



**Sondage sur la satisfaction et les besoins
des clients du bureau de Toronto de Téléfilm**

Un rapport de POLLARA

Téléfilm Canada

Juillet 2007

Table des matières

I. Introduction.....	2
Méthodologie	2
II. Résultats détaillés	3
Appréciation globale de Téléfilm en tant qu'organisation	3
Satisfaction quant aux activités de communication de Téléfilm	3
Charte du service aux clients de Téléfilm	3
Satisfaction quant au dépôt des demandes	4
Satisfaction quant à la procédure décisionnelle et à la façon de communiquer les décisions	4
Satisfaction quant à la procédure de négociation du contrat	5
Satisfaction quant aux commentaires de Téléfilm	5
Satisfaction quant aux versements.....	6
Satisfaction quant à l'étape des rapports de coûts	7
Satisfaction quant aux programmes et services qu'offre Téléfilm.....	8
International Activities.....	Error! Bookmark not defined.
Satisfaction quant au rôle des bureaux régionaux....	Error! Bookmark not defined.
Consultation de l'industrie, mesure de succès et priorités futures	Error! Bookmark not defined.
Annexe A: PROTOCOLE D'ENTREVUE	9

I. Introduction

POLLARA est heureuse de présenter à Téléfilm Canada le rapport des résultats d'un sondage sur la satisfaction mené auprès des clients de son bureau de Toronto.

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 31 mai et le 28 juin 2007. Cent cinquante-deux¹ entreprises ont répondu au sondage sur un total possible de 295, ce qui représente un taux de réponse de 52 %. Le sondage comportait 99 questions, dont 16 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-onze pour cent des répondants sont des clients de Téléfilm. Du 9 % qui reste, la majorité des répondants ont déjà obtenu une aide de Téléfilm. Quatre-vingt-sept pour cent des répondants travaillent dans l'industrie de la télévision, 61 % dans l'industrie du cinéma et 37 % 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.

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.

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 », trois quarts des répondants (74 %) ont accordé une note de 7 ou plus et 13 %, une note de 9 ou 10 sur 10. La note moyenne est de 7,3 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 7,1 sur 10. Douze pour cent d'entre eux sont très satisfaits (note de 9 ou 10) et 57 % sont moyennement satisfaits (note de 7 ou 8).

Parmi les différentes activités de communication de Téléfilm, les répondants sont surtout satisfaits de l'exhaustivité de l'information fournie. Plus de quatre répondants sur 5 (83 %) ont accordé une note de 7 ou plus sur 10 avec une moyenne de 7,6 sur 10. Les répondants sont également moyennement satisfaits de l'accessibilité des renseignements sur les programmes et les procédures de Téléfilm (moyenne de 7,6), la convivialité du site web (moyenne de 7,4) et la clarté des renseignements offerts (moyenne de 7,4). Les répondants sont un peu moins satisfaits lorsqu'il s'agit de savoir qui contacter à Téléfilm pour obtenir différents types d'information (moyenne de 6,8 sur 10) et de l'utilité des séances d'information tenues à travers le pays (moyenne de 6,9 sur 10). Plus du tiers (35 %) ont répondu « Ne sais pas/Refus », 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 ajoutées 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* (33 % des répondants), *améliorer le site web* (25 %) ainsi que *l'accès aux représentants et la communication avec ces personnes* (23 %).

Moins d'un répondant sur 10 (9 %) connaît la Charte du service aux clients de Téléfilm. Près de trois quarts d'entre eux (71 %) croient que Téléfilm respecte ses engagements (selon les dispositions de la Charte).

Satisfaction quand au depot des demandes

Ici, près du tiers des répondants (31 %) se sont dits « très satisfaits » (note de 9 ou 10 sur 10) du fait que *le personnel est serviable et capable de répondre à toutes vos questions* (note moyenne de 7,7). Les répondants se sont aussi dits plutôt satisfaits d'*avoir accès au personnel de Téléfilm pour qu'il vous aide et réponde à vos questions sur la façon de remplir la demande* (7,6 sur 10), *les diverses échéances, s'il y a lieu, sont claires et faciles à comprendre* (7,5) et *les critères sont pertinents à votre type de projet* (7,4).

Être informé d'avance qu'à cette étape les demandeurs peuvent communiquer avec Téléfilm pour obtenir de l'aide et des conseils, le formulaire de demande est simple et facile à utiliser et les renseignements et les documents complémentaires demandés sont pertinents ont tous obtenu une note moyenne variant entre 7,1 et 7,2 sur 10. *Le personnel offre des conseils utiles sur la façon d'améliorer votre demande* a obtenu une note de 7,0, alors que *les critères sont justes* s'est lui vu accorder une note moyenne de 6,9.

Parmi les 12 facteurs relatifs aux *échéances* du dépôt de demandes, *les échéances, s'il y a lieu, sont appropriées à votre secteur* a obtenu le taux de satisfaction le plus bas, soit 6,8 sur 10.

Parmi les répondants ayant attribué une note moyenne inférieure à 7 en ce qui a trait au dépôt des demandes, la moitié d'entre eux (49 %) ont indiqué que le processus de dépôt pourrait être amélioré en simplifiant le processus de demandes, alors que 31 % sont d'avis qu'il est nécessaire de clarifier les critères.

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

Dans l'ensemble, la procédure décisionnelle a obtenu une note moyenne de 6,9 sur 10. Dix pour cent des répondants sont « très satisfaits » de la procédure (note de 9 ou 10 sur 10) et 60 % sont plutôt satisfaits (7 ou 8 sur 10).

Parmi les facteurs de satisfaction générale quant à la procédure décisionnelle, les répondants se sont dits particulièrement satisfaits de *la façon dont la décision vous est communiquée* (note moyenne de 7,4 sur 10). Les répondants sont toutefois un peu moins satisfaits des points suivants : *le processus décisionnel est juste et équitable* (6,7) ; et *le niveau de connaissance et d'expertise des employés qui prennent les décisions* (6,7).

Le degré de satisfaction atteint son niveau le plus bas avec *le temps nécessaire pour rendre la décision* (note moyenne de 6,0 sur 10) et *le processus de décision est transparent* (6,1 sur 10).

Plus du tiers (38 %) des répondants 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 57 % 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, 22 % des répondants qui ont accordé une note inférieure à 7 sur 10 souhaiteraient obtenir des *renseignements ou communications plus nombreux ou plus clairs*. Treize pour cent des répondants ont répondu que Téléfilm devrait *clarifier ou améliorer ses critères et les raisons de ses décisions*, et la même proportion (13 %) aimerait que *le personnel soit plus compétent et mieux informé*. Onze pour cent des répondants souhaiteraient que les décisions soient rendues plus rapidement.

