

Étude sur la satisfaction des
citoyens de la Ville de Terrebonne
envers les services individuels
Édition 2021

RAPPORT DE RECHERCHE

Table des matières

03 CONTEXTE &
MÉTHODOLOGIE

05 FAITS SAILLANTS

17 CARTE PERCEPTUELLE

04 PROFIL DES
RÉPONDANTS

08 COMMUNICATIONS
AVEC LA VILLE

21 ANNEXE

Contexte et méthodologie



CONTEXTE ET OBJECTIFS

BIP Recherche a été mandaté par la Ville de Terrebonne afin de réaliser une **étude auprès des citoyens ayant contacté la Ville sur leur satisfaction à l'égard des services** rendus par la ville lors de ces communications.



MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

Entrevues téléphoniques de 8 minutes, en français, effectuées du 20 mai au 3 juin 2020. Un prétest du questionnaire de 20 cas a été réalisé le 20 mai 2021. Une liste de 2 445 personnes à contacter a été remise par la Ville de Terrebonne.



PROFIL DES RÉPONDANTS

Personnes âgées de 18 ans ou plus, **résidents de la Ville de Terrebonne**, en mesure de s'exprimer en français, qui ont contacté la ville au cours des 12 derniers mois.



ÉCHANTILLON





Total de **501 répondants**. Un échantillon de cette taille entraîne une marge d'erreur de $\pm 4,38\%$, 19 fois sur 20.







RÉSULTATS

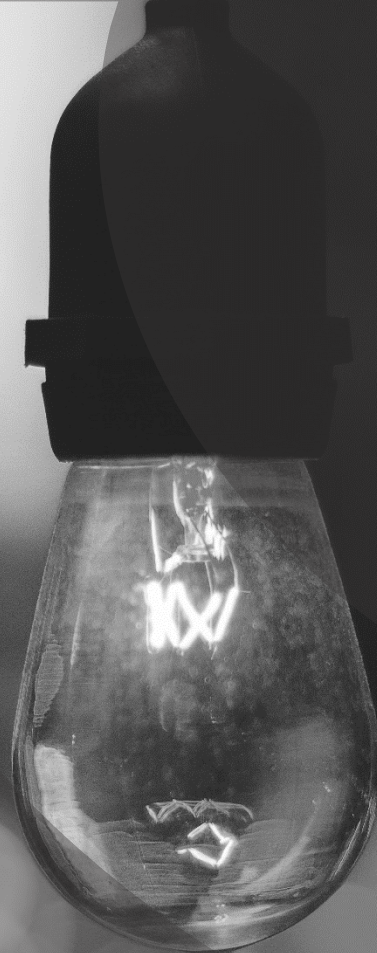
En raison de l'arrondissement de certaines données, le total peut ne pas correspondre à la somme des parties.

Profil sociodémographique des répondants

	2021 (n=501)	2019 (n=500)
 SEXE		
Homme	48 %	50 %
Femme	52 %	50 %
 ÂGE		
18 à 24 ans	2 %	1 %
25 à 34 ans	16 %	14 %
35 à 44 ans	31 %	28 %
45 à 54 ans	21 %	22 %
55 à 64 ans	19 %	20 %
65 ans et plus	11 %	16 %
 SECTEUR		
La Plaine	20 %	16 %
Lachenaie	37 %	38 %
Terrebonne Ouest	24 %	24 %
Terrebonne Centre	19 %	22 %
 LANGUE MATERNELLE		
Français	96 %	92 %
Anglais	1 %	1 %
Autre	3 %	7 %

	2021 (n=501)	2019 (n=500)
 SCOLARITÉ		
Primaire et secondaire	23 %	30 %
Collégial	33 %	26 %
Universitaire	42 %	41 %
 OCCUPATION		
Travailleur	74 %	72 %
Ne travaille pas	3 %	4 %
Étudiant	1 %	<1 %
Retraité	20 %	22 %
 PROPRIÉTAIRE		
Propriétaire	92 %	96 %
Locataire	8 %	3 %
Autre	<1 %	1 %
 PRÉSENCE D'ENFANTS		
Ménages sans enfants	43 %	48 %
Ménages avec enfants	54 %	49 %

FAITS SAILLANTS



Faits saillants (1/2)

Profil de communication

Les citoyens ayant contacté la Ville ont eu en moyenne 2 échanges avec les agents municipaux dans la dernière année.

- ▶ Les personnes qui ont contacté la Ville plus de 4 fois sont principalement celles qui ont eu des difficultés à communiquer avec la Ville.
- ▶ Les citoyens ont majoritairement contacté la Ville par courriel, mais un peu plus des 3/4 (77 %) des 18-44 ans ont aussi utilisé les médias numériques.
- ▶ Les citoyens ont le plus appelé la Ville à propos de l'urbanisme, la collecte des matières résiduelles et service d'émission des permis.

Points forts

Les citoyens ayant contacté la Ville sont majoritairement satisfaits de leurs échanges avec la Ville et 6 personnes sur 10 affirment que la COVID-19 n'a eu aucun impact sur la communication avec les agents de la Ville.

- ▶ En moyenne, 8 personnes sur 10 saluent la qualité de personnel chargé de communiquer avec les résidents (courtoisie, compétence, empressement).
- ▶ De plus, les citoyens ayant communiqué avec la Ville par téléphone sont d'avis que les agents municipaux s'identifient clairement lors des appels.
- ▶ Par ailleurs, concernant la prestation de services, 6 citoyens sur 10 jugent que leurs communications avec la Ville ont été conformes à leurs attentes et ont abouti au résultat souhaité.
- ▶ De même, 8 citoyens sur 10 disent avoir investi un effort modéré (faible et moyen) dans leurs communications avec la Ville, dont 6 citoyens sur 10 un niveau d'effort faible pour obtenir le résultat souhaité. C'est notamment le cas des 18-34 ans et des citoyens les plus éduqués et les travailleurs.
- ▶ Enfin, les citoyens qui ont dû payer une redevance pour obtenir un service de la Ville jugent généralement que le tarif exigé était raisonnable.

