



**Sondage de 2006
sur la satisfaction et
les besoins des clients
de Téléfilm Canada**

**Rapport de POLLARA
présenté à Téléfilm Canada**

Octobre 2006

POLLARA Inc. (<http://www.pollara.com>), la plus importante société canadienne de sondage d'opinion et d'étude des marchés, aide ses clients à améliorer leur rendement grâce à des recherches stratégiques conçues et analysées par des conseillers qui sont des experts dans leurs domaines.

Table des matières

I. Introduction.....	3
Méthodologie	3
II. Résultats détaillés	3
Appréciation globale de Téléfilm en tant qu'organisation	3
Satisfaction quant aux activités de communication de Téléfilm.....	4
Charte du service aux clients de Téléfilm	5
Satisfaction quant au dépôt des demandes	5
Satisfaction quant à la procédure décisionnelle et à la façon de communiquer les décisions.....	5
Satisfaction quant à la procédure de négociation du contrat.....	6
Satisfaction quant aux commentaires de Téléfilm	6
Satisfaction relativement aux versements	7
Étape des rapports de coûts.....	7
Programmes et services qu'offre Téléfilm	8
Activités internationales.....	8
Rôle des bureaux régionaux.....	9
La performance de Téléfilm relativement à son mandat actuel.....	10
Mesure de succès et priorités futures.....	10
Analyse de régression	10
ANNEXE A : PROTOCOLE D'ENTREVUE	12

I. Introduction

POLLARA est heureuse de présenter à Téléfilm Canada le rapport des résultats d'un sondage téléphonique quantitatif mené auprès de ses clients.

Ce rapport contient un sommaire des principaux résultats du sondage. Le questionnaire et les résultats du sondage sont présentés dans leur intégralité en annexe du présent document.

Méthodologie

Les entrevues ont été réalisées entre le 5 et le 26 mai 2006. Cinq cent vingt¹ entreprises ont répondu au sondage sur un total possible de 916, ce qui représente un taux de réponse de 57 %. Le sondage comportait 116 questions, dont 20 questions ouvertes. La durée du sondage a varié selon les réponses fournies par les répondants, ainsi que les programmes, les services et les procédures de Téléfilm auxquels ils ont eu recours.

Quatre-vingt-quinze pour cent des répondants sont des clients de Téléfilm. Du 5% qui reste, la majorité des répondants ont déjà obtenu une aide de Téléfilm. Soixante-dix-neuf pour cent des répondants travaillent dans l'industrie de la télévision, 66 % dans l'industrie du cinéma et 31 % dans l'industrie des nouveaux médias. Les clients qui ont répondu au sondage ont sollicité l'aide de Téléfilm à cinq reprises en moyenne au cours des trois dernières années.

II. Résultats détaillés

Appréciation globale de Téléfilm en tant qu'organisation

Quand on leur a demandé d'évaluer globalement Téléfilm sur une échelle de 1 à 10, où 1 équivaut à « mauvais rendement » et 10 à « excellent rendement », deux tiers des répondants (67 %) ont accordé une note de 7

¹ Il est de pratique courante de fixer une marge d'erreur pour les sondages mais cette pratique ne s'applique qu'aux sondages fondés sur un échantillon. Comme le présent sondage était essentiellement une sorte de recensement, la seule « erreur » possible résiderait dans une partialité découlant de l'absence de réponse, ce qui est impossible à estimer.

ou plus et 12 %, une note de 9 ou 10 sur 10. La note moyenne est de 7 sur 10.

Satisfaction quant aux activités de communication de Téléfilm

Invités à évaluer leur satisfaction générale quant aux activités de communication de Téléfilm sur une échelle de 1 à 10, où 1 équivaut à « pas satisfait du tout » et 10 à « très satisfait », les répondants ont accordé une note moyenne de 7 sur 10. Treize pour cent d'entre eux sont très satisfaits (note de 9 ou 10) et 56 % sont moyennement satisfaits (note de 7 ou 8).

Parmi les différentes activités de communication de Téléfilm, les répondants sont surtout satisfaits de *l'accessibilité des renseignements sur les programmes et les procédures de Téléfilm*. Plus de trois quarts des répondants (78 %) ont accordé une note 7 ou plus sur 10 avec une moyenne de 7,5 sur 10. Les répondants sont également moyennement satisfaits de la *convivialité du site Web* (moyenne de 7,3), de *l'exhaustivité de l'information fournie* (7,3), de la *clarté des renseignements offerts* (7,2) et de *savoir qui contacter à Téléfilm pour obtenir différents types d'information* (7,1).

Les répondants sont un peu moins satisfaits de *l'utilité des séances d'information tenues à travers le pays* (moyenne de 6,8 sur 10). Plus du quart (28 %) ont répondu « je ne sais pas », soit parce qu'ils n'étaient pas au courant de ces séances ou qu'ils n'y ont jamais assisté.

À ceux qui ont accordé une note inférieure à 7 aux activités de communication de Téléfilm, on a demandé quels aspects devraient être améliorés ou quelles procédures devraient être ajoutés pour améliorer le service aux clients. Les commentaires qui sont revenus le plus souvent incluent une *plus grande clarté et une meilleure diffusion des changements apportés* (25 % des répondants) ainsi que *l'accès aux représentants et la communication avec ces personnes* (22 %).

Un peu moins de la moitié des répondants (47 %) connaissent l'existence de eTéléfilm et 69 % d'entre eux ont déclaré qu'eux-mêmes ou une personne de leur organisation l'a utilisé. Parmi ceux qui connaissent eTéléfilm mais qui ne l'ont jamais utilisé, 36 % ont déclaré qu'ils n'en voient pas l'utilité et 24 % ont dit ne pas avoir le temps de l'utiliser.

Charte du service aux clients de Téléfilm

Seulement 17 % des répondants connaissent la Charte du service aux clients de Téléfilm. De ce nombre, un peu moins de deux tiers (63 %) croient que Téléfilm respecte ses engagements.

Satisfaction quant au dépôt des demandes

Dans l'ensemble, les répondants sont moyennement satisfaits de la procédure de dépôt des demandes et lui ont accordé une note moyenne de 6,8 sur 10. La compétence du personnel a reçu une bonne note. Toutefois, étant donné que seulement quatre des dix points ont obtenu une note de 7 ou plus, on peut conclure que certains aspects de la procédure de dépôt des demandes ne sont pas satisfaisants, notamment la pertinence et la justesse des critères de sélection et des échéances.

Près du tiers des répondants (31 %) se disent « très satisfaits » (note de 9 ou 10 sur 10) de la *serviabilité du personnel et de sa capacité de répondre à toutes leurs questions* (moyenne de 7,6 sur 10). Les répondants sont également plutôt satisfaits de la *facilité d'accès au personnel de Téléfilm pour obtenir de l'aide au moment de remplir leur demande* (7,5 sur 10), des *différentes échéances, s'il y a lieu, qui sont claires et faciles à comprendre* (7,4) et du *formulaire de demande qui est simple et facile à utiliser* (7,1).

Les répondants ont donné une note moyenne de 6,6 à 6,9 sur 10 aux points suivants : *être informé d'avance que les requérants peuvent communiquer avec Téléfilm pour obtenir de l'aide et des conseils; le personnel offre des conseils utiles sur la façon d'améliorer votre demande; les renseignements et les documents complémentaires demandés sont pertinents; les critères sont pertinents à votre type de projet et les critères sont justes*. Le point *les échéances, s'il y a lieu, sont appropriées à votre secteur* n'a obtenu que 6,2 sur 10.

Satisfaction quant à la procédure décisionnelle et à la façon de communiquer les décisions

Dans l'ensemble, la procédure décisionnelle a obtenu une note plutôt faible, soit une moyenne de 6,4 sur 10. Seulement 10 % des répondants sont « très satisfaits » de la procédure de décision (note de 9 ou 10 sur 10) et 44 % sont moyennement satisfaits (7 ou 8 sur 10).

Plus précisément, les points qui ont obtenu la moins bonne note sont *le temps nécessaire pour rendre la décision* (moyenne de 5,5 sur 10) et *le*

processus de décision est transparent (5,6 sur 10). Les répondants semblent un peu plus satisfaits des points suivants : *le processus de décision est juste et équitable* (6,2) et *le niveau de connaissance et d'expertise des employés qui prennent les décisions* (6,3).

L'aspect de la procédure décisionnelle qui semble satisfaire le plus les répondants est *la façon dont la décision est communiquée au requérant* (moyenne de 6,8 sur 10).

Un peu plus de la moitié des répondants (52 %) ont obtenu une réponse négative de Téléfilm au cours des trois dernières années. De ce nombre, 43 % considèrent que la décision rendue était juste et 46 % estiment avoir reçu des commentaires constructifs de Téléfilm.

Quand on leur a demandé comment Téléfilm pourrait améliorer sa procédure décisionnelle et la façon de communiquer ses décisions, 34 % des répondants qui ont accordé une note inférieure à 7 sur 10 ont répondu que Téléfilm devrait clarifier ou améliorer ses critères et les raisons de ses décisions. Vingt pour cent des répondants aimeraient que les renseignements et les communications soient plus nombreux et plus clairs et 12 % souhaitent que la procédure de décision soit accélérée.

Satisfaction quant à la procédure de négociation du contrat

Un peu plus des deux tiers des répondants (68 %) ont déjà négocié un contrat avec Téléfilm. De ce nombre, 61 % ont accordé une note de 7 sur 10 à la procédure de négociation (note moyenne de 6,7).

En égard à la négociation du contrat, ce sont les points suivants qui semblent satisfaire le plus les répondants : *le processus de négociation est cohérente* (note moyenne de 6,9 sur 10), *le processus de négociation est transparent* (6,8) et *le contrat répond à vos besoins* (6,8). Les répondants sont un peu moins satisfaits des points suivants : *le personnel de Téléfilm se rend compte de l'urgence et tient compte des échéances de votre projet lors de la négociation du contrat* (6,7), *le personnel de Téléfilm fait preuve de flexibilité* (6,6) et *le processus de négociation est aussi simple et facile que possible* (6,4).