Satisfaction quant à la procédure de négociation du contrat

Un peu plus des deux tiers des répondants (67 %) ont déjà négocié un contrat avec Téléfilm. De ce nombre, 73 % ont accordé une note de 7 ou plus sur 10 à la procédure de négociation (note moyenne de 7,1).

En égard à la négociation du contrat, ce sont les points suivants qui semblent satisfaire le plus les répondants : *le processus de négociation est stable* (note moyenne de 7,3 sur 10), *le processus de négociation est transparent* (7,2) et *le contrat répond à vos besoins* (7,2). 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* (6,9), *le personnel de Téléfilm fait preuve de flexibilité* (6,9) et *le processus de négociation est aussi simple et facile que possible* (6,8).

Cinquante pour cent des répondants qui ont accordé une note inférieure à 7 sur 10 en ce qui a trait à la procédure de négociation du contrat ont indiqué que le processus pourrait être amélioré en le rendant plus flexible.

Satisfaction quant aux commentaires de Téléfilm

Dans l'ensemble, les répondants ne semblent pas particulièrement satisfaits de l'utilité des commentaires qu'ils ont reçus de Téléfilm concernant leurs projets. Seulement trois répondants sur 10 (30 %) 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 5,9 sur 10). Parallèlement, moins de la moitié d'entre eux

(43 %) 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 6,2 sur 10).

Les répondants semblent rechercher davantage de commentaires sur l'aspect commercial et sur la mise en marché de leurs projets plutôt que sur les aspects créatifs de ces derniers (87 % contre 50 % respectivement).

Satisfaction quant aux versements

Des 102 répondants qui ont déjà négocié un contrat avec Téléfilm, 94 % ont également reçu des versements. La majorité de ces répondants sont soit « très satisfaits » (28 % ont donné 9 ou 10 sur 10) ou « plutôt satisfaits » (44 % ont donné 7 ou 8 sur 10) de la procédure de versements. Cela se traduit par une moyenne de 7,4 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. La moitié des répondants (51 %) ont indiqué un taux de satisfaction de 9 ou 10 sur 10 (la moyenne étant de 8,5). Également, les répondants se disent satisfaits que les *déboursements ont été faits au cours des 10 jours suivant le respect des conditions* (moyenne de 7,9). Les répondants se disent moins satisfaits de l'énoncé « *Le calendrier de déboursement correspondait à vos besoins de trésorerie* » (moyenne de 7,0).

La principale suggestion en vue d'améliorer la procédure de versements est d'*accélérer le processus* (suggestion mentionnée par 44 % de ceux qui ont donné une note inférieure à 7), *suivie de déboursements plus nombreux ou plus gros* (41 %).

Satisfaction quant à l'étape des rapports de coûts

Parmi ceux qui ont reçu des versements en vertu d'un contrat, 72 % (soit 69 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, lui accordant une note moyenne de 7,3 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 7,1 sur 10) et *sur les formulaires fournis par Téléfilm et les exigences en matière de fréquence des rapports* (7,1). Ils s'avouent un peu moins satisfaits de *l'aide fournie lors de la préparation des rapports* (7,0).

Satisfaction quant aux programmes et services qu'offre Téléfilm

De façon générale, les répondants sont satisfaits des programmes et services offerts par Téléfilm (moyenne de 7,0 sur 10). Dix pour cent se disent « très satisfaits » (9 ou 10 sur 10), alors que 62 % sont « plutôt 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 accordé les meilleures notes sont : *développement de produits (nouveaux médias)* avec une moyenne de 7,7 sur 10; *marketing* (7,4) et *développement* (7,2). *Étude de marché et Prototypage (nouveaux médias)* et *production* ont tous deux obtenu une note de 7,1 sur 10.

Des six programmes et services évalués, la *distribution* a obtenu la moyenne la plus basse, soit 6,8 sur 10. Les clients de Téléfilm se sont dits moyennement satisfaits du fait que *Téléfilm réagit aux besoins changeants du marché et adapte ses programmes et services* (taux de satisfaction moyen de 6,4 sur 10) et que *Téléfilm réagit assez rapidement à ces changements dans le marché* (6,0).

Un peu moins du quart (23 %) des répondants ont eu recours au service de certification des coproductions. De ce nombre, 60 % se sont dits soit « très satisfaits » (6 % ont accordé 9 ou 10 sur 10) ou « plutôt satisfaits » (54 % ont donné 7 ou 8 sur 10). Le taux moyen de satisfaction se situe à 6,7 sur 10.

.

Satisfaction quant au rôle des bureaux régionaux

Les répondants s'avèrent moyennement satisfaits de l'approche de Téléfilm (plus spécifiquement celle qui consiste à fournir des services de façon centralisée à partir du siège social, ou encore via ses bureaux situés à Vancouver, Toronto, Montréal et Halifax) quant à sa capacité de répondre aux besoins spécifiques des régions. La moyenne était de 7,1 sur 10, 13 % des répondants se disant « très satisfaits » et 44 % « plutôt satisfaits ».

Lorsqu'on leur a présenté une liste de programmes et services et qu'on leur a demandé d'en identifier les trois principaux qui, selon eux, devraient être offerts par les bureaux régionaux, les deux tiers (soit 65 %) des répondants ont choisi *l'évaluation et l'analyse des demandes d'aide au développement*. Un peu plus de la moitié (55 %) ont également indiqué que *l'évaluation et l'analyse des demandes d'aide à la production* devraient être effectuées par les bureaux régionaux.

Trente-et-un pour cent ont identifié *les programmes de formation et de perfectionnement professionnel*, 25 % *livrer des programmes de crédit-relais et de préfinancement* et 20 % *programmes de festivals et de marchés canadiens et internationaux* comme étant les 3 principaux services qui devraient être offerts par les bureaux régionaux.

Évaluation et analyse de projets de distribution et de marketing, négociation de contrats/recouvrement et certification de coproduction constituent le choix de respectivement 16 %, 13 % et 10 % des répondants.

Consultation de l'industrie, mesure de succès et priorités futures

Un peu plus de la moitié (soit 53 %) des répondants ont attribué une note de 7 ou plus sur 10 en ce qui a trait à la consultation par Téléfilm des intervenants de l'industrie.

