

MONTRÉAL
1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC
3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

SONDAGE DE SATISFACTION AUTOMNE 2012 AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

RAPPORT PRÉSENTÉ À
LA VILLE DE MONTRÉAL

DÉCEMBRE 2012

03	/CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
04	/FAITS SAILLANTS
06	/CHAPITRE 1 : NIVEAU DE CONNAISSANCE DES SERVICES RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DE LA VILLE DE MONTRÉAL
09	/CHAPITRE 2 : PERCEPTION DU NIVEAU D'IMPORTANCE DES SERVICES MUNICIPAUX
12	/CHAPITRE 3 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX
20	/CHAPITRE 4 : PERSPECTIVES D'AVENIR
26	/CHAPITRE 5 : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS
28	/CONCLUSIONS

ANNEXES

- /1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2. QUESTIONNAIRE

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE

CONTEXTE ET OBJECTIFS

La Ville de Montréal a souhaité réaliser une étude afin de mieux cerner la perception des citoyens montréalais à l'égard des différents services municipaux. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la volonté de la Ville de Montréal d'instaurer une mesure périodique de la satisfaction visant à inclure le point de vue du citoyen de manière continue dans le processus de décision.

Dans ce contexte, la Ville de Montréal a mandaté SOM pour réaliser la mesure de la satisfaction de l'automne 2012. Cette étude vise précisément à identifier et à mesurer les dimensions suivantes :

- La connaissance des services municipaux relevant de la responsabilité de la Ville de Montréal;
- Le niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des services municipaux;
- L'importance accordée aux services municipaux et leur degré de priorité relative;
- La capacité à trouver l'information concernant les services municipaux et l'appréciation des contacts avec les représentants de la Ville de Montréal;
- La propension à voir Montréal comme une ville d'avenir.

POPULATION CIBLE

Internautes résidant dans la ville de Montréal depuis au moins deux ans, francophones ou anglophones, âgés de 18 ans ou plus.

ÉCHANTILLONNAGE

1 200 répondants, distribués proportionnellement aux populations des 19 arrondissements (basé sur le recensement 2011, population adulte).

COLLECTE

Sondage web auprès du panel Or de SOM (principalement) et du panel de Research Now, réalisé du 14 au 21 novembre 2012. Taux de réponse : 24,4 %

PONDÉRATION

En l'absence de statistiques sur la population visée, la pondération est faite selon les données du recensement 2011 pour la ville de Montréal, en fonction de la distribution conjointe d'âge (18-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans et plus) et de sexe et de la distribution selon de la langue maternelle (français seulement, anglais seulement, autre).

LIMITES DE L'ÉTUDE

Un sondage par internet effectué à partir d'un échantillon non probabiliste (celui de Research Now) ne permet pas le calcul de marges d'erreur statistiques et n'assure pas la représentativité de l'échantillon chez les internautes. De plus, un sondage par internet ne permet pas de représenter une partie de la population (environ 25 %) qui n'utilise pas internet. En particulier, les résultats des questions (SD10 et C24) portant sur des aspects liés à l'utilisation d'internet peuvent s'éloigner considérablement de ceux qu'aurait donné un échantillon probabiliste auprès des Montréalais adultes (incluant les non-internautes).

LÉGENDE

↗↘ indique des différences les plus importantes, à la hausse ou à la baisse, par rapport aux autres catégories de répondants ou aux autres questions présentées dans un tableau.

NOTE

Il convient de souligner que le sondage a coïncidé avec les travaux de la commission Charbonneau et la démission de l'ancien maire de Montréal. Les résultats de l'étude, en termes de perception, ont pu être légèrement teintés par ce contexte particulier.



Montréal 



FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS

NIVEAU DE CONNAISSANCE DES SERVICES RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DE LA VILLE DE MONTRÉAL

- Globalement, les Montréalais identifient correctement les principaux services relevant de la responsabilité de la Ville de Montréal.
- Les services rattachés quasi unanimement à la Ville sont les services à caractère sécuritaire (pompiers et police). Viennent ensuite les services de collecte et d'entretien (installations, rues, espaces verts), les bibliothèques municipales, les services de loisir, le transport, les travaux d'urgence de canalisations et les centres de contacts municipaux (311 et bureaux Accès Montréal).
- Les autres services relevant de la responsabilité de la Ville s'avèrent quant à eux méconnus par une grande partie et non forcément associés à la Ville.

PERCEPTION DU NIVEAU D'IMPORTANCE DES SERVICES MUNICIPAUX

- La priorité numéro un des Montréalais concerne les services à caractère sécuritaire : la police et les pompiers.
- Ils sont suivis des services « de proximité » (collecte des ordures, entretien des rues, des parcs et des installations, services de transport, services de loisir, bibliothèques municipales, travaux d'urgence au niveau des canalisations et de la chaussée).
- Les services jugés les moins importants sont les programmes de soutien, notamment aux entrepreneurs et aux commerçants, probablement à cause du fait qu'il s'agit de programmes ciblés auxquels une grande partie des Montréalais ne s'identifie pas.

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

- Avec une note moyenne de 5,8 sur 10, le niveau de satisfaction globale à l'égard des services municipaux s'avère faible.
- Les services suscitant le plus d'insatisfaction sont l'entretien des rues, les services d'accès à l'information (niveau de transparence) et les services de gestion du budget de la Ville. En revanche, les services de pompiers obtiennent une très bonne note (8,6).
- Concernant le site web de la ville de Montréal, il en ressort un taux de visite élevé (60 %).
- Par ailleurs, près de 4 Montréalais sur 10 ont contacté le 311 ou un bureau Accès Montréal au cours des 12 derniers mois. La moitié des répondants affichent un niveau de satisfaction plutôt élevé à l'égard de ces services.
- En revanche, la moitié des Montréalais ne sont pas satisfaits des informations données par la Ville en cas de travaux d'urgence ou de projets de développement dans leurs secteurs. Par ailleurs, le niveau de satisfaction concernant la qualité de service reçue lors de contacts avec des employés de la Ville de Montréal s'avère partagé.

PERSPECTIVES D'AVENIR

- Les Montréalais sont optimistes par rapport à l'avenir de la ville. Sur un plan personnel, ils s'y projettent en grande majorité.
- Le service dont l'évolution aurait eu le plus d'impact positif sur la qualité de vie des Montréalais est celui des loisirs municipaux. À l'inverse, l'évolution du mode de gestion et de gouvernance de la Ville au cours des dernières années a été le plus perçue comme ayant eu un impact négatif sur la qualité de vie à Montréal.
- D'ailleurs, l'amélioration de la transparence et de la gouvernance est ressortie comme étant la priorité numéro un à laquelle devrait se consacrer la prochaine administration de la Ville de Montréal.



Montréal 



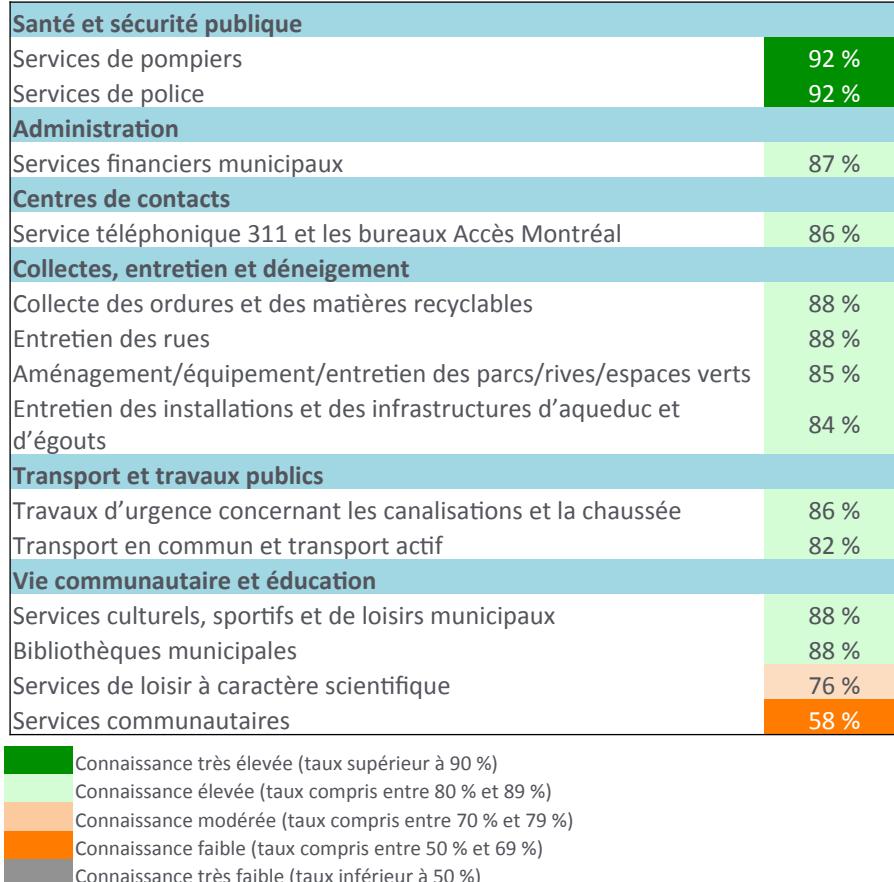
CHAPITRE 1 : NIVEAU DE CONNAISSANCE DES SERVICES RELEVANT DE LA RESPONSABILITÉ DE LA VILLE DE MONTRÉAL

SERVICES RELEVANT DE LA VILLE DE MONTRÉAL

QD1 à QD23. « LA VILLE DE MONTRÉAL FOURNIT AUX CITOYENS PLUSIEURS SERVICES. SELON CE QUE VOUS EN SAVEZ OU SELON L'IMPRESSION QUE VOUS EN AVEZ, PARMI LES SERVICES SUIVANTS, LESQUELS RELÈVENT DE LA RESPONSABILITÉ DE LA VILLE DE MONTRÉAL? »

(Base : tous; n:1201)

(% de « oui »)



LES SERVICES ASSOCIÉS LE PLUS À LA VILLE DE MONTRÉAL SONT LES SERVICES DE POLICE ET LES SERVICES DE POMPIERS

La quasi-totalité des Montréalais sondés (92 %) attribue la responsabilité des services de police et de pompiers à la Ville de Montréal.

Viennent ensuite les services suivants :

- Les services de collecte;
- Les services d'entretien (rues, parcs, installations);
- Les bibliothèques municipales;
- Les services culturels, sportifs et de loisirs municipaux (hormis les services de loisir à caractère scientifique);
- Les services de transport;
- Les travaux d'urgence au niveau des canalisations et de la chaussée;
- Les centres de contacts (le numéro 311 et les bureaux Accès Montréal);
- Les services financiers (gestion du budget de la Ville, gestion des revenus de la taxation...)