Faits saillants (2/2)

Points de vigilance

Malgré un niveau de satisfaction élevé vis-à-vis des communications avec la Ville, les citoyens mentionnent un certain nombre de difficultés qui peuvent nuire à la qualité générale du service.

- ▶ De manière générale, les éléments des communications ayant trait aux délais d'obtention du ou des services demandé(s) et aux démarches administratives obtiennent le plus bas de niveau de satisfaction, et ce, malgré leur importance.
- ▶ En fait, on remarque que la qualité perçue des communications baisse à mesure que les citoyens sont confrontés à la complexité administrative de la Ville (explication des démarches, nombre de démarches).
- ▶ Par ailleurs, concernant spécifiquement la prestation de service des agents de la Ville, on remarque que près de 2 citoyens sur 10 reportent des difficultés de communications principalement liées au suivi de sa demande ou à l'orientation vers les personnes et les lieux appropriés, au délai d'attente etc.
- ▶ Le délai d'attente, suivi de la disponibilité des agents sont les aspects mentionnés comme ayant été négativement affectés par le contexte de la COVID-19,
- ▶ Enfin, les 65 ans et plus se montrent généralement moins satisfaits de leurs communications avec la Ville (insatisfaction générale et service en deçà des attentes).

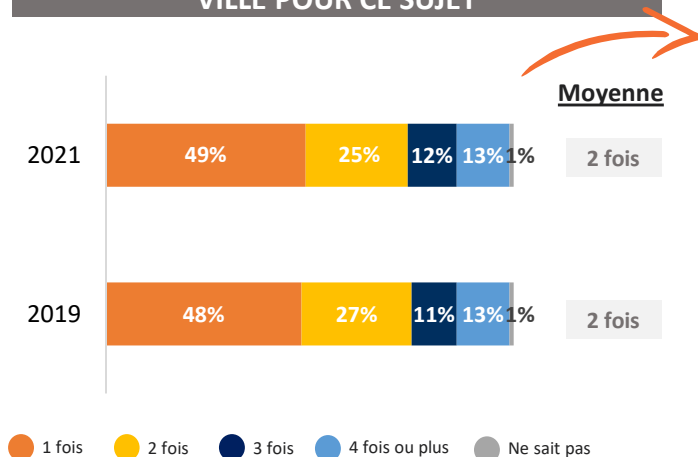


Communications avec la Ville

Sujets de communication avec la Ville

À l'instar de ce que nous observions à l'automne 2019, ceux qui ont contacté la Ville aux cours des 12 mois précédant l'étude ont eu en moyenne 2 échanges avec les services municipaux. Parmi ceux ayant eu 4 contacts ou plus, on retrouve principalement les citoyens pour qui le dossier était en cours au moment du sondage et ceux ayant éprouvé des difficultés de communications avec les services municipaux. Les raisons les plus souvent évoquées pour avoir communiqué avec la Ville concernent l'urbanisme et la collecte des matières résiduelles, alors qu'en 2019, elles concernaient le plus souvent l'obtention d'un permis puis l'abattage d'arbres et l'aménagement paysager.

NOMBRE DE COMMUNICATIONS AVEC LA VILLE POUR CE SUJET



SUJETS / RAISONS DE LA COMMUNICATION

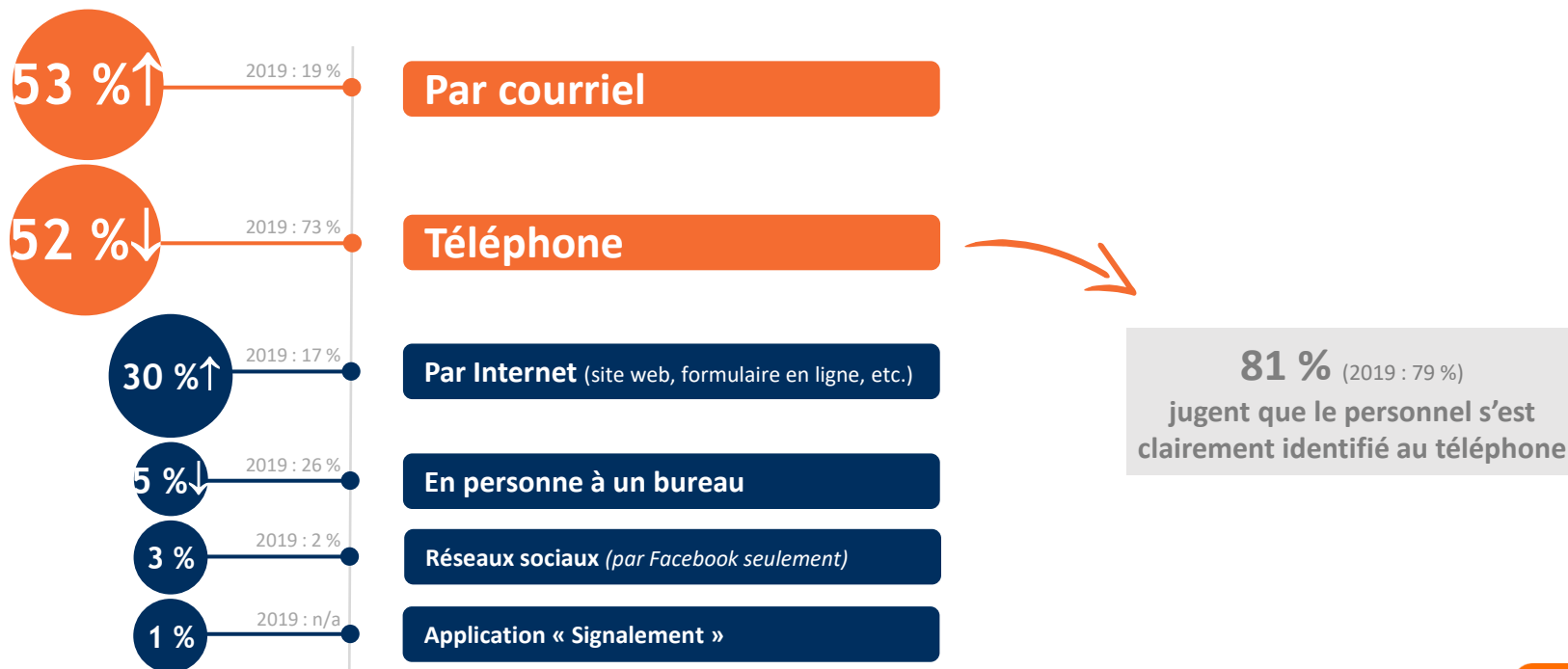
	2021	2019
Urbanisme (entretien du territoire, réglementation, etc.)	27 %	14 %
Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, compost, résidus verts, etc.)	25 %	9 %
Obtention d'un permis	17 %	41 %
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.)	13 %	8 %
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.)	8 %	6 %
Taxes et évaluation foncière	6 %	4 %
Abattage d'arbres / branches d'arbres / aménagement paysager	6 %	18 %
Loisirs	6 %	4 %
Déneigement	6 %	3 %

