

**VILLE DE MONTRÉAL
SONDAGE DE SATISFACTION DES CITOYENS
À L'ÉGARD DES SERVICES COLLECTIFS
(Projet 487-s)**

Bonjour, mon nom est _____ de Saine 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?

Q2. Quel est votre code postal? _____

Dans quel arrondissement habitez-vous? _____

TERMINER SI LE RÉPONDANT REFUSE DE DONNER SON CODE POSTAL ET SON ARRONDISSEMENT

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

Q33. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

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

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

Q5. Parlons du déneigement 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

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

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

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

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
f. Il y a suffisamment de pistes cyclables	1	2	3	4	9
g. En général, l'état des pistes cyclables est bon	1	2	3	4	9
h. Les équipements des espaces publics, des parcs et des espaces verts sont sécuritaires.....	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

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

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

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
Autre (préciser) : _____	97
Aucune.....	98
NSP/Refus	99

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. De l'urbanisme et des permis de construction.....	1	2	3	4	9
g. Des loisirs	1	2	3	4	9
h. De la sécurité policière	1	2	3	4	9

Q13. 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 services efficacement	1	2	3	4	9
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

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

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

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

Q17. En matière d' ..., quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important? (n = 250 pour les deux domaines d'affaires suivant : urbanisme, circulation/transport)

	Aspect le PLUS IMPORTANT	NSP/Refus
b. Circulation/transport :	_____	99
a. Urbanisme (l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens afin de les rendre plus adéquates)	_____	99

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

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

PASSER À Q23 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

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 Q23
Non.....	2	
NSP/Refus	9	

Q21. Quel problème avez-vous vécu?

Q22. À quel endroit?

Q24. Avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois (en personne à un bureau, par téléphone en composant le 311, par courriel via le site internet, etc.)? Un appel au 911 n'est pas considéré comme une communication avec la Ville.

Oui.....	1	PASSER À Q33
Non.....	2	
NSP/Refus	9	

Q25. À quel sujet avez-vous communiqué avec la Ville au cours des douze derniers mois? Quel(s) autre(s)? (**Maximum cinq mentions**) (**à titre indicatif : n = environ 1 000**)

Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, monstres, écocentre, etc.)	01
Gestion du territoire et permis de construction	02
Loisirs	03
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.).....	04
Déneigement.....	05
Sécurité policière	06
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.).....	07
Circulation et transport.....	08
Bibliothèque	09
Taxes et évaluation foncière.....	10
Licence pour un chien.....	11
Contrôle du bruit	12
Autre (préciser) : _____	97
NSP/Refus	99

SI UNE SEULE RÉPONSE À Q25 → PASSER À Q27

Q26. Quel est le sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville? **Si ne peut préciser le plus récent, choisir celui dont se souvient le plus.**

Collecte des matières résiduelles (vidanges, recyclage, monstres, écocentre, etc.)	01
Gestion du territoire et permis de construction	02
Loisirs.....	03
Voirie (nids-de-poule, trottoirs brisés, etc.).....	04
Déneigement.....	05
Sécurité policière	06
Aqueduc (drain bouché, fuite d'eau, etc.).....	07
Circulation et transport.....	08
Bibliothèque	09
Taxes et évaluation foncière.....	10
Licence pour un chien.....	11
Contrôle du bruit	12
Autre (préciser) : _____	97
NSP/Refus	99

Q27. Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville à ce sujet? Avez-vous communiqué... **(Maximum trois mentions)**

Par téléphone en composant le 311.....	01
En personne à un bureau	02
Par Internet (site Web)/ Par courriel.....	03
Autrement (préciser) : _____	97
NSP/Refus	99

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

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	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

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 |

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 |

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

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 |

Q35. Votre ménage est-il propriétaire ou locataire du logement dans lequel vous demeurez?

- | | |
|--------------------|---|
| Propriétaire | 1 |
| Locataire | 2 |
| NSP/Refus | 9 |

Q36. Quel est le dernier niveau de scolarité que vous avez complété?

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

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 (préciser) :	7
Refus	99

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

Q37. NOTEZ LE SEXE DU RÉPONDANT

Homme	1
Femme	2