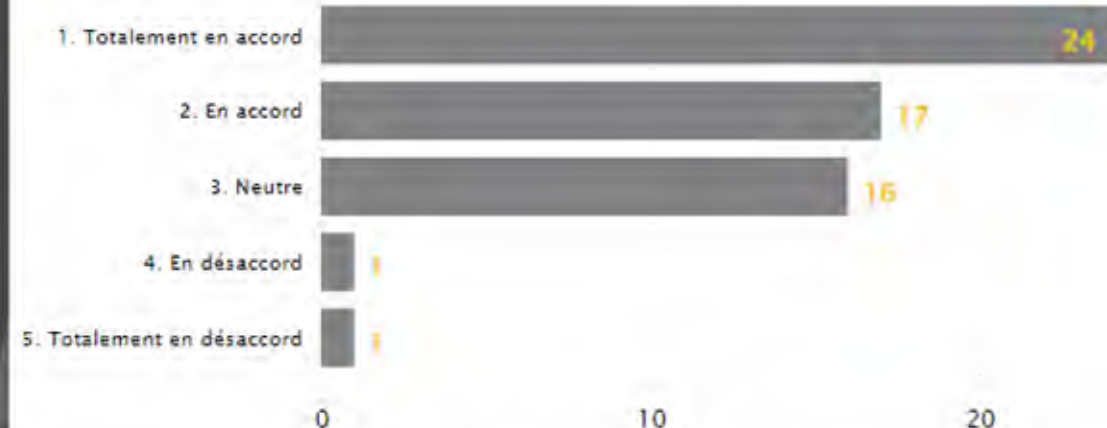
Dans votre courriel de retour, vous indiquez: merci de prendre le temps de nous contacter; ça devrait être merci d'avoir pris le temps...

Comme mentionné certaines de mes questions sont restés sans réponse.

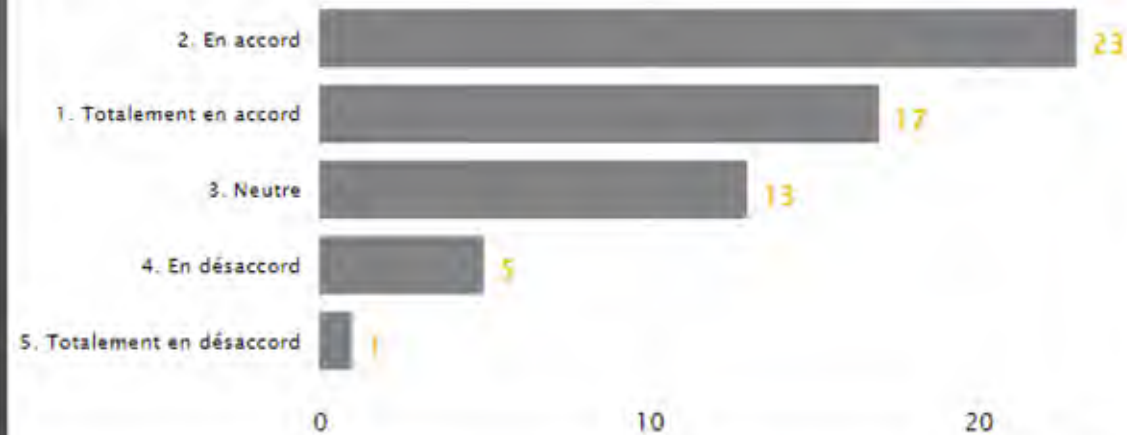
Q7a : La Ville utilise un langage respectueux lors de ses communications écrites et verbales



Q7b : La Ville accueille et accompagne le client dans le cheminement de sa requête sans discrimination ni préjugés.



Q7c : La Ville écoute activement pour bien comprendre et reconnaître les besoins de ses clients.



Q7d : La Ville fournit les explications et les informations nécessaires.

