

Étude sur la satisfaction des
entreprises de la Ville de
Terrebonne envers les services
collectifs

RAPPORT DE RECHERCHE

Table des matières

03

*Contexte et
méthodologie*

04

*Profil des
entreprises*

06

Faits saillants

08

*Satisfaction
générale*

19

Annexes

25

Contact

Contexte et méthodologie



CONTEXTE ET OBJECTIFS

Bip Recherche a été mandaté par la Ville de Terrebonne afin de réaliser une **étude auprès des entreprises sur leur satisfaction à l'égard des services municipaux collectifs** rendus par la Ville.



MÉTHODE DE COLLECTE DES DONNÉES

Entrevues téléphoniques de 11 minutes, en français, effectuées du 21 mai au 14 juin 2021. Une liste de 1066 entreprises à contacter a été remise par la Ville de Terrebonne.



PROFIL DES RÉPONDANTS

Entreprises de toute taille œuvrant à la Ville de Terrebonne.



ÉCHANTILLON

Total de **200 répondants**. Un échantillon de cette taille entraîne une marge d'erreur de $\pm 6,93\%$, et ce, 19 fois sur 20.



RÉSULTATS

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

Profils des entreprises

- La localisation géographique des entreprises de Terrebonne est plutôt diluée à travers les secteurs.
- La Ville compte surtout des petites et moyennes entreprises.
- La proportion des entreprises locataires est presque égale à celle des entreprises propriétaires.
- Les personnes interrogées sont en forte majorité des dirigeants ou propriétaires d'entreprises; une augmentation significative par rapport à 2019, alors que seulement 52 % occupaient une de ces deux fonctions. Toutefois, aucun directeur général, président ou vice-président n'a été interrogé cette année, une proportion significativement plus faible par rapport à 2019, alors que 18 % des personnes interrogées occupaient une de ces trois fonctions.

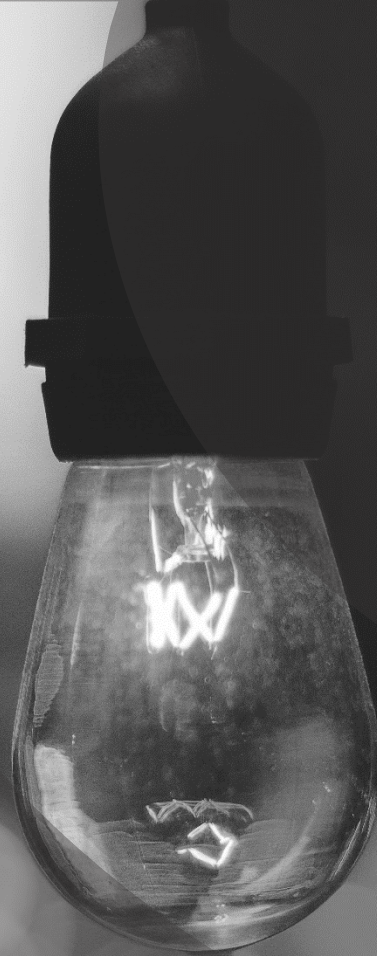
	Total 2019 (n=233)	Total 2021 (n=200)
SECTEUR GÉOGRAPHIQUE		
La Plaine	6 %	11 %
Lachenaie	27 %	27 %
Terrebonne Ouest	22 %	29 %
Terrebonne Centre	45 %	32 %
NOMBRE D'EMPLOYÉS		
Moins de 4 employés	33 %	34 %
5 à 9 employés	21 %	16 %
10 à 19 employés	19 %	21 %
20 à 49 employés	16 %	20 %
50 à 99 employés	5 %	5 %
100 à 499 employés	6 %	4 %
PROPRIÉTAIRE		
Propriétaire	51%	52 %
Locataire	48%	49 %
FONCTION		
Dirigeant/propriétaire	52 %	77 %
Directeur général/président/vice-président	18 %	0 %
Gérant/directeur/gestionnaire	15 %	12 %
Adjointe administrative/secrétaire de direction	6 %	2 %
Comptable/directeur des finances/opérations	6 %	5 %
Responsable de l'administration	1 %	5 %

Profils des entreprises

- La Ville de Terrebonne compte beaucoup d'entreprises dans le secteur du transport et entreposage et toutes autres activités de fabrication et distribution. Le secteur des services à la production et à la consommation regroupe également plusieurs entreprises, mais arrive au second rang.
- Il est intéressant de voir que la proportion d'entreprises œuvrant dans le secteur du commerce de gros a subis une augmentation significative par rapport à 2019, passant de 3 à 13 %.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	Total 2019 (n=233)	Total 2021 (n=200)	
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1 %	1 %	Total 2021 Exploitation et transformation des ressources naturelles et construction 13 % Transport et entreposage et Autres activités de fabrication et de distribution 31 % Commerce 20 % Autres services à la production et à la consommation 26 % Services gouvernementaux 9 %
Construction	9 %	13 %	
Fabrication	21 %	23 %	
Transport & entreposage	8 %	4 %	
Alimentation	3 %	3 %	
Distribution	7 %	2 %	
Commerce de gros	3 %	13 %	
Commerce de détail	11 %	8 %	
Industrie de l'information et industrie culturelle	1 %	1 %	
Services immobiliers/de location à bail	3 %	3 %	
Services professionnels, scientifiques, techniques	12 %	13 %	
Services administratifs, de soutien, de gestion des déchets et services d'assainissement	2 %	2 %	
Arts, spectacles et loisirs	2 %	2 %	
Services d'hébergement et de restauration	2 %	1 %	
Imprimerie	2 %	2 %	
Informatique	2 %	1 %	
Autres services	3 %	3 %	
Services d'enseignement	3 %	5 %	
Soins de santé et assistance sociale	3 %	4 %	
Administrations publiques	0 %	1 %	

FAITS SAILLANTS



Faits saillants

Points forts

Les entreprises sont très majoritairement satisfaites des services municipaux de la Ville de Terrebonne.

