

Ce que nous avons entendu

Sondage sur la satisfaction des clients de l'Aide aux étudiants du Manitoba

Aperçu du projet

Le gouvernement du Manitoba accorde la priorité au soutien des étudiants de niveau postsecondaire afin qu'ils atteignent leurs objectifs d'études et de carrière. Chaque année, la province octroie des millions de dollars aux étudiants du Manitoba, y compris les étudiants autochtones et à faible revenu, par l'entremise de prêts, de subventions et de bourses des gouvernements fédéral et provincial. Le ministère de l'Éducation postsecondaire, du Développement des compétences et de l'Immigration a effectué le sondage sur la satisfaction des clients afin de mieux comprendre la façon dont la clientèle utilise et perçoit l'Aide aux étudiants du Manitoba. Les activités de participation réalisées auprès des clients et des Manitobains ont permis au ministère de déterminer les domaines de service qui fonctionnent bien et ceux qui nécessitent des améliorations. De plus, la pandémie de COVID-19 a eu une incidence sur la façon dont l'Aide aux étudiants du Manitoba offrait des services. Le sondage a permis à la direction d'évaluer ses services au cours de l'année scolaire 2020-2021.

Nous utiliserons les commentaires du sondage pour savoir si ses participants veulent que le service en personne de l'Aide aux étudiants du Manitoba ouvre de nouveau et pour chercher à améliorer les services que nous offrons aux Manitobains.

Aperçu des activités de participation

Ces activités de participation étaient ouvertes à tous les Manitobains qui souhaitaient fournir des commentaires sur les services de l'Aide aux étudiants du Manitoba. Cependant, les clients actuels étaient ciblés en raison de leur connaissance des services, en particulier durant la pandémie de COVID-19.

Du 18 mai au 8 juin 2021, plus de 15 000 personnes qui ont fait une demande d'Aide aux étudiants du Manitoba au cours de l'année du programme 2020-2021 ont été invitées à participer au sondage en ligne. Au total, 1 815 Manitobains ont répondu au sondage, dont 71 % avaient fait une demande d'Aide aux étudiants du Manitoba au cours de l'année du programme 2020-2021.

Ce que nous avons entendu

Dans le sondage sur la satisfaction des clients, on demandait aux répondants de donner des précisions sur leur expérience de l'Aide aux étudiants du Manitoba en ce qui concerne l'accès aux renseignements sur le programme, notamment le site Web et le portail Internet, leur satisfaction à l'égard des services à la clientèle, y compris les services par courriel et par téléphone, ainsi que leurs préférences en matière de services en personne.

Le rapport résume les réponses clés en fonction de cinq thèmes principaux :

1. impressions générales du programme;
2. accès aux renseignements sur le programme;
3. service aux clients;
4. portail Internet de l'Aide aux étudiants;
5. réouverture du service en personne.

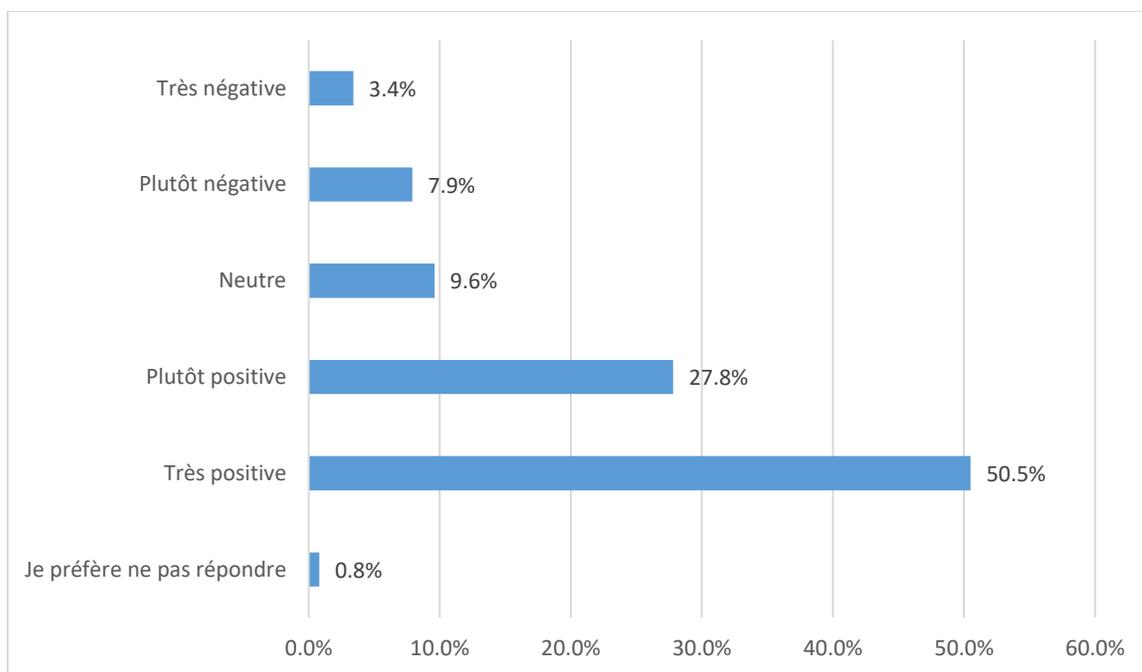
Les résultats de toutes les questions du sondage se trouvent à l'annexe.

1. IMPRESSIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME

En général, les clients avaient une impression positive de l'Aide aux étudiants du Manitoba et étaient satisfaits des connaissances et du professionnalisme du personnel. Cependant, les répondants du sondage ont été en mesure de cibler des domaines d'amélioration du programme. Les répondants ont noté que les délais d'attente des services par courriel et par téléphone étaient trop longs. De plus, bien que le site Web et le portail Internet répondent suffisamment aux besoins des étudiants, les répondants ont ciblé des occasions d'améliorer davantage ces ressources.

En pensant à tout ce que vous savez, avez entendu ou lu sur ce programme, quelle est votre impression générale au sujet de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

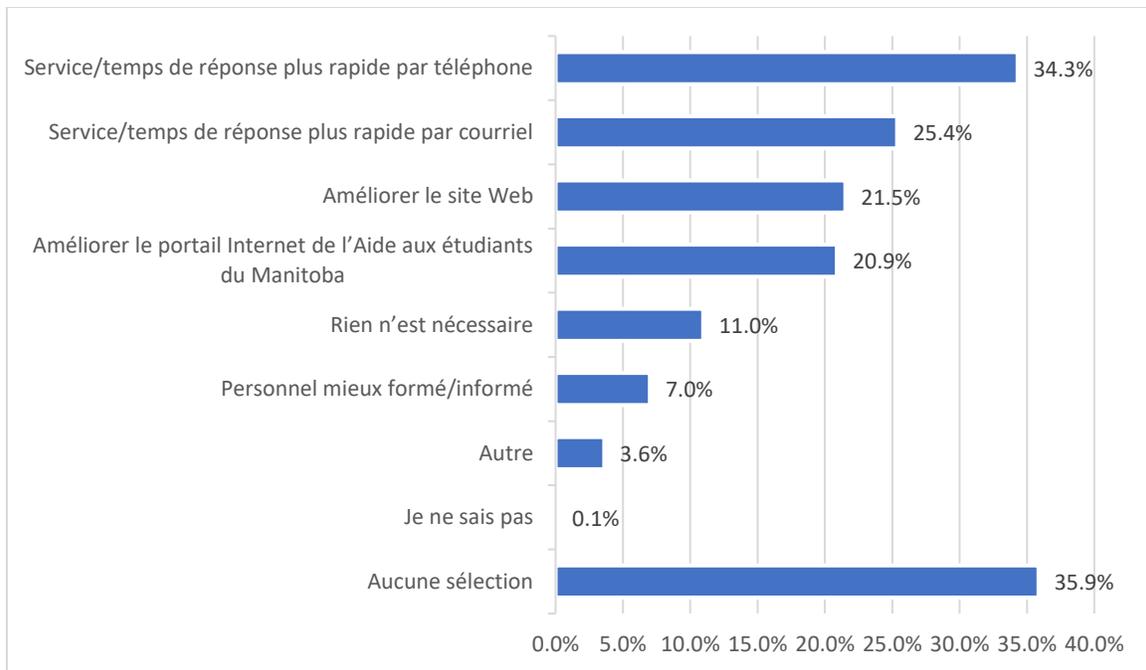
- Les commentaires étaient en grande partie positifs; 78,3 % des clients étaient satisfaits.