Le taux de Montréalais attribuant la responsabilité de ces services à la Ville de Montréal varie entre 82 % et 88 %, ce qui demeure un niveau de connaissance élevé.

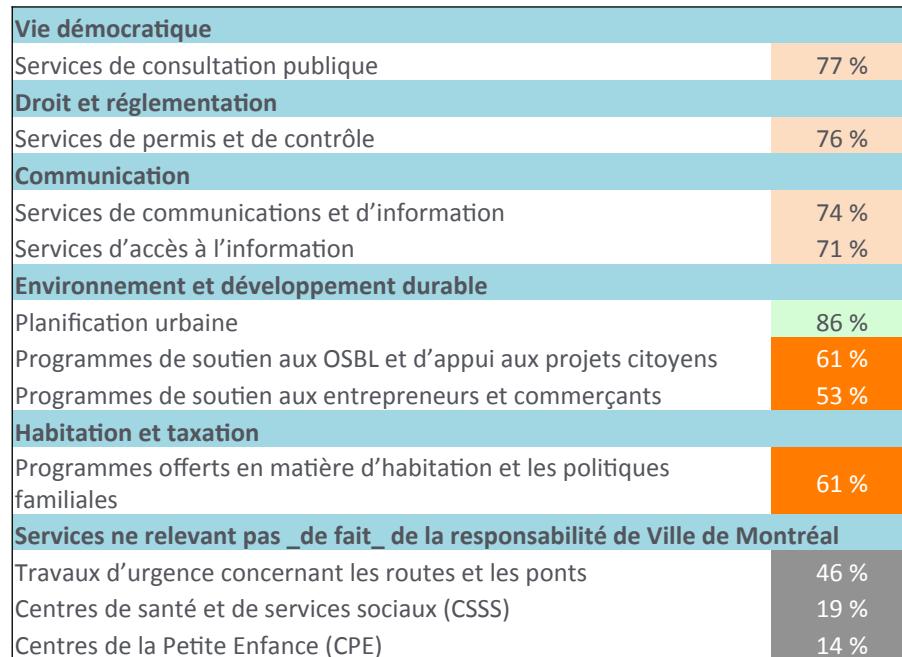
En revanche, le constat est plus mitigé lorsqu'il s'agit de certains services relevant de la vie communautaire et de l'éducation : pour près du quart des Montréalais (24 %), les services de loisir à caractère scientifique (exemple : le Jardin botanique, le Biodôme...) ne relèvent pas de la responsabilité de la Ville de Montréal. Et plus encore, 42 % des Montréalais ne sont pas au courant que les services communautaires relèvent aussi de la responsabilité de la Ville de Montréal, ce qui s'explique par le fait que la Ville de Montréal subventionne des organismes pour fournir ces services.

SERVICES RELEVANT DE LA VILLE DE MONTRÉAL (SUITE)

QD1 à QD25. « LA VILLE DE MONTRÉAL FOURNIT AUX CITOYENS PLUSIEURS SERVICES. SELON CE QUE VOUS EN SAVEZ OU SELON L'IMPRESSION QUE VOUS EN AVEZ, PARMI LES SERVICES SUIVANTS, LESQUELS RELÈVENT DE LA RESPONSABILITÉ DE LA VILLE DE MONTRÉAL? »

(Base : tous; n:1201)

(% de « oui »)



- Connaissance très élevée (taux supérieur à 90 %)
- Connaissance élevée (taux compris entre 80 % et 89 %)
- Connaissance modérée (taux compris entre 70 % et 79 %)
- Connaissance faible (taux compris entre 50 % et 69 %)
- Connaissance très faible (taux inférieur à 50 %)

LES SERVICES ASSOCIÉS LE PLUS À LA VILLE DE MONTRÉAL SONT LES SERVICES DE POLICE ET LES SERVICES DE POMPIERS (SUITE)

Dans le même ordre d'idées que précédemment, près du quart des Montréalais ignore aussi que les services de consultation publique, les services de permis et de contrôle ainsi que les services de communication et d'information relèvent de la responsabilité de la Ville de Montréal (entre 71 % et 77 % sont au courant).

De plus, plus de 40 % des Montréalais ne sont pas conscients du fait que la Ville de Montréal est responsable des programmes de soutien, que ce soit en matière d'habitation et de politiques familiales, d'appui aux OSBL et aux projets citoyens ou encore aux entrepreneurs et commerçants.

En revanche, la plupart (86 %) reconnaissent que la planification urbaine s'inscrit dans le champ des responsabilités de la Ville de Montréal tandis qu'ils sont une grande majorité à exclure (et avec raison) les CSSS et les CPE de ce champ.

Il est important de faire remarquer aussi une certaine confusion quant au rôle de la Ville de Montréal concernant les travaux d'urgence des routes et des ponts : près de la moitié (46 %) considère que ces travaux relèvent de la responsabilité de la Ville. Il est probable que cette confusion vienne non seulement d'une confusion des rôles, mais aussi chez certains d'une certaine confusion sémantique entre « routes » et « rues ».



Montréal 

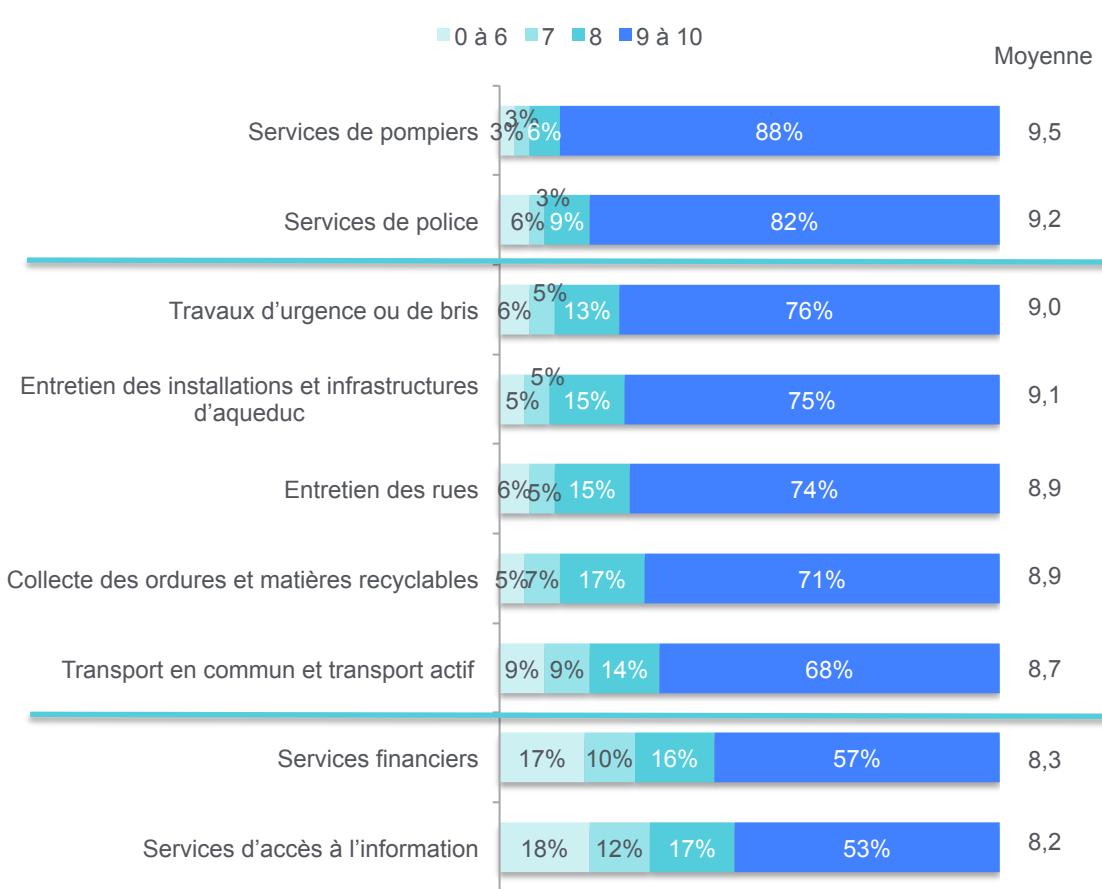


CHAPITRE 2 : PERCEPTION DU NIVEAU D'IMPORTANCE DES SERVICES MUNICIPAUX

NIVEAU D'IMPORTANCE DES SERVICES MUNICIPAUX

QB1 à QB22. « NOUS ALLONS MAINTENANT VOUS DEMANDER D'ÉVALUER LE NIVEAU D'IMPORTANCE QUE VOUS ACCORDEZ À CHACUN DES SERVICES, EN UTILISANT UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNifie « PAS DU TOUT IMPORTANT » ET 10, « EXTRÉMEMENT IMPORTANT ».

(Base : tous; n:1201)



LA PRÉOCCUPATION NUMÉRO 1 DES MONTRÉALAIS : LES SERVICES DE SÉCURITÉ (POMPIERS ET POLICE)

Plus de 8 Montréalais sur 10 accordent la primauté en termes d'importance aux services à caractère sécuritaire : 88 % ont attribué une note d'importance minimum de 9 sur 10 aux services de pompiers. De même, une grande majorité des habitants de la Ville de Montréal (82 %) considère que les services de police sont de la plus haute importance.