- ▶ Ce sont 79 % des entreprises qui se disent très ou assez satisfaites des services reçus dans la dernière année, ce qui est un excellent taux de satisfaction.
- ▶ Le service de sécurité policière et le service d'urbanisme sont les points forts de la Ville (satisfaction et importance élevées).
- ▶ Les services municipaux sont jugés fiables, efficaces et rendus dans des délais acceptables.
- ▶ De plus, les services municipaux rendus sont majoritairement conformes aux attentes des entreprises.



Points de vigilance

Le quart des entreprises sont peu enclines à recommander la Ville de Terrebonne à d'autres entrepreneurs.

- ▶ Malgré un taux élevé de satisfaction, l'intention de recommander la Ville est faible, plus particulièrement pour les entreprises propriétaires. En effet, le Net Promoteur Score (NPS®) obtenu est négatif, ce qui signifie que la Ville a plus de détracteurs que de promoteurs chez les entreprises. Un NPS positif est généralement souhaité.
- ▶ Les détracteurs déplorent les taxes trop élevées et la bureaucratie de la Ville.
- ▶ Certains services municipaux sont jugés moins performants notamment le service des permis et, surtout, la circulation et le transport en général (satisfaction faible et importance élevée). La circulation et le transport en général figurent au bas des services les plus appréciés par les entreprises et se retrouvent dans le top 3 des raisons de ne pas recommander la Ville à d'autres entrepreneurs.
- ▶ Près de 4 entreprises sur 10 jugent que les taxes sont trop élevées par rapport aux services reçus (surtout par les entreprises propriétaires).
- ▶ Les entreprises propriétaires sont moins satisfaites des services de la Ville. Il serait intéressant d'en apprendre plus à ce sujet.