Satisfaction quant aux commentaires de Téléfilm

Les répondants ne semblent pas particulièrement satisfaits de l'utilité des commentaires qu'ils ont reçus de Téléfilm concernant leurs projets. Seulement deux cinquièmes (41 %) d'entre eux ont accordé une note de 7 ou plus sur 10 à Téléfilm pour l'utilité des commentaires portant sur les

aspects créatifs de leurs projets (note moyenne de 6 sur 10). Parallèlement, seulement 40 % des répondants ont déclaré être très ou moyennement satisfaits des commentaires de Téléfilm portant sur l'aspect commercial et la mise en marché de leurs projets (note moyenne de 6 sur 10).

Les répondants semblent rechercher davantage de commentaires sur l'aspect commercial et la mise en marché de leurs projets (83 % souhaitent ce genre de commentaires) plutôt que sur les aspects créatifs de leurs projets (63 %).

Satisfaction relativement aux versements

Des 356 répondants qui ont déjà négocié un contrat avec Téléfilm, 91% (325 répondants) ont également reçu des versements. La majorité de ces répondants sont soit « très satisfaits » (26 % ont donné 9 ou 10 sur 10) ou « assez satisfaits » (49 % ont donné 7 ou 8 sur 10) de la procédure de versements. Cela se traduit par une moyenne de 7,3 sur 10.

En particulier, l'indice de satisfaction le plus élevé des répondants porte sur « *Les conditions que vous deviez respecter pour déclencher les paiements étaient celles que vous aviez négociées* ». Près de la moitié des répondants (47 %) ont indiqué un taux de satisfaction de 9 ou 10 sur 10 (la moyenne étant de 8,3). Également, les répondants se disent satisfaits que « *Les déboursements ont été faits au cours des 10 jours suivant le respect des conditions* » (moyenne de 7,6 sur 10). Quant à l'énoncé « *Le calendrier de déboursement correspondait à vos besoins de trésorerie* », les répondants s'en disent moins satisfaits et lui ont donné 6,9 sur 10 en moyenne.

La principale suggestion en vue d'améliorer la procédure de versements est de l'accélérer (suggestion mentionnée par 39 % de ceux qui ont donné une note inférieure à 7).

Étape des rapports de coûts

Parmi ceux qui ont reçu des versements en vertu d'un contrat, 70 % (soit 228 répondants) se sont rendus à l'étape des rapports de coûts – c'est-à-dire la gestion de la récupération une fois le projet terminé.

De façon générale, ces répondants sont relativement satisfaits de la procédure de rapport de coûts – avec une moyenne de 7,2 sur 10. À cette étape, le taux de satisfaction le plus élevé porte sur « *les renseignements fournis par le personnel de gestion des coûts* » (moyenne de 7,4 sur 10) et sur « *les formulaires fournis par Téléfilm et les exigences en matière de*

fréquence des rapports » (7,3). Ils se disent légèrement moins satisfaits de « *l'aide fournie lors de la préparation des rapports* » (7,1).

Programmes et services qu'offre Téléfilm

De façon générale, les répondants sont satisfaits des programmes et services offerts par Téléfilm (moyenne de 6,9 sur 10). Neuf pour cent se disent « très satisfaits » (9 ou 10 sur 10), alors que 58 % se disent « assez satisfaits » (7 ou 8 sur 10).

On a demandé aux répondants d'évaluer leur taux de satisfaction relativement aux programmes et services auxquels ils ont soumis une demande ou pour lesquels ils ont reçu une aide de Téléfilm au cours des trois dernières années.

Les programmes et services auxquels les répondants ont donné les meilleures notes sont : *développement de produit (Nouveaux médias)* avec une moyenne de 7,6 sur 10, *étude de marché et prototypage (Nouveaux médias)* avec une moyenne de 7,5, *festivals et marchés internationaux* avec 7,4, et *marketing* avec 7,1.

Les programmes et services relatifs à la *formation et au perfectionnement professionnel*, aux *festivals* canadiens, au *développement* et à la *production* ont tous obtenu une moyenne de 6,8 ou 6,9 sur dix, alors que la *distribution* a obtenu la moyenne la plus basse (5,5 sur 10).

Activités internationales

Sur la question des activités internationales de Téléfilm tels les festivals et les marchés, on a demandé aux répondants où, selon eux, la Société devrait concentrer ses efforts. Deux répondants sur cinq (41 %) ont coché *Ne sais pas / Refus*, un peu moins du tiers (31 %) ont indiqué que Téléfilm devrait continuer de s'intéresser aux mêmes pays ou territoires alors que 27 % ont indiqué que la Société devrait en explorer de nouveaux.

On a demandé aux 142 répondants qui ont indiqué que Téléfilm devrait explorer de nouveaux pays ou territoires, de les nommer. Les cinq pays ou territoires en tête de liste sont l'Asie (21 %), les États-Unis (15 %), la Chine (14 %), l'Inde (13 %) et l'Afrique du Sud (11 %).

On a ensuite demandé à tous les répondants d'évaluer, sur une échelle de 1 (*pas important du tout*) à 10 (*extrêmement important*), dans quelle mesure il est important que Téléfilm offre divers services durant les marchés et festivals internationaux.

Les répondants ont indiqué que Téléfilm doit concentrer ses efforts sur *le soutien à la vente et à la coproduction* (moyenne de 8,2 sur 10), *mieux faire connaître l'industrie et les productions canadiennes* (8,1) et *le développement du réseautage et les possibilités de promotion sur place* (8,1). Les répondants considèrent également important que Téléfilm puisse *fournir des centres d'affaires dans les grands marchés* (7,4). Ils estiment moins important que Téléfilm *offre des programmes de formation ou d'immersion dans d'autres pays* (moyenne de 6,4 sur 10).

Les clients de Téléfilm sont moyennement satisfaits de la façon dont *Téléfilm réagit aux besoins changeants du marché et adapte ses programmes et services* (6,3 sur 10) et dont *Téléfilm réagit assez rapidement à ces changements dans le marché* (5,9).

Un peu moins du quart (23 %) des répondants au sondage ont eu recours au Service de coproduction de Téléfilm. Parmi ceux-ci, 67 % sont soit « *très satisfaits* » (13 % ont donné une note de 9 ou 10 sur 10), soit « *assez satisfaits* » (54 % ont donné 7 ou 8 sur 10). La moyenne était de 6,8 sur 10.

Rôle des bureaux régionaux

Les répondants se disent moyennement satisfaits de l'approche de Téléfilm quant à sa capacité de répondre aux besoins spécifiques des régions (que ce soit au siège social ou dans ses bureaux régionaux de Vancouver, Toronto, Montréal et Halifax). La moyenne était de 6,5 sur 10, 12 % des répondants se disent « *très satisfaits* » et 39 % « *assez satisfaits* ».

Lorsqu'on leur a présenté une liste de programmes et de services et qu'on leur a demandé d'identifier les trois principaux services qui, selon eux, devraient être offerts par les bureaux régionaux, les trois quarts (75 %) des répondants ont répondu *l'évaluation et l'analyse des demandes d'aide au développement*. Un pourcentage semblable de répondants (69 %) a également indiqué que *l'évaluation et l'analyse des demandes d'aide à la production* devraient être effectuées dans les bureaux régionaux.

Parmi les trois programmes ou services qui devraient être offerts dans les bureaux régionaux, 31 % ont identifié *les programmes de formation et de perfectionnement professionnel*, 28 % ont choisi *l'évaluation et l'analyse des demandes d'aide à la distribution et de marketing* et 21 % ont choisi *livrer des programmes de crédit-relais et de préfinancement*.

Les *programmes des festivals et marchés canadiens et internationaux*, la *certification des coproductions* et la *négociation des contrats/recouvrement* constituent le choix de respectivement 17 %, 15 % et 13 % des répondants.

La performance de Téléfilm relativement à son mandat actuel

Moins de la moitié (47 %) des répondants ont indiqué un niveau de satisfaction de 7 ou plus sur 10 (avec une moyenne de 6,1) quant aux consultations de Téléfilm auprès de l'industrie.

On a demandé aux répondants d'évaluer, sur une échelle de 1 (*très mauvaise*) à 10 (*très bonne*), la qualité du travail accompli par Téléfilm dans le cadre de son mandat actuel. Près de trois répondants sur cinq (58%) ont indiqué que Téléfilm fait un travail « *de très bonne qualité* » (9 % ont donné une note de 9 ou 10 sur 10), ou de « *qualité satisfaisante* » (49 % ont donné 7 ou 8 sur 10). La moyenne est de 6,5 sur 10.

Les trois quarts (73 %) estiment que le mandat de Téléfilm est communiqué de façon claire.

Mesure de succès et priorités futures

Lorsqu'on leur a demandé comment Téléfilm devrait mesurer le succès des projets de ses clients, 68 % ont indiqué que cette mesure devrait être fondée sur *la contribution à l'essor du talent et de l'industrie*, 65 % croient qu'elle devrait miser sur *la capacité d'atteindre les auditoires canadiens* et 47 % estiment que le succès devrait être mesuré en fonction de *l'accueil favorable de la critique*.

Enfin, on a demandé aux répondants de suggérer des priorités à Téléfilm pour les trois prochaines années. Selon les répondants, les principales priorités devraient être *d'accroître le financement* (20%), *de soutenir les films et les producteurs canadiens* (19 %) et *de soutenir les régions/bureaux régionaux* (11 %).

Analyse de régression

On a effectué une analyse de régression afin de dégager l'ordre de priorité des questions ayant obtenu un faible taux de satisfaction mais qui ont pourtant une véritable portée sur l'appréciation globale de Téléfilm..