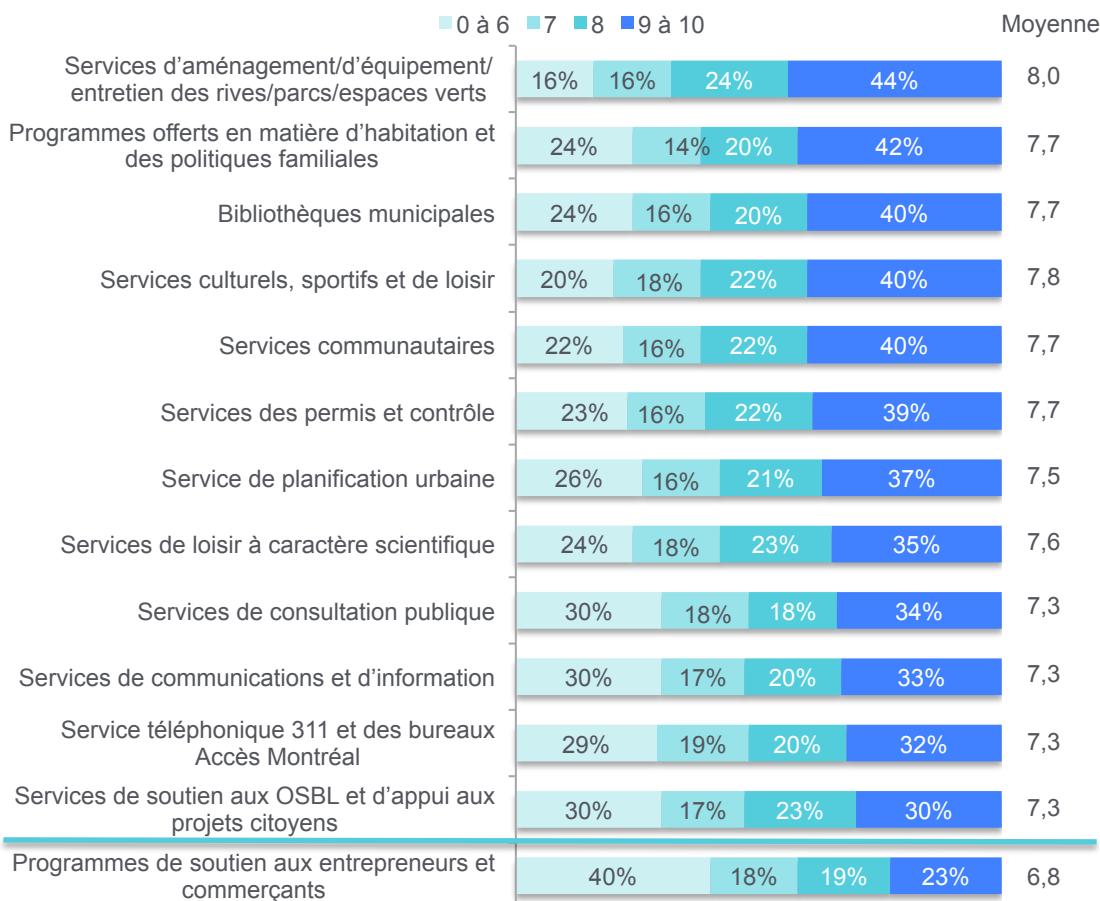
Viennent ensuite les services de travaux d'urgence, d'entretien (des installations et infrastructures d'aqueduc, ainsi que celui des rues), de collecte des ordures et des matières recyclables, ainsi que les services de transport : ils sont considérés comme très importants par une grande partie des Montréalais (68 % à 76 %).

Les autres aspects considérés très importants par plus de la moitié des Montréalais sont la gestion des finances de la Ville de Montréal (57 % ont attribué une note de 9 ou 10 sur 10 aux services financiers) ainsi que la transparence (53 % ayant donné une note minimum de 9 aux services d'accès à l'information).

NIVEAU D'IMPORTANCE DES SERVICES MUNICIPAUX (SUITE)

QB1 à QB22. « NOUS ALLONS MAINTENANT VOUS DEMANDER D'ÉVALUER LE NIVEAU D'IMPORTANCE QUE VOUS ACCORDEZ À CHACUN DES SERVICES, EN UTILISANT UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNifie « PAS DU TOUT IMPORTANT » ET 10, « EXTRÉMEMENT IMPORTANT ».

(Base : tous; n:1201)



FAIBLE IMPORTANCE ACCORDÉE AUX PROGRAMMES DE SOUTIEN AUX ENTREPRENEURS ET COMMERÇANTS

Il ressort également de l'étude que plus de la moitié des Montréalais sondés accordent une faible importance aux programmes de soutien aux entrepreneurs et aux commerçants (58 % ayant donné une note maximum de 7 sur 10). Ceci s'explique probablement par le fait qu'il s'agit de services municipaux adressés à une cible spécifique à laquelle une grande partie des Montréalais sondés ne s'identifient pas ou peu.

Quant aux autres services (notamment ceux reliés aux loisirs, à la réglementation, à la planification urbaine, à l'habitation, au soutien des OSBL et des projets citoyens ainsi qu'aux services d'information et de contacts tels que le 311 et les bureaux Accès Montréal), ils sont jugés plus importants, mais restent secondaires : moins de la moitié des sondés ont accordé une note de 9 ou 10 sur 10 (entre 30 % et 44 %).



Montréal 

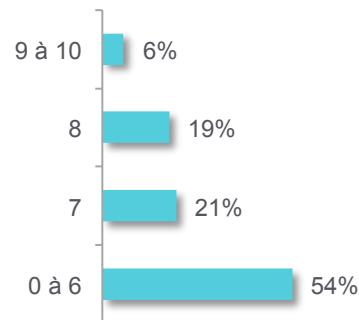


CHAPITRE 3 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

SATISFACTION GLOBALE

QC1. « DANS L'ENSEMBLE, À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DES SERVICES MUNICIPAUX AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS EN UTILISANT UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE MAINTENANT PAS DU TOUT SATISFAIT(E) ET 10, TRÈS SATISFAIT(E)? »

(Base : tous; n:1201)



Moyenne : 5,8

SATISFACTION GLOBALE FAIBLE

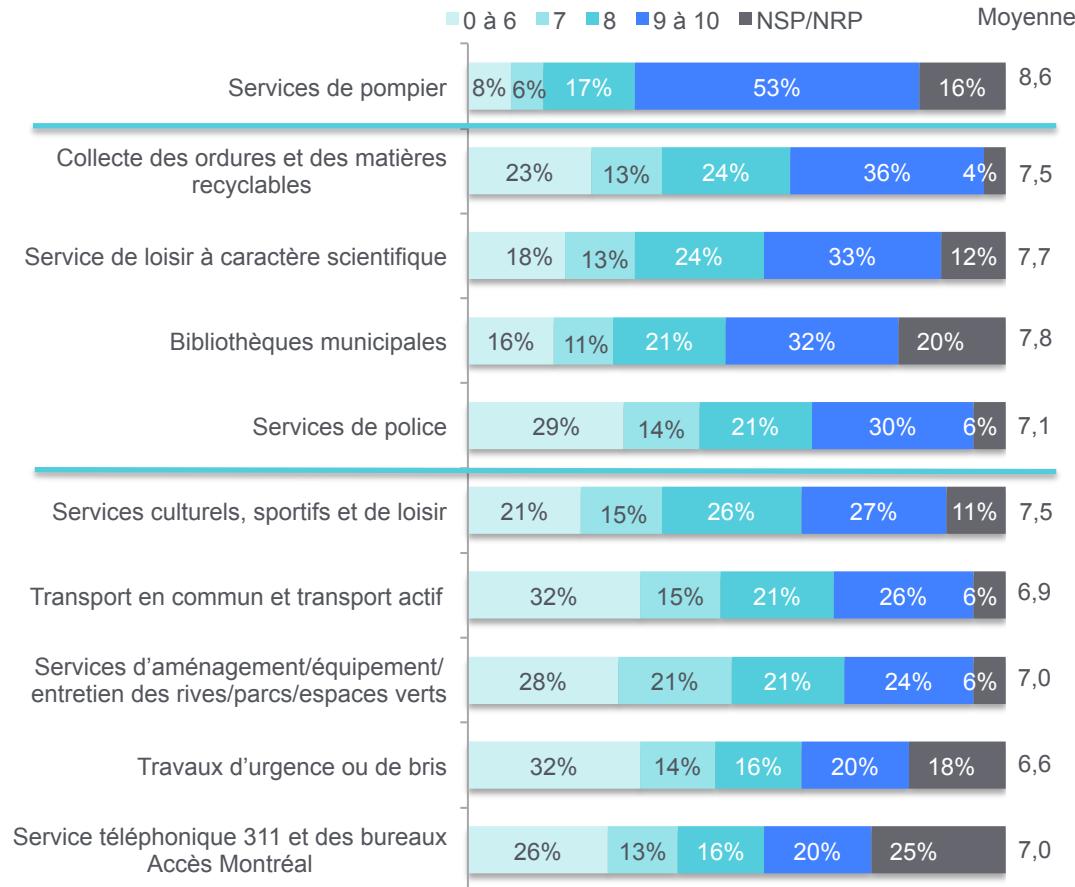
D'emblée, plus de la moitié des Montréalais sondés (54 %) ont attribué une note inférieure à 7 sur 10 pour exprimer leur niveau de satisfaction globale à l'égard des services municipaux. Seul le quart des répondants (25 %) a donné une note supérieure ou égale à 8 sur 10, ce qui témoigne d'un faible niveau de satisfaction générale.

En général, en matière de satisfaction, on cherche à atteindre une note moyenne de 8 ou plus (sur dix). Or la satisfaction globale se situe à 5,8 sur 10.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

QC2 à QC23. « PRÉCÉDEMMENT, VOUS AVEZ ÉVALUÉ LES SERVICES MUNICIPAUX EN TERMES D'IMPORTANCE POUR VOUS. MAINTENANT, NOUS ALLONS VOUS DEMANDER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE CES MÊMES SERVICES MUNICIPAUX. TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE MAINTENANT PAS DU TOUT SATISFAIT(E) ET 10, TRÈS SATISFAIT(E), QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES SUIVANTS EN FONCTION DE LEUR RÔLE? »

(Base : tous; n:1201)



LES SERVICES DE POMPIERS OBTIENNENT LA MEILLEURE NOTE

Les services de pompiers (8,6 sur 10) sont ceux qui recueillent la meilleure appréciation auprès des Montréalais (53 % ont donné une note supérieure ou égale à 9 et, plus largement, 70 % ont donné une note supérieure ou égale à 8).

Viennent ensuite le service de collecte des ordures et des matières recyclables, les services de loisir à caractère scientifique, les bibliothèques municipales, puis les services de police (30 % à 36 % des répondants ont donné une note supérieure ou égale à 9 et plus largement, 51 % à 60 % ont donné une note minimum de 8 sur 10). Tous ces services recueillent des notes moyennes comprises entre 7 et 8 sur 10.

