

VILLE DE MONTRÉAL
SONDAGE DE SATISFACTION DES CITOYENS À L'ÉGARD DES SERVICES
COLLECTIFS ET INDIVIDUELS
(12000-112A)

Bonjour, mon nom est _____ de Léger recherche. Nous réalisons présentement une vaste étude auprès des Montréalais et Montréalaises sur leur niveau de satisfaction envers les divers services offerts par la Ville de Montréal et j'aurais besoin de votre collaboration. Pourrions-nous vous poser quelques questions?

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

Q2. Quel est votre code postal?

Préciser.....1
NSP/REFUS2

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

Q3. 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-Geneviève6
Mercier–Hochelaga-Maisonneuve.....7
Montréal-Nord.....8
Outremont.....9
Pierrefonds-Roxboro10
Plateau-Mont-Royal.....11
Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles12
Rosemont–La Petite-Patrie13
Saint-Laurent14
Saint-Léonard15
Sud-Ouest.....16
Verdun17
Ville-Marie.....18
Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension19
Ne réside pas dans la Ville de Montréal.....20 **TERMINER**
NSP/REFUS99

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

Veuillez noter que cette entrevue peut être enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.

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

Q33. 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]
 [Mention simple]
 [Ordre de la liste : en ordre]
 [Ordre des énoncés : en permutation]

Q4. Je vais vous lire quelques énoncés qui portent sur la circulation dans les rues de votre arrondissement, exception faite des autoroutes. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec ces énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. En général, la signalisation comme les feux de circulation et les panneaux assurent une bonne utilisation des rues | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. La signalisation assure correctement la sécurité de tous les usagers dans les rues | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. En général, les limites de vitesse permises sont adéquates | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e. En général, la Ville s'assure adéquatement du respect de la réglementation comme la vitesse ou les feux rouges | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f. Les feux de circulation sont bien synchronisés | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| g. Les restrictions en matière de stationnement dans la rue sont adéquates | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| h. Les panneaux de signalisation pour les restrictions en matière de stationnement sont faciles à comprendre | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

[POSER À TOUS]
 [Mention simple]
 [Ordre de la liste : en ordre]
 [Ordre des énoncés : en permutation]
 BLOC DE PERMUTATION : B/C et E/F

Q5. Les prochaines questions portent sur le déneigement de la chaussée et des trottoirs dans votre arrondissement. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec ces énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. Le délai pour exécuter les travaux de déneigement de la chaussée est acceptable..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b. La chaussée est bien déneigée | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. La chaussée est bien déglacée | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. Le délai pour exécuter les travaux de déneigement des trottoirs est acceptable.. | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e. Les trottoirs sont bien déneigés..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f. Les trottoirs sont bien déglacés | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| g. Les instructions et consignes de déneigement sont communiquées efficacement..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

[POSER À TOUS]
 [Mention simple]
 [Ordre de la liste : en ordre]
 [Ordre des énoncés : en permutation]
 BLOC DE PERMUTATION : A/B et D/E/F

Q6. Parlons des travaux d'entretien des voies de circulation dans votre arrondissement. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec ces énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. Il y a peu de nids-de-poule | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b. Les nids-de-poule sont comblés rapidement | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. En général, l'état de la chaussée est bon | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. Lors de travaux dans les rues, la signalisation est claire..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e. Lors des travaux dans les rues, les mesures prises pour faciliter la circulation sont bonnes | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f. En général, la durée des travaux dans les rues est acceptable..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| g. En général, l'état des trottoirs est bon | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| h. Les communications concernant les travaux dans les rues sont adéquates | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Ordre des énoncés : en permutation]

Q7. Parlons de la collecte des ordures et des matières recyclables dans votre arrondissement. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec ces énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. La fréquence des collectes des déchets est adéquate | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b. La fréquence des collectes des matières recyclables est adéquate | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. Les éboueurs s'assurent de ne laisser aucun débris derrière eux. | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. Les éboueurs s'assurent de placer les bacs ou les poubelles de façon sécuritaire après leur passage | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e. L'horaire des collectes est respecté | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f. La Ville accorde suffisamment d'importance au recyclage..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| h. La Ville accorde suffisamment d'importance au compostage..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Ordre des énoncés : en permutation]

