

Numéro d'enregistrement de ROP : CY011. EP370-171536

Numéro de contrat de TPSGC : EP370-171536/001/CY

Numéro de ROP : 044-16

Date d'attribution du contrat : 27 septembre 2016

Échéance pour le produit livrable : 8 août 2017

Valeur du contrat : 58 588,47\$ incluant la TVH

Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD)

Sondage sur la satisfaction des clients - sommaire exécutif

Préparé par : Ad hoc recherche / Patterson, Langlois Consultants

Préparé à l'intention de : Services publics et Approvisionnement Canada

This report is also available in English.

Les idées et opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles du ministère des Services publics et Approvisionnement Canada.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

L'information contenue dans cette publication ou ce produit peut être reproduite, en partie ou en totalité, et par tous les moyens, tel qu'il est stipulé dans la Licence du gouvernement ouvert - Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Services publics et Approvisionnement Canada
Communications
11, rue Laurier, Phase III, Place du Portage
Gatineau (Québec)
Canada K1A 0S5

Courriel pour les demandes générales : questions@pwgsc-tpsgc.gc.ca

Numéro de catalogue (PDF) : P103-10/2-2017F-PDF

ISBN (PDF) : 978-0-660-08696-5

TABLE DES MATIÈRES

1.0	LE SOMMAIRE.....	3
1.1	LE BUT ET LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE.....	3
1.2	LE CADRE D'ÉTUDE ET D'ANALYSE	7
1.3	LES RÉSULTATS PRINCIPAUX.....	8
1.3.1	<i>L'affluence auprès du site Web de publications.....</i>	<i>8</i>
1.3.2	<i>L'importance des publications du gouvernement</i>	<i>9</i>
1.3.3	<i>La satisfaction à l'égard de l'expérience de publications.gc.ca</i>	<i>10</i>
1.3.4	<i>Le niveau de satisfaction parmi ceux qui ont communiqué directement avec la DESD</i>	<i>11</i>
1.4	LES CONCLUSIONS.....	12

1.0 LE SOMMAIRE

1.1 LE BUT ET LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

La Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD) maintient une base de données centrale des publications du gouvernement du Canada qui est interrogeable et accessible au public. Tous les organismes du gouvernement du Canada identifiés dans les annexes I, I.1 et II de la Loi sur la gestion des finances publiques ont pour obligation de fournir leurs publications en format électronique portable à la DESD en conformité avec les Procédures sur l'édition établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

La Direction des Éditions et Services de dépôt (DESD) est responsable du catalogage des publications provenant des ministères et des organismes du gouvernement du Canada. La collection de la DESD contient plus de 355 000 notices bibliographiques dont environ 235 000 publications électroniques téléchargeables accessibles via le catalogue en ligne de publications.gc.ca. La Liste hebdomadaire des acquisitions (LHA) est émise à la fin de chaque semaine à partir des nouvelles notices cataloguées par la DESD. Un URL en lien avec la LHA est distribué chaque lundi via la liste d'envoi INFODEP. Cette liste est composée de clients de bibliothèques publiques, académiques, législatives, spéciales et gouvernementales et sert à les informer des nouveaux titres catalogués. Au cours de 2016-2017, le site des publications a accueilli quelques 150 000 visiteurs par mois et approximativement 100 000 publications ont été téléchargées mensuellement. Les visiteurs peuvent accéder aux publications via le site publications.gc.ca ou en communiquant avec la DESD par téléphone, poste, courriel ou télécopieur.

La Direction est en transition depuis un certain temps. En 2014, elle a opté pour un environnement de publications exclusivement électroniques. Récemment, avec l'introduction de l'Initiative de renouvellement Web et l'Initiative du gouvernement ouvert, plusieurs changements ont été implantés, ce qui a créé une certaine ambiguïté sur la façon

SECTION 1 : LE SOMMAIRE

dont s’y prend le gouvernement du Canada pour disséminer l’information via diverses plateformes. Dans ce contexte, la Direction a dû s’adapter rapidement à l’environnement changeant.

