

## SOMMAIRE

Rapport des résultats du sondage de la satisfaction de la clientèle de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)

### ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2014 :

**LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX MAINTIEN SES RÉSULTATS EXCEPTIONNELS AVEC UN TAUX DE SATISFACTION DE 95,5 %.**

#### *Un deuxième sondage de satisfaction de la clientèle pour la RACJ*

- Dans un souci d'amélioration continue de la qualité de ses services, la RACJ a procédé à un deuxième sondage de satisfaction de l'expérience de service offerte auprès de sa clientèle du secteur des boissons alcooliques (permis permanents et permis de réunion).
- En 2012, la RACJ avait tenu un premier sondage de satisfaction auprès de ce même type de clientèle. L'évolution des résultats a donc pu être mesurée.

#### *La méthodologie utilisée en 2014 : la même qu'en 2012*

- Le sondage s'est déroulé du 6 au 25 octobre 2014 auprès de clients du secteur des boissons alcooliques. Les résultats obtenus concernent les services pour lesquelles une décision a été rendue aux clients par la RACJ entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 août 2014. Au total, 531 entrevues ont été complétées.
- Le questionnaire utilisé en 2014 est une réplique exacte de celui qui avait été élaboré en 2012.
- Afin de mesurer la satisfaction de la clientèle, l'Outil québécois de mesure conçu par le Secrétariat du Conseil du trésor a été utilisé. Cet outil a permis de mesurer 9 dimensions de la prestation de services : simplicité, clarté, accessibilité, fiabilité, empathie, empressement, respect, justice et confidentialité. Chaque dimension a été mesurée par plusieurs énoncés sur une échelle de Likert (échelle de 11 points de 0 à 10). L'interprétation des pourcentages correspond à la catégorie « 6 à 10 » signifiant que les répondants sont « en accord » ou « satisfaits » avec l'énoncé.

#### *Des résultats au-delà des attentes de la Régie*

- L'élément clé de cette étude était le maintien de la satisfaction globale des services où 95,5 % des répondants ont affirmé qu'ils avaient été satisfaits des services de la RACJ (95,6 % en 2012). Ce pourcentage dépasse largement la cible que s'est fixée l'organisation dans son *Plan stratégique 2011-2016*, soit 80 % comme taux global de satisfaction.
- Les résultats exceptionnels obtenus pour la satisfaction globale de ses services traduisent l'effort soutenu de l'organisme pour répondre aux besoins de ses clients (97,3 %). L'expérience client a été jugée agréable à 92,8 %.

#### *La qualité générale perçue de la prestation de services : une moyenne de 8,82/10*

- Comparativement à 2012, la moyenne de la qualité générale perçue des services a légèrement augmenté passant de 8,74/10 à 8,82/10.
- Comme en 2012, la justice, la fiabilité, le respect et la confidentialité sont les composantes qui ont obtenu les meilleures cotes (9,00/10 et plus).
- Bien qu'elles affichent respectivement des moyennes de 8,40/10 et 8,26/10, la simplicité des démarches et à l'accessibilité sont les dimensions où l'évaluation de l'expérience est encore la plus faible.

- Comme en 2012, la perception des titulaires de permis de réunion est significativement plus positive (8,93/10) que celle des titulaires de permis permanents (7,92/10).

### Qualité perçue de la prestation de services

Composantes de la qualité	Permis de réunion (/10)		Permis permanent (/10)		TOTAL (/10)	
	2012	2014	2012	2014	2012	2014
Justice	9,31	9,32	8,59	8,66	<b>9,20</b>	<b>9,25</b>
Fiabilité	9,23	9,20	7,79	7,82	<b>9,02</b>	<b>9,05</b>
Respect	9,09	9,10	8,62	8,60	<b>9,01</b>	<b>9,04</b>
Confidentialité	8,98	9,02	8,89	8,91	<b>8,97</b>	<b>9,00</b>
Clarté du langage	8,93	8,92	7,78	7,85	<b>8,76</b>	<b>8,81</b>
Empathie	8,99	8,92	7,99	7,97	<b>8,81</b>	<b>8,79</b>
Empressement	8,98	8,95	7,31	7,30	<b>8,70</b>	<b>8,75</b>
Simplicité	8,6	8,57	6,83	6,91	<b>8,34</b>	<b>8,40</b>
Accessibilité	8,52	8,39	7,33	7,27	<b>8,34</b>	<b>8,26</b>
<b>QUALITÉ GÉNÉRALE PERÇUE</b>	<b>8,96</b>	<b>8,93</b>	<b>7,90</b>	<b>7,92</b>	<b>8,74</b>	<b>8,82</b>

*L'image organisationnelle de la RACJ demeure très positive : une moyenne de 8,82/10*

- La perception très positive de l'organisation s'est améliorée depuis le sondage de 2012 (8,82/10 en 2014 vs 8,73/10 en 2012).
- La RACJ et son personnel sont particulièrement reconnus pour leur respect des lois et règlements (98,3 %), leur honnêteté (97,6 %), leur impartialité (97,3 %), l'excellence de leur travail (96,6 %), leur capacité à rendre les services qu'ils s'engagent à offrir (96,2 %) et leur efficacité organisationnelle (92,3 %).

*Un défi constant : maintenir le cap sur l'excellence!*

- Ce sondage, tout comme celui de 2012, a servi à enrichir l'instrumentation dont dispose la RACJ pour évaluer différents aspects de ses services. L'organisation est déterminée à maintenir à des niveaux supérieurs la qualité de sa prestation de services et la satisfaction de ses clients.

*Pour obtenir des renseignements au sujet de cette étude, veuillez communiquer avec la responsable des communications de la Régie des alcools, des courses et des jeux.*