



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

**QUÉBEC**  
3340, rue de La Pérade  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1X 2L7  
**T** 418 687-8025

## SONDAGE DE SATISFACTION AUTOMNE 2013 AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE LA VILLE DE MONTRÉAL

RAPPORT PRÉSENTÉ À  
LA VILLE DE MONTRÉAL

FÉVRIER 2014

RÉF. : R13436v2p2VilledeMontréal (Satisfaction). pptx

## TABLE DES MATIÈRES

<b>03</b>	/CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
<b>05</b>	/FAITS SAILLANTS
<b>08</b>	/CHAPITRE 1 : PERCEPTIONS GÉNÉRALES
<b>21</b>	/CHAPITRE 2 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX
<b>29</b>	/CHAPITRE 3 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES PISTES CYCLABLES ET DU SERVICE DE TAXI
<b>33</b>	/CHAPITRE 4 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL
<b>43</b>	/CHAPITRE 5 : MOYENS DE COMMUNICATION ENTRE LA VILLE ET LES RÉSIDENTS DE MONTRÉAL
<b>49</b>	/CHAPITRE 6 : NIVEAU D'IMPORTANCE DES SERVICES ET PRIORITÉS D'ACTION POUR LA VILLE DE MONTRÉAL
<b>54</b>	/CHAPITRE 7 : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS
<b>56</b>	/CONCLUSIONS

## ANNEXES

- /1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2. QUESTIONNAIRE

## CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE

### CONTEXTE ET OBJECTIFS

Dans le cadre d'une mesure périodique de la satisfaction initiée en 2012 et visant à inclure le point de vue des résidents de Montréal dans le processus de décision, la Ville de Montréal a mandaté SOM pour réaliser le sondage de satisfaction de l'année 2013. Cette vague vise précisément à évaluer les dimensions suivantes :

- Le niveau de satisfaction à l'égard de la qualité de vie à Montréal;
- L'évolution du niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des services municipaux;
- L'importance accordée aux services municipaux et leur degré de priorité relative;
- Le niveau de satisfaction à l'égard des services à la clientèle et des services web fournis par la Ville de Montréal;
- La capacité à trouver l'information concernant les services municipaux et l'appréciation des contacts avec les représentants de la Ville de Montréal (service 311 et bureaux Accès Montréal);
- Les moyens de communication utilisés par la Ville de Montréal auprès des résidents montréalais.

### POPULATION CIBLE

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

### ÉCHANTILLONNAGE

1311 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 25 au 29 novembre 2013.

### 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 par arrondissement, 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 la langue maternelle (français seulement, anglais seulement, autre).

## CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE (SUITE)

- 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 20 %\*) qui n'utilise pas internet. En particulier, les résultats des questions (C24 et E13a) 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).
- LÉGENDE** ↗↘ indique les 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** Les résultats présentés par arrondissement ne découlent pas d'une mesure par arrondissement, mais correspondent à la ventilation des résultats selon l'arrondissement de résidence.

\*Source : Cefrio - NETendances2013



Montréal 



## FAITS SAILLANTS

## FAITS SAILLANTS

### PERCEPTIONS GÉNÉRALES

- Avec un score de satisfaction de 6,8 sur 10, la qualité de vie à Montréal en général est perçue peu satisfaisante. Elle est plus perçue comme ville où il fait bon vivre et travailler (scores avoisinant 7 sur 10) que pour élever des enfants ou vivre sa retraite (score aux alentours de 6). Le rapport entre les taxes foncières municipales à payer et la qualité de vie et de service reçu révèle une plus grande insatisfaction (score de 4,8 sur 10). Au final, le calcul du *Net Promoter Score* révèle un résultat négatif (-10 %), indiquant ainsi que la proportion des « détracteurs » est supérieure à celle des « promoteurs ».
- Les perceptions générales à l'égard de la Ville de Montréal sont également assez critiques : l'appréciation de son image en tant qu'employeur est modérée (avec un score moyen de satisfaction de 7,3 sur 10). Cependant, avec un score de 6,3 sur 10, les efforts de la Ville de Montréal pour soutenir la diversité et servir les gens en égalité sont peu satisfaisants. De plus, avec des moyennes avoisinant 5 sur 10, la façon dont la Ville de Montréal informe les résidents sur les services et projets de la Ville, celle dont elle planifie le développement urbain ainsi que le degré de facilité d'accès aux informations financières suscitent une grande insatisfaction.

### NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

- Avec une moyenne de 6 sur 10, le niveau de satisfaction globale à l'égard des services municipaux est stable comparativement à 2012, révélant toujours une insatisfaction des citoyens. Les raisons de satisfaction/d'insatisfaction sont diversifiées, mais touchent principalement au quotidien des Montréalais (qualité du déneigement, niveau de propreté de la ville, état des trottoirs et des rues...). Globalement, pour les deux tiers environ (61 %) des répondants, la qualité de prestation de service de la Ville de Montréal est inférieure aux attentes.
- Malgré une baisse significative de la moyenne de satisfaction comparativement à 2012, les services de pompiers obtiennent toujours une bonne appréciation avec un score de 8 sur 10. En revanche, la qualité d'entretien des rues est celle qui fait le plus de mécontents, encore plus qu'en 2012 (le score a baissé significativement, 4,9 en 2012 à 4,3 cette année).

### NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES PISTES CYCLABLES ET DU SERVICE DE TAXI

- Avec un score avoisinant 6 sur 10, le niveau de satisfaction à l'égard des pistes cyclables (nombre de pistes cyclables, sécurité du réseau, état de la chaussée) s'avère faible. Plus des deux tiers des répondants (66 %) n'utiliseraient pas les pistes cyclables en hiver même si celles-ci étaient déneigées, mais les cyclistes pour qui le vélo est le principal moyen de transport le feraient en grande proportion.
- Avec un score de 7,3, la satisfaction à l'égard du service de taxi est modérée.

## FAITS SAILLANTS (SUITE)

### NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL

- Plus des deux tiers des répondants ont visité le site web de la Ville de Montréal au cours des douze derniers mois et plus du tiers ont contacté le service 311 ou visité un bureau Accès Montréal/d'arrondissement.
- Avec des scores avoisinant 7 sur 10, la satisfaction à l'égard du dernier contact avec le service 311 et de la dernière visite à un bureau s'avère modérée. La moyenne de satisfaction à l'égard du site web révèle encore une certaine insatisfaction (6,7). Celle-ci est encore plus prononcée à l'égard de la facilité à trouver les informations recherchées en ligne (6,2).

### MOYENS DE COMMUNICATION ENTRE LA VILLE ET LES RÉSIDENTS DE MONTRÉAL

- La plupart obtiennent les informations concernant l'administration municipale surtout à travers les journaux, que ce soit les quotidiens papier ou en ligne (46 %) ou les journaux hebdomadaires locaux (36 %).
- Près des trois quarts (73 %) seraient intéressés à recevoir un bulletin d'information générale de la Ville, surtout en format électronique. Les thèmes qui suscitent le plus d'intérêt sont les nouvelles de la Ville (28 %), les grands projets (25 %) et les choses à voir ou à faire à Montréal (17 %).

### SERVICES PERÇUS LES PLUS IMPORTANTS ET PRIORITÉS D'ACTION

- L'eau potable, les services de police, le transport en commun et l'entretien des rues figurent parmi les plus cités comme services importants que la Ville doit fournir. Et pour près d'un Montréalais sur deux, la priorité doit aller à l'amélioration du service de transport (en commun et actif), aux infrastructures (égouts et canalisations), à une meilleure gestion des dépenses et à une plus grande transparence dans la gouvernance.



Montréal 

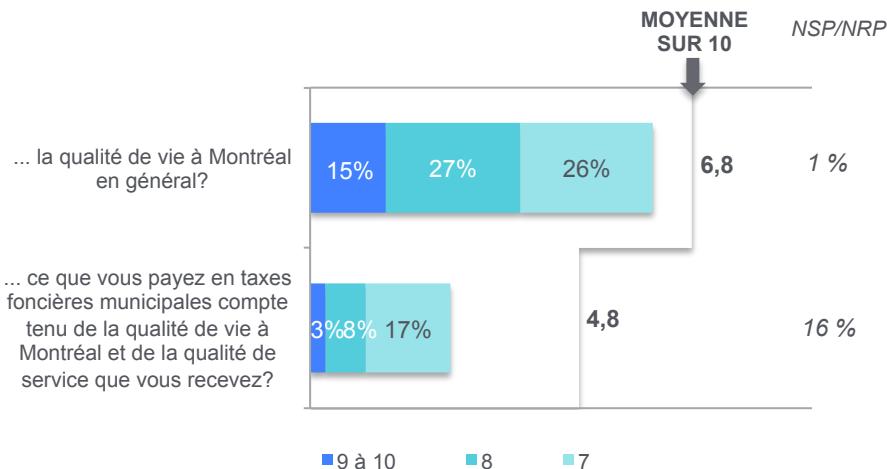


## CHAPITRE 1 : PERCEPTIONS GÉNÉRALES

## PERCEPTION DE LA VIE À MONTRÉAL

QB2-QB4. « TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) », À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DE... »

(Base : 1311; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)



### UN NIVEAU DE SATISFACTION FAIBLE À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DE VIE À MONTRÉAL

Une note de satisfaction moyenne de 6,8 sur 10 exprime une satisfaction faible de la part des internautes résidents de la ville de Montréal par rapport à la qualité de vie à Montréal.

L'insatisfaction est davantage palpable chez les anglophones (6,5).

La note de satisfaction moyenne à l'égard des taxes foncières municipales payées en tenant compte de la qualité de vie à Montréal et de la qualité de service reçue (4,8) exprime une grande insatisfaction.

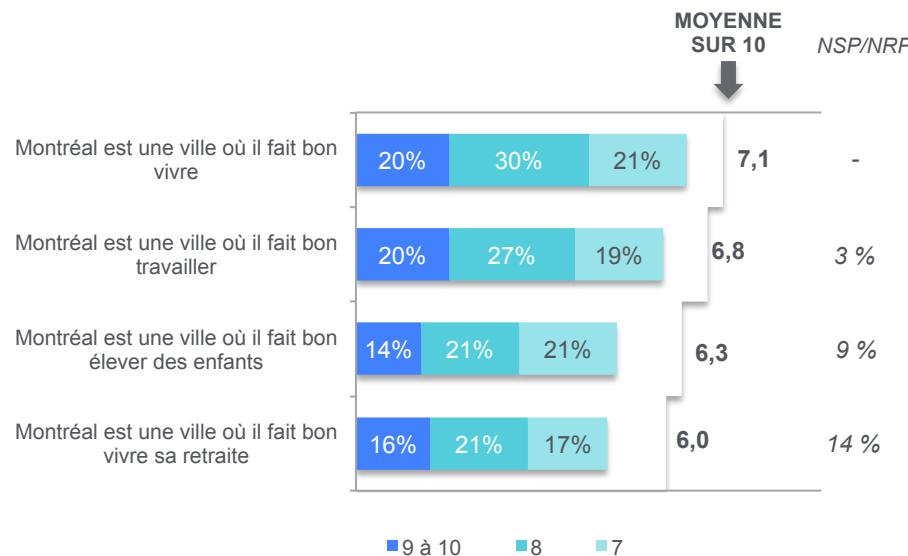
Le degré de satisfaction est encore moins élevé chez :

- Ceux qui habitent dans les arrondissements du Plateau-Mont-Royal et de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (respectivement 4,2 et 4,3 contre 5,4 dans l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville);
- Les anglophones (4,3 contre 5,1 chez les francophones);
- Les résidents ayant acquis leur citoyenneté (4,3);
- Les personnes âgées de 45 à 54 ans (4,5 contre 5,2 chez les 65 ans et plus).

## PERCEPTION DE LA VIE À MONTRÉAL (SUITE)

QB7 À QB10 « SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT D'ACCORD » ET 10, « TOTALEMENT D'ACCORD », À QUEL POINT ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUIVANTS? »

(Base : 1311; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)



### MONTRÉAL, PLUS UNE VILLE POUR Y VIVRE ET TRAVAILLER, QUE POUR Y ÉLEVER SES ENFANTS OU PRENDRE SA RETRAITE

Avec une moyenne d'adhésion avoisinant 7 sur 10, Montréal est plutôt perçue comme ville où il fait bon vivre et travailler.

Cependant, elle est jugée moins propice pour éléver des enfants ou vivre sa retraite (moyennes aux alentours de 6).

La page suivante présente les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes de résidents par rapport aux différentes perceptions de la vie à Montréal.

## PERCEPTION DE LA VIE À MONTRÉAL (SUITE)

Moyenne d'accord*	Montréal est une ville où il fait bon...			
	...vivre	...travailler	...élever des enfants	...vivre sa retraite
<b>Ensemble</b>	<b>7,1</b>	<b>6,8</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>
<b>Satisfaction services municipaux</b>				
0-6	6,4▼	6,1▼	5,5▼	5,0▼
7	7,5↗	7,5↗	6,9↗	6,8↗
8	8,0↗	7,7↗	7,2↗	7,3↗
9-10	8,6↗	8,3↗	7,8↗	8,0↗
<b>Moyen de transport</b>				
Transport en commun	7,9↗			
Marche	7,7↗			
Vélo		7,6↗	7,0↗	
<b>Âge</b>				
25 à 34 ans				5,2▼
35 à 44 ans				5,7▼
45 à 54 ans	6,8▼			5,6▼
55 à 64 ans				6,4↗
65 ans et plus	7,4↗			7,2↗
<b>Propriétaire – locataire</b>				
Propriétaire	7,3↗	7,0↗	6,6↗	6,3↗
Locataire	6,8▼	6,7▼	5,9▼	5,7▼
<b>Nombre d'enfants</b>				
Aucun			6,0▼	
2	6,8▼			
3	7,7↗		7,1↗	6,9↗
<b>Occupation principale</b>				
Travaille à plein temps		7,1↗		5,8▼
À la retraite	7,4↗			7,2↗
Sans emploi	6,1▼			4,7▼
À la maison	5,0▼	5,8▼		4,0▼
<b>Langue maternelle</b>				
Français seulement	7,2↗	7,3↗		6,4↗
Anglais seulement		5,9▼		5,4▼
Autre		6,5▼		

\* Par souci d'efficacité, seuls les résultats affichant des différences significatives ont été présentés dans le tableau.

↗▼ : différence statistiquement significative entre les segments.

### PLUS ON EST SATISFAIT DES SERVICES MUNICIPAUX PLUS ON PERÇOIT MONTRÉAL COMME UNE VILLE OÙ IL FAIT BON VIVRE LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA VIE

Dans le tableau ci-contre, on observe que plus la satisfaction globale est élevée à l'égard des services municipaux plus on perçoit Montréal comme une ville où il fait bon vivre, travailler, élever des enfants ou prendre sa retraite.

On constate aussi des différences significatives entre francophones et anglophones, les premiers étant plus enclins à aimer travailler et à vivre leur retraite à Montréal.

Toujours au chapitre de la retraite, il est intéressant de souligner que les plus âgés (55 ans et plus) sont plus enclins à apprécier Montréal comme ville de retraite, alors que les plus jeunes sont moins convaincus de cette idée.

Notons aussi que, chez les parents de deux enfants utilisant principalement l'automobile comme moyen de transport (et qui constituent le cœur de cible), la moyenne d'adhésion à l'énoncé « Montréal est une ville où il fait bon vivre » est significativement inférieure à la moyenne d'ensemble (6,7 sur 10).

## PERCEPTION DE LA VIE À MONTRÉAL (SUITE)

Moyenne d'accord	Montréal est une ville où il fait bon...			
	...vivre	...travailler	...élever des enfants	...vivre sa retraite
<b>Ensemble</b>	<b>7,1</b>	<b>6,8</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>
<b>Arrondissement</b>				
Ahuntsic-Cartierville	7,2	7,4↗	6,7	6,7↗
Anjou*	6,8	7,0	5,4	6,7
CDN-NDG	6,9	6,3↘	6,5	5,9
Lachine	5,8↘	5,5↘	5,3	4,5↘
LaSalle	7,2	7,0	6,8	5,8
Le Plateau-Mont-Royal	7,5↗	6,7	6,0	6,6
Le Sud-Ouest	7,0	6,8	6,2	5,6
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève*	6,8	5,5	6,3	6,2
Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	7,4↗	7,4↗	6,7	7,0↗
Montréal-Nord	6,4	6,4	5,7	4,9
Outremont*	7,2	7,2	6,9	6,8
Pierrefonds-Roxboro	7,6	6,5	7,0↗	6,5
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	7,1	6,9	6,2	5,8
Rosemont–La Petite-Patrie	7,2	7,3	6,7	6,2
Saint-Laurent	6,7	6,5	6,1	5,8
Saint-Léonard	6,7	6,9	6,1	5,5
Verdun	6,9	6,7	5,8	5,3
Ville-Marie	7,8↗	6,8	6,2	6,6
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	7,0	7,1	6,0	5,7

### PLUS ON EST SATISFAIT DES SERVICES MUNICIPAUX PLUS ON PERÇOIT MONTRÉAL COMME UNE VILLE OÙ IL FAIT BON VIVRE LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA VIE (SUITE)

Les résidents de l'arrondissement Mercier – Hochelaga-Maisonneuve sont davantage d'accord pour dire que Montréal est une ville où il fait bon vivre, travailler et vivre sa retraite contrairement à l'arrondissement de Lachine où les degrés d'accord sont significativement moindres.

