

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

**RAPPORT DE RECHERCHE**

---

# Table des matières

03

---

*Contexte et  
méthodologie*

---

04

---

*Profil des  
entreprises*

---

06

---

*Faits saillants*

---

09

---

*Communication  
avec la Ville*

---

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 individuels** 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.

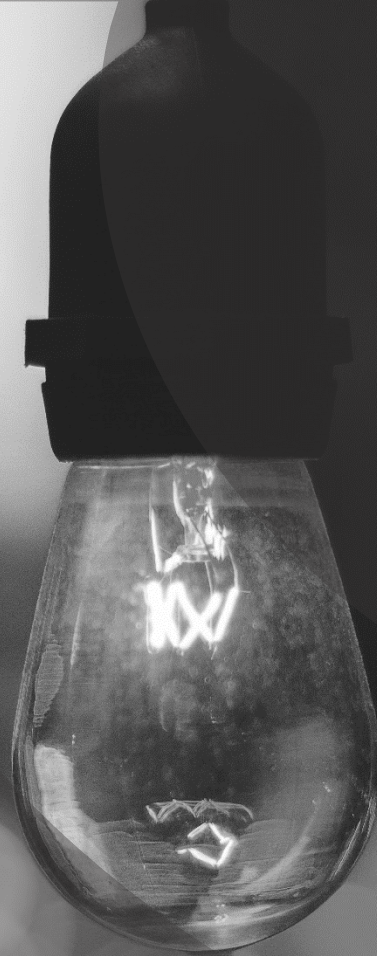
	Total 2019 (n=233)	Total 2021 (n=200)
<b>SECTEUR GÉOGRAPHIQUE</b>		
La Plaine	6 %	11 %
Lachenaie	27 %	27 %
Terrebonne Ouest	22 %	29 %
Terrebonne Centre	45 %	32 %
<b>NOMBRE D'EMPLOYÉS</b>		
Moins de 4 employés	33 %	34 %
5 à 9 employés	21 %	16 %
10 à 19 employés	19 %	21 %
20 à 49 employés	16 %	20 %
50 à 99 employés	5 %	5 %
100 à 499 employés	6 %	4 %
<b>PROPRIÉTAIRE</b>		
Propriétaire	51%	52 %
Locataire	48%	49 %
<b>FONCTION</b>		
Dirigeant/propriétaire	<b>52 %</b>	<b>77 %</b>
Directeur général/président/vice-président	<b>18 %</b>	<b>0 %</b>
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.
- Il est intéressant de voir que la proportion d'entreprises œuvrant dans le secteur du commerce de gros a subi 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 %	<b>Total 2021</b> <b>Exploitation et transformation des ressources naturelles et construction</b> <b>13 %</b> <b>Transport et entreposage et Autres activités de fabrication et de distribution</b> <b>31 %</b> <b>Commerce</b> <b>20 %</b>  <b>Autres services à la production et à la consommation</b> <b>26 %</b>  <b>Services gouvernementaux</b> <b>9 %</b>
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 (1/2)



## Profil de communication

*Près de la moitié des entreprises ont communiqué avec la Ville dans la dernière année.*

- ▶ Les entreprises ont le plus communiqué avec la Ville à propos d'émission de permis de construction ou toutes autres informations relatives à la réglementation d'urbanisme.
- ▶ Les entreprises communiquent très majoritairement par téléphone.

---

## Points forts



*Les entreprises sont majoritairement satisfaites de leurs échanges avec la Ville.*

- ▶ Une majorité d'entreprises a obtenu ce qu'elle voulait en communiquant avec la Ville, et ce, relativement aisément (effort engagé moyen ou faible).
- ▶ La plupart des entreprises jugent que leurs communications avec la Ville sont conformes à leurs attentes.
- ▶ Les entreprises sont particulièrement satisfaites de la courtoisie et de la compétence du personnel de la Ville (des éléments mentionnés spontanément comme important pour les entreprises).
- ▶ Les entreprises avec le niveau d'attente le plus élevé à l'égard de la Ville, et des communications avec la Ville, sont généralement les plus satisfaites.

