



Les résidents de l'arrondissement Montréal-Nord et la vie municipale

Indicateur Municipal 2015

Présentation des résultats

Par : Cytia Darisse, chargée de projet

Le 27 novembre 2015

L'Indicateur Municipal :

Pour obtenir le point de vue des résidents de l'arrondissement Montréal-Nord sur les services et enjeux municipaux.

Objectifs de l'étude :



- mesurer le degré de satisfaction des résidents de l'arrondissement à l'égard des services fournis;
- identifier les services qui ont le plus d'influence sur la satisfaction globale aux yeux des citoyens;
- connaître les priorités d'action aux yeux des citoyens;
- comparer les résultats à la norme Léger pour l'ensemble de la ville de Montréal;
- remettre à l'arrondissement de l'information utile à la prise de décision.

Approche méthodologique

La population à l'étude

La présente étude a été réalisée auprès de **800 répondants** par sondage téléphonique.

La population cible est constituée des citoyens de l'arrondissement Montréal-Nord âgés de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

Questionnaire

Le questionnaire a été développé par les professionnels de Léger en collaboration avec les professionnels de l'arrondissement Montréal-Nord. Il était composé d'une trentaine de variables et sa durée moyenne de complétion a été de **12 minutes**.

Collecte des données

Avant d'entreprendre la collecte officielle des données, un prétest a été réalisé le 21 octobre 2015.

La collecte des données a été réalisée **du 22 au 28 octobre 2015**.

Précision statistique

Marge d'erreur de $\pm 3,5\%$, et ce dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20).

Pondération des résultats

Afin d'assurer la représentativité de la population à l'étude, les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, la langue maternelle et le statut propriétaire-locataire à partir des données du recensement 2011 de Statistique Canada.

Profil des résidents de l'arrondissement Montréal-Nord

Profil des résidents de l'arrondissement Montréal-Nord

Profil des répondants Après pondération des résultats	Total (n=800)
Sexe	
Homme	46%
Femme	54%
Âge	
18-24 ans	11%
25-34 ans	16%
35-44 ans	17%
45-54 ans	17%
55-64 ans	15%
65 ans et plus	24%
Scolarité	
Primaire/secondaire	46%
Collégial	25%
Universitaire	27%
Revenu familial annuel brut	
19 999 \$ et moins	15%
20 000 \$ à 39 999 \$	26%
40 000 \$ à 59 999 \$	18%
60 000 à 79 999 \$	12%
80 000 \$ à 99 999 \$	5%
100 000 \$ et plus	6%
Refus	18%

Profil des répondants Après pondération des résultats	Total (n=800)
Langue maternelle	
Français	51%
Anglais	4%
Autre	44%
Enfant de moins de 18 ans au sein du foyer	
Oui	38%
Non	61%
Occupation principale	
Travailleur	52%
Au foyer	7%
Sans emploi	5%
Étudiant	8%
Retraité	27%
Statut propriétaire-locataire	
Propriétaire	29%
Locataire	71%
Nombre d'années de résidence	
Moins de 8 ans	29%
8 à 14 ans	22%
15 à 29 ans	24%
30 à 44 ans	16%
45 ans et plus	10%
<i>Moyenne (années)</i>	<i>19</i>

1. Les résultats de la satisfaction au global



1. Les résultats de la satisfaction au global

Au total, ce sont 84% des citoyens qui sont satisfaits des services offerts en général par l'arrondissement, dont 47% qui en sont très satisfaits.

Q1. D'abord, en ce qui concerne les SERVICES OFFERTS EN GENERAL par l'arrondissement Montréal-Nord, êtes-vous satisfait (e) ou non de la QUALITÉ de ces services sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant pas du tout satisfait et 10 très satisfait?	
	Total (n=800)
Très satisfait (notes 8 à 10)	47%
Satisfait (notes 6 et 7)	37%
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	14%
NSP / Refus	1%
Moyenne sur 10	7,3

