



#### **MONTREAL**

1180, rue Drummond  
Bureau 620  
Montréal (Québec) H3G 2S1  
T 514 878-9825

#### **QUÉBEC**

3340, rue de La Pérade  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1X 2L7  
T 418 687-8025

## **SATISFACTION DES CITOYENS**

RAPPORT D'ÉTAPE SUR LA **BIBLIOTHÈQUE**  
PRÉSENTÉ À LA VILLE DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES

<b>03</b>	/INTRODUCTION
<b>04</b>	/SOMMAIRE
<b>05</b>	/CHAPITRE 1 : BIBLIOTHÈQUE
<b>10</b>	/CHAPITRE 2 : AMÉLIORATIONS PRIORITAIRES
<b>13</b>	/CHAPITRE 3 : QUADRANT DE SATISFACTION

## ANNEXE

<b>/1.</b>	QUADRANT DE SATISFACTION
------------	--------------------------

## INTRODUCTION



**CONTEXTE ET OBJECTIFS** La Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures a entrepris une démarche de **mesure en continu de la satisfaction de ses citoyens** afin, notamment, de disposer d'une information fiable et à jour pour prendre des décisions et pour intervenir rapidement en cas de problème.

Ce rapport fait le **bilan des résultats obtenus pour la bibliothèque municipale** (service collectif).

### ÉCHANTILLONNAGE ET COLLECTE

#### Services collectifs

Chaque semaine, un échantillon aléatoire de 100 ménages résidant sur le territoire de la Ville de Saint-Augustin est interrogé à propos des services collectifs. À l'intérieur de chaque ménage, une personne âgée de 18 ans ou plus est choisie selon une procédure informatisée de sélection aléatoire simple basée sur l'âge.

La collecte du volet « bibliothèque » s'est effectuée du 3 octobre 2016 au 4 juillet 2017. Au total, 1 432 citoyens de Saint-Augustin ont répondu à la première question sur la fréquentation de la bibliothèque. De ce nombre, 598 citoyens ayant fréquenté la bibliothèque au cours des six mois précédant le sondage ont répondu aux questions spécifiques à la bibliothèque. La marge d'erreur maximale pour ce sous-groupe de répondants (n : 598) est de 3,9 %, 19 fois sur 20.

### INTERPRÉTATION DE L'ÉCHELLE DE MESURE DE SATISFACTION

L'échelle de satisfaction utilisée est une échelle de 1 à 10 : chaque répondant est invité à indiquer, pour un service donné, son degré de satisfaction en utilisant une note de 1 à 10. On calcule ensuite la moyenne de l'ensemble des répondants (ex. : 8,7 sur 10). On considère généralement qu'une note moyenne de 9 ou plus est un résultat exceptionnel. Entre 8 et 9, il s'agit encore d'un bon résultat. Lorsqu'on se rapproche de 7, on doit considérer qu'il s'agit d'un élément à améliorer. Lorsque la note moyenne est inférieure à 7 (notes de 1 à 6), elle révèle généralement un problème à traiter en priorité.



### QUADRANT DE SATISFACTION

Les résultats sont analysés à l'aide du **Quadrant de satisfaction**. Il s'agit d'un outil d'analyse des données qui vise à hiérarchiser les éléments liés à la satisfaction de la clientèle, et ce, pour orienter les actions à mener pour améliorer la prestation de services et l'expérience client. On retrouve en annexe les explications du modèle ainsi que les résultats détaillés.

1

Un peu **plus de deux citoyens sur cinq** disent avoir **fréquenté la bibliothèque** au moins une fois au cours des six mois précédant le moment où ils ont été interrogés; il s'agit donc d'un service assez utilisé. Les citoyens qui ne fréquentent pas la bibliothèque n'ont quasiment rien à lui reprocher : on justifie surtout la non-fréquentation par des raisons d'ordre personnel (habitudes, préférences).

2

**L'évaluation de la bibliothèque par la clientèle est très bonne.** L'objectif de 9 sur 10 comme note moyenne de satisfaction globale est presque atteint (8,7) et les dimensions mesurées varient de 7,8 à 9,4 sur 10.

3

Les principales **pistes d'amélioration** de la bibliothèque concernent l'offre de documents (la diversité des documents numériques en particulier), les heures d'ouverture et l'information publique disponible.

# Chapitre 1

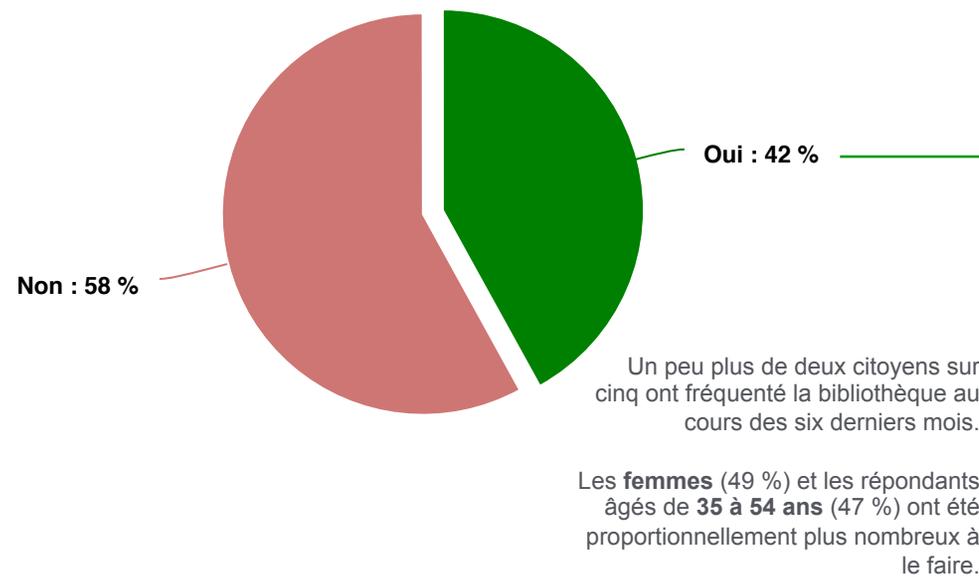
## BIBLIOTHÈQUE

- Fréquentation de la bibliothèque
- Raisons de ne pas fréquenter la bibliothèque
- Satisfaction à l'égard de la bibliothèque
- Suggestions d'amélioration

## FRÉQUENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE

QAVBIBLI. Au cours des six derniers mois, avez-vous fréquenté la bibliothèque municipale de Saint-Augustin-de-Desmaures?  
(Bibliothèque Alain-Grandbois ou point de service Père-Jean-Marc-Boulé)

Base : tous, n : 1 432



## RAISONS DE NE PAS FRÉQUENTER LA BIBLIOTHÈQUE

### QBIBLIR. Pour quelle raison, principalement, n'avez-vous pas fréquenté la bibliothèque au cours des six derniers mois?\*

Base : répondants qui n'ont pas fréquenté la bibliothèque au cours des six mois précédant le sondage, n : 833

	%
Par manque de temps (ça n'a pas adonné)	20
Par manque d'intérêt (sans précision, n'en a pas besoin)	17
N'est pas un grand lecteur (ne lit pas beaucoup, n'aime pas lire, etc.)	14
Préfère acheter ses propres livres	9
<b>Préfère lire sur internet (sans précision)</b>	<b>7</b>
Possède déjà suffisamment de livres à la maison	6
<b>La difficulté d'accès à la bibliothèque (trop loin, difficultés pour se déplacer)</b>	<b>5</b>
Utilise les services d'une autre bibliothèque (travail, école, etc.)	4
<b>Préfère lire des livres numériques</b>	<b>3</b>
N'a pas pour habitude de fréquenter des bibliothèques (sans précision)	2
N'était pas dans la région (voyage, travail à l'extérieur, etc.)	1
<b>L'offre de livres est insuffisante (variété, langue, etc.)</b>	<b>1</b>
À cause de problèmes de santé (problème de vision, hospitalisation, etc.)	1
N'y a pas pensé	1
Un autre membre de la famille fréquente la bibliothèque pour lui/elle	1
N'est pas membre de la bibliothèque	1
Autre	3
Aucune raison	1
Ne sait pas, ne répond pas	3

Outre le manque de temps, les habitudes et les préférences personnelles sont les éléments les plus souvent mentionnés pour expliquer pourquoi on n'a pas fréquenté la bibliothèque.

**Très peu de réponses réfèrent directement à des éléments du service, si ce n'est la difficulté d'accès et l'offre insuffisante de documents (en orange).**

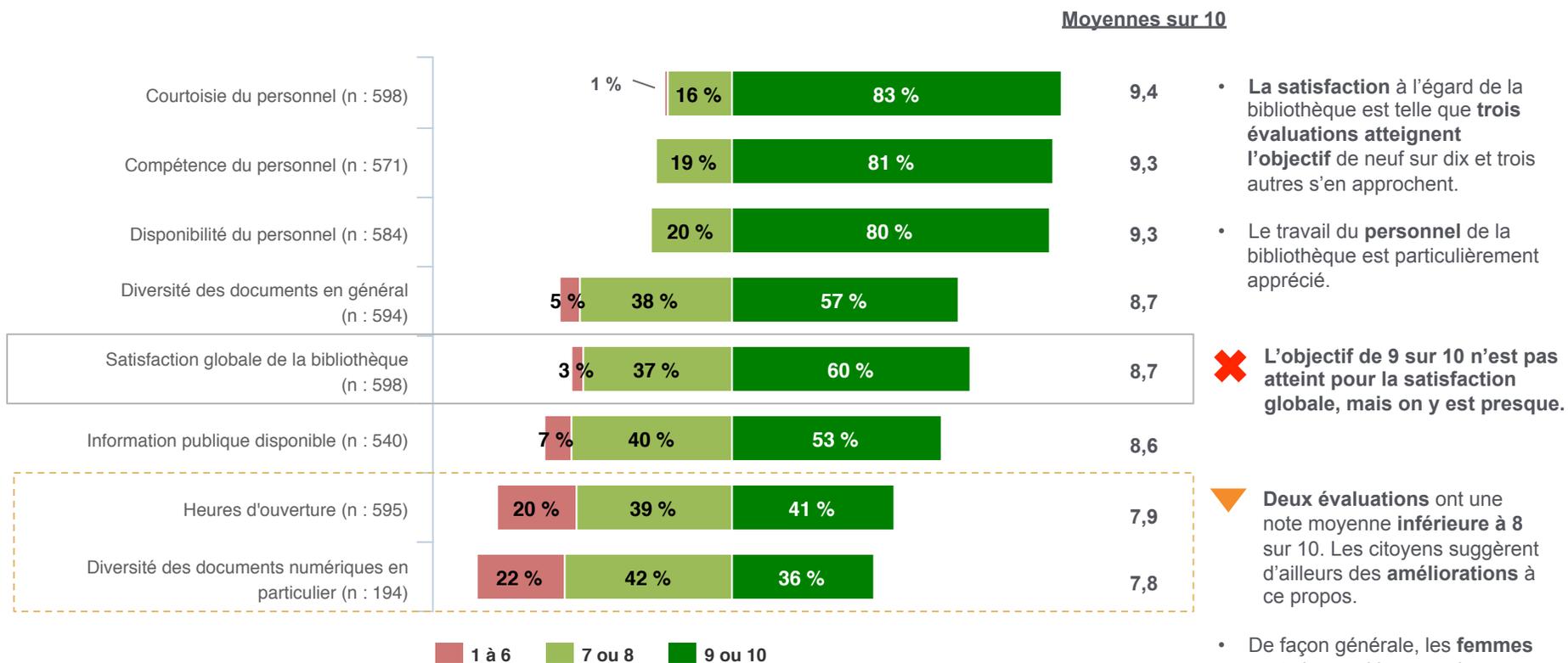
Il est par ailleurs intéressant de constater (en bleu) que le **livre numérique** est également une raison de ne pas fréquenter la bibliothèque.