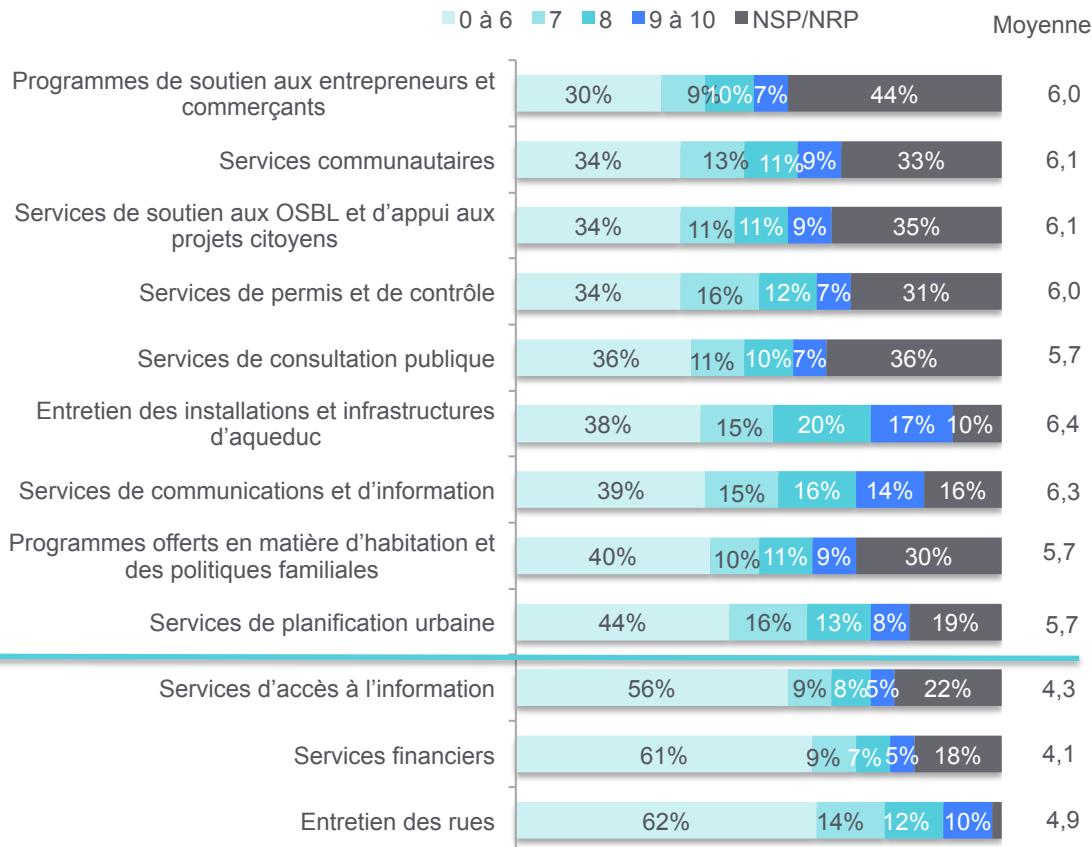
D'autres services recueillent des notes plus faibles, notamment les services culturels, sportifs et de loisir, le service de transport, les services d'aménagement/équipement/entretien des rives, parcs et espaces verts, les travaux d'urgence ou de bris ainsi que les services de contacts (311 et bureaux Accès Montréal) : entre 36 % et 53 % attribuent une note minimum de 8).

Il convient de souligner qu'un taux non négligeable n'a pas pu se prononcer notamment au sujet des bibliothèques municipales (20 %) et des services de contact (25 %) par méconnaissance de ces services.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX (SUITE)

QC2 à QC23. « PRÉCÉDEMMENT, VOUS AVEZ ÉVALUÉ LES SERVICES MUNICIPAUX EN TERMES D'IMPORTANCE POUR VOUS. MAINTENANT, NOUS ALLONS VOUS DEMANDER VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE CES MÊMES SERVICES MUNICIPAUX. TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE MAINTENANT PAS DU TOUT SATISFAIT(E) ET 10, TRÈS SATISFAIT(E), QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES SUIVANTS EN FONCTION DE LEUR RÔLE? »

(Base : tous; n:1201)



TRÈS FORTE INSATISFACTION CONCERNANT LA GESTION FINANCIÈRE, LE NIVEAU DE TRANSPARENCE ET L'ENTRETIEN DES RUES.

Plus de la moitié des Montréalais ont exprimé une insatisfaction à l'égard des services d'accès à l'information, autrement dit au niveau de la transparence fournie par la Ville (56 %) et ils sont près des deux tiers à être insatisfaits des services de gestion des finances de la Ville (61 %).

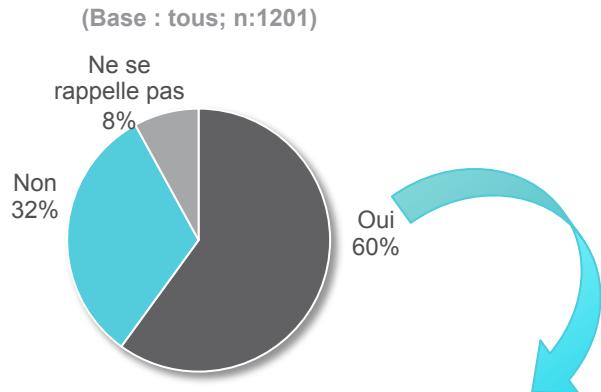
Mais le service qui suscite la plus grande insatisfaction s'avère être l'entretien des rues : les deux tiers des Montréalais ont donné une note de 6 ou moins sur 10.

Les autres services, quant à eux, suscitent l'insatisfaction de 30 % à 44 % des Montréalais. Cependant, il convient de souligner que pour plusieurs d'entre eux, une partie non négligeable de répondants n'ont pas été en mesure de se prononcer, là encore, par méconnaissance de ces services. Il s'agit notamment des :

- programmes de soutien aux entrepreneurs et commerçants (44 % de non-réponse);
- services de consultation publique (36 %);
- services de soutien aux OSBL et aux projets citoyens (35 %);
- services communautaires (33 %);
- services de permis et de contrôle (31 %);
- programmes offerts en matière d'habitation et les politiques familiales (30 %).

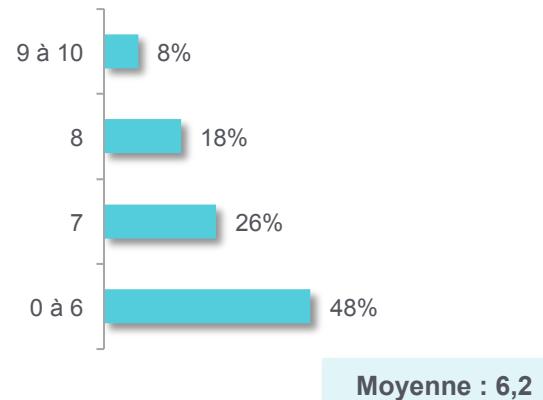
SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE WEB DE LA VILLE DE MONTRÉAL

QC24. « AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, AVEZ-VOUS VISITÉ LE SITE WEB DE LA VILLE DE MONTRÉAL ? »



QC25. « SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) », QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE WEB DE LA VILLE DE MONTRÉAL ? »

(Base : ceux qui ont visité le site web de la Ville de Montréal; n:732)



UN TAUX DE VISITE ÉLEVÉ...

La plupart des internautes montréalais sondés (60 %) ont visité le site web de la Ville de Montréal au moins une fois au cours de la dernière année.

- Ceux ayant le plus visité le site sont les internautes montréalais âgés de 35 à 44 ans (69 %), ayant une scolarité de niveau universitaire (68 %), perçevant un revenu personnel brut annuel compris entre 80 000 \$ et 199 999 \$ (72 %) et travaillant à temps plein (68 %).
- À l'inverse, nous constatons que la proportion des internautes montréalais n'ayant pas visité le site web est significativement plus élevée chez les 65 ans et plus (53 %), les internautes montréalais ayant une scolarité de niveau secondaire ou collégial (respectivement 49 % et 40 %), les gens à la retraite (52 %) et les habitants de l'arrondissement Pierrefonds-Roxboro (59 %).

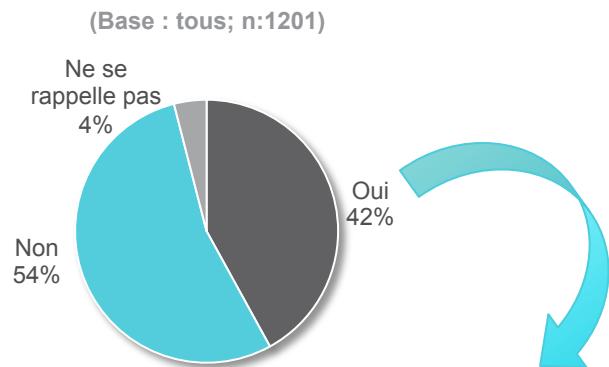
... MAIS UN NIVEAU DE SATISFACTION MITIGÉ

Près de la moitié (48 %) de ceux ayant visité le site web de la Ville de Montréal ont attribué une note inférieure à 7 sur 10 à celui-ci. Et seul le quart (26 %) a donné une note de 8 ou plus.

- Nous constatons que le niveau d'insatisfaction est significativement plus élevé chez les hommes (56 % ont donné une note maximum de 6) et chez les Montréalais travaillant à temps plein (54 %).
- En revanche, ceux qui s'avèrent les plus satisfaits du site web sont les Montréalais ayant une scolarité de niveau secondaire (17 % ont donné une note de 9 ou 10) et les étudiants (28 %).

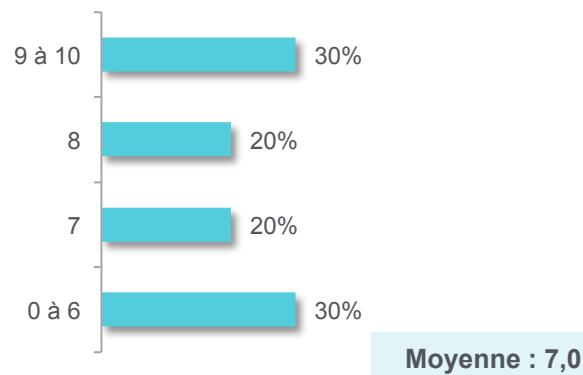
SATISFACTION À L'ÉGARD DU 311 ET DES BUREAUX ACCÈS MONTRÉAL

QC26. « AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, AVEZ-VOUS CONTACTÉ AU MOINS UNE FOIS UN BUREAU ACCÈS MONTRÉAL OU LE NUMÉRO 311 ? »



QC27. « SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE MAINTENANT « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) », QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE VOTRE DERNIER CONTACT DANS UN BUREAU ACCÈS MONTRÉAL OU AU SERVICE 311 ? »

(Base : ceux qui ont contacté au moins une fois un bureau accès Montréal ou le numéro 311; n:545)



PRÈS DE 4 MONTRÉALAIS SUR 10 ONT CONTACTÉ LE 311 OU UN BUREAU ACCÈS MONTRÉAL AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS

Une partie non négligeable des Montréalais sondés (42 %) a eu recours à un bureau Accès Montréal (BAM) ou au numéro 311 au cours de la dernière année.