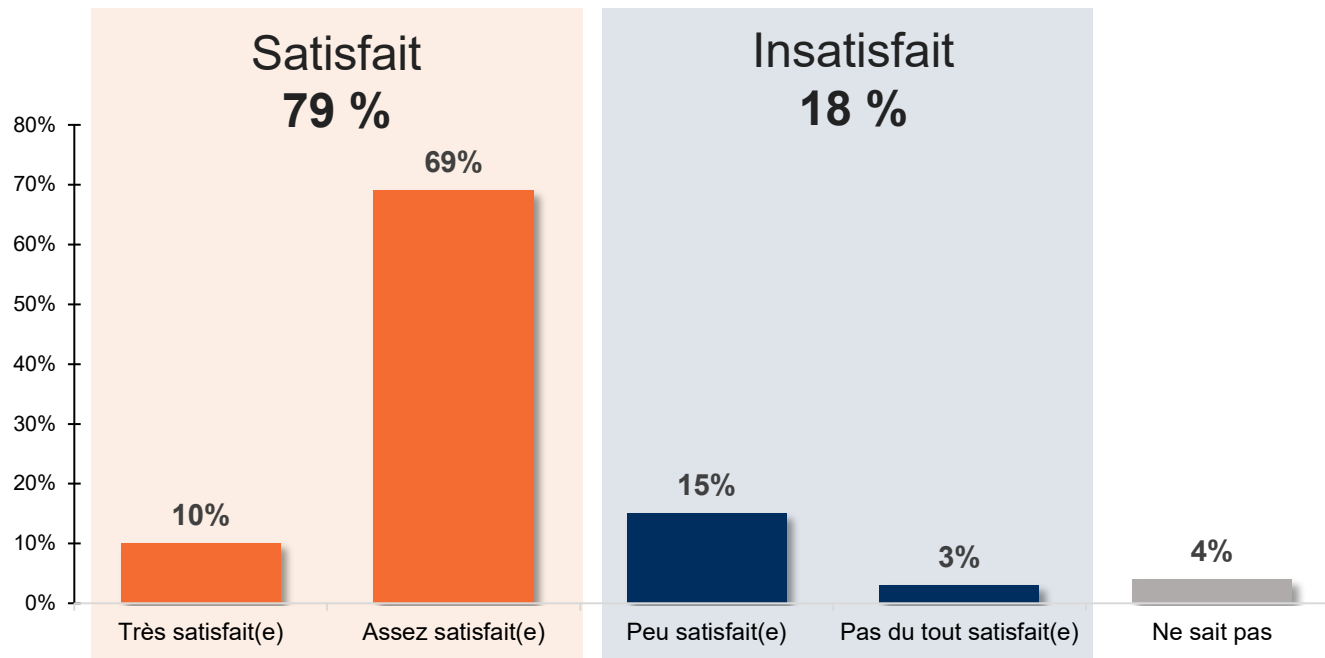




Satisfaction générale

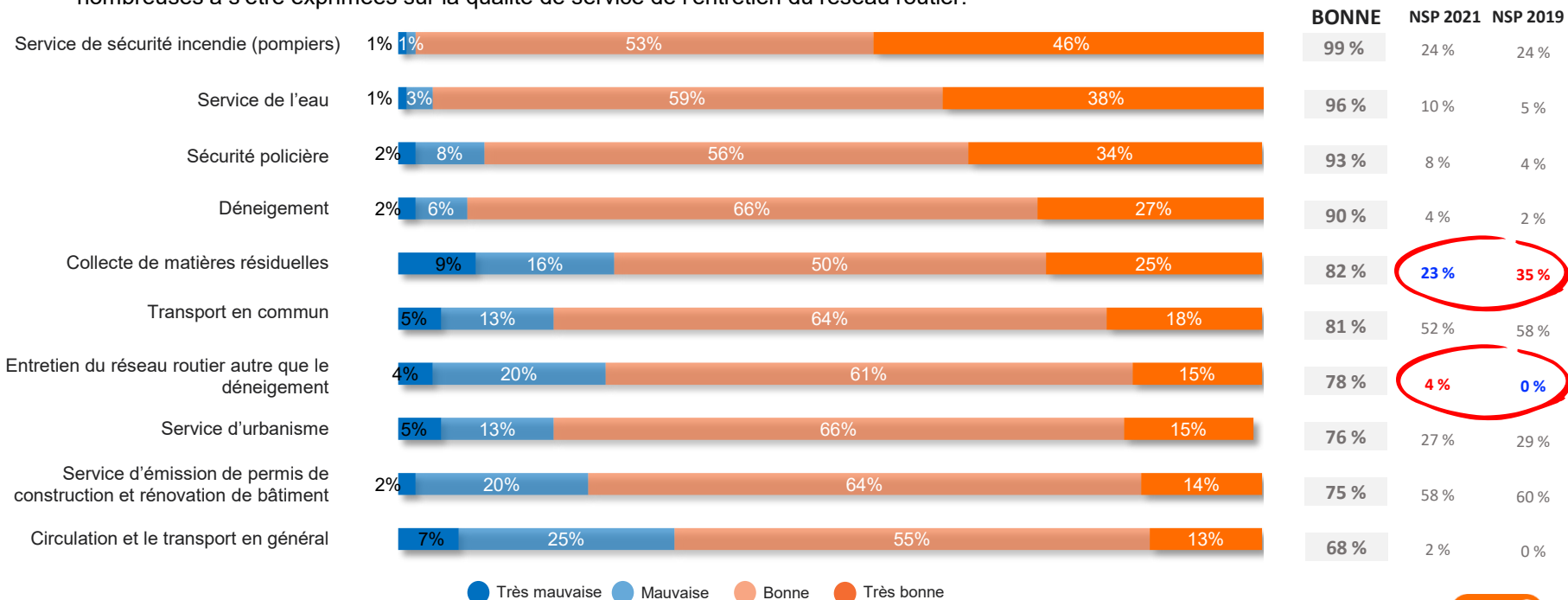
Satisfaction générale envers les services

La forte majorité des entreprises sont en accord que les services rendus par la Ville sont satisfaisants. Cette affirmation s'applique quelle que soit la taille, la localisation, le domaine d'activité de l'entreprise, ou encore la fonction de la personne interrogée. Plus spécifiquement, les entreprises locataires sont significativement plus satisfaites des services reçus par la Ville tout comme les entreprises ayant des exigences élevées envers celle-ci et qui ont reçu des services conformes à leurs attentes.



Satisfaction aspects des services municipaux (1/2)

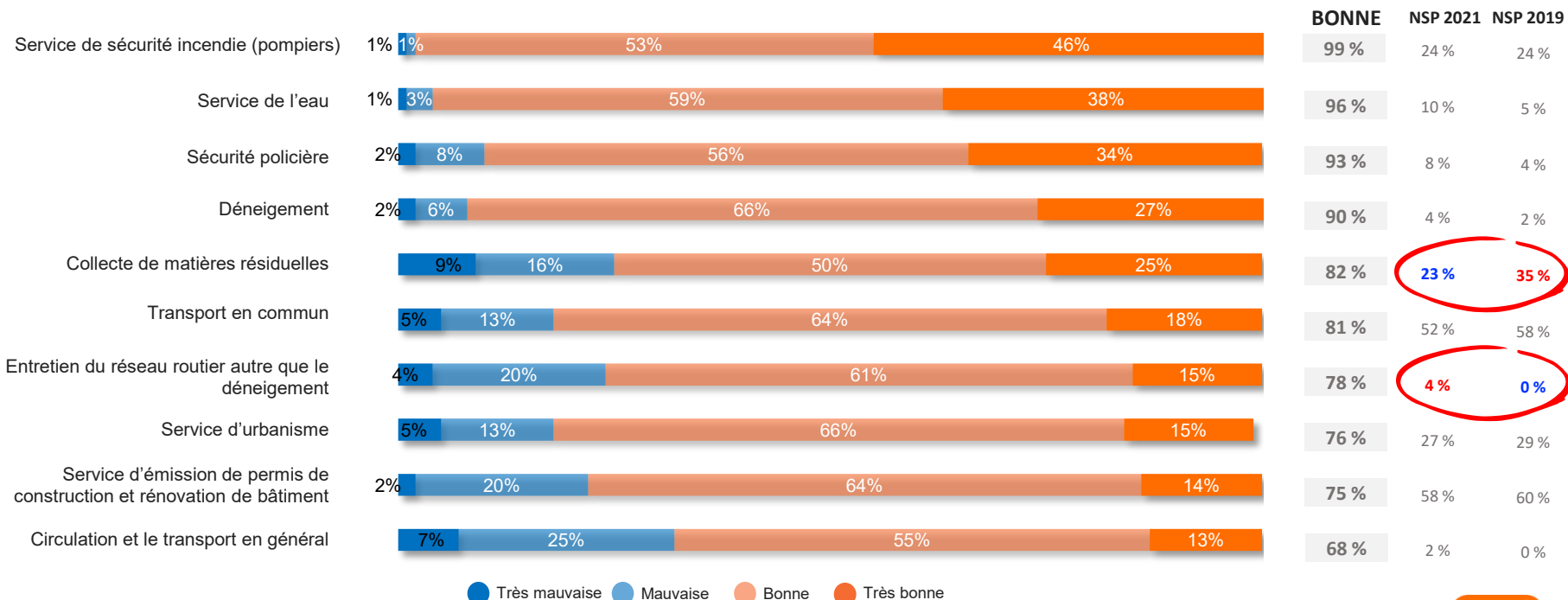
En général, les entreprises sont très majoritairement satisfaites des services reçus par la Ville, plus particulièrement des services de sécurité incendie, d'aqueduc, de sécurité policière et de déneigement qu'elles jugent être de très bonne ou bonne qualité. La circulation et le transport en général sont les services les moins appréciés alors que 3 entreprises sur 10 considèrent qu'ils laissent à désirer. Il est intéressant de noter que les entreprises sont plus nombreuses à s'être exprimées cette année sur la collecte de matières résiduelles qu'en 2019, mais moins nombreuses à s'être exprimées sur la qualité de service de l'entretien du réseau routier.