	2021	2019
Circulation routière	4 %	5 %
Éclairage / lampadaire	3 %	2 %
Stationnement	3 %	2 %
Sécurité policière	3 %	2 %
Plainte (voisins, etc.)	3 %	6 %
Bibliothèque	2 %	1 %
Carte de citoyen / Accès Terrebonne	1 %	-
Contrôle du bruit	1 %	1 %
Licence pour un chien	1 %	<1 %
Renseignements / retour d'appel	1 %	-
Demande de subvention / financement	1 %	-
Autres	1 %	2 %
Ne sait pas	<1 %	1 %

Q3. Combien de fois avez-vous contacté la Ville au cours des 12 derniers mois pour ce sujet?
 Q1A/Q1B. Pour quels sujets avez-vous communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois?
 Base: Tous les répondants (n=501)

Moyens utilisés pour communiquer avec la Ville

La situation sanitaire liée à la COVID-19 a changé bien des habitudes en ce qui a trait aux moyens de communication utilisés par les citoyens pour communiquer avec la Ville. Ainsi, les communications par **téléphone** et les **visites en personne** ont chuté de façon significative (-21 pts chacun) alors que les communications par **courriel** et par **Internet** ont, pour leur part, connu une hausse significative par rapport à ce qui était observé en 2019 (respectivement +34 pts et +13 pts). Cette année encore, 8 citoyens sur 10 jugent que les agents municipaux se sont clairement identifiés au moment de leur(s) appel(s).



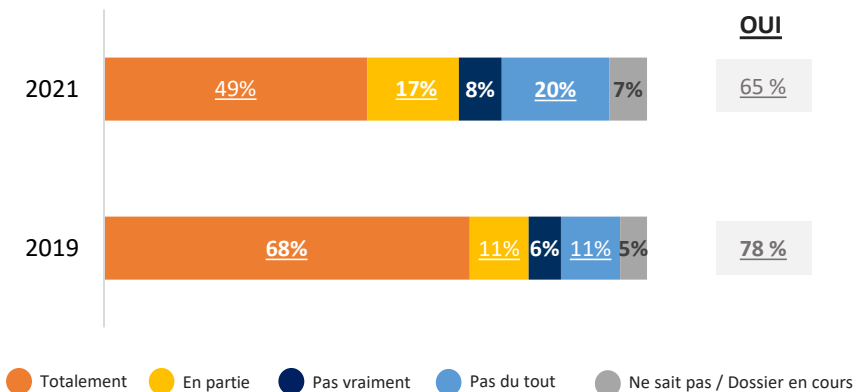
Q2. Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois? Avez-vous communiqué...? Base: Tous les répondants (n=501)

Q5. Lorsque vous avez communiqué avec la Ville par téléphone, est-ce que le personnel s'est clairement identifié? Base: Ceux ayant contacté la Ville par téléphone (n=259)

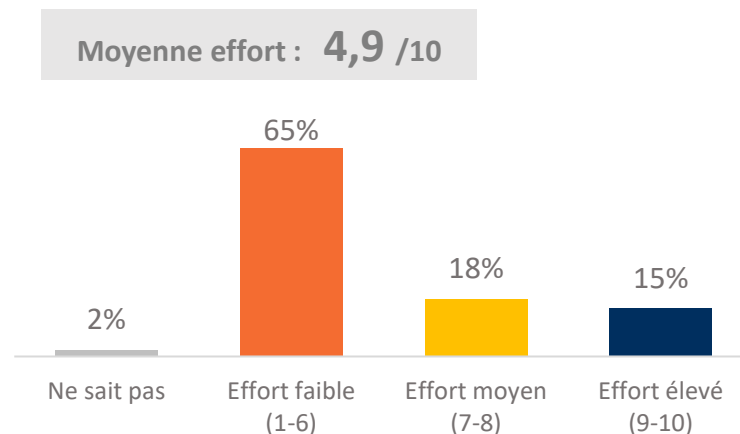
Résultante obtenue et effort déployé

Un citoyen sur deux a totalement obtenu la résultante souhaitée en contactant la Ville; c'est moins que ce qui avait été observé en 2019 (68 %; -19 pts sign.). À l'opposé, ce sont 2 citoyens sur 10 qui ont vu leur requête ne pas être comblée du tout. Ici encore, la situation liée à la COVID-19 peut avoir joué un rôle dans le fait que les requêtes n'aient pas été pleinement comblées. Les 55 ans et plus se sont montrés significativement moins nombreux à avoir obtenu le résultat pleinement souhaité. En outre, plus de 6 citoyens sur 10 ont vu leur requête satisfaite facilement (niveau d'effort faible), moins souvent le cas chez les 65 ans et plus / les retraités.

A OBTENU SATISFACTION



NIVEAU D'EFFORT DÉPLOYÉ



Q8. Diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous vouliez auprès de la Ville? Est-ce...?