Pour faire face à ces défis, la DESD est en quête d’information et d’éclairage de la part des audiences cibles, notamment les professionnels des bibliothèques et autres usagers du site publications.gc.ca, afin de mieux se positionner dans son rôle futur et de faire ressortir lesquels de ses services devraient retenir son attention. L’information recherchée touche aux domaines suivants pour chacune des audiences cibles :

Les bibliothèques et professionnels des bibliothèques

- Jusqu'à quel point les publications gouvernementales sont-elles importantes pour les différents types de bibliothèques, et pourquoi?
- Jusqu'à quel point est-il actuellement facile ou difficile pour les professionnels des bibliothèques de localiser les publications gouvernementales? À quelles difficultés sont-ils confrontés?
- Comment les professionnels des bibliothèques s'y prennent-ils pour trouver les publications du gouvernement du Canada? Consultent-ils d'autres sites afin de trouver les publications du gouvernement du Canada?
- Quelle est leur évaluation de la dissémination des publications gouvernementales en général? Comprennent-ils le rôle de la DESD et comment évaluent-ils sa collection, son rôle spécifique et les services qu'elle fournit?
- Comment évaluent-ils les services et informations fournis actuellement par la DESD?
- Les professionnels des bibliothèques ont-ils des préoccupations pour l'avenir en ce qui a trait spécifiquement aux changements affectant les services Web du gouvernement et l'avènement du Portail d'information ouverte?
- Comment la DESD peut-elle améliorer ses services et identifier ses priorités pour l'avenir?

Le public général visitant publications.gc.ca

- Combien de visiteurs du site publications.gc.ca cherchent une publication et quel autre motif aurait pu les amener à visiter ce site? Est-ce que les visiteurs comprennent bien ce que le site des publications offre comme services?

Le public général visitant publications.gc.ca en vue d'y trouver des publications

- Qui sont les personnes téléchargeant les publications à partir du site? Quels sont leurs besoins spécifiques?
- Dans quelle mesure le site et la DESD répondent-ils à leurs besoins de façon générale?
- Dans quelle mesure ces différents types de clientèles apprécient-ils les services fournis par la DESD? Quels services, attributs et communications spécifiques sont appréciés et pourquoi?
- Est-ce que ces différentes clientèles trouvent ce qu'elles cherchent?
- Dans quelle mesure ces différentes clientèles reconnaissent et apprécient-elles les services fournis par la DESD?
- Où cherchent-elles les publications du gouvernement du Canada? Consultent-elles d'autres sites pour trouver les publications du gouvernement du Canada?
- Comment la DESD peut-elle améliorer ses services et identifier ses priorités pour l'avenir?

La méthodologie employée dans cette étude a reposé sur des composantes à la fois qualitatives et quantitatives. Des entrevues qualitatives par téléphone ont été menées avec certains membres du personnel de la DESD afin de rassembler l'information du point de vue interne à propos de la nature de sa clientèle et certains de ses défis. Les professionnels des bibliothèques ont été approchés via un babillard électronique, suivi d'un sondage quantitatif. Pour terminer, les visiteurs du site des publications (www.publications.gc.ca) ont été sollicités pour un sondage en ligne.

1.2 LE CADRE D'ÉTUDE ET D'ANALYSE

Une des constatations les plus importantes qui a émergé rapidement est le fait que plus de la moitié des visiteurs du site publications.gc.ca et environ la moitié de ceux qui ont communiqué avec le DESD par voie téléphonique ou électronique ou via d'autres moyens plus directs ne sont pas à la recherche de publications mais plutôt d'autres types de renseignements – sur des sujets généraux, des formulaires gouvernementaux ou de l'information sur des produits et services, etc. À la lumière de cette découverte, certains ajustements au cadre d'analyse se sont avérés nécessaires. De toute évidence, la nature mixte de cette clientèle a un impact indéniable sur la mesure de la qualité du service, ce qui a provoqué la nécessité à tout le moins d'isoler les demandeurs de publications des autres visiteurs. Cette distinction est requise parce que chaque clientèle est à la recherche de différentes choses et ne saurait donc évaluer la performance de la DESD en des termes comparables. Par conséquent, l'analyse des données du sondage quantitatif a été faite à partir des réponses des visiteurs de publications.gc.ca afin de garantir que chaque sujet a été évalué par la clientèle pertinente.

