

VILLE DE MONTRÉAL
SONDAGE DE SATISFACTION DES CITOYENS À L'ÉGARD DU SERVICE
TÉLÉPHONIQUE 311
(12000-112B)

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

QA. Selon nos dossiers, un membre de votre foyer a contacté la Ville de Montréal (par exemple, le service 311) au cours du mois de [INSÉRER MOIS]. Êtes-vous cette personne?
Si NON ➔ Demandez à parler à cette personne et présentez-vous à nouveau

- Oui..... 1
- Non..... 2
- Personne n’a contacté le service..... 8 Remercier et terminer
- NSP/Refus 9 Remercier et terminer

[POSER À TOUS]
[Mention simple]
[Ordre de la liste : en ordre]

QC. Quel est votre code postal?

- Préciser.....1
- NSP/REFUS2

[POSER À TOUS]
[Mention simple]
[Ordre de la liste : en ordre]

QB. Dans quel arrondissement habitez-vous?

- Ahuntsic-Cartierville.....1
- Anjou.....2
- Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce.....3
- Lachine4
- LaSalle.....5
- L’Île-Bizard–Sainte-Genève6
- Mercier–Hochelaga-Maisonneuve.....7
- Montréal-Nord.....8
- Outremont.....9
- Pierrefonds-Roxboro 10
- Plateau-Mont-Royal..... 11
- Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles 12
- Rosemont–La Petite-Patrie 13
- Saint-Laurent 14
- Saint-Léonard 15
- Sud-Ouest..... 16
- Verdun 17
- Ville-Marie..... 18
- Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension 19
- Ne réside pas dans la Ville de Montréal..... 20 TERMINER
- NSP/REFUS 99

TERMINER SI LE RÉPONDANT REFUSE DE DONNER SON CODE POSTAL ET SON
ARRONDISSEMENT ➔ [TERMIENR SI Q2=99 ET Q3=99]

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

Moins de 18 ans	0	TERMINER
18-24 ans.....	1	
25-34 ans.....	2	
35-44 ans.....	3	
45-54 ans.....	4	
55-64 ans.....	5	
65 ans et plus	6	
NSP/Refus	9	TERMINER

[POSER À TOUS]
[Ouverte]
[Ordre de la liste : en ordre]
NE PAS LIRE

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

Collecte des matières résiduelles	01
Loisirs	03
Voirie	04
Déneigement.....	05
Sécurité policière.....	06
Aqueduc	07
Bibliothèques.....	09
Taxes et évaluation foncière	10
Licence pour un chien.....	11
Contrôle du bruit.....	12
Demande de vignette	13
Émondage / élagage / collecte de branches	14
Nettoyage des trottoirs / rues / ruelles.....	15
Stationnement	16
Éclairage des rues	17
Animaux	18
Permis de construction / de rénovation	19
La nécessité de planter de nouveaux arbres	20
Insectes nuisibles.....	21
Travaux publics (sans précision)	22
Demande de permis (autre et sans précision)	23
Plaintes de voisinage	24
Demande d'informations / de renseignements.....	25
Entretien des parcs et espaces verts	26
Plaintes	27
Autre.....	97
NSP/Refus	99

SI UNE SEULE RÉPONSE À Q1A → PASSER À Q1C

[POSER SI PLUS D'UNE RÉPONSE À Q1A]
[ouverte]
[Ordre de la liste : en ordre]
[Reporter les choix de réponse qui ont été cochés à la Q1A au lieu d'afficher toute la liste]
NE PAS LIRE

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

Collecte des matières résiduelles	01
Loisirs	03
Voirie	04
Déneigement	05
Sécurité policière	06
Aqueduc	07
Bibliothèques	09
Taxes et évaluation foncière	10
Licence pour un chien	11
Contrôle du bruit	12
Demande de vignette	13
Émondage / élagage / collecte de branches	14
Nettoyage des trottoirs / rues / ruelles	15
Stationnement	16
Éclairage des rues	17
Animaux /insectes nuisibles	18
Permis de construction / de rénovation	19
La nécessité de planter de nouveaux arbres	20
Pour signaler un animal errant / mort	21
Travaux publics (autres et sans précision)	22
Demande de permis (autres et sans précision)	23
Plaintes de voisinage	24
Demande d’informations / de renseignements	25
Entretien des parcs et espaces verts	26
Plaintes	27
Autre	97
NSP/Refus	99

Note : Il se peut qu’une personne ait contacté le 311 il y a une semaine, mais selon nos données, les personnes de la liste ont contacté le 311 entre le 29 juin et le 9 septembre. Si le sujet le plus récent est trop difficile à évaluer, ils peuvent se référer au sujet qu’il se souvienne le plus.

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]

Q1C. Combien de fois avez-vous téléphoné au service du 311 pour ce sujet?
Note aux interviewers : au besoin, si plusieurs sujets, rappeler aux répondants qu’il s’agit du sujet le plus récent.