Q12. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie un niveau d'effort faible et 10 un niveau d'effort élevé, quel niveau d'effort avez-vous déployé pour obtenir ce que vous vouliez auprès de la Ville?

Base: Tous les répondants (n=501)

Difficultés encourues lors des communications

Ce sont 2 citoyens sur 10 qui déclarent avoir rencontré des difficultés en communiquant avec les services municipaux, notamment les retraités. Ceux-ci évoquent le manque de suivi de leur(s) demande(s) et les délais d'attente au téléphone ou pour obtenir réponse à leur requête comme principales difficultés rencontrées.

19 % (2019 : 13 %)

ont rencontré des
difficultés à
communiquer avec la
Ville

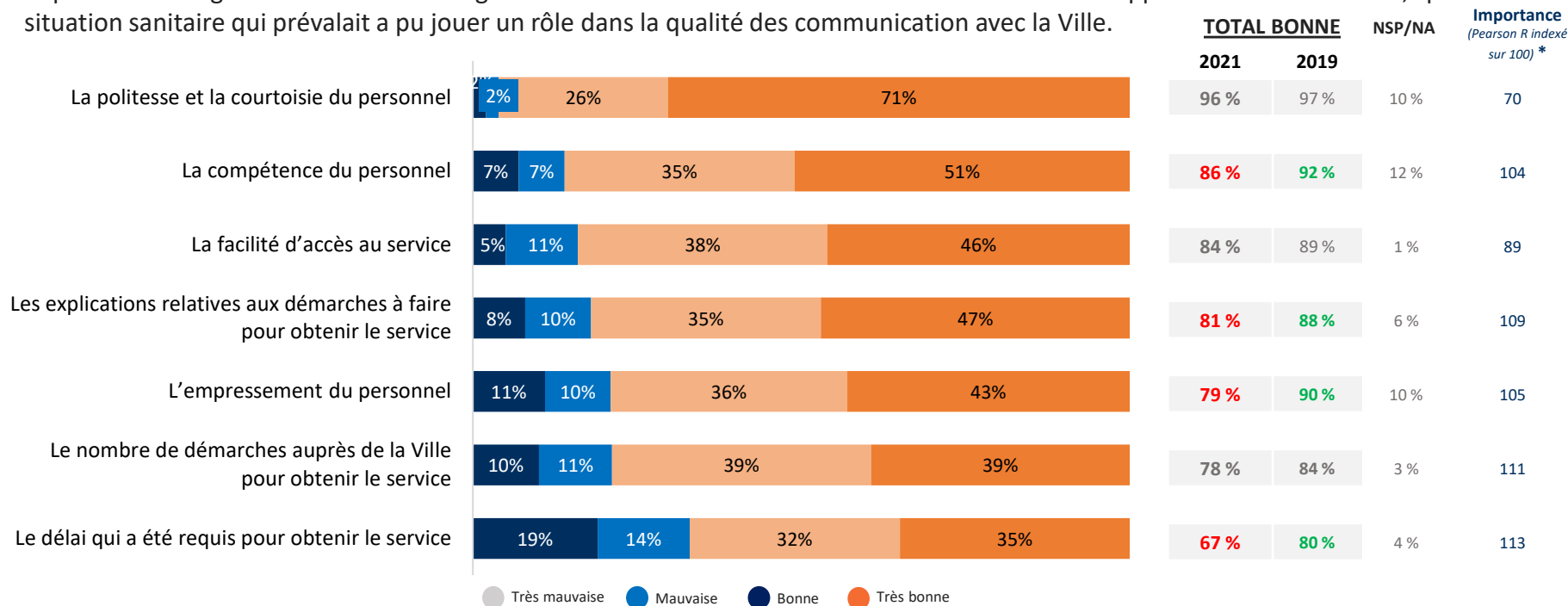
DIFFICULTÉS ENCOURUES

	2021	2019
Pas eu de suivi de sa demande	35 %	28 %
Délai d'attente trop long (téléphone, réponse)	31 %	11 %
A été constamment renvoyé à une autre personne	11 %	15 %
Lignes téléphoniques occupées	10 %	3 %
Ne savait pas où s'adresser	6 %	14 %
Personne n'a pris le temps d'expliquer ce qu'il fallait faire	6 %	14 %
Reçu des renseignements erronés	5 %	6 %

	2021	2019
Difficultés avec le système de réponse automatique ou de boîte vocale	4 %	6 %
Reçu des renseignements contradictoires de différentes personnes	4 %	3 %
Mauvais service clientèle : courtoisie, aucune écoute etc.	2 %	6 %
Difficulté à trouver le numéro de téléphone	1 %	2 %
<i>Autres</i>	7 %	12 %
<i>Ne sait pas</i>	-	2 %

Qualité des communications avec la Ville

La politesse et la courtoisie du personnel arrive bonne première encore cette année. Toutefois, plusieurs aspects de la communication ont perdu des points par rapport à ce qui était observé en 2019 : la compétence et la réactivité du personnel, les explications relatives aux démarches et le délai requis pour obtenir le service. Or, ces éléments sont jugés importants et ont un impact sur le degré de satisfaction à l'égard des communications avec la Ville de Terrebonne. Rappelons encore une fois, que la situation sanitaire qui prévalait a pu jouer un rôle dans la qualité des communication avec la Ville.



Q9A-G. Comment qualifiez-vous la qualité du service que vous avez reçu concernant les éléments suivants lorsque vous avez contacté la Ville? Était-il/elle...?