Lorsqu'on leur a demandé comment Téléfilm devrait mesurer le succès des projets de ses clients, 88 % ont indiqué que cette mesure devrait être fondée sur *la contribution à l'essor du talent et de l'industrie*, 85 % croient qu'elle devrait miser sur *la capacité d'atteindre les auditoires canadiens* et 76 % 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* (26 %), *d'améliorer la gestion* (13 %) et *de diversifier davantage la programmation* (11 %).



ANNEXE A: PROTOCOLE D'ENTREVUE

Protocole d'entrevue

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

**Overall
(n=152)**

1. Tout d'abord, j'aimerais savoir quelle est votre relation avec Téléfilm. Êtes-vous ...un(e) client(e) de Téléfilm?

Oui (continuer)	(91%)
Non (passer à Q2B)	(5%)
Ne sais pas/Refus	(4%)

- 2A. Au cours des derniers trois ans, combien de fois avez-vous fait des demandes pour obtenir l'aide de Téléfilm ?

0	(<1%)
1	(13%)
2	(12%)
3	(14%)
4	(12%)
5	(7%)
6	(10%)
7	(1%)
8	(6%)
9	(1%)
10 et plus.....	(11%)
Ne sais pas/Refus	(14%)
Moyenne:	5.15

(Passer à Q .5)

- 2B. Avez-vous fait une demande d'aide à Téléfilm ?

Oui (continuer)	(93%)
Non (passer à Q4)	(0%)
Ne sais pas/Refus (passer à Q4)	(7%)

3. Avez-vous déjà reçu de l'aide de Téléfilm ?

Oui (passer à QS)	(93%)
Non	(0%)
Ne sais pas/Refus (passer à QS)	(7%)

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 | (61%) |
| Non..... | (38%) |
| Ne sais pas/Refus | (<1%) |
- 5B. Télévision
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (87%) |
| Non..... | (13%) |
| Ne sais pas/Refus | (<1%) |
- 5C. Nouveaux médias
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui..... | (37%) |
| Non..... | (62%) |
| 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 | (80%) |
| Non | (16%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |
- 6AB. en production
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (73%) |
| Non | (24%) |
| Ne sais pas/Refus | (2%) |
- 6AC. en distribution
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (31%) |
| Non | (65%) |
| Ne sais pas/Refus | (4%) |
- 6AD. comme scénariste
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (24%) |
| Non | (71%) |
| Ne sais pas/Refus | (5%) |
- 6AE. comme réalisateur
- | | |
|-------------------------|-------|
| Oui | (36%) |
| Non | (61%) |
| Ne sais pas/Refus | (3%) |

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.....(27%)
Non.....(70%)
Ne sais pas/Refus(4%)

6BB. en développement de produits

Oui(41%)
Non.....(52%)
Ne sais pas/Refus(7%)

6BC. comme concepteur(trice)

Oui(43%)
Non.....(48%)
Ne sais pas/Refus(9%)

DEMANDEZ À TOUS:

7. J'aimerais maintenant que vous évaluiez, de façon globale, le rendement de Téléfilm comme organisation... sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «mauvais rendement» et 10, «excellent rendement ».

2(1%)
3(1%)
4(2%)
5(7%)
6(9%)
7(30%)
8(32%)
9(7%)
Excellent(6%)
Ne sais pas/Refus(7%)
Score moyen: 7.31

Pour commencer, je vais vous demander d'évaluer votre satisfaction quant à certains aspects du processus d'affaires de Téléfilm, sur une échelle de 1 à 10. Par la suite, 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. Sur 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

2	(1%)
3	(2%)
4	(1%)
5	(6%)
6	(11%)
7	(24%)
8	(28%)
9	(18%)
Très satisfait	(9%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
Score moyen:	7.56

8B. Savoir qui contacter chez Téléfilm pour obtenir différents types d'information

Pas du tout satisfait	(2%)
2	(3%)
3	(3%)
4	(5%)
5	(13%)
6	(12%)
7	(21%)
8	(22%)
9	(5%)
Très satisfait	(13%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
Score moyen:	6.79

8C. La clarté des renseignements offerts

Pas du tout satisfait	(1%)
3	(2%)
4	(4%)
5	(4%)
6	(11%)
7	(23%)
8	(32%)
9	(14%)
Très satisfait	(7%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen:	7.39

8D. La convivialité du site web

Pas du tout satisfait	(1%)
2	(1%)
3	(2%)
4	(1%)
5	(5%)
6	(10%)
7	(22%)
8	(32%)
9	(14%)
Très satisfait	(7%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
N/A	(3%)
Score moyen::	7.43

8E. L'exhaustivité de l'information fournie

3	(1%)
4	(3%)
5	(1%)
6	(10%)
7	(26%)
8	(36%)
9	(13%)
Très satisfait	(9%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
Score moyen::	7.61

8F.	l'utilité des séances d'information tenues à travers le pays	
	Pas du tout satisfait	(1%)
	2	(1%)
	3	(3%)
	4	(3%)
	5	(5%)
	6	(8%)
	7	(16%)
	8	(16%)
	9	(8%)
	Très satisfait	(4%)
	Ne sais pas /Refus	(35%)
	Score moyen:	6.90
9A.	Connaissez-vous eTéléfilm?	
	Oui (continue).....	(53%)
	Non (passer à la Q10)	(42%)
	Ne sais pas/Refus (passer à Q10)	(5%)
9B.	Est-ce que vous ou quelqu'un de votre organisation l'avez utilisé?	
	Oui (passer à Q10).....	(46%)
	Non (continue)	(52%)
	Ne sais pas/Refus (continue)	(2%)
9C.	Pourquoi pas? (ACCEPTER JUSQU'À 2 RÉPONSES)	
	Trop compliqué	(41%)
	N'était pas accessible/Nouveau/Ne m'est pas familier	(30%)
	Je n'en vois pas l'utilité	(23%)
	Manque de temps	(14%)
	Non compatible avec Mac/Ma technologie	(7%)
	Autre	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(7%)
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?	
	3	(3%)
	4	(1%)
	5	(8%)
	6	(17%)
	7	(28%)
	8	(28%)
	9	(7%)
	Très satisfait	(5%)
	Ne sais pas/Refus.....	(3%)
	Score moyen:	7.12

SI Q.10A = <7, DEMANDER : 10B

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	(33%)
Améliorer le site web	(25%)
Accès aux représentants/Communication avec ces personnes	(23%)
Réponse rapide aux courriels/appels téléphoniques	(13%)
Représentation régionale.....	(6%)
Changer/Améliorer les échéances/le processus décisionnel	(6%)
Autre	(21%)
Ne sais pas/Refus	(13%)