Cette analyse montre que les programmes et services offerts par Téléfilm présentent un taux de satisfaction générale de 45 % et ont la portée la plus

significative. À cet égard, c'est la capacité de répondre rapidement aux changements du marché qui influence le plus les perceptions de la clientèle. L'index des activités de Téléfilm² et la certification des coproductions sont également des éléments importants au chapitre de la satisfaction des clients.

La procédure décisionnelle est relativement important, de même que la façon dont la décision est communiquée et les commentaires de Téléfilm au sujet des aspects créatifs des projets.

Les éléments identifiés comme étant prioritaires (ceux qui ont obtenu un indice de satisfaction peu élevé, mais qui sont considérés comme ayant une portée significative) sont *l'index des activités de Téléfilm*, une *réaction rapide aux changements du marché* et les *commentaires créatifs pertinents de Téléfilm au sujet des projets*. Quant à l'index des activités de Téléfilm, les éléments les moins performants sont la *production*, le *développement* et la *distribution*. Les notes attribuées à ces éléments (5,5 pour la *distribution*, 6,7 pour la *production* et 6,9 pour le *développement*, les *festivals canadiens* et la *formation et le perfectionnement professionnel*) ont contribué à diminuer l'indice de satisfaction.

Soulignons également les notes données aux éléments liés à la procédure décisionnelle (*niveau de connaissance et d'expertise des gens prenant la décision*, la *transparence du processus de décision* et le *temps nécessaire pour rendre la décision*). Bien que leur portée soit relativement moins significative, on ne peut ignorer le fait que quatre des éléments associés à la procédure décisionnelle ont obtenu moins de 6,5, et qu'ils ont tout de même une portée mesurable.

² Cet indice est basé sur les notes attribuées aux programmes et services dans les secteurs du développement, de la production, de l'étude de marché et du prototypage, du développement de produit, de la distribution, du marketing, des festivals canadiens, de la formation et du perfectionnement professionnel, des festivals et marchés internationaux.



ANNEXE A : PROTOCOLE D'ENTREVUE

Protocole d'entrevue

Bonjour, bonsoir, ici () de POLLARA, une entreprise nationale d'études de marché. Je vous appelle au nom de Téléfilm Canada. Comme vous le savez peut-être, Téléfilm nous a demandé de mener une entrevue auprès de ses clients et des interlocuteurs clés de l'industrie à travers le Canada. Le but de l'étude est de mesurer la satisfaction des clients et de déterminer les besoins actuels du marché.

**Global
(n=520)**

L'entrevue durera environ 15 minutes.

1. Tout d'abord, j'aimerais savoir quelle est votre relation avec Téléfilm. Êtes-vous ...un(e) client(e) de Téléfilm?
 - Oui (CONTINUER).....(95%)
 - Non (PASSER À Q.2B)(4%)
 - Ne sais pas/Refus(1%)

- 2A. Au cours des derniers trois ans, combien de fois avez-vous fait des demandes pour obtenir l'aide de Téléfilm?
 - 0(<1%)
 - 1(14%)
 - 2(11%)
 - 3(26%)
 - 4(10%)
 - 5(10%)
 - 6(7%)
 - 7(2%)
 - 8(2%)
 - 9(1%)
 - 10 ou plus.....(16%)
 - Ne sais pas/Refus(2%)
 - Moyenne: 5.08

(PASSER À Q.5)

- 2B. Avez-vous fait une demande d'aide à Téléfilm?
 - Oui (CONTINUER).....(89%)
 - Non (PASSER À Q.4)(7%)
 - Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.4)(4%)

3. Avez-vous déjà reçu de l'aide de Téléfilm?
 - Oui (PASSER À Q.5)(96%)
 - Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.5)(4%)

4. Travaillez-vous pour une des associations de l'industrie?
 - Oui (CONTINUER)(100%)

Dans quelle industrie ou quel secteur travaillez-vous? (LIRE) (Cocher tout ce qui s'applique)

5A. Film
Oui(66%)
Non.....(34%)
Ne sais pas/Refus(<1%)

5B. Télévision
Oui(79%)
Non.....(21%)

5C. New Media
Oui(31%)
Non.....(68%)
Ne sais pas/Refus(1%)

SI A RÉPONDU « FILM » ou « TÉLÉVISION » À Q.5, DEMANDER : Travaillez-vous (LIRE) (Cocher tout ce qui s'applique)

6AA. en développement
Oui(85%)
Non(15%)
Ne sais pas/Refus(<1%)

6AB. en production
Oui(72%)
Non(27%)
Ne sais pas/Refus(1%)

6AC. dans la distribution
Oui(26%)
Non(74%)
Ne sais pas/Refus(1%)

6AD. comme scénariste
Oui(35%)
Non(65%)
Ne sais pas/Refus(<1%)

6AE. comme directeur
Oui(39%)
Non(61%)

SI A RÉPONDU « NOUVEAUX MÉDIAS » À Q.5, DEMANDER : Travaillez-vous (LIRE) (Cocher tout ce qui s'applique)

- 6BA. aux études de marché et au prototypage
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (34%) |
| Non..... | (64%) |
| Ne sais pas/Refus | (2%) |
- 6BB. en développement de produit
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (53%) |
| Non..... | (45%) |
| Ne sais pas/Refus | (2%) |
- 6BC. comme concepteur(trice)
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (43%) |
| Non..... | (52%) |
| Ne sais pas/Refus | (6%) |

DEMANDER À TOUS:

7. J'aimerais maintenant que vous évaluiez, de façon globale, le rendement de Téléfilm comme organisation... dans une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «mauvais rendement» et 10, «excellent rendement ».
- | | |
|-------------------------|-------|
| Mauvais | (1%) |
| 2 | (2%) |
| 3 | (3%) |
| 4 | (3%) |
| 5 | (9%) |
| 6 | (12%) |
| 7 | (25%) |
| 8 | (30%) |
| 9 | (7%) |
| Excellent | (6%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
| Score moyen : | 6.97 |

Pour commencer, je vais vous demander d'évaluer votre satisfaction quant à certains aspects du processus d'affaires de Téléfilm, dans une échelle de 1 à 10. Cela fait, je vais vous demander votre avis sur la manière dont certains aspects du service pourraient être améliorés...

Tout d'abord, concentrons-nous sur les activités de communication de Téléfilm, en ce qui a trait à tous les renseignements que cette société offre sur ses programmes et services. Dans une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «pas satisfait(e) du tout» et 10, «très satisfait(e)», dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants : (ALTERNER AU HASARD)

8A. l'accessibilité des renseignements sur les programmes et les procédures de Téléfilm

Pas satisfait(e) du tout	(< 1 %)
2	(1 %)
3	(1 %)
4	(3 %)
5	(5 %)
6	(10 %)
7	(21 %)
8	(32 %)
9	(13 %)
Très satisfait(e)	(11 %)
Ne sais pas/Refus	(2 %)
Score moyen :	7.51

8B. savoir qui contacter à Téléfilm pour obtenir différents types d'information

Pas satisfait(e) du tout	(2 %)
2	(3 %)
3	(3 %)
4	(5 %)
5	(10 %)
6	(9 %)
7	(17 %)
8	(24 %)
9	(15 %)
Très satisfait(e)	(11 %)
Ne sais pas/Refus	(1 %)
Score moyen :	7.09

8C. la clarté des renseignements offerts

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(2%)
3	(1%)
4	(2%)
5	(7%)
6	(13%)
7	(26%)
8	(27%)
9	(11%)
Très satisfait(e)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
Score moyen :	7.20

8D. la convivialité du site Web; (INCLURE OPTION RÉPONSE S/O)

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(1%)
3	(1%)
4	(2%)
5	(6%)
6	(10%)
7	(23%)
8	(30%)
9	(15%)
Très satisfait(e)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(1%)
Score moyen :	7.34

8E. l'exhaustivité de l'information fournie

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(1%)
3	(2%)
4	(2%)
5	(8%)
6	(11%)
7	(21%)
8	(32%)
9	(12%)
Très satisfait(e)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen :	7.27

8F.	l'utilité des séances d'information tenues à travers le pays	
	Pas satisfait(e) du tout	(2%)
	2	(2%)
	3	(2%)
	4	(4%)
	5	(8%)
	6	(8%)
	7	(15%)
	8	(18%)
	9	(7%)
	Très satisfait(e)	(6%)
	Ne sais pas/Refus	(28%)
	Score moyen :	6.76
9A.	Connaissez-vous eTelefilm?	
	Oui (CONTINUER).....	(47%)
	Non (PASSER À Q.10)	(52%)
	Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.10)	(1%)
9B.	Est-ce que vous ou quelqu'un de votre organisation l'avez utilisé?	
	Oui (PASSER À Q10)	(69%)
	Non (CONTINUER)	(30%)
	Ne sais pas/Refus (CONTINUER).....	(1%)
9C.	Pourquoi pas? (ACCEPTER JUSQU'À 2 RÉPONSES)	
	Je n'en vois pas l'utilité	(36%)
	Manque de temps	(24%)
	N'était pas accessible/Nouveau/Ne m'est pas familier	(18%)
	Trop compliqué	(16%)
	Non compatible avec Mac/Ma technologie	(8%)
	Autre	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(4%)
10A.	Toujours au moyen de la même échelle de 1 à 10, où 1 signifie «pas satisfait(e) du tout» et 10, «très satisfait(e)», quelle cote accorderiez-vous à votre satisfaction générale quant aux activités de communication de Téléfilm?	
	Pas satisfait(e) du tout	(1%)
	2	(1%)
	3	(3%)
	4	(4%)
	5	(9%)
	6	(10%)
	7	(27%)
	8	(29%)
	9	(9%)
	Très satisfait(e)	(4%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	Score moyen :	7.00

(SI Q.10a = <7, DEMANDER)

10B. Quels aspects des activités de communication de Téléfilm amélioreriez-vous ou quels processus devrait-on ajouter, selon vous, pour améliorer cet aspect du service aux clients? (ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES)

Plus grande clarté/Meilleure diffusion des changements apportés	(25%)
Accès aux représentants/Communication avec ces personnes	(22%)
Changer/Améliorer les échéances/le processus décisionnel	(9%)
Réponse rapide aux courriels/appels téléphoniques.....	(8%)
Améliorer le site Web	(7%)
Représentation régionale	(6%)
Autre	(22%)
Ne sais pas/Refus	(20%)

11A. Connaissez-vous la Charte du service aux clients de Téléfilm?