Les différents sujets abordés au cours de l'étude ont été divisés de la façon suivante :

- L'identification des visiteurs de la DESD, que ce soit via le site ou par d'autres moyens, a été accomplie en discutant avec le personnel de la DESD et par le biais du sondage par fenêtre flash sur le site.
- L'importance des publications gouvernementales et autres aspects de la mission de la DESD (le maintien du libre-service par exemple) ont été évalués par voie de recherche qualitative avec des professionnels des bibliothèques et parmi les participants/demandeurs de publications qui ont répondu au sondage qui apparaissait sur le site lors de leur visite.
- L'expérience et la satisfaction du site ont été évaluées par les deux clientèles décrites au point précédent par le biais du sondage qui apparaissait sur le site lors de leur visite.

- L'expérience et la satisfaction envers la qualité fondamentale du service en ce qui a trait à la livraison de publications et autres services reliés ont été évaluées au cours du sondage qui apparaissait sur le site et ce, auprès des demandeurs de publications et auprès des professionnels des bibliothèques via le babillard électronique dans la phase qualitative et dans le sondage administré par courriel.
- Pour terminer, le niveau de satisfaction à l'égard de la réactivité et de la qualité en général des services de la DESD parmi les gens qui ont communiqué directement avec la Direction a été mesuré auprès de tous les répondants au moyen du sondage par fenêtre flash, bien que les groupes de demandeurs de publications et ceux qui ne recherchent pas les publications soient analysés séparément.

1.3 LES RÉSULTATS PRINCIPAUX

Les résultats principaux émanant de cette étude peuvent être résumés de la façon suivante et en suivant le même ordre qu'établi précédemment :

1.3.1 L'affluence auprès du site Web de publications

Cette étude a révélé qu'une minorité (42 %) de visiteurs de publications.gc.ca indique qu'elle était à la recherche d'une publication et parmi ce groupe, près d'un tiers a indiqué qu'il était aussi à la recherche d'autres types d'information. Cela signifie que plusieurs usagers du site publications.gc.ca étaient en quête de quelque chose que le site ne fournit pas. Le groupe de demandeurs de publications est composé de 34 % d'utilisateurs provenant du grand public, 28 % d'organismes gouvernementaux, 20 % d'établissements d'enseignement et 16 % d'autres provenances. Le public général représente une plus grande proportion (55 %) de ceux qui ne cherchent pas les publications mais inclut aussi une proportion considérable d'employés gouvernementaux (20 %), d'usagers provenant d'établissements d'enseignement (13 %) et 9 % d'autres provenances.

À partir de ces données de base, le sondage semble indiquer que les différentes avenues vers le site, qu'elles soient par le biais d'un moteur de recherche, de liens et d'autres méthodes, sont sous-optimales. Bien que l'étude fournisse quelques indications sur le chemin choisi par ces groupes pour trouver le site, nous ne possédons pas de données suffisantes ou assez fiables pour prononcer un diagnostic éclairé sur la source du problème. Nos données suggèrent cependant que le problème est ressenti par une grande variété d'utilisateurs expérimentés et inexpérimentés et qu'il est probablement imputable à plusieurs causes premières.