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

Oui (CONTINUE)	(9%)
Non (passer à la Q12)	(89%)
Ne sais pas/Refus (passer à la Q12)	(1%)

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

Oui.....	(71%)
Non.....	(14%)
Ne sais pas/Refus	(14%)

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, selon 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 du tout satisfait.....	(1%)
2	(1%)
3	(1%)
4	(1%)
5	(8%)
6	(9%)
7	(14%)
8	(32%)
9	(17%)
Très satisfait	(12%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
N/A	(3%)
Score moyen:	7.62

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

Pas du tout satisfait.....	(1%)
2	(3%)
3	(2%)
4	(3%)
5	(5%)
6	(16%)
7	(14%)
8	(28%)
9	(9%)
Très satisfait.....	(13%)
Ne sais pas/Refus	(4%)
N/A	(1%)
Score moyen:	7.17

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

2	(3%)
4	(2%)
5	(5%)
6	(9%)
7	(16%)
8	(31%)
9	(16%)
Très satisfait.....	(14%)
Ne sais pas/Refus	(1%)
N/A	(2%)
Score moyen:	7.68

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

Pas du tout satisfait	(1%)
2	(1%)
3	(3%)
4	(1%)
5	(12%)
6	(11%)
7	(22%)
8	(19%)
9	(12%)
Très satisfait.....	(7%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
N/A	(5%)
Score moyen:	6.99

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

Pas du tout satisfait.....	(1%)
2	(2%)
3	(1%)
4	(3%)
5	(7%)
6	(13%)
7	(20%)
8	(28%)
9	(14%)
Très satisfait	(6%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
N/A	(2%)
Score moyen:	7.14

12F. Les renseignements et les documents complémentaires demandés sont pertinents

2	(1%)
3	(1%)
4	(3%)
5	(11%)
6	(15%)
7	(23%)
8	(28%)
9	(7%)
Très satisfait.....	(7%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
N/A	(2%)
Score moyen:	7.12

12G. Les critères sont justes

Pas du tout satisfait.....	(2%)
2	(1%)
3	(2%)
4	(3%)
5	(11%)
6	(14%)
7	(22%)
8	(24%)
9	(9%)
Très satisfait.....	(7%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
N/A	(1%)
Score moyen:	6.91

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

3	(1%)
4	(2%)
5	(11%)
6	(9%)
7	(24%)
8	(29%)
9	(13%)
Très satisfait	(8%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
N/A	(2%)
Score moyen:	7.39

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

Pas du tout satisfait	(1%)
3	(1%)
4	(2%)
5	(8%)
6	(11%)
7	(18%)
8	(30%)
9	(11%)
Très satisfait	(13%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
N/A	(3%)
Score moyen:	7.49

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

Pas du tout satisfait	(2%)
2	(3%)
3	(4%)
4	(4%)
5	(8%)
6	(13%)
7	(22%)
8	(18%)
9	(8%)
Très satisfait	(10%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
N/A	(5%)
Score moyen: :	6.77

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

2	(1%)
3	(1%)
4	(3%)
5	(7%)
6	(14%)
7	(31%)
8	(24%)
9	(11%)
Très satisfait	(5%)
Ne sais pas/Refus	(2%)
N/A	(1%)
Score moyen:	7.12

SI Q.13A = <7, DEMANDER : 13B

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	(49%)
Clarifier les critères/Clarté/Transparence	(31%)
Améliorer la communication	(18%)
Accélérer le processus décisionnel	(7%)
Difficultés relatives au financement	(4%)
Cesser de changer/Supprimer les échéances	(2%)
Capacité de traiter avec les bureaux régionaux/locaux	(2%)
Plus de flexibilité	(2%)
Autre	(7%)
Ne sais pas/Refus	(13%)

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 selon l'échelle de 10 points? (LA RÉPÉTER AU BESOIN) (ALTERNER AU HASARD)

14A. Le processus de décision est juste et équitable

Pas du tout satisfait	(3%)
2	(2%)
3	(5%)
4	(3%)
5	(8%)
6	(13%)
7	(24%)
8	(24%)
9	(7%)
Très satisfait	(5%)
Ne sais pas/Refus	(6%)
Score moyen::	6.69

14B. Le processus de décision est transparent

Pas du tout satisfait	(3%)
2	(5%)
3	(7%)
4	(6%)
5	(11%)
6	(13%)
7	(19%)
8	(15%)
9	(9%)
Très satisfait	(3%)
Ne sais pas/Refus	(10%)
Score moyen::	6.09

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

Pas du tout satisfait.....	(4%)
2	(1%)
3	(3%)
4	(4%)
5	(8%)
6	(7%)
7	(25%)
8	(20%)
9	(11%)
Très satisfait.....	(2%)
Ne sais pas/Refus	(16%)
Score moyen::	6.71

14D. La façon dont la décision vous est communiquée

Pas du tout satisfait.....	(1%)
2	(1%)
3	(1%)
4	(3%)
5	(7%)
6	(12%)
7	(19%)
8	(34%)
9	(12%)
Très satisfait.....	(9%)
Ne sais pas/Refus.....	(3%)
Score moyen:	7.35

14E. Le temps nécessaire pour rendre la décision

Pas du tout satisfait	(5%)
2	(3%)
3	(4%)
4	(5%)
5	(12%)
6	(20%)
7	(24%)
8	(14%)
9	(5%)
Très satisfait.....	(2%)
Ne sais pas/Refus	(5%)
Score moyen:	6.01

15. Au cours des trois dernières années, avez-vous reçu une réponse négative à une demande faite à Téléfilm?

Oui (continue).....	(38%)
Non (passer à Q17A)	(57%)
Ne sais pas/Refus (passer à Q17A)	(5%)

16A. Avez-vous eu l'impression que la décision était juste?

Oui	(43%)
Non.....	(47%)
Ne sais pas/Refus.....	(10%)

16B. Avez-vous reçu des commentaires constructifs?

Oui	(57%)
Non.....	(38%)
Ne sais pas/Refus	(5%)

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) de l'ensemble du processus décisionnel et de la communication de la décision?