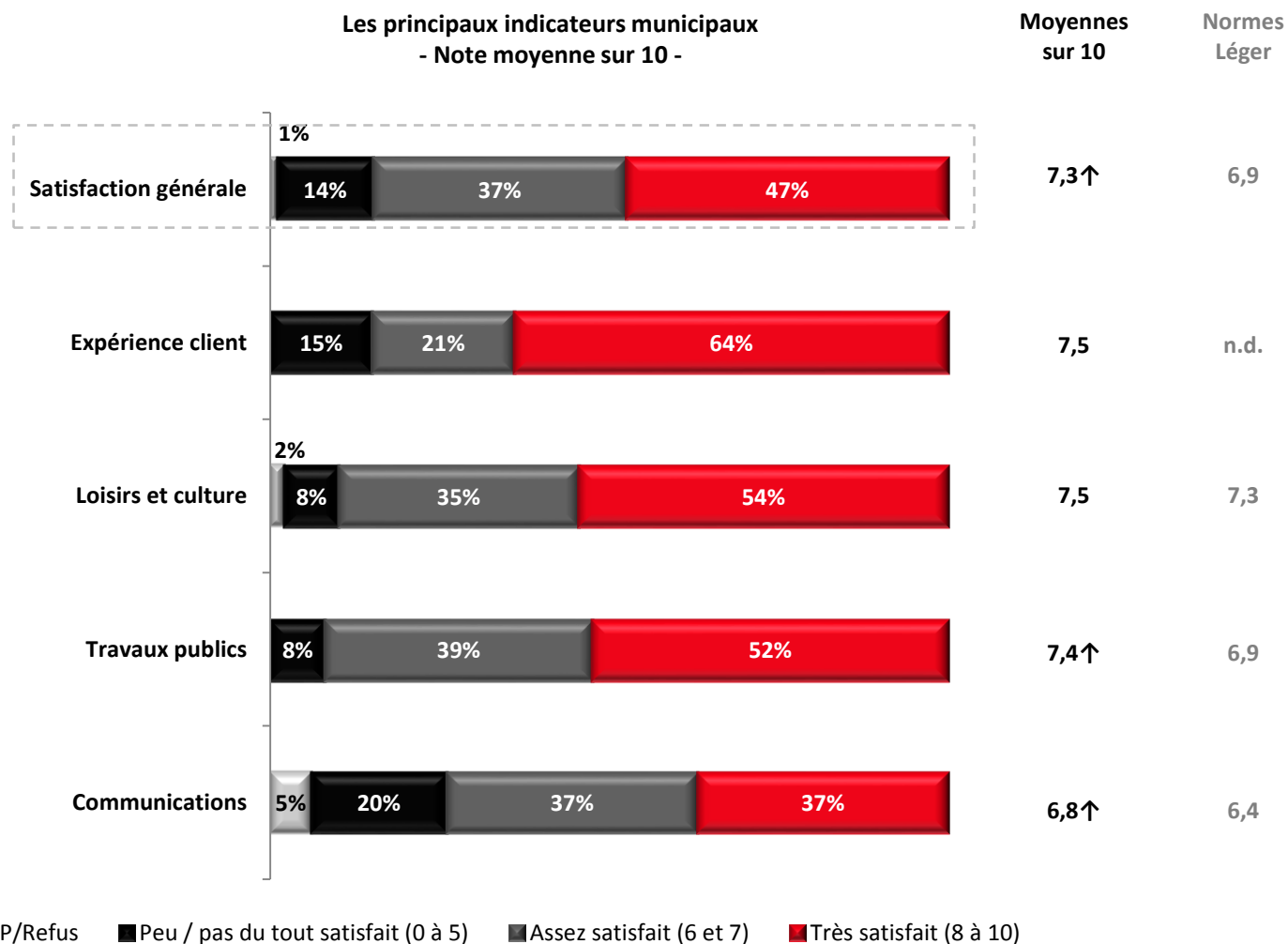
➤ Norme Léger; 6,9 sur 10.

La satisfaction générale est significativement plus élevée chez les personnes âgées de 65 ans et plus (7,6 sur 10).

Toutefois, la moyenne de satisfaction est moins élevée chez :

- Les personnes âgées de 35 à 44 ans (6,7 sur 10);
- Les personnes dont le ménage est composé d'un enfant mineur (7,0 sur 10).