Q8. Parlons de l'urbanisme dans votre arrondissement. Le domaine de l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens afin de les rendre plus adéquates. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec ces énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. Les commerces et les services offerts dans l'arrondissement répondent à vos besoins..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b. La préservation des vieux quartiers est acceptable..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. On s'assure que les bâtiments et les terrains sont bien entretenus, qu'ils soient publics ou privés | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. Les nouvelles constructions comme les habitations, les entreprises, etc., s'harmonisent bien avec le reste de votre | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

arrondissement

e. Le bruit est bien contrôlé dans votre arrondissement 1 2 3 4 9

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Ordre des énoncés : en permutation]

BLOC de PERMUTATION : E/K et F/G

Q9. Parlons des loisirs dans votre arrondissement. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec ces énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. L'information sur les services de loisirs disponibles est bien diffusée..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b. Les activités récréatives sont suffisamment diversifiées | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. Les activités culturelles sont suffisamment diversifiées | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. Il y a suffisamment d'espaces publics, de parcs et d'espaces verts sur le territoire de votre arrondissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e. Les espaces publics, les parcs et les espaces verts sont bien entretenus | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| K. Les espaces publics, les parcs et les espaces verts sont sécuritaires | | | | | |
| f. Il y a suffisamment de pistes cyclables | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| g. <i>En général, l'état des pistes cyclables est bon</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| i. Le nombre d'heures d'ouverture des centres récréatifs et culturels est suffisant..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| j. Les tarifs exigés pour les activités récréatives et culturelles sont raisonnables..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| L. Le réseau des bibliothèques répond à mes besoins | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| M. Les activités culturelles et récréatives sont de bonne qualité | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Ordre des énoncés : en ordre]

Q10. Diriez-vous que votre sentiment de sécurité dans la Ville de Montréal en général est ...? (Lire)

Très élevé..... 1
Assez élevé..... 2
Faible..... 3
Très faible 4
NSP/Refus 9

[POSER À TOUS]

[OUVERTE]

Note à l'interviewer : insister sur la principale source d'insécurité

Q11. Quelle est votre principale source d'insécurité en tant que citoyen de la Ville de Montréal? (Une seule mention)

NE PAS LIRE

Consommation ou trafic de drogues..... 01

| | |
|---|----|
| Vandalisme ou méfaits..... | 02 |
| Vols..... | 03 |
| Gangs de rue / de punks | 04 |
| Violence..... | 05 |
| Flânage ou errance..... | 06 |
| Tapage ou intimidation..... | 07 |
| Conduites dangereuses ou avec facultés affaiblies | 08 |
| Sécurité routière / vitesse trop élevée | 09 |
| Danger d'incendie..... | 10 |
| Manque de présence policière | 11 |
| Crainte de se faire attaquer dans la rue | 12 |
| Le manque d'éclairage des rues / des quartiers | 13 |
| Les trottoirs glissants / dangereux..... | 14 |
| Les chiens errants / les chiens sans laisse | 15 |
| La peur de marcher seul(e) le soir / de sortir la nuit..... | 16 |
| Le transport en commun (y compris le manque de sécurité aux abords des stations de métro) | 17 |
| Le comportement inapproprié de la police / la violence policière..... | 18 |
| Autre..... | 97 |
| Aucune | 98 |
| NSP/Refus | 99 |

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Ordre des énoncés : en permutation]