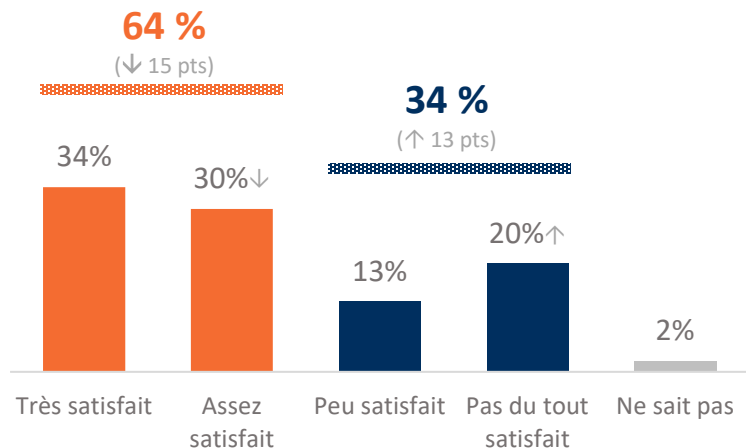
Base: Tous les répondants (n=501); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).

* Importance dérivée par corrélations Pearson R (indexées sur 100) avec la satisfaction générale envers les communications (Q11).

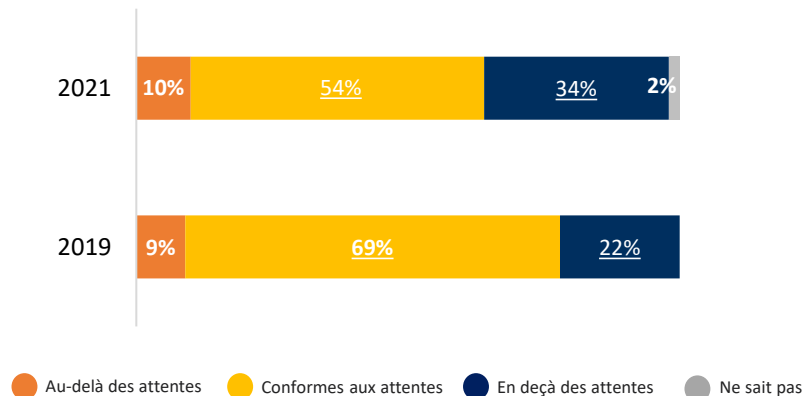
Satisfaction générale et attentes envers communications

6 citoyens sur 10 s'estiment satisfaits des services qu'ils ont reçus de la Ville, surtout parmi les travailleurs (68 %) et les 18 à 44 ans (69 %). Le niveau de satisfaction générale est toutefois en baisse par rapport à 2019 (-15 pts – 64 % versus 79% en2019). Parallèlement, 6 citoyens sur 10 jugent que les services qu'ils ont reçus étaient conformes ou supérieurs à leurs attentes. À l'inverse, les 55 ans et plus et les résidents du secteur de Terrebonne Ouest sont plus nombreux à juger que les services qu'ils ont reçus de la Ville étaient en deçà de leurs attentes.

SATISFACTION GÉNÉRALE ENVERS COMMUNICATIONS



CONFORMITÉ DES COMMUNICATIONS

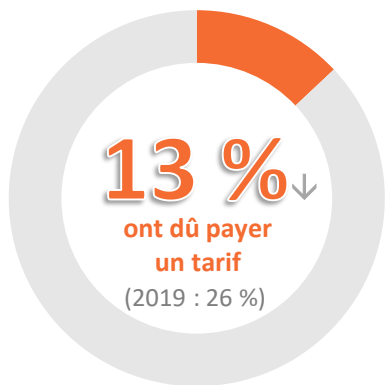


Q11. Diriez-vous que vous êtes ... des services que vous avez reçus lorsque vous avez contacté la Ville?
Q10. Lorsque vous avez contacté la Ville, diriez-vous que les services que vous avez reçus étaient ...?
Base: Tous les répondants (n=501)

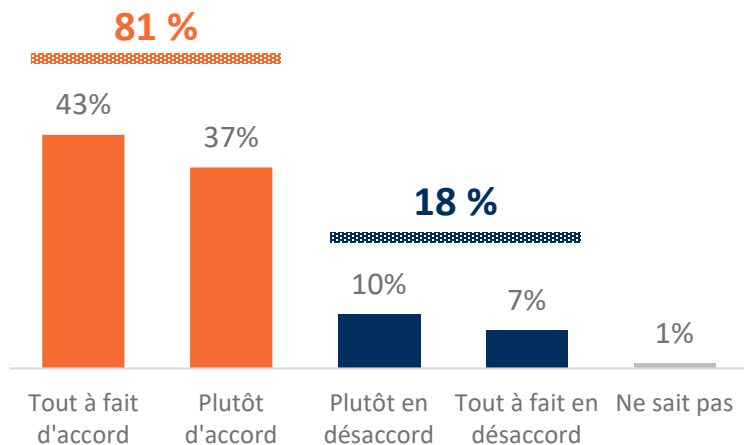
Opinion envers le tarif exigé

Un tarif a été exigé 1 fois sur 10 lorsque les citoyens ont eu à contacter la Ville. C'est deux fois moins que ce que nous observions en 2019. Ceux pour qui un tarif était exigé, s'accordent pour dire qu'il était raisonnable dans une proportion de 8 sur 10, en particulier parmi les plus scolarisés (universitaire 88%).

ONT DÛ PAYER UN TARIF



LE TARIF EXIGÉ ÉTAIT RAISONNABLE



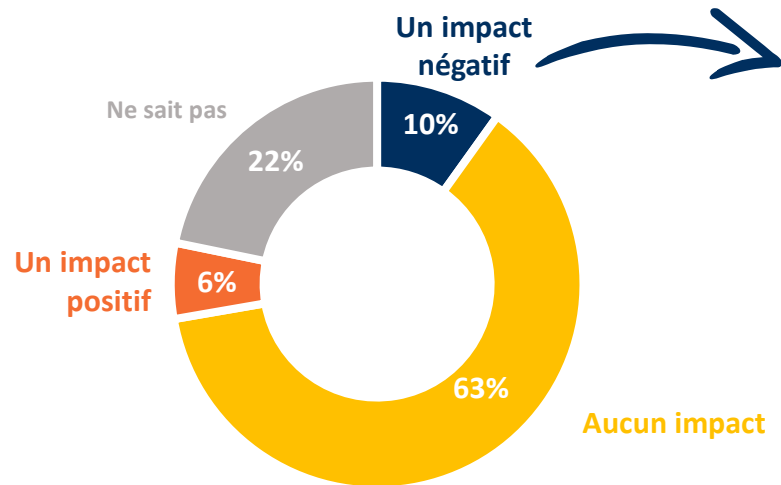
Q6. Est-ce qu'un tarif était exigé pour obtenir le service que vous vouliez? Base: Tous les répondants (n=501)