Oui (CONTINUER).....	(17%)
Non (PASSER À Q.12)	(82%)
Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.12)	(1%)

11B. Croyez-vous que Téléfilm tient ses engagements? (AU BESOIN : tels que stipulés dans la Charte du service aux clients)

Oui	(63%)
Non.....	(32%)
Ne sais pas/Refus	(6%)

Pensez maintenant à l'étape subséquente de vos relations avec Téléfilm, celle où vous remplissez la demande. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants, dans la même échelle de 1 à 10 : (ALTERNER AU HASARD) (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN) (AJOUTER OPTION RÉPONSE S/O)

12A. Avoir accès au personnel de Téléfilm pour qu'il vous aide et réponde à vos questions sur la façon de remplir la demande

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(2%)
3	(2%)
4	(3%)
5	(5%)
6	(8%)
7	(16%)
8	(28%)
9	(17%)
Très satisfait(e)	(13%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(2%)
Score moyen :	7.52

12B. Être informé d'avance qu'à cette étape les demandeurs peuvent communiquer avec Téléfilm pour obtenir de l'aide et des conseils

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(2%)
3	(4%)
4	(5%)
5	(10%)
6	(11%)
7	(19%)
8	(21%)
9	(10%)
Très satisfait(e)	(11%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(2%)
Score moyen :	6.86

12C. Le personnel est serviable et capable de répondre à toutes vos questions

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(2%)
3	(1%)
4	(3%)
5	(6%)
6	(8%)
7	(17%)
8	(29%)
9	(16%)
Très satisfait(e)	(15%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)
Score moyen :	7.62

12D. Le personnel offre des conseils utiles sur la façon d'améliorer votre demande

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(3%)
3	(3%)
4	(2%)
5	(8%)
6	(11%)
7	(17%)
8	(23%)
9	(11%)
Très satisfait(e)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
S/O	(6%)
Score moyen :	6.93

12E. Le formulaire de demande est simple et facile à utiliser

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(3%)
5	(8%)
6	(13%)
7	(21%)
8	(24%)
9	(11%)
Très satisfait(e)	(9%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(2%)
Score moyen :	7.05

2F. Les renseignements et les documents complémentaires demandés sont pertinents

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(5%)
5	(9%)
6	(11%)
7	(23%)
8	(27%)
9	(8%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(1%)
Score moyen :	6.87

12G. Les critères sont justes

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(3%)
3	(4%)
4	(6%)
5	(11%)
6	(11%)
7	(22%)
8	(21%)
9	(9%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
S/O	(1%)
Score moyen :	6.59

12H. Les critères sont pertinents à votre type de projet

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(5%)
5	(11%)
6	(11%)
7	(23%)
8	(23%)
9	(8%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
S/O	(1%)
Score moyen :	6.72

12I. Les diverses échéances, s'il y a lieu, sont claires et faciles à comprendre

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(2%)
3	(2%)
4	(4%)
5	(8%)
6	(8%)
7	(19%)
8	(24%)
9	(16%)
Très satisfait(e)	(12%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(2%)
Score moyen :	7.37

12J. Les échéances, s'il y a lieu, sont appropriées à votre secteur

Pas satisfait(e) du tout	(5%)
2	(5%)
3	(4%)
4	(5%)
5	(13%)
6	(12%)
7	(15%)
8	(19%)
9	(8%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
S/O	(3%)
Score moyen :	6.18

13A. Compte tenu de tous ces facteurs, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du processus de demande? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(1%)
3	(5%)
4	(5%)
5	(9%)
6	(12%)
7	(30%)
8	(24%)
9	(8%)
Très satisfait(e)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
S/O	(1%)
Score moyen :	6.76

(SI Q.13a = <7, DEMANDER:)

13B. Selon vous, de quelle façon la société Téléfilm devrait-elle améliorer cet aspect du processus? (ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES)

Simplifier le processus de demande	(22%)
Améliorer la communication	(24%)
Clarifier les critères/Clarté/Transparence.....	(15%)
Cesser de changer/Supprimer les échéances	(10%)
Accélérer le processus décisionnel.....	(6%)
Soutenir/Reconnaître le travail des producteurs/télédiffuseurs/réalisateurs	(5%)
Difficultés relatives au financement	(5%)
Capacité de traiter avec les bureaux régionaux/locaux.....	(3%)
Évaluer/Rétablir les enveloppes	(1%)
Plus de flexibilité	(5%)
Autre	(18%)
Ne sais pas/Refus	(14%)

Pensez maintenant à la décision rendue à l'égard d'une demande et à la façon dont elle vous a été communiquée... Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des facteurs suivants, toujours dans l'échelle de 10 points? (LA RÉPÉTER AU BESOIN) (ALTERNER AU HASARD)

14A. Le processus de décision est juste et équitable

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(5%)
3	(5%)
4	(4%)
5	(11%)
6	(13%)
7	(18%)
8	(18%)
9	(6%)
Très satisfait(e)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(13%)
Score moyen :	6.18

14B. Le processus de décision est transparent

Pas satisfait(e) du tout	(7%)
2	(6%)
3	(5%)
4	(8%)
5	(16%)
6	(14%)
7	(14%)
8	(14%)
9	(5%)
Très satisfait(e)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(9%)
Score moyen :	5.61

14C. Le niveau de connaissance et d'expertise des gens prenant la décision

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(3%)
3	(4%)
4	(7%)
5	(10%)
6	(12%)
7	(18%)
8	(18%)
9	(7%)
Très satisfait(e)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(15%)
Score moyen :	6.34

14D.	La façon dont la décision vous est communiquée	
	Pas satisfait(e) du tout	(2%)
	2	(2%)
	3	(4%)
	4	(4%)
	5	(8%)
	6	(13%)
	7	(23%)
	8	(25%)
	9	(9%)
	Très satisfait(e)	(7%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	Score moyen :	6.83
14E.	Le temps nécessaire pour rendre la décision	
	Pas satisfait(e) du tout	(7%)
	2	(6%)
	3	(4%)
	4	(9%)
	5	(16%)
	6	(18%)
	7	(18%)
	8	(12%)
	9	(3%)
	Très satisfait(e)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(4%)
	Score moyen :	5.51
15.	Au cours des trois dernières années, avez-vous reçu une réponse négative à une demande faite à Téléfilm?	
	Oui (CONTINUER).....	(52%)
	Non (PASSER À Q.17A)	(46%)
	Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.17A)	(3%)
16A.	Avez-vous eu l'impression que la décision était juste?	
	Oui	(43%)
	Non.....	(48%)
	Ne sais pas/Refus	(9%)
16B.	Avez-vous reçu des commentaires constructifs?	
	Oui	(46%)
	Non.....	(49%)
	Ne sais pas/Refus	(6%)

17A. Maintenant, toujours à l'aide de la même échelle de 1 à 10, où 1 signifie «pas satisfait(e) du tout» et 10, «très satisfait(e)», dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) dans l'ensemble du processus décisionnel et de la communication de la décision?

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(3%)
3	(5%)
4	(6%)
5	(12%)
6	(15%)
7	(24%)
8	(20%)
9	(6%)
Très satisfait(e)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen :	6.37

(SI Q.17a = <7, DEMANDER :)

17B. Selon vous, de quelle façon la société Téléfilm devrait-elle améliorer cet aspect du processus? (ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES)

Clarifier/Améliorer les critères/raisons de la décision	(34%)
Renseignements/Communications plus nombreux/plus clairs	(20%)
Rendre les décisions plus rapidement/Pas de retard	(12%)
Personnel plus compétent/mieux informé.....	(10%)
Info sur/Qui prend les décisions	(8%)
Améliorer le service/Service téléphonique.....	(6%)
Clarté/Améliorer les politiques	(4%)
Soutenir les nouveaux venus/petits joueurs.....	(3%)
Plus d'argent/Accroître le financement	(3%)
Responsabilité/Prendre la responsabilité des décisions.....	(3%)
Simplifier le processus	(2%)
Améliorer le processus des enveloppes	(2%)
Soutenir les régions/bureaux régionaux	(1%)
Autre	(4%)
Ne sais pas/Refus	(15%)

18. Êtes-vous passé par l'étape de la négociation de contrat avec Téléfilm?