\* Attention : Faible taille d'échantillon (inférieure à 30 répondants)

↗ ↘: différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

# « MONTRÉAL EST UNE VILLE OÙ IL FAIT BON ÉLEVER DES ENFANTS »

## PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE CEUX AYANT DONNÉ UNE APPRÉCIATION POSITIVE

	Ceux ayant donné un note de 8 sur 10 (n:254)	Ceux ayant donné un note de 9 ou 10 sur 10 (n:152)		Ceux ayant donné un note de 8 sur 10 (n:254)	Ceux ayant donné un note de 9 ou 10 sur 10 (n:152)
<b>Sexe</b>			<b>Nombre d'enfants</b>		
▪ Homme	49 %	51 %	▪ Aucun	37 %	28 % ♂
▪ Femme	51 %	50 %	▪ 1	18 %	29 % ♀
<b>Âge</b>			▪ 2	26 %	27 %
▪ 18-24 ans	6 %	6 %	▪ 3	14 % ♂	12 %
▪ 25-34 ans	10 %	15 %	▪ 4 et plus	5 %	4 %
▪ 35-44 ans	28 %	34 %	<b>Scolarité</b>		
▪ 45-54 ans	15 %	20 %	▪ Primaire (ou moins)	-	3 %
▪ 55-64 ans	17 %	9 %	▪ Secondaire	16 %	17 %
▪ 65 ans et plus	24 %	17 %	▪ Collégial	23 %	16 %
<b>Ancienneté de résidence à Montréal</b>			▪ Universitaire	61 %	63 %
▪ Entre 2 et 5 ans	5 %	9 %			
▪ Plus de 5 ans	95 %	91 %			
▪ Autre	-	-			
<b>Langue maternelle</b>					
▪ Français seulement	52 %	45 %			
▪ Anglais seulement	12 %	12 %			
▪ Autre	37 %	43 %			
<b>Résidence</b>					
▪ Propriétaire	69 % ♂	55 %			
▪ Locataire	31 % ♀	45 %			

# « MONTRÉAL EST UNE VILLE OÙ IL FAIT BON ÉLEVER DES ENFANTS »

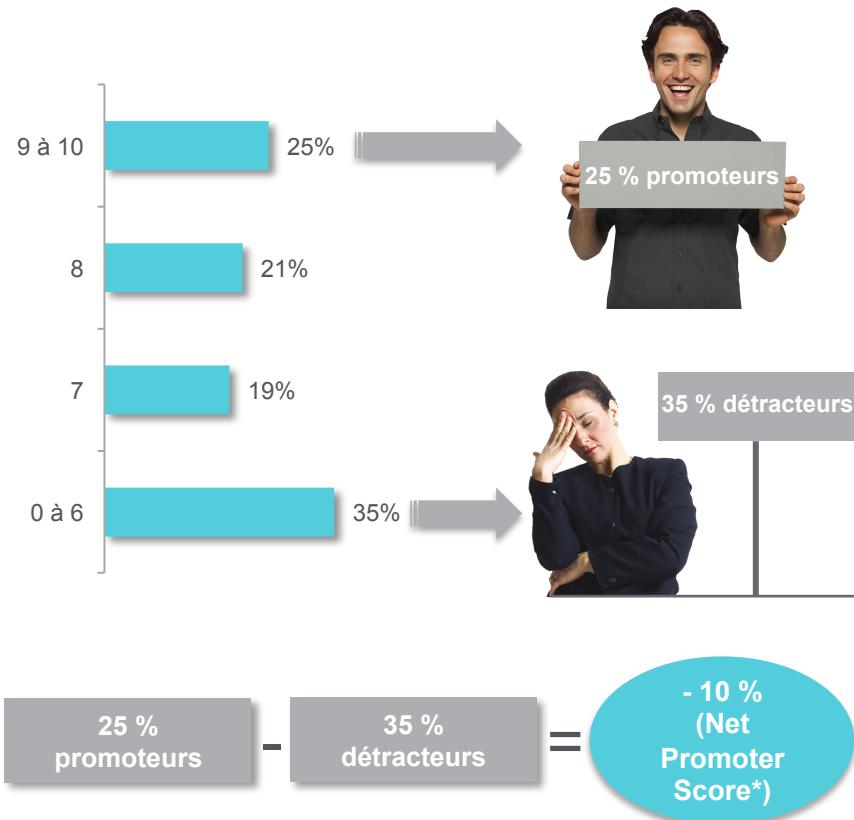
## PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DE CEUX AYANT DONNÉ UNE APPRÉCIATION POSITIVE (SUITE)

	Ceux ayant donné une note de 8 sur 10 (n:254)	Ceux ayant donné une note de 9 ou 10 sur 10 (n:152)
<b>Revenu familial brut annuel</b>		
▪ Moins de 15 000 \$	5 %	9 %
▪ De 15 000 \$ à 24 999 \$	6 %	18 %
▪ De 25 000 \$ à 34 999 \$	18 %	13 %
▪ De 35 000 \$ à 54 999 \$	33 %	36 %
▪ De 55 000 \$ à 74 999 \$	38 %	24 %
<b>Occupation</b>		
▪ Travaille à temps plein	58 %	56 %
▪ Travaille à temps partiel	8 %	10 %
▪ Étudiant	4 %	7 %
▪ Retraité(e)	28 %	21 %
▪ Sans emploi/recherche d'emploi	3 %	5 %
▪ À la maison	-	1 %
<b>Statut de résidence au Québec</b>		
▪ Résident permanent	17 %	25 %
▪ Citoyen canadien à la naissance	66 %	51 %
▪ Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne	17 %	22 %

## RECOMMANDATION DE VIVRE À MONTRÉAL (NET PROMOTER SCORE\*)

QB11 « MAINTENANT, SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 ÉTANT « PAS DU TOUT PROBABLE» ET 10 « EXTRÈMEMENT PROBABLE », QUELLE EST LA PROBABILITÉ QUE VOUS RECOMMANDIEZ À DES AMIS DE VIVRE À MONTRÉAL? »

(Base : ceux qui se sont prononcés; n:1293)



\*Net Promoter Score (ou Taux Net de Recommandation) est une marque déposée de Bain & Company

### LES DÉTRACTEURS SONT EN PROPORTION PLUS ÉLEVÉE QUE LES PROMOTEURS DE LA VIE À MONTRÉAL

Le calcul du Taux Net de Recommandation (*Net Promoter Score, NPS*) révèle un résultat en dessous de 0 (-10 %), indiquant ainsi que la proportion des « promoteurs » de la vie à Montréal est inférieure à celle des « détracteurs » :

- Les « promoteurs » (note de 9 à 10 : 25 %) représentent les Montréalais fidèles et enthousiastes qui font la promotion de leur ville;
- Les « détracteurs » (note de 0 à 6 : 35 %) sont les Montréalais insatisfaits pouvant nuire à l'image de Montréal (par un bouche-à-oreille négatif notamment).

Ce constat est encore plus marqué chez les sous-groupes suivants :

- Les résidents de l'arrondissement Lachine (-49 %);
- Les anglophones (-35 %);
- Les familles avec deux enfants (-21 %);
- Les personnes âgées de 35 à 44 ans (-20 %);
- Les locataires (-18 %).

Cependant, il convient de souligner que le constat est positif chez certains sous-groupes, notamment :

- Les résidents de l'arrondissement Ville-Marie (+17 %);
- Les Montréalais qui se déplacent principalement à pied (+15 %);
- Les 65 ans et plus (+4 %).

## NET PROMOTER SCORE (SUITE)

QB11 « MAINTENANT, SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 ÉTANT « PAS DU TOUT PROBABLE » ET 10 « EXTRÊMEMENT PROBABLE », QUELLE EST LA PROBABILITÉ QUE VOUS RECOMMANDIEZ À DES AMIS DE VIVRE À MONTRÉAL ? »

(Base : ceux qui se sont prononcés)

	Promoteurs	Neutres		Détracteurs	Net Promoter Score
		Note de 7	Note de 8		
<b>Ensemble (n:1293)</b>	25 %	19 %	21 %	35 %	- 10 %
<b>Ahuntsic-Cartierville (n:89)</b>	32 %	19 %	19 %	31 %	+ 1 %
<b>Anjou (n:30)</b>	17 %	10 %	26 %	47 %	- 30 %
<b>Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (n:131)</b>	18 %	18 %	23 %	41 %	- 23 %
<b>Lachine (n:31)</b>	7 %	22 %	15 %	56 %	- 49 % ↘
<b>LaSalle (n:67)</b>	25 %	24 %	17 %	35 %	- 10 %
<b>Le Plateau-Mont-Royal (n:72)</b>	24 %	18 %	36 %	22 %	+ 2 %
<b>Le Sud-Ouest (n:60)</b>	21 %	23 %	25 %	31 %	- 10 %
<b>L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (n:13)*</b>	36 %	10 %	12 %	42 %	- 6 %
<b>Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (n:100)</b>	29 %	25 %	22 %	24 %	+ 5 %
<b>Montréal-Nord (n:60)</b>	21 %	15 %	22 %	42 %	- 21 %
<b>Outremont (n:19)*</b>	43 %	12 %	17 %	28 %	+ 15 %
<b>Pierrefonds-Roxboro (n:68)</b>	25 %	14 %	23 %	38 %	- 13 %
<b>Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (n:101)</b>	19 %	30 %	20 %	31 %	- 12 %
<b>Rosemont-La Petite-Patrie (n:101)</b>	34 %	18 %	21 %	27 %	+ 7 %
<b>Saint-Laurent (n:66)</b>	16 %	14 %	22 %	48 %	- 32 %
<b>Saint-Léonard (n:44)</b>	15 %	21 %	15 %	50 %	- 35 %
<b>Verdun (n:73)</b>	30 %	20 %	17 %	33 %	- 3 %
<b>Ville-Marie (n:81)</b>	46 %	11 %	15 %	29 %	+ 17 % ↗
<b>Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (n:87)</b>	19 %	22 %	19 %	40 %	- 21 %

# RECOMMANDATION DE VIVRE À MONTRÉAL

## PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES « NEUTRES » (NOTES DE 7 ET 8 SUR 10)

	Ceux ayant donné un note de 7 sur 10 (n:260)	Ceux ayant donné un note de 8 sur 10 (n:275)		Ceux ayant donné un note de 7 sur 10 (n:260)	Ceux ayant donné un note de 8 sur 10 (n:275)
<b>Sexe</b>			<b>Nombre d'enfants</b>		
▪ Homme	47 %	50 %	▪ Aucun	47 %	42 %
▪ Femme	53 %	50 %	▪ 1	16 %	19 %
<b>Âge</b>			▪ 2	26 %	23 %
▪ 18-24 ans	10 %	6 %	▪ 3	7 %	12 %
▪ 25-34 ans	16 %	14 %	▪ 4 et plus	5 %	4 %
▪ 35-44 ans	25 %	31 %	<b>Scolarité</b>		
▪ 45-54 ans	18 %	16 %	▪ Primaire (ou moins)	0,2 %	1 %
▪ 55-64 ans	14 %	15 %	▪ Secondaire	24 %	18 %
▪ 65 ans et plus	18 %	19 %	▪ Collégial	21 %	21 %
<b>Ancienneté de résidence à Montréal</b>			▪ Universitaire	55 %	60 %
▪ Entre 2 et 5 ans	7 %	8 %			
▪ Plus de 5 ans	93 %	92 %			
<b>Langue maternelle</b>					
▪ Français seulement	57 %	54 %			
▪ Anglais seulement	11 %	10 %			
▪ Autre	32 %	36 %			
<b>Résidence</b>					
▪ Propriétaire	58 %	57 %			
▪ Locataire	42 %	43 %			

# RECOMMANDATION DE VIVRE À MONTRÉAL

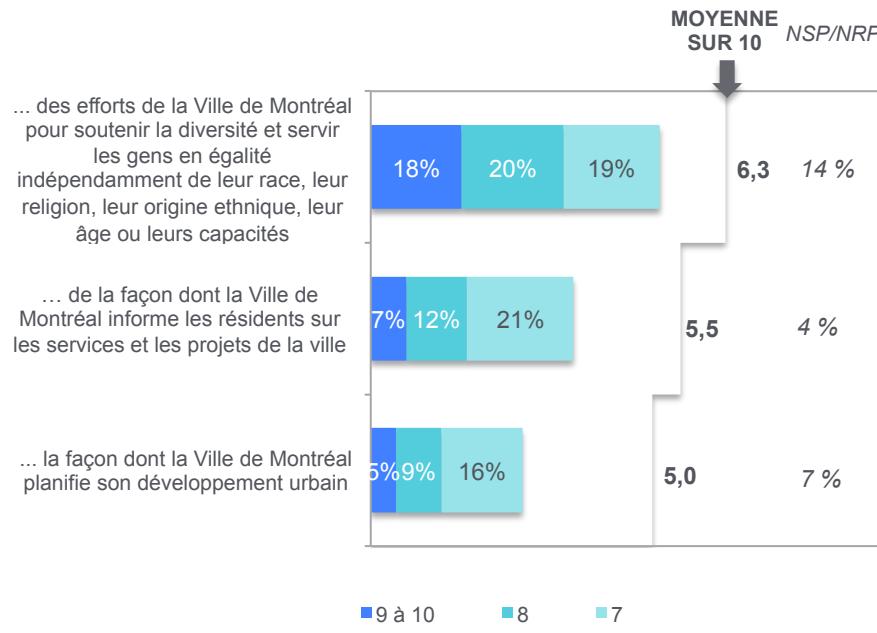
## PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES « NEUTRES » (NOTES DE 7 ET 8 SUR 10) (SUITE)

	Ceux ayant donné un note de 7 sur 10 (n:260)	Ceux ayant donné un note de 8 sur 10 (n:275)		Ceux ayant donné un note de 7 sur 10 (n:260)	Ceux ayant donné un note de 8 sur 10 (n:275)
<b>Revenu familial brut annuel</b>			<b>Arrondissement</b>		
▪ Moins de 15 000 \$	7 %	8 %	▪ Ahuntsic-Cartierville	8 %	7 %
▪ De 15 000 \$ à 24 999 \$	13 %	7 %	▪ Anjou	1 %	3 %
▪ De 25 000 \$ à 34 999 \$	14 %	18 %	▪ Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce	9 %	11 %
▪ De 35 000 \$ à 54 999 \$	36 %	36 %	▪ Lachine	3 %	2 %
▪ De 55 000 \$ à 74 999 \$	30 %	30 %	▪ LaSalle	6 %	4 %
<b>Occupation</b>			▪ Le Plateau-Mont-Royal	6 %	11 %
▪ Travaille à temps plein	54 %	57 %	▪ Le Sud-Ouest	5 %	5 %
▪ Travaille à temps partiel	12 %	11 %	▪ L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	1 %	1 %
▪ Étudiant	6 %	6 %	▪ Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	10 %	8 %
▪ Retraité(e)	23 %	24 %	▪ Montréal-Nord	4 %	5 %
▪ Sans emploi/recherche d'emploi	4 %	2 %	▪ Outremont	1 %	1 %
▪ À la maison	1 %	1 %	▪ Pierrefonds-Roxboro	3 %	4 %
<b>Statut de résidence au Québec</b>			▪ Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	9 %	5 %
▪ Résident permanent	20 %	14 %	▪ Rosemont–La Petite-Patrie	8 %	9 %
▪ Citoyen canadien à la naissance	68 %	67 %	▪ Saint-Laurent	4 %	6 %
▪ Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne	12 %	20 %	▪ Saint-Léonard	5 %	3 %
			▪ Verdun	4 %	3 %
			▪ Ville-Marie	3 %	4 %
			▪ Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	10 %	8 %

## PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE LA VILLE DE MONTRÉAL

QB3-QE1-QE2 « SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) » À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E)... »

(Base : 1311; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)



### FAIBLE SATISFACTION À L'ÉGARD DES EFFORTS DE SOUTIEN DE LA DIVERSITÉ, D'INFORMATION ET DE DÉVELOPPEMENT URBAIN

Avec une moyenne de satisfaction de 6,3 sur 10, les efforts de la Ville de Montréal pour soutenir la diversité et servir les gens en égalité sont perçus peu satisfaisants.

On note que la moyenne de satisfaction est significativement plus faible chez les anglophones (5 sur 10, contre 6,8 chez les francophones).

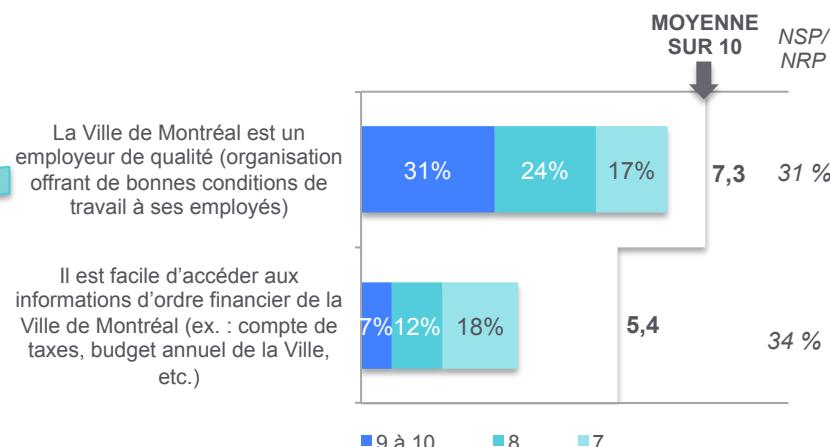
Par ailleurs, avec une moyenne de satisfaction autour de 5 sur 10, la façon dont la Ville de Montréal informe les résidents sur les services et projets de la Ville, ainsi que celle dont elle planifie le développement urbain sont jugées très peu satisfaisantes par les internautes montréalais.

- On constate que la moyenne de satisfaction dans le chapitre de l'information est significativement plus faible chez les anglophones (5,1 sur 10, contre 5,7 chez les francophones).
- Quant à la planification du développement urbain, la moyenne est significativement basse dans l'arrondissement CDN-NDG (4,3 sur 10), chez les universitaires (4,8) et chez les anglophones (4,2).

## PERCEPTIONS À L'ÉGARD DE LA VILLE DE MONTRÉAL (SUITE)

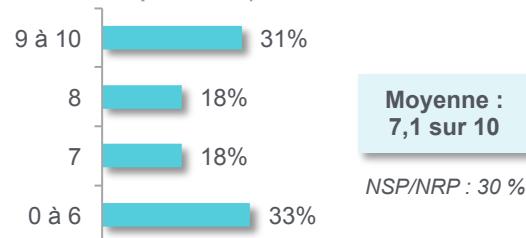
QE8-QE9 « SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT D'ACCORD » ET 10, « TOTALEMENT D'ACCORD », À QUEL POINT ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUIVANTS ? »

(Base : 1311; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)



QE9. « SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT D'ACCORD » ET 10, « TOTALEMENT D'ACCORD », À QUEL POINT ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUIVANTS? LA VILLE DE MONTRÉAL EST UN EMPLOYEUR DE QUALITÉ (ORGANISATION OFFRANT DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL À SES EMPLOYES) »

(Base : les allophones n:164; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)



### UNE PERCEPTION MODÉRÉE DE LA VILLE EN TANT QU'EMPLOYEUR, MAIS UN JUGEMENT SÉVÈRE QUANT À LA FACILITÉ D'ACCÈS AUX INFORMATIONS FINANCIÈRES

Si le degré de facilité d'accès aux informations financières de la Ville est jugé insatisfaisant avec une moyenne de 5,4 sur 10, il n'en demeure pas moins que l'appréciation de l'image de la Ville de Montréal en tant qu'employeur est modérée (moyenne de satisfaction de 7,3 sur 10).

On note que la moyenne de satisfaction à l'égard de la facilité d'accès aux informations financières est significativement plus faible chez :

- Les anglophones (4,8 sur 10, contre 5,6 chez les francophones);
- Les étudiants (4,1 sur 10, contre 5,9 chez les retraités);
- Les locataires (4,9 sur 10, contre 5,7 chez les propriétaires).

Quant à l'image de la Ville en tant qu'employeur, elle est significativement mieux perçue chez :

- Les hommes (7,4 sur 10, contrairement aux femmes où la moyenne est de 7,1);
- Les résidents de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville (8 sur 10);
- Les universitaires (7,5, contre 6,8 seulement chez ceux de niveau secondaire);
- Les francophones (7,6, contre seulement 5,9 chez les anglophones);
- Les plus nantis (7,8 chez ceux ayant un revenu de 100 000 \$ et plus, contre seulement 6,4 chez ceux qui perçoivent moins de 15 000 \$ de revenu familial brut annuel).