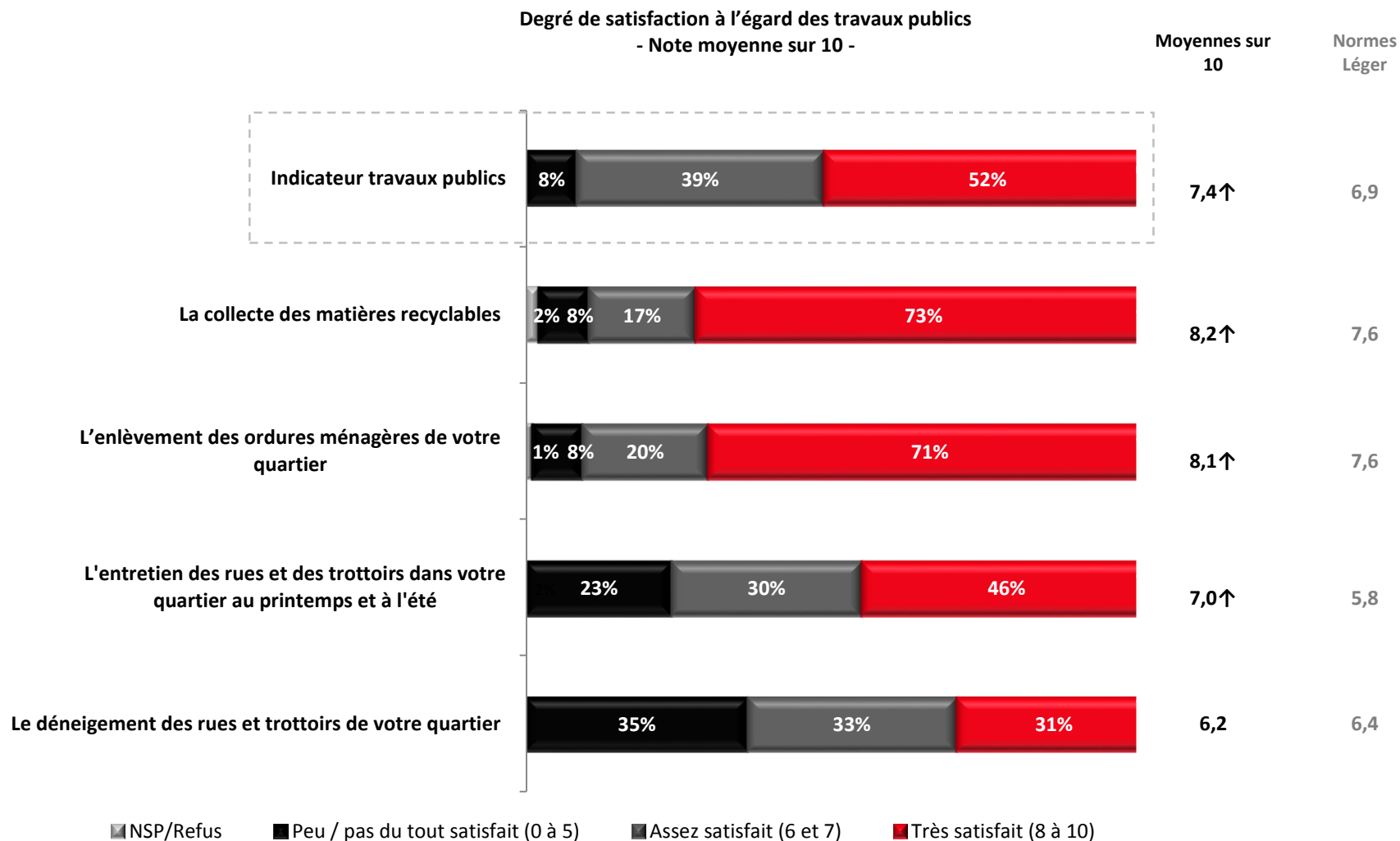
1. Les résultats de la satisfaction au global



2. Les travaux publics



2. Les travaux publics

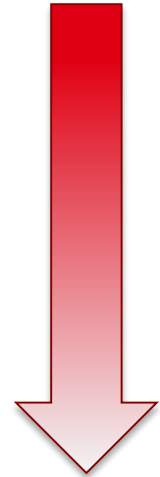


2. Les travaux publics

Le déneigement des rues et des trottoirs est la dimension des travaux publics qui a la plus grande influence sur la satisfaction globale à l'égard des services offerts par l'arrondissement.