Oui (CONTINUER).....	(68%)
Non (PASSER À Q.28)	(29%)
Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.28)	(2%)

Pour ce qui est de la négociation du contrat, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des facteurs suivants : (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN) (AJOUTER OPTIONS NSP ET S/O) (ALTERNER AU HASARD)

19A. Le processus de négociation est aussi simple et facile que possible

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(3%)
3	(5%)
4	(5%)
5	(14%)
6	(14%)
7	(21%)
8	(20%)
9	(5%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
S/O	(2%)
Score moyen :	6.38

19B. Le processus de négociation est transparent

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(2%)
3	(5%)
4	(4%)
5	(11%)
6	(8%)
7	(21%)
8	(26%)
9	(6%)
Très satisfait(e)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
S/O	(3%)
Score moyen :	6.81

19C. Le processus de négociation est stable

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(1%)
3	(4%)
4	(4%)
5	(9%)
6	(10%)
7	(21%)
8	(24%)
9	(8%)
Très satisfait(e)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(10%)
S/O	(2%)
Score moyen :	6.87

19D. Le personnel de Téléfilm se rend compte de l'urgence et tient compte des échéances de votre projet lors de la négociation du contrat

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(4%)
3	(4%)
4	(3%)
5	(10%)
6	(11%)
7	(21%)
8	(22%)
9	(8%)
Très satisfait(e)	(9%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)
Score moyen :	6.65

19E. Le personnel de Téléfilm fait preuve de flexibilité

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(4%)
5	(13%)
6	(13%)
7	(21%)
8	(20%)
9	(7%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(3%)
Score moyen :	6.56

19F. Le contrat répond à vos besoins

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(3%)
3	(1%)
4	(4%)
5	(11%)
6	(15%)
7	(27%)
8	(24%)
9	(5%)
Très satisfait(e)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)
Score moyen :	6.80

20A. À l'aide de la même échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du processus de négociation du contrat? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(6%)
5	(11%)
6	(13%)
7	(28%)
8	(22%)
9	(8%)
Très satisfait(e)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)
Score moyen :	6.66

(SI Q.20a = <7, DEMANDER :)

20B. D'après vous, comment la société Téléfilm devrait-elle améliorer cet aspect du processus? (ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES)

Améliorer les négociations/Plus de flexibilité	(34%)
Délai de réponse plus rapide/Pas de retard	(12%)
Personnel plus compétent/mieux informé.....	(10%)
Améliorer les relations avec les producteurs/clients	(7%)
Cohérence avec les règles/Moins de bureaucratie	(7%)
Améliorer les communications	(7%)
Représentant local/unique	(6%)
Plus simple/plus facile	(5%)
Autre	(4%)
Ne sais pas/Refus	(20%)

21A. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'utilité des commentaires créatifs de Téléfilm sur vos projets, toujours à l'aide de l'échelle de 10 points? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(4%)
2	(4%)
3	(5%)
4	(6%)
5	(13%)
6	(13%)
7	(15%)
8	(18%)
9	(4%)
Très satisfait(e)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
S/O	(8%)
Score moyen :	6.00

21B. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de recevoir des commentaires utiles sur les aspects affaires et marketing de vos projets? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(5%)
2	(3%)
3	(6%)
4	(7%)
5	(8%)
6	(12%)
7	(16%)
8	(16%)
9	(5%)
Très satisfait(e)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(7%)
S/O	(12%)
Score moyen :	5.99

21C. Voulez-vous que le personnel de Téléfilm fasse des commentaires créatifs sur vos projets?

Oui	(63%)
Non.....	(34%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

21D. Voulez-vous que le personnel de Téléfilm fasse des commentaires sur les aspects affaires et marketing de votre projet?

Oui	(83%)
Non.....	(15%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

22. Avez-vous reçu des déboursements?

Oui (CONTINUER).....	(91%)
Non (PASSER À Q.28)	(4%)
Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.28)	(4%)

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants... (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

23A. Les conditions que vous deviez respecter pour déclencher les paiements étaient celles que vous aviez négociées

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(<1%)
3	(<1%)
4	(2%)
5	(3%)
6	(4%)
7	(12%)
8	(30%)
9	(21%)
Très satisfait(e)	(26%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
Score moyen :	8.26

23B Les déboursements étaient faits au cours des 10 jours suivant le respect des conditions

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(1%)
3	(2%)
4	(3%)
5	(7%)
6	(6%)
7	(14%)
8	(23%)
9	(17%)
Très satisfait(e)	(18%)
Ne sais pas/Refus	(8%)
Score moyen :	7.60

23C. Le calendrier de déboursement correspondait à vos besoins de trésorerie

Pas satisfait(e) du tout	(4%)
2	(3%)
3	(2%)
4	(4%)
5	(10%)
6	(11%)
7	(22%)
8	(20%)
9	(12%)
Très satisfait(e)	(11%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
Score moyen :	6.89

24A. À partir de ces facteurs, dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'étape de déboursement de votre projet? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(2%)
3	(1%)
4	(3%)
5	(7%)
6	(10%)
7	(22%)
8	(27%)
9	(14%)
Très satisfait(e)	(11%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
Score moyen :	7.34

(SI Q.24a = <7, DEMANDER :)

24B. Selon vous, de quelle façon la société Téléfilm devrait-elle améliorer cet aspect du processus? (ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES)

Accélérer le processus	(39%)
Nous informer des changements/Maintenir la clarté du processus.....	(6%)
Plus de flexibilité	(6%)
Déboursements plus nombreux/plus gros	(4%)
Avoir du personnel bien informé/expérimenté	(6%)
Autre	(13%)
Ne sais pas/Refus	(28%)

25. Êtes-vous passé par l'étape des rapports de coûts, c'est-à-dire la gestion du recouvrement après la fin de vos projets?

Oui (CONTINUER).....	(70%)
Non (PASSER À Q.28)	(26%)
Ne sais pas/Refus (PASSER À Q.28)	(3%)

Pendant cette étape, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) des facteurs suivants : (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

26A. Les renseignements fournis par le personnel de gestion des coûts

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(1%)
3	(1%)
4	(1%)
5	(4%)
6	(10%)
7	(22%)
8	(27%)
9	(12%)
Très satisfait(e)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(11%)
Score moyen :	7.37

26B. L'aide fournie lors de la préparation des rapports

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(2%)
3	(1%)
4	(2%)
5	(5%)
6	(11%)
7	(19%)
8	(21%)
9	(11%)
Très satisfait(e)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(16%)
Score moyen :	7.13

26C. Les formulaires fournis par Téléfilm et les exigences en matière de fréquence des rapports

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(1%)
3	(<1%)
4	(1%)
5	(7%)
6	(12%)
7	(23%)
8	(27%)
9	(14%)
Très satisfait(e)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
Score moyen :	7.35

27A. Compte tenu de tous ces facteurs, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'étape de rapports des coûts? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(2%)
4	(4%)
5	(6%)
6	(11%)
7	(29%)
8	(25%)
9	(12%)
Très satisfait(e)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
Score moyen :	7.18

(SI Q.27a = <7, DEMANDER :)

27B. Que faudrait-il changer pour améliorer cette partie du processus?
(ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES)

Plus de communication	(13%)
Simplifier le processus	(16%)
Accélérer le processus	(6%)
Le récupération doit être examinée.....	(5%)
Mettre à jour/Clarifier les formulaires	(5%)
Autre	(16%)
Ne sais pas/Refus	(42%)

Je voudrais maintenant vous poser quelques questions sur les divers programmes et services qu'offre Téléfilm. Afin que je puisse poser des questions sur ceux qui vous sont familiers, pourriez-vous me dire dans quels domaines vous avez demandé ou reçu de l'aide de Téléfilm au cours des trois dernières années?

(LIRE) :

DEMANDER a. et b. SEULEMENT SI RÉPONDU « FILM » OU « TÉLÉVISION »
À Q.5

DEMANDER c. et d. SEULEMENT SI RÉPONDU « NOUVEAUX MÉDIAS » À Q.5

DEMANDER e. – i. À TOUS

28A. Développement

Oui	(80%)
Non.....	(20%)
Ne sais pas/Refus	(<1%)

28B. Production

Oui	(68%)
Non.....	(31%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

28C. Étude de marché et Prototypage

Oui	(34%)
Non.....	(63%)
Ne sais pas/Refus	(3%)

28D. Développement de produit

Oui	(31%)
Non.....	(66%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

28E. Distribution

Oui	(9%)
Non.....	(89%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

28F. Marketing

Oui	(13%)
Non.....	(85%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

28G. Festivals canadiens

Oui	(12%)
Non.....	(87%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

28H. Formation et perfectionnement professionnel

Oui	(14%)
Non.....	(85%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

28I. Festivals et marchés internationaux

Oui	(19%)
Non.....	(80%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

POUR CHAQUE RÉPONSE « OUI » À A, B, C, D, E, F, G, H, I, DEMANDER :

Dans ce secteur, dans quelle mesure croyez-vous que Téléfilm offre les bons programmes et services pour répondre aux besoins du marché? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

29A. Développement

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(3%)
3	(2%)
4	(3%)
5	(8%)
6	(14%)
7	(22%)
8	(27%)
9	(10%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen :	6.91

29B. Production

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(2%)
3	(1%)
4	(4%)
5	(12%)
6	(12%)
7	(23%)
8	(27%)
9	(7%)
Très satisfait(e)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen :	6.76

29C. Étude de marché & Prototypage

2	(2%)
5	(4%)
6	(18%)
7	(22%)
8	(25%)
9	(18%)
Très satisfait(e)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
Score moyen :	7.51

29D. Développement de produit

4	(2%)
5	(12%)
6	(6%)
7	(24%)
8	(26%)
9	(22%)
Très satisfait(e)	(8%)
Score moyen :	7.58

29E. Distribution

Pas satisfait(e) du tout	(8%)
2	(4%)
3	(6%)
4	(8%)
5	(10%)
6	(10%)
7	(23%)
8	(15%)
Très satisfait(e)	(2%)
Ne sais pas/Refus	(13%)
Score moyen :	5.50

29F. Marketing

2	(4%)
3	(4%)
4	(1%)
5	(6%)
6	(10%)
7	(28%)
8	(19%)
9	(7%)
Très satisfait(e)	(15%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen :	7.12

29G. Festivals canadiens

Pas satisfait(e) du tout	(2%)
2	(5%)
3	(2%)
4	(5%)
5	(5%)
6	(16%)
7	(19%)
8	(33%)
9	(3%)
Très satisfait(e)	(9%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen :	6.89

29H. Formation et perfectionnement professionnel

2	(4%)
3	(3%)
4	(6%)
5	(10%)
6	(8%)
7	(23%)
8	(25%)
9	(13%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen :	6.90