Q12. Comment qualifiez-vous la qualité des services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants au cours des douze derniers mois? La qualité... était-elle... ? (Lire)

| | Très bonne | Bonne | Mauvaise | Très mauvaise | NSP/ Refus |
|--|------------|-------|----------|---------------|------------|
| a. Du déneigement..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b. De l'entretien du réseau routier autre que le déneigement | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. De la circulation et du transport..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. De la collecte des matières résiduelles | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e. Des services d'aqueduc..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f. Du service d'émission des permis de construction et rénovation de bâtiment..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| L Du service d'urbanisme <i>Lire au besoin : Le domaine de l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens afin de les rendre plus adéquates</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| g. Des loisirs | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| h. De la sécurité policière | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| M Du service de sécurité incendies (pompiers) | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| N Du service des pompiers premiers répondants | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Ordre des énoncés : en permutation]

13. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés généraux. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec chacun des énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. Vous considérez que la Ville rend les | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| services efficacement | | | | | |
| b. Vous considérez que les services offerts par la Ville sont fiables et constants | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. Vous considérez que la Ville rend ses services dans des délais acceptables | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. Vous considérez que vous bénéficiez de services municipaux à la mesure des taxes que vous payez..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

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

Q14. Dans l'ensemble, diriez-vous que les services que vous avez reçus de la Ville au cours des douze derniers mois étaient ...? (Lire)

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

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

Q15. Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes ... (lire) des services municipaux que vous avez reçus au cours des douze derniers mois?

| | |
|-----------------------------|---|
| 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]

Q16. Diriez-vous que la gamme des services offerts par la Ville répond ... (lire) à vos attentes?

| | |
|-------------------|---|
| Très bien | 1 |
| Assez bien..... | 2 |
| Peu | 3 |
| Pas du tout | 4 |
| NSP/Refus | 9 |

[POSER À TOUS]
[OUVERTE]
[Ordre de la liste : en permutation]

Q17. En matière d' ..., quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

b. Circulation/transport :

| | |
|---|----|
| Le transport en commun / l'efficacité du transport en commun | 01 |
| La fiabilité / ponctualité / régularité du transport en commun | 02 |
| La fréquence du transport en commun | 03 |
| La qualité du réseau des pistes cyclables / la sécurité des cyclistes | 04 |
| L'accessibilité au transport en commun (prolonger les lignes, meilleure couverture du réseau) | 05 |

| | |
|--|----|
| Une signalisation routière adéquate | 06 |
| La fréquence / la rapidité du métro | 07 |
| La fluidité du trafic (y compris la coordination des travaux) | 08 |
| La sécurité / la sécurité routière (y compris présence policière et contrôles) | 09 |
| Les autobus | 10 |
| Le métro | 11 |
| L'état de la chaussée (routes et trottoirs) | 12 |
| La fréquence / la rapidité des autobus | 13 |
| La fiabilité / ponctualité / régularité des autobus | 14 |
| Autre | 96 |
| NSP/Refus | 99 |

a. Émission des permis de construction et rénovation de bâtiment :

| | |
|---|----|
| Le délai d'émission | 01 |
| La sécurité des travaux / des travailleurs | 02 |
| Le respect du patrimoine / l'harmonie architecturale / la conformité au style du quartier | 03 |
| La qualité du service à la clientèle | 04 |
| Le respect des lois / des règlements municipaux (faire plus d'inspections, de contrôles) | 05 |
| Les permis pour la rénovation (sans précision) | 06 |
| Le coût des permis | 07 |
| Trop de permis alloués / trop de nouveaux bâtiments (en particulier les condominiums) | 08 |
| La conformité au plan d'urbanisme | 09 |
| Une plus grande flexibilité dans l'attribution des permis (trop de restrictions, règlements trop exigeants) | 10 |
| L'efficacité des travaux effectués (qualité et délais) | 11 |
| Autre | 96 |
| NSP/Refus | 99 |

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

QNPS. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez à des amis de vivre à Montréal

| | |
|----------------------------------|----|
| 1 – Pas du tout probable | 01 |
| 2 | 02 |
| 3 | 03 |
| 4 | 04 |
| 5 | 05 |
| 6 | 06 |
| 7 | 07 |
| 8 | 08 |
| 9 | 09 |
| 10 – Extrêmement probable | 10 |
| Je ne sais pas | 98 |
| Je préfère ne pas répondre | 99 |