L'influence des services de travaux publics sur la satisfaction globale

Service évalué	Coefficient de corrélation
Le déneigement des rues et trottoirs de votre quartier	0,44
L'entretien des rues et des trottoirs de votre quartier au printemps et à l'été	0,41
L'enlèvement des ordures ménagères de votre quartier	0,35
La collecte des matières recyclables	0,29

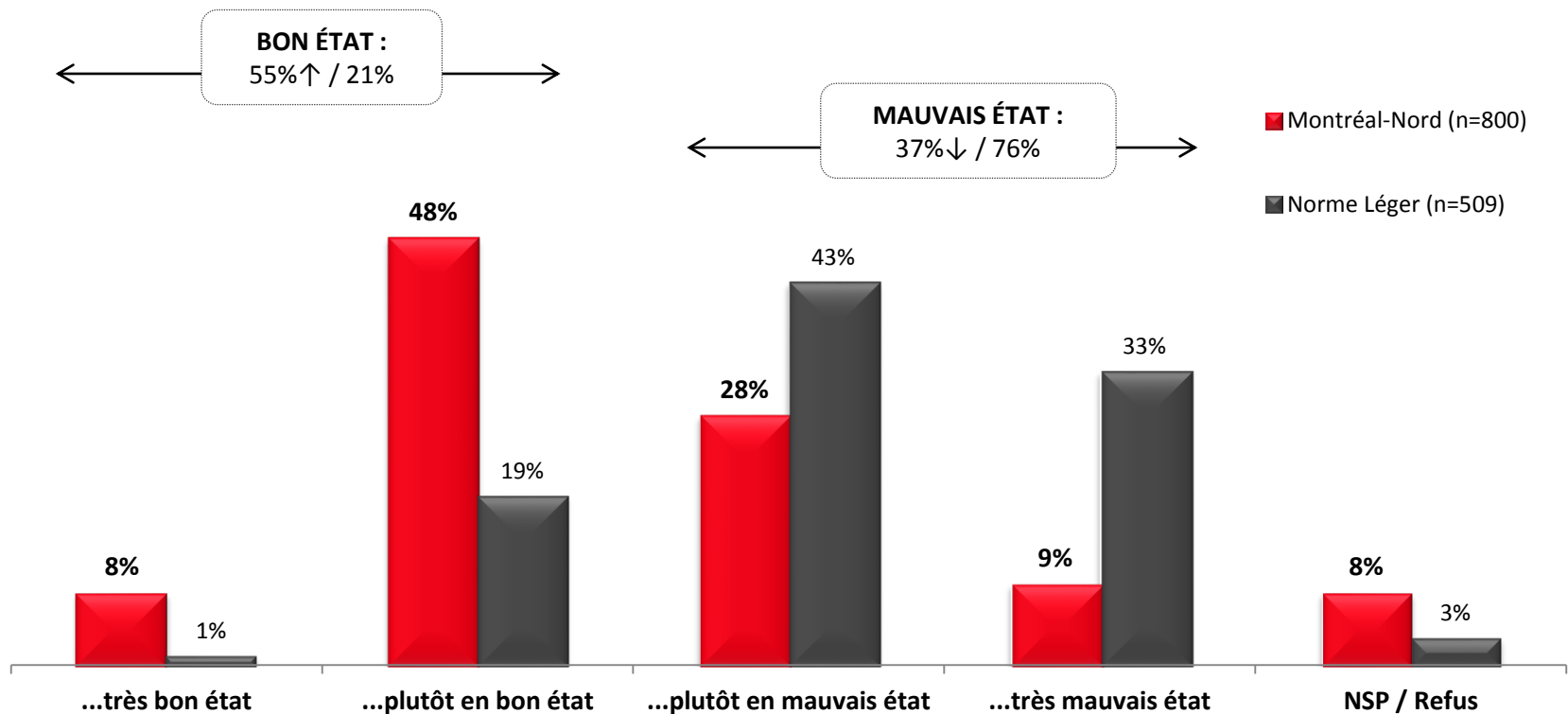


2. Les travaux publics

Perception à l'égard des infrastructures des réseaux routiers, d'égouts et d'aqueduc

Lorsque vous pensez aux infrastructures des réseaux routiers, d'égouts et d'aqueduc de l'arrondissement
Montréal-Nord, diriez-vous qu'ils sont en...?