29I. Festivals et marchés internationaux

2	(3%)
3	(1%)
4	(2%)
5	(7%)
6	(10%)
7	(23%)
8	(26%)
9	(13%)
Très satisfait(e)	(11%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
Score moyen :	7.38

(POUR CHACUN DES SECTEURS À Q.29 QUI = <7, DEMANDER :)

30A. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en développement? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)

Accroître le financement/Plus d'argent	(26%)
Temps de réponse plus rapide	(15%)
Communications plus claires/plus nombreuses	(15%)
Améliorer les relations avec les producteurs (EN GÉNÉRAL)	(10%)
Changer les critères/Plus de flexibilité	(10%)
Plus de services en développement/Variété des services en développement	(8%)
Plus de soutien aux productions/au contenu/régionaux/canadiens	(6%)
Trop compliqué/Simplifier	(6%)
Le télédiffuseur reçoit trop d'argent	(4%)
Soutenir les nouveaux venus (GÉNÉRAL)	(3%)
Autre	(6%)
Ne sais pas/Refus	(22%)

30B. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en production? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)

Accroître/Améliorer le financement	(28%)
Améliorer les critères/Cesser de changer les règles	(8%)
Simplifier les contrats/Moins de paperasse	(7%)
Bureaux régionaux/Régions.....	(6%)
Améliorer les relations avec les producteurs	(5%)
Pas de retard/Accélérer le processus	(5%)
Plus de flexibilité	(5%)
Changer les exigences pour les films canadiens.....	(4%)
Réévaluer le système actuel des enveloppes	(4%)
Améliorer les communications/Commentaires	(3%)
Meilleure connaissance des conditions actuelles du marché	(2%)
Prendre en considération les projets plus modestes/Ne pas s'appuyer sur les recettes-guichet	(2%)
Réduire l'influence des télédiffuseurs	(2%)
Autre	(16%)
Ne sais pas/Refus	(24%)

30C. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en Étude de marché & Prototypage? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)

Accroître le financement	(20%)
Plus grande variété des projets potentiels financés	(27%)
Connaissance des formulaires à remplir	(7%)
Accès aux salons commerciaux	(7%)
Mieux délimiter le secteur	(7%)
Plus de consultations auprès des intervenants	(7%)
Augmenter la participation	(7%)
Ne sais pas/Refus	(33%)

- 30D. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en Développement de produit? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)
- Revoir les critères de financement(20%)
 - Plus de flexibilité dans les nouveaux médias(10%)
 - Plus grande participation de Téléfilm.....(10%)
 - Mieux délimiter le secteur(10%)
 - Plus de consultations auprès des intervenants(10%)
 - Plus de communication(10%)
 - Autre(10%)
 - Ne sais pas/Refus(30%)
- 30E. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en Distribution? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)
- Donner plus de soutien aux distributeurs/Encourager les distributeurs (21%)
 - Accroître le financement(17%)
 - Créer de nouveaux programmes pour répondre aux besoins (7%)
 - Ne pas s'appuyer sur les distributeurs traditionnels (7%)
 - Clarifier le processus de demande(3%)
 - Évaluation pertinente de la viabilité commerciale.....(3%)
 - Éliminer le volet automatique(3%)
 - Autre(28%)
 - Ne sais pas/Refus(31%)
- 30F. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en Marketing? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)
- Accroître le financement(20%)
 - Revoir/Renforcer les politiques/règles(15%)
 - Formation sur le marché/Connaissances des changements sur le marché..... (10%)
 - Plus accessibles pour les cinéastes de la relève..... (5%)
 - Soutien aux projets non commerciaux (5%)
 - Plus grand engagement de la part de Téléfilm(5%)
 - Promouvoir le contenu canadien(5%)
 - Capacité des producteurs de faire de la distribution(5%)
 - Ne sais pas/Refus(45%)
- 30G. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en Festivals canadiens? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)
- Améliorer les communications/discussions..... (30%)
 - Offrir un meilleur soutien financier(26%)
 - Augmenter la participation de Téléfilm(22%)
 - Meilleures initiatives de mise en marché(9%)
 - Améliorer le calendrier(4%)
 - Autre(4%)
 - Ne sais pas/Refus(30%)

- 30H. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en Formation et perfectionnement professionnel? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)
- Accroître le financement(46%)
 - Plus de consultations auprès des régions/communautés (29%)
 - Meilleure formation pour les nouveaux venus(17%)
 - Améliorer la transparence/les communications (17%)
 - Rapidité du service(4%)
 - Plus de créativité/Expérimentation.....(4%)
 - Autre(8%)
 - Ne sais pas/Refus(25%)
- 30I. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services en Festivals et marchés internationaux? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)
- Plus de communications/Meilleure représentation..... (29%)
 - Accroître le financement/soutien(21%)
 - Élargir les marchés admissibles(14%)
 - Plus de liens vers des sites Web(4%)
 - Ne sais pas/Refus(43%)
- 31A. Pensez aux activités internationales de Téléfilm, comme les marchés et les festivals. Je voudrais savoir où, selon vous, Téléfilm devrait concentrer ses efforts. Tout d'abord, la société Téléfilm devrait-elle continuer à faire affaire avec les mêmes pays ou territoires? ou bien y a-t-il de nouveaux qui gagneraient à être explorés?
- Les mêmes (PASSER À Q.32)(31%)
 - De nouveaux (CONTINUER)(27%)
 - Ne sais pas/Refus (NE PAS LIRE) (PASSER À Q.32) (41%)
- 31B. Quels nouveaux pays ou territoires Téléfilm devrait-elle explorer? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)
- Asie(21%)
 - États-Unis.....(15%)
 - Chine(14%)
 - Inde(13%)
 - Afrique/Afrique du Sud(11%)
 - Amérique du Sud(9%)
 - Autres pays d'Europe/Europe de l'Est/de l'Ouest/du Nord (9%)
 - Australie(6%)
 - Amérique latine(5%)
 - Caraïbes(3%)
 - Japon.....(3%)
 - Corée(2%)
 - Allemagne(2%)
 - Mexique(1%)
 - Régions/pays du Pacifique(1%)
 - Royaume-Uni/Angleterre(1%)
 - Autre(6%)
 - Ne sais pas/Refus(27%)

À l'aide d'une échelle de 10 points où 1 signifie « pas important du tout » et 10, « extrêmement important », dans quelle mesure est-il important selon vous que Téléfilm concentre sur l'offre des services suivants à des marchés et festivals internationaux? (ALTERNER AU HASARD)

32A. Augmenter la notoriété de l'industrie et des productions canadiennes

Pas important du tout	(2%)
2	(1%)
3	(1%)
4	(1%)
5	(6%)
6	(4%)
7	(13%)
8	(21%)
9	(15%)
Extrêmement important	(31%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
Score moyen :	8.13

32B. Fournir des centres d'affaires dans les grands marchés

Pas important du tout	(3%)
2	(3%)
3	(2%)
4	(2%)
5	(7%)
6	(8%)
7	(13%)
8	(25%)
9	(13%)
Extrêmement important	(16%)
Ne sais pas/Refus	(9%)
Score moyen :	7.40

32C. Apporter un soutien à la vente et à la coproduction

Pas important du tout	(1%)
2	(<1%)
4	(1%)
5	(4%)
6	(4%)
7	(13%)
8	(29%)
9	(15%)
Extrêmement important	(27%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
Score moyen :	8.24

32D. Développer le réseautage et les possibilités de promotion sur place

Pas important du tout	(2%)
2	(1%)
3	(1%)
4	(1%)
5	(4%)
6	(5%)
7	(11%)
8	(27%)
9	(17%)
Extrêmement important	(26%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
Score moyen :	8.08

32E. Offrir des programmes de formation ou d'immersion dans d'autres pays

Pas important du tout	(7%)
2	(4%)
3	(3%)
4	(4%)
5	(12%)
6	(11%)
7	(15%)
8	(17%)
9	(6%)
Extrêmement important	(12%)
Ne sais pas/Refus	(11%)
Score moyen :	6.43

Dans quelle mesure croyez-vous que : (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

33A. Téléfilm réagit aux besoins changeants du marché et adapte ses programmes et services

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(6%)
5	(9%)
6	(17%)
7	(26%)
8	(17%)
9	(4%)
Très satisfait(e)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(9%)
Score moyen :	6.34

33B. Téléfilm réagit assez rapidement à ces changements dans le marché

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(3%)
3	(4%)
4	(6%)
5	(12%)
6	(19%)
7	(24%)
8	(11%)
9	(2%)
Très satisfait(e)	(2%)
Ne sais pas/Refus	(13%)
Score moyen :	5.94

34. Avez-vous déjà utilisé le service de certification de coproduction?

Oui (CONTINUER)	(23%)
Non (PASSER À Q.36)	(76%)
Ne sais pas (PASSER À Q.36)	(1%)

35A. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de ce service, dans la même échelle de 1 à 10? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(2%)
3	(6%)
4	(3%)
5	(5%)
6	(13%)
7	(22%)
8	(32%)
9	(7%)
Très satisfait(e)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
Score moyen :	6.78

(SI Q.35a = <7, DEMANDER :)

35B. Que faudrait-il changer pour améliorer ce service? (ACCEPTER JUSQU'À DEUX RÉPONSES)

Personnel plus serviable/compétent	(23%)
Plus de flexibilité	(23%)
Simplifier/Moins compliqué	(20%)
Temps de réponse plus rapide	(10%)
Moins bureaucratique	(10%)
Doit être rationalisé	(8%)
Autre	(18%)
Ne sais pas/Refus	(10%)

36. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des programmes et services offerts par Téléfilm? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)
- | | |
|--------------------------|--------|
| Pas satisfait(e) du tout | (<1%) |
| 2 | (1%) |
| 3 | (3%) |
| 4 | (3%) |
| 5 | (9%) |
| 6 | (15%) |
| 7 | (31%) |
| 8 | (27%) |
| 9 | (6%) |
| Très satisfait(e) | (3%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
| Score moyen : | 6.89 |
37. J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur l'approche de Téléfilm, en particulier sur la fourniture de services soit de manière centralisée par le Siège social ou de manière régionale par ses bureaux régionaux à Vancouver, Toronto, Montréal et Halifax. Tout d'abord, dans quelle mesure croyez-vous que la structure actuelle permet de répondre aux besoins spécifiques des régions? (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)
- | | |
|--------------------------|-------|
| Pas satisfait(e) du tout | (3%) |
| 2 | (3%) |
| 3 | (5%) |
| 4 | (4%) |
| 5 | (8%) |
| 6 | (11%) |
| 7 | (20%) |
| 8 | (19%) |
| 9 | (6%) |
| Très satisfait(e) | (5%) |
| Ne sais pas/Refus | (14%) |
| Score moyen : | 6.46 |
38. Si vous deviez choisir, dans la liste suivante, quels sont les 3 programmes ou services les plus importants qu'un bureau régional devrait offrir selon vous? (ALTERNER AU HASARD) (EN COCHER TROIS)
- | | |
|---|-------|
| Évaluation et analyse de projets de développement | (75%) |
| Évaluation et analyse de projets de production | (69%) |
| Programmes de formation et de perfectionnement professionnel | (31%) |
| Évaluation et analyse de projets de distribution et de marketing | (28%) |
| Livrer des programmes de crédit-relais et de préfinancement | (21%) |
| Programmes de festivals et de marchés canadiens et internationaux | (17%) |
| Certification de coproduction | (15%) |
| Négociation de contrats/recouvrement | (13%) |
| Ne sais pas/Refus | (6%) |

39. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du degré de consultation de l'industrie par Téléfilm? Utilisez la même échelle de 10 points. (RÉPÉTER L'ÉCHELLE AU BESOIN)

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
2	(5%)
3	(4%)
4	(5%)
5	(13%)
6	(17%)
7	(24%)
8	(17%)
9	(4%)
Très satisfait(e)	(2%)
Ne sais pas/Refus	(7%)
Score moyen :	6.12

40. Le mandat de Téléfilm est le suivant :

Téléfilm est un instrument de la politique gouvernementale qui appuie l'industrie audiovisuelle canadienne (long métrage, télévision et nouveaux médias), pour la création de programmes et produits culturels qui reflètent la diversité du Canada, dans l'intérêt des auditoires canadiens

Compte tenu de son mandat actuel, quelle est selon vous la qualité du travail accompli par Téléfilm, dans une échelle de 10 points où 1 désigne un travail de « très mauvaise qualité » et 10, un travail de « très bonne qualité »?

Très mauvaise qualité	(2%)
2	(3%)
3	(3%)
4	(4%)
5	(11%)
6	(18%)
7	(30%)
8	(20%)
9	(6%)
Très bonne qualité	(3%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
Score moyen :	6.52

41. Le mandat de Téléfilm a-t-il été clairement communiqué?

Oui	(73%)
Non.....	(25%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

42. Selon vous, comment la société Téléfilm devrait-elle mesurer les succès de vos projets – en se fondant sur... (LIRE LISTE) (COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE)
- Contribution au talent et au développement de l'industrie.....(68%)
 - Capacité de rejoindre les auditoires canadiens (65%)
 - Accueil favorable de la critique(47%)
 - Capacité de rejoindre le marché international (5%)
 - Valeur économique/Qualité marchande(4%)
 - Capacité d'exprimer la culture canadienne/les histoires canadiennes (2%)
 - Qualité(2%)
 - Plus grands risques encourus/Diversité.....(1%)
 - Autre(3%)
 - Ne sais pas/Refus(2%)
43. Enfin, si vous pouviez suggérer des priorités à Téléfilm Canada pour les trois prochaines années, quelles seraient-elles? (ACCEPTER JUSQU'À TROIS RÉPONSES)
- Accroître le financement(20%)
 - Soutenir les films/producteurs canadiens (19%)
 - Qualité des nouveaux programmes/projets(12%)
 - Soutenir les régions/bureaux régionaux(11%)
 - Soutenir/Mettre l'accent sur le développement (9%)
 - Améliorer les communications (8%)
 - Se concentrer davantage sur le marché international (8%)
 - Élargir les auditoires/Répondre aux besoins de différents auditoires (7%)
 - Diversifier davantage la programmation(7%)
 - Améliorer la gestion(6%)
 - Soutenir davantage les documentaires(5%)
 - Offrir du soutien aux nouveaux médias(5%)
 - Offrir du soutien aux producteurs indépendants(5%)
 - Mettre davantage l'accent sur le marketing(5%)
 - Améliorer le processus de décision/le rendre plus cohérent (4%)
 - Soutenir les nouveaux talents(4%)
 - Améliorer la formation/le perfectionnement professionnel(4%)
 - Aucune/Satisfait(e).....(3%)
 - Accroître la rapidité(3%)
 - Mettre l'accent sur la distribution(3%)
 - Revoir le système des enveloppes(3%)
 - Clarifier/Revoir son mandat/ses politiques (3%)
 - Réduire la bureaucratie(2%)
 - Plus de soutien aux festivals/Mettre davantage l'accent sur les festivals(2%)
 - S'adapter aux nouvelles technologies(2%)
 - Engager plus de personnel/Améliorer l'accès au personnel(1%)
 - Autre(8%)
 - Ne sais pas/Refus(10%)

45.	Genre	
	Masculin	(54%)
	Féminin	(46%)
46.	Langue	
	Anglais	(74%)
	Français	(26%)
47.	Provinces	
	Manitoba	(3%)
	Québec	(30%)
	Ontario	(29%)
	Alberta	(5%)
	Colombie-Britannique.....	(18%)
	Nouveau-Brunswick	(3%)
	Terre-Neuve	(1%)
	Nouvelle-Écosse	(5%)
	Î.-P.-É.	(1%)
	Saskatchewan	(4%)
	Yukon	(1%)

Échelles pour les données regroupées

1. ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE TÉLÉFILM :

Excellente (10,9)	(12%)
Très bonne (8,7)	(55%)
Bonne (6,5)	(21%)
Adéquate (4,3)	(6%)
Mauvaise (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(3%)

2. SATISFACTION : ACCESSIBILITÉ DES RENSEIGNEMENTS SUR LES PROGRAMMES ET LES SERVICES DE TÉLÉFILM :

Très satisfait(e) (10,9)	(24%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(54%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(15%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

3. SATISFACTION : SAVOIR AVEC QUI COMMUNIQUER CHEZ TÉLÉFILM POUR AVOIR DE L'INFORMATION :

Très satisfait(e) (10,9)	(26%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(41%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

4. SATISFACTION : CLARTÉ DE L'INFORMATION FOURNIE :

Très satisfait(e) (10,9)	(19%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(53%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(20%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

5. SATISFACTION : CONVIVIALITÉ DU SITE WEB :

Très satisfait(e) (10,9)	(21%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(53%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(16%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(2%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(1%)

6. SATISFACTION: EXHAUSTIVITÉ DE L'INFORMATION FOURNIE :

Très satisfait(e) (10,9)	(19%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(53%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
Ne sais pas/Refus	(3%)

7. SATISFACTION : UTILITÉ DES SÉANCES D'INFORMATION TENUES UN
PEU PARTOUT AU PAYS :

Très satisfait(e) (10,9)	(13%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(33%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(17%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(6%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(28%)

8. SATISFACTION : ACTIVITÉS DE COMMUNICATION DE TÉLÉFILM :

Très satisfait(e) (10,9)	(13%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(56%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(7%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
Ne sais pas/Refus	(3%)

9. SATISFACTION : ACCÈS AU PERSONNEL DE TÉLÉFILM :

Très satisfait(e) (10,9)	(30%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(44%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(14%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(2%)

10. SATISFACTION : ÊTRE INFORMÉ À L'AVANCE DE LA PERSONNE-
RESSOURCE AVEC QUI COMMUNIQUER CHEZ TÉLÉFILM :

Très satisfait(e) (10,9)	(21%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(41%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(2%)

11. SATISFACTION : PERSONNEL SERVIABLE ET CAPABLE DE RÉPONDRE
AUX QUESTIONS :

Très satisfait(e) (10,9)	(31%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(46%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(13%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)

12. SATISFACTION : CONSEILS DU PERSONNEL POUR AMÉLIORER LA
DEMANDE :

Très satisfait(e) (10,9)	(19%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(39%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
S/O	(6%)

13. SATISFACTION : LE FORMULAIRE DE DEMANDE EST SIMPLE ET FACILE
À UTILISER :

Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(46%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(6%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(2%)

14. SATISFACTION : LES RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS
COMPLÉMENTAIRES DEMANDÉS SONT PERTINENTS :

Très satisfait(e) (10,9)	(15%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(50%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(20%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(1%)

15. SATISFACTION : LES CRITÈRES SONT JUSTES :

Très satisfait(e) (10,9)	(15%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(10%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
S/O	(1%)

16. SATISFACTION : LES CRITÈRES SONT PERTINENTS À VOTRE TYPE DE PROJET :

Très satisfait(e) (10,9)	(14%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(46%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
S/O	(1%)

17. SATISFACTION : LES DIVERSES ÉCHÉANCES SONT CLAIRES ET FACILES À COMPRENDRE :

Très satisfait(e) (10,9)	(28%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(43%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(16%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(2%)

18. SATISFACTION : LES ÉCHÉANCES SONT APPROPRIÉES À VOTRE SECTEUR :

Très satisfait(e) (10,9)	(14%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(34%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(24%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(11%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
S/O	(3%)

19. SATISFACTION : PROCESSUS DE DEMANDE :

Très satisfait(e) (10,9)	(12%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(55%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
S/O	(1%)