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

Q18. Êtes-vous une personne vivant avec une limitation physique qui affecte la mobilité individuelle?

| | |
|-----------------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP/Refus | 9 |

[POSER SI Q18=1]
[Mention simple]
[Ordre de la liste : en ordre]

[Ordre des énoncés : en permutation]

PASSER À Q24 SI Q18=2 OU 9

Q19. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés qui portent sur la mobilité individuelle. Diriez-vous que vous êtes ... (lire) avec chacun des énoncés?

| | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt en désaccord | Tout à fait en désaccord | NSP/ Refus |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|--------------------------|------------|
| a. Les voies de circulation piétonnes sont conçues pour être utilisées par tous, sans égard aux limitations physiques..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| b. En été, l'entretien des voies de circulation piétonnes permet une utilisation facile par tous, sans égard aux limitations physiques..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| c. En hiver, l'entretien des voies de circulation piétonnes permet une utilisation facile par tous, sans égard aux limitations physiques..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| d. L'accès aux bâtiments publics est facile, sans égard aux limitations physiques..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| e. Les équipements des espaces publics, des parcs et des espaces verts sont facilement accessibles, sans égard aux limitations physiques..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| f. Il est facile de participer aux événements et aux activités de la Ville, sans égard aux limitations physiques..... | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 |

[POSER SI Q18=1]

[Mention simple]

[Ordre de la liste : en ordre]

Q20. Avez-vous récemment vécu un problème d'accessibilité à un bâtiment ou à un espace public de la Ville de Montréal?

| | | |
|-----------------|---|---------------------|
| Oui..... | 1 | PASSER À Q24 |
| Non..... | 2 | |
| NSP/Refus | 9 | |

[POSER SI Q20=1]

[OUVERTE]

[Ordre de la liste : en ordre]

Q21. Quel problème avez-vous vécu?

| | |
|---|----|
| Accès au métro difficile | 01 |
| Accès difficile à l'Hôtel de ville | 02 |
| Accès difficile à un établissement de santé | 03 |
| Accès difficile à un bureau de la ville..... | 04 |
| Accès difficile | 05 |
| Manque d'indications / d'informations (pour accéder à un bâtiment)..... | 06 |
| Toilettes publiques difficilement accessibles | 07 |
| Déneigement des rues et des trottoirs inadéquats (risque de chute)..... | 08 |
| Rue / trottoir bloqué(e) / difficilement accessible..... | 09 |
| La difficulté d'accéder à un stationnement | 10 |
| Autre..... | 96 |
| NSP/Refus | 98 |

[POSER SI Q20=1]

[OUVERTE]

[Ordre de la liste : en ordre]

Q22. À quel endroit?

Préciser : _____

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

Q24. Avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois (en personne à un bureau, par téléphone en composant le 311 ou un autre numéro de téléphone, par courriel, via les sites web de la ville, par les réseaux sociaux, etc.)? Un appel au 911 n'est pas considéré comme une communication avec la Ville.

| | | |
|-----------------|---|---------------------|
| Oui..... | 1 | PASSER À Q34 |
| Non..... | 2 | |
| NSP/Refus | 9 | |

[POSER Si Q24=1]
[MENTION MULTIPLE]
[Ordre de la liste : en permutation]

Q27. Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois? Avez-vous communiqué... (Maximum 10 mentions)

| | |
|---|----|
| Par téléphone en composant le 311 ou un autre numéro (ex. : info-travaux, cour municipale, autres services) | 01 |
| Par téléphone avec un autre numéro que le 311 (ex. info-travaux, cour municipale, autres services) | 06 |
| En personne à un bureau (Bureaux d'arrondissement, Bureau Accès Montréal, etc.) | 02 |
| Par Internet (les sites Web de la ville, les formulaires en ligne)..... | 03 |
| Par courriel..... | 04 |
| Par Facebook..... | 05 |
| Par Twitter | 07 |
| Par Instagram | 08 |
| Par LinkedIn | 09 |
| Autrement (préciser) : | 97 |
| _____ | |
| NSP/Refus | 99 |