\* Il s'agit d'une question ouverte, sans choix de réponse proposé. Les réponses obtenues ont été codifiées (classées par thème).

# SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA BIBLIOTHÈQUE

## QBIBL11. Concernant spécifiquement la bibliothèque, sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des éléments suivants?

Base : répondants qui ont fréquenté la bibliothèque au cours des six mois précédant le sondage, excluant la non-réponse



## SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

### QBIBLIG2. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le service de bibliothèque?\*

Base : répondants qui ont fréquenté la bibliothèque au cours des six mois précédant le sondage, n : 598

	%
<b>Améliorer les heures d'ouverture (ouvrir plus tôt, ouvrir la fin de semaine, etc.)</b>	<b>30</b>
Améliorer l'offre de livres et revues (plus grand nombre, plus de diversité, etc.)	5
Améliorer l'offre de livres numériques (plus grand nombre, plus de diversité)	4
Avoir accès à plus de nouveautés (livres, DVD, etc.)	2
Améliorer l'offre audiovisuelle (films, disques, audiolivres, etc.)	2
Publiciser et informer davantage sur les services offerts par la bibliothèque	1
Améliorer le service à la clientèle (courtoisie, écoute, etc.)	1
Améliorer le système de réservation (plus rapide, réserver nouveautés, suivi)	1
Améliorer le choix de langues des documents (anglais, espagnol, etc.)	1
Établir des partenariats avec d'autres bibliothèques (transfert de documents, etc.)	1
Autre	3
Ne sait pas, aucune suggestion	49

À n'en pas douter, **des heures d'ouverture plus larges** sont souhaitées.

Dans une moindre mesure, on suggère de **bonifier l'offre** des divers documents, dont celle de **livres numériques**.

49 % des répondants n'ont fait aucune suggestion.

\* Il s'agit d'une question ouverte, sans choix de réponse proposé. Les réponses obtenues ont été codifiées (classées par thème).

# Chapitre 2

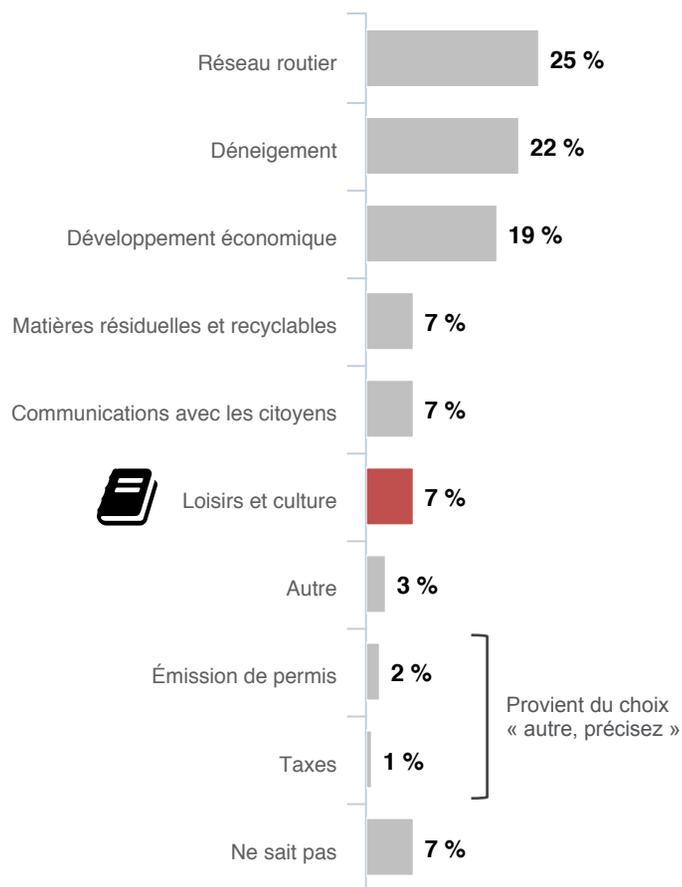
## AMÉLIORATIONS PRIORITAIRES

Note : La question sur les améliorations prioritaires a été posée à tous les répondants depuis le début de la collecte, et pas seulement aux personnes qui ont évalué la bibliothèque. Aussi la page suivante est sur la base de 3 466 répondants.

# AMÉLIORATIONS PRIORITAIRES

QPRI01. Parmi les services suivants, lequel souhaiteriez-vous que la Ville de Saint-Augustin améliore en priorité?

Base : tous les répondants, n : 3 466\*



Les **loisirs et la culture** arrivent en **quatrième place** (à égalité avec la collecte des matières résiduelles et les communications) lorsqu'il est question des **améliorations prioritaires** que la Ville devrait entreprendre du point de vue des citoyens.

De ce nombre, **seulement 10 personnes ont explicitement fait référence à la bibliothèque** (voir la page suivante).

\* La question sur les améliorations prioritaires a été posée à tous les répondants depuis le début de la collecte, et pas seulement aux personnes qui ont évalué la bibliothèque. C'est pourquoi cette question compte 3 466 répondants.