Pas du tout satisfait.....	(1%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(3%)
5	(9%)
6	(9%)
7	(28%)
8	(32%)
9	(5%)
Très satisfait	(5%)
Ne sais pas/Refus	(3%)
Score moyen:	6.88

SI Q.17A = <7, DEMANDER : 17B

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

Renseignements/Communications plus nombreux/plus clairs	(22%)
Personnel plus compétent/Mieux informé.....	(13%)
Clarté/Améliorer les politiques	(13%)
Rendre les décisions plus rapidement/Pas de retard	(11%)
Clarifier/Améliorer les critères/Raisons de la décision.....	(9%)
Améliorer le service/Service téléphonique	(7%)
Responsabilité/Prendre la responsabilité des décisions.....	(7%)
Info sur/Qui prend les décisions.....	(4%)
Plus d'argent/Accroître le financement.....	(4%)
Simplifier le processus	(4%)
Soutenir les nouveaux venus/Petits joueurs	(4%)
Autre	(22%)
Ne sais pas/Refus	(15%)

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

Oui (CONTINUE)	(67%)
Non (passer à Q28)	(26%)
Ne sais pas/Refus (passer à Q28)	(7%)

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	(1%)
2	(1%)
3	(2%)
4	(6%)
5	(11%)
6	(20%)
7	(21%)
8	(20%)
9	(10%)
Très satisfait	(5%)
Ne sait pas/Refus	(4%)
S/O	(1%)
Score moyen:	6.75

19B. Le processus de négociation est transparent

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(1%)
3	(2%)
4	(2%)
5	(8%)
6	(14%)
7	(21%)
8	(27%)
9	(13%)
Très satisfait	(7%)
Ne sait pas/Refus	(3%)
S/O	(2%)
Score moyen:	7.21

19C. Le processus de négociation est stable

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(1%)
3	(1%)
4	(2%)
5	(9%)
6	(12%)
7	(21%)
8	(25%)
9	(10%)
Très satisfait	(10%)
Ne sait pas/Refus	(7%)
S/O	(2%)
Score moyen:	7.27

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	(1%)
3	(2%)
4	(4%)
5	(7%)
6	(15%)
7	(25%)
8	(24%)
9	(11%)
Très satisfait	(7%)
Ne sait pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)
Score moyen:	6.95

19E. Le personnel de Téléfilm fait preuve de flexibilité

Pas satisfait(e) du tout	(3%)
3	(2%)
4	(5%)
5	(9%)
6	(14%)
7	(25%)
8	(22%)
9	(12%)
Très satisfait	(6%)
Ne sait pas/Refus	(2%)
S/O	(1%)
Score moyen:	6.91

19F. Le contrat répond à vos besoins

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(1%)
4	(4%)
5	(10%)
6	(12%)
7	(23%)
8	(27%)
9	(14%)
Très satisfait	(7%)
Ne sait pas/Refus	(1%)
S/O	(1%)
Score moyen:	7.22

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%)
4	(2%)
5	(10%)
6	(13%)
7	(33%)
8	(26%)
9	(9%)
Très satisfait	(4%)
Ne sait pas/Refus	(1%)
S/O	(1%)
Score moyen:	7.12

SI Q.20A = <7, DEMANDER : 20B

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	(50%)
Personnel plus compétent/Mieux informé.....	(21%)
Délai de réponse plus rapide/Pas de retard	(14%)
Plus simple/plus facile	(11%)
Améliorer les relations avec les producteurs/clients	(7%)
Cohérence avec les règles/Moins de bureaucratie	(4%)
Améliorer les communications	(4%)
Autre	(4%)
Ne sais pas/Refus	(21%)

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	(5%)
2	(5%)
3	(4%)
5	(12%)
6	(20%)
7	(11%)
8	(12%)
9	(5%)
Très satisfait	(2%)
Ne sait pas/Refus	(4%)
S/O	(22%)
Score moyen:	5.86

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	(1%)
2	(4%)
3	(6%)
4	(2%)
5	(16%)
6	(11%)
7	(23%)
8	(12%)
9	(4%)
Très satisfait	(5%)
Ne sait pas/Refus	(5%)
S/O	(13%)
Score moyen:	6.24

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

Oui	(50%)
Non	(45%)
Ne sait pas/Refus	(5%)

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

Oui	(87%)
Non	(10%)
Ne sait pas/Refus.....	(3%)

22. Avez-vous reçu des déboursements?

Oui (CONTINUER)	(94 %)
Non (PASSER À Q.28)	(5 %)
Ne sait pas/Refus (PASSER À Q.28)	(1 %)

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

4	(4%)
5	(1%)
7	(14%)
8	(28%)
9	(20%)
Très satisfait	(31%)
Ne sait pas/Refus	(2%)
Score moyen:	8.50

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

2	(2%)
3	(3%)
4	(1%)
5	(5%)
6	(3%)
7	(13%)
8	(29%)
9	(18%)
Très satisfait	(19%)
Ne sait pas/Refus	(7%)
Score moyen:	7.88

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

2	(1%)
3	(6%)
4	(6%)
5	(9%)
6	(17%)
7	(17%)
8	(15%)
9	(11%)
Très satisfait	(15%)
Ne sait pas/Refus	(3%)
Score moyen:	6.97

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%)
3	(1%)
4	(2%)
5	(8%)
6	(14%)
7	(22%)
8	(22%)
9	(14%)
Très satisfait	(15%)
Ne sait pas/Refus	(1%)
Score moyen:	7.40

SI Q.24A = <7, DEMANDER : 24B

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

Accélérer le processus	(44%)
Déboursements plus nombreux/plus gros	(41%)
Plus de flexibilité	(15%)
Nous informer des changements/Maintenir la clarté du processus.....	(4%)
Avoir du personnel bien informé/expérimenté	(4%)
Autre.....	(11%)
Ne sait pas/Refus	(7%)

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)	(72 %)
Non (PASSER À Q.28)	(22 %)
Ne sait pas/Refus (PASSER À Q.28)	(6 %)

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

2	(3%)
3	(3%)
4	(1%)
5	(7%)
6	(9%)
7	(23%)
8	(17%)
9	(9%)
Très satisfait	(10%)
Ne sait pas/Refus	(17%)
Score moyen:	7.14

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

2	(1%)
3	(3%)
4	(1%)
5	(16%)
6	(6%)
7	(29%)
8	(13%)
9	(12%)
Très satisfait	(7%)
Ne sait pas/Refus	(12%)
Score moyen:	6.97

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

3	(4%)
4	(4%)
5	(10%)
6	(12%)
7	(20%)
8	(23%)
9	(10%)
Très satisfait	(9%)
Ne sait pas/Refus	(7%)
Score moyen:	7.08

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)

3	(1%)
4	(3%)
5	(10%)
6	(14%)
7	(22%)
8	(20%)
9	(13%)
Très satisfait	(9%)
Ne sait pas/Refus	(7%)
Score moyen:	7.25