[POSER Si Q24=1] MAX 1500 répondants
[OUVERTE]

Q25. À quel sujet avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois? Quel(s) autre(s)? (Maximum cinq mentions)
NE PAS LIRE

| | |
|--|----|
| 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 |
| La nécessité de planter de nouveaux arbres | 20 |

| | |
|---|----|
| Pour signaler un animal errant / mort | 21 |
| Travaux publics | 22 |
| Demande de permis | 23 |
| Plaintes de voisinage | 24 |
| Demande d'informations / de renseignements..... | 25 |
| Entretien des parcs et espaces verts | 26 |
| Plaintes..... | 27 |
| Autres | 97 |
| NSP/Refus | 99 |

SI UNE SEULE RÉPONSE À Q25 → PASSER À Q27

[POSER SI PLUS D'UNE RÉPONSE À Q25]

[OUVERTE]

[Note à interviewers : Si ne peut préciser le plus récent, choisir celui dont se souvient le plus]

**Q26. Quel est le sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville?
NE PAS LIRE**

| | |
|---|----|
| 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 |
| Pour signaler un animal errant / mort | 21 |
| Travaux publics | 22 |
| Demande de permis | 23 |
| Plaintes de voisinage | 24 |
| Demande d'informations / de renseignements..... | 25 |
| Entretien des parcs et espaces verts | 26 |
| Plaintes | 27 |
| Autres | 97 |
| NSP/Refus | 99 |

[POSER Si Q24=1]

[MENTION SIMPLE]

[Ordre de la liste : en ordre]

Q28. 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 |
| Ou le dossier est-il encore en cours? | 5 |
| NSP/Refus | 9 |

[POSER Si Q24=1]

[MENTION SIMPLE]

[Ordre de la liste : en permutation]

Q29. Comment qualifiez-vous la qualité du service que vous avez reçu concernant les éléments suivants? 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 Si Q24=1]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

Q30. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec 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 deçà de vos attentes | 3 |
| Très en deçà de vos attentes | 4 |
| NSP/Refus | 9 |

[POSER Si Q24=1]
[MENTION SIMPLE]
[Ordre de la liste : en ordre]

Q31. Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que vous êtes ... (lire) des services que vous avez reçus?

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

QUESTIONS SOCIO_DÉMO

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]

Q34. Lequel, parmi les types de ménage suivants, correspond le mieux à votre situation?

| | |
|--|---|
| Couple sans enfant à charge..... | 1 |
| Couple avec au moins un enfant à charge..... | 2 |
| Parent célibataire avec au moins un enfant à charge..... | 3 |

| | |
|--|---|
| Célibataire..... | 4 |
| Domicile partagé par plus d'un célibataire | 5 |
| Autre (préciser) : _____ | 7 |
| NSP/Refus | 9 |

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

Q35. 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]

Q36. 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]

Q36b. Quelle est votre occupation? Êtes-vous : (Lire)

| | |
|---|----|
| Employé à temps plein | 1 |
| Employé à temps partiel | 2 |
| Retraité | 3 |
| Étudiant..... | 4 |
| Personne au foyer | 5 |
| Sans emploi..... | 6 |
| Autre | 7 |
| Travailleur autonome (sans précision) | 8 |
| Refus | 99 |

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

**Q36c. Quelle langue parlez-vous, vous-même, le plus souvent à la maison?
(Ne pas lire et coder une seule réponse)**

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

[POSER À TOUS]
[MENTION SIMPLE]

[Ordre de la liste : en ordre]

Q37. NOTEZ LE SEXE DU RÉPONDANT

| | |
|------------|---|
| Homme..... | 1 |
| Femme..... | 2 |