- Le Plateau-Mont-Royal est l'arrondissement où nous constatons la plus forte proportion d'habitants ayant contacté le 311 ou un BAM (61 % vs 42 % pour l'ensemble), tandis que Saint-Laurent est celui affichant la proportion la plus faible (21 %).
- De plus, il s'avère que les Montréalais propriétaires de leur lieu de résidence sont ceux qui ont eu le plus recours à ces services (52 %).

LA MOITIÉ DES RÉPONDANTS AFFICHENT UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ À L'ÉGARD DES SERVICES DE CONTACT

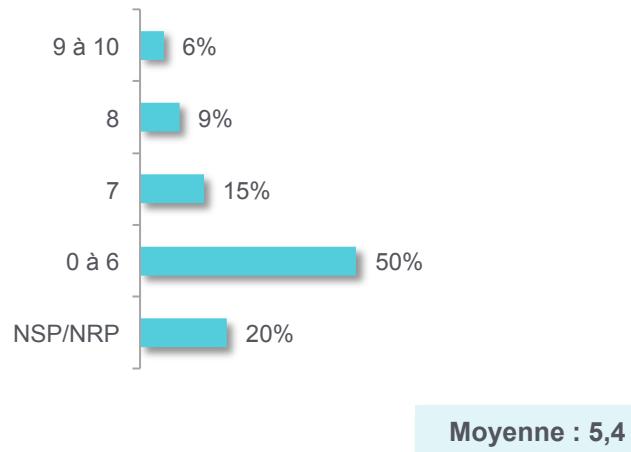
Le dernier contact dans un bureau Accès Montréal ou auprès du numéro 311 a laissé une impression positive auprès de la moitié (50 %) des Montréalais ayant eu recours à ces services au cours des 12 derniers mois.

Près du tiers (30 %) affiche même un niveau de satisfaction très élevé en attribuant une note de 9 ou 10 sur 10. Toutefois, la note moyenne demeure inférieure à 8 sur 10.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES INFORMATIONS DONNÉES PAR LA VILLE EN CAS DE TRAVAUX D'URGENCE OU DE PROJETS DANS LE SECTEUR

QC28. « TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) », QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES INFORMATIONS DONNÉES PAR LA VILLE EN CAS DE TRAVAUX D'URGENCE OU DE PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DANS VOTRE SECTEUR? »

(Base : tous; n:1201)



LA MOITIÉ DES MONTRÉALAIS NE SONT PAS SATISFAITS DES INFORMATIONS DONNÉES PAR LA VILLE EN CAS DE TRAVAUX OU DE PROJETS DANS LEURS SECTEURS

La moitié des Montréalais ont attribué une note de 0 à 6 exprimant ainsi leur insatisfaction à l'égard des informations fournies par la Ville de Montréal en cas de travaux d'urgence ou de projets de développement dans leurs secteurs.

- Notons que la proportion des insatisfaits est plus élevée chez les hommes (57 %) et les travailleurs à temps plein (57 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DU SERVICE FOURNI PAR LES EMPLOYÉS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

QC29. « TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) », QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE SERVICE EN GÉNÉRAL FOURNI PAR LES EMPLOYÉS DE LA VILLE LORSQUE VOUS VOUS ADRESSEZ PERSONNELLEMENT À EUX POUR UN SERVICE? »

(Base : tous; n:1201)



Moyenne : 6,7

SATISFACTION MITIGÉE QUANT À LA QUALITÉ DE SERVICE REÇU LORS DE CONTACTS AVEC DES EMPLOYÉS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Il en ressort qu'un tiers des Montréalais sondés (33 %) ont attribué une note d'au moins 8 sur 10 pour la qualité de service reçu lorsqu'ils se sont adressés personnellement à un employé de la Ville de Montréal pour un service. Un autre tiers (30 %) a, quant à lui, donné une note inférieure ou égale à 6 sur 10.

- L'insatisfaction est plus marquée chez les citoyens canadiens ayant acquis la citoyenneté canadienne (43 % ont attribué une note maximum de 6 sur 10) tandis que les citoyens canadiens à la naissance sont les moins sévères (25 %).
- L'insatisfaction est plus palpable aussi chez les hommes (37 %) et chez les habitants dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais (38 %).

Il convient de faire remarquer que 21 % des sondés n'ont pas pu se prononcer, car ils ne se souviennent pas de s'être adressés à un employé de la Ville de Montréal pour un service quelconque.



Montréal 



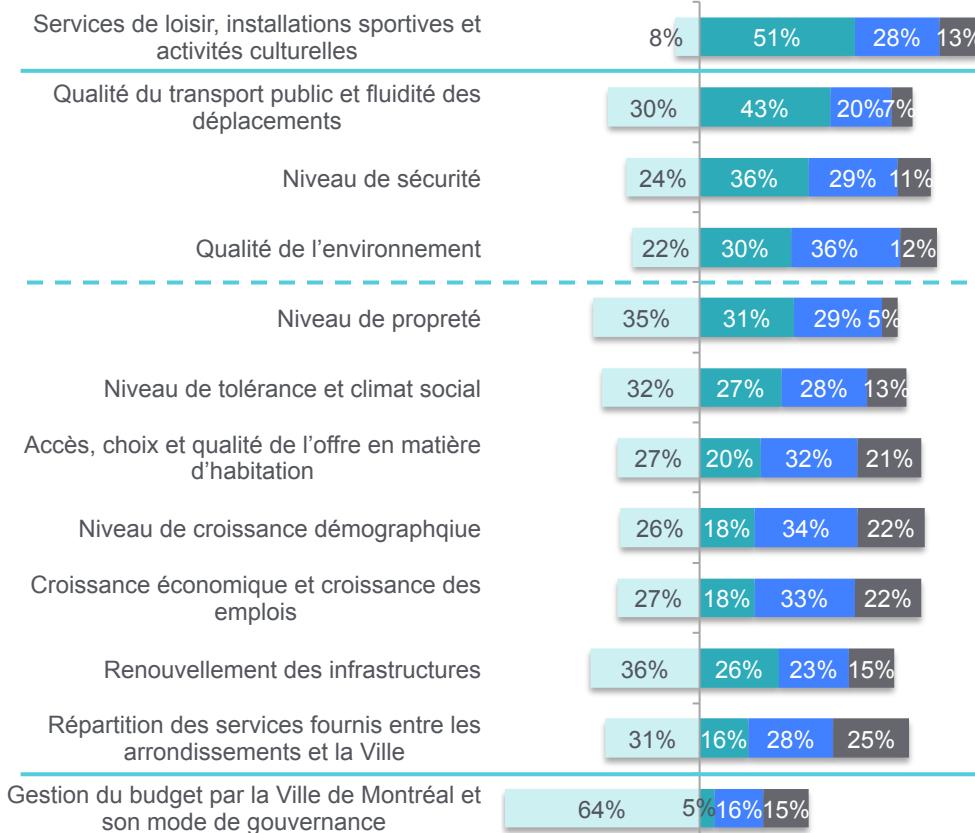
CHAPITRE 4 : PERSPECTIVES D'AVENIR

IMPACT DE L'ÉVOLUTION DE CERTAINS ASPECTS SUR LA QUALITÉ DE VIE DES MONTRÉALAIS

QE1 à QE12. « POUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS, DIRIEZ-VOUS QUE SON ÉVOLUTION AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES A EU UN IMPACT POSITIF, UN IMPACT NÉGATIF OU AUCUN IMPACT SUR VOTRE QUALITÉ DE VIE À MONTRÉAL ? »

(Base : tous; n:1201)

■ Impact négatif ■ Impact positif ■ Aucun impact ■ NSP/NRP



L'ÉVOLUTION DES SERVICES DE LOISIR EST CELLE AYANT EU L'IMPACT POSITIF LE PLUS LARGE AUPRÈS DES MONTRÉALAIS.

L'évolution des services de loisir, des installations sportives et des activités culturelles est celle qui a été le plus positivement ressentie par les Montréalais (51 %).

D'autres aspects ont été davantage jugés comme ayant eu une influence positive que négative sur la qualité de vie à Montréal, mais dont le constat s'avère mitigé comparativement à celui des services de loisir. Il s'agit particulièrement de la qualité du transport et des déplacements, du niveau de sécurité et de la qualité de l'environnement.

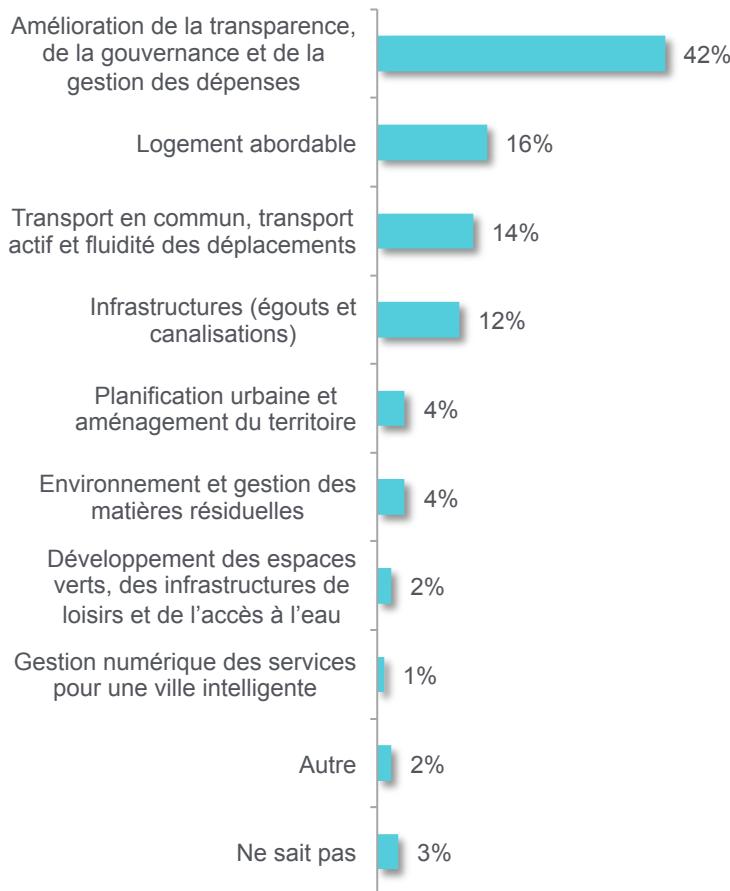
En revanche, certains aspects ont suscité davantage de perceptions négatives que positives, en l'occurrence : le niveau de propreté, le niveau de tolérance et le climat social, l'offre en matière d'habitation, la croissance démographique, le niveau de croissance économique et des emplois, les infrastructures et la répartition des rôles entre les arrondissements et la Ville.