SI Q.27A = <7, DEMANDER : 27B

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

Plus de communication	(16%)
Simplifier le processus	(16%)
Le récupération doit être examinée	(4%)
Mettre à jour/Clarifier les formulaires	(4%)
Autre	(32%)
Ne sais pas/Refus	(44%)

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(78 %)
Non(18 %)
Ne sait pas/Refus(4 %)

28B. Production

Oui(74 %)
Non(22 %)
Ne sait pas/Refus(3 %)

28C. Étude de marché et Prototypage

Oui(18 %)
Non(77 %)
Ne sait pas/Refus(5 %)

28D. Développement de produits

Oui(20 %)
Non(79 %)
Ne sait pas/Refus(2 %)

28E. Distribution

Oui(9 %)
Non(86 %)
Ne sait pas/Refus(5 %)

28F. Marketing

Oui(18 %)
Non(80 %)
Ne sait pas/Refus(2%)

POUR CHAQUE RÉPONSE « OUI » À A, B, C, D, E, F, 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	(1%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(3%)
5	(6%)
6	(10%)
7	(25%)
8	(25%)
9	(14%)
Très satisfait	(8%)
Ne sait pas/Refus	(4%)
Score moyen:	7.24

29B. Production

Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(2%)
3	(3%)
4	(4%)
5	(6%)
6	(11%)
7	(23%)
8	(35%)
9	(9%)
Très satisfait	(6%)
Ne sait pas/Refus	(1%)
Score moyen:	7.09

29C. Étude de marché et Prototypage

5	(20%)
6	(20%)
7	(20%)
8	(20%)
9	(10%)
Très satisfait	(10%)
Score moyen:	7.10

29D. Développement de produits

5	(9%)
6	(9%)
7	(27%)
8	(18%)
9	(9%)
Très satisfait	(18%)
Ne sait pas/Refus	(9%)
Score moyen:	7.70

29E. Distribution

3	(8%)
4	(8%)
5	(8%)
6	(8%)
7	(38%)
8	(15%)
9	(8%)
Très satisfait	(8%)
Score moyen:	6.77

29F. Marketing

2	(4%)
5	(4%)
6	(21%)
7	(14%)
8	(25%)
9	(14%)
Très satisfait	(11%)
Ne sait pas/Refus	(7%)
Score moyen:	7.42

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

30. Que faudrait-il faire pour améliorer les programmes et services dans ce secteur ? (ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES)

30A. Développement

Accroître le financement/Plus d'argent	(31%)
Changer les critères/Plus de flexibilité	(19%)
Améliorer les relations avec les producteurs (EN GÉNÉRAL)	(13%)
Plus de services en développement/Variété des services en développement.....	(9%)
Communications plus claires/plus nombreuses	(6%)
Trop compliqué/Simplifier	(6%)
Soutenir les nouveaux venus (GÉNÉRAL)	(3%)
Autre	(22%)
Ne sais pas/Refus	(25%)

30B. Production

Accroître/Améliorer le financement	(33%)
Pas de retard/Accélérer le processus	(13%)
Changer les exigences pour les films canadiens	(10%)
Meilleure connaissance des conditions actuelles du marché	(10%)
Améliorer les relations avec les producteurs	(7%)
Améliorer les communications/Commentaires	(3%)
Autre	(27%)
Ne sais pas/Refus.	(10%)

30C. Étude de marché et Prototypage

Accroître le financement.....	(50%)
Augmenter la participation	(25%)
Autre.....	(50%)

30D. Développement de produits

Revoir les critères de financement.....	(67%)
Plus de flexibilité dans les nouveaux médias.....	(33%)
Plus de communication	(33%)
Autre.....	(33%)

30E. Distribution

Créer de nouveaux programmes pour répondre aux besoins	(75%)
Donner plus de soutien aux distributeurs/Encourager les distributeurs.....	(25%)
Autre.....	(25%)

30F. Marketing

Formation sur le marché/Connaissances des changements sur le marché	(30%)
Accroître le financement.....	(10%)
Capacité des producteurs de faire de la distribution	(10%)
Autre.....	(20%)
Ne sait pas/Refus	(40%)

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	(20%)
7	(26%)
8	(14%)
9	(7%)
Très satisfait	(3%)
Ne sait pas/Refus	(8%)
Score moyen:	6.39

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

Pas satisfait(e) du tout	(4%)
2	(3%)
3	(3%)
4	(7%)
5	(13%)
6	(22%)
7	(22%)
8	(12%)
9	(3%)
Très satisfait	(2%)
Ne sait pas/Refus	(10%)
Score moyen:	5.98

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

Oui (CONTINUER)	(23%)
Non (PASSER À Q.36)	(71%)
Ne sait pas (PASSER À Q.36)	(6%)

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

3	(6%)
4	(3%)
5	(9%)
6	(17%)
7	(26%)
8	(29%)
9	(6%)
Ne sait pas/Refus	(6%)
Score moyen:	6.73

SI Q.35A = <7, DEMANDER : 35B

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

Personnel plus serviable/compétent	(36%)
Simplifier/Moins compliqué	(29%)
Temps de réponse plus rapide	(29%)
Plus de flexibilité	(14%)
Moins bureaucratique	(7%)
Autre	(7%)
Ne sais pas/Refus	(21%)

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 | (1%) |
| 4 | (3%) |
| 5 | (9%) |
| 6 | (13%) |
| 7 | (35%) |
| 8 | (27%) |
| 9 | (7%) |
| Très satisfait | (3%) |
| Ne sait pas/Refus | (2%) |
| Score moyen: | 7.02 |
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 | (1%) |
| 2 | (3%) |
| 3 | (2%) |
| 4 | (1%) |
| 5 | (5%) |
| 6 | (11%) |
| 7 | (21%) |
| 8 | (23%) |
| 9 | (7%) |
| Très satisfait | (6%) |
| Ne sait pas/Refus | (21%) |
| Score moyen: | 7.06 |
38. Si vous deviez choisir parmi 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 | (65 %) |
| Évaluation et analyse de projets de production | (55 %) |
| Programmes de formation et de perfectionnement professionnel | (31 %) |
| Livrer des programmes de crédit-relais et de préfinancement..... | (25 %) |
| Programmes de festivals et de marchés canadiens et internationaux..... | (20 %) |
| Évaluation et analyse de projets de distribution et de marketing | (16 %) |
| Négociation de contrats/recouvrement | (13 %) |
| Certification de coproduction | (10 %) |
| Ne sais pas/Refus | (16 %) |

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)