Base : tous les répondants



3. La sécurité publique

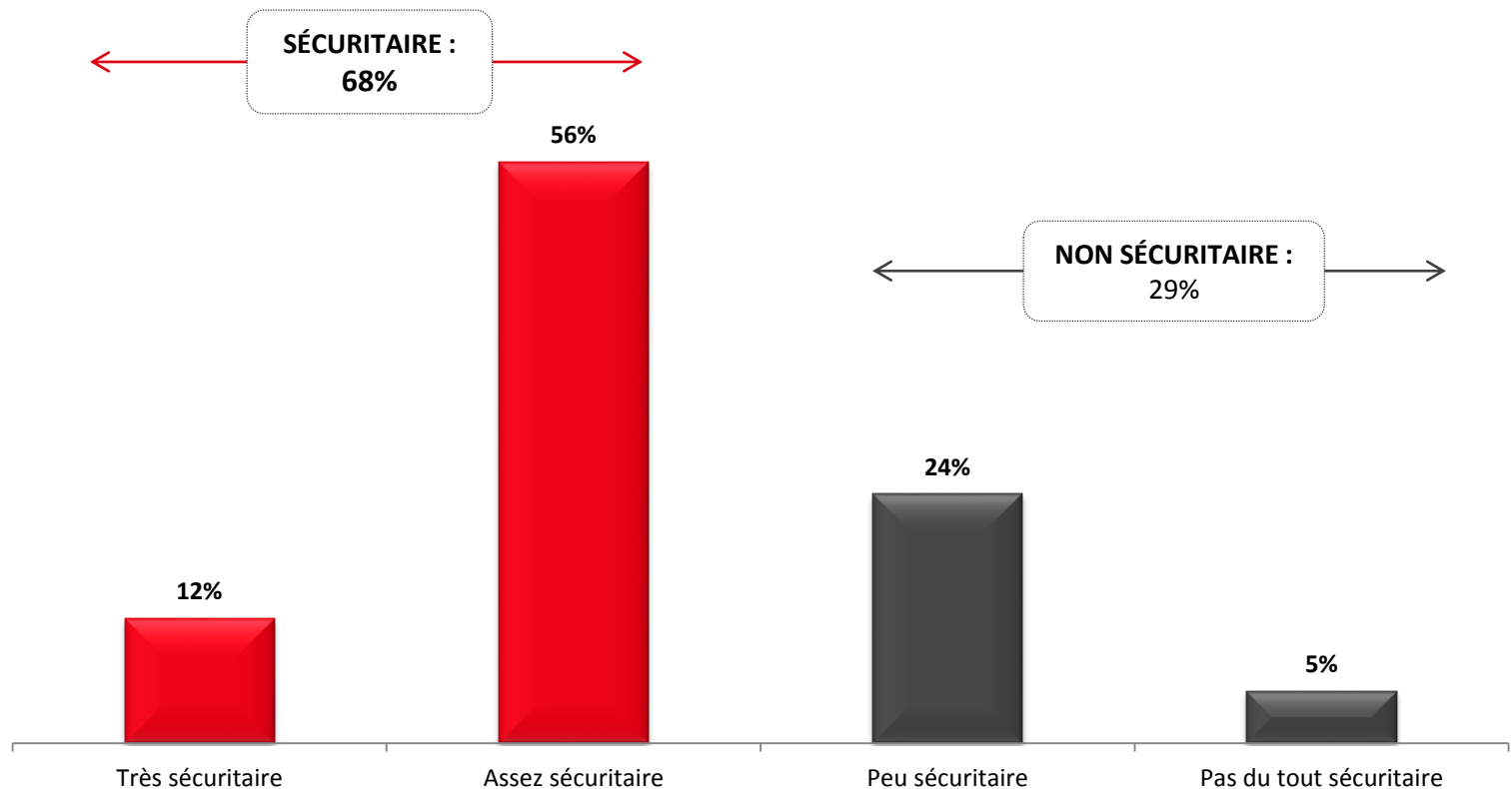


3. La sécurité publique

68% considèrent
que
l'arrondissement
Montréal-Nord est
très ou assez
sécuritaire...