1.3.2 L'importance des publications du gouvernement

Tous les groupes qui ont enrichi cette étude en partageant leur perspective s'accordent pour dire (seul leur degré d'accord varie légèrement) que les publications gouvernementales sont hautement importantes. Les demandeurs de publications qui ont répondu au sondage sur le site (fenêtre flash) et les professionnels des bibliothèques l'indiquent clairement dans leur choix de réponse en accordant un 4 ou plus comme valeur d'importance dans une échelle de 5 points. La reconnaissance de cette importance porte non seulement sur les publications en soi mais aussi d'autres aspects de la mission de la DESD, notamment le focus accordé au libre-service, le maintien d'un catalogue et la poursuite de la numérisation des publications en format papier, le maintien des ressources nécessaires pour permettre une communication directe entre utilisateurs et la DESD, etc. Seul le maintien de la liste hebdomadaire de publications a reçu une évaluation inférieure à cette note bien que d'autres résultats qualitatifs suggèrent que c'est la fréquence de parution de la liste qui serait moins importante et non pas la liste en soi.

Les professionnels des bibliothèques, de leur côté, endossent l'importance de ces aspects de façon encore plus appuyée dans le sondage, mais c'est lors de la phase qualitative que l'articulation de ce point est la plus résonnante quant à l'importance des publications du gouvernement du Canada et la gestion qu'en fait la DESD. Les professionnels des bibliothèques considèrent les publications gouvernementales « *uniques* », un écho particulier, une partie intégrante des documents historiques d'importance et un élément sur lequel reposent la responsabilité gouvernementale, l'engagement des citoyens et la capacité d'une nation de tirer des leçons du passé. Ces aspects de la mission de la DESD, notamment son travail d'identification et de catalogage des publications, ses efforts de conformité aux directives du Conseil du Trésor et son expertise ont été jugés hautement importants, particulièrement dans le contexte de l'évolution constante de l'univers numérique. Les professionnels des bibliothèques ont articulé un impératif fort et empathique en ce qui a trait au besoin de continuité dans cet enregistrement, d'un cadre comptable complet pour l'ensemble des publications, de liens durables et d'un archivage à l'épreuve du changement, de la considération des changements à venir et d'une planification à long terme qui assure la pérennité de ce matériel pour le bénéfice des générations futures.

1.3.3 La satisfaction à l'égard de l'expérience de publications.gc.ca

Le niveau de satisfaction générale à l'égard du site des publications a atteint 3,6/5 parmi tous les demandeurs de publications et est descendu à ou près de 3,2/5 pour : « *au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin* », « *La fonction de recherche de base du site est performante* » et « *C'est facile de trouver ce que je cherche sur le site* ». Ces résultats plus bas reflètent peut-être le fait que la DESD ne possède pas ce que le visiteur cherchait (par exemple, autre chose qu'un document) ou bien que la DESD ne détient pas le document existant désiré, ce qui pourrait survenir pour une multitude de raisons.

Les professionnels des bibliothèques tendent à être plus généreux dans leur appréciation de leur expérience Web sur publications.gc.ca (satisfaction générale 3,9/5 provenant d'un échantillon de 116 répondants), et sur la question « *J'ai réussi à trouver les publications du gouvernement du Canada que je cherche* » (3,7/5).

1.3.4 Le niveau de satisfaction parmi ceux qui ont communiqué directement avec la DESD

Les résultats indiquent que 88 participants ont évalué leur niveau de satisfaction après avoir communiqué avec la DESD soit par téléphone (6% des communications); par courriel (10% des communications); par la poste (1% des communications) ou en personne (2% des communications). Ce groupe de 88 participants se subdivise entre les demandeurs de publications (N=49, ou 55 %) et ceux qui ne cherchent pas les publications (N=39 ou 45%). Bien que cet échantillon soit trop petit pour s'y fier autrement que pour des indices directionnels, les données suggèrent que le personnel de la DESD est considéré satisfaisant par les deux groupes presque également et ce, malgré que le personnel de la DESD ne soit pas *a priori* formé pour répondre aux requêtes de ceux qui ne cherchent pas les publications.