## AMÉLIORATIONS PRIORITAIRES (SUITE)

### QPRIO2. Pourquoi la Ville devrait-elle améliorer les loisirs et la culture (infrastructures, programmation, bibliothèque) en priorité?

« Il faudrait avoir une entente avec la Ville de Québec pour l'accès aux bibliothèques de la ville. »

« Les bibliothèques ne sont pas assez accessibles à cause de la réduction de leurs horaires. »

« Il manque de diversité dans les ouvrages. Alors, il pourrait y avoir une entente avec les bibliothèques de la Ville de Québec pour permettre l'accès à ses bibliothèques offrant un éventail plus large de volumes et de documents. »

« Le point de service Père-Jean-Marc-Boulé n'est pas assez souvent ouvert. »



Appelés à expliquer pourquoi la Ville devrait améliorer les services de loisirs et de culture en priorité, **seulement 10 citoyens ont fait référence explicitement à la bibliothèque\*** :

- Six commentaires concernent les **heures d'ouverture**, que l'on juge restrictives, en particulier celles du point de service Père-Jean-Marc-Boulé;
- Quatre réponses suggèrent d'améliorer l'offre de documents, incluant une entente avec la Ville de Québec pour accéder à un **plus grand réseau** (et, par ricochet, à un éventail plus large de documents).

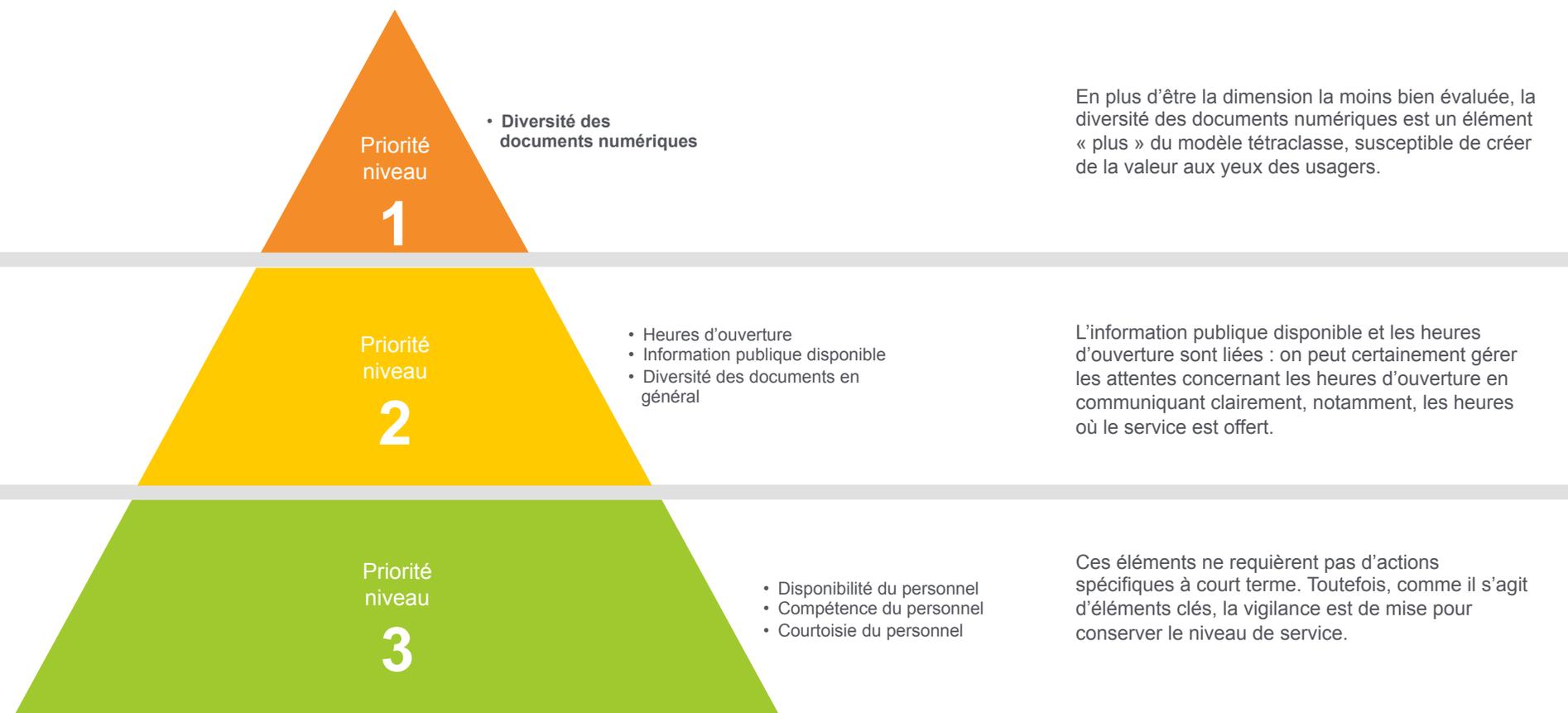
\* Les autres commentaires sont variés et concernent par exemple l'offre d'activités de loisir et les infrastructures.

# Chapitre 3

QUADRANT DE SATISFACTION

## PRIORITÉS D'ACTION ISSUES DU QUADRANT DE SATISFACTION\*

Comme la bibliothèque est bien évaluée en général et que le **Quadrant de satisfaction** n'a pas fait ressortir de problème majeur, aucune des pistes d'amélioration proposées ne s'avère critique. On pourra toutefois s'en inspirer dans la perspective d'une amélioration continue du service.



\*Le **Quadrant de satisfaction** est expliqué en annexe. On y présente également les résultats détaillés.

# Annexe 1

## QUADRANT DE SATISFACTION

- Explication du modèle
- Résultats détaillés

# LE QUADRANT DE SATISFACTION



## QU'EST-CE QUE LE QUADRANT DE SATISFACTION?

Le **Quadrant de satisfaction** est un outil d'analyse des données qui vise à hiérarchiser les éléments liés à la satisfaction de la clientèle, et ce, pour orienter les actions à mener pour améliorer la prestation de services et l'expérience client.