Q7. Diriez-vous que vous êtes ... avec l'énoncé suivant: Le tarif exigé était raisonnable. Base: Ceux pour qui un tarif était exigé (n=67)

Impacts de la COVID-19 sur la communication

La grande majorité des citoyens jugent que la COVID-19 n'a aucunement affecté les communications avec les agents de la Ville. Ceux qui estiment que la COVID-19 a eu un impact négatif sur la communication mentionnent principalement les délai d'attente et de réponse, et la disponibilité des agents ou la difficulté de joindre un agent en télétravail.

IMPACTS DE LA COVID-19 SUR LA COMMUNICATION



ASPECTS AFFECTÉS NÉGATIVEMENT

Délai d'attente / délai de réponse trop long	47 %
Disponibilité des agents / difficulté à parler à un agent / télétravail	29 %
Rencontre en personne impossible	8 %
Heures d'ouverture des bureaux / bureaux fermés	6 %
Autres	10 %
Ne sait pas	16 %

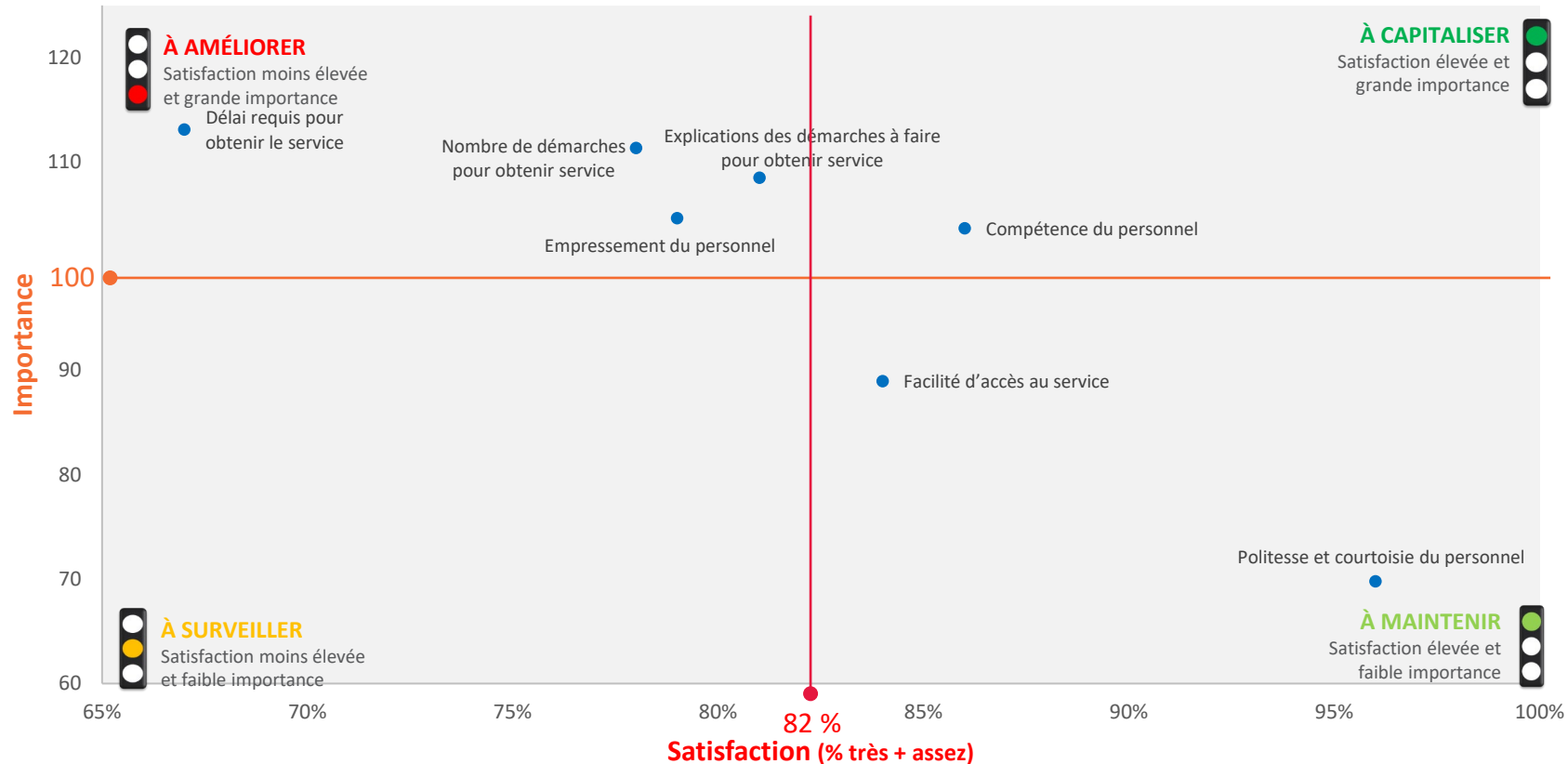
Q13. Selon votre perception, quel impact la COVID-19 a-t-elle eu sur la communication avec les agents de la Ville ? Est-ce : Base : Tous les répondants (n=501)

Q14. Selon vous, quel(s) aspect(s) de la communication avec les agents de la Ville ont été affectés négativement par le contexte de COVID-19 ? Base : considèrent que la COVID-19 a eu un impact négatif (n=51)



Carte perceptuelle

Matrice Satisfaction X Importance



Importance dérivée par corrélations Pearson R entre la satisfaction à l'égard des services reçus (Q11) et la qualité perçue envers divers éléments (Q9A-G); Excluant les *ne sait pas* (NSP).
Base: Tous les répondants (n=501)

Interprétation de la matrice

La carte présentée à la page précédente positionne tous les éléments spécifiques sur lesquels a porté une évaluation selon :

- **Horizontalement (satisfaction):** le résultat obtenu (à droite : les résultats les plus élevés et à gauche : les résultats les plus faibles).
- **Verticalement (importance):** le degré de corrélation avec la satisfaction globale à l'égard des services municipaux de la Ville de Terrebonne (au haut de la carte, corrélation élevée; et au bas de la carte, corrélation faible).