Q2A-J. Toujours pour votre entreprise, diriez-vous que les services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants au cours des 12 derniers mois étaient de... qualité? Base : Tous les répondants (n=193); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).

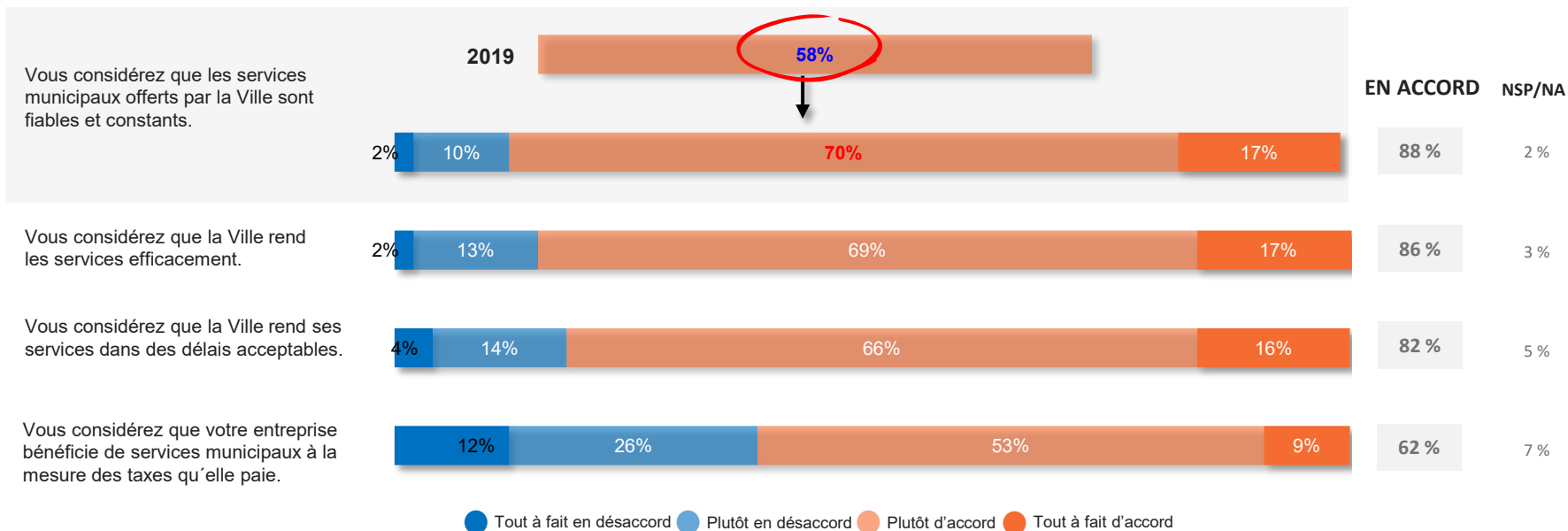
Satisfaction aspects des services municipaux (2/2)

De plus, les entreprises locataires sont significativement plus satisfaites des services de sécurité policière et d'urbanisme et les plus petites entreprises (< 10 employés) sont moins satisfaites du service de déneigement. Il est intéressant de voir que les « promoteurs », c'est-à-dire les gens qui sont les plus susceptibles de recommander la Ville à d'autres entrepreneurs, sont plus nombreux à être satisfaits de l'entretien du réseau routier et de la circulation et du transport en général; deux services qui ne figurent pas parmi ceux les plus appréciés en général.



Efficacité et célérité perçues

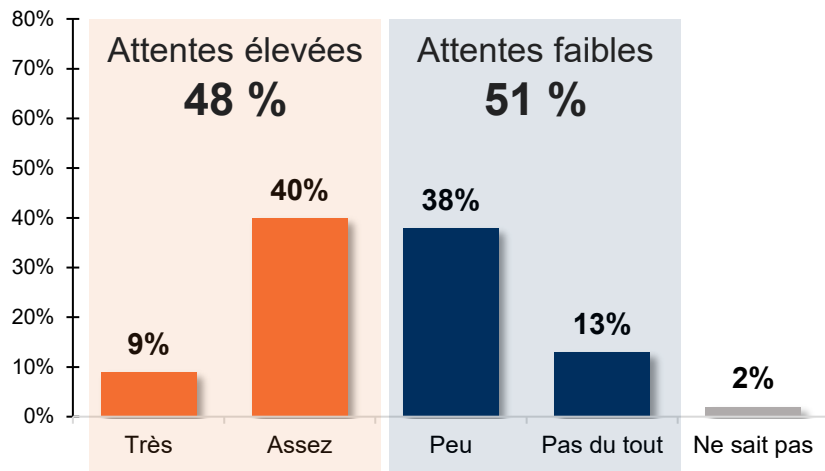
Les entreprises sont en accord pour dire que la Ville rend à la fois des services efficaces, fiables, constants et dans des délais acceptables. Les entreprises locataires se montrent généralement plus satisfaites des services reçus que les entreprises propriétaires, qui sont plus critiques, particulièrement sur la fiabilité et constance des services. Concernant les taxes, se sont 38 % des entreprises qui jugent qu'elles sont trop élevées par rapport aux services reçus. Les entreprises propriétaires sont plus nombreuses à être en désaccord avec l'échelle des taxes. Par rapport à 2019, nous remarquons une hausse significative de 12 % des entreprises en accord avec la fiabilité et constance des services reçus par la Ville, ce qui est une belle amélioration.