Plus précisément, il permet de :

- Catégoriser les éléments mesurés selon la nature de leur influence sur la satisfaction et l'insatisfaction globales (**modèle tétraclasse**);
- Classer les éléments mesurés selon leur degré de satisfaction et leur importance relative à l'égard de la satisfaction globale (**matrice satisfaction/importance**);
- Déterminer le niveau de priorité de chacun des éléments mesurés (**grille décisionnelle**).

## LE MODÈLE TÉTRACLASSE

À l'aide d'une analyse factorielle des correspondances, le modèle tétraclasse répartit les variables étudiées selon l'une ou l'autre des quatre catégories suivantes : les éléments basiques, les éléments plus, les éléments clés et les éléments secondaires.

## LA MATRICE SATISFACTION/IMPORTANCE

À l'aide d'une corrélation de Pearson, cette matrice permet de déduire l'importance relative de chacune des variables par rapport à la satisfaction globale et de les classer parmi les catégories suivantes : les éléments à valoriser, les éléments à maintenir, les éléments à surveiller et les éléments à améliorer.

## LA GRILLE DÉCISIONNELLE

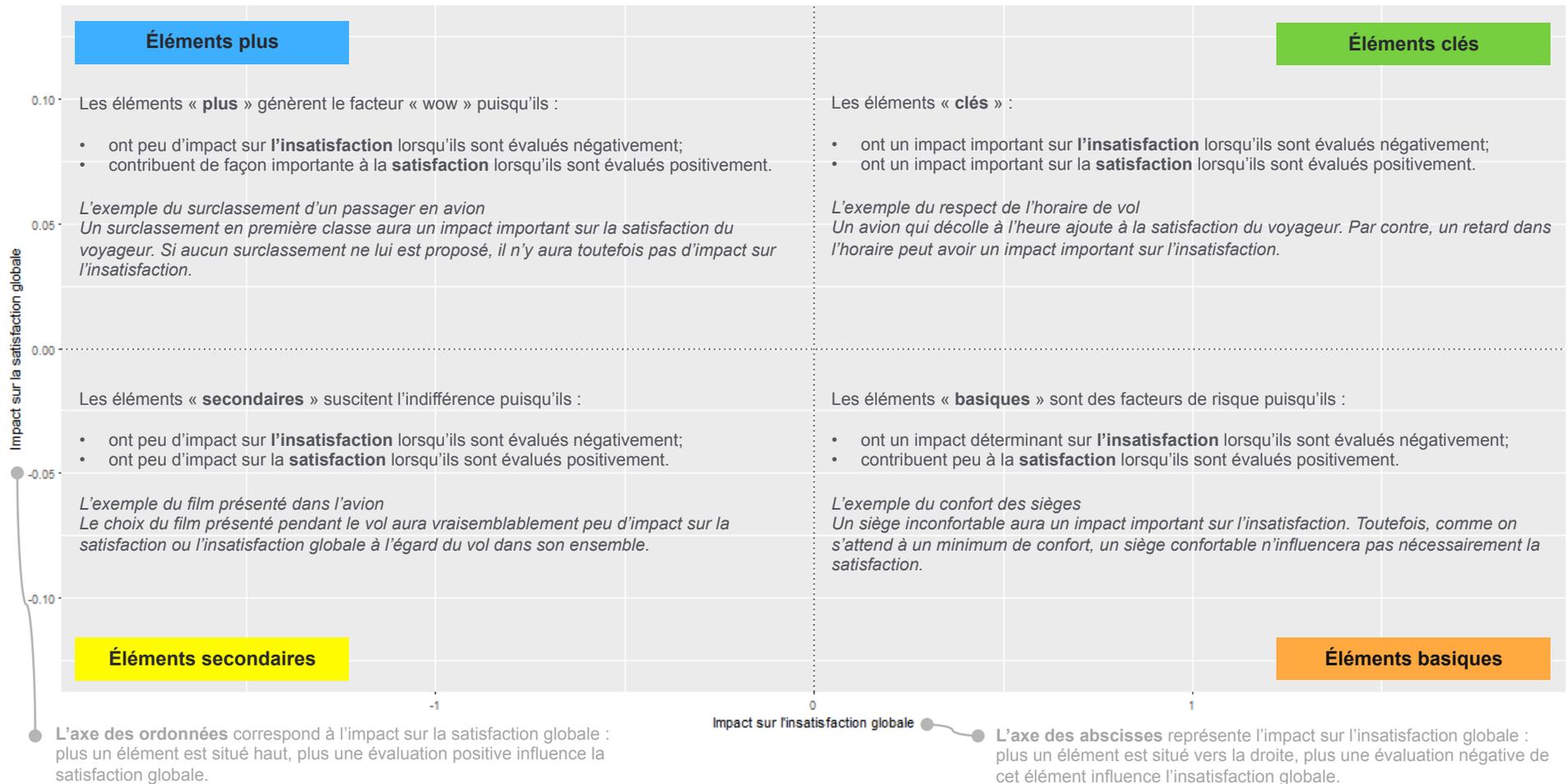
La combinaison du modèle tétraclasse et de la matrice satisfaction/importance permet de qualifier tous les éléments mesurés selon le niveau de priorité qu'on devrait leur accorder (ex. : niveau 1, niveau 2, niveau 3).

Les pages suivantes donnent plus de détails sur chacune des composantes du **Quadrant de satisfaction** et présentent ensuite les résultats détaillés.