Montréal 

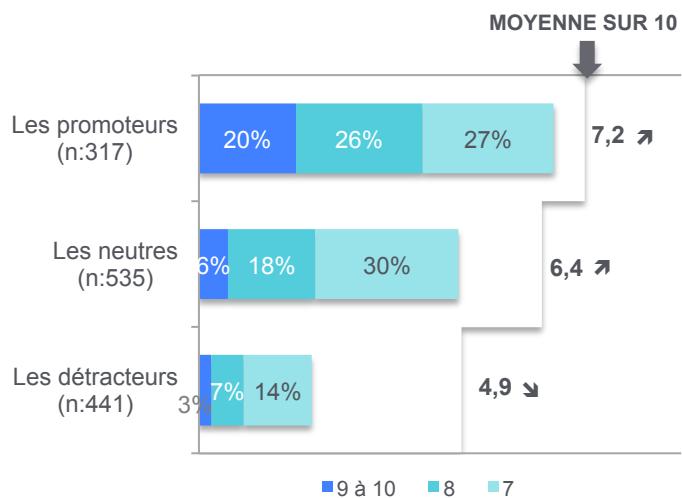
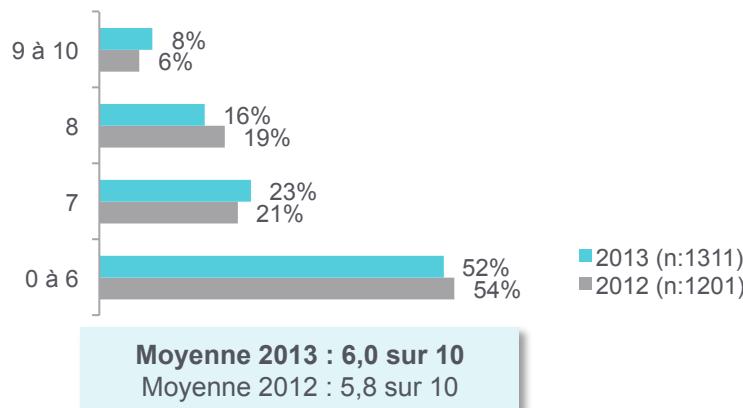


## CHAPITRE 2 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

## 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)



↗ ↘: différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

### UN NIVEAU DE SATISFACTION GLOBAL QUI DEMEURE FAIBLE

Avec une moyenne de 6 sur 10, le niveau de satisfaction globale à l'égard des services municipaux est quasi stable comparativement à 2012, révélant toujours une insatisfaction des citoyens.

On constate que le niveau moyen de satisfaction est significativement élevé :

- Chez les « promoteurs » de la ville Montréal (7,2) ainsi que les résidents « neutre » (6,4);
- Dans Rosemont-La-Petite-Patrie (6,6 sur 10), Montréal-Nord (6,6) et Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles (6,5);
- Chez les francophones (6,3);
- Chez les retraités (6,3).

En revanche, il est significativement faible :

- Dans l'arrondissement CDN-NDG (5,4);
- Chez les anglophones (5,4);
- Chez les personnes sans enfant (5,4).

# RAISONS DE SATISFACTION GLOBALE

QB1a. « POUR QUELLE RAISON PRINCIPALE AVEZ-VOUS  
DONNÉ CETTE NOTE? »

	Note de 0 à 6 (n:644)	Note de 7 sur 10 (n:330)	Note de 8 sur 10 (n:228)	Note de 9 à 10 (n:109)
<b>Raisons positives</b>				
Satisfait des services (sans précision)	-	29 % ♂	30 % ♂	27 % ♂
La propreté de la ville	-	4 %	11 % ♂	10 % ♂
La ville est bien déneigée	-	2 %	6 % ♂	6 %
La collecte des ordures et du recyclage est satisfaisante	-	3 %	6 % ♂	4 %
<b>Raisons négatives</b>				
La ville est mal déneigée	10 % ♂	5 %	3 %	-
Le manque de propreté de la ville	10 % ♂	4 %	2 %	-
Insatisfait des services (sans précision)	9 % ♂	4 %	-	-
La mauvaise qualité des rues et trottoirs	9 % ♂	2 %	1 %	-
L'organisation des travaux est inadéquate	7 % ♂	2 %	1 %	-
Les mauvaises décisions des dirigeants	5 % ♂	2 %	1 %	-
La lenteur des services	4 % ♂	2 %	1 %	-
Les coûts sont élevés	4 % ♂	-	2 %	-
La collecte des ordures et du recyclage laisse à désirer	4 %	5 %	-	-
Autre	10 %	14 %	15 %	32 %
NSP/NRP	23 %	23 %	22 %	19 %

♂ : différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

## LES RAISONS DE SATISFACTION/D'INSATISFACTION SONT DIVERSES ET TOUCHENT AU QUOTIDIEN DES MONTRÉALAIS

On constate que les raisons citées pour justifier l'appréciation citée touchent à des volets très variés, mais qu'elles partagent pour la plupart un point commun : elles sont liées à des aspects concrets de la vie quotidienne des Montréalais et aux services de base.

Considérant le climat global d'insatisfaction et si on se penche sur les raisons d'insatisfaction citées, on constate qu'on se réfère principalement aux aspects suivants :

- La mauvaise qualité du déneigement;
- Le manque de propreté de la ville;
- Le mauvais état des rues et des trottoirs;
- La mauvaise organisation des travaux.

## RAISONS POSITIVES - PAR ARRONDISSEMENT

QB1a. « POUR QUELLE RAISON PRINCIPALE AVEZ-VOUS DONNÉ CETTE NOTE? »

**NOTE :** Les résultats présentés par arrondissement ne découlent pas d'une mesure par arrondissement, mais correspondent à la ventilation des résultats selon l'arrondissement de résidence.

**Ahuntsic-Cartierville (n:91)**

**Anjou (n:30)**

**Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (n:132)**

**Lachine (n:31)**

**LaSalle (n:69)**

**Le Plateau-Mont-Royal (n:74)**

**Le Sud-Ouest (n:61)**

**L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (n:13)\***

**Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (n:102)**

**Montréal-Nord (n:61)**

**Outremont (n:20)\***

**Pierrefonds-Roxboro (n:69)**

**Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (n:102)**

**Rosemont-La Petite-Patrie (n:101)**

**Saint-Laurent (n:66)**

**Saint-Léonard (n:44)**

**Verdun (n:75)**

**Ville-Marie (n:82)**

**Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (n:88)**

Raisons positives de satisfaction			
Satisfait des services (sans précision)	La propreté de la ville	La ville est bien déneigée	La collecte des ordures et du recyclage est satisfaisante
16 %	5 %	1 %	4 %
13 %	-	7 %	-
17 %	2 %	-	1 %
6 %	2 %	7 %	4 %
22 %	5 %	1 %	1 %
12 %	-	1 %	2 %
10 %	7 %	1 %	-
18 %	3 %	-	-
11 %	2 %	1 %	4 %
27 % ↗	5 %	7 %	1 %
22 %	-	9 %	-
20 %	2 %	2 %	3 %
21 %	2 %	2 %	1 %
22 %	3 %	2 %	4 %
11 %	7 %	3 %	-
9 %	8 %	2 %	1 %
11 %	7 %	3 %	3 %
14 %	1 %	4 %	5 %
12 %	7 %	4 %	4 %

\* Attention : Faible taille d'échantillon

↗ : différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

## RAISONS NÉGATIVES - PAR ARRONDISSEMENT

QB1a. « POUR QUELLE RAISON PRINCIPALE AVEZ-VOUS DONNÉ CETTE NOTE? »

**NOTE :** Les résultats présentés par arrondissement ne découlent pas d'une mesure par arrondissement, mais correspondent à la ventilation des résultats selon l'arrondissement de résidence.

	Raisons négatives de satisfaction									
	La ville est mal déneigée	Le manque de propreté de la ville	Insatisfait des services (sans précision)	La mauvaise qualité des rues et trottoirs	L'organisation des travaux est inadéquate	Les mauvaises décisions des dirigeants	La lenteur des services	Les coûts sont élevés	La collecte des ordures et du recyclage laisse à désirer	
<b>Ahuntsic-Cartierville (n:91)</b>	9 %	15 % ↗	6 %	3 %	8 %	3 %	2 %	1 %	4 %	
<b>Anjou (n:30)</b>	2 %	2 %	3 %	2 %	10 %	11 %	2 %	-	5 %	
<b>Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce (n:132)</b>	7 %	7 %	4 %	12 % ↗	4 %	2 %	3 %	1 %	-	
<b>Lachine (n:31)</b>	5 %	-	20 %	6 %	10 %	-	-	-	10 %	
<b>LaSalle (n:69)</b>	12 %	2 %	5 %	6 %	1 %	4 %	3 %	4 %	-	
<b>Le Plateau-Mont-Royal (n:74)</b>	16 % ↗	8 %	1 %	6 %	10 %	7 %	-	4 %	-	
<b>Le Sud-Ouest (n:61)</b>	3 %	2 %	5 %	7 %	15 % ↗	7 %	6 %	3 %	6 %	
<b>L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève (n:13)*</b>	12 %	-	3 %	-	18 %	3 %	-	-	-	
<b>Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (n:102)</b>	5 %	15 % ↗	4 %	6 %	1 %	2 %	7 % ↗	1 %	12 % ↗	
<b>Montréal-Nord (n:61)</b>	3 %	5 %	4 %	7 %	2 %	3 %	2 %	-	1 %	
<b>Outremont (n:20)*</b>	9 %	8 %	5 %	-	-	-	17 %	-	7 %	
<b>Pierrefonds-Roxboro (n:69)</b>	17 % ↗	2 %	7 %	8 %	1 %	-	5 %	7 %	1 %	
<b>Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles (n:102)</b>	2 %	2 %	6 %	5 %	3 %	2 %	2 %	5 %	3 %	
<b>Rosemont-La Petite-Patrie (n:101)</b>	3 %	2 %	6 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	7 %	
<b>Saint-Laurent (n:66)</b>	9 %	5 %	5 %	1 %	2 %	-	4 %	4 %	-	
<b>Saint-Léonard (n:44)</b>	-	-	20 % ↗	13 % ↗	-	5 %	2 %	5 %	-	
<b>Verdun (n:75)</b>	7 %	3 %	9 %	4 %	1 %	3 %	-	3 %	5 %	
<b>Ville-Marie (n:82)</b>	6 %	15 % ↗	-	3 %	6 %	8 % ↗	1 %	1 %	1 %	
<b>Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension (n:88)</b>	8 %	7 %	6 %	3 %	4 %	1 %	2 %	4 %	2 %	

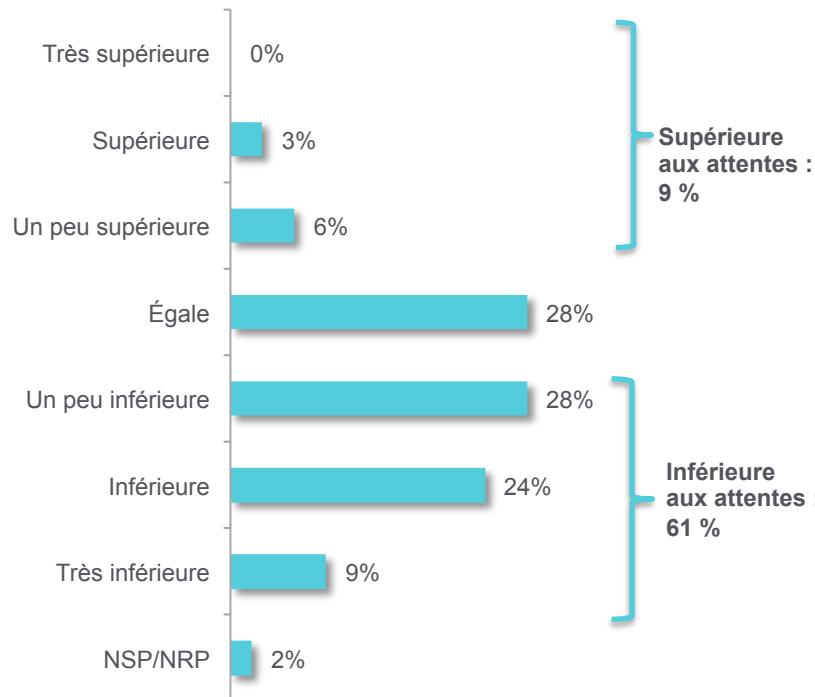
\* Attention : Faible taille d'échantillon

↗ : différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

## RÉPONSE AUX ATTENTES

QB5. « DIRIEZ-VOUS QUE LA QUALITÉ DE PRESTATION DE SERVICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL EST SUPÉRIEURE, ÉGALE OU INFÉRIEURE À VOS ATTENTES? »

(Base : tous; n:1311)



### QUALITÉ DE PRESTATION DE SERVICE EN DEÇÀ DES ATTENTES

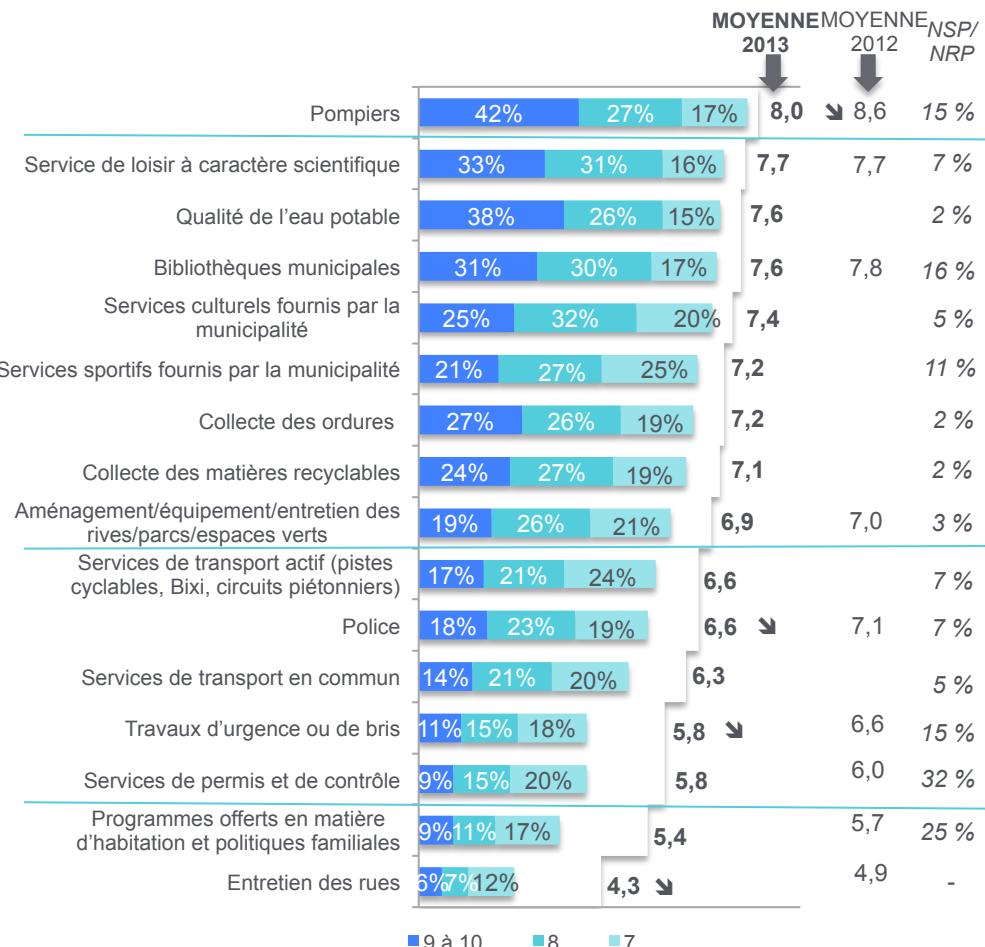
Pour les deux tiers environ (61 %) des répondants, la qualité de prestation de service de la Ville de Montréal est inférieure à leurs attentes.

À ce chapitre, on note des différences significatives entre les propriétaires et les locataires : les premiers sont en proportion plus élevée à juger que la qualité de la prestation de service est en deçà de leurs attentes (65 %, contre 57 % chez les locataires).

# SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX

« SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE «PAS DU TOUT SATISFAIT(E)» ET 10, «TRÈS SATISFAIT(E)» À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DE LA QUALITÉ DES... »

(Base : 1311; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)



↘ : Évolution statistiquement significative à la baisse par rapport à 2012.

## LE SERVICE DE POMPIERS DEMEURE LE PLUS SATISFAISANT, TANDIS QUE LA QUALITÉ D'ENTRETIEN DES RUES FAIT ENCORE BEAUCOUP DE MÉCONTENTS

Malgré une baisse significative de la moyenne de satisfaction comparativement à 2012, les services de pompiers obtiennent toujours la meilleure appréciation avec un score de 8 sur 10.

Viennent ensuite les services de loisir, sportifs et culturels, ainsi que les services d'hygiène (eau potable, collecte des déchets et des matières recyclables) et d'aménagement des rives et espaces verts, avec une appréciation modérée (notes moyennes de satisfaction allant de 7,1 à 7,7 sur 10).

On remarque que les services de police ont connu une baisse significative comparativement à 2012, passant d'un score de 7,1 à 6,6 révélant ainsi une plus nette insatisfaction. Il rejoint ainsi les services de transport (actif et en commun), les services de permis et de contrôle et les services de travaux d'urgence de bris. Ces derniers ont également enregistré une baisse notable de la satisfaction depuis 2012.