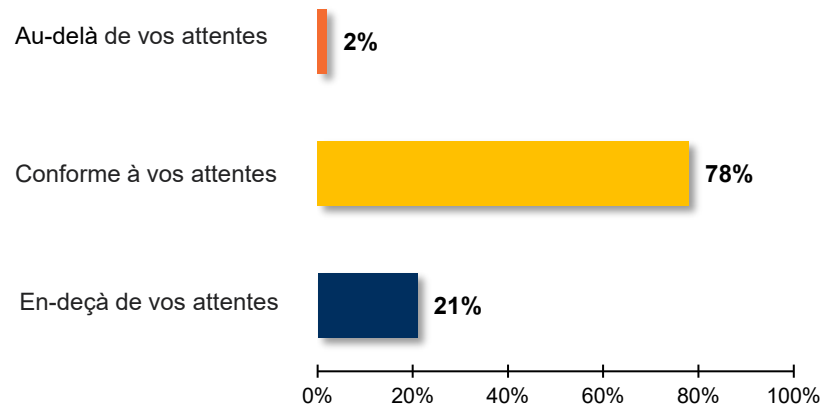
Conformité aux attentes

Près de la moitié des entreprises ont des attentes élevées envers la Ville et la forte majorité d'entre elles jugent que les services municipaux sont conformes à leurs attentes. Les entreprises propriétaires sont moins nombreuses à juger les services de la Ville conformes à leurs attentes, au contraire des entreprises locataires qui jugent davantage les services conformes à leurs attentes.

ATTENTES À L'ENDROIT DES SERVICES MUNICIPAUX



CONFORMITÉ DES SERVICES REÇUS



Q1. Pour votre entreprise, diriez-vous que vos attentes sont ... à l'endroit des services municipaux?

Q5. Dans l'ensemble, diriez-vous que les services que votre entreprise a reçus de la Ville au cours des 12 derniers mois étaient ...?

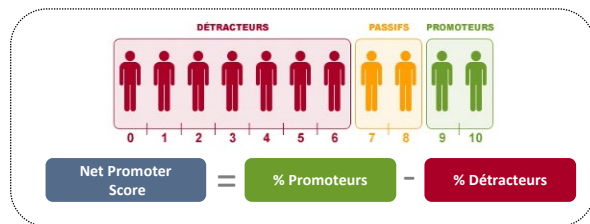
Base : Tous les répondants (n=200)

Intention de recommander

La proportion des entreprises qualifiées de « **détracteurs** » de la Ville de Terrebonne (score : 0-6) est supérieure à celle des entreprises « **promotrices** » (score : 9-10), ce qui explique le NPS négatif. Les raisons qui dissuadent les entreprises de recommander la Ville de Terrebonne à d'autres entrepreneurs sont surtout les taxes trop élevées, l'excès de bureaucratie associé à un manque de transparence et de considération envers certaines entreprises et les problèmes liés à la circulation routière. De plus, les entreprises propriétaires sont moins enclines à recommander la Ville.

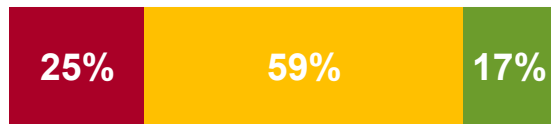
INTENTION DE RECOMMANDER (NPS®)

Qu'est-ce que le *Net Promoter Score* (NPS®)? C'est la probabilité de recommander sur une échelle de 0 à 10, 10 étant le plus probable.



RAISONS DE NE PAS RECOMMANDER

Taxes trop élevées	26 %
Trop de bureaucratie/manque de transparence/manque de considération	18 %
Circulation mal conçue (synchronisation des lumières, état des routes, etc.)	16 %
Services aux citoyens laissent à désirer (déchets, recyclage, entretien des parcs, etc.)	10 %
Pas de support aux entreprises	10 %
Obtention des permis	8 %
Transports en commun	6 %
Neutre, pas eu affaires avec la ville	10 %
Autres	6 %
Ne sait pas	6 %