Veuillez préciser
NSP/Refus 99

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : PERMUTATION]

Q2A. Avez-vous utilisé d’autres moyens que le service 311 pour communiquer avec la Ville à ce sujet? Est-ce que...
Note aux interviewers : au besoin, rappeler aux répondants qu’il s’agit du sujet le plus récent.

				Q2B. Pour chaque « oui » - Demander : Combien de fois est- que...(LIRE) pour ce sujet? SI NSP OU REFUS, INDIQUER 999 Augmenter la limite à 365
	Oui	Non	NSP/ Refus	
a. Vous vous êtes présenté en personne à un bureau (Bureaux d'arrondissement, Bureau Accès Montréal, etc.)?	1	2	9	_____
b. Vous avez téléphoné avec un autre numéro que le 311 (ex. info-travaux,				

	cour municipale, autres services)				
c.	Vous avez envoyé un courriel?	1	2	9	_____
d.	Vous avez utilisé Internet? (ex. les sites Web de la ville, les formulaires en ligne pour différents services ; constat d'infraction, rapport d'accident, info-remorquage)	1	2	9	_____
e.	Vous avez utilisé les réseaux sociaux (interagi avec une des pages Facebook ou les comptes Twitter de la Ville de Montréal)	1	2	9	_____

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER SI Q3=OUI]
[OUVERTE]
(Maximum cinq mentions)
NE PAS LIRE

Q4. Lesquelles?

Ne savait pas où s'adresser.....	01
N'a pas trouvé le service dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique.....	02
A été constamment renvoyé à une autre personne.....	03
Lignes téléphoniques occupées.....	04
Difficultés avec le système de réponse automatique ou de boîte vocale	05
Reçu des renseignements erronés.....	06
Reçu des renseignements contradictoires de différentes personnes.....	07
Personne n'a pris le temps d'expliquer ce qu'il fallait faire.....	08
Difficulté à trouver le numéro de téléphone.....	09
Pas eu de suivi de la demande.....	10
Temps d'attente trop important.....	11
Manque de respect / de courtoisie du personnel.....	12
Communication difficile / difficultés de compréhension.....	13
Difficulté à joindre le service / le 311 ne répondait pas.....	14
La personne était incapable de donner une réponse / manque de connaissance / de compétence.....	15
Les jours et heures d'ouverture du service ne conviennent pas.....	16
Difficulté à joindre la personne voulue / le service voulu.....	17
Insatisfaction vis-à-vis de la décision / le problème n'a pas été réglé.....	18
Manque de clarté des réponses.....	19
Délais trop importants pour obtenir ce qui avait été décidé / pour exécuter les travaux.....	20
Autre	97
NSP/Refus.....	99

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

Oui.....	1
Non.....	2

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER SI Q6=OUI]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

Q7. Êtes-vous ... (lire) pour dire que le tarif exigé était raisonnable?

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]
[Ordre des énoncés : Permutation]

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

	Très bon(ne)	Bon(ne)	Mauvais(e)	Très mauvais(e)	NSP/ Refus
a. Le délai qui a été requis pour obtenir le service	1	2	3	4	9
b. Le souci d’équité démontré par le personnel (A lire au besoin : si vous avez l’impression d’avoir été traité de façon équitable par le personnel / d’avoir été traité comme les autres personnes qui appellent le service 311)	1	2	3	4	9
c. L’empressement du personnel	1	2	3	4	9
d. La compétence du personnel	1	2	3	4	9
e. La politesse et la courtoisie du personnel	1	2	3	4	9
f. Le nombre de démarches auprès de la Ville pour obtenir le service	1	2	3	4	9
g. Les explications relatives aux démarches à faire pour obtenir le service	1	2	3	4	9

h. La facilité d'accès au service..... 1 2 3 4 9

Note aux interviewers : Si le répondant a appelé pour obtenir une information, le service correspond à l'obtention de cette information.

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

Q12. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « un niveau d'effort faible » et 10 un « niveau d'effort élevé », quel niveau d'effort avez-vous déployé pour obtenir ce que vous vouliez auprès de la Ville ?

1 – Niveau d'effort faible..... 01
2..... 02
3..... 03
404
5 05
6 06
7 07
8 08
9 09
10 – Niveau d'effort élevé..... 10
Je ne sais pas..... 98
Je préfère ne pas répondre 99

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

Propriétaire	1
Locataire	2
NSP/Refus	9

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

Employé à temps plein	1
Employé à temps partiel	2
Retraité	3
Étudiant.....	4
Personne au foyer	5
Sans emploi.....	6
Travailleur autonome.....	8
Refus	99

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

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

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

Q17. NOTEZ LE SEXE DU RÉPONDANT

Homme	1
Femme.....	2