Enfin, avec une baisse significative du score moyen par rapport à 2012, le service d'entretien des rues confirme la forte insatisfaction qu'il suscite chez les Montréalais.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX (SUITE)

« SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) » À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E)  
DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE... »

Moyenne de satisfaction	Pompiers	Loisirs scientif.	Eau potable	Biblio-thèques	Services culturels	Services sportifs	Collecte des ordures	Collecte des matières recycl.	Espaces verts	Transport actif	Police	Transport en commun	Travaux d'urgence ou bris	Service de permis et politiques	Habita. et Entretien des rues familiales	Prog. contrôle
<b>Ensemble</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>5,8</b>	<b>5,8</b>	<b>5,4</b>	<b>4,3</b>
Ahuntsic-Cartierville	8,3	8,2 ↗	8,1 ↗	8,3 ↗	7,8 ↗	7,5	7,4	7,2	6,9	6,4	6,7	6,7	5,9	6,4	4,7	4,1
Anjou *	8,3	8,0	7,7	7,6	7,1	7,2	7,3	7,3	7,5	6,8	7,1	6,8	6,9 ↗	6,5	6,2	5,8 ↗
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	7,9	7,8	7,6	7,1	7,3	7,1	7,4	7,1	6,8	6,1	6,6	6,7	5,8	6,0	5,4	3,5 ↘
Lachine *	8,4	6,8	7,5	7,0	7,4	7,1	6,8	6,5	6,8	6,5	6,7	5,0 ↘	5,3	5,0	5,8	3,6
LaSalle	8,0	7,6	7,3	7,7	7,7	7,6	7,7	7,9 ↗	7,5	7,0	6,8	6,5	5,6	6,4	4,9	4,5
Le Plateau-Mont-Royal	8,2	7,8	7,7	7,8	7,5	7,3	7,2	6,9	7,2	6,8	6,1	6,4	4,9 ↘	5,7	4,9	3,1 ↘
Le Sud-Ouest	7,7	7,5	7,7	7,1	7,3	7,0	6,0 ↘	6,5	6,7	6,9	6,5	6,2	5,5	5,2	5,1	3,8
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève *	8,1	7,3	8,5	6,8	6,9	6,8	6,9	6,4	5,9	4,3	6,1	3,3 ↘	6,0	4,5	5,9	4,2
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	7,9	8,0	8,0 ↗	7,9	7,8 ↗	7,2	6,5 ↘	7,3	6,6	6,8	6,5	6,1	5,4	5,3	5,2	3,9
Montréal-Nord	7,2 ↗	7,1 ↗	7,2	7,2	6,9	6,9	7,6	7,0	6,6	6,5	6,4	6,4	5,8	5,8	5,6	4,8
Outremont *	7,8	8,2	7,5	8,1	7,3	6,8	7,5	7,1	6,9	6,4	6,6	6,5	4,7	5,7	4,9	4,0
Pierrefonds-Roxboro	8,0	7,8	7,8	7,7	7,3	7,0	7,6	7,5	7,1	6,8	7,2	6,1	6,3	6,3	6,7 ↗	4,4
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	8,0	7,9	7,8	7,7	7,2	7,3	7,1	7,4	6,9	6,2	6,4	6,1	6,2	6,1	6,0	5,2 ↗
Rosemont-La Petite-Patrie	7,8	8,1 ↗	7,8	7,8	7,7	7,2	7,1	7,1	7,1	6,9	6,8	5,9	5,8	6,0	5,2	4,4
Saint-Laurent	8,0	7,1 ↗	7,6	7,4	7,0	6,9	7,2	6,9	7,0	6,5	6,8	5,9	6,3	5,6	5,8	4,7
Saint-Léonard	8,0	7,2	7,0	7,1	7,0	7,0	7,9 ↗	7,6	6,8	6,7	7,1	6,8	6,5	5,4	6,0	5,2
Verdun	7,6	7,3	7,2	7,5	7,3	6,8	6,4 ↘	7,0	7,1	7,2 ↗	6,2	5,5	5,5	5,4	5,4	4,0
Ville-Marie	8,1	7,6	7,7	7,7	7,7	7,1	7,7	7,2	6,9	7,0	6,5	6,3	5,8	6,0	6,0	4,1
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	8,2	7,6	7,1	7,7	7,2	7,3	7,3	7,0	6,8	6,2	6,2	6,3	5,5	6,0	5,0	4,8

NOTE : Les résultats présentés par arrondissement ne découlent pas d'une mesure par arrondissement, mais correspondent à la ventilation des résultats selon l'arrondissement de résidence.

\* Attention : résultats à prendre avec précaution en raison de la faible taille d'échantillon



Montréal

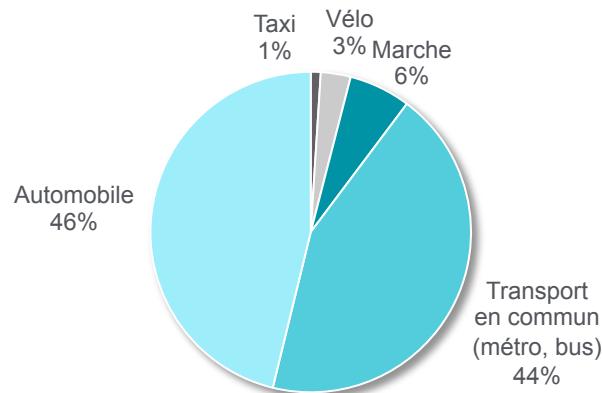


### CHAPITRE 3 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES PISTES CYCLABLES ET DU SERVICE DE TAXI

## MOYEN DE TRANSPORT PRINCIPALEMENT UTILISÉ À MONTRÉAL

QD1. « QUEL MOYEN DE TRANSPORT UTILISEZ-VOUS PRINCIPALEMENT POUR VOUS DÉPLACER À MONTRÉAL? »

(Base : tous; n:1311)



### L'AUTOMOBILE ET LE TRANSPORT EN COMMUN SONT, DE LOIN, LES PLUS UTILISÉS POUR SE DÉPLACER À MONTRÉAL

On constate que 90 % des sondés utilisent principalement l'automobile (46 %) ou le transport en commun (43 %) pour se déplacer à Montréal.

Notons que l'usage de l'automobile est en proportion significativement plus élevé dans les arrondissements :

- Pierrefonds-Roxboro (80 %);
- Lachine (78 %);
- Rivière-des-Prairies—Pointe-aux-Trembles (73 %).

La proportion des automobilistes est significativement plus élevée aussi chez les 55 ans et plus, ceux ayant un niveau secondaire, les parents ayant au moins 2 à 3 enfants et ceux ayant un revenu familial brut annuel de 75 000 \$ et plus.

Quant au transport en commun, il est le moyen privilégié de manière significative :

- Dans les arrondissements de Verdun (65 %) et de Villeray—Saint-Michel—Parc-Extension (59 %);
- Chez les jeunes de 18 à 24 ans (76 %);
- Chez les personnes sans enfant (56 %);
- Chez les travailleurs à temps partiel (56 %) et les sans-emploi (63 %).

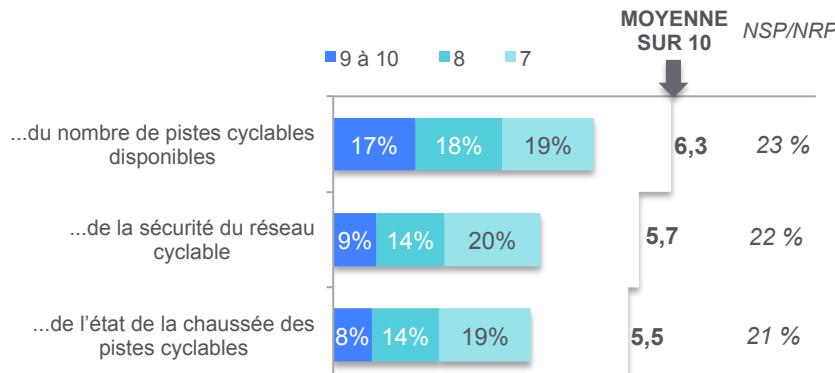
La marche, le vélo et le taxi sont utilisés dans des proportions très faibles comme moyen de transport principal (respectivement 6 %, 3 % et 1 %).

On constate cependant que la proportion de ceux qui priviléguent la marche est significativement supérieure dans les arrondissements de Ville-Marie (37 %) et du Plateau-Mont-Royal (15 %).

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES PISTES CYCLABLES ET INTENTION D'UTILISATION EN HIVER CAS DE DÉNEIGEMENT

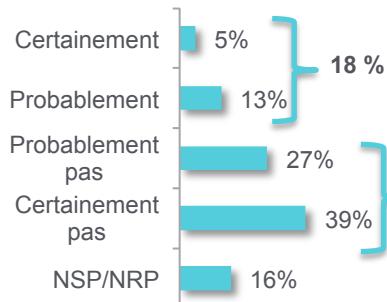
QD2. « EN CE QUI CONCERNE LES PISTES CYCLABLES, TOUJOURS SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) » À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E)... »

(Base : 1311; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)

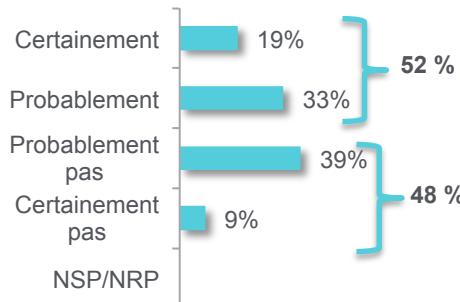


QD6. « UTILISERIEZ-VOUS LES PISTES CYCLABLES EN HIVER SI ELLES ÉTAIENT DÉNEIGÉES ? »

(Base : tous; n:1311)



(Base : ceux qui utilisent principalement le vélo; n:45)



### UNE INSATISFACTION À L'ÉGARD DE L'ÉTENDUE DU RÉSEAU CYCLABLE, SON NIVEAU DE SÉCURITÉ ET L'ÉTAT DE LA CHAUSSÉE

Avec des moyennes avoisinant 6 sur 10, le niveau de satisfaction à l'égard des pistes cyclables (nombre de pistes, sécurité du réseau, état de la chaussée) s'avère faible.

- On constate que le niveau moyen de satisfaction à l'égard du nombre de pistes cyclables est significativement plus élevé dans l'arrondissement de LaSalle (7,9), mais plus faible dans l'arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (5,7).
- Sur le plan de la sécurité, la moyenne de satisfaction est significativement plus faible chez ceux qui utilisent principalement le vélo pour leurs déplacements (4,8) et dans les arrondissements du Plateau-Mont-Royal (4,8). Le constat est à l'inverse dans les arrondissements de LaSalle (7 sur 10) et de Verdun (6,3).
- Enfin, en ce qui concerne l'état de la chaussée, le constat est significativement meilleur dans ces deux derniers arrondissements (LaSalle : 6,6; Verdun : 6,3). Il est, en revanche, significativement plus bas dans l'arrondissement de CDN-NDG (4,5) et chez les utilisateurs de vélo (4,4).

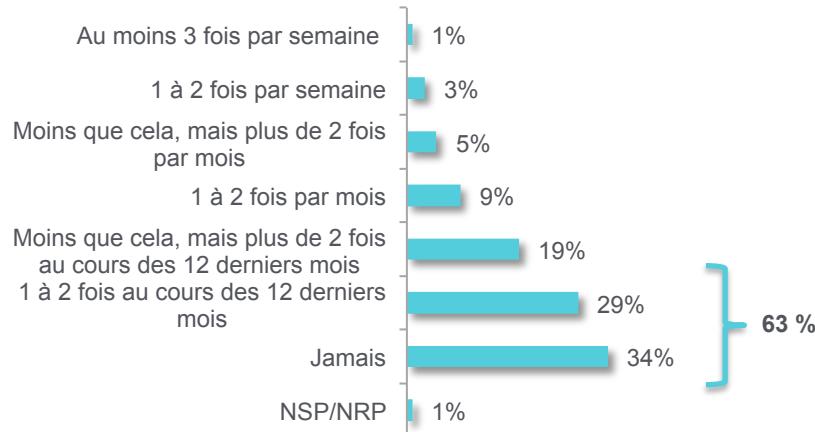
### LA PLUPART NE PENSENT PAS UTILISER LES PISTES CYCLABLES EN HIVER, MÊME SI ELLES ÉTAIENT DÉNEIGÉES, MAIS CERTAINS LE FERAIENT

Plus des deux tiers des répondants (66 %) n'utiliseraient pas les pistes cyclables en hiver même si celles-ci étaient déneigées. Plus du tiers (39 %) l'affirment avec certitude. Cependant, il est important de souligner que l'intention d'utilisation des pistes cyclables si elles étaient déneigées est significativement supérieure chez les premiers concernés, autrement dit, les cyclistes (52 % disent certainement/probablement les utiliser, contre 18 % pour l'ensemble). C'est le cas aussi chez les plus jeunes (45 % d'intention d'utilisation chez les 18-24 ans).

# UTILISATION DU SERVICE DE TAXI À MONTRÉAL ET SATISFACTION

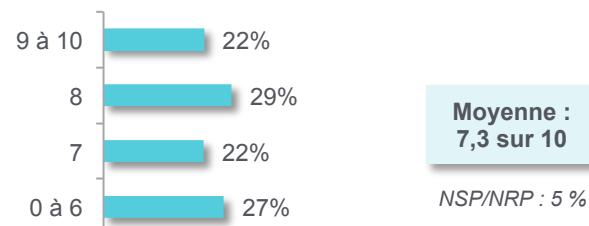
QD7. « AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, À QUELLE FRÉQUENCE AVEZ-VOUS UTILISÉ UN TAXI À MONTRÉAL? Veuillez svp considérer que chaque voyage unique compte pour une seule utilisation et que chaque voyage aller-retour compte pour 2 utilisations »

(Base : tous; n:1311)



QD8. « SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNifie « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) » À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DU SERVICE DE TRANSPORT EN TAXI À MONTRÉAL? »

(Base : ceux qui ont utilisé le service de transport en taxi à Montréal et qui se sont prononcés; n:821)



## LA PLUPART SONT DES UTILISATEURS TRÈS OCCASIONNELS DE TAXI

Les deux tiers des répondants (63 %) ont utilisé un taxi moins de 3 fois au cours des douze derniers mois. Et le tiers environ (34 %) affirme ne l'avoir jamais utilisé.

Notons que l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal est celui où la fréquence d'utilisation du taxi est significativement élevée : 11 % l'utilisent une à deux fois par semaine et 23 % l'utilisent une à deux fois par mois. Constat similaire dans l'arrondissement de Verdun où 15 % utilisent le taxi plus de deux fois par mois (mais moins de deux fois par semaine).

On constate aussi une proportion significativement élevée d'utilisateurs fréquents parmi les usagers du transport en commun : 15 % disent recourir au taxi une à deux fois par mois.

## UNE SATISFACTION MODÉRÉE À L'ÉGARD DU SERVICE DE TAXI

Avec une moyenne de 7,3 sur 10, la satisfaction à l'égard du service de taxi est modérée.

Notons que cette moyenne est significativement plus élevée chez les retraités (7,9 su 10), mais qu'elle est significativement faible chez ceux ayant les revenus les plus élevés (6,9 sur 10 chez ceux ayant un revenu minimum de 100 000 \$).



Montréal

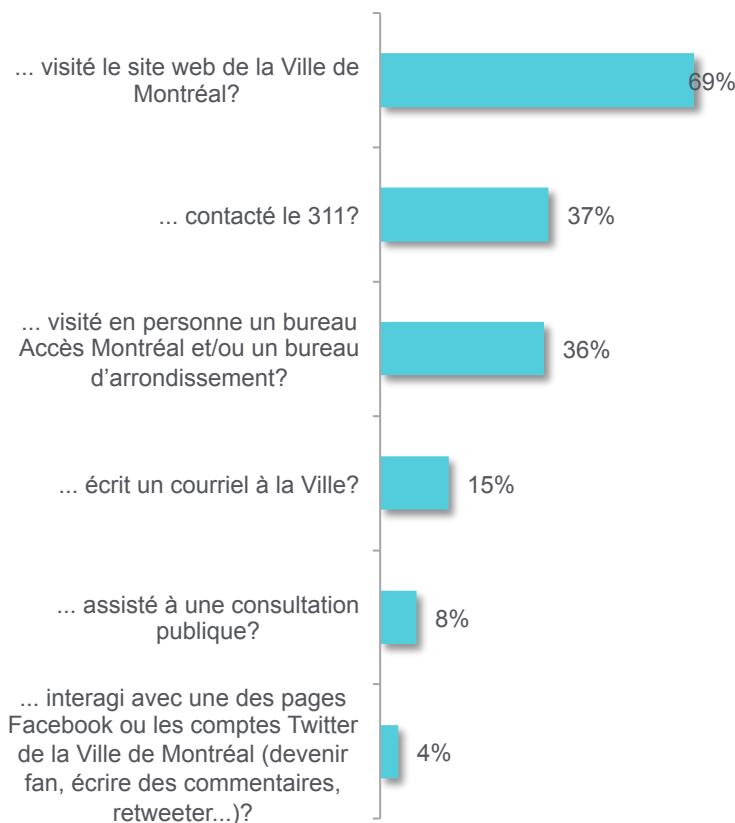


## CHAPITRE 4 : NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL

## SERVICES UTILISÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

QC24-F2 à F6. « AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, AVEZ-VOUS... »

(Base : tous; n:1311; % oui)



### LA PLUPART ONT VISITÉ LE SITE WEB ET LE TIERS ENVIRON ONT CONTACTÉ LE 311 OU VISITÉ EN PERSONNE UN BUREAU MUNICIPAL

Plus des deux tiers des internautes montréalais (69 %) ont visité le site web de la Ville de Montréal au cours des 12 derniers mois.

Notons que la proportion de visiteurs du site web est significativement supérieure chez :

- Les 35-44 ans, mais inférieure chez les 45 ans et plus;
- Chez les universitaires (75 %), contrairement à ceux ayant atteint le niveau secondaire (52 %);
- Chez les francophones (72 %), alors qu'il est de 57 % chez les anglophones;
- Chez les travailleurs à temps plein (77 %), contrairement aux retraités (51 %) et aux personnes au foyer (39 %).

Il convient de souligner que le résultat global de 69 % est à nuancer, car la population n'ayant pas accès à internet n'a, de fait, pas été sondée dans le cadre du sondage web.

Plus du tiers ont contacté le service 311 ou visité personnellement un bureau Accès Montréal/un bureau d'arrondissement (respectivement 37 % et 36 %).

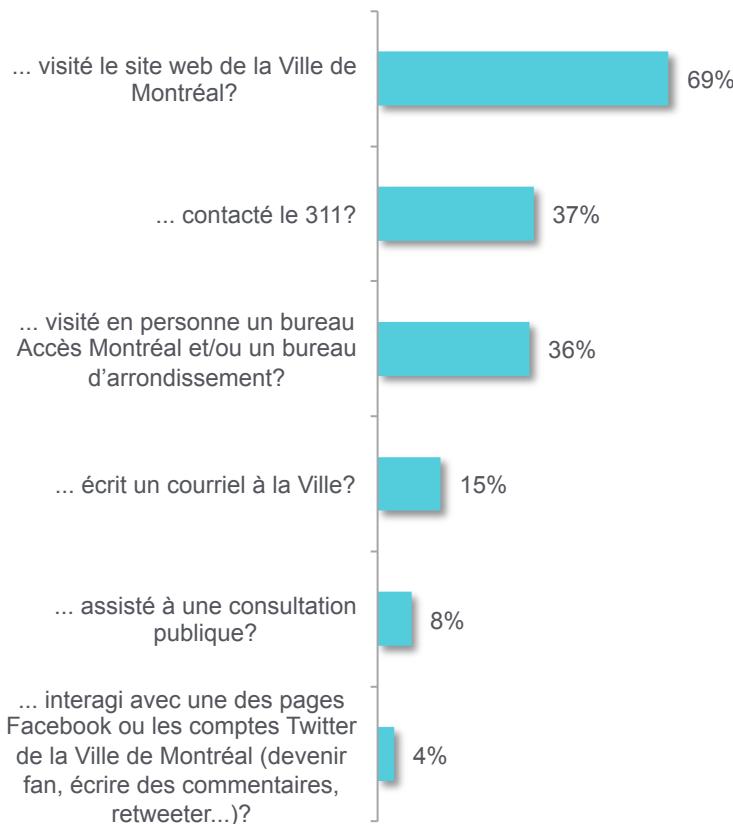
Notons que le taux d'appel au service 311 est significativement plus élevé :

- Dans l'arrondissement du Sud-Ouest (68 %), contrairement à LaSalle (15 %);
- Chez ceux qui résident à Montréal depuis plus de 5 ans (39 %);
- Chez les citoyens canadiens de naissance (42 %);
- Chez les propriétaires (44 %);
- Chez les parents de trois enfants (48 %);
- Chez les retraités (46 %);
- Chez les francophones (43 %).