20. SATISFACTION : LE PROCESSUS DE DÉCISION EST JUSTE ET ÉQUITABLE :

Très satisfait(e) (10,9)	(9%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(36%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(24%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(13%)

21. SATISFACTION : LE PROCESSUS DE DÉCISION EST TRANSPARENT :

Très satisfait(e) (10,9)	(8%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(28%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(29%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(13%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(13%)
Ne sais pas/Refus	(9%)

22. SATISFACTION : NIVEAU DE CONNAISSANCE ET D'EXPERTISE DES GENS PRENANT LES DÉCISIONS :

Très satisfait(e) (10,9)	(11%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(35%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(11%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(15%)

23. SATISFACTION : FAÇON DONT LA DÉCISION VOUS EST COMMUNIQUÉE :

Très satisfait(e) (10,9)	(16%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(48%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(20%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(3%)

24. SATISFACTION : TEMPS NÉCESSAIRE POUR RENDRE UNE DÉCISION :

Très satisfait(e) (10,9)	(5%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(30%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(34%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(13%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(13%)
Ne sais pas/Refus	(4%)

25. SATISFACTION : COMMUNICATION ET PROCESSUS DE DÉCISION :

Très satisfait(e) (10,9)	(10%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(44%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(11%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(3%)

26. SATISFACTION :LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION EST SIMPLE ET FACILE À COMPRENDRE :

Très satisfait(e) (10,9)	(11%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(40%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(28%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(10%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
S/O	(2%)

27. SATISFACTION : LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION EST TRANSPARENT :

Très satisfait(e) (10,9)	(14%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(46%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
S/O	(3%)

28. SATISFACTION : LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION EST STABLE :

Très satisfait(e) (10,9)	(14%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(45%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(10%)
S/O	(2%)

29. SATISFACTION : LE PERSONNEL DE TÉLÉFILM SE REND COMPTE DE L'URGENCE :

Très satisfait(e) (10,9)	(17%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(44%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)

30. SATISFACTION : LE PERSONNEL DE TÉLÉFILM FAIT PREUVE DE FLEXIBILITÉ :

Très satisfait(e) (10,9)	(14%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(7%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
S/O	(3%)

31. SATISFACTION : LE CONTRAT RÉPOND À VOS BESOINS :

Très satisfait(e) (10,9)	(12%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(51%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)

32. SATISFACTION : PROCESSUS DE NÉGOCIATION DU CONTRAT :

Très satisfait(e) (10,9)	(12%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(49%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(24%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)

33. SATISFACTION : UTILITÉ DES COMMENTAIRES PORTANT SUR LES ASPECTS CRÉATIFS :

Très satisfait(e) (10,9)	(8%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(33%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(12%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
S/O	(8%)

34. SATISFACTION : UTILITÉ DES COMMENTAIRES PORTANT SUR L'ASPECT COMMERCIAL :

Très satisfait(e) (10,9)	(8%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(32%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(20%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(13%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(8%)
Ne sais pas/Refus	(7%)
S/O	(12%)

35. SATISFACTION : LES CONDITIONS SONT CELLES QUE VOUS AVIEZ NÉGOCIÉES :

Très satisfait(e) (10,9)	(47%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(7%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(2%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

36. SATISFACTION : LES DÉBOURSEMENTS SONT FAITS AU COURS DES 10 JOURS SUIVANT LE RESPECT DES CONDITIONS :

Très satisfait(e) (10,9)	(35%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(36%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(12%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(8%)

37. SATISFACTION : LE CALENDRIER DE DÉBOURSEMENT CORRESPOND À VOS BESOINS DE TRÉSORERIE :

Très satisfait(e) (10,9)	(23%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(6%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

38. SATISFACTION : PROCESSUS DE DÉBOURSEMENT :

Très satisfait(e) (10,9)	(26%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(49%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(17%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

39. SATISFACTION : RENSEIGNEMENTS FOURNIS PAR LE PERSONNEL DE GESTION DES COÛTS :

Très satisfait(e) (10,9)	(21%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(49%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(14%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(2%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
Ne sais pas/Refus	(11%)

40. SATISFACTION : AIDE FOURNIE LORS DE LA PRÉPARATION DES RAPPORTS :

Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(40%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(16%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(16%)

41. SATISFACTION : LES FORMULAIRES FOURNIS PAR TÉLÉFILM ET LES EXIGENCES EN MATIÈRE DE FRÉQUENCE DES RAPPORTS :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (21%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (50%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (19%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (2%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (2%) |
| Ne sais pas/Refus | (5%) |
42. SATISFACTION : ÉTAPE DES RAPPORTS DE COÛTS :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (19%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (54%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (16%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (4%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (4%) |
| Ne sais pas/Refus | (4%) |
43. SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (15%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (49%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (23%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (4%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (5%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
44. SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE PRODUCTION :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (13%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (50%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (24%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (5%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (5%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
45. SATISFACTION: ÉTUDE DE MARCHÉ ET PROTOTYPAGE :
- | | |
|--------------------------------------|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (25%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (47%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (22%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (2%) |
| Ne sais pas/Refus | (4%) |
46. SATISFACTION : DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (30%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (50%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (18%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (2%) |

47. SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE DISTRIBUTION :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (2%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (38%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (21%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (15%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (13%) |
| Ne sais pas/Refus | (13%) |
48. SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE MISE EN MARCHÉ :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (22%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (48%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (16%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (6%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (4%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
49. SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM RELATIFS AUX FESTIVALS CANADIENS :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (13%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (52%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (20%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (6%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (6%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
50. SATISFACTION : FORMATION ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (18%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (48%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (18%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (8%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (4%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
51. SATISFACTION : FESTIVALS ET MARCHÉS INTERNATIONAUX :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (24%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (49%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (17%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (3%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (3%) |
| Ne sais pas/Refus | (5%) |

52. IMPORTANT : ACCROISSEMENT DE LA NOTORIÉTÉ DE L'INDUSTRIE ET DES PRODUCTIONS CANADIENNES :
- | | |
|------------------------------------|-------|
| Extrêmement important (10,9) | (47%) |
| Très important(8,7) | (34%) |
| Plutôt important (6,5) | (10%) |
| Pas très important(4,3) | (2%) |
| Pas important du tout (2,1) | (3%) |
| Ne sais pas/Refus | (4%) |
53. IMPORTANT : FOURNIR DES CENTRES D'AFFAIRES DANS LES GRANS MARCHÉS :
- | | |
|------------------------------------|-------|
| Extrêmement important (10,9) | (29%) |
| Très important(8,7) | (38%) |
| Plutôt important (6,5) | (15%) |
| Pas très important(4,3) | (4%) |
| Pas important du tout (2,1) | (5%) |
| Ne sais pas/Refus | (9%) |
54. IMPORTANT : OFFRIR DU SOUTIEN À LA VENTE ET À LA COPRODUCTION :
- | | |
|------------------------------------|-------|
| Extrêmement important (10,9) | (43%) |
| Très important(8,7) | (41%) |
| Plutôt important (6,5) | (8%) |
| Pas très important(4,3) | (1%) |
| Pas important du tout (2,1) | (2%) |
| Ne sais pas/Refus | (6%) |
55. IMPORTANT : DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAUTAGE ET DES POSSIBILITÉS DE PROMOTION SUR PLACE :
- | | |
|------------------------------------|-------|
| Extrêmement important (10,9) | (42%) |
| Très important(8,7) | (38%) |
| Plutôt important (6,5) | (9%) |
| Pas très important(4,3) | (2%) |
| Pas important du tout (2,1) | (3%) |
| Ne sais pas/Refus | (6%) |
56. IMPORTANT : PROGRAMMES DE FORMATION OU D'IMMERSION DANS D'AUTRES PAYS :
- | | |
|------------------------------------|-------|
| Extrêmement important (10,9) | (18%) |
| Très important(8,7) | (32%) |
| Plutôt important (6,5) | (22%) |
| Pas très important(4,3) | (7%) |
| Pas important du tout (2,1) | (10%) |
| Ne sais pas/Refus | (11%) |

57. SATISFACTION : TÉLÉFILM RÉAGIT AUX BESOINS CHANGEANTS DU MARCHÉ ET ADAPTE SES PROGRAMMES ET SERVICES :

Très satisfait(e) (10,9)	(7%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(43%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(9%)

58. SATISFACTION : TÉLÉFILM RÉAGIT RAPIDEMENT AUX CHANGEMENTS SUR LE MARCHÉ :

Très satisfait(e) (10,9)	(4%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(35%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(31%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(10%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(6%)
Ne sais pas/Refus	(13%)

59. SATISFACTION : SERVICE D'ACCRÉDITATION DES COPRODUCTIONS :

Très satisfait(e) (10,9)	(13%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(54%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(18%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(2%)

60. SATISFACTION : PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS PAR TÉLÉFILM :

Très satisfait(e) (10,9)	(9%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(58%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(24%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
Ne sais pas/Refus	(3%)

61. SATISFACTION : STRUCTURE ACTUELLE :

Très satisfait(e) (10,9)	(12%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(39%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(14%)

62. SATISFACTION : CONSULTATION DE TÉLÉFILM AUPRÈS DE L'INDUSTRIE :

Très satisfait(e) (10,9)	(6%)
Plutôt satisfait(e) (8,7)	(41%)
Moyennement satisfait(e) (6,5)	(29%)
Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(7%)
Ne sais pas/Refus	(7%)

63. ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE TÉLÉFILM RELATIVEMENT À SON MANDAT ACTUEL :

Fait un travail de très bonne qualité (10,9)	(9%)
Fait un travail de qualité satisfaisante (8,7)	(49%)
Fait un travail de qualité moyenne (6,5)	(29%)
Fait un travail d'assez mauvaise qualité (4,3)	(6%)
Fait un travail de très mauvaise qualité (2,1).....	(5%)
Ne sais pas/Refus	(2%)