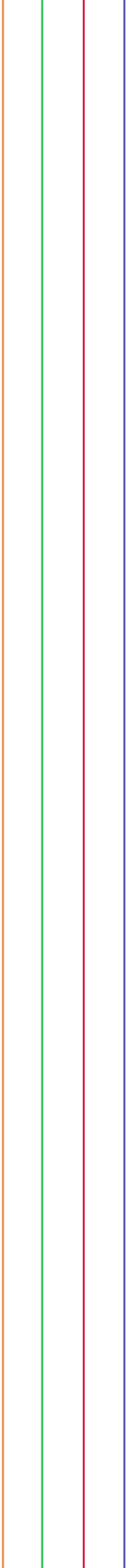
Pas satisfait(e) du tout	(1%)
2	(2%)
3	(1%)
4	(5%)
5	(12%)
6	(15%)
7	(28%)
8	(17%)
9	(3%)
Très satisfait	(5%)
Ne sait pas/Refus	(11%)
Score moyen:	6.58

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	(88%)
Capacité de rejoindre les auditoires canadiens	(85%)
Accueil favorable de la critique	(76%)
Valeur économique/Qualité marchande	(5%)
Capacité de rejoindre le marché international	(4%)
Capacité d'exprimer la culture canadienne/les histoires canadiennes	(4%)
Qualité	(3%)
Autre.....	(5%)
Ne sais pas/Refus	(1%)

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.....	(26%)
Soutenir les films/producteurs canadiens.....	(16%)
Améliorer la gestion	(13%)
Diversifier davantage la programmation.....	(11%)
Mettre davantage l'accent sur le marketing	(9%)
Soutenir davantage les documentaires	(7%)
Offrir du soutien aux producteurs indépendants	(7%)
Soutenir les régions/bureaux régionaux	(7%)
Se concentrer davantage sur le marché international	(6%)
Soutenir les nouveaux talents.....	(6%)
Soutenir/Mettre l'accent sur le développement.....	(5%)
Offrir du soutien aux nouveaux médias.....	(5%)
Améliorer la formation/le perfectionnement professionnel	(5%)
Accroître la rapidité	(3%)
Plus de soutien aux festivals/Mettre davantage l'accent sur les festivals	(3%)
Mettre l'accent sur la distribution	(3%)
Qualité des nouveaux programmes/projets	(2%)
Réduire la bureaucratie	(1%)
Élargir les auditoires/Répondre aux besoins de différents auditoires	(1%)
Aucune/Satisfait(e)	(1%)
Revoir le système des enveloppes	(1%)
Clarifier/Revoir son mandat/ses politiques	(1%)
Autre.....	(23%)
Ne sais pas/Refus	(14%)



45. Genre	
Masculin	(55%)
Féminin	(45%)
47. Langue	
Anglais	(100%)

Échelle pour les données regroupées

7	ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE TÉLÉFILM :	
	Excellente (10,9)	(13%)
	Très bonne (8,7)	(61%)
	Bonne (6,5)	(16%)
	Adéquate (4,3)	(3%)
	Mauvaise (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(7%)
8A.	SATISFACTION : ACCESSIBILITÉ DES RENSEIGNEMENTS DE TÉLÉFILM :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(27%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(51%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(16%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(2%)
8B.	SATISFACTION : SAVOIR AVEC QUI COMMUNIQUER CHEZ TÉLÉFILM POUR AVOIR DE L'INFORMATION :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(18%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(43%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(25%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(7%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
8C.	SATISFACTION : CLARTÉ DE L'INFORMATION FOURNIE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(21%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(55%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(15%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(6%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
8D.	SATISFACTION : CONVIVIALITÉ DU SITE WEB :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(21%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(54%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(15%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	S/O	(3%)

8E.	SATISFACTION: EXHAUSTIVITÉ DE L'INFORMATION FOURNIE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(22%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(61%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(11%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
8F.	SATISFACTION : UTILITÉ DES SÉANCES D'INFORMATION TENUES À TRAVERS LE PAYS	
	Très satisfait(e) (10,9)	(12%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(32%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(13%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(7%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(35%)
10A.	SATISFACTION : ACTIVITÉS DE COMMUNICATION DE TÉLÉFILM :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(12%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(57%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(25%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
12A.	SATISFACTION : ACCÈS AU PERSONNEL DE TÉLÉFILM :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(29%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(46%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(17%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(2%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
	S/O	(3%)
12B.	SATISFACTION : ÊTRE INFORMÉ À L'AVANCE DE LA PERSONNE-RESSOURCE AVEC QUI COMMUNIQUER CHEZ TÉLÉFILM :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(22%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(4%)
	S/O	(1%)

12C.	SATISFACTION : PERSONNEL SERVIABLE ET CAPABLE DE RÉPONDRE AUX QUESTIONS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(31%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(47%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(14%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(2%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
	S/O	(2%)
12D.	SATISFACTION : CONSEILS DU PERSONNEL POUR AMÉLIORER LA DEMANDE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(18%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(41%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(23%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(6%)
	S/O	(5%)
12E.	SATISFACTION : LE FORMULAIRE DE DEMANDE EST SIMPLE ET FACILE À UTILISER :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(48%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(20%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(2%)
	S/O	(2%)
12F.	SATISFACTION : LES RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES DEMANDÉS SONT PERTINENTS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(14%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(51%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	S/O	(2%)
12G.	SATISFACTION : LES CRITÈRES SONT JUSTES :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(16%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(47%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	S/O	(1%)

12H.	SATISFACTION : LES CRITÈRES SONT PERTINENTS À VOTRE TYPE DE PROJET :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(53%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	S/O	(2%)
12I.	SATISFACTION : LES DIVERSES ÉCHÉANCES SONT CLAIRES ET FACILES À COMPRENDRE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(24%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(48%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(19%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(2%)
	S/O	(3%)
12J.	SATISFACTION : LES ÉCHÉANCES SONT APPROPRIÉES À VOTRE SECTEUR :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(18%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(40%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	S/O	(5%)
13A.	SATISFACTION : PROCESSUS DE DEMANDE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(16%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(55%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(20%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(2%)
	S/O	(1%)
14A.	SATISFACTION : LE PROCESSUS DE DÉCISION EST JUSTE ET ÉQUITABLE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(13%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(48%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(6%)