## SERVICES UTILISÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (SUITE)

QC24-F2 à F6. « AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, AVEZ-VOUS... »

(Base : tous; n:1311; % oui)



### LA PLUPART ONT VISITÉ LE SITE WEB ET LE TIERS ENVIRON ONT CONTACTÉ LE 311 OU VISITÉ EN PERSONNE UN BUREAU MUNICIPAL (SUITE)

De la même manière, la proportion de ceux qui se sont rendus personnellement aux bureaux d'arrondissement ou d'Accès Montréal est significativement plus élevée chez :

- les francophones (39 %);
- les propriétaires (40 %);
- les parents de trois enfants (47 %);
- les universitaires (41 %).

Enfin, une minorité seulement (15 %) a entrepris la démarche d'écrire un courriel et encore moins d'assister à une consultation publique ou d'interagir avec les comptes de la Ville dans les médias sociaux (respectivement 8 % et 4 %).

## CEUX AYANT INTERAGI AVEC UNE DES PAGES FACEBOOK OU LES COMPTES TWITTER DE LA VILLE DE MONTRÉAL - PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	(n:53)		(n:53)
<b>Sexe</b>		<b>Nombre d'enfants</b>	
▪ Homme	48 %	▪ Aucun	55 %
▪ Femme	53 %	▪ 1	22 %
<b>Âge</b>		▪ 2	13 %
▪ 18-24 ans	11 %	▪ 3	5 %
▪ 25-34 ans	28 % ♂	▪ 4 et plus	5 %
▪ 35-44 ans	34 %		
▪ 45-54 ans	17 %		
▪ 55-64 ans	5 % ♀		
▪ 65 ans et plus	5 % ♀		
<b>Ancienneté de résidence à Montréal</b>		<b>Scolarité</b>	
▪ Entre 2 et 5 ans	11 %	▪ Primaire (ou moins)	1 %
▪ Plus de 5 ans	90 %	▪ Secondaire	8 %
<b>Langue maternelle</b>		▪ Collégial	30 %
▪ Français seulement	54 %	▪ Universitaire	61 %
▪ Anglais seulement	8 %		
▪ Autre	38 %		
<b>Résidence</b>			
▪ Propriétaire	43 %		
▪ Locataire	57 %		

♂ ♀: différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

## CEUX AYANT INTERAGI AVEC UNE DES PAGES FACEBOOK OU LES COMPTES TWITTER DE LA VILLE DE MONTRÉAL - PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

(n:53)

### Revenu familial brut annuel

- Moins de 15 000 \$ 13 %
- De 15 000 \$ à 24 999 \$ 17 %
- De 25 000 \$ à 34 999 \$ 7 %
- De 35 000 \$ à 54 999 \$ 49 %
- De 55 000 \$ à 74 999 \$ 14 %

### Occupation

- Travaille à temps plein 78 % ♂
- Travaille à temps partiel 5 %
- Étudiant 5 %
- Retraité(e) 10 % ♀
- Sans emploi/recherche d'emploi -
- À la maison 2 %

### Statut de résidence au Québec

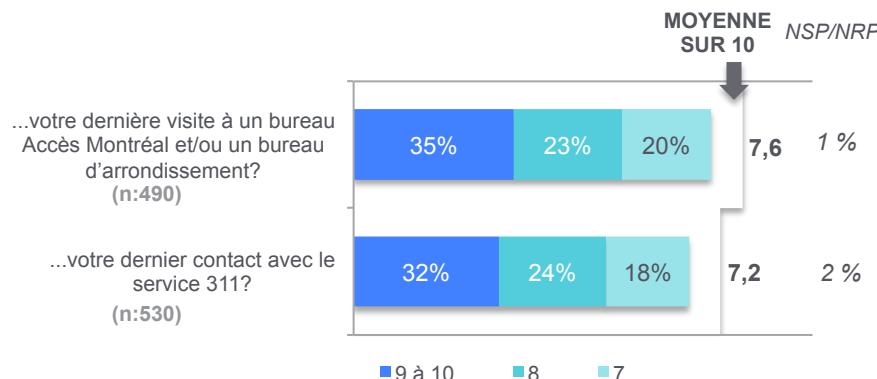
- Résident permanent 22 %
- Citoyen canadien à la naissance 66 %
- Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne 12 %

♂ ♀: différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

# SATISFACTION À L'ÉGARD DU 311, DES BUREAUX ACCÈS MONTRÉAL ET DU SERVICE WEB

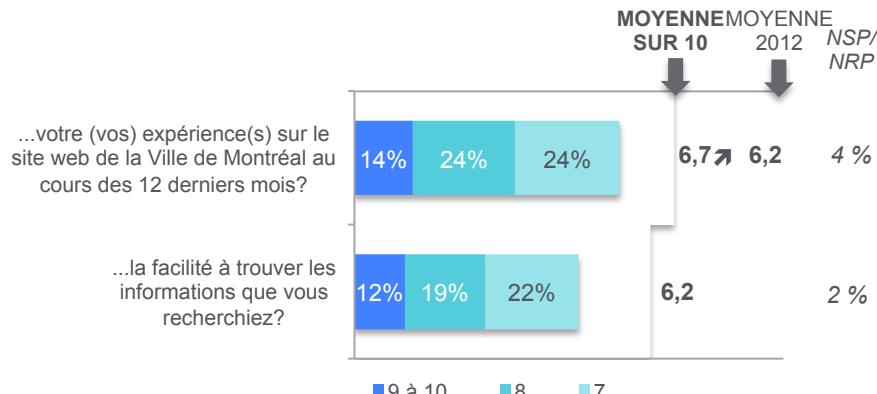
QF10-F11. « DANS L'ENSEMBLE, ET SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) » À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DE... »

(Base : ceux ayant utilisé le service 311/visité un bureau Accès Montréal au cours des douze derniers mois, et qui se sont prononcés)



QC25-QF8. « DANS L'ENSEMBLE, ET SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10, OÙ 0 SIGNIFIE « PAS DU TOUT SATISFAIT(E) » ET 10, « TRÈS SATISFAIT(E) » À QUEL POINT ÊTES-VOUS SATISFAIT(E) DE... »

(Base : 1311; les % sont basés sur ceux qui se sont prononcés)



↗ : Évolution statistiquement significative à la hausse par rapport à 2012.

## UN NIVEAU DE SATISFACTION MODÉRÉ SUITE AU DERNIER CONTACT AVEC LE SERVICE 311 OU UN BUREAU D'ARRONDISSEMENT

Avec des moyennes avoisinant 7 sur 10, le niveau de satisfaction à l'égard du dernier contact avec le service 311 et de la dernière visite à un bureau Accès Montréal/d'arrondissement s'avère passable.

Notons que la moyenne de satisfaction à l'égard du service 311 est significativement plus élevée dans les arrondissements Ahuntsic-Cartierville (7,8) et CDN-NDG (7,9). En revanche, elle est plus faible dans l'arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (5,8).

Par ailleurs, concernant les bureaux Accès Montréal/d'arrondissement, on note que le score de satisfaction est significativement bas chez les anglophones (6,8).

## UNE FAIBLE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE WEB, NOTAMMENT DU POINT DE VUE DE LA RECHERCHE D'INFORMATIONS

Malgré une hausse significative par rapport à 2012, la moyenne de satisfaction à l'égard du site web révèle encore une certaine insatisfaction. Celle-ci est encore plus palpable lorsqu'il s'agit de la facilité de trouver les informations recherchées.

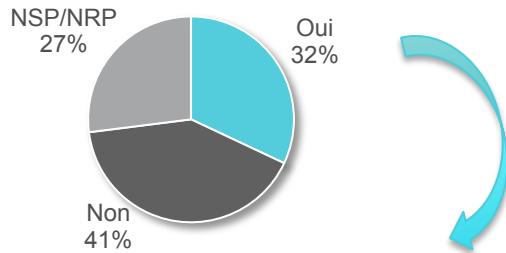
Notons que la moyenne de satisfaction à l'égard du site web est significativement plus faible chez les anglophones (6,1 sur 10, contre 6,7 pour l'ensemble).

Constat similaire concernant la facilité à trouver les informations recherchées sur le site web : moyenne de satisfaction significativement inférieure chez les anglophones avec un score de 5,5 sur 10.

## NIVEAU DE FACILITÉ/DIFFICULTÉ DE RECHERCHE DANS LE SITE WEB

QF9a. « AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, Y A-T-IL DE L'INFORMATION QUE VOUS AVEZ RECHERCHÉE SUR LE SITE WEB DE LA VILLE DE MONTRÉAL, MAIS QUE VOUS N'AVEZ PAS TROUVÉE OU QUE VOUS AVEZ TROUVÉE TRÈS DIFFICILEMENT? »

(Base : ceux qui ont visité le site web de la Ville de Montréal; n:879)



QF9Ba. INFORMATIONS NON TROUVÉES OU TROUVÉES TRÈS DIFFICILEMENT

(Base : ceux n'ayant pas trouvé ou difficilement trouvé; n:287; plusieurs mentions possibles)

Thématiques d'informations recherchées	%
Règlements, restrictions et permis	20
Collecte de déchets	11
Élections et élus	8
Emplois disponibles	7
Activités, restaurants, boutiques à Montréal	6
Propriétés	6
Travaux	5
Centres culturels (bibliothèques, théâtres, etc.)	5
Centres sportifs (piscines, patinoires, etc.)	5
Activités culturelles	4
Entretien de la nature	4
Autre	39
Ne sait pas/ne répond pas	18

### LA RECHERCHE D'INFORMATIONS DANS LE SITE WEB A POSÉ DES DIFFICULTÉS POUR LE TIERS DES RÉPONDANTS

On constate que 32 % des internautes montréalais ayant consulté le site web de la Ville de Montréal au cours des 12 derniers mois ont rencontré des difficultés pour trouver l'information recherchée.

### LES INFORMATIONS DIFFICILES À TROUVER SUR LE SITE WEB CONCERNENT DES THÉMATIQUES VARIÉES

Loin de concerner un sujet en particulier, les informations qui ont été difficiles à trouver se rapportent à des thématiques très variées. Citons notamment des informations ayant trait aux règlements, restrictions et permis (20 % des mentions) ou à la collecte des déchets (11 %).

Même si mentionnées dans des proportions faibles, certaines informations liées à des sujets d'actualité (les élections et les emplois disponibles à la Ville) ont tout de même été difficiles à trouver.

Les autres thématiques citées (dans des proportions inférieures à 7 %) sont liées surtout aux activités culturelles, sportives et de loisir.

## CEUX AYANT EU DE LA DIFFICULTÉ À TROUVER L'INFORMATION RECHERCHÉE SUR LE SITE WEB DE LA VILLE DE MONTRÉAL- PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	(n:287)		(n:287)
<b>Sexe</b>		<b>Nombre d'enfants</b>	
▪ Homme	50 %	▪ Aucun	47 %
▪ Femme	50 %	▪ 1	19 %
<b>Âge</b>		▪ 2	24 %
▪ 18-24 ans	6 %	▪ 3	7 %
▪ 25-34 ans	18 %	▪ 4 et plus	3 %
▪ 35-44 ans	32 %		
▪ 45-54 ans	19 %		
▪ 55-64 ans	12 %		
▪ 65 ans et plus	13 %		
<b>Ancienneté de résidence à Montréal</b>		<b>Scolarité</b>	
▪ Entre 2 et 5 ans	8 %	▪ Primaire (ou moins)	2 %
▪ Plus de 5 ans	92 %	▪ Secondaire	11 %
<b>Langue maternelle</b>		▪ Collégial	16 %
▪ Français seulement	56 %	▪ Universitaire	72 %
▪ Anglais seulement	11 %		
▪ Autre	33 %		
<b>Résidence</b>			
▪ Propriétaire	66 % ♂		
▪ Locataire	34 % ♀		

♂ ♀: différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

## CEUX AYANT EU DE LA DIFFICULTÉ À TROUVER L'INFORMATION RECHERCHÉE SUR LE SITE WEB DE LA VILLE DE MONTRÉAL - PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

(n:287)

### Revenu familial brut annuel

- |                            |      |
|----------------------------|------|
| ▪ Moins de 15 000 \$       | 8 %  |
| ▪ De 15 000 \$ à 24 999 \$ | 9 %  |
| ▪ De 25 000 \$ à 34 999 \$ | 7 %  |
| ▪ De 35 000 \$ à 54 999 \$ | 45 % |
| ▪ De 55 000 \$ à 74 999 \$ | 32 % |

### Occupation

- |                                  |      |
|----------------------------------|------|
| ▪ Travaille à temps plein        | 60 % |
| ▪ Travaille à temps partiel      | 8 %  |
| ▪ Étudiant                       | 11 % |
| ▪ Retraité(e)                    | 16 % |
| ▪ Sans emploi/recherche d'emploi | 3 %  |
| ▪ À la maison                    | 2 %  |

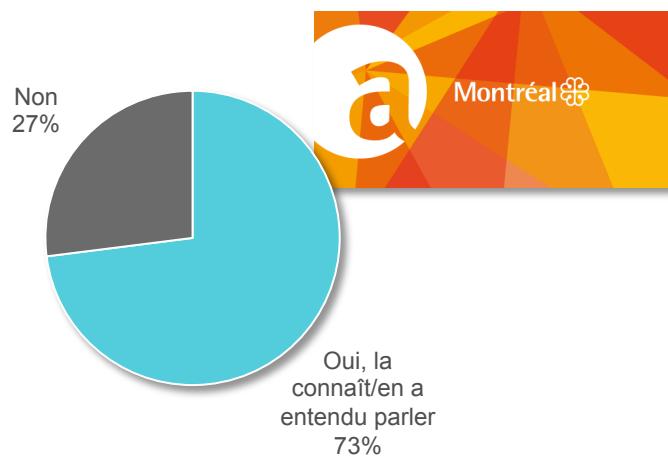
### Statut de résidence au Québec

- |   |      |
|---|------|
| ▪ Résident permanent                                      | 16 % |
| ▪ Citoyen canadien à la naissance                         | 70 % |
| ▪ Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne | 14 % |

## NOTORIÉTÉ DE LA CARTE ACCÈS MONTRÉAL

QF12. « CONNAISSEZ-VOUS OU AVEZ-VOUS ENTENDU PARLER DE LA CARTE ACCÈS MONTRÉAL? »

(Base : tous; n:1311)



### UN NIVEAU DE NOTORIÉTÉ ÉLEVÉ DE LA CARTE ACCÈS MONTRÉAL

Environ les trois quarts des internautes montréalais (73 %) connaissent ou ont déjà entendu parler de la carte Accès Montréal.

Soulignons que le taux de notoriété est significativement inférieur dans les arrondissements de :

- Montréal-Nord (46 %);
- Pierrefonds-Roxboro (44 %);
- Saint-Laurent (59 %);
- CDN-NDG (61 %).

Même constat chez :

- Ceux qui résident à Montréal depuis 5 ans ou moins (56 %);
- Les jeunes âgés de moins de 34 ans (51 % chez les 18-24 ans et 64 % chez les 25-34 ans);
- Ceux ayant un niveau secondaire (64 %) ou collégial (63 %);
- Les anglophones (64 %).

Enfin, étant donné les avantages économiques de la carte Accès Montréal, il est intéressant de faire remarquer qu'elle est davantage connue par les plus aisés (82 % de ceux ayant un revenu minimum de 100 000 \$) que par une tranche plus modeste de la population (seulement 58 % de ceux ayant un revenu compris entre 25 000 et 35 000 \$ la connaissent).



Montréal 

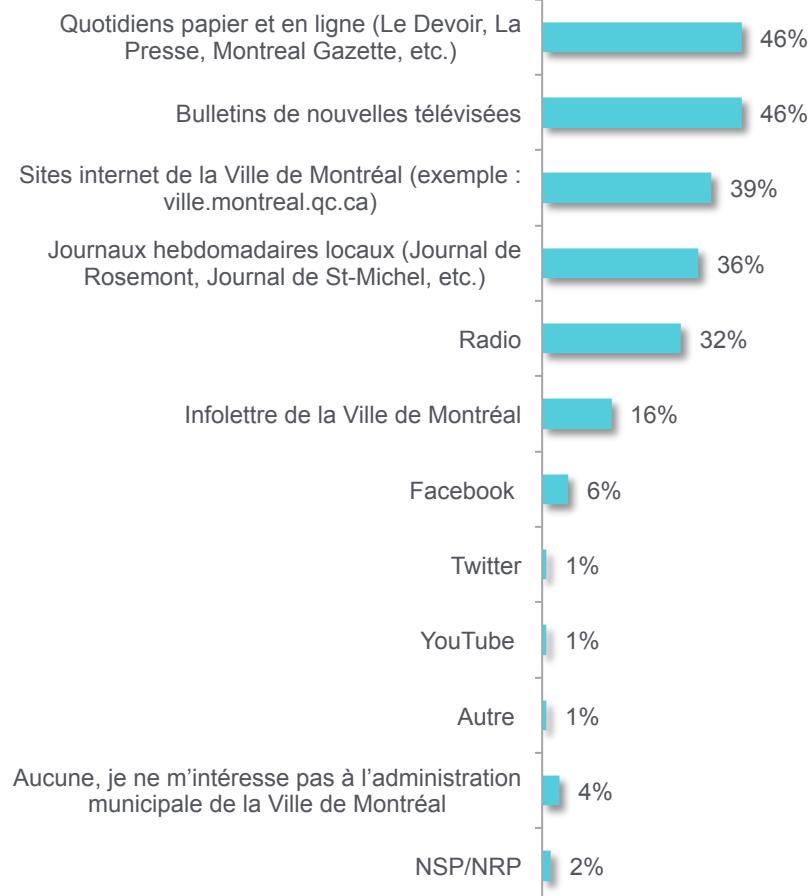


## CHAPITRE 5 : MOYENS DE COMMUNICATION ENTRE LA VILLE ET LES RÉSIDENTS DE MONTRÉAL

## SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES

QE3a. « QUELLE(S) SOURCE(S) D'INFORMATION UTILISEZ-VOUS POUR OBTENIR DES INFORMATIONS CONCERNANT L'ADMINISTRATION MUNICIPALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL ? »

(Base : tous; n:1311)



### ON S'INFORME D'ABORD À PARTIR DES JOURNAUX ET DE LA TÉLÉ, MAIS AUSSI SUR LE SITE WEB DE LA VILLE

Les internautes montréalais obtiennent les informations concernant l'administration municipale surtout par l'entremise de journaux, que ce soit les quotidiens papier ou en ligne (46 %) ou les journaux hebdomadaires locaux (36 %).