\*Le **Quadrant de satisfaction** est adapté des travaux de Sylvie Llosa (« L'analyse de la contribution des éléments du service à la satisfaction : un modèle tétraclasse », *Décisions Marketing*, n° 10, 1997) et du Centre d'expertise des grands organismes (Patrice Tremblay et Benjamin Beauregard, « Application du modèle tétraclasse aux résultats de sondage d'un organisme public : le cas de la Régie des rentes du Québec », 2006).

# MODÈLE TÉTRACLASSE – EXPLICATIONS

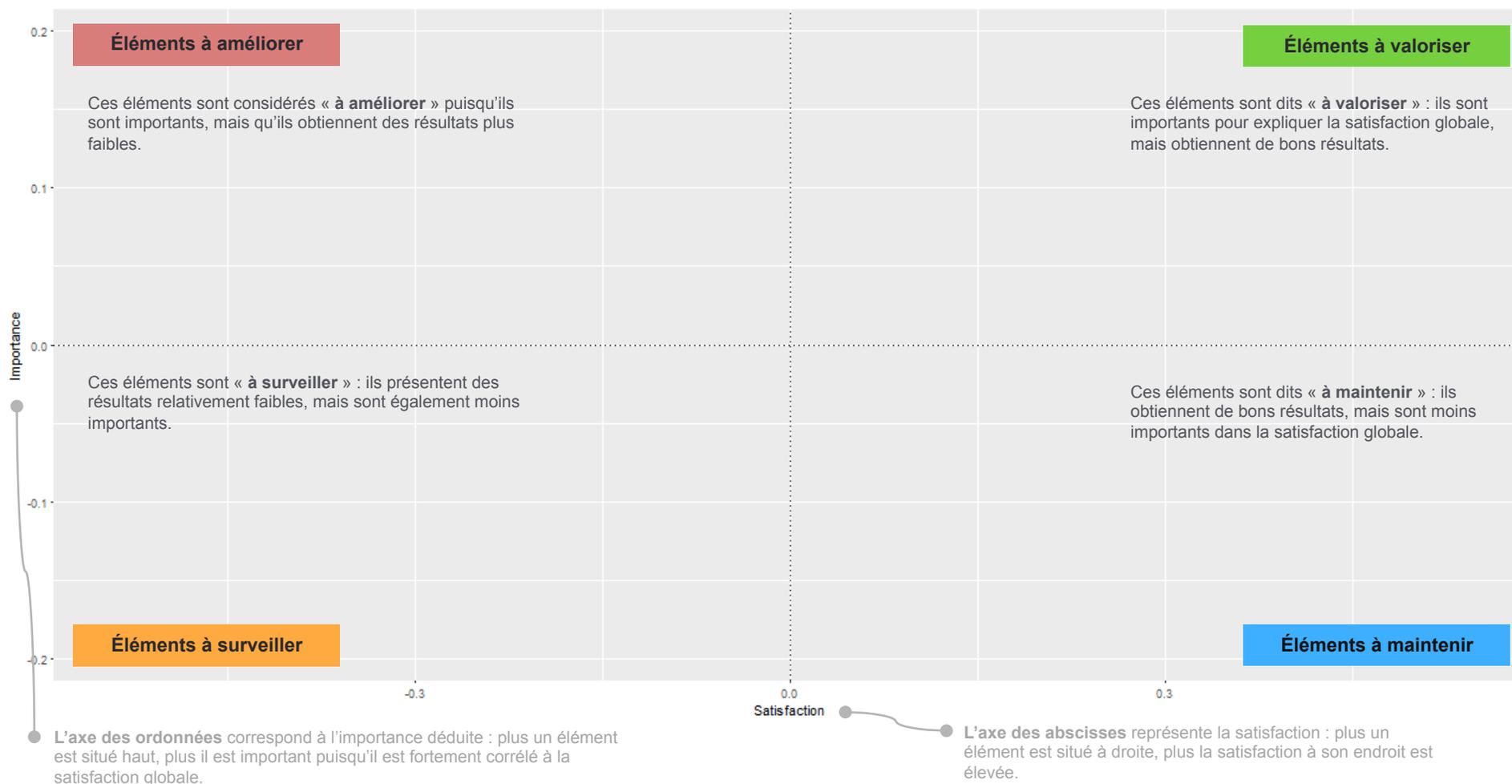
À l'aide d'une analyse factorielle des correspondances, le modèle tétraclasses répartit les variables étudiées selon l'une ou l'autre des quatre catégories suivantes : les éléments basiques, les éléments plus, les éléments clés et les éléments secondaires. Pour les besoins de l'analyse, on identifie pour chaque variable les modalités considérées comme positives et celles considérées comme négatives (il peut y avoir des modalités considérées comme neutres, qui sont alors exclues du modèle). Les éléments mesurés sont « centrés », c'est-à-dire qu'ils occupent une position relative à la moyenne et qu'ils doivent être interprétés les uns par rapport aux autres.



Note : L'interprétation doit être prudente pour les éléments situés près des axes.

## MATRICE SATISFACTION/IMPORTANCE – EXPLICATIONS

À l'aide d'une corrélation de Pearson, cette matrice permet de déduire l'importance relative de chacune des variables par rapport à la satisfaction globale et de les classer parmi les catégories suivantes : les éléments à valoriser, les éléments à maintenir, les éléments à surveiller et les éléments à améliorer. Ici encore, les éléments sont centrés par rapport à la moyenne.



Note : L'interprétation doit être prudente pour les éléments situés près des axes.

