

VILLE DE MONTRÉAL
SONDAGE DE SATISFACTION DES CITOYENS
À L'ÉGARD DES SERVICES INDIVIDUELS (LIGNE 311)
(Projet 487-s)

Bonjour, mon nom est _____ de Saine recherche. Nous avons été mandatés par la Ville de Montréal pour réaliser une étude de satisfaction auprès des Montréalais qui ont contacté le service 311 de la Ville de Montréal au cours des derniers mois.

QA. Selon nos dossiers, un membre de votre foyer a contacté le service 311 de la Ville de Montréal au cours des derniers mois. Êtes-vous cette personne?

- | | | |
|---------------------------------------|---|---|
| Oui..... | 1 | |
| Non..... | 2 | Demandez à parler à cette personne et présentez-vous à nouveau |
| Personne n'a contacté le service..... | 8 | Remercier et terminer |
| NSP/Refus | 9 | Remercier et terminer |

Q13. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

- | | | |
|-----------------------|---|-----------------|
| Moins de 18 ans | 0 | TERMINER |
| 18-24 ans..... | 1 | |
| 25-34 ans..... | 2 | |
| 35-49 ans..... | 3 | |
| 50-64 ans..... | 4 | |
| 65 ans et plus | 5 | |
| NSP/Refus | 9 | |

Q1A. À quel sujet avez-vous communiqué avec la Ville au cours des trois derniers mois? Quel(s) autre(s)?

- | | |
|--|----|
| Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, monstres, écocentre, etc.) | 01 |
| Gestion du territoire et permis de construction | 02 |
| Loisirs | 03 |
| Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.)..... | 04 |
| Déneigement..... | 05 |
| Sécurité policière | 06 |
| Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.)..... | 07 |
| Circulation et transport..... | 08 |
| Bibliothèque | 09 |
| Taxes et évaluation foncière..... | 10 |
| Licence pour un chien..... | 11 |
| Contrôle du bruit | 12 |
| Une requête | 13 |
| Une plainte | 14 |
| Contravention..... | 15 |
| Événements spéciaux | 16 |
| Organismes communautaires | 17 |
| Stationnement (stationnements publics, vignettes, et.) | 18 |
| Autre (préciser) : | 97 |
| NSP/Refus | 99 |

SI UNE SEULE RÉPONSE À Q1A → PASSER À Q2

Q1B. Quel est le sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville? **Si ne peut préciser le plus récent, choisir celui dont se souvient le plus.**

Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, monstres, écocentre, etc.)	01
Gestion du territoire et permis de construction	02
Loisirs.....	03
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.).....	04
Déneigement.....	05
Sécurité policière	06
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.).....	07
Circulation et transport.....	08
Bibliothèque	09
Taxes et évaluation foncière.....	10
Licence pour un chien.....	11
Contrôle du bruit	12
Une requête	13
Une plainte	14
Contravention.....	15
Événements spéciaux	16
Organismes communautaires	17
Stationnement (stationnements publics, vignettes, et.)	18
Autre (préciser) :	97
NSP/Refus	99

Q2. Nous allons parler du sujet le plus récent pour lequel vous avez contacté la Ville. Parmi les moyens que vous avez utilisés pour communiquer avec la Ville à ce sujet, est-ce que...

				Pour chaque « oui » - Demander :
				Combien de fois?
	Oui	Non	NSP/Refus	
a. Vous vous êtes présenté en personne?	1	2	9	_____
b. Vous avez téléphoné?	1	2	9	_____
c. Vous avez communiqué par l'intermédiaire du site Internet?/ Vous avez envoyé un courriel?	1	2	9	_____

Q3. Lorsque vous avez voulu communiquer avec la Ville, avez-vous rencontré des difficultés?

Oui.....	1	PASSER À Q5
Non.....	2	
NSP/Refus	9	

Q4. Lesquelles? (Maximum cinq mentions)

Ne savait pas où s'adresser	01
N'a pas trouvé le service dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique	02
A été constamment renvoyé à une autre personne	03
Lignes téléphoniques occupées	04
Difficultés avec le système de réponse automatique ou de boîte vocale	05
Reçu des renseignements erronés.....	06
Reçu des renseignements contradictoires de différentes personnes ..	07
Personne n'a pris le temps d'expliquer ce qu'il fallait faire	08
Difficulté à trouver le numéro de téléphone	09
Pas eu de suivi de sa demande	10
Autre (préciser) :	97
NSP/Refus	99

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

Oui.....	1
Non.....	2
NSP/Refus	9

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

Oui.....	1	PASSER À Q8
Non.....	2	
NSP/Refus	9	

Q7. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) à propos du tarif qui était exigé?

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Tout à fait en désaccord	4
NSP/Refus	9

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

Oui, totalement.....	1
Oui, partiellement.....	2
Non, pas vraiment.....	3
Non, pas du tout	4
Dossier encore en cours.....	5
NSP/Refus	9

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

	Très bon(ne)	Bon(ne)	Mauvais(e)	Très mauvais(e)	NSP/ Refus
a. Le délai qui a été requis pour obtenir le service	1	2	3	4	9
b. Le souci d'équité démontré par le personnel.....	1	2	3	4	9
c. L'empressement du personnel.....	1	2	3	4	9
d. La compétence du personnel.....	1	2	3	4	9
e. La politesse et la courtoisie du personnel.....	1	2	3	4	9
f. Le nombre de démarches auprès de la Ville pour obtenir le service	1	2	3	4	9
g. Les explications relatives aux démarches à faire pour obtenir le service	1	2	3	4	9
h. La facilité d'accès au service.....	1	2	3	4	9

Q10. Lorsque vous avez contacté la Ville, diriez-vous que les services que vous avez reçus étaient...? **(Lire)**

Au-delà de vos attentes	1
Conformes à vos attentes.....	2
En deça de vos attentes	3
Très en deça de vos attentes	4
NSP/Refus	9

Q11. Diriez-vous que vous êtes ... **(lire)** des services que vous avez reçus lorsque vous avez contacté la Ville?

Très satisfait.....	1
Assez satisfait	2
Peu satisfait.....	3
Pas du tout satisfait	4
NSP/Refus	9

Il ne me reste plus que quelques questions générales. Je vous remercie du temps que vous nous avez consacré jusqu'ici.

Q14. Lequel, parmi les types de ménage suivants, correspond le mieux à votre situation?

Couple sans enfant à charge	1
Couple avec au moins un enfant à charge.....	2
Parent célibataire avec au moins un enfant à charge	3
Célibataire	4
Domicile partagé par plus d'un célibataire	5
Autre (préciser) :	7
NSP/Refus	9

Q15. Votre ménage est-il propriétaire ou locataire du logement dans lequel vous demeurez?

- Propriétaire 1
- Locataire 2
- NSP/Refus 9

Q16. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété?

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

Q16b. Quelle est votre occupation? Êtes-vous : **(Lire)**

- Employé à temps plein 1
- Employé à temps partiel 2
- Retraité 3
- Étudiant 4
- Personne au foyer 5
- Sans emploi 6
- Autre (préciser) : 7
- Refus 99

Q16c. Quelle langue parlez-vous, vous-même, le plus souvent à la maison? **(Ne pas lire et coder une seule réponse)**

- Français 1
- Anglais 2
- Espagnol 3
- Cantonnais 4
- Mandarin 5
- Punjabi 6
- Italien 7
- Portugais 8
- Arabe 9
- Autre (préciser) : 99

Q17. NOTEZ LE SEXE DU RÉPONDANT

- Homme 1
- Femme 2