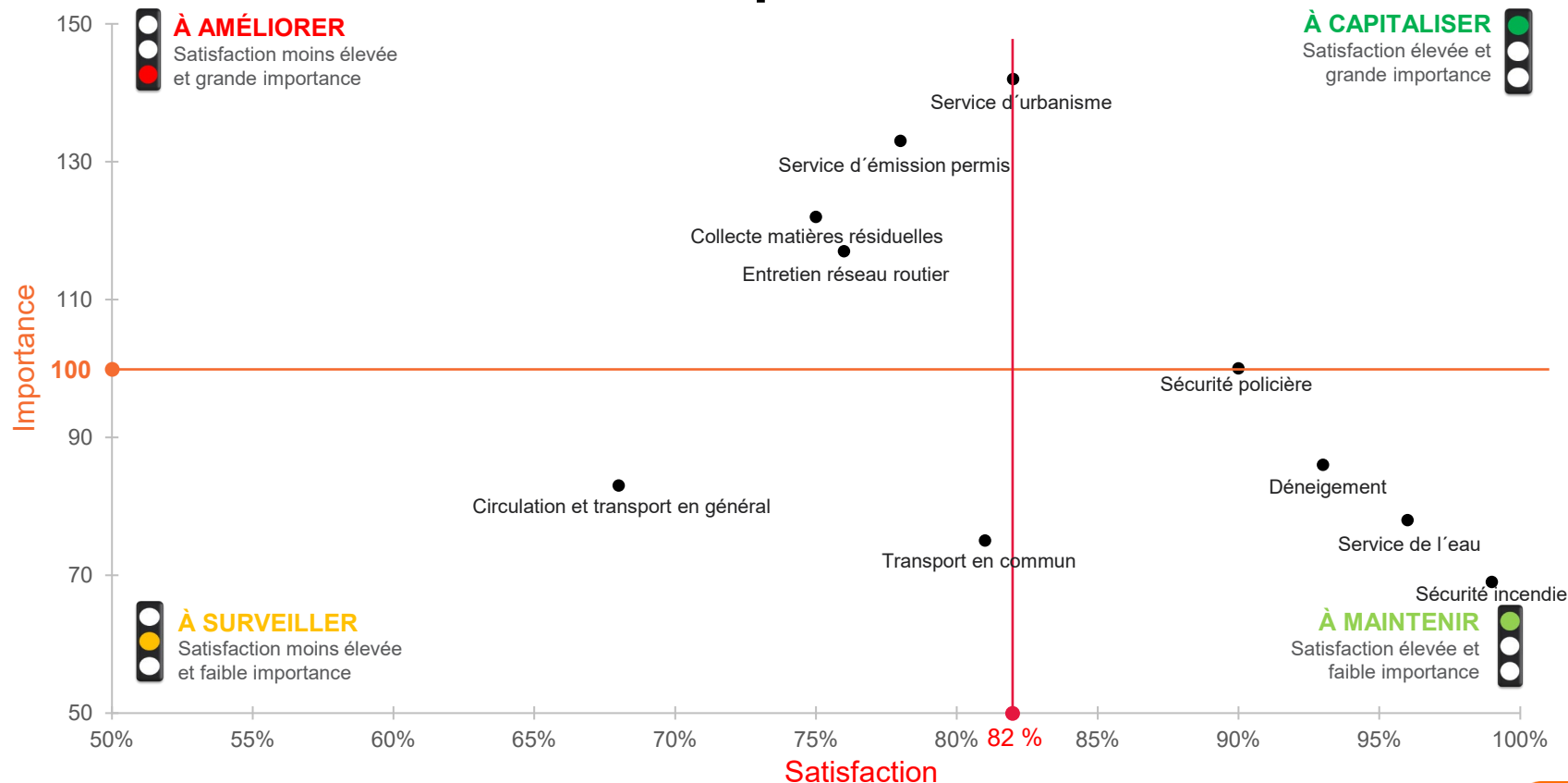
NPS®

-8

Q7. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez la Ville de Terrebonne à des entrepreneurs pour faire des affaires? Base : Tous les répondants (n=200)

Q7B. Pourquoi n'êtes-vous pas complètement enclin à recommander la Ville de Terrebonne pour faire des affaires? Base : Ceux qui ne recommanderaient pas (c'est-à-dire ayant donné une note de 0 à 6) (n=50)

Matrice Satisfaction X Importance



Importance dérivée par corrélations Pearson R (indexée sur 100) entre la satisfaction générale envers les services municipaux (Q6) et la qualité perçue envers divers services municipaux (Q2A-J); Excluant les *ne sait pas* (NSP).
Base : Tous les répondants (n=200)

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 ont un impact sur la satisfaction

De la carte présentée précédemment, il est possible de tirer quelques conclusions sur les dimensions qui ont un impact sur la satisfaction des entreprises à l'égard des services municipaux de la Ville de Terrebonne :



Les dimensions qui ont le plus d'impact sur la satisfaction générale à l'égard des services municipaux et **dont les entreprises sont les plus satisfaites** concernent le service de sécurité policière et le service d'urbanisme. Ces éléments sont des forces pour la Ville. L'effort de consolidation doit principalement porter sur le service d'urbanisme.

Les services d'eau, de déneigement et d'incendie sont des éléments à *valeur ajoutée*. En effet, quoique jugés moins importants pour l'instant, ils performant bien.



À l'inverse, les dimensions qui ont le plus d'impact sur la satisfaction générale à l'égard des services municipaux, mais **dont les entreprises sont les moins satisfaites** concernent le service d'émission des permis de construction et de rénovation, de collecte de matières résiduelles, ainsi que le service d'entretien des routes.

La circulation et les transports en commun sont des services d'importance secondaire pour l'instant, mais qui récoltent quelques critiques. Ce sont des aspects à surveiller, car ils pourraient prendre de l'importance aux yeux des entreprises. La Ville doit ainsi surtout faire preuve de vigilance concernant sa gestion de la circulation routière.

Aspects importants des services



ÉMISSION DES PERMIS CONSTRUCTION

Rapidité de l'obtention du permis	29 %
Rapidité de réponse aux questions	6 %
Simplifier les formulaires à remplir	4 %
<i>Autres</i>	15 %
<i>Ne sait pas</i>	46 %



CIRCULATION ET TRANSPORT

	2021	2019
Fluidité	38 %	28 %
Sécurité (route dégagée, respect des règles de circulation, etc.)	24 %	22 %
Accessibilité au transport en commun /régularité du transport en commun	11 %	0 %
Facilité d'accès pour le quartier industriel	7 %	14 %
Feux de circulation (synchronisés)	5 %	10 %
Signalisation adéquate	4 %	7 %
<i>Autres</i>	2 %	3 %
<i>Rien/rien à ajouter</i>	4 %	0 %
<i>Ne sait pas</i>	5 %	16 %

Il est intéressant de voir qu'il y a plus d'entreprises cette année qui considèrent l'accessibilité au transport en commun comme l'aspect le plus important de la gestion de la circulation et des transports.

ENTRETIEN DU RÉSEAU ROUTIER



Entretien des routes (nids de poule, trous, pavage, etc.)	44 %
Qualité des routes (bon état, adéquate, etc.)	15 %
Fluidité de la circulation/synchronisation des feux de circulation	13 %
Qualité du pavage (asphalte)	9 %
<i>Autres</i>	2 %
<i>Ne sait pas</i>	15 %



DÉNEIGEMENT

Rapidité du déneigement/régularité	51 %
Bien déneigé/bien dégivré	30 %
Rues principales et parc industriel déneigés en premier	7 %
Sécuritaire	2 %
<i>Autres</i>	2 %
<i>Ne sait pas</i>	7 %

ANNEXES

Questionnaire (1/5)

VILLE DE TERREBONNE

Sondage satisfaction des entreprises envers les services municipaux

INTRODUCTION

INTRODUCTION – À LA RÉCEPTION

INTRO1. Bonjour, je suis... de la firme de BIP Recherche. Nous avons été mandatés par la Ville de Terrebonne afin d'effectuer une étude sur la satisfaction des gens d'affaires à l'égard des services offerts par la Ville de Terrebonne.

Nous aimerions parler à [CONTACT] s'il-vous-plaît.