Q3A. Comment qualifieriez-vous le sentiment de sécurité dans l'arrondissement Montréal-Nord, en général.
Est-ce un arrondissement...?

Base : tous les répondants (n=800)

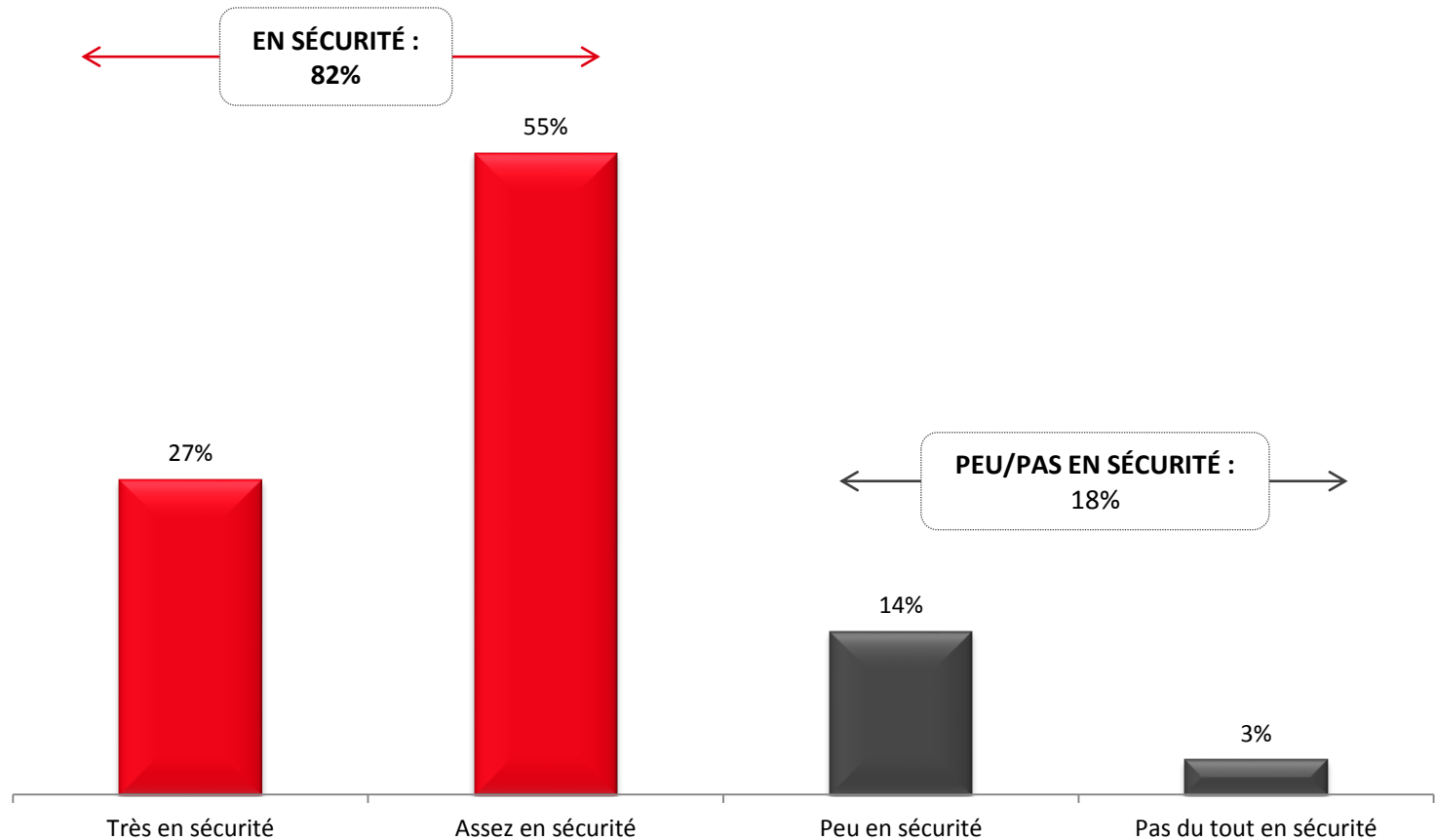


3. La sécurité publique