Enfin, ils sont près des deux tiers (64 %) à juger que le mode de gouvernance et de gestion du budget par la Ville de Montréal a eu une incidence négative sur leur qualité de vie au cours des dernières années. Ce constat est à prendre avec mesure, car il est fort probable qu'il ait été exacerbé par le contexte politico-médiaque.

PRIORITÉ DE LA PROCHAINE ADMINISTRATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL

QE13. « PARMI LES CHOIX SUIVANTS, QUEL EST LE DOMAINÉ OÙ LA PROCHAINE ADMINISTRATION DE LA VILLE DEVRAIT INVESTIR EN PRIORITÉ ? »

(Base : tous; n:1201)



L'AMÉLIORATION DE LA TRANSPARENCE, DE LA GOUVERNANCE ET DE LA GESTION DES DÉPENSES RESSORT COMME ÉTANT LA PRÉOCCUPATION NUMÉRO 1

Près de la moitié des Montréalais (42 %) estiment que la prochaine administration de la Ville devrait axer ses efforts en priorité sur l'amélioration de la transparence, de la gouvernance et de la gestion des dépenses.

Ce premier constat n'est pas surprenant, car la présente étude a coïncidé avec un contexte politico-médiaque où la Ville de Montréal a fait l'objet de très vives critiques.

Dans une moindre mesure, les Montréalais souhaitent que la prochaine administration de la Ville accorde la priorité au logement abordable (16 %), à l'amélioration des services de transport et de la fluidité des déplacements (14 %) ainsi qu'à l'amélioration des égouts et des canalisations (12 %).

- Les plus favorables à une priorisation de l'amélioration de l'offre en matière de logement abordable sont ceux qui résident à Montréal depuis 2 à 5 ans (31 %), ceux ayant un revenu inférieur à 50 000 \$ (27 %) et les sans-emploi (31 %).
- Quant à ceux qui sont pour une amélioration de la transparence et de la gouvernance, ils sont principalement constitués de propriétaires (51 %), de personnes âgées de 65 ans ou plus (54 %)/retraités (55 %) et de ceux percevant un revenu personnel brut annuel compris entre 45 000 \$ et 80 000 \$ (50 %).

Les autres thèmes sont considérés comme des priorités par une infime minorité des Montréalais (entre 1 % et 4 %).

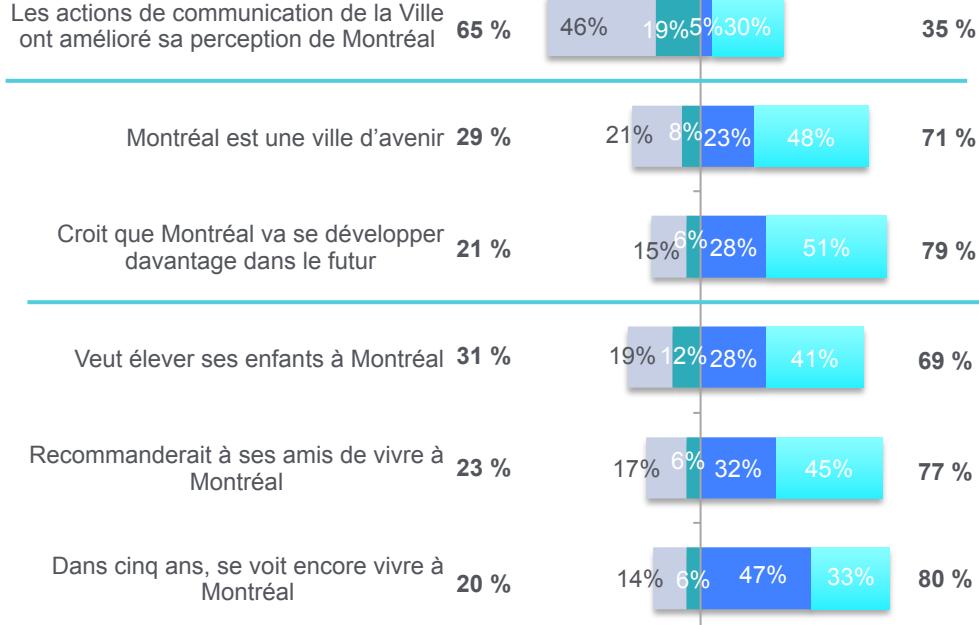
PERCEPTION DU POTENTIEL DE MONTRÉAL

QE14 à QE19. « MAINTENANT, À QUEL POINT ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUIVANTS ? »

(Base : tous; n:1201)

Tout à fait en désaccord
Tout à fait d'accord

Plutôt en désaccord
Plutôt d'accord



MALGRÉ UN FAIBLE IMPACT DES ACTIONS DE COMMUNICATION, L'OPTIMISME EST PRÉSENT

Plus des deux tiers (65 %) des sondés estiment que les actions de communication entreprises par la Ville de Montréal n'ont pas amélioré leur perception de Montréal.

- Cette perception est plus marquée chez les citoyens canadiens à la naissance (70 %) et ceux qui n'ont pas d'enfants (70 %).
- En revanche, le constat est plus positif chez les résidents permanents (45 % disent avoir une meilleure opinion de Montréal grâce, entre autres, aux actions de communication déployées par la Ville), ainsi que chez les habitants ayant un revenu personnel compris entre 20 000 \$ et 45 000 \$ (44 %).

Une large majorité est optimiste quant au développement futur de Montréal (79 % sont tout à fait ou plutôt d'accord avec l'affirmation), et considère que celle-ci est ville d'avenir (71 %).

- Cependant, les jeunes montréalais âgés de 35 à 44 ans semblent les moins portés à croire que Montréal est une ville d'avenir (64 %).

PERCEPTION DU POTENTIEL DE MONTRÉAL

QE14 à QE19. « MAINTENANT, À QUEL POINT ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUIVANTS ? »

(Base : tous; n:1201)

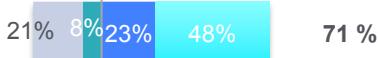
■ Tout à fait en désaccord
■ Tout à fait d'accord

■ Plutôt en désaccord
■ Plutôt d'accord

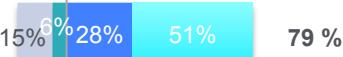
Les actions de communication de la Ville ont amélioré sa perception de Montréal **65 %**



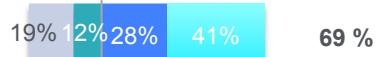
Montréal est une ville d'avenir **29 %**



Croit que Montréal va se développer davantage dans le futur **21 %**



Veut éllever ses enfants à Montréal **31 %**



Recommanderait à ses amis de vivre à Montréal **23 %**



Dans cinq ans, se voit encore vivre à Montréal **20 %**



SUR LE PLAN PERSONNEL, LES MONTRÉALAIS SE PROJETTENT À MONTRÉAL MAIS AVEC UNE CERTAINE PRUDENCE

Sur un plan plus personnel, ils sont encore plus nombreux à se projeter à Montréal : 69 % des sondés veulent élever leurs enfants à Montréal, 77 % recommanderaient à leurs amis d'y vivre et 80 % se voient encore y vivre dans cinq ans.

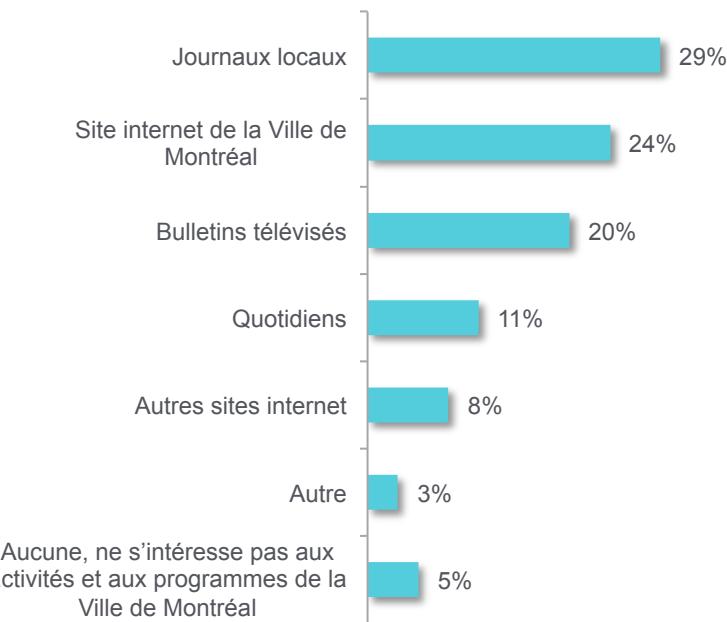
- La proportion de ceux voulant éliver leurs enfants à Montréal est plus faible chez les 25-34 ans (49 %). C'est le cas aussi lorsqu'il s'agit de se projeter à Montréal dans 5 ans (64 %) ou de recommander la vie à Montréal à des amis (64 %).
- Il s'avère que la catégorie de Montréalais qui se projettent le plus à Montréal est les retraités de 65 ans et plus : 89 % se voient y vivre dans cinq ans et 85 % recommanderaient à leurs amis de venir s'y installer.

Enfin, il convient de souligner que l'optimisme règne certes, néanmoins avec une certaine prudence : seuls 23 % à 32 % se disent totalement convaincus de la plupart des aspects. Le seul énoncé pour lequel les Montréalais ont le plus exprimé une opinion positive tranchée est la perspective de vie à Montréal dans les cinq prochaines années (47 % l'ont affirmée avec certitude).

MÉDIAS UTILISÉS POUR S'INFORMER AU SUJET DE LA VILLE DE MONTRÉAL

QSD10. « QUELLE SOURCE D'INFORMATION UTILISEZ-VOUS PRINCIPALEMENT POUR OBTENIR DES INFORMATIONS CONCERNANT LES ACTIVITÉS ET LES PROGRAMMES DE LA VILLE DE MONTRÉAL ? »

(Base : tous; n:1201)



UN INTÉRÊT MARQUÉ POUR L'INFORMATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS ET LES PROGRAMMES DE LA VILLE DE MONTRÉAL, SURTOUT VIA LES JOURNAUX LOCAUX

Seuls 5 % des internautes montréalais ont déclaré ne pas s'intéresser aux activités et aux programmes de la Ville de Montréal, ce qui est un constat très positif quant à l'intérêt suscité par la Ville auprès de ses habitants.

Parmi les 95 % d'internautes montréalais intéressés de s'informer sur l'offre de services de la Ville de Montréal, 40 % privilègient la presse écrite pour accéder à cette information, principalement les journaux locaux (29 %) et dans une moindre mesure les quotidiens (11 %).