Un survol de cette carte par quadrant nous permet de mieux visualiser la situation actuelle. Les quadrants sont délimités par la moyenne des résultats de satisfaction et la moyenne des corrélations. Ainsi :



Au quadrant supérieur droit, nous retrouvons les forces, c'est-à-dire des éléments déterminants de l'évaluation globale, obtenant des résultats supérieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent inspirer reconnaissance et renforcement.



Au quadrant inférieur droit, nous retrouvons des éléments moins corrélés avec l'évaluation globale, mais qui affichent néanmoins des résultats plus élevés de satisfaction. Généralement, les éléments positionnés dans ce quadrant ne commandent pas de priorités d'actions.



Au quadrant inférieur gauche, nous retrouvons des problèmes latents ou de 2^e niveau d'importance, c'est-à-dire des éléments qui obtiennent des résultats inférieurs à la moyenne, mais qui s'avèrent actuellement relativement peu déterminants dans l'évaluation globale.



Au quadrant supérieur gauche, nous retrouvons les principaux éléments à risque, c'est-à-dire des éléments déterminants de l'évaluation globale, obtenant des résultats inférieurs à la moyenne. De tels éléments peuvent commander des priorités de redressement.

Dimensions qui impactent la satisfaction

De la carte présentée précédemment nous pouvons tirer quelques conclusions sur les dimensions qui ont un impact sur la satisfaction à l'égard des communications avec la Ville de Terrebonne :



Les dimensions **dont les citoyens sont les plus satisfaits** ont trait aux qualités du personnel municipal (politesse et courtoisie, compétence).

La facilité d'accès au service de communication est, quant à lui, un aspect d'importance secondaire, mais qui récolte un niveau de satisfaction plus élevé que pour l'édition 2019.

Ce sont des éléments à *valeur ajoutée* et sur lesquels la Ville performe bien. Néanmoins, les citoyens les jugent moins importants comparativement à d'autres considérations plus pragmatiques.



En effet, les dimensions qui ont le plus d'impact sur la satisfaction générale à l'égard des communications municipales, mais **dont les citoyens se montrent les moins satisfaits** ont trait aux démarches et aux délais nécessaires pour obtenir les services demandés. La Ville doit principalement concentrer ses efforts sur ces éléments afin d'améliorer sa communication avec les résidents.

L'empressement du personnel gagne en importance, mais récolte quelques critiques. Cet aspect reste à surveiller.

ANNEXE

Questionnaire (1/4)

VILLE DE TERREBONNE

Sondage satisfaction des citoyens envers services individuels

INTRODUCTION ET QUESTIONS ELIGIBILITÉ

INTRO.

Bonjour, mon nom est _____ de BIP recherche. Nous avons été mandatés par la Ville de Terrebonne pour réaliser une étude de satisfaction auprès des citoyens qui ont contacté la Ville de Terrebonne au cours de la dernière année.

FILT1. Selon nos dossiers, un membre de votre foyer a contacté la Ville de Terrebonne au cours des derniers mois. Êtes-vous cette personne?

Oui	1	
Non	2	DEMANDEZ À PARLER À CETTE PERSONNE ET RETOUR À INTRO
Personne n'a contacté la Ville	8	TERMINER
NSP/Refus	9	TERMINER

SECT. Dans quel secteur de la Ville de Terrebonne habitez-vous?

La Plaine	1	
Lachenaie	2	
Terrebonne ouest	3	
Terrebonne centre	4	
Ne réside pas dans la Ville de Terrebonne	6	TERMINER
NSP/Refus	9	TERMINER

AGE. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

Moins de 18 ans	1	TERMINER
Entre 18 et 24 ans	2	
Entre 25 et 34 ans	3	
Entre 35 et 44 ans	4	
Entre 45 et 54 ans	5	
Entre 55 et 64 ans	6	
65 ans et plus	7	
NSP/Refus	9	TERMINER

QUESTIONNAIRE

Q1A. Quel est le sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville?

[LIRE AU BESOIN - UNE SEULE RÉPONSE]

Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, compost, résidus verts, etc.)	01
Loisirs	02
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.)	03
Déneigement	04
Sécurité policière	05
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.)	06
Bibliothèque	07
Taxes et évaluation foncière	08
Licence pour un chien	09
Contrôle du bruit	10
Autre (préciser): _____	97
NSP/Refus	99

OUVERTE

Q1B. Pour quels autres sujets avez-vous communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois? Y en a-t-il d'autres?

[ÉLIMINER SELON Q1A – LIRE AU BESOIN – MENTIONS MULTIPLES]

Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, compost, résidus verts, etc.)	01
Loisirs	02
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.)	03
Déneigement	04
Sécurité policière	05
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.)	06
Bibliothèque	07
Taxes et évaluation foncière	08
Licence pour un chien	09
Contrôle du bruit	10
Autre (préciser): _____	97
Aucun autre	96
NSP/Refus	99

OUVERTE

[POSEZ SI Q1B=01-97 (A DONNÉ UNE RÉPONSE À Q1B – DONC A CONTACTÉ LA VILLE SUR PLUS D'UN SUJET)]

TEXT. Pour les questions suivantes, nous allons parler du sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville: **[INSÉRER Q1A]**

Questionnaire (2/4)

Q2. Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois? Avez-vous communiqué...