---

# Faits saillants (2/2)

## Points de vigilance



*Les entreprises sont un peu moins satisfaites du délai des communications avec la Ville.*

- ▶ En effet, l'aspect des communications avec la Ville qui récolte le niveau de satisfaction le moins fort est le délai requis pour obtenir un service. C'est également le délai de réponse qui explique pourquoi certaines entreprises ont eu à déployer un niveau d'effort plus élevé pour obtenir la résultante souhaitée.
- ▶ De plus, la rapidité (de réponse, de retour d'appel, etc.) est mentionnée spontanément comme l'aspect le plus important dans leurs communications avec la Ville.
- ▶ Nous remarquons également que la qualité perçue des communications baisse à mesure que les entreprises sont confrontées à la complexité administrative de la Ville, notamment le délai et les explications nécessaires pour obtenir le service.
- ▶ La majorité des entreprises ne perçoivent pas d'impact négatif de la COVID-19 sur les communications avec la Ville, mais celles qui y voient des inconvénients soulèvent la difficulté à entrer en contact avec le service à la clientèle et la disponibilité du personnel.

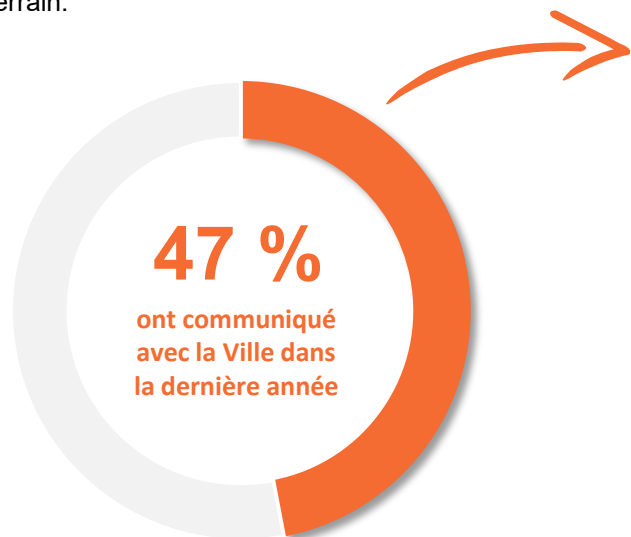




# Communications avec la Ville

# Communications avec la Ville

Un peu moins de la moitié des entreprises ont communiqué avec la Ville dans la dernière année, plus particulièrement les entreprises qui avaient des attentes élevées envers les communications avec la Ville et qui jugent que leurs échanges étaient en-deçà de leurs attentes. Les sujets des communications concernaient principalement l'obtention d'un permis de construction ou encore toutes autres informations relatives à la réglementation d'urbanisme, la collecte des matières résiduelles et les projets d'agrandissement, de relocalisation ou d'acquisition d'un terrain.