Les professionnels des bibliothèques, quant à eux, tendent à être plus satisfaits de la qualité des services fournis par la DESD lors de demandes faites directement : 4,2/5 à la question sur le « *niveau de satisfaction global à l'égard de la qualité du service reçu* », et 4,1/5 à la question « *le temps exigé pour recevoir le service* ».

1.4 LES CONCLUSIONS

La qualité du service

Cette étude a mis en lumière l'importance des publications pour les utilisateurs et a permis d'identifier certains des problèmes et obstacles auxquels fait face la clientèle de la DESD dans sa quête de publications du gouvernement du Canada. Plus précisément, cette étude démontre que ceux qui recherchent les publications sont confrontés à des aspects liés à l'expérience du site, aux capacités des moteurs de recherche et à l'aisance générale à trouver la publication qu'ils désirent. Cependant, quand ces mêmes utilisateurs entrent en communication directe avec la Direction, ils indiquent de hauts niveaux de satisfaction en ce qui a trait à tous les aspects *personnels* du service. Ces observations dénotent que le processus de recherche de publications et autres informations issues du gouvernement du Canada peut être amélioré.

Les structures du site dans son ensemble et la navigation vers le site des publications

Bien que les raisons sous-jacentes ne soient pas entièrement claires, cette étude a démontré que les structures du site dans son ensemble, pour ce qui est lié à publications.gc.ca et les différents outils et méthodes proposés aux utilisateurs pour les aider à trouver l'information gouvernementale souhaitée, sont sous-optimales. Malgré que le diagnostic de cet écueil, à savoir comment et pourquoi, dépasse les paramètres de ce projet et des données générées, il est important de reconnaître l'impact potentiel de tant de personnes qui ne recherchent pas les publications sur notre analyse de la qualité des services fournis par la DESD. Il s'est avéré nécessaire de distinguer soigneusement les utilisateurs qui font partie des groupes de demandeurs de publications et de personnes qui ne recherchent pas les publications et de nous assurer que seulement la voix de ceux dont l'intention était de trouver une publication était représentée dans l'évaluation des services de la DESD. La cause majeure de cette clientèle mélangée n'est pas révélée par notre étude. Nonobstant, le fait que les personnes qui ne recherchent pas les publications proviennent d'organismes gouvernementaux (20 %), d'établissements d'enseignement (13 %) aussi bien que du public général (55 %) suggère que le problème est ressenti par tous. De la recherche supplémentaire (qui ferait partie présumément des efforts en cours du gouvernement de perfectionner son offre Web) sur la façon dont les utilisateurs de tout genre réfléchissent et décodent l'offre de 'publications' portant sur des sujets spécifiques serait probablement profitable.

L'importance des publications du gouvernement et la contribution des professionnels des bibliothèques

Enfin, cette étude a fourni une preuve riche et convaincante de la part des professionnels des bibliothèques en ce qui a trait à l'importance des publications du gouvernement du Canada particulièrement quant à l'aspect de préserver ce corpus d'information pour la postérité. Les professionnels des bibliothèques, qui ont participé à cette étude soit via le babillard électronique ou le sondage, ont exprimé des impératifs similaires :

- La saisie compréhensive des publications existantes – qu'elles soient sous forme imprimée ou électronique – est importante, particulièrement à la lumière du rythme de l'évolution constante et prévisible de la technologie de l'information et des structures internet.
- La stabilité dans la manière dont les fichiers sont référencés (liens) et archivés à long terme est essentielle.
- L'effort pour garantir que ce corpus d'information est plus aisément repérable et centralisé est important. Un thème général émergeant est à l'effet que l'idéal serait une source unique (« one-stop shop ») représentée par la DESD qui est à ce jour l'organisme le plus apte à réaliser cet objectif malgré ses imperfections relatives.

Pour terminer, les professionnels des bibliothèques ont fourni aussi une quantité riche de suggestions et recommandations sur la manière de mieux atteindre ces objectifs qui sont accessibles en annexe de ce rapport.