[Si pas de contact]: Nous aimerions parler au dirigeant de l'entreprise.

NOTE AUX INTERV : Si le dirigeant n'est pas disponible, vous pouvez chercher à trouver un autre répondant dans l'entreprise : exemple, vice-président ou responsable de l'administration. L'important est que cette personne puisse indiquer le niveau de satisfaction de l'entreprise à l'égard des services rendus par la Ville.

NOTE AUX INTERV : Au besoin : Soyez assuré que je n'ai rien à vous vendre.

INTRODUCTION – LORSQU'ON PARLE AU DIRIGEANT

INTRO2. Bonjour, mon nom est... Je vous appelle de la firme de recherche BIP Recherche. Nous avons été mandatés par la Ville de Terrebonne afin d'effectuer une étude sur la satisfaction des gens d'affaires à l'égard des services offerts par la Ville de Terrebonne.

Nous aimerions donc vous poser quelques questions.

Ce sondage est d'une durée approximative de 10 minutes. Avez-vous quelques minutes pour y participer? Merci.

QUESTIONNAIRE

Q1. Pour votre entreprise, diriez-vous que vos attentes sont... [LIRE] élevées à l'endroit des services municipaux?

Très	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout	4
[NE PAS LIRE] NPS/Refus	9

Q2. Toujours pour votre entreprise, diriez-vous que les services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants au cours des 12 derniers mois étaient de...?

LIGNES - ALÉATOIRE

- Le déneigement
- L'entretien du réseau routier autre que le déneigement

- Le transport en commun
- La circulation et le transport en général
- La collecte des matières résiduelles
- Service de l'eau (production et distribution de l'eau potable, collecte des eaux usées, gestion de l'eau, permis et approbation, règlements)
- Le service d'émission des permis de construction et rénovation de bâtiment
- Le service d'urbanisme (lire au besoin : Le domaine de l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens et entreprises afin de les rendre plus adéquates)
- La sécurité policière
- Le service de sécurité incendie (pompiers)

COLONNE – UNE RÉPONSE

Très bonne qualité	1
Bonne qualité	2
Mauvaise qualité	3
Très mauvaise qualité	4
[NE PAS LIRE] NPS/Refus	9

Q3. En matière [INSÉRER Q3_1/Q3_2/Q3_3/Q3_4], quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

[SPLIT SAMPLE Q3_1, Q3_2, Q3_3, Q3_4]

- Q3_1. de déneigement
Q3_2. d'entretien du réseau routier autre que le déneigement
Q3_3. de circulation et de transport en général
Q3_4. du service d'émission des permis de construction

Veillez préciser: _____ 97 OUVRETE
NPS/Refus 99

Q4. Je vais vous lire quelques énoncés qui portent sur les services municipaux en général. Diriez-vous que, pour votre entreprise, vous êtes... [LIRE] avec ces énoncés?

LIGNES - ALÉATOIRE

- Vous considérez que la Ville rend les services efficacement.
- Vous considérez que les services municipaux offerts par la Ville sont faibles et constants.
- Vous considérez que la Ville rend ses services dans des délais acceptables.
- Vous considérez que votre entreprise bénéficie de services municipaux à la mesure des taxes qu'elle paie?

COLONNE – UNE RÉPONSE

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

Questionnaire (2/5)

Q5. Dans l'ensemble, diriez-vous que les services que votre entreprise a reçus de la Ville au cours des 12 derniers mois étaient... ? [LIRE]

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

Q6. Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes... [LIRE] des services municipaux que votre entreprise a reçus au cours des douze derniers mois?

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

Q7. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez la Ville de Terrebonne à des entrepreneurs pour faire des affaires?

0 - Pas du tout probable	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Extrêmement probable	10
NPS/Refus	99

[POSEZ SI Q7=0-6 [NE RECOMMANDERAIT PAS]]

Q7B] Pourquoi n'êtes-vous pas complètement enclin à recommander la Ville de Terrebonne pour faire des affaires?

Veuillez préciser: _____ 97 OUVRETE
NPS/Refus _____ 99

Q8. Pour votre entreprise, diriez-vous que vos attentes sont... [LIRE] élevées au sujet de vos communications avec la Ville?

Très	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout	4
[NE PAS LIRE] NPS/Refus	9

Q9. Par rapport à votre entreprise, avez-vous communiqué, vous ou quelqu'un de votre environnement immédiat de travail, avec la Ville au cours des 12 derniers mois (en personne à un bureau, par téléphone, par courriel, via le site web de la ville, par les réseaux sociaux, etc.)?

Un appel au 911 n'est pas considéré comme une communication avec la Ville.

Oui	1
Non	2
NPS/Refus	9

[POSEZ SI Q9=1 [A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE]]

Q11. Quel est le sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois?

[LIRE AU BESOIN - UNE SEULE RÉPONSE]

Le déneigement	01
L'entretien du réseau routier autre que le déneigement	02
Le transport en commun	03
La collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, compost, résidus verts, etc.)	04
Le service de l'eau (lire au besoin : production et distribution de l'eau potable, collecte des eaux usées, gestion de l'eau)	05
La sécurité policière	06
Les taxes et l'évaluation foncière	07
Pour obtenir de l'information en rapport avec un projet d'agrandissement, de relocalisation ou l'acquisition d'un terrain	08
Pour obtenir des données sur les marchés	09
Pour obtenir du financement ou du soutien technique	10
Pour obtenir un permis de construction ou toute autre information relative à la réglementation d'urbanisme	11
Autre (préciser): _____	97 OUVRETE
NPS/Refus	99

Questionnaire (3/5)

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q10. 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 Q11 – LIRE AU BESOIN]

Le déneigement	01
L'entretien du réseau routier autre que le déneigement	02
Le transport en commun	03
La collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, compost, résidus verts, etc.)	04
Le service de l'eau [lire au besoin : production et distribution de l'eau potable, collecte des eaux usées, gestion de l'eau]	05
La sécurité policière	06
Les taxes et l'évaluation foncière	07
Pour obtenir de l'information en rapport avec un projet d'agrandissement, de relocalisation ou l'acquisition d'un terrain	08
Pour obtenir des données sur les marchés	09
Pour obtenir du financement ou du soutien technique	10
Pour obtenir un permis de construction ou toute autre information relative à la réglementation d'urbanisme	11
Autre (préciser): _____	97
Aucun autre	96
NPS/Refus	99

OUVERTE

[POSEZ SI Q10=01-97 (A DONNÉ UNE RÉPONSE À Q10 – 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 Q11]

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q12. Pour ce sujet, par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville? Est-ce par... [LIRE]
Que(s) autre(s)?