Question obligatoire (1 743 réponses)

Si vous pouviez proposer deux suggestions pour améliorer la qualité des services que vous avez reçus de l'Aide aux étudiants du Manitoba, quelles seraient-elles? Sélectionnez jusqu'à deux options.

- Les trois principales réponses étaient les suivantes :
 - * Service/temps de réponse plus rapide par téléphone (34,3 %)
 - * Service/temps de réponse plus rapide par courriel (25,4 %)
 - * Améliorer le site Web (21,5 %)
- Les répondants peuvent sélectionner une ou deux options.



Question obligatoire (1 573 réponses)

2. ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS SUR LE PROGRAMME

Le site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba était la façon la plus courante d'accéder aux renseignements sur le programme. Les commentaires sur le site Web étaient positifs, mais les répondants ont suggéré d'apporter des améliorations notables, comme l'amélioration de la navigation, la modernisation de l'interface utilisateur et l'accélération du temps de chargement du site Web. Toutes ces suggestions amélioreraient grandement les services et seront prises en considération de façon significative.

Au cours de l'année universitaire 2020-2021, comment avez-vous eu accès à l'information sur l'Aide aux étudiants du Manitoba? Sélectionnez tous les éléments qui s'appliquent.

- En raison de la COVID-19, le service en personne de l'Aide aux étudiants du Manitoba n'est pas disponible depuis mars 2020. Par conséquent, le service en personne ne constituait pas une option pour cette question. Les principales réponses comprenaient les suivantes :
 - Site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba (79,8 %)
 - Compte du portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba (37,9 %)
 - Appel téléphonique avec le personnel de l'Aide aux étudiants du Manitoba (29,7 %)
 - Courriel envoyé à l'Aide aux étudiants du Manitoba (27 %)

Évaluez votre niveau de satisfaction à l'égard des éléments suivants, en fonction de votre expérience de visite du site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba au cours de la dernière année universitaire :

- Question obligatoire pour les répondants qui ont indiqué avoir reçu des renseignements ou des services par l'entremise du site Web (1 391 réponses)

A) Les renseignements que je recherchais étaient faciles à trouver

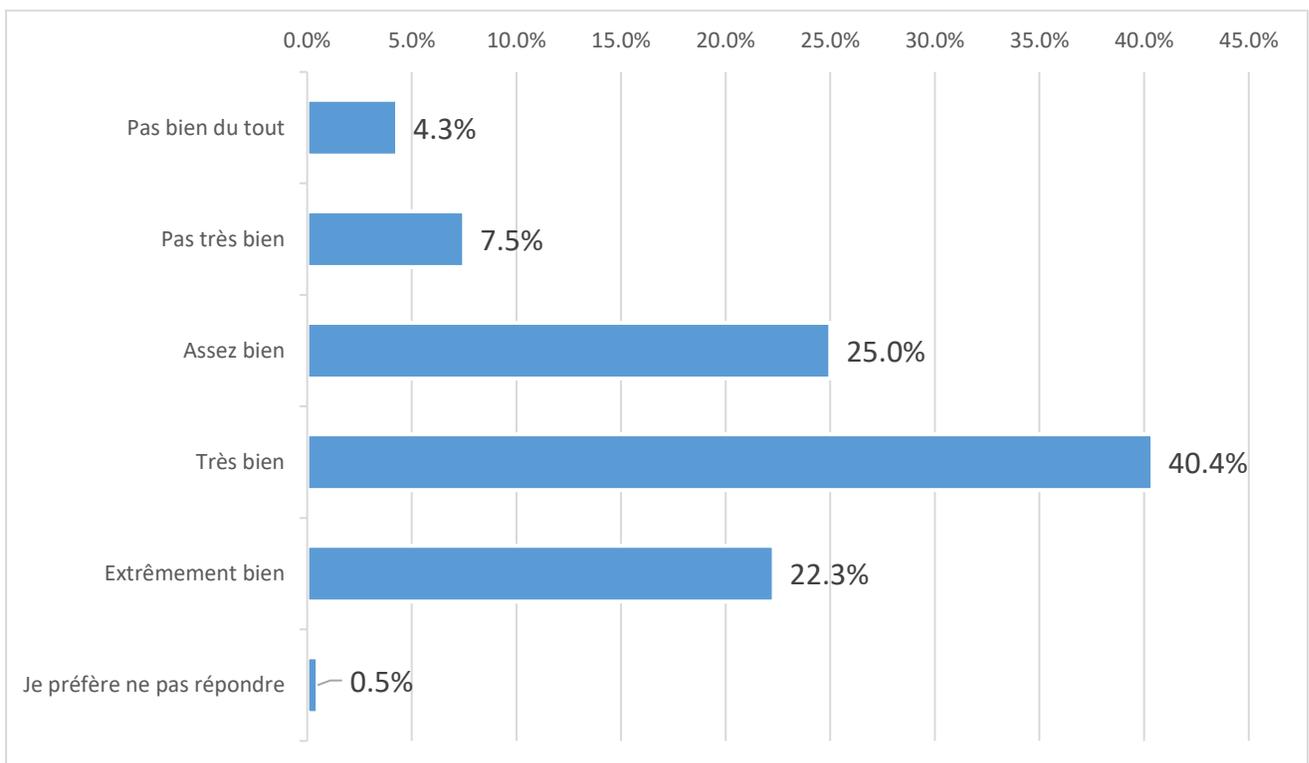
- Soixante-sept pour cent des répondants étaient satisfaits (très satisfait et plutôt satisfait) de la facilité à trouver des renseignements sur le site Web.
- Vingt pour cent des répondants étaient insatisfaits (très insatisfait et plutôt insatisfait) de la facilité à trouver des renseignements sur le site Web.

B) Les renseignements sur le site Web sont utiles et à jour

- Soixante-quinze pour cent des répondants étaient satisfaits (très satisfait et plutôt satisfait) des renseignements sur le site Web.
- Onze pour cent des répondants étaient insatisfaits (très insatisfait et plutôt insatisfait) des renseignements sur le site Web.

C) Dans l'ensemble, dans quelle mesure le site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba répond-il à vos besoins?

- a. Quatre-vingt-huit pour cent des répondants avaient l'impression que le site Web répondait à leurs besoins.



Quelles améliorations apporteriez-vous au site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

Au total, 232 répondants du sondage ont répondu à cette question ouverte. Huit thèmes clés ont été soulevés :

- La navigation sur le site Web doit être améliorée (23,7 %).
- Le site Web doit être modernisé (21,1 %).
- De plus amples renseignements clairs doivent être affichés sur le site Web (19,4 %).
- Le temps de chargement très long doit être remédié sur le site Web (9,5 %).
- Le site Web pourrait être simplifié (8,2 %).
- Un nombre accru d'options doit être offert pour la mise à jour des renseignements personnels (6,9 %).
- Le site Web doit être amélioré pour qu'il fonctionne sur les appareils mobiles (6,5 %).
- Une option de clavardage ou de messagerie instantanée doit être intégrée au site Web (3,4 %).

Navigation sur le site Web :

Vingt-quatre pour cent des répondants à cette question ont indiqué que le site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba doit être amélioré pour simplifier la navigation. Les thèmes courants étaient les suivants :

- Les renseignements étaient difficiles à trouver sur le site Web.
- La navigation n'était pas conviviale.
- De nombreux clients ont simplement demandé que la navigation sur le site Web soit améliorée.

Modernisation du site Web :

Vingt et un pour cent des répondants ont indiqué que le site Web doit être modernisé. Les thèmes courants étaient les suivants :

- Améliorer la navigation sur le site Web à l'aide d'une conception moderne.
- Mettre à jour la conception et l'art graphiques.
- Faire en sorte que le site Web ressemble davantage à un site s'adressant aux étudiants qu'à un site du gouvernement.
- Modifier la présentation et clarifier les onglets de navigation.
- Mettre à jour l'interface utilisateur et améliorer les fonctionnalités sur les appareils mobiles.
- Ajouter d'autres exemples et réponses aux questions que les étudiants posent le plus fréquemment.