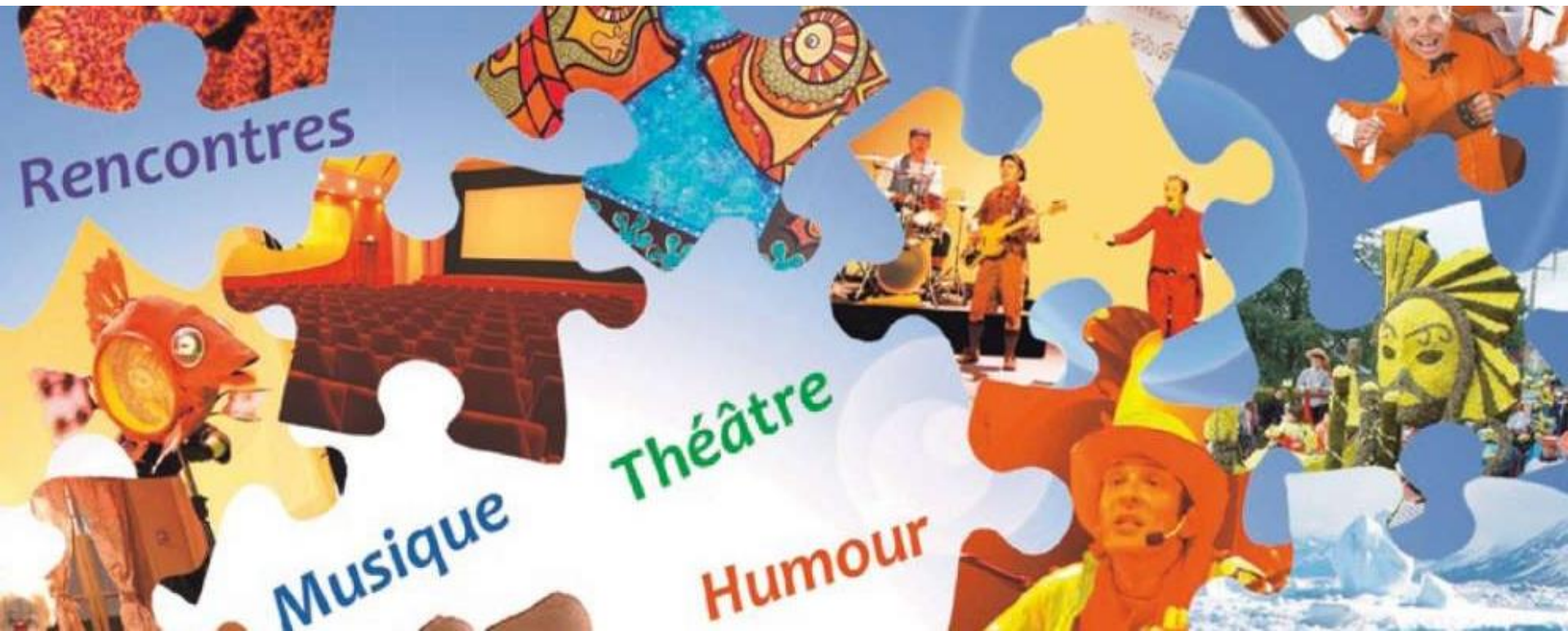
... Et 82% des citoyens se considèrent personnellement en sécurité dans leur quartier sur une base quotidienne.

Q3B. Et vous personnellement, dans votre quartier au quotidien, vous sentez-vous généralement...?