Les bulletins de nouvelles télévisés (46 %) et les sites internet de la Ville (39 %) ainsi que la radio (32 %) sont aussi des moyens largement utilisés par les Montréalais.

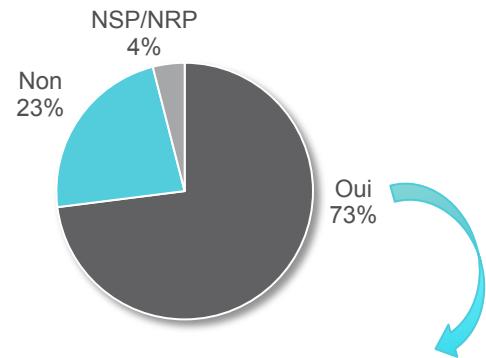
Une moins grande proportion (16 %) se renseigne à partir de l'infolettre de la Ville.

Les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et YouTube), demeurent des sources d'informations plus marginales (1 % à 6 %).

# INTÉRÊT POUR UN BULLETIN D'INFORMATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL

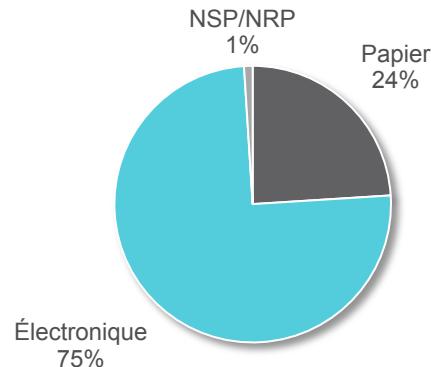
QE5. « VOUDRIEZ-VOUS RECEVOIR UN BULLETIN D'INFORMATION GÉNÉRALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL SI CELUI-CI ÉTAIT DISPONIBLE? »

(Base : tous; n:1311)



QE6. « PRÉFÉRERIEZ-VOUS QUE CE BULLETIN D'INFORMATION SOIT EN FORMAT PAPIER OU ÉLECTRONIQUE? »

(Base : ceux qui veulent recevoir un bulletin d'information générale; n:960)



## LES TROIS QUARTS SERAIENT INTÉRESSÉS DE RECEVOIR UN BULLETIN D'INFORMATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL...

Près des trois quarts (73 %) des internautes montréalais seraient intéressés à recevoir un bulletin d'information générale de la Ville de Montréal.

Aucun sous-groupe ne se distingue sur cette question.

## ... SURTOUT EN FORMAT ÉLECTRONIQUE

Parmi ceux qui souhaiteraient recevoir un bulletin d'information, les trois quarts (75 %) aimeraient l'avoir en format électronique, tandis que le quart environ (24 %) le souhaiterait en format papier.

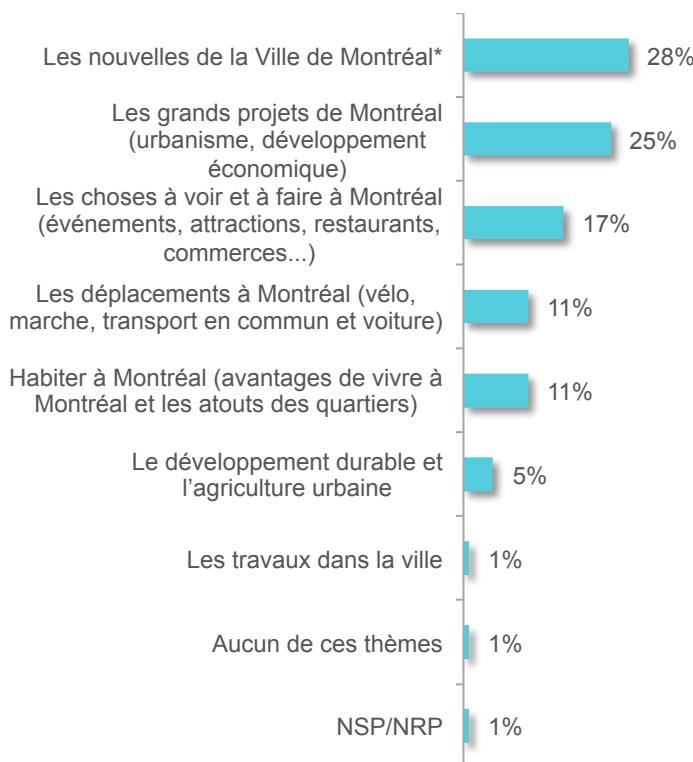
Les sous-groupes qui sont proportionnellement plus nombreux à préférer le format papier sont :

- Ceux qui sont à la retraite (34 %);
- Ceux qui ont une scolarité de niveau secondaire (36 % contre 19 % chez les diplômés universitaires).

## THÈMES D'INFORMATION SOUHAITÉS

QE7a. « PARMI LES THÈMES SUIVANTS, QUELS SONT LES TROIS THÈMES QUI VOUS INTÉRESSERAIENT LE PLUS DANS LE BULLETIN D'INFORMATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL SI CELUI-CI ÉTAIT DISPONIBLE?

(Base : tous; n:1311)



\* Informations sur les prochains événements de la Ville de Montréal, nouvelles de la communauté et articles de fond, mises à jour sur les services et les programmes et la façon de s'impliquer

### INTÉRÊT POUR LES NOUVELLES DE LA VILLE, SES GRANDS PROJETS ET LES CHOSES À VOIR/À FAIRE À MONTRÉAL

Les thèmes qui suscitent le plus d'intérêt auprès des internautes montréalais sont les nouvelles de la Ville\* (28 %), les grands projets (25 %) et les choses à voir et à faire à Montréal (17 %). Dans de moindres proportions, certains s'intéressent aux thèmes qui touchent au transport et déplacement à Montréal ou aux avantages de vivre à Montréal et dans son quartier (11 % chacun).

De façon marginale (5 % ou moins), d'autres ont un intérêt pour les thèmes qui concernent le développement durable et l'agriculture urbaine ou les travaux en cours dans la ville.

- Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à s'intéresser aux nouvelles de la Ville (32 % contre 24 % chez les hommes) ainsi que les gens à la retraite (40 % contre 15 % chez ceux qui sont aux études).
- Les hommes (30 % contre 20 % chez les femmes) et les francophones (28 %) ont quant à eux plus d'intérêt pour les grands projets de Montréal.
- Finalement, les étudiants sont proportionnellement plus nombreux à avoir un intérêt pour le développement durable et l'agriculture urbaine (17 % contre 2 % chez ceux qui sont à la retraite).

## CEUX INTÉRESSÉS DE RECEVOIR UN BULLETIN D'INFORMATION GÉNÉRALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL- PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	(n:960)		(n:960)
<b>Sexe</b>		<b>Nombre d'enfants</b>	
▪ Homme	47 %	▪ Aucun	44 %
▪ Femme	54 %	▪ 1	18 %
<b>Âge</b>		▪ 2	26 %
▪ 18-24 ans	7 %	▪ 3	8 %
▪ 25-34 ans	14 %	▪ 4 et plus	4 %
▪ 35-44 ans	31 %		
▪ 45-54 ans	17 %		
▪ 55-64 ans	14 %		
▪ 65 ans et plus	18 %		
<b>Ancienneté de résidence à Montréal</b>		<b>Scolarité</b>	
▪ Entre 2 et 5 ans	9 %	▪ Primaire (ou moins)	2 %
▪ Plus de 5 ans	91 %	▪ Secondaire	19 %
<b>Langue maternelle</b>		▪ Collégial	20 %
▪ Français seulement	52 %	▪ Universitaire	59 %
▪ Anglais seulement	11 %		
▪ Autre	37 %		
<b>Résidence</b>			
▪ Propriétaire	56 % ♂		
▪ Locataire	44 % ♀		

♂ ♀: différence statistiquement significative par rapport aux autres segments

## CEUX INTÉRESSÉS DE RECEVOIR UN BULLETIN D'INFORMATION GÉNÉRALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL- PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

(n:960)

### Revenu familial brut annuel

- |                            |      |
|----------------------------|------|
| ▪ Moins de 15 000 \$       | 9 %  |
| ▪ De 15 000 \$ à 24 999 \$ | 7 %  |
| ▪ De 25 000 \$ à 34 999 \$ | 17 % |
| ▪ De 35 000 \$ à 54 999 \$ | 38 % |
| ▪ De 55 000 \$ à 74 999 \$ | 30 % |

### Occupation

- |                                  |      |
|----------------------------------|------|
| ▪ Travaille à temps plein        | 55 % |
| ▪ Travaille à temps partiel      | 9 %  |
| ▪ Étudiant                       | 7 %  |
| ▪ Retraité(e)                    | 22 % |
| ▪ Sans emploi/recherche d'emploi | 4 %  |
| ▪ À la maison                    | 3 %  |

### Statut de résidence au Québec

- |   |      |
|---|------|
| ▪ Résident permanent                                      | 19 % |
| ▪ Citoyen canadien à la naissance                         | 64 % |
| ▪ Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne | 17 % |



Montréal 

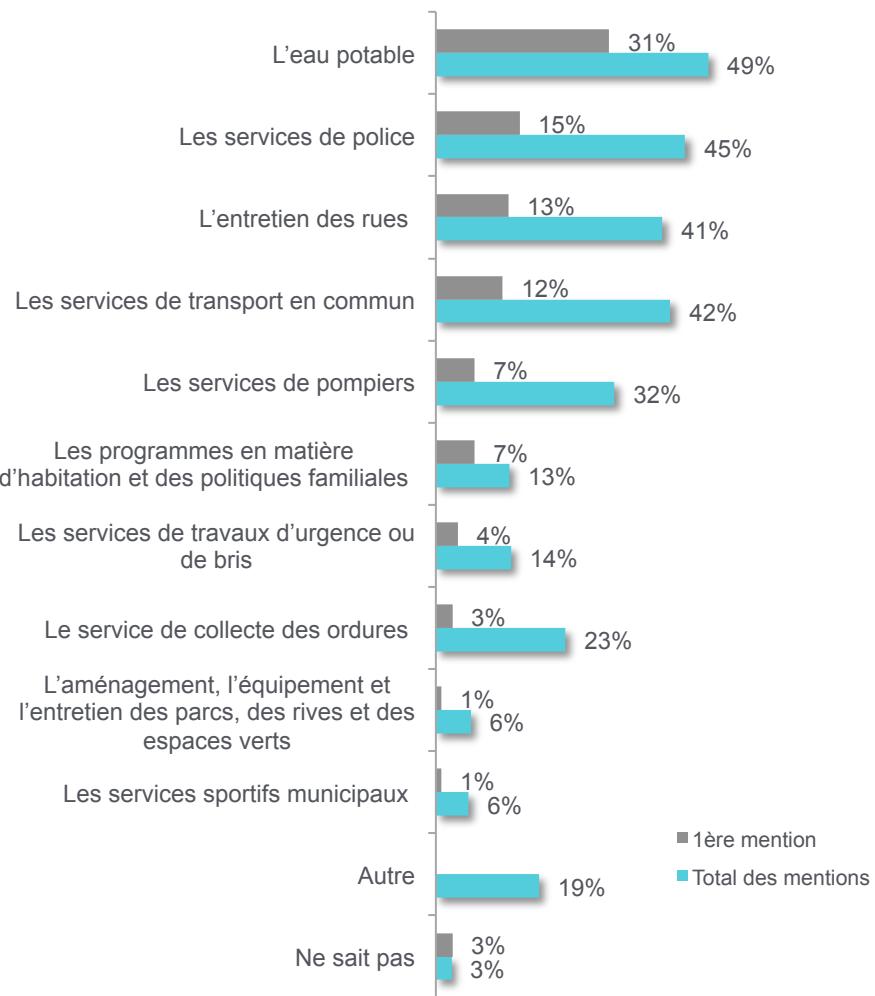


## CHAPITRE 6 : NIVEAU D'IMPORTANCE DES SERVICES ET PRIORITÉS D'ACTION POUR LA VILLE DE MONTRÉAL

## SERVICES PERÇUS COMME ÉTANT LES PLUS IMPORTANTS

QC17a. « PARMI LES SERVICES SUIVANTS, QUELS SONT LES TROIS PLUS IMPORTANTS QU'UNE VILLE DOIT FOURNIR? »

(Base : tous; n:1311)



### PRIORITÉ À L'EAU POTABLE, AU SERVICE DE POLICE, À L'ENTRETIEN DES RUES ET AU TRANSPORT EN COMMUN

Pour plus de quatre Montréalais sur dix, l'eau potable, les services de police, le transport en commun et l'entretien des rues figurent parmi les services les plus importants que la Ville doit fournir.

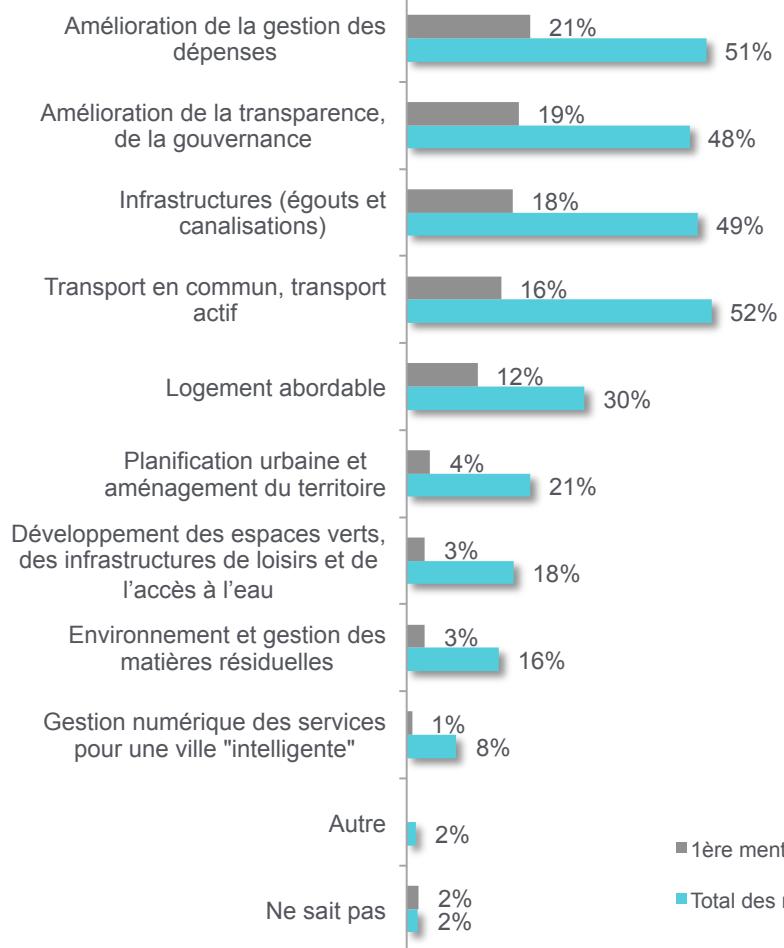
Dans de moindres mesures, on mentionne les services de pompiers (32 %), la collecte des ordures (23 %), les travaux d'urgence ou de bris (14 %) et les programmes d'habitation et politiques familiales (13 %).

Enfin, dans des proportions de 6 % et moins, les internautes mentionnent surtout les services sportifs municipaux et l'aménagement des rives et des espaces verts.

# PRIORITÉS ATTENDUES DE LA NOUVELLE ADMINISTRATION DE LA VILLE DE MONTRÉAL

QE13a. « PARMI LES DOMAINES SUIVANTS, QUELS SONT LES TROIS DOMAINES OÙ LA NOUVELLE ADMINISTRATION DE LA VILLE DEVRAIT INVESTIR EN PRIORITÉ ? »

(Base : tous; n:1311)



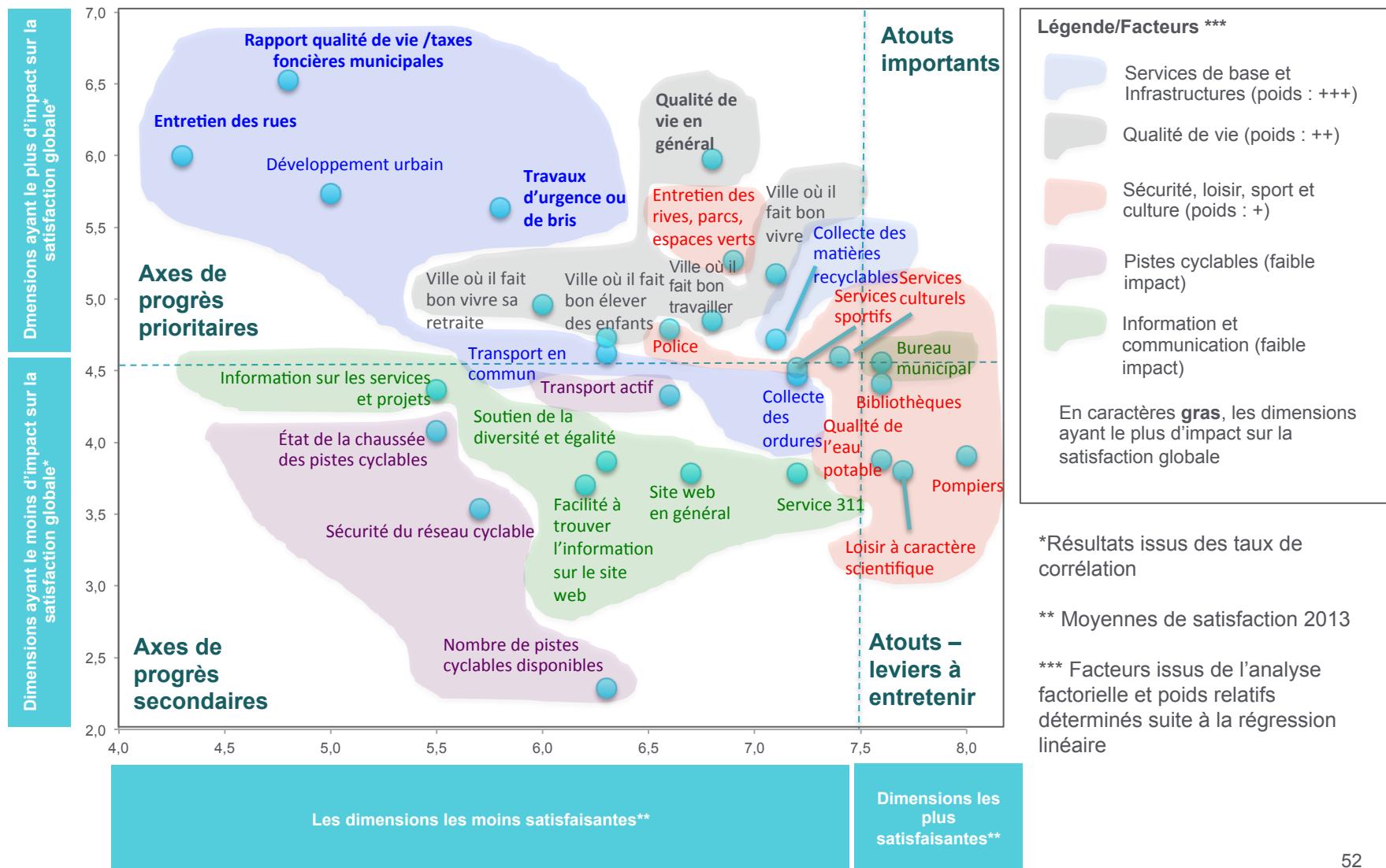
## ACCENT MIS SUR LE TRANSPORT, LES INFRASTRUCTURES, UNE MEILLEURE GESTION FINANCIÈRE ET UNE PLUS GRANDE TRANSPARENCE

Pour près d'un internaute montréalais sur deux, la priorité doit aller à l'amélioration du service de transport (en commun et actif), aux infrastructures (égouts et canalisations), à une meilleure gestion des dépenses et à une plus grande transparence dans la gouvernance.