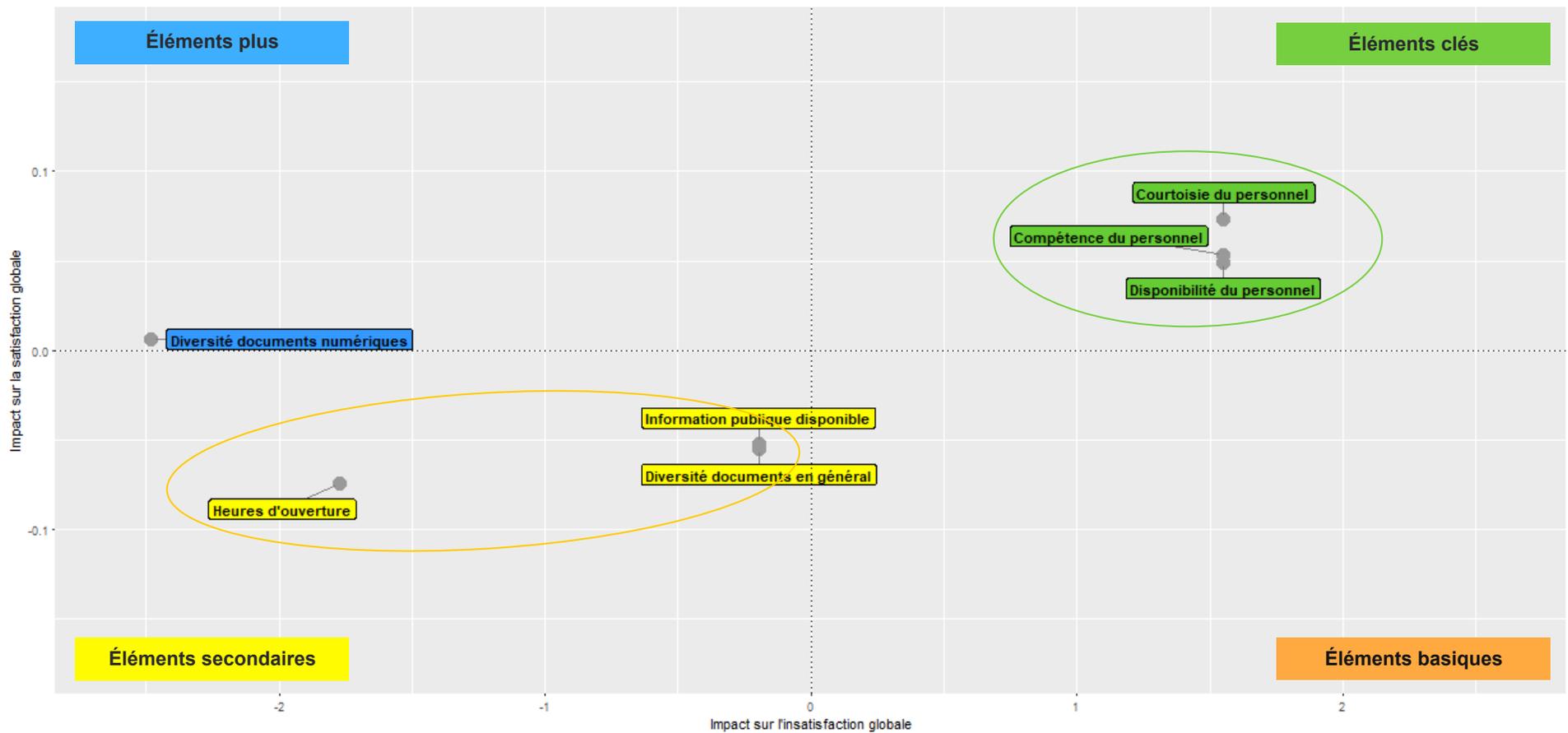
## GRILLE DÉCISIONNELLE – EXPLICATIONS



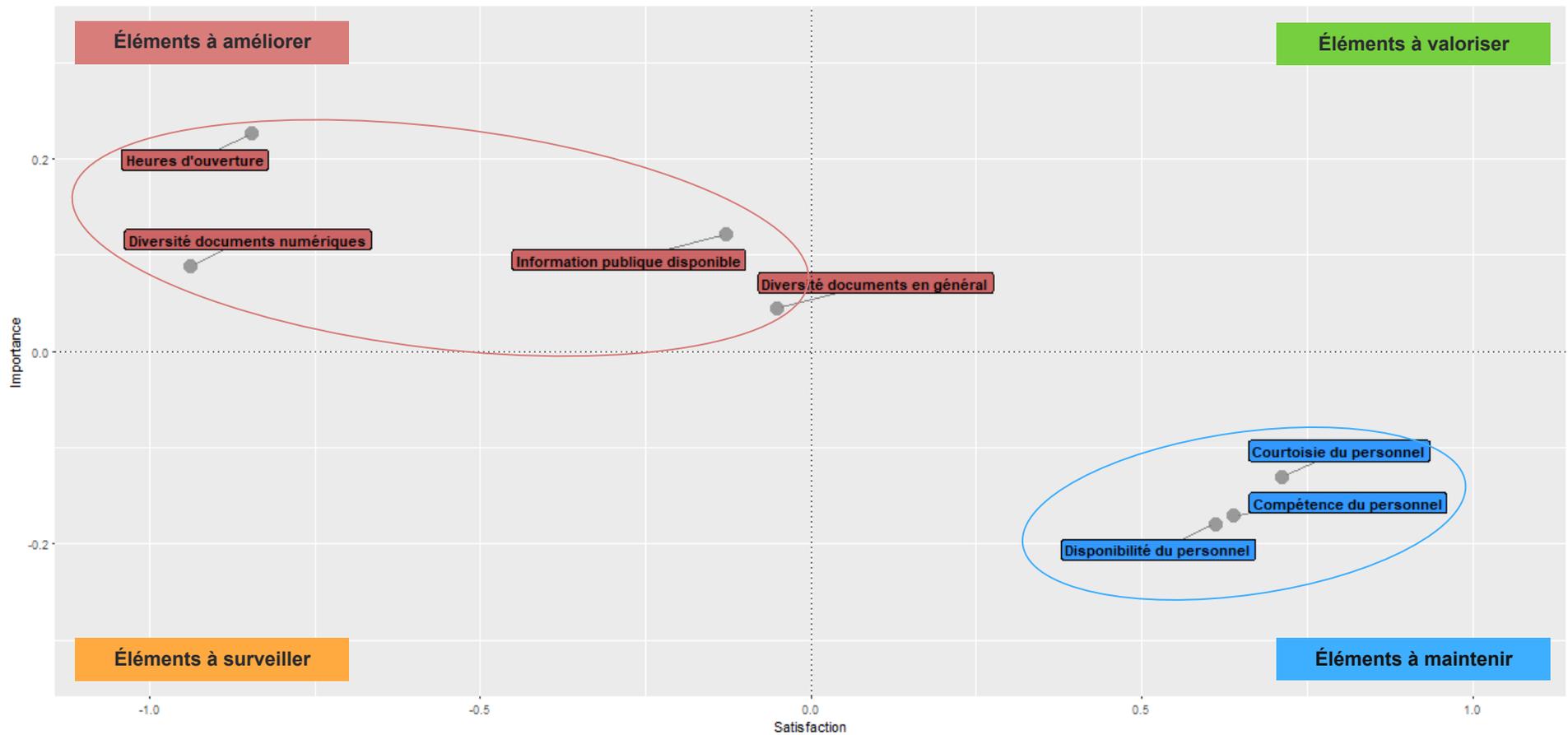
La combinaison du modèle tétraclasse et de la matrice satisfaction/importance permet de qualifier tous les éléments mesurés selon le niveau de priorité qu'on devrait leur accorder (ex. : niveau 1, niveau 2, niveau 3). Elle permet ainsi de prendre des décisions éclairées quant aux priorités à traiter dans un plan d'action.

Élément mesuré	Modalité positive	Résultat (%)	Modèle tétraclasse	Matrice satisfaction/importance	Interprétation
Il s'agit de la dimension de satisfaction évaluée dans le questionnaire (ex. : courtoisie du personnel, rapidité du service).	Cette colonne indique les choix de réponses considérés comme positifs (ex. : les notes de 8 à 10, la combinaison des réponses « très et assez satisfait »).	Il s'agit du pourcentage associé aux modalités positives (ex. : 84 % de notes de 8 à 10, 92 % de réponses « très et assez satisfait »).	Le classement de l'élément mesuré par le modèle tétraclasse (basique, clé, plus, secondaire).	Le classement de l'élément mesuré dans la matrice satisfaction/importance (valoriser, maintenir, surveiller, améliorer).	<b>Le niveau de priorité associé à l'élément mesuré (ex. : niveau 1, niveau 2, niveau 3).</b>

# MODÈLE TÉTRACLASSE – RÉSULTATS DÉTAILLÉS



# MATRICE SATISFACTION/IMPORTANCE – RÉSULTATS DÉTAILLÉS



## GRILLE DÉCISIONNELLE – RÉSULTATS DÉTAILLÉS



Élément mesuré	Modalité positive	Résultat (%)	Modèle tétraclasse	Matrice satisfaction/ importance	Interprétation
Diversité documents numériques	9 et 10	36	Plus	Améliorer	Niveau 1
Heures d'ouverture	9 et 10	41	Secondaire	Améliorer	Niveau 2
Information publique disponible	9 et 10	53	Secondaire	Améliorer	Niveau 2
Diversité documents en général	9 et 10	57	Secondaire	Améliorer	Niveau 2
Disponibilité du personnel	9 et 10	80	Clé	Maintenir	Niveau 3
Compétence du personnel	9 et 10	81	Clé	Maintenir	Niveau 3
Courtoisie du personnel	9 et 10	83	Clé	Maintenir	Niveau 3

<b>Rempli par :</b> Patrick Rousseau-Trépanier, coordonnateur bibliothèque
<b>Processus :</b> Offre des documents numériques
<b>Service :</b> Loisirs, culture et vie communautaire

**Cause – Le rapport démontre une insatisfaction concernant...**

La diversité des documents de la bibliothèque est évaluée à 8,7 sur 10 par les usagers. Par contre, notre collection de documents numériques est à améliorer avec une note moyenne de 7,8 sur 10. Les commentaires ciblent principalement le nombre de documents et leur diversité.

**Solutions envisagées :**

- Ajout de budget pour l'achat de ressources numériques
- Achat de périodiques numériques et de bases de données
- Intensifier l'achat de livres numériques
- Diversification des types de collections (ex : bandes-dessinées, livres animés, etc.)
- Achat de matériel pour consulter la collection numérique (tablettes, portables)

**Solutions appliquées :**

**Date d'application : À partir du 1<sup>er</sup> septembre**

- Investissement supplémentaire pour les collections numériques
- Achat de livres numériques et abonnement à des périodiques numériques
- Ajout de bases de données
- Achat d'outils technos (tablettes et portables) pour utilisation sur place par les usagers
- Nouveau catalogue de bibliothèque en ligne sur le site Internet (prévu en décembre 2017) qui facilitera la recherche et la consultation des ressources numériques

**Raisons - Justifications**

- Répondre à la volonté des usagers
- Vision de la Ville de se distinguer par son leadership avant-gardiste en offrant une vaste sélection de ressources numériques

**Plan de communication - Démarche + dates**

- Article dans le MIM d'octobre, communiqué de presse, site Internet et page Facebook
- Achat d'un écran installé à l'entrée de la bibliothèque qui diffuse les ressources numérique

**Bilan - Révision des résultats**

Date prévue : Avril 2018, Septembre 2018, Décembre 2018