[MENTIONS MULTIPLES]

Par téléphone	01
En personne à un bureau	02
Par internet (site Web de la ville, les formulaires en ligne)	03
Par courriel	04
Par Facebook (Messenger)	05
Par LinkedIn	06
Par courrier postal	07
Autre (préciser): _____	97
NPS/Refus	99

OUVERTE

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q13. 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] Dossiers encore en cours	5
[NE PAS LIRE] NPS/Refus	9

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q14. Lors de vos communications avec la Ville sur le sujet le plus récent, diriez-vous que les aspects suivants du service que vous avez reçu étaient de... [LIRE] qualité?

NOTE AUX INTERV : Si le répondant a appelé pour obtenir une information, le service correspond à l'obtention de cette information.

LIGNES - ALÉATOIRE

- Le délai 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

COLONNE – LIRE RÉPONSE

Très bonne qualité	1
Bonne qualité	2
Mauvaise qualité	3
Très mauvaise qualité	4
NPS/Refus	9

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q15. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que les services que votre entreprise a reçus étaient... ? [LIRE]

NOTE AUX INTERV : À lire au besoin: Un peu plus tôt, nous avons évalué les services que votre entreprise reçoit comme tels. Maintenant, nous évaluons spécifiquement vos communications avec la Ville.

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

Questionnaire (4/5)

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q16. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que vous êtes... [LIRE] des services que votre entreprise a reçus?

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

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q17. Toujours par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, 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 pour votre entreprise 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
[NE PAS LIRE] NPS/Refus	99

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE) ET SI Q17=07-10 (NIVEAU D'EFFORT ÉLEVÉ)]

Q18. Qu'est-ce qui explique ce niveau d'effort relativement élevé pour obtenir ce que vous voulez obtenir auprès de Ville?

Veuillez préciser: _____ 97 **OUVERTE**
NPS/Refus 99

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q19. En général lorsque vous devez communiquer avec la Ville, quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

Veuillez préciser: _____ 97 **OUVERTE**
NPS/Refus 99

Q20A. Selon votre perception, quel impact la COVID-19 a-t-elle eu sur les services municipaux ? Est-ce :

Un impact positif	1
Aucun impact	2
Un impact négatif	3

[POSEZ SI Q20A=3 (LA COVID-19 A EU UN IMPACT NÉGATIF SUR LES SERVICES MUNICIPAUX)]

Q20B. Selon vous, quel(s) service(s) et/ou quel(s) aspect(s) des services municipaux ont été affectés négativement par le contexte de Covid-19 ?

Veuillez préciser : _____ 97
Ne sait pas 99

[POSEZ SI Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE)]

Q21A. 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 Q9=1 (A COMMUNIQUÉ AVEC LA VILLE) ET Q21A=3 (COVID-19 A EU UN IMPACT NÉGATIF SUR LA COMMUNICATION)]

Q21B. 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 ?

Veuillez préciser : _____ 97
Ne sait pas 99

Questionnaire (5/5)

PROFIL D'ENTREPRISE

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

COORD. J'aimerais maintenant vérifier les coordonnées de votre entreprise.

[RAPPORTER LES COORDONNÉES DE LA FICHE – VALIDER ET CORRIGER AU BESOIN]

Adresse civique: [ADRESSE]

Code postal: [CP]

SECT. Dans quel secteur de la Ville de Terrebonne se situe cet emplacement? Est-ce...? [LIRE]

La Plaine	1
Lachenaie	2
Terrebonne ouest	3
Terrebonne centre	4
[LIRE AU BESOIN] NSP/Refus	9

PROP. Votre entreprise est-elle propriétaire ou locataire de cet emplacement?

Propriétaire	1
Locataire	2
NPS/Refus	9

FONC. Quelle est votre fonction dans l'entreprise?

[LIRE AU BESOIN]

Dirigeant / propriétaire de l'entreprise	1
Franchisé	2
Responsable de l'administration	3
Gérant / directeur	4
Autre (préciser): _____	7
[LIRE AU BESOIN] NSP/Refus	9

OUVERTE

EMPLO. Quel est le nombre d'employés à l'emplacement où vous travaillez principalement? Est-ce de..

[LIRE]

Moins de 4 employés	1
5 à 9 employés	2
10 à 19 employés	3
20 à 49 employés	4
50 à 99 employés	5
100 à 499 employés	6

500 employés et plus	7
[LIRE AU BESOIN] NSP/Refus	9

SECT. Dans quel secteur d'activité œuvre votre entreprise?

[LIRE AU BESOIN]

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	01
Transport & entreposage	02
Construction	03
Fabrication	04
Commerce de gros	05
Commerce de détail	06
Services d'hébergement et de restauration	07
Industrie de l'information et industrie culturelle	08
Finances et assurances	09
Services immobiliers et services de location à bail	10
Services professionnels, scientifiques et techniques	11
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	12
Services d'enseignement	13
Soins de santé et assistance sociale	14
Arts, spectacles et loisirs	15
Administrations publiques	17
Autres services (sauf les administrations publiques)	16
Autre (préciser): _____	97
[LIRE AU BESOIN] NSP/Refus	99

OUVERTE

Contact

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

Isabelle Bolduc

Analyste en recherche

isabellebolduc1994@gmail.com

418 957-9345