Viennent ensuite le logement abordable, mentionné par 30 % des répondants, puis la planification urbaine (21 %).

Dans des proportions de 20 % et moins, on demande d'investir en priorité dans une ville plus « verte » (plus d'espaces verts, gestion des matières résiduelles) et plus « intelligente » (gestion numérique des services).

# MATRICE IMPORTANCE/SATISFACTION ET LEVIERS D'ACTION



## MATRICE IMPORTANCE/SATISFACTION ET LEVIERS D'ACTION (SUITE)

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

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

Comme en 2012, il ressort de cette analyse un seul atout (satisfaction de 8 et plus) pour la Ville de Montréal : les services de pompiers. Cependant, d'autres services peuvent être assimilés à cette catégorie à titre d'atouts potentiels étant donné que leurs scores moyens se rapprochent du seuil de 8 sur 10. Il s'agit des services suivants :

- La qualité de l'eau potable;
- Les bibliothèques;
- Les loisirs à caractère scientifique;
- Les bureaux Accès Montréal/d'arrondissement.

La plupart de ces aspects sont toutefois d'importance moyenne pour expliquer la satisfaction globale.

Tous les autres services constituent actuellement des axes de progrès, les plus prioritaires étant les services de :

- Entretien des rues;
- Développement urbain;
- Travaux d'urgence ou de bris;
- Transport en commun.

De plus, la perception de la qualité de vie à Montréal a aussi un lien avec la satisfaction globale à l'égard de la municipalité.



Montréal 



## CHAPITRE 7 : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

## PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE

	Ensemble (n:1311)		Ensemble (n:1311)		Ensemble (n:1311)
<b>Sexe</b>		<b>Nombre d'enfants</b>		<b>Revenu familial brut annuel</b>	
▪ Homme	47 %	▪ Aucun	44 %	▪ Moins de 15 000 \$	5 %
▪ Femme	53 %	▪ 1	19 %	▪ De 15 000 \$ à 24 999 \$	5 %
<b>Âge</b>		▪ 2	25 %	▪ De 25 000 \$ à 34 999 \$	9 %
▪ 18-24 ans	6 %	▪ 3	8 %	▪ De 35 000 \$ à 54 999 \$	19 %
▪ 25-34 ans	13 %	▪ 4 et plus	4 %	▪ De 55 000 \$ à 74 999 \$	15 %
▪ 35-44 ans	31 %	<b>Scolarité</b>		▪ De 75 000 \$ à 99 999 \$	15 %
▪ 45-54 ans	17 %	▪ Aucun	1 %	▪ De 100 000 \$ et plus	18 %
▪ 55-64 ans	14 %	▪ Certificat d'études secondaires ou l'équivalent	12 %	▪ NSP/NRP	15 %
▪ 65 ans et plus	19 %	▪ Certificat ou diplôme d'une école de métiers	6 %	<b>Occupation</b>	
<b>Ancienneté de résidence à Montréal</b>		▪ Certificat ou diplôme collégial	19 %	▪ Travaille à temps plein	52 %
▪ Entre 2 et 5 ans	8 %	▪ Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	9 %	▪ Travaille à temps partiel	9 %
▪ Plus de 5 ans	92 %	▪ Baccalauréat	28 %	▪ Étudiant	7 %
▪ Autre	-	▪ Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat	6 %	▪ Retraité(e)	21 %
<b>Langue(s) parlée(s) à la maison</b>		▪ Maîtrise	15 %	▪ Sans emploi/recherche d'emploi	4 %
▪ Français	73 %	▪ Diplôme en médecine, en art dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie	1 %	▪ À la maison	2 %
▪ Anglais	34 %	▪ Doctorat acquis	3 %	▪ NSP/NRP	5 %
▪ Autre	5 %	▪ NSP/NRP	2 %	<b>Statut de résidence au Québec</b>	
<b>Langue maternelle</b>				▪ Résident permanent	18 %
▪ Français seulement	50 %			▪ Citoyen canadien à la naissance	65 %
▪ Anglais seulement	12 %			▪ Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne	17 %
▪ Autre	37 %			▪ NSP/NRP	1 %
<b>Résidence</b>					
▪ Propriétaire	53 %				
▪ Locataire	46 %				



Montréal 



## CONCLUSIONS

## CONCLUSIONS

### **UN NIVEAU DE SATISFACTION FAIBLE...**

Comme en 2012, le niveau de satisfaction globale à l'égard des services municipaux à Montréal demeure faible. La perception globale de la qualité de vie à Montréal va dans le même sens. Le Taux Net de Recommandation (-10 %) le confirme.

### **...MAIS CERTAINS SERVICES SONT RELATIVEMENT BIEN PERÇUS,...**

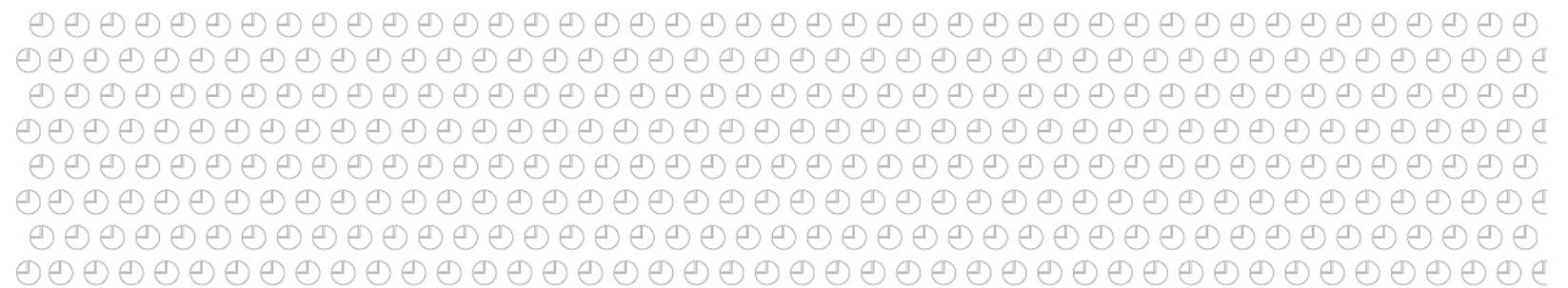
Parmi les services municipaux fournis, certains jouissent d'une assez bonne perception chez les montréalais, notamment : le service de pompiers, l'eau potable, les bibliothèques, les loisirs à caractère scientifique (Biodôme, Jardin Botanique, Planétarium), sans oublier les bureaux Accès Montréal/d'arrondissement.

### **....AUTANT D'ATOUTS QUE LA VILLE GAGNERAIT À METTRE DAVANTAGE EN VALEUR**

Pour accroître son capital sympathie, la Ville de Montréal a tout intérêt à mettre davantage en valeur ces services, notamment à travers la communication. À ce titre, soulignons que les montréalais s'intéressent à l'actualité de l'administration municipale. La plupart ont même manifesté un intérêt à recevoir un bulletin d'information générale de la Ville de Montréal, si celui-ci était disponible ; une opportunité pour diffuser notamment les bons coups de la Ville et redorer son blason auprès de la population montréalaise.

### **CEPENDANT, POUR ACCROÎTRE LE NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE, IL EST MAJEUR D'INVESTIR PLUS D'EFFORTS SUR LES ASPECTS LES PLUS IMPORTANTS AUX YEUX DES MONTRÉALAIS**

Ceci étant dit, il n'en demeure pas moins que, pour améliorer le niveau de satisfaction des résidents, la priorité est de répondre à leurs attentes concernant les services les plus importants mais où la satisfaction n'est pas au rendez-vous. Il s'agit notamment de l'entretien des rues, du développement urbain, des travaux d'urgence et de bris ainsi que du transport en commun. En remédiant aux lacunes perçues dans ces services, la Ville a toutes les chances de rehausser son image auprès des montréalais. Les aspects liés à l'intégrité et à la transparence de la gestion sont aussi de la première importance pour y parvenir.



## ANNEXE 1 : 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 prêts à répondre à des sondages web.

#### **Plan d'échantillonnage**

1311 entrevues distribuées proportionnellement réalisées à travers les 19 arrondissements de la ville de Montréal selon la répartition de la page suivante.

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)

### PLAN DE SONDAGE (SUITE)

Arrondissement	Population*	Nombre d'entrevues
Ahuntsic-Cartierville	126 891	91
Anjou	41 928	30
Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce	165 031	132
Lachine	41 616	31
LaSalle	74 276	69
Le Plateau-Mont-Royal	100 390	74
Le Sud-Ouest	71 546	61
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève	18 097	13
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve	131 483	102
Montréal-Nord	83 868	61
Outremont	23 566	20
Pierrefonds-Roxboro	68 410	69
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles	106 437	102
Rosemont–La Petite-Patrie	134 038	101
Saint-Laurent	93 842	66
Saint-Léonard	75 707	44
Verdun	66 158	75
Ville-Marie	84 013	82
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension	142 222	88

\* Source Statistique Canada, recensement 2011

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)

**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 25 au 29 novembre 2013

**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	951
Avec le panel Research Now	360
<b>Total</b>	<b>1311</b>

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

Taux de réponse SOM : 42,2 %

Taux de réponse Research Now : 23,2 %

# RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

## Ville de Montréal (Satisfaction 2013) - SOM Sondage réalisé du 25 au 29 novembre 2013

<b>TAILLE DE L'ÉCHANTILLON</b>	2593
Nombre d'entrevues visées	
Invitations envoyées ( <b>A</b> )	2593
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>	
Questionnaires complétés ( <b>B1</b> )	951
Hors de la population visée ou quota atteint ( <b>B2</b> )	140
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>	
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0
Accès lorsque collecte terminée	116
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>	
Abandon à la page d'accueil	0
Abandon durant le questionnaire	74
Problème technique	0
Courriel automatique reçu indiquant absence du répondant	0
Courriel reçu indiquant refus de répondre	0
Désabonnement	8
Entrevue rejetée suite au contrôle qualité	19
À faire par téléphone	0
<b>UNITÉ JOINTE totale (C)</b>	1308
<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
Temporaire : serveur distant ne répond pas ou en problème	1
Temporaire : quota de l'usager dépassé	1
Temporaire : détection par antipourriels	0
Autres messages de retour non reconnus	2
<b>UNITÉ NON JOINTE totale (D)</b>	4
<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	7
Permanent : courriel invalide (usager@) ( <b>E1</b> )	7
Permanent : courriel invalide (@domaine) ( <b>E2</b> )	0
<b>Taux d'accès (C/(A -(E1+E2))</b>	50,6 %
<b>Taux de réponse parmi unité jointe ((B1+B2)/C)</b>	83,4 %
<b>TAUX DE RÉPONSE ((B1+B2)/(A -(E1+E2))</b>	42,2 %

# RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS (SUITE)

## Ville de Montréal (Satisfaction 2013) – Research Now

Sondage réalisé du 27 au 29 novembre 2013

<b>TAILLE DE L'ÉCHANTILLON</b>	3400
Nombre d'entrevues visées	3400
Invitations envoyées (A)	3400
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>	
Questionnaires complétés (B1)	360
Hors de la population visée ou quota atteint (B2)	428
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>	
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0
Accès lorsque collecte terminée	42
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>	
Abandon à la page d'accueil	0
Abandon durant le questionnaire	51
Problème technique	0
Courriel automatique reçu indiquant absence du répondant	0
Courriel reçu indiquant refus de répondre	0
Désabonnement	0
Entrevue rejetée suite au contrôle qualité	35
À faire par téléphone	0
<b>UNITÉ JOINTE totale (C)</b>	916
<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
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
<b>UNITÉ NON JOINTE totale (D)</b>	0
<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	0
Permanent : courriel invalide (usager@) (E1)	0
Permanent : courriel invalide (@domaine) (E2)	0
<b>Taux d'accès (C/(A -(E1+E2))</b>	26,9 %
<b>Taux de réponse parmi unité jointe ((B1+B2)/C)</b>	86,0 %
<b>TAUX DE RÉPONSE ((B1+B2)/(A -(E1+E2))</b>	23,2 %

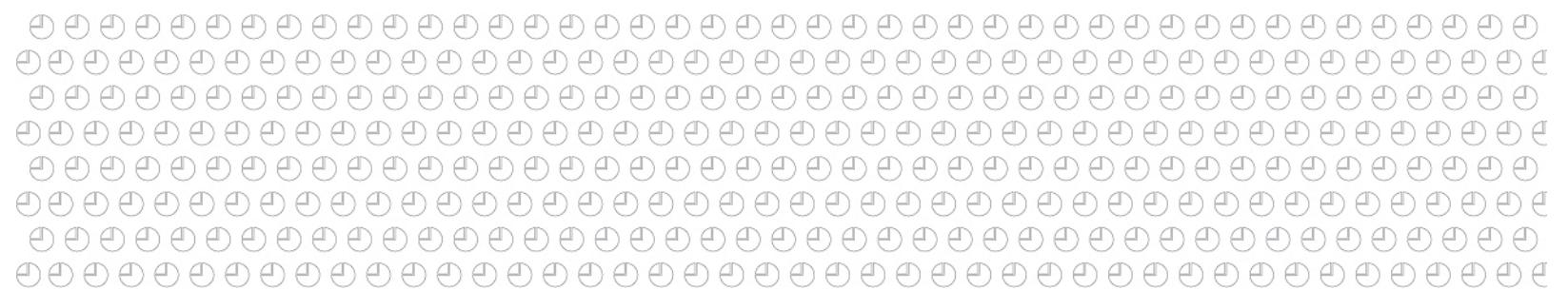
### PONDÉRATION ET TRAITEMENT

- La pondération est faite pour la totalité des répondants (1234 répondants ou non admissibles) de la façon suivante :
  - Selon la distribution par arrondissement.
  - 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 20 %\*) qui n'utilise pas internet. En particulier, les résultats des questions (C24 et E13a) 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 servi 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>

\*Source : Cefrio - NETendances2013



## ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE



## SONDAGE DE SATISFACTION AUTOMNE 2013 AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE LA VILLE DE MONTRÉAL - SOM

---

Q\_Bi

Nous vous remercions de participer à ce sondage de satisfaction auprès des résidents de la Ville de Montréal. Toutes vos réponses demeureront anonymes et seront traitées de façon confidentielle.

### /\*Section A : Questions d'admissibilité\*/

Q\_A0

Résidez-vous actuellement à Montréal?

1=Oui

2=Non->out

Q\_A1

Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?

1=Moins de 18 ans->out

2=18-24 ans

3=25-34 ans

4=35-44 ans

5=45-54 ans

6=55-64 ans

7=65 ans et plus

Q\_A2

Dans quel arrondissement résidez-vous?

<<1=Ahuntsic-Cartierville

2=Anjou

3=Côte-des-Neiges[/]&mdash;[/]Notre-Dame-de-Grâce

4=Lachine

5=LaSalle

6=Le Plateau-Mont-Royal

7=Le Sud-Ouest

8=L'Île-Bizard[/]&mdash;[/]Sainte-Geneviève

9=Mercier[/]&mdash;[/]Hochelaga-Maisonneuve

10=Montréal-Nord

11=Outremont

12=Pierrefonds-Roxboro

13=Rivière-des-Prairies[/]&mdash;[/]Pointe-aux-Trembles

14=Rosemont-La-Petite-Patrie

15=Saint-Laurent

16=Saint-Léonard

17=Verdun  
18=Ville-Marie  
19=Villeray[ /&mdash;[ /]Saint-Michel[ /&mdash;[ /]Parc-Extension  
90=Autre  
99=Je ne sais pas>>

Q\_A3 Quel est le code postal de votre lieu de résidence? \*(sans espace)\*  
\*codepostal

\_\_\_\_\_

Q\_A3RN Quels sont les 5 premiers caractères du code postal de votre lieu de résidence? \*(sans espace)\* \*codepostal

\_\_\_\_\_

**/\*SI (QA2=90 OU 99) ET (CODE POSTAL AUTRE QUE LES CODES POSTAUX CIBLES) FIN ENTREVUE\*/**

**/\*Section F-1 : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE - POUR PONDÉRATION\*/**

Q\_SD1 Êtes-vous

1=Un homme  
2=Une femme

Q\_SE13 Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre principal lieu d'habitation?

1=Propriétaire  
2=Locataire  
9=Je préfère ne pas répondre

Q\_SDLAN Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore (langue maternelle)? \*Si vous avez plusieurs langues maternelles, cochez toutes celles qui s'appliquent.\*

<<1=Anglais  
1=Français  
1=Arabe  
1=Chinois (mandarin, cantonais)  
1=Créole  
1=Espagnol  
1=Grec  
1=Italien  
1=Autre (veuillez préciser dans l'espace prévu ci-dessous)  
(E 5) \_\_\_\_\_ \*facultatif\*espace=2,40>>

Q\_A4

Depuis combien de temps résidez-vous à Montréal?

- 1=Moins de 2 ans->out
- 2=Entre 2 ans et 5 ans
- 3=Plus de 5 ans

**/\*Section B : Perception de la communauté\*/**

**Q\_C1** Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait(e) ((**G des services municipaux au cours des 12 derniers mois**)) en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)»?

0=Pas du tout satisfait(e) ((/)) 0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Très satisfait(e) ((/)) 10

**Q\_B1a** Pour quelle raison principale avez-vous donné cette note?

<<\_\_\_\_\_ \*suf ou  
99=Je ne sais pas/ Je ne veux pas répondre>>

**/\*ROTATION B2 À B4\*/**

**Q\_B2** Toujours sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)», à quel point êtes-vous satisfait(e) de...

la ((**G qualité de vie** )) à Montréal en général?

\*format matriciel

0=Pas du tout satisfait(e) 0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Très satisfait(e) 10

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**Q\_B3** la façon dont la Ville de Montréal ((**G planifie son développement urbain**))?

\*format matriciel

**Q\_B4** ce que vous payez en taxes foncières municipales ((**G compte tenu de la qualité de vie à Montréal et de la qualité de service**)) que vous recevez?

\*format matriciel

**Q\_B5** Diriez-vous que la qualité de prestation de service de la Ville de Montréal est supérieure, égale ou inférieure ((G à vos attentes))?