Excluant les appels au 911

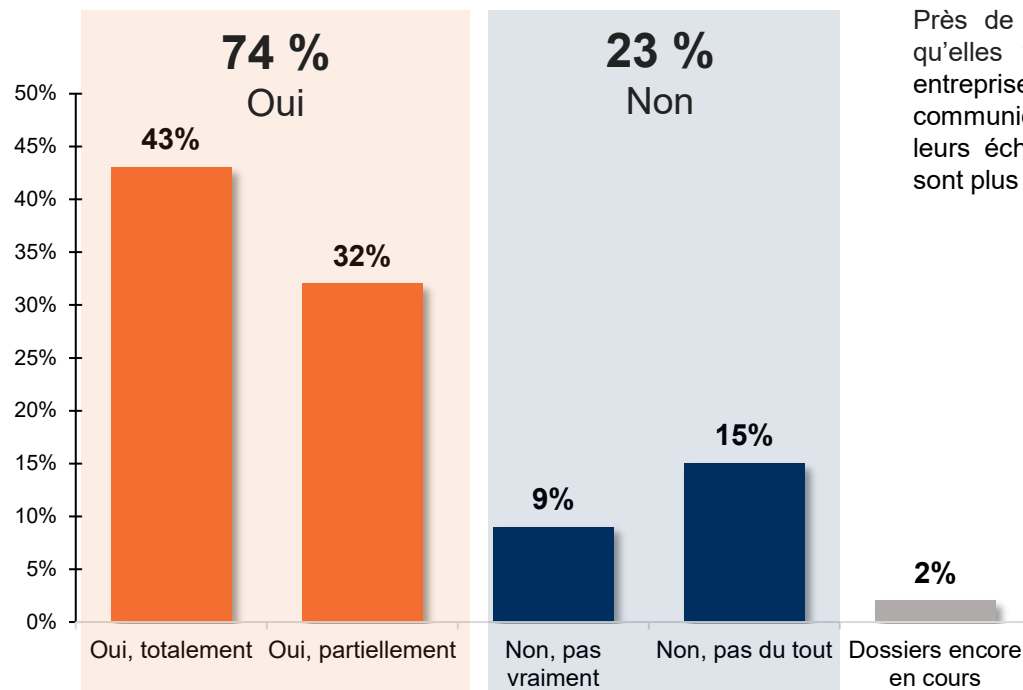
## SUJETS/RAISONS DE LA COMMUNICATION

<b>Obtention d'un permis de construction et autres informations relatives à la réglementation d'urbanisme</b>	<b>31 %</b>	Taxes et évaluation foncière	6 %
<b>Collecte des matières résiduelles</b>	<b>24 %</b>	Sécurité policière	5 %
<b>Projets d'agrandissement, de relocalisation ou d'acquisition d'un terrain</b>	<b>18 %</b>	Service d'électricité/lampadaire endommagé/pas de lumières	4 %
Entretien du réseau routier autre que le déneigement	10 %	Environnement/travaux publics	4 %
Services de l'eau	10 %	Service des loisirs	2 %
Obtention de financements ou demandes de soutien technique	6 %	Service des incendies	2 %
		Transports en commun	2 %
		Déneigement	1 %
		<i>Autres</i>	2 %
		<i>Ne sait pas</i>	3 %

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.\* Base : Tous les répondants (n=200)

Q10/Q11. Pour quels sujets avez-vous communiqué avec la Ville au cours des 12 derniers mois? Base : Ceux ayant communiqué avec la Ville (n=94)

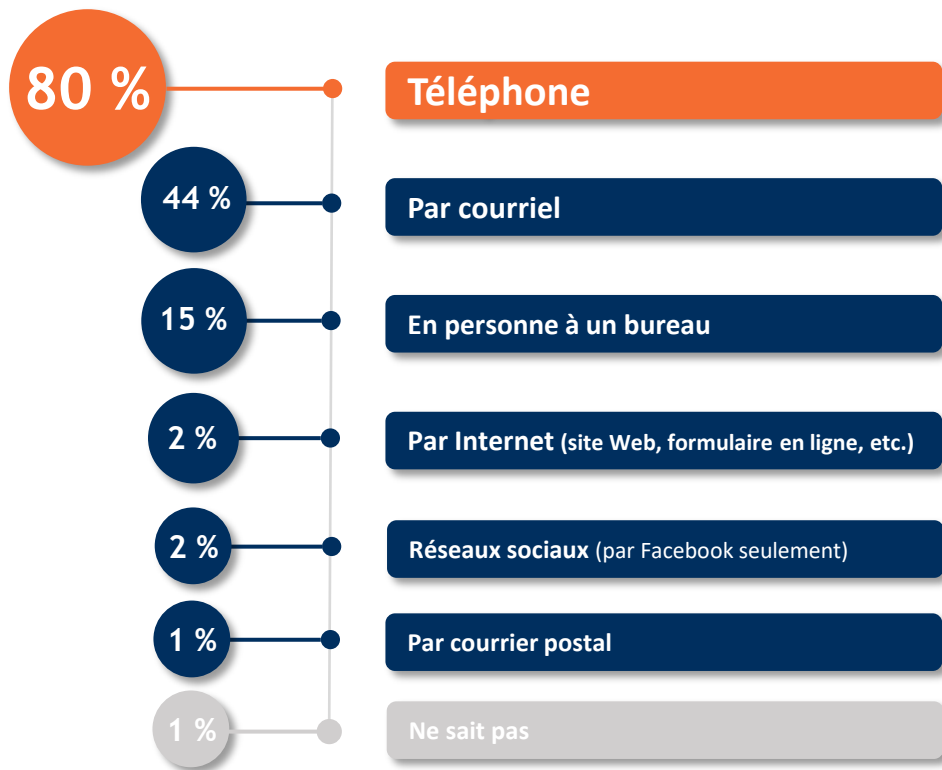
# Résultante obtenue



Près de 3 entreprises sur 4 affirment avoir obtenu ce qu'elles voulaient en communiquant avec la Ville. Les entreprises ayant les exigences les plus élevées envers les communications avec la Ville et les entreprises qui jugent leurs échanges avec la Ville conformes à leurs attentes sont plus nombreuses à avoir obtenu ce qu'elles voulaient.

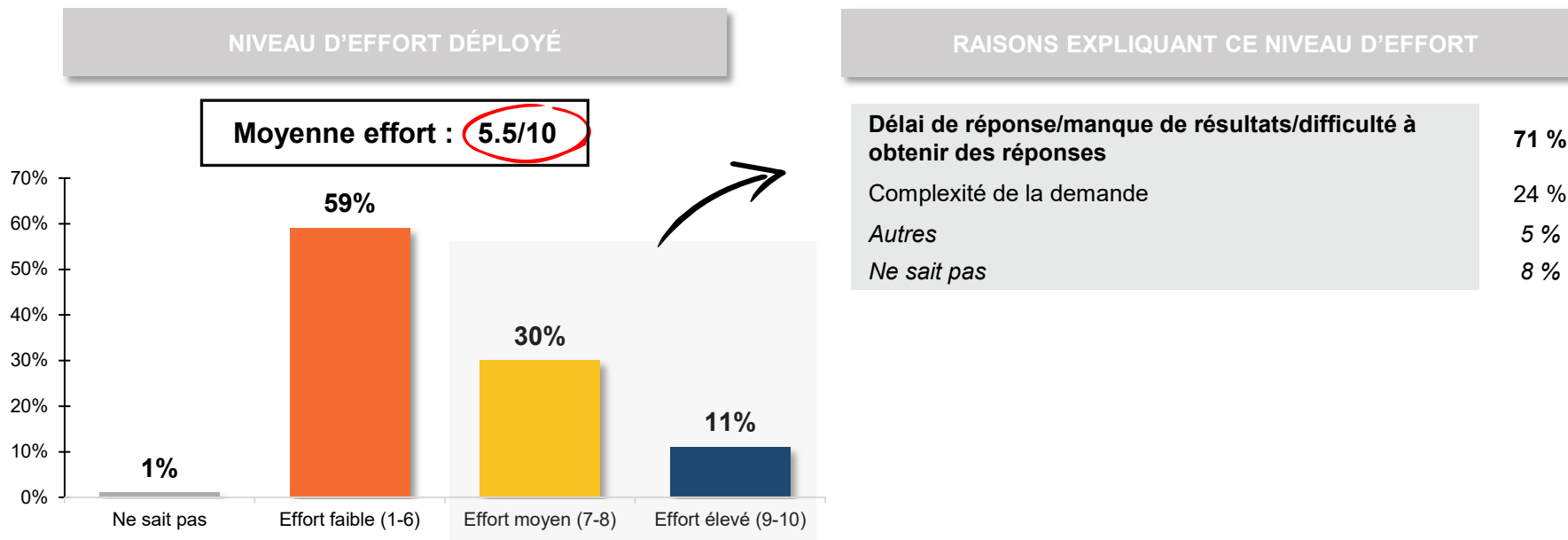
# Moyens utilisés pour communiquer avec la Ville

Le téléphone est de loin le moyen le plus utilisé par les entreprises pour communiquer avec la Ville, alors que 80 % d'entre elles l'ont utilisé.



# Effort déployé

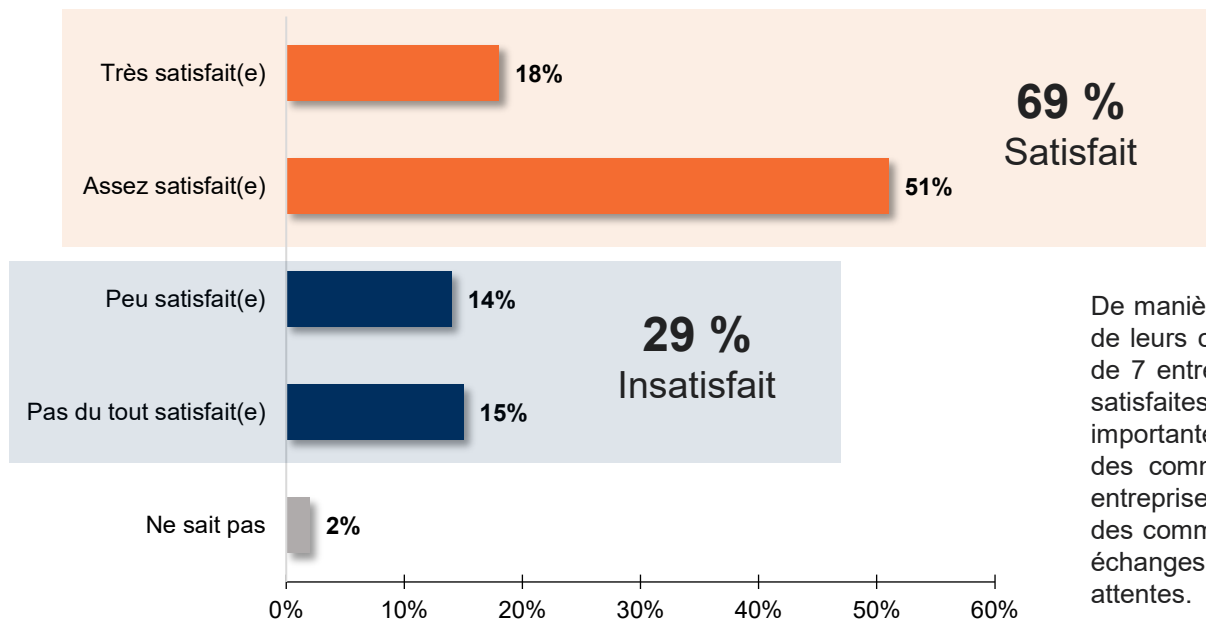
La majorité des entreprises ayant communiqué avec la Ville déclarent avoir obtenu ce qu'elles voulaient sans trop d'effort. Les entreprises ayant des attentes élevées envers les communications et celles qui jugent leurs échanges avec la Ville conformes à leurs attentes sont plus nombreuses à avoir déployé un niveau d'effort faible pour obtenir ce qu'elles voulaient. Parmi les entreprises qui déclarent avoir déployé un niveau d'effort moyen ou élevé (7-10) auprès des services de communications de la Ville, ce sont 71 % qui évoquent le manque d'efficacité de la Ville alors que près du quart blâme la nature complexe de la demande effectuée.



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 vouliez auprès de la Ville? Base : Ceux ayant communiqué avec la ville (n=97)

Q18. Qu'est-ce qui explique ce niveau d'effort relativement élevé pour obtenir ce que vous vouliez obtenir auprès de la Ville? Base : Ceux ayant communiqué avec la ville et qui ont déployé un niveau d'effort moyen ou élevé (note de 7 à 10) (n=38)

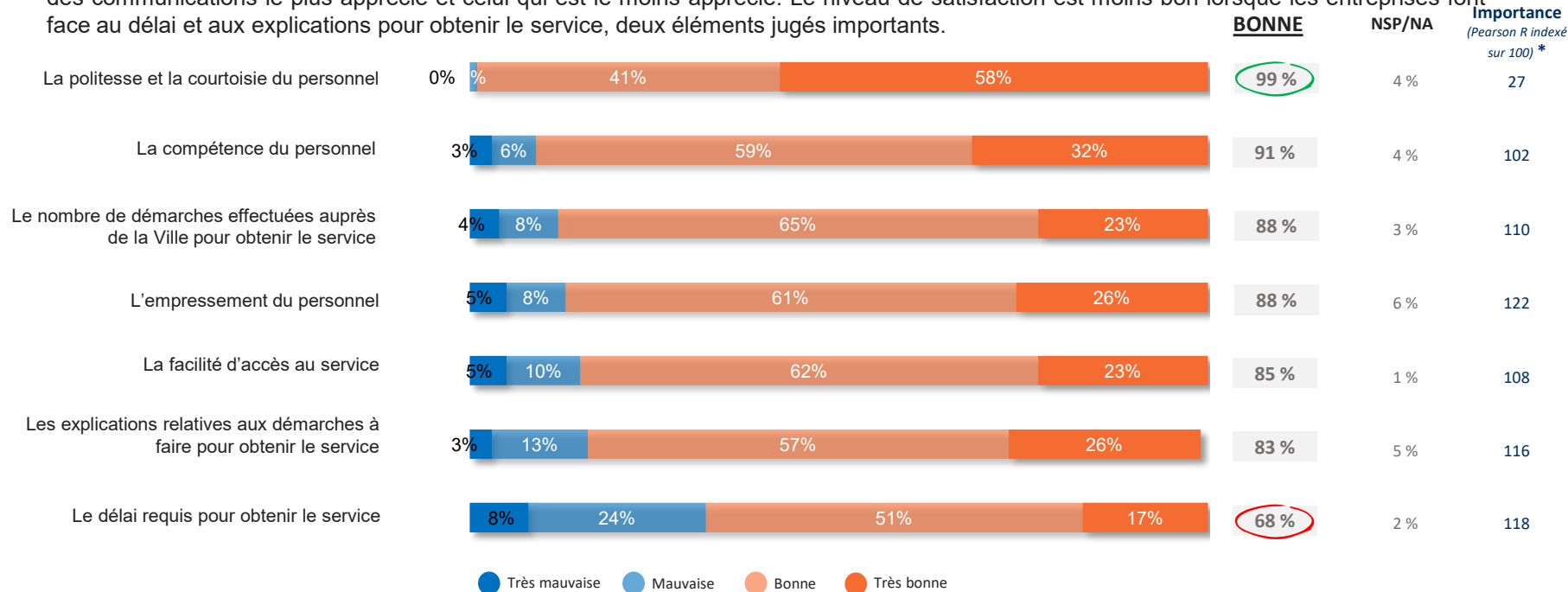
# Satisfaction générale envers les communications



De manière générale, les entreprises sont satisfaites de leurs communications avec la Ville. Ce sont près de 7 entreprises sur 10 qui se disent assez ou très satisfaites. Il y a tout de même une proportion importante d'entreprises qui se disent insatisfaites des communications avec la Ville, soit près de 3 entreprises sur 10. Les entreprises moins satisfaites des communications sont celles qui jugent que leurs échanges avec la Ville étaient inférieurs à leurs attentes.

# Qualité des communications avec la Ville

Les entreprises se montrent très satisfaites de leur prise de contact avec la Ville. D'ailleurs, se sont près de 100 % des entreprises qui ont apprécié la politesse et la courtoisie du personnel, dont 58 % qui qualifie le service de très bonne qualité. Le délai nécessaire pour obtenir un service est de loin l'aspect que les entreprises jugent de moins bonne qualité; c'est un écart de 30 points de pourcentage qui sépare l'élément des communications le plus apprécié et celui qui est le moins apprécié. Le niveau de satisfaction est moins bon lorsque les entreprises font face au délai et aux explications pour obtenir le service, deux éléments jugés importants.



Q14A-G. 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... qualité?

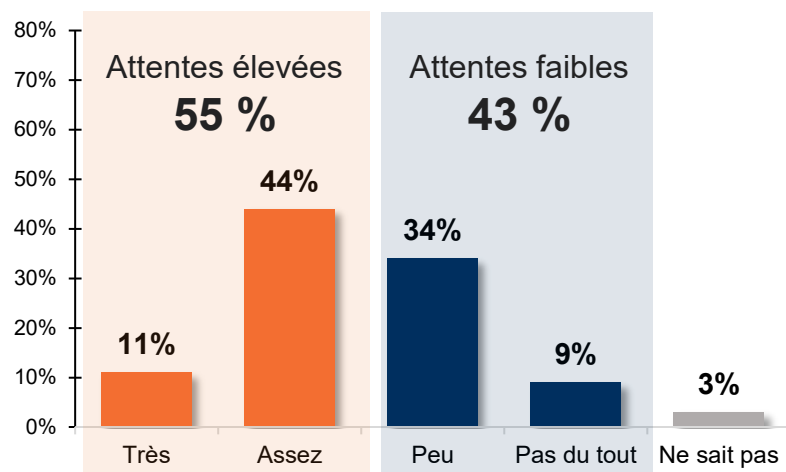
Base : Ceux ayant communiqué avec la Ville (n=94); Excluant ceux ayant répondu *ne sait pas* (NSP).

\* Importance dérivée par corrélations Pearson R (indexées sur 100) avec la satisfaction générale envers les communications (Q16).

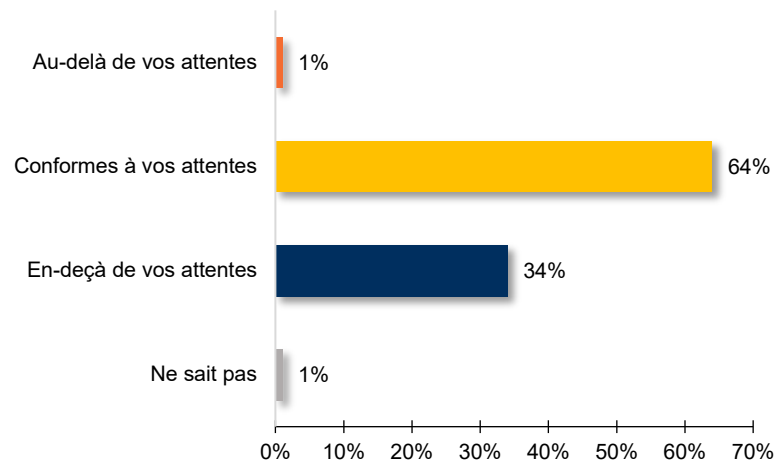
# Conformité aux attentes dans les communications

Plus de la moitié des entreprises ont des attentes élevées envers les communications avec la Ville et la forte majorité d'entre elles jugent que leurs échanges avec la Ville 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 sont plus nombreuses à juger les services conformes à leurs attentes.

## ATTENTES À L'ENDROIT DES COMMUNICATIONS



## CONFORMITÉ DES COMMUNICATIONS



Q8. Pour votre entreprise, diriez-vous que vos attentes sont... au sujet de vos communications avec la Ville? Base : Tous les répondants (n=200)

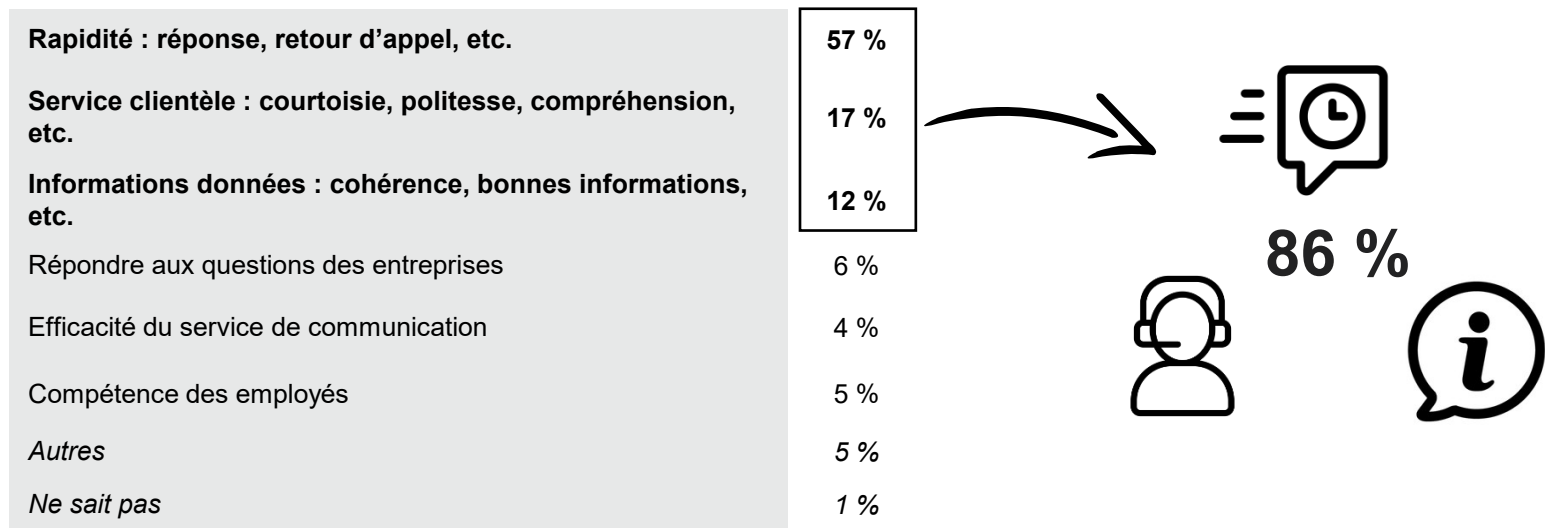
Q15. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que les services que votre entreprise a reçus étaient... ?

Base : Ceux ayant communiqué avec la Ville (n=94)



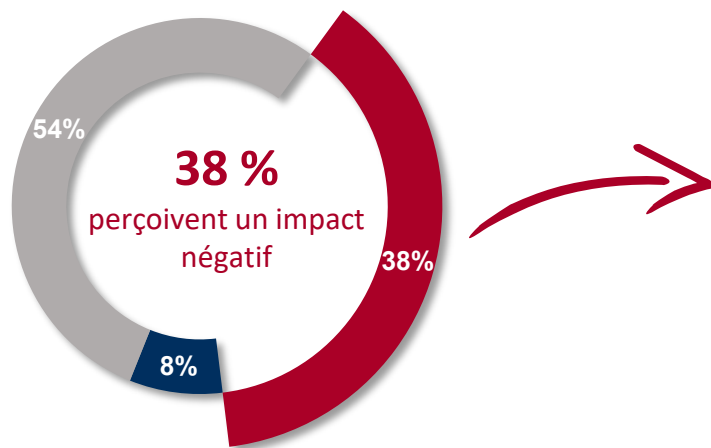
# Aspects du service les plus importants

Les entreprises estiment que la réactivité et l'attitude des agents municipaux sont les deux éléments clés d'une communication réussie avec la Ville. La capacité des agents à fournir de la bonne information cohérente est également importante aux yeux des entreprises de la Ville.



# Impact de la COVID-19 sur communications avec la Ville

La majorité des entreprises ne perçoivent pas d'impact négatif de la COVID-19 sur les communications avec les agents de la Ville. Ce sont tout de même près de 4 entreprises sur 10 qui y perçoivent un impact négatif. Parmi cette proportion d'entreprises, les aspects négativement impactés par la COVID-19 sont surtout le service à la clientèle avec lequel il est difficile de parler/effectuer un suivi, la disponibilité du personnel ou encore le manque de personnel et le délai pour obtenir une réponse.



## ASPECTS NÉGATIVEMENT IMPACTÉS

<b>Service à la clientèle (difficulté à parler à quelqu'un/suivi/en personne etc.)</b>	<b>40 %</b>
<b>Disponibilité du personnel/manque de personnel</b>	<b>27 %</b>
<b>Délai à obtenir une réponse</b>	<b>17 %</b>
Communication entre les services	3 %
Accessibilité à certains services	3 %
Ne sait pas	7 %

Q21A) Selon votre perception, quel impact la COVID-19 a-t-elle eu sur la communication avec les agents de la Ville? Est-ce :

Base : A communiqué avec la Ville (n=79)

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?

Base : Considère que la COVID-19 a eu un impact négatif sur la communication (n=30)

# 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	OUVERTE
Aucun autre	96	
NPS/Refus	99	

### [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	OUVERTE
NPS/Refus	99	

## [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 INTERVUS : 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