Renseignements plus nombreux et plus clairs :

Dix-neuf pour cent des répondants ont indiqué que le site Web doit contenir des renseignements plus nombreux et plus clairs. Les thèmes courants étaient les suivants :

- Le site Web devrait contenir plus de renseignements sur des circonstances précises, y compris des exemples détaillés.
- Le site Web devrait contenir plus de renseignements sur l'aide financière, comme le montant maximal de l'aide financière, le processus d'admissibilité, le calcul de l'aide financière, le mode de remboursement et le taux d'intérêt, ainsi qu'indiquer ce qui se produit si un étudiant poursuit ses études.
 - Certains de ces renseignements existent actuellement, mais les répondants ont estimé qu'ils manquaient de précisions, portaient à confusion ou étaient difficiles à trouver.
- Les renseignements ne sont pas toujours à jour.
- Les directives sur la méthode de soumission des demandes ou sur le fonctionnement de certains programmes doivent être plus détaillées.

3. Service aux clients

Au cours de l'année du programme 2020-2021, les clients de l'Aide aux étudiants du Manitoba ont accédé aux services par téléphone et par courriel. Ces services ont permis aux clients de communiquer avec l'un de nos représentants pour répondre à leurs questions sur leurs prêts, leurs demandes ou le programme en général.

Les répondants ont indiqué clairement que le temps de réponse au service par courriel et par téléphone était trop long. Lorsque les clients ont été invités à formuler deux suggestions d'amélioration de la qualité des services reçus de l'Aide aux étudiants du Manitoba, ces deux domaines ont été les plus fréquents et ciblés comme nécessitant des améliorations. D'autres domaines, comme les connaissances et le professionnalisme du personnel, ont été évalués comme étant généralement positifs.

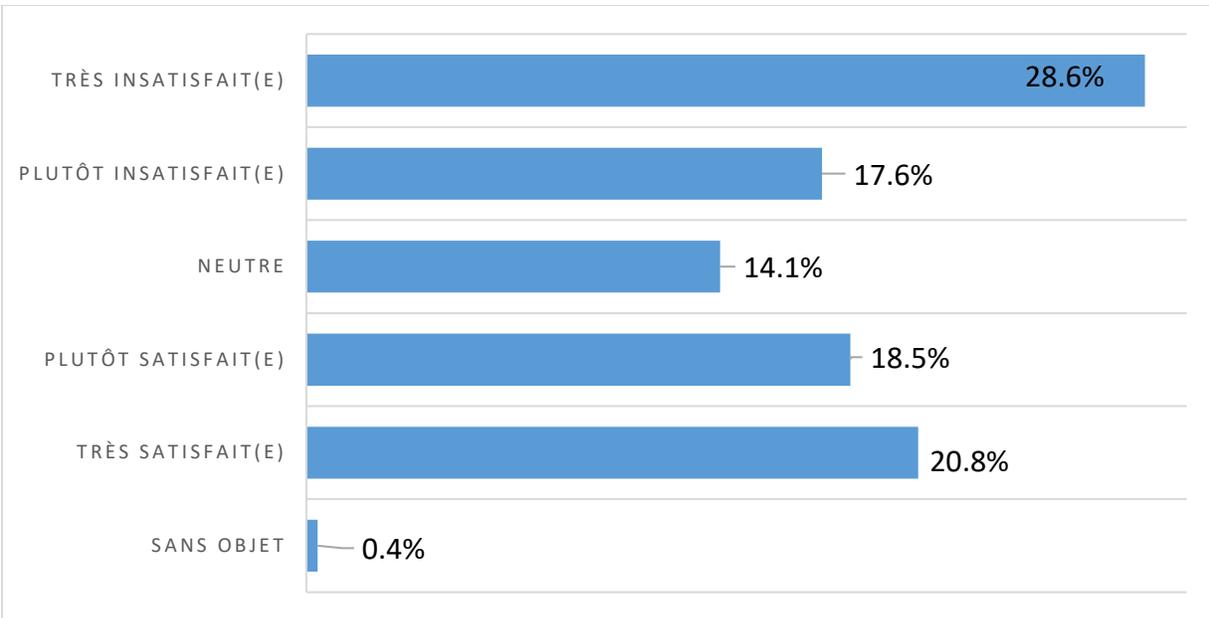
1) Questions sur le service par téléphone

Dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) des aspects suivants du service lorsque vous avez communiqué avec l'Aide aux étudiants du Manitoba par téléphone?

- Question obligatoire pour les répondants qui ont indiqué avoir reçu des services ou des renseignements par téléphone (**518** réponses)

A) Le temps passé à attendre

- De nombreux répondants (28,6 %) à cette question ont indiqué être très insatisfaits des délais d'attente au téléphone.



B) Les connaissances du personnel

- Soixante-quinze pour cent des répondants étaient satisfaits (plutôt satisfait et très satisfait) des connaissances du personnel lors de la réception de services par téléphone.
- Quatorze pour cent des répondants étaient insatisfaits (plutôt insatisfait et très insatisfait) des connaissances du personnel lors de la réception de services par téléphone.

C) Le professionnalisme du personnel

- Soixante-seize pour cent des répondants étaient satisfaits (plutôt satisfait et très satisfait) du professionnalisme du personnel lors de la réception de services par téléphone.
- Douze pour cent des répondants étaient insatisfaits (plutôt insatisfait et très insatisfait) du professionnalisme du personnel lors de la réception de services par téléphone.

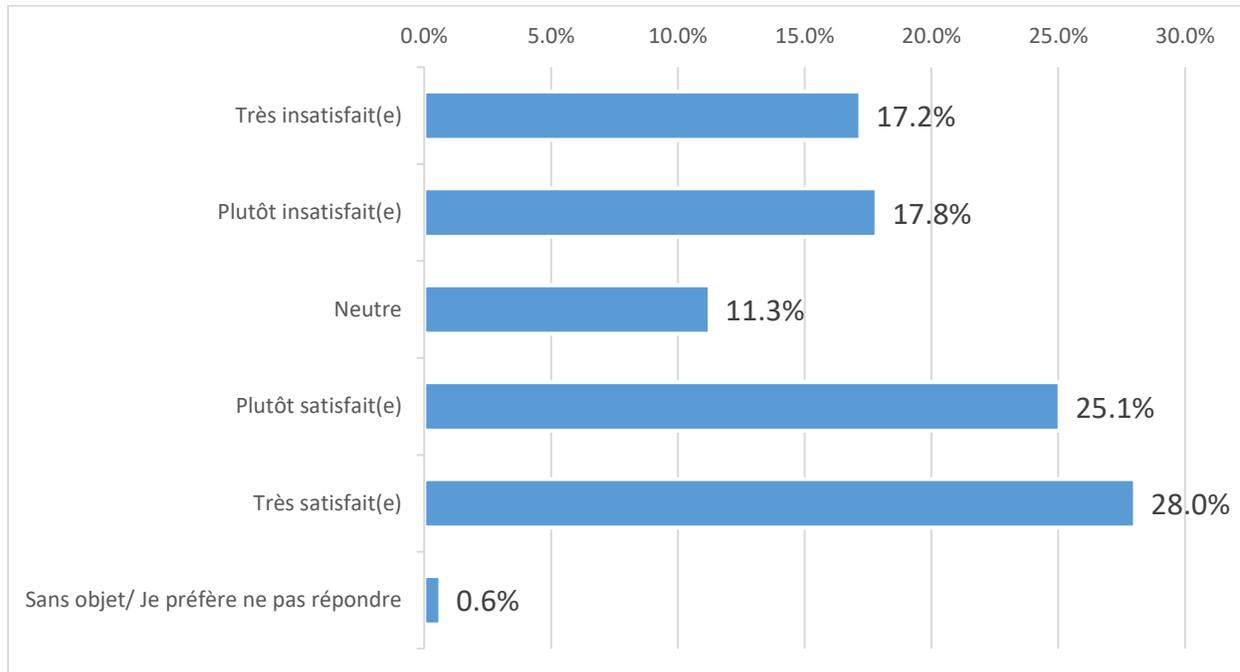
2) Questions par courriel

Dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) des aspects suivants du service lorsque vous avez communiqué avec l'Aide aux étudiants du Manitoba par courriel?

- Question obligatoire pour les répondants qui ont indiqué avoir reçu des services ou des renseignements par courriel (471 réponses)

A) Le temps qu'il a fallu pour recevoir une réponse

- Plusieurs répondants (35 %) ont indiqué qu'ils étaient plutôt ou très insatisfaits du délai nécessaire avant la réception d'une réponse lorsqu'ils ont communiqué avec l'Aide aux étudiants du Manitoba par courriel.



B) Les connaissances du personnel

- Soixante-treize pour cent des répondants étaient satisfaits (plutôt satisfait et très satisfait) des connaissances du personnel lorsqu'ils ont reçu des réponses aux demandes envoyées par courriel.
- Dix pour cent des répondants étaient insatisfaits (plutôt insatisfait et très insatisfait) des connaissances du personnel lorsqu'ils ont reçu des réponses aux demandes envoyées par courriel.

C) Le professionnalisme du personnel

- Soixante-seize pour cent des répondants étaient satisfaits (plutôt satisfait et très satisfait) du professionnalisme du personnel lorsqu'ils ont reçu des réponses aux demandes envoyées par courriel.
- Sept pour cent des répondants étaient insatisfaits (plutôt insatisfait et très insatisfait) du professionnalisme du personnel lorsqu'ils ont reçu des réponses aux demandes envoyées par courriel.

4. Portail Internet de l'Aide aux étudiants

Le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba est un endroit où les clients peuvent accéder aux services par voie électronique sans communiquer avec l'un de nos représentants. Le portail permet aux clients de mettre à jour leurs renseignements personnels, de soumettre une demande et de rester informés de l'état de leur demande et de leur prêt.

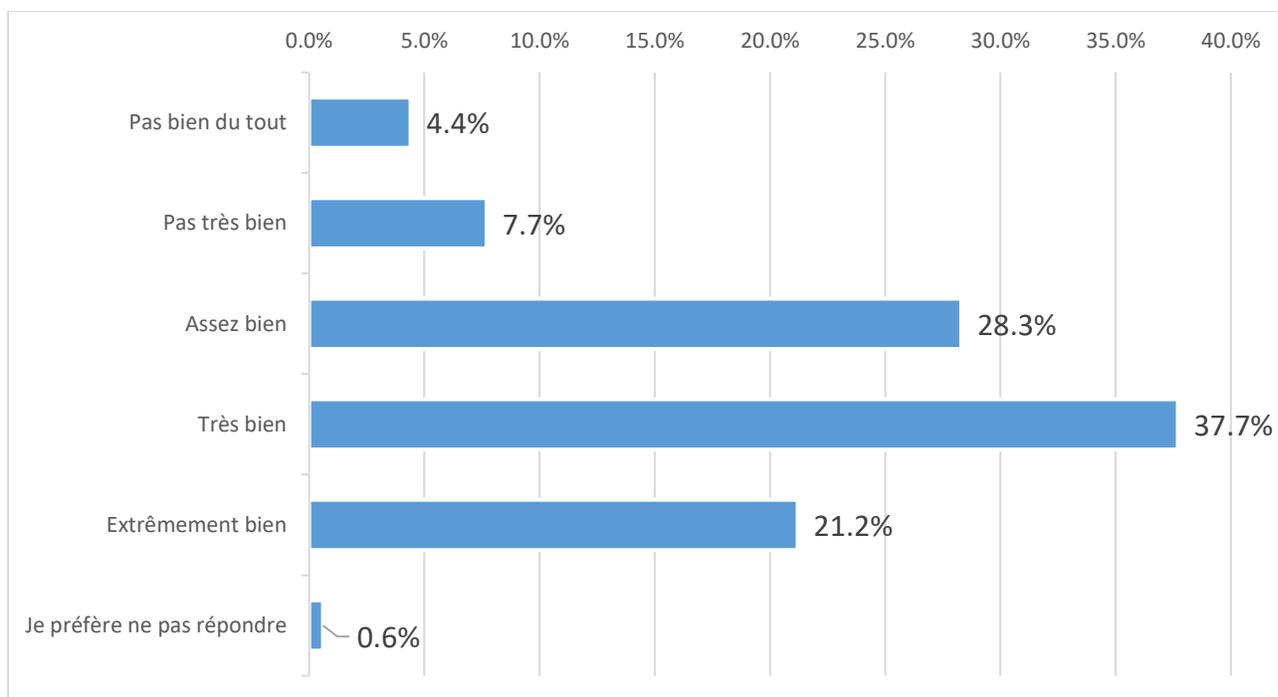
Lorsque le site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba permet à un utilisateur d'accéder à des renseignements sur le programme, le portail lui permet aussi d'accéder à ses renseignements personnels. Pour ce faire, les étudiants créent un compte ou ouvrent une session dans un compte existant sur le portail à l'adresse www.gov.mb.ca/sao.

Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de créer un compte sur le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

- Question obligatoire pour les répondants qui ont indiqué avoir reçu des services ou des renseignements par l'entremise du portail Internet de l'Aide aux étudiants (**660** réponses)
 - Soixante-dix-sept pour cent des répondants ont trouvé qu'il était plutôt facile ou très facile de créer un compte sur le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba.
 - Neuf pour cent des répondants ont trouvé qu'il était plutôt difficile ou très difficile de créer un compte sur le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba.

Dans l'ensemble, dans quelle mesure le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba répond-il à vos besoins?

- Quatre-vingt-sept pour cent des répondants ont trouvé que le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba répondait à leurs besoins.



Question obligatoire pour les répondants qui ont indiqué avoir reçu des services ou des renseignements par l'entremise du portail Internet de l'Aide aux étudiants (660 réponses)

Quelles améliorations apporteriez-vous au portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

Au total, 231 répondants du sondage ont répondu à cette question. Neuf thèmes clés ont été soulevés :

- Moderniser le portail (31,2 %).
- Améliorer la navigation sur le portail (21,6 %).
- Afficher des renseignements plus nombreux et plus clairs sur le portail (20,8 %).
- Améliorer le temps de chargement très lent sur le portail (11,7 %).
- Améliorer la fonctionnalité sur les appareils mobiles (8,6 %).
- Ajouter d'autres options pour les formulaires numériques (4,3 %).
- Faciliter la mise à jour des renseignements personnels (3,9 %).
- Faciliter l'accès aux renseignements sur les prêts des années précédentes (3 %).
- Concevoir le portail de façon semblable à celle du portail du Centre de service national de prêts aux étudiants (2,6 %).

Moderniser le portail :

Trente et un pour cent des répondants à cette question ont suggéré que le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba doit être modernisé. Les thèmes courants étaient les suivants :

- Le portail semble désuet.
- Le temps de chargement du portail est très long et son chargement n'est pas fiable.

- Les liens et les renseignements peuvent être différents sur le plan visuel et utiliser diverses polices et couleurs.
- Des bogues font planter les demandes.
- L'interface utilisateur complexifie la navigation et la localisation des renseignements que les utilisateurs recherchent.

Améliorer la navigation dans le portail :

Vingt-deux pour cent des répondants à cette question ont indiqué que la navigation dans le portail doit être améliorée. Les thèmes courants étaient les suivants :

- Faciliter la navigation entre les années de demande.
- Ajouter des onglets pour différentes sections dans chaque demande et pour différents types de demandes.
- Faire en sorte que tous les renseignements d'un client pour un semestre donné soient chargés sur une seule page afin d'éviter d'avoir besoin de naviguer dans plusieurs pages.
- La disposition de la demande peut porter à confusion et être simplifiée.
- Les renseignements personnels du demandeur et les renseignements sur les demandes ou le remboursement du prêt sont parfois difficiles à trouver.

Des renseignements plus nombreux et plus clairs sont affichés sur le portail :

Vingt et un pour cent des répondants à cette question ont estimé que le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba devrait contenir des renseignements plus nombreux et plus clairs. Les thèmes courants étaient les suivants :

- Les renseignements sur le statut du prêt d'un client devraient être plus nombreux et facilement accessibles.
- Donner accès à une foire aux questions sur le portail, de sorte que les utilisateurs n'aient pas besoin de retourner sur le site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba s'ils sont confus.
- Donner plus de détails sur les refus et les évaluations afin que les utilisateurs sachent comment leurs demandes ont été évaluées.
- Donner plus de renseignements sur la façon dont les subventions et les prêts sont calculés.
- Donner plus de renseignements sur les règles du programme, accompagnées d'exemples pour les clarifier.

5. Réouverture du service en personne

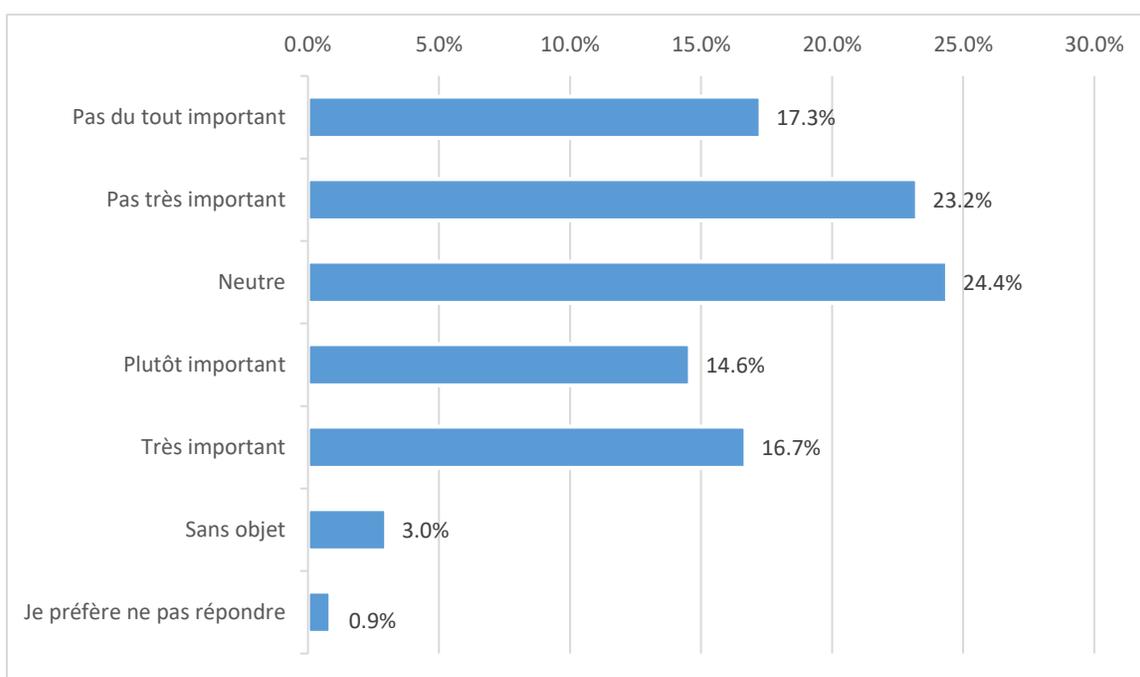
En raison de la pandémie de COVID-19, l'Aide aux étudiants du Manitoba a dû fermer le service en personne pour préserver la sécurité des clients et du personnel. Les clients pouvaient tout de même accéder aux services par téléphone, par courriel et par l'entremise du portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba.

L'Aide aux étudiants du Manitoba avait besoin de directives sur la façon de procéder avec les services en personne. L'un des objectifs du sondage sur la satisfaction des clients était de connaître les impressions des Manitobains à propos du service en personne. Les commentaires

fournis permettent à l'Aide aux étudiants du Manitoba de mieux comprendre l'opinion publique sur les services en personne.

En raison de la pandémie, l'Aide aux étudiants du Manitoba n'a pas offert de service en personne depuis mars 2020. Dans quelle mesure le service en personne est-il important pour vous?

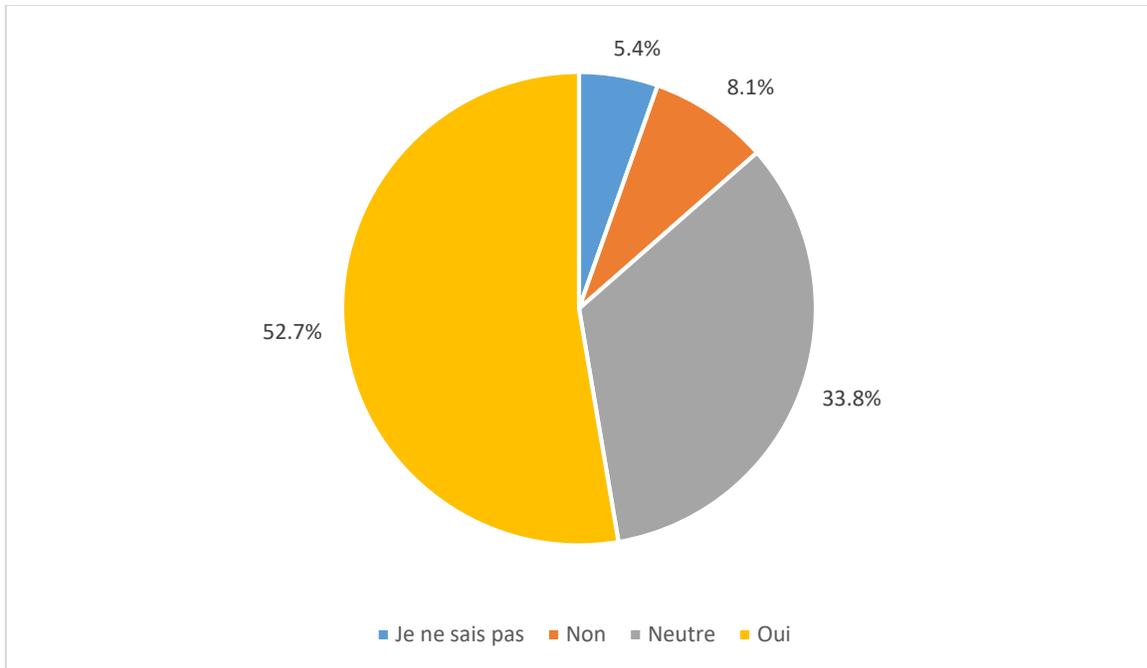
- Les réponses à cette question étaient plus variées que prévu. Au total, 40,5 % des répondants trouvent que le service en personne n'est pas du tout important ou pas très important, comparativement à 31,3 % des répondants qui l'ont trouvé plutôt important ou très important.
- Près d'un quart des répondants (24,4 %), soit la plus grande proportion d'une catégorie, étaient neutres quant à l'importance du service en personne.



Question obligatoire (1 743 réponses)

À l'heure actuelle, le service en personne de l'Aide aux étudiants du Manitoba est fermé en raison de la pandémie. Faut-il rouvrir les services en personne à l'avenir, conformément aux lignes directrices de santé publique?

- Bien que le service en personne n'ait pas été jugé trop important, 52,7 % des répondants ont indiqué qu'il devrait rouvrir et seulement 8,1 % ont indiqué que le service en personne ne devrait pas rouvrir.



Question obligatoire (1 743 réponses)

**Si le service en personne devait rouvrir, où aimeriez-vous recevoir ce service?
Sélectionnez tous les éléments qui s'appliquent.**

- Soixante et un pour cent des répondants ont indiqué qu'ils aimeraient que le service soit offert en personne dans les écoles postsecondaires du Manitoba. Bien qu'il ne s'agisse pas actuellement de la façon dont les services en personne sont offerts, l'Aide aux étudiants du Manitoba devrait envisager cette option à l'avenir.

Réponse	%
Dans les écoles postsecondaires de l'ensemble du Manitoba	61,4 %
Winnipeg (bureau actuel, 1181, avenue Portage)	56,9 %
Je ne sais pas	8,9 %
Autre	3,75 %
Aucune sélection	0,35 %

Question obligatoire (1 601 réponses)

Pourquoi le service en personne est-il important pour vous?

Au total, 465 répondants au sondage ont répondu à cette question ouverte et ont soulevé cinq thèmes clés :

- Clarté et qualité des renseignements reçus (32,3 %).
- Vitesse et efficacité (27,7 %).
- Préférence par rapport à d'autres types de services (22,4 %).

- Difficultés éprouvées dans l'obtention de service par d'autres moyens (12 %).
- Accessibilité (6,2 %).

Clarté et qualité des renseignements reçus du service en personne :

Trente-deux pour cent des répondants ont indiqué que les renseignements reçus lors de l'accès aux services en personne étaient plus faciles à comprendre, plus clairs et généralement de meilleure qualité, car ils étaient plus approfondis. Les répondants ont noté certains avantages récurrents pour le service en personne :

- Les clients pouvaient poser des questions de suivi s'ils n'ont pas compris quelque chose.
- Les clients ont estimé que les renseignements qu'ils ont reçus étaient plus complets et détaillés que les autres méthodes de service.
- Les clients ont estimé que la communication était plus efficace en personne, ce qui a amélioré la clarté des renseignements qu'ils ont reçus.
- La communication s'est améliorée avec les clients, ces derniers notant que le fait de pouvoir décoder le langage corporel a contribué à clarifier les renseignements.
 - Cet avantage a été particulièrement soulevé par les personnes qui ont indiqué que l'anglais n'était pas leur langue maternelle.

Vitesse et efficacité :

Vingt-huit pour cent des répondants ont indiqué que le service en personne leur permettait d'accéder aux services plus rapidement et plus efficacement que par d'autres moyens. Voici des commentaires fréquents :

- Lorsqu'on appelle le bureau de l'Aide aux étudiants du Manitoba, le temps d'attente est assez long.
- Les appels téléphoniques sont régulièrement interrompus après un certain temps d'attente.
- Les délais de réponse aux courriels peuvent être très longs.
- Le service en personne a permis aux clients d'accéder rapidement aux services et d'obtenir facilement des réponses à leurs questions.

Préférence par rapport à d'autres types de services :

Vingt-deux pour cent des répondants ont simplement indiqué qu'ils préféreraient avoir accès aux services en personne par rapport à d'autres types de services. Parmi les raisons, les clients se sont davantage sentis écoutés et ont apprécié le contact humain, ce qui a permis aux clients et au personnel de faire preuve d'empathie et de parvenir à une meilleure compréhension.

Étapes suivantes

L'harmonisation du marché du travail et le succès des étudiants sont au cœur de la Stratégie relative aux compétences, au talent et aux connaissances du Manitoba. Éducation postsecondaire, Développement des compétences et Immigration Manitoba est déterminé à poursuivre son engagement en veillant à ce que des soutiens financiers soient disponibles pour aider les étudiants à poursuivre leur parcours scolaire et à acquérir les aptitudes et

compétences requises pour prospérer sur notre marché du travail. Le sondage sur la satisfaction des clients jette les bases des futures discussions avec les étudiants, les associations d'étudiants, les établissements d'enseignement postsecondaire, les intervenants généraux et les partenaires, comme le gouvernement fédéral qui offre le Programme canadien d'aide financière aux étudiants. La rétroaction et la participation des intervenants aideront à éclairer le programme et l'élaboration de politiques.

Le ministère est heureux d'apprendre que les impressions générales de l'Aide aux étudiants du Manitoba étaient largement positives. Les répondants au sondage ont également été en mesure de cibler des domaines d'amélioration des services, principalement le temps de réponse. Cette rétroaction aidera le ministère à améliorer les services qu'il offre aux clients.

L'accès aux renseignements sur le programme a donné aux répondants l'occasion de fournir des commentaires sur le site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba. Cette rétroaction a aidé le ministère à déterminer que le site Web doit être plus convivial, avoir une interface utilisateur plus moderne et contenir des renseignements plus clairs et détaillés sur le programme. Cette rétroaction sera utile lorsque le service souhaitera revoir le site Web axé sur les étudiants.

Les commentaires sur le service aux clients ont aidé le ministère à mieux comprendre les services par téléphone et par courriel. Les deux domaines d'amélioration des services les plus fréquemment sélectionnés étaient l'accélération des délais de service et de réponse par téléphone (34,3 %) et l'accélération des délais de service et de réponse par courriel (25,4 %). Cette rétroaction permet au ministère d'élaborer des solutions à ces deux problèmes afin d'améliorer les délais de service et de réponse. Bien que les délais de réponse nécessitent une amélioration, le ministère a appris que la qualité du service reçu a été évaluée de façon positive.

Même s'il n'est pas parfait, le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba répond à la plupart des besoins des clients. Les commentaires sur le portail ont aidé le ministère à comprendre que le portail doit être plus convivial, avoir une interface utilisateur plus moderne et offrir un temps de chargement plus court. Le portail doit également fournir des renseignements plus clairs sur le programme et son fonctionnement. À mesure que le ministère souhaitera rafraîchir le portail, ces commentaires aideront à guider les travaux.

Cinquante-trois pour cent des répondants ont indiqué au ministère qu'ils aimeraient que le service en personne de l'Aide aux étudiants du Manitoba rouvre. Wayne Ewasko, ministre de l'Éducation postsecondaire, du Développement des compétences et de l'Immigration, a annoncé que le service en personne reprendra le 7 septembre 2021. Le ministère est heureux de souhaiter la bienvenue aux clients qui veulent rencontrer un représentant en personne au bureau de l'Aide aux étudiants du Manitoba. Les services en personne du bureau de Winnipeg seront limités en raison de la pandémie et ne rouvriront que sur rendez-vous. Le ministère suivra les lignes directrices en matière de santé publique pour assurer la sécurité des clients et du personnel, faire le suivi du nombre de rendez-vous et du niveau de demande ainsi qu'évaluer la façon dont les services à la clientèle pourraient être améliorés dans un avenir rapproché.

Vous avez des questions?

Les questions concernant les résultats des activités de participation doivent être soumises à la Division de l'accès et de la réussite des étudiants du ministère de l'Éducation postsecondaire,

du Développement des compétences et de l'Immigration à l'adresse électronique suivante : SAS@gov.mb.ca

ANNEXE

L'Aide aux étudiants du Manitoba est un programme du gouvernement du Manitoba qui offre un soutien financier sous forme de prêts, de subventions et de bourses aux Manitobains admissibles poursuivant des études postsecondaires. Avez-vous lu, entendu ou vu quoi que ce soit sur le programme de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

- Il s'agit d'une question obligatoire. Les répondants qui ont répondu « Non » (4 %) ont été redirigés vers la fin du sondage. Ces répondants ne sont pas pris en compte dans le reste des réponses.

Réponse	Réponses
Oui	1 743
Non	72

Question obligatoire (1 815 réponses)

Dans quelle mesure connaissez-vous le programme de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

Réponse	%
Je le connais très bien	51,7 %
Je le connais assez bien	41,4 %
Je ne le connais pas très bien	6,4 %
Je ne le connais pas du tout	0,5 %

Question obligatoire (1 743 réponses)

Comment avez-vous entendu parler de l'Aide aux étudiants du Manitoba? Sélectionnez tous les éléments qui s'appliquent.

Réponse	%
De quelqu'un qui a présenté une demande relative à l'aide/au programme	51,70 %
Je l'ai découvert en cherchant des moyens de financer l'éducation	36,80 %
D'un établissement d'enseignement postsecondaire	34,30 %
De mon conseiller au secondaire	14,80 %
D'autres programmes du gouvernement du Manitoba	12,10 %
Du gouvernement du Canada	10,00 %
D'un événement de carrière	7,60 %
Je ne sais pas/Je ne m'en souviens pas	3,90 %
Des médias sociaux comme Facebook	3,10 %
Twitter	3,10 %
J'ai lu quelque chose à ce sujet dans les actualités/un magazine	1,40 %
Je l'ai découvert involontairement en cherchant autre chose	1,10 %
Autre	9,00 %

Réponse	%
Je préfère ne pas répondre	0,20 %

1 743 réponses

Au cours de l'année universitaire 2020-2021, avez-vous communiqué avec l'Aide aux étudiants du Manitoba, visité son site Web ou fait une demande?

Réponse	%
Oui	90,2 %
Non	9,8 %

Question obligatoire (1 743 réponses)

Pourquoi vous êtes-vous renseigné(e) sur le programme de l'Aide aux étudiants du Manitoba ou avez-vous consulté de l'information à son sujet? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Réponse	%
J'envisageais de présenter une demande à l'Aide aux étudiants du Manitoba	79,8 %
Je rassemblais de l'information pour moi	38,2 %
Autre	6,4 %
Je rassemblais de l'information pour quelqu'un d'autre de mon foyer	4,1 %
Je rassemblais de l'information pour un élève de la maternelle à la 12 ^e année	1,5 %
Je préfère ne pas répondre	1,5 %

1 573 réponses

Au cours de l'année universitaire 2020-2021, comment avez-vous eu accès à l'information sur l'Aide aux étudiants du Manitoba? Sélectionnez tous les éléments qui s'appliquent.

Réponse	%
À partir du site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba	79,80 %
Compte du portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba	37,90 %
Appel téléphonique au personnel de l'Aide aux étudiants du Manitoba	29,70 %
Envoi d'un courriel à l'Aide aux étudiants du Manitoba (ManitobaStudentAid@gov.mb.ca)	27,00 %
Consultation d'un administrateur d'un établissement d'enseignement postsecondaire	10,00 %
À partir d'autres programmes du gouvernement du Manitoba	2,60 %
À partir de l'option de demande de renseignements du gouvernement du Manitoba	1,00 %
Consultation d'un administrateur d'une école de la maternelle à la 12 ^e année	0,60 %
Autre	2,10 %
Je ne sais pas / Je ne m'en souviens pas	0,50 %
Je préfère ne pas répondre	0,30 %

Réponse	%
Aucune sélection effectuée	9,80 %

1 573 réponses

Évaluez votre niveau de satisfaction à l'égard des éléments suivants, en fonction de votre expérience de visite du site Web de l'Aide aux étudiants du Manitoba au cours de la dernière année universitaire :

Question	Réponse	%
Les renseignements que je recherchais étaient faciles à trouver	Très insatisfait(e)	6,8 %
	Plutôt insatisfait(e)	12,9 %
	Neutre	13,5 %
	Plutôt satisfait(e)	31,6 %
	Très satisfait(e)	34,9 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	0,4 %
Les renseignements sur le site Web sont utiles et à jour	Très insatisfait(e)	5,4 %
	Plutôt insatisfait(e)	6,0 %
	Neutre	13,0 %
	Plutôt satisfait(e)	27,9 %
	Très satisfait(e)	47,0 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	0,6 %
Le site Web était compatible avec tous les appareils	Très insatisfait(e)	6,5 %
	Plutôt insatisfait(e)	7,8 %
	Neutre	13,2 %
	Plutôt satisfait(e)	20,8 %
	Très satisfait(e)	43,0 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	8,8 %
Le site Web est facile à trouver	Très insatisfait(e)	3,3 %
	Plutôt insatisfait(e)	3,7 %
	Neutre	9,3 %
	Plutôt satisfait(e)	24,5 %
	Très satisfait(e)	59,0 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	0,1 %
Le site Web est de navigation facile	Très insatisfait(e)	6,0 %
	Plutôt insatisfait(e)	10,5 %
	Neutre	12,2 %
	Plutôt satisfait(e)	31,1 %
	Très satisfait(e)	40,2 %

Chaque sous-question comptait 1 391 réponses

Dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) des aspects suivants du service lorsque vous avez communiqué avec l'Aide aux étudiants du Manitoba par téléphone?

Question	Réponse	%
Heures d'ouverture (de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi)	Très insatisfait(e)	11,4 %
	Plutôt insatisfait(e)	14,5 %
	Neutre	16,0 %
	Plutôt satisfait(e)	24,9 %
	Très satisfait(e)	31,9 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	1,4 %
La capacité du personnel à répondre à mes préoccupations et à apporter des solutions	Très insatisfait(e)	10,6 %
	Plutôt insatisfait(e)	7,3 %
	Neutre	9,5 %
	Plutôt satisfait(e)	21,6 %
	Très satisfait(e)	50,0 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	1,0 %
La facilité de joindre le bon interlocuteur	Très insatisfait(e)	15,6 %
	Plutôt insatisfait(e)	15,8 %
	Neutre	14,5 %
	Plutôt satisfait(e)	23,4 %
	Très satisfait(e)	30,5 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	0,2 %
Les renseignements reçus étaient utiles et à jour	Très insatisfait(e)	8,9 %
	Plutôt insatisfait(e)	8,1 %
	Neutre	11,2 %
	Plutôt satisfait(e)	22,2 %
	Très satisfait(e)	49,4 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	0,2 %
Les connaissances du personnel	Très insatisfait(e)	6,4 %
	Plutôt insatisfait(e)	7,3 %
	Neutre	9,8 %
	Plutôt satisfait(e)	22,0 %
	Très satisfait(e)	52,7 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	1,7 %
Le professionnalisme du personnel	Très insatisfait(e)	0,4 %
	Plutôt insatisfait(e)	5,6 %
	Neutre	6,0 %
	Plutôt satisfait(e)	10,6 %
	Très satisfait(e)	19,7 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	56,6 %

Chaque sous-question comptait **518** réponses

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du service à la clientèle téléphonique de l'Aide aux étudiants du Manitoba au cours de la dernière année universitaire?

Réponse	%
Très insatisfait(e)	12,9 %
Plutôt insatisfait(e)	13,3 %
Neutre	14,3 %
Plutôt satisfait(e)	24,9 %
Très satisfait(e)	34,6 %

518 réponses

En pensant à l'année écoulée, votre expérience du service téléphonique de l'Aide aux étudiants du Manitoba s'est-elle améliorée, a-t-elle empiré ou est-elle restée à peu près la même?

Réponse	%
Bien pire	5,6 %
Plutôt pire	7,5 %
Aucun changement	37,8 %
Plutôt meilleure	15,8 %
Bien meilleure	9,8 %
Je ne sais pas	20,5 %
Je préfère ne pas répondre	2,9 %

518 réponses

Dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) des aspects suivants du service lorsque vous avez communiqué avec l'Aide aux étudiants du Manitoba par courriel?

Question	Réponse	%
La capacité du personnel à répondre à mes préoccupations et à apporter des solutions	Très insatisfait(e)	8,7 %
	Plutôt insatisfait(e)	8,5 %
	Neutre	8,1 %
	Plutôt satisfait(e)	21,0 %
	Très satisfait(e)	51,2 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	2,5 %
La facilité de communiquer au moyen de l'option « Pour nous joindre » sur le site Web	Très insatisfait(e)	9,8 %
	Plutôt insatisfait(e)	9,8 %
	Neutre	18,7 %
	Plutôt satisfait(e)	18,5 %
	Très satisfait(e)	34,4 %

Question	Réponse	%
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	8,9 %
Les renseignements reçus étaient utiles et à jour	Très insatisfait(e)	6,8 %
	Plutôt insatisfait(e)	7,9 %
	Neutre	11,7 %
	Plutôt satisfait(e)	24,8 %
	Très satisfait(e)	47,6 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	1,3 %
Les connaissances du personnel	Très insatisfait(e)	4,7 %
	Plutôt insatisfait(e)	5,1 %
	Neutre	13,8 %
	Plutôt satisfait(e)	21,0 %
	Très satisfait(e)	52,4 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	3,0 %
Le professionnalisme du personnel	Très insatisfait(e)	0,6 %
	Plutôt insatisfait(e)	3,6 %
	Neutre	3,8 %
	Plutôt satisfait(e)	13,2 %
	Très satisfait(e)	19,5 %
	Sans objet/ Je préfère ne pas répondre	56,7 %

Chaque sous-question comptait **471** réponses

Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre interaction par courriel avec l'Aide aux étudiants du Manitoba au cours de la dernière année universitaire?

Réponse	%
Très insatisfait(e)	11,3 %
Plutôt insatisfait(e)	11,9 %
Neutre	14,4 %
Plutôt satisfait(e)	23,8 %
Très satisfait(e)	37,8 %
Je préfère ne pas répondre	0,8 %

471 réponses

En pensant à l'année écoulée, votre expérience du service de courriel de l'Aide aux étudiants du Manitoba s'est-elle améliorée, a-t-elle empiré ou est-elle restée à peu près la même?

Réponse	%
Bien pire	3,8 %

Réponse	%
Plutôt pire	6,8 %
Aucun changement	43,5 %
Plutôt meilleure	12,5 %
Bien meilleure	13,2 %
Je ne sais pas	16,6 %
Je préfère ne pas répondre	3,6 %

471 réponses

Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de créer un compte sur le portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

Réponse	%
Très difficile	1,7 %
Assez difficile	7,6 %
Assez facile	29,4 %
Très facile	47,7 %
Je préfère ne pas répondre	0,6 %
Ni facile, ni difficile	2,6 %
Aucune sélection effectuée	10,5 %

Question obligatoire pour les répondants qui ont indiqué avoir reçu des services ou des renseignements par l'entremise du portail Internet de l'Aide aux étudiants (660 réponses)

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) des aspects suivants du portail Internet de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

Question	Réponse	%
La facilité d'accéder aux renseignements sur ma demande	Très insatisfait(e)	5,6 %
	Plutôt insatisfait(e)	8,8 %
	Neutre	9,2 %
	Plutôt satisfait(e)	24,1 %
	Très satisfait(e)	51,7 %
	Je préfère ne pas répondre	0,6 %
La facilité de présenter une demande au moyen du portail	Très insatisfait(e)	5,3 %
	Plutôt insatisfait(e)	8,5 %
	Neutre	10,2 %
	Plutôt satisfait(e)	30,0 %
	Très satisfait(e)	45,5 %
	Je préfère ne pas répondre	0,6 %
L'utilité des renseignements concernant ma demande	Très insatisfait(e)	7,4 %
	Plutôt insatisfait(e)	11,1 %

Question	Réponse	%
	Neutre	13,6 %
	Plutôt satisfait(e)	25,9 %
	Très satisfait(e)	41,1 %
	Je préfère ne pas répondre	0,9 %
Les mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels associées au portail	Très insatisfait(e)	2,4 %
	Plutôt insatisfait(e)	2,7 %
	Neutre	18,3 %
	Plutôt satisfait(e)	23,3 %
	Très satisfait(e)	51,5 %
	Je préfère ne pas répondre	1,7 %

Chaque sous-question comptait **660** réponses

Autres renseignements dignes de mention

Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) de la capacité de trouver l'information que vous recherchez concernant le programme de l'Aide aux étudiants du Manitoba?

Réponse	%
Très insatisfait(e)	4,5 %
Plutôt insatisfait(e)	8,4 %
Neutre	13,6 %
Plutôt satisfait(e)	31,8 %
Très satisfait(e)	41,3 %
Je préfère ne pas répondre	0,5 %

1 573 réponses

Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux votre situation?

- Ce ne sont pas tous les répondants ayant indiqué être des étudiants de niveau postsecondaire qui ont fait une demande d'Aide aux étudiants du Manitoba au cours de l'année scolaire 2020-2021.

Réponse	%
Je suis étudiant(e) de niveau postsecondaire au cours de l'année universitaire 2020-2021	80,7 %
Je suis parent, membre de la famille ou personne de soutien d'un étudiant inscrit à des études postsecondaires pour l'année universitaire 2020-2021	6,7 %
Je suis un enseignant, un conseiller en orientation ou une personne de soutien employé dans l'éducation de la maternelle à la 12 ^e année qui a travaillé avec des étudiants poursuivant des études postsecondaires au cours de l'année universitaire 2020-2021	1,3 %
Je suis étudiant(e) du secondaire au cours de l'année scolaire 2020-2021	0,5 %

Réponse	%
Autre	10,8 %

Question obligatoire (1 738 réponses)

Lequel des énoncés suivants vous décrit le mieux en matière de demande de soutien auprès du programme de l'Aide aux étudiants du Manitoba pendant l'année universitaire 2020-2021?

- Cette question ne s'applique qu'aux personnes qui ont indiqué être des étudiants de niveau postsecondaire.

Réponse	%
Je me suis renseigné(e) sur l'aide aux étudiants et j'ai présenté une demande pendant l'année universitaire 2020-2021	91,8 %
Je me suis renseigné(e) sur l'aide aux étudiants, mais je n'ai pas présenté de demande pendant l'année universitaire 2020-2021	2,0 %
Je n'ai pas demandé d'aide aux étudiants et ne me suis pas renseigné(e) à ce sujet au cours de l'année universitaire 2020-2021	1,9 %
Autre	1,5 %
Je préfère ne pas répondre	1,2 %

Question obligatoire pour les répondants qui ont indiqué être des étudiants de niveau postsecondaire (1 407 réponses)

Votre demande présentée au cours de l'année universitaire 2020-2021 était-elle votre première demande à l'Aide aux étudiants du Manitoba ou avez-vous déjà présenté une demande auparavant?

Réponse	%
J'ai présenté ma première demande en 2020-2021	44,2 %
J'ai présenté des demandes précédentes	54,6 %
Je ne me souviens pas	0,8 %
Je préfère ne pas répondre	0,5 %

1 292 réponses

Pendant la demande et le suivi, quelle est votre façon préférée de communiquer avec l'Aide aux étudiants du Manitoba? Sélectionnez jusqu'à deux options.

Réponse	%
Courriel	78,9 %
Téléphone	50,2 %
Service en personne	22,5 %
SMS*	9,5 %

Réponse	%
Message direct par les médias sociaux*	2,5 %
Autre	1,2 %
Je préfère ne pas répondre	0,6 %

1 292 réponses

En pensant aux autres fournisseurs de services de prêts et de subventions aux étudiants, diriez-vous que les services reçus de l'Aide aux étudiants du Manitoba sont meilleurs, pires ou à peu près identiques par rapport aux autres options de financement de l'éducation postsecondaire?

Réponse	%
Bien pire	2,4 %
Plutôt pire	5,0 %
Plutôt meilleure	19,5 %
Bien meilleure	38,2 %
Je ne sais pas	33,0 %
Je préfère ne pas répondre	1,9 %

1 407 réponses

Questions démographiques facultatives :

Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?

Réponse	%
21 ans et moins	17,2 %
22 à 25	19,6 %
26 à 30	14,2 %
31 à 34	10,7 %
35 à 54	32,0 %
55 ans ou plus	2,6 %
Je préfère ne pas répondre	1,3 %
Aucune sélection effectuée	2,4 %

1 701 réponses

Vous décrivez-vous comme étant :

Réponse	%
une femme?	65,3 %
un homme?	30,5 %

Réponse	%
une personne d'un autre genre?	2,0 %
Je préfère ne pas répondre	2,0 %
Aucune sélection effectuée	21,9 %

1 682 réponses

Vous décrivez-vous comme une personne autochtone?*

Réponse	%
Oui, je suis membre des Premières Nations.	3,1 %
Oui, je suis Métis(se)	5,9 %
Non.	84,7 %
Je préfère ne pas répondre	3,6 %
Aucune sélection effectuée	2,8 %

* « Inuit » était une option, mais aucun répondant du sondage ne s'est décrit comme étant inuit. Le terme ne figure donc pas dans le tableau.

1 694 réponses

Avez-vous une limitation fonctionnelle causée par une déficience physique ou mentale qui restreint votre capacité d'accomplir les activités quotidiennes nécessaires pour participer à des études postsecondaires ou au marché du travail, et qui devrait durer toute votre vie?

Réponse	%
Oui	8,4 %
Non	84,9 %
Je préfère ne pas répondre	4,4 %
Aucune sélection effectuée	2,3 %

1 703 réponses

Veillez sélectionner l'établissement d'enseignement auquel vous êtes inscrit pour l'année scolaire 2020-2021 (seulement pour les personnes qui ont indiqué être des étudiants de niveau postsecondaire).

Réponse	%
Collège communautaire Assiniboine	4,8 %
Université de Brandon	6,5 %
Université canadienne mennonite	1,4 %
Collège CDI	3,1 %
Collège Herzing	3,2 %

Réponse	%
Manitoba Institute of Trades and Technology	1,4 %
Institutions religieuses privées (Booth University College, Providence University College, Steinbach Bible College)	2,1 %
Robertson College	4,2 %
Collège Red River	13,6 %
Collège universitaire du Nord	1,1 %
Université de Saint-Boniface	2,1 %
Université du Manitoba	36,6 %
Université de Winnipeg	15,6 %
Autre établissement d'enseignement du Manitoba	3,6 %
Je préfère ne pas répondre	0,8 %

1 407 réponses

Quel est votre code postal? Entrez votre code postal sans espaces (p. ex., R2C2X8).

Le sondage sur la satisfaction des clients de l'Aide aux étudiants du Manitoba a reçu des réponses de partout dans la province. Cependant, la majorité des réponses provenaient de la région de Winnipeg (76,4 %). La deuxième région qui a donné le plus de réponses était Brandon (8,2 %). Les 15,4 % restants de réponses étaient répartis dans l'ensemble de la province. Cette question était facultative et 1 345 répondants ont indiqué la région dans laquelle ils habitent.