<<1=Très inférieure  
2=Inférieure  
3=Un peu inférieure  
4=Égale  
5=Un peu supérieure  
6=Supérieure  
7=Très supérieure  
9=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer>>

**/\*ROTATION B7 À B10\*/**

**Q\_B7** Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout d'accord» et 10, «totalement d'accord», à quel point êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants?

Montréal est une ville ((G où il fait bon vivre))

0=Pas du tout d'accord 0  
1=1  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=Totalement d'accord 10  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**Q\_B8** Montréal est une ville ((G où il fait bon éllever des enfants))  
*\*format matriciel*

**Q\_B9** Montréal est une ville ((G où il fait bon travailler))  
*\*format matriciel*

**Q\_B10** Montréal est une ville ((G où il fait bon vivre sa retraite))  
*\*format matriciel*

Q\_B11 Maintenant, sur une échelle de 0 à 10, où 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Montréal?  
0=Pas du tout probable((/)) 0  
1=1  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=Très probable((/)) 10  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**/\*Section C Satisfaction globale envers les principaux services de la Ville de Montréal\*/**

**/\*ROTATION C1 À C16\*/**

Q\_C12 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité...  
  
des services d'aménagement, d'équipement et d'entretien ((G **des parcs, des rives et des espaces verts**))  
  
\*format matriciel  
0=Pas du tout satisfait(e) 0  
1=1  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=Très satisfait(e) 10  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

Q\_C9 ((G **des services des bibliothèques municipales**)) («SOS Devoirs», livres numériques, programmes d'animation, bibliobus, etc.)  
  
\*format matriciel

Q\_C3x ((G **des services sportifs fournis par la municipalité**)) (centres sportifs, arénas, piscines)  
  
\*format matriciel

Q\_C4x ((G **des services culturels fournis par la municipalité**)) (activités culturelles offertes, maisons de la culture, événements culturels et festivals)  
  
\*format matriciel

- Q\_C2 ((G **des services de police**) (contribution à l'amélioration du niveau de sécurité des citoyens et de lutte contre la criminalité)  
\*format matriciel
- Q\_C3 ((G **des services de pompier**) (incendie, urgence et prévention, gestion et rapidité des demandes d'interventions...)  
\*format matriciel
- Q\_C7 de la qualité de ((G **l'eau potable**))  
\*format matriciel
- Q\_C8 ((G **des services d'entretien des rues**) (état de la chaussée, entretien et réparation des rues et des trottoirs, déneigement, panneaux de signalisation, stationnement disponible via les vignettes, propreté)  
\*format matriciel
- Q\_C9x Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e) de la qualité...  
\*format matriciel  
des services de ((G **transport en commun**))  
0=Pas du tout satisfait(e) 0  
1=1  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=Très satisfait(e) 10  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer
- Q\_C10 des services de ((G **transport actif**)) (pistes cyclables, Bixi, circuits piétonniers)  
\*format matriciel
- Q\_C11X des services de ((G **collecte des ordures** ))  
\*format matriciel
- Q\_C12x des services de ((G **collecte des matières recyclables**))  
\*format matriciel
- Q\_C16 des ((G **programmes**)) offerts en matière ((G **d'habitation et des politiques familiales**)) (accès à la propriété, salubrité et réglementation, sécurité et attraction des familles)
- Q\_C18 ((G **des services de permis et de contrôle**)) (contrôle animalier, inspection des restaurants et des services alimentaires)  
\*format matriciel
- Q\_C4 des services de ((G **travaux d'urgence ou de bris**)) (gestion et rapidité des demandes d'interventions, qualité des travaux...)  
\*format matriciel

Q\_C11 des ((G services de loisir à caractère scientifique)) (Biodôme, Jardin botanique, Planétarium)  
\*format matriciel

Q\_C17a Parmi les services suivants, quels sont ((G les TROIS plus importants qu'une ville doit fournir ))?  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**/\*Section D Les voies de circulation\*/**

Q\_D1 Quel moyen de transport utilisez-vous principalement pour vous déplacer à Montréal?

<<1=Automobile  
2=Transport en commun ( métro, bus)  
3=Marche  
4=Vélo  
5=Taxi  
90=Autre <précisez>  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer>>

## /\*ROTATION D2 À D5\*/

Q\_D2

En ce qui concerne les ((G **pistes cyclables**)), toujours sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e)...

de l'état de la chaussée

0=Pas du tout satisfait(e) 0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Très satisfait(e) 10

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

Q\_D4

\*format matriciel

Q\_D5

\*format matriciel

du nombre de pistes cyclables disponibles

de la sécurité du réseau cyclable

Q\_D6

Utiliseriez-vous les pistes cyclables en hiver si elles étaient déneigées?

1=Certainement

2=Probablement

3=Probablement pas

4=Certainement pas

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

Q\_D7

Au cours des douze derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé un taxi à Montréal? Veuillez svp considérer que chaque voyage unique compte pour une seule utilisation et que chaque voyage aller-retour compte pour deux utilisations

<<1=Au moins 3 fois par semaine

2=Une à deux fois par semaine

3=Moins que cela, mais plus de deux fois par mois

4=Une à deux fois par mois

5=Moins que cela, mais plus de deux fois au cours des douze derniers mois

6=Une à deux fois au cours des douze derniers mois

7=Moins que cela ou jamais

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer>>

**/\*Note**

**Poser D8 si (D7=1;2;3;4;5;6)\*/**

**Q\_D8**

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e) du service de transport en taxi à Montréal?

0=Pas du tout satisfait(e)((/)) 0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Très satisfait(e)((/)) 10

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**/\*Section E**

**Service du capital humain et des communications\*/**

**/\*ROTATION E1 À E2\*/**

**Q\_E1**

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e)...

des efforts de la Ville de Montréal pour soutenir la diversité et servir les gens en égalité indépendamment de leur race, leur religion, leur origine ethnique, leur âge ou leurs capacités

\*format matriciel

0=Pas du tout satisfait(e) 0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Très satisfait(e) 10

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**Q\_E2**

de la façon dont la Ville de Montréal informe les résidents sur les services et les projets de la ville

\*format matriciel

- Q\_E3a** Quelle(s) source(s) d'information utilisez-vous pour obtenir des informations concernant ((G **l'administration municipale de la Ville de Montréal**)?)?  
\*Jusqu'à trois réponses possibles\*  
<<1=Quotidiens papier et en ligne (Le Devoir, La Presse, Montreal Gazette, etc.)  
2=Journaux hebdomadaires locaux (Journal de Rosemont, Journal de St Michel, etc.)  
3=Bulletins de nouvelles télévisées  
4=Sites internet de la Ville de Montréal (exemple : ville.montreal.qc.ca)  
5=Facebook  
6=Twitter  
7=YouTube  
8=Radio  
9=Infolettre de la Ville de Montréal  
90=\*Autre <précisez>  
95=\*Aucune, je ne m'intéresse pas à l'administration municipale de la Ville de Montréal  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer>>
- Q\_E5** Voudriez-vous recevoir un ((G **bulletin d'information générale de la Ville de Montréal**) si celui-ci était disponible?
- 1=Oui  
2=Non->E8  
9=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer
- Q\_E6** Préféreriez-vous que ce bulletin d'information soit en format papier ou électronique?  
1=Format papier  
2=Format électronique  
9=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer
- Q\_E7a** Parmi les thèmes suivants, quels sont ((G **les trois thèmes**)) qui vous intéresseraient le plus dans le bulletin d'information de la Ville de Montréal si celui-ci était disponible?  
1=((G **Les nouvelles de la Ville de Montréal** )) (informations sur les prochains événements de la Ville de Montréal, nouvelles de la communauté et articles de fond, mises à jour sur les services et les programmes et la façon de s'impliquer)  
2=((G **Les grands projets de Montréal**)) (urbanisme, développement économique)  
3=((G **Les déplacements à Montréal**)) (vélo, marche, transport en commun et voiture)  
4=((G **Habiter à Montréal** )) (avantages de vivre à Montréal et les atouts des quartiers)  
5=((G **Les choses à voir et à faire à Montréal**)) (événements, attractions, restaurants, commerces...)  
6=((G **Le développement durable et l'agriculture urbaine**))  
90=\*Autre  
95=\*Aucun de ces thèmes  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

Q\_PE7a À la question précédente, vous avez mentionné que le ((G **premier thème**)) qui vous intéresserait le plus dans le bulletin d'information de la Ville de Montréal n'apparaissait pas dans la liste. Quel est le thème en question? \*exclusif=(PE7A,PE7Aa)

<<\_\_\_\_\_ \*facultatif\*suf a\*espace=1,80  
99=\*Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre>>

Q\_PE7B À la question précédente, vous avez mentionné que le ((G **deuxième thème**)) qui vous intéresserait le plus dans le bulletin d'information de la Ville de Montréal n'apparaissait pas dans la liste. Quel est le thème en question? \*exclusif=(PE7B,PE7Ba)

<<\_\_\_\_\_ \*facultatif\*suf a\*espace=1,80  
99=\*Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre>>

Q\_PE7C À la question précédente, vous avez mentionné que le ((G **troisième thème**)) qui vous intéresserait le plus dans le bulletin d'information de la Ville de Montréal n'apparaissait pas dans la liste. Quel est le secteur en question? \*exclusif=(PE7C,PE7Ca)

<<\_\_\_\_\_ \*facultatif\*suf a\*espace=1,80  
99=\*Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre>>

#### /\*ROTATION E8 À E9\*/

Q\_E8 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout d'accord» et 10, «totalement d'accord», à quel point êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants?

((G Il est facile d'accéder aux informations d'ordre financier de la Ville de Montréal (ex. : compte de taxes, budget annuel de la Ville, etc.)?)

0=Pas du tout d'accord 0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Totalement d'accord 10

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

Q\_E9 ((G La Ville de Montréal est un employeur de qualité (organisation offrant de bonnes conditions de travail à ses employés)))

\*format matriciel

**/\*Section F Service à la clientèle – service web\*/**

**/\*ROTATION F1 À F6\*/**

Q\_C24

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous...  
**((G visité le site web de la Ville de Montréal?))**  
1=Oui  
2=Non  
9=\*Je ne me rappelle pas

Q\_F2

**((G contacté le 311))** (le 311 est le numéro de téléphone permettant, notamment, d'obtenir des renseignements sur les activités municipales, d'adresser des requêtes ou de déposer des plaintes)?

\*format matriciel

Q\_F3

**((G visité en personne un bureau Accès Montréal et/ou un bureau d'arrondissement))** (les bureaux Accès Montréal ont pour mission d'informer les citoyens au sujet des différents services et ressources qui leur sont offerts)?

\*format matriciel

Q\_F4

**((G assisté à une consultation publique?))**

\*format matriciel

Q\_F5

**((G écrit un courriel à la Ville?))**

\*format matriciel

Q\_F6

**((G interagi avec une des pages Facebook ou les comptes Twitter de la Ville de Montréal))** (devenir fan, écrire des commentaires, retweeter...)?

\*format matriciel

**/\*Poser C25, F8 et F9a si visite du site web au cours des 12 derniers mois (F1=1)\*/**

**Q\_C25**

Dans l'ensemble, et sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e) de...

votre (vos) expérience(s) sur le site web de la Ville de Montréal au cours des 12 derniers mois?

0=Pas du tout satisfait(e) 0

1=1

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=Très satisfait(e) 10

99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**Q\_F8**

\*format matriciel

la facilité à trouver les informations que vous recherchiez?

**Q\_F9A**

Au cours des douze derniers mois, y a-t-il de l'information que vous avez recherchée sur le site web de la Ville de Montréal mais que vous n'avez pas trouvée ou que avez trouvée très difficilement?

1=Oui

2=Non->calf10

9=Je ne me rappelle pas->calf10

**Q\_F9Ba1**

Quelles étaient les informations que vous n'avez pas trouvées sur le site web de la Ville de Montréal ou que vous avez trouvées très difficilement?

\*Jusqu'à trois mentions possibles\*

1)

<<Mentions

\_\_\_\_\_ \*espace=1,80>>

**Q\_F9Ba2**

2)

**Q\_F9Ba3**

3)

**/\*Poser F10 si contact avec le service 311 au cours des 12 derniers mois (F2=1)\*/**

Q\_F10      Dans l'ensemble, et sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e) de votre dernier contact avec ((G **le service 311**))?

0=Pas du tout satisfait(e)((/)) 0  
1=1  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=Très satisfait(e)((/)) 10  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

**/\*Poser F11 si visite d'un bureau de la Ville au cours des 12 derniers mois (F3=1)\*/**

Q\_F11      Dans l'ensemble, et sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie «pas du tout satisfait(e)» et 10, «très satisfait(e)» à quel point êtes-vous satisfait(e) de votre dernière visite à un bureau ((G **Accès Montréal et/ou un bureau d'arrondissement**))?

0=Pas du tout satisfait(e)((/)) 0  
1=1  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=Très satisfait(e)((/)) 10  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

Q\_F12      Connaissez-vous ou avez-vous entendu parler de la ((G **carte Accès Montréal**))?

1=Oui  
2=Non

## /\*Section G

### Les priorités de la prochaine administration\*/

Q\_E13a

Parmi les domaines suivants, quels sont les TROIS domaines où la nouvelle administration de la Ville devrait investir en priorité?

1=Le transport en commun, le transport actif (pistes cyclables...) et la fluidité des déplacements  
2=Les infrastructures (égouts et canalisations)  
3=L'environnement et la gestion des matières résiduelles  
4=L'amélioration de la transparence et de la gouvernance  
5=L'amélioration de la gestion des dépenses  
6=Le logement abordable  
7=Le développement des espaces verts, des infrastructures de loisirs et de l'accès à l'eau  
8=La planification urbaine et l'aménagement du territoire  
9=La gestion numérique des services pour une ville « intelligente »  
90=\*Autre  
95=\*Aucun  
99=\*Je ne suis pas en mesure de me prononcer

Q\_PE13a

À la question précédente, vous avez mentionné que le ((G **premier domaine**)) où la nouvelle administration de la Ville devrait investir en priorité n'apparaissait pas dans la liste. Quel est le domaine en question?  
\*exclusif=(PE13A,PE13Aa)

<<\_\_\_\_\_ \*facultatif\*suf a\*espace=1,80  
99=\*Je ne sais pas – Je préfère ne pas répondre>>

Q\_PE13B

À la question précédente, vous avez mentionné que le ((G **deuxième domaine**)) où la nouvelle administration de la Ville devrait investir en priorité n'apparaissait pas dans la liste. Quel est le domaine en question?\*exclusif=(PE13B,PE13Ba)

<<\_\_\_\_\_ \*facultatif\*suf a\*espace=1,80  
99=\*Je ne sais pas – Je préfère ne pas répondre>>

Q\_PE13C

À la question précédente, vous avez mentionné que le ((G **troisième domaine**)) où la nouvelle administration de la Ville devrait investir en priorité n'apparaissait pas dans la liste. Quel est le domaine en question?\*exclusif=(PE13C,PE13Ca)

<<\_\_\_\_\_ \*facultatif\*suf a\*espace=1,80  
99=\*Je ne sais pas – Je préfère ne pas répondre>>

### /\*Question de validation\*/

Q\_VALID

Cette question est un test pour s'assurer que c'est bien une personne qui répond à ce sondage.

Choisir simplement le chiffre «6» parmi les choix suivants.  
1=1

2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=10  
99=\*Je ne sais pas

**/\*Section SD : PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE \*/**

Q\_SE5 Pour terminer, voici quelques questions à des fins statistiques.

Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété?

1=Aucun  
2=Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (D.E.S. diplôme d'études secondaires)  
3=Certificat ou diplôme d'une école de métiers (D.E.P. diplôme d'études professionnelles)  
4=Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non-universitaire obtenu d'un cégep, collège communautaire, institut technique, etc.)  
5=Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat  
6=Baccalauréat (ex.: B.A., B.Sc., LL.B.)  
7=Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat  
8=Maîtrise (ex.: M.A., M.Sc., M.Ed.)  
9=Diplôme en médecine, en art dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie (M.D., D.D.S., D.M.D., D.M.V., O.D.)  
10=Doctorat acquis (ex.: Ph.D., D.Sc., D.Ed.)  
90=Autre <précisez>  
99=Je préfère ne pas répondre

Q\_SD4 Combien d'enfants avez-vous?

0=Aucun  
1=1  
2=2  
3=3  
4=4 et plus  
9=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_SE1 Laquelle des situations suivantes décrit le mieux votre ((g ((s **principale** )) )) ((g **occupation actuellement**))? \*Si vous avez plus d'une occupation (exemple : retraité(e) et travail à temps partiel ou étudiant(e) et travail à temps partiel), cochez celle qui vous demande le plus de temps dans la semaine.\* \*Si vous êtes en congé sabbatique, en congé de maternité, en congé de maladie ou d'accident de travail, indiquez si vous travaillez habituellement à temps plein ou à temps partiel.\*

- <<1=Je travaille à plein temps (30 heures ou plus par semaine)  
2=Je travaille à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)  
3=Je suis retraité(e)  
4=Je suis étudiant(e)  
5=Je suis sans emploi (assurance emploi, assistance sociale)  
6=Je ne travaille pas par choix (à la maison, au foyer)  
90=Je suis dans une autre situation (Veuillez la préciser dans l'espace prévu ci-dessous)  
((E 5)) \_\_\_\_\_ \*facultatif\*espace=2,40  
99=\*Je préfère ne pas répondre>>

Q\_SDLAN2 Quelle est la langue que vous parlez ((G à la maison))? \*Si vous parlez plusieurs langues à la maison, cochez toutes celles qui s'appliquent.\*

- <<1=Anglais  
1=Français  
1=Arabe  
1=Chinois (mandarin, cantonais)  
1=Créole  
1=Espagnol  
1=Grec  
1=Italien  
1=Autre (veuillez préciser dans l'espace prévu ci-dessous)  
((E 5)) \_\_\_\_\_ \*facultatif\*espace=2,40>>

Q\_SD8 Quel est votre statut actuel de résidence au Québec?

- 1=Résident permanent  
2=Citoyen canadien à la naissance  
3=Citoyen canadien ayant acquis la citoyenneté canadienne  
4=Étudiant international  
90=Autre  
99=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_SD9A Avez-vous un commentaire ou une suggestion à adresser au maire concernant la Ville de Montréal?

- 1=Oui  
2=Non->calse10

**/\*Codi = Aucune relecture, verbatim brut\*/**

Q\_SD9B

Veuillez écrire votre commentaire ou votre suggestion dans l'espace ci-dessous.

---

Q\_SE10

Quel est votre ((G **revenu familial brut**) (avant impôts) ((G **annuel**))?

- 1=Moins de 15 000 \$
- 2=De 15 000 \$ à 24 999 \$
- 3=De 25 000 \$ à 34 999 \$
- 4=De 35 000 \$ à 54 999 \$
- 5=De 55 000 \$ à 74 999 \$
- 61=De 75 000 \$ à 99 999 \$
- 62=De 100 000 \$ et plus
- 99=Je préfère ne pas répondre

Q\_FIN

Merci beaucoup de votre collaboration et bonne fin de journée!