14B.	SATISFACTION : LE PROCESSUS DE DÉCISION EST TRANSPARENT	
	Très satisfait(e) (10,9)	(11%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(34%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(24%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(13%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(8%)
	Ne sais pas/Refus	(10%)
14C.	SATISFACTION : NIVEAU DE CONNAISSANCE ET D'EXPERTISE DES GENS PRENANT LES DÉCISIONS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(13%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(45%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(15%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(7%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(16%)
14D.	SATISFACTION : FAÇON DONT LA DÉCISION VOUS EST COMMUNIQUÉE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(53%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(18%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
14E.	SATISFACTION : TEMPS NÉCESSAIRE POUR RENDRE UNE DÉCISION :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(7%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(39%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(32%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(9%)
	Ne sais pas/Refus	(5%)
17A.	SATISFACTION : TEMPS NÉCESSAIRE POUR RENDRE UNE DÉCISION :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(10%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(60%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(18%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(7%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)

19A.	SATISFACTION : LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION EST SIMPLE ET FACILE À COMPRENDRE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(15%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(40%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(30%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(4%)
	S/O	(1%)
19B.	SATISFACTION : LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION EST TRANSPARENT :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(48%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
	S/O	(2%)
19C.	SATISFACTION : LE PROCESSUS DE NÉGOCIATION EST STABLE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(46%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(21%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(7%)
	S/O	(2%)
19D.	SATISFACTION : LE PERSONNEL DE TÉLÉFILM SE REND COMPTE DE L'URGENCE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(18%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(48%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(6%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
	Ne sais pas/Refus	(2%)
	S/O	(1%)
19E.	SATISFACTION : LE PERSONNEL DE TÉLÉFILM FAIT PREUVE DE FLEXIBILITÉ	
	Très satisfait(e) (10,9)	(18%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(47%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(23%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(7%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(2%)
	S/O	(1%)

19F.	SATISFACTION : LE CONTRAT RÉPOND À VOS BESOINS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(21%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(50%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
	S/O	(1%)
20A.	SATISFACTION : PROCESSUS DE NÉGOCIATION DU CONTRAT :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(13%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(60%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(23%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(2%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
	S/O	(1%)
21A.	SATISFACTION : UTILITÉ DES COMMENTAIRES PORTANT SUR LES ASPECTS CRÉATIFS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(7%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(23%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(31%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(10%)
	Ne sais pas/Refus	(4%)
	S/O	(22%)
21B.	SATISFACTION : UTILITÉ DES COMMENTAIRES PORTANT SUR L'ASPECT COMMERCIAL :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(9%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(34%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(8%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(5%)
	S/O	(13%)
23A.	SATISFACTION : LES CONDITIONS SONT CELLES QUE VOUS AVIEZ NÉGOCIÉES :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(51%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(1%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Ne sais pas/Refus	(2%)

23B.	SATISFACTION : LES DÉBOURSEMENTS SONT FAITS AU COURS DES 10 JOURS SUIVANT LE RESPECT DES CONDITIONS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(36%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(8%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(7%)
23C.	SATISFACTION : LE CALENDRIER DE DÉBOURSEMENT CORRESPOND À VOS BESOINS DE TRÉSORERIE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(26%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(31%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(13%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(3%)
24A.	SATISFACTION : PROCESSUS DE DÉBOURSEMENT :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(28%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(44%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(3%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(2%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
26A.	SATISFACTION : RENSEIGNEMENTS FOURNIS PAR LE PERSONNEL DE GESTION DES COÛTS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(19%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(41%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(16%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(17%)
26B.	SATISFACTION : AIDE FOURNIE LORS DE LA PRÉPARATION DES RAPPORTS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(19%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(1%)
	Ne sais pas/Refus	(12%)

26C.	SATISFACTION : LES FORMULAIRES FOURNIS PAR TÉLÉFILM ET LES EXIGENCES EN MATIÈRE DE FRÉQUENCE DES RAPPORTS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(19%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(43%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(22%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
	Ne sais pas/Refus	(7%)
27A.	SATISFACTION : ÉTAPE DES RAPPORTS DE COÛTS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(22%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(42%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(25%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(4%)
	Ne sais pas/Refus	(7%)
29A.	SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(22%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(50%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(16%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(5%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(4%)
29B.	SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE PRODUCTION :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(15%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(58%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(17%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(6%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(3%)
	Ne sais pas/Refus	(1%)
29C.	SATISFACTION: ÉTUDE DE MARCHÉ ET PROTOTYPAGE :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(20%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(40%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(40%)
29D.	SATISFACTION : DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(27%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(45%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(18%)
	Ne sais pas/Refus	(9%)

29E.	SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE DISTRIBUTION	
	Très satisfait(e) (10,9)	(15%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(54%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(15%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(15%)
29F.	SATISFACTION : SERVICES DE TÉLÉFILM EN MATIÈRE DE MISE EN MARCHÉ :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(25%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(39%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(25%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(4%)
	Ne sais pas/Refus	(7%)
33A.	SATISFACTION : TÉLÉFILM RÉAGIT AUX BESOINS CHANGEANTS DU MARCHÉ ET ADAPTE SES PROGRAMMES ET SERVICES :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(10%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(40%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(28%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(5%)
	Ne sais pas/Refus	(8%)
33B.	SATISFACTION : TÉLÉFILM RÉAGIT RAPIDEMENT AUX CHANGEMENTS SUR LE MARCHÉ :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(5%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(34%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(34%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(10%)
	Pas satisfait(e) du tout (2,1)	(7%)
	Ne sais pas/Refus	(10%)
35A.	SATISFACTION : SERVICE D'ACCRÉDITATION DES COPRODUCTIONS :	
	Très satisfait(e) (10,9)	(6%)
	Plutôt satisfait(e) (8,7)	(54%)
	Moyennement satisfait(e) (6,5)	(26%)
	Moyennement insatisfait(e) (4,3)	(9%)
	Ne sais pas/Refus	(6%)

36. SATISFACTION : PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS PAR TÉLÉFILM :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (10%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (62%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (22%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (3%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (1%) |
| Ne sais pas/Refus | (2%) |
37. SATISFACTION : STRUCTURE ACTUELLE :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (13%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (44%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (16%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (3%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (3%) |
| Ne sais pas/Refus | (21%) |
39. SATISFACTION : CONSULTATION DE TÉLÉFILM AUPRÈS DE L'INDUSTRIE :
- | | |
|--|-------|
| Très satisfait(e) (10,9) | (8%) |
| Plutôt satisfait(e) (8,7) | (45%) |
| Moyennement satisfait(e) (6,5) | (27%) |
| Moyennement insatisfait(e) (4,3) | (6%) |
| Pas satisfait(e) du tout (2,1) | (3%) |
| Ne sais pas/Refus | (11%) |