Près du quart (24 %) passe principalement par le site web de la Ville de Montréal, et dans une moindre mesure par d'autres sites internet (8 %).

Enfin, la télévision reste un média privilégié par une partie non négligeable des internautes montréalais : 20 % s'informent des activités et des programmes de la Ville en regardant les bulletins télévisés.



Montréal 



CHAPITRE 5 : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

Sexe	(n:1201)	Domaine d'étude	(n:1007)	Revenu personnel brut annuel	(n:1201)
▪ Homme	48 %	▪ Arts	9 %	▪ 20 000 \$ ou moins	11 %
▪ Femme	52 %	▪ Administration des affaires	20 %	▪ De 20 000 \$ à 44 999 \$	27 %
Âge	(n:1201)	▪ Technologies de l'information	11 %	▪ De 45 000 \$ à 79 999 \$	31 %
▪ 18-24 ans	4 %	▪ Sciences biomédicales	3 %	▪ De 80 000 \$ à 199 999 \$	14 %
▪ 25-34 ans	13 %	▪ Autres sciences de la santé	6 %	▪ Plus de 200 000 \$	1 %
▪ 35-44 ans	31 %	▪ Sciences humaines	16 %	▪ NSP/NRP	16 %
▪ 45-54 ans	18 %	▪ Droit	3 %		
▪ 55-64 ans	15 %	▪ Lettres	5 %		
▪ 65 ans et plus	19 %	▪ Hôtellerie et restauration	2 %		
Langue maternelle	(n:1201)	▪ Autre	23 %		
▪ Français seulement	50 %	▪ NSP/NRP	2 %		
▪ Anglais seulement	13 %	Nombre d'enfants	(n:1201)		
▪ Autre	37 %	▪ Aucun	43 %		
Ancienneté de résidence à Montréal	(n:1201)	▪ 1	17 %		
▪ Entre deux et cinq ans	9 %	▪ 2	26 %		
▪ Plus de 5 ans	91 %	▪ 3	9 %		
Scolarité	(n:1201)	▪ 4 et plus	4 %		
▪ Primaire (ou moins)	1 %	Statut de résidence au Québec	(n:1201)		
▪ Secondaire	14 %	▪ Résident permanent	19 %		
▪ Collégial	26 %	▪ Citoyen canadien à la naissance	60 %		
▪ Universitaire	57 %	▪ Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne	19 %		
▪ NSP/NRP	2 %	▪ Étudiant international	0,2 %		
		▪ Autre	1 %		
		▪ NSP/NRP	1 %		
		Résidence	(n:1201)		
		▪ Propriétaire	49 %		
		▪ Locataire	51 %		

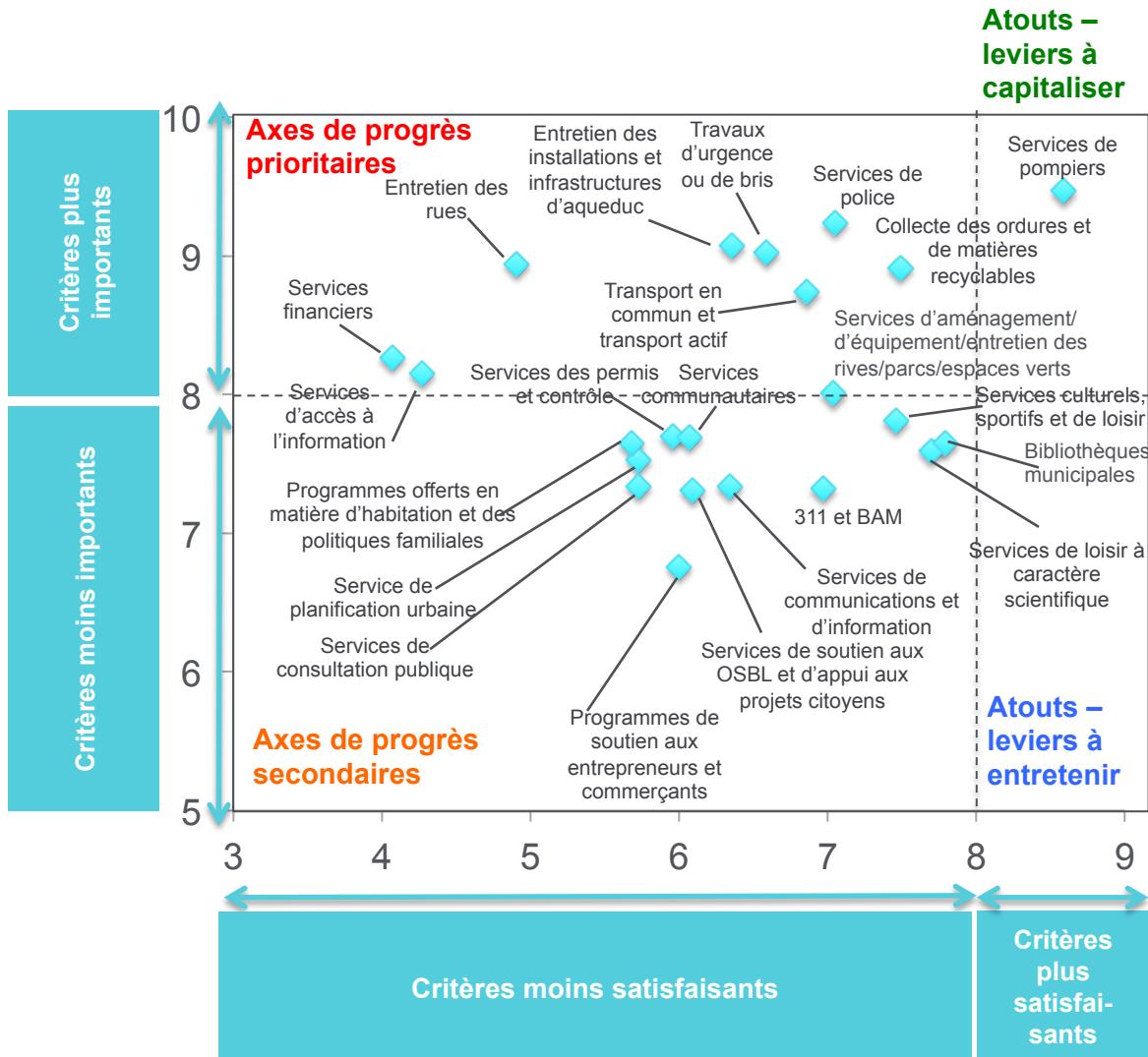


Montréal 



CONCLUSIONS

MATRICE IMPORTANCE/SATISFACTION ET LEVIERS D'ACTION



PLUSIEURS AXES DE PROGRÈS À CONSIDÉRER EN PRIORITÉ PAR LA VILLE DE MONTRÉAL

La matrice importance/satisfaction ci-contre met en évidence les atouts et les axes de progrès au niveau de l'offre de service de la Ville de Montréal.

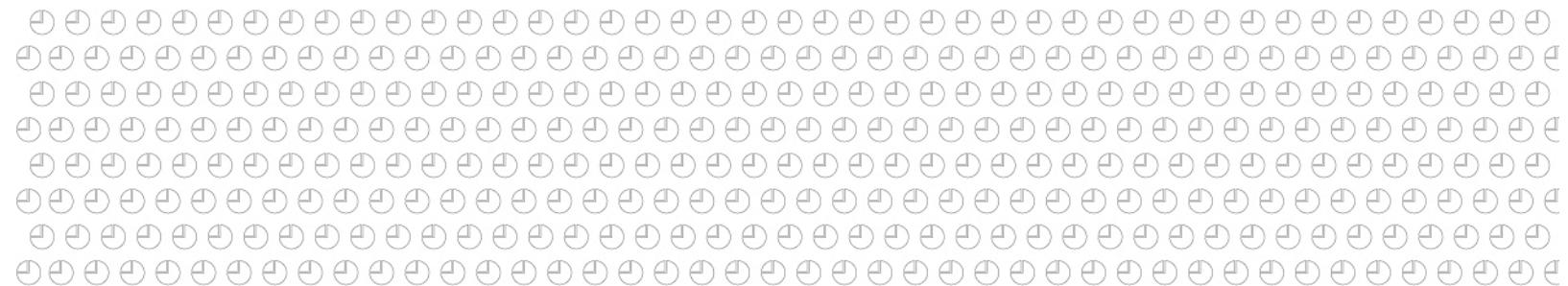
Il ressort de cette analyse un seul atout actuel à capitaliser par la Ville de Montréal : les services de pompier. Tous les autres services constituent actuellement des axes de progrès, les plus prioritaires étant les services de :

- entretien des rues;
- entretien des installations et infrastructures d'aqueduc;
- travaux d'urgence ou de bris;
- transport en commun et transport actif;
- gestion financière (gestion du budget et des revenus de la taxation);
- accès à l'information (transparence).

Même s'ils font partie des axes de progrès, les services de police, le service de collecte des ordures et des matières recyclables, les services d'entretien des espaces verts, les services de loisir incluant les bibliothèques ainsi que les services de contacts (311 et BAM) pourraient être considérés comme étant des atouts potentiels dans la mesure où la moyenne de satisfaction est supérieure ou égale à 7 sur 10.

À la lumière des résultats de l'étude, nous pouvons dégager le bilan provisoire suivant :

PRINCIPALES FORCES	PRINCIPALES FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">▪ Une bonne connaissance par les habitants des principaux services fournis par la Ville de Montréal.▪ Les services de pompiers : un atout à capitaliser.▪ Une amélioration ressentie au niveau des services de loisir, de transport public, de sécurité ainsi que sur le plan de la qualité de l'environnement.	<ul style="list-style-type: none">▪ Un niveau de satisfaction globale très faible, partagé par les habitants de tous les arrondissements sondés.▪ Une image négative sur le plan de la gestion des finances, du mode de gouvernance et de la transparence.▪ Plusieurs axes de progrès à considérer, en priorité les services de :<ul style="list-style-type: none">- police;- travaux d'urgence ou de bris;- entretien des installations et infrastructures d'aqueduc;- collecte des ordures et de matières recyclables;- transport en commun et transport actif;- gestion financière (gestion du budget et des revenus de la taxation);- accès à l'information (transparence).▪ Une satisfaction partagée quant aux informations données en cas de travaux d'urgence ou de projets de développement dans le secteur.▪ Une satisfaction partagée également à l'égard du service reçu auprès d'employés de la Ville.
PRINCIPALES OPPORTUNITÉS	PRINCIPALES MENACES
<ul style="list-style-type: none">▪ Un optimisme largement partagé quant aux perspectives d'avenir à Montréal.▪ Un intérêt marqué pour les programmes et les activités offertes par la Ville.	<ul style="list-style-type: none">▪ [Hypothèse] Impact important des retombées médiatiques de la commission Charbonneau sur la perception globale des services municipaux et de la Ville de Montréal (surtout sur le plan de la transparence et du mode de gouvernance).▪ Les moins de 44 ans sont moins portés que les retraités à se projeter sur un plan personnel à Montréal.



ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

OBJECTIF Dans cette annexe, nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

PLAN DE SONDAGE **Population cible**
Internautes résidant à Montréal depuis au moins 2 ans, âgés de 18 ans ou plus.

Base de sondage

Deux bases de sondage ont été utilisées pour réaliser cette étude :

- Un échantillon du panel Or de SOM. Cet échantillon inclut seulement des panélistes web qui sont recrutés à partir de sondages omnibus téléphoniques et qui ont accepté d'être invités à répondre à des sondages web.
- Un échantillon provenant de Research Now incluant des panélistes volontaires prêt à répondre à des sondages web.

Plan d'échantillonnage

1 201 entrevues distribuées proportionnellement réalisées à travers les 19 arrondissements de la ville de Montréal selon la répartition suivante :

Arrondissement	Population*	Nombre d'entrevues
Ahuntsic-Cartierville	126 891	92
Anjou	41 928	31
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	165 031	120
Lachine	41 616	30
LaSalle	74 276	54
Le Plateau-Mont-Royal	100 390	73
Le Sud-Ouest	71 546	52
L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève	18 097	13
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	131 483	96
Montréal-Nord	83 868	61
Outremont	23 566	17
Pierrefonds-Roxboro	68 410	50
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	106 437	77
Rosemont–La Petite-Patrie	134 038	98
Saint-Laurent	93 842	68
Saint-Léonard	75 707	55
Verdun	66 158	48
Ville-Marie	84 013	61
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	142 222	103

* Source Statistique Canada, recensement 2011

QUESTIONNAIRE Le questionnaire utilisé pour l'étude a été conçu, puis révisé, traduit et programmé par SOM. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais selon la préférence du répondant. La durée moyenne du questionnaire est d'environ 15 minutes.

COLLECTE **Période de collecte**
Du 14 au 21 novembre 2012

Mode d'entrevue

Entrevues réalisées parmi des panélistes; invitations par courriel administrées par SOM; collecte des questionnaires sur les serveurs de SOM.

Nombre d'entrevues

Avec le panel Or SOM	924
Avec le panel Research Now	277
Total	1201

Nombres d'entrevues non admissibles 379

Motifs des non admissibles :

- Quotas atteints du nombre d'entrevues par arrondissement.
- Ne réside pas à Montréal.
- Résident de Montréal qui ne réside pas à Montréal depuis au moins deux ans.

Résultats (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)

Taux de réponse : 24,4 %

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS – SOM ET RESEARCH NOW



Ville de Montréal (Satisfaction résidents) - Global

Sondage réalisé du 14 novembre au 21 novembre 2012

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON

Nombre d'entrevues visées

6471

Invitations envoyées (A)

6471

UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE

Questionnaires complétés (B1)

1201

Hors de la population visée ou quota atteint (B2)

379

UNITÉ JOINTE TARDIVE

Accès lorsque collecte terminée

2

UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE

Abandon à la page d'accueil

0

Abandon durant le questionnaire

143

Problème technique

0

Courriel automatique reçu indiquant absence du répondant

0

Courriel reçu indiquant refus de répondre

0

Désabonnement

0

À faire par téléphone

0

UNITÉ JOINTE TOTALE (C)

1749

UNITÉ NON JOINTE

Temporaire : serveur distant ne répond pas ou en problème

0

Temporaire : quota de l'usager dépassé

0

Temporaire : détection par antipourriels

0

Autres messages de retour non reconnus

0

UNITÉ NON JOINTE TOTALE (D)

0

UNITÉ INEXISTANTE

Permanent : courriel invalide (usager@) (E1)

0

Permanent : courriel invalide (@domaine) (E2)

0

Taux d'accès (C/(A-(E1+E2)))

27,0 %

Taux de réponse parmi unité jointe ((B1+B2)/C)

90,3 %

TAUX DE RÉPONSE ((B1+B2)/(A-(E1+E2)))

24,4 %

Ville de Montréal (Satisfaction résidents) - Volet SOM

Sondage réalisé du 14 novembre au 21 novembre 2012

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON	3472
Nombre d'entrevues visées	
Invitations envoyées (A)	3472
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE	
Questionnaires complétés (B1)	924
Hors de la population visée ou quota atteint (B2)	72
UNITÉ JOINTE TARDIVE	
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE	
Abandon à la page d'accueil	0
Abandon durant le questionnaire	109
Problème technique	0
Courriel automatique reçu indiquant absence du répondant	0
Courriel reçu indiquant refus de répondre	0
Désabonnement	15
À faire par téléphone	0
UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	1129
UNITÉ NON JOINTE	
Temporaire : serveur distant ne répond pas ou en problème	0
Temporaire : quota de l'usager dépassé	0
Temporaire : détection par antipourriels	0
Autres messages de retour non reconnus	0
UNITÉ NON JOINTE TOTALE (D)	0
UNITÉ INEXISTANTE	0
Permanent : courriel invalide (usager@) (E1)	0
Permanent : courriel invalide (@domaine) (E2)	0
Taux d'accès (C/(A-(E1+E2))	32,5 %
Taux de réponse parmi unité jointe ((B1+B2)/C)	88,2 %
TAUX DE RÉPONSE ((B1+B2)/(A-(E1+E2)))	28,7 %

Ville de Montréal (Satisfaction résidents) - Volet Research Now

Sondage réalisé du 19 novembre au 21 novembre 2012

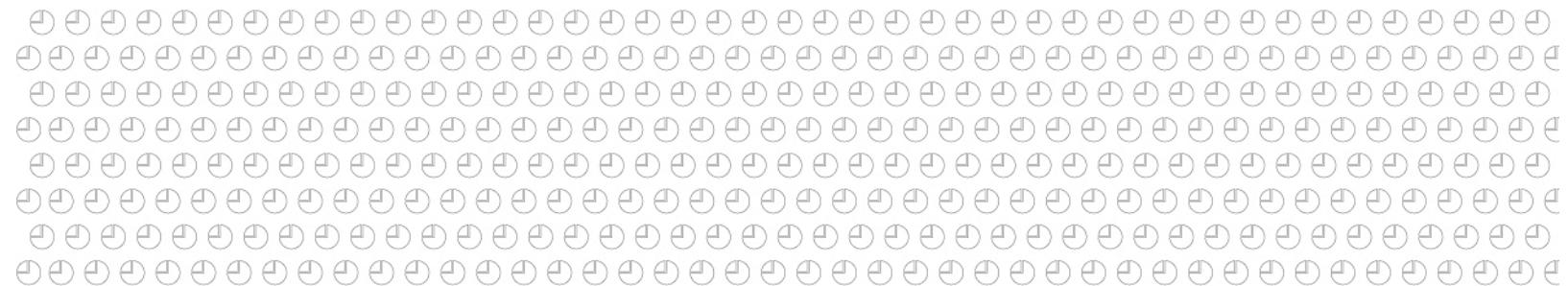
TAILLE DE L'ÉCHANTILLON	2999
Nombre d'entrevues visées	
Invitations envoyées (A)	2999
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE	
Questionnaires complétés (B1)	277
Hors de la population visée ou quota atteint (B2)	307
UNITÉ JOINTE TARDIVE	
Accès lorsque collecte terminée	2
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE	
Abandon à la page d'accueil	0
Abandon durant le questionnaire	34
Problème technique	0
Courriel automatique reçu indiquant absence du répondant	0
Courriel reçu indiquant refus de répondre	0
Désabonnement	0
À faire par téléphone	0
UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	620
 UNITÉ NON JOINTE	
Temporaire : serveur distant ne répond pas ou en problème	0
Temporaire : quota de l'usager dépassé	0
Temporaire : détection par antipourriels	0
Autres messages de retour non reconnus	0
UNITÉ NON JOINTE TOTALE (D)	0
UNITÉ INEXISTANTE	0
Permanent : courriel invalide (usager@) (E1)	0
Permanent : courriel invalide (@domaine) (E2)	0
 Taux d'accès (C/(A-(E1+E2))	20,7 %
Taux de réponse parmi unité jointe ((B1+B2)/C)	94,2 %
TAUX DE RÉPONSE ((B1+B2)/(A-(E1+E2)))	19,5 %

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

- La pondération est faite pour la totalité des répondants (1234 répondants ou non admissibles) de la façon suivante :
 - Par expansion à la distribution conjointe d'âge (18-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans et plus) et de sexe de la population de la Ville de Montréal au recensement 2011.
 - Selon la distribution en fonction de la langue maternelle (français seulement, anglais seulement, autre) de la ville de Montréal au même recensement.
- Les données ont été traitées à l'aide du progiciel MACTAB.
- Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut toutes les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

LIMITES DE L'ÉTUDE

- Un sondage par internet effectué à partir d'un échantillon non probabiliste (celui de Research Now) ne permet pas le calcul de marges d'erreur statistiques et n'assure pas la représentativité de l'échantillon chez les internautes. De plus, un sondage par internet ne permet pas de représenter une partie de la population (environ 25 %) qui n'utilise pas internet. En particulier, les résultats des questions (SD10 et C24) portant sur des aspects liés à l'utilisation d'internet peuvent s'éloigner considérablement de ceux qu'aurait donnés un échantillon probabiliste auprès des Montréalais adultes (incluant les non-internautes).
- De plus, les distributions ayant servies pour la pondération sont pour l'ensemble des adultes de la ville de Montréal et non pas celles des adultes internautes qui habitent Montréal. En l'absence de distributions fiables auprès des internautes de la ville de Montréal, seule cette option était disponible.
- Dans les tableaux en bannière, nous présentons les résultats des tests statistiques (test du khi-carré, test de différences de moyennes). Les conclusions de ces tests ne peuvent s'appliquer qu'aux panélistes de la ville de Montréal. Elles ne peuvent en aucun cas être inférées à l'ensemble des internautes de la Ville de Montréal et encore moins aux adultes de la ville de Montréal.
- En effet, un test statistique significatif auprès des panélistes de la ville de Montréal ne peut pas être interprété comme un test significatif chez les internautes montréalais. Il ne s'applique qu'à l'ensemble des panélistes volontaires inscrits au panel web. Le lecteur intéressé pourra consulter la page web à l'adresse suivante : <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch13/nonprob/5214898-fra.htm>



ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE