



Association  
des statisticiennes  
et statisticiens  
du Québec

## INVITATION LES JEUDIS DE L'ASSQ 24 février 2011 – 17 h 00

**L'Association des statisticiennes et statisticiens du Québec  
vous invite à la conférence de M Ronald Frenette**  
*Mesure de la satisfaction de la clientèle – résumé de lectures*

Ces lectures ont été faites lors de la préparation d'un mémoire de maîtrise en évaluation de programme de l'École nationale d'administration publique. Elles portaient principalement sur l'effet différencié des variables explicatives de la satisfaction.

Les termes *satisfaction* et *qualité* perçue sont d'abord définis. Ensuite, à partir d'extraits de textes et de graphiques, il présente la progression des connaissances en matière de mesure de la satisfaction de la clientèle. Le thème de l'effet différencié des variables explicatives de la satisfaction est exposé plus en profondeur. Enfin, je présente deux exemples de mesure de la satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux.

M. Frenette possède un baccalauréat en géographie, une maîtrise en aménagement du territoire et développement régional ainsi qu'un diplôme de deuxième cycle en administration publique. Il a aussi complété sa scolarité de maîtrise en évaluation de programme.

M. Frenette travaille dans le milieu municipal depuis 1989. Depuis 2002, il est conseiller en gestion au Service de planification et de développement organisationnel de la Ville de Québec. Son travail couvre principalement la planification stratégique, l'évaluation de programme et la mesure de la satisfaction de la clientèle.

---

### Date et heure

Jeudi 24 février 2011 à 17 h 00

### Lieu :

Université Laval  
Pavillon Vachon  
Local 1240

### Pour réservation :

**Karine Girard**

Téléphone : (418) 687-8025

Télécopieur : (418) 687-4788

Courriel : [kgirard@som.ca](mailto:kgirard@som.ca)

Pour confirmer votre réservation, veuillez nous retourner le formulaire ci-dessous par courriel ou par télécopieur au plus tard le 18 février 2011.

### Coûts\* :

	Étudiant**	Autre
Membre*** de l'ASSQ :	Gratuit	10 \$
Non-membre de l'ASSQ :	5 \$	25 \$

\* Taxes, vin et léger goûter inclus

\*\* Activité gratuite aux étudiants déjà membres ou à ceux qui le deviennent sur place. Présenter la carte d'étudiant comme preuve.

\*\*\* Possibilité de payer sa cotisation de membre sur place.

---

## Réservation : conférence du jeudi 24 février 2011 – 17 h 00

Prénom et nom : \_\_\_\_\_ Employeur : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : ( ) \_\_\_\_\_ Télécopieur : ( ) \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/>	Membre étudiant :	_____	Billet(s) X	0 \$ =	<u>Gratuit</u>
<input type="checkbox"/>	Non-membre étudiant :	_____	Billet(s) X	5 \$ =	_____ \$
<input type="checkbox"/>	Membre autre :	_____	Billet(s) X	10 \$ =	_____ \$
<input type="checkbox"/>	Non-membre -autre :	_____	Billet(s) X	25 \$ =	_____ \$

### Mode de paiement :

Chèque  Comptant (sur place)