[LIRE – MENTIONS MULTIPLES]

Par téléphone	01	
En personne à un bureau	02	
Par Internet (le site Web de la ville, les formulaires en ligne)	03	
Par courriel	04	
Par Facebook (Messenger)	05	
Par Twitter	06	
Par Instagram	07	
Par LinkedIn	08	
Autrement (préciser) : _____	97	OUVERTE
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	99	

Q3. Combien de fois avez-vous contacté la Ville au cours des 12 derniers mois pour ce sujet?

Nombre de contacts : _____ **[BORNES 1 À 100]**
Ne sait pas / Refus

Q4. Lorsque vous avez voulu communiquer avec la Ville, avez-vous rencontré des difficultés?

Oui	1
Non	2
NSP/Refus	9

[POSEZ SI Q4=1 (A ÉPROUVÉ DES DIFFICULTÉS)]

Q5. Lesquelles?

[NE PAS LIRE – MENTIONS MULTIPLES]

Ne savait pas où s'adresser	01	
A été constamment renvoyé à une autre personne	02	
Lignes téléphoniques occupées	03	
Difficultés avec le système de réponse automatique ou de boîte vocale	04	
Reçu des renseignements erronés	05	
Reçu des renseignements contradictoires de différentes personnes	06	
Personne n'a pris le temps d'expliquer ce qu'il fallait faire	07	
Difficulté à trouver le numéro de téléphone	08	
Pas eu de suivi de sa demande	09	
Autre (préciser) : _____	97	OUVERTE
NSP/Refus	99	

[POSEZ SI Q1=01 (A CONTACTÉ LA VILLE PAR TÉLÉPHONE)]

Q5. Lorsque vous avez communiqué avec la Ville par téléphone, est-ce que le personnel s'est clairement identifié?

Oui	1
Non	2
NSP/Refus	9

Q6. Est-ce qu'un tarif était exigé pour obtenir le service que vous vouliez?

Oui	1
Non	2
NSP/Refus	9

[POSEZ SI Q6=1 (TARIF EXIGÉ)]

Q7. Diriez-vous que vous êtes ... **[LIRE]** avec l'énoncé suivant: Le tarif exigé était raisonnable.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q8. Diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous vouliez auprès de la Ville? Est-ce...? **[LIRE]**

Oui, totalement	1
Oui, partiellement	2
Non, pas vraiment	3
Non, pas du tout	4
[NE PAS LIRE] Dossier encore en cours	5
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q9. Comment qualifiez-vous la **qualité du service que vous avez reçu** concernant les éléments suivants lorsque vous avez contacté la Ville? Était-il/elle...? **[LIRE]**

LIGNES - ALÉATOIRE

- Le délai qui a été requis pour obtenir le service
- L'empressement du personnel
- La compétence du personnel
- La politesse et la courtoisie du personnel
- Le nombre de démarches auprès de la Ville pour obtenir le service
- Les explications relatives aux démarches à faire pour obtenir le service
- La facilité d'accès au service

Questionnaire (3/4)

COLONNE – UNE RÉPONSE

Très bon(ne)	1
Bon(ne)	2
Mauvais(e)	3
Très mauvais(e)	4
NSP/Refus	9

Q10. Lorsque vous avez contacté la Ville, diriez-vous que les services que vous avez reçus étaient...? [LIRE]

Au-delà de vos attentes	1
Conformes à vos attentes	2
En-deçà de vos attentes	3
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q11. Diriez-vous que vous êtes ... [LIRE] des services que vous avez reçus lorsque vous avez contacté la Ville?

Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e)	2
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
[NE PAS LIRE] NSP/Refus	9

Q12. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « un niveau d'effort faible » et 10 un « niveau d'effort élevé », quel niveau d'effort avez-vous déployé pour obtenir ce que vous voulez auprès de la Ville ?

1 – Niveau d'effort faible	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 – Niveau d'effort élevé	10
NSP/Refus	99

Q13. Selon votre perception, quel impact la COVID-19 a-t-elle eu sur la communication avec les agents de la Ville ? Est-ce :

Un impact positif	1
Aucun impact	2
Un impact négatif	3

[POSEZ SI Q13=3 (COVID-19 A EU UN IMPACT NÉGATIF SUR LA COMMUNICATION)]

Q14. Selon vous, quel(s) aspect(s) de la communication avec les agents de la Ville ont été affectés négativement par le contexte de Covid-19 ?

Veillez préciser : _____ 97
Ne sait pas _____ 99

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

Pour terminer, quelques questions générales qui permettront de classer vos données.

MENA. Lequel, parmi les types de ménage suivants, correspond le mieux à votre situation?

Couple sans enfant à charge	1
Couple avec au moins un enfant à charge	2
Famille monoparentale avec au moins un enfant à charge	3
Personne seule	4
Domicile partagé par plusieurs adultes	5
Autre (préciser) : _____	7 OUVERTE
NSP/Refus	9

PROP. Votre ménage est-il propriétaire ou locataire du logement dans lequel vous demeurez?

Propriétaire	1
Locataire	2
NSP/Refus	9

SCOL. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété?

Primaire	1
Secondaire	2
Collégial	3
Universitaire	4
NSP/Refus	9

Questionnaire (4/4)

OCCUP. Quelle est votre occupation? Êtes-vous : **[LIRE]**

- Employé à temps plein 1
- Employé à temps partiel 2
- Retraité 3
- Étudiant 4
- Personne au foyer 5
- Sans emploi 6
- [NE PAS LIRE]** Refus 9

LANGM. Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez toujours?

- Français 1
- Anglais 2
- Autre 3
- Français et anglais 4
- Français et autres 5
- Français, anglais et autres 6
- Anglais et autres 7
- Autre(s) et autre(s) 8

CODE. En terminant, quel sont les 3 premiers caractères de votre code postal?

___ ___ ___
Refus 9

SEXE. Notez le sexe du répondant (ne pas demander):

- Homme 1
- Femme 2

Contact

**Pour plus d'information sur cette étude, veuillez
contacter BIP Recherche:**

Carmen de Carvalho

Directrice Recherche

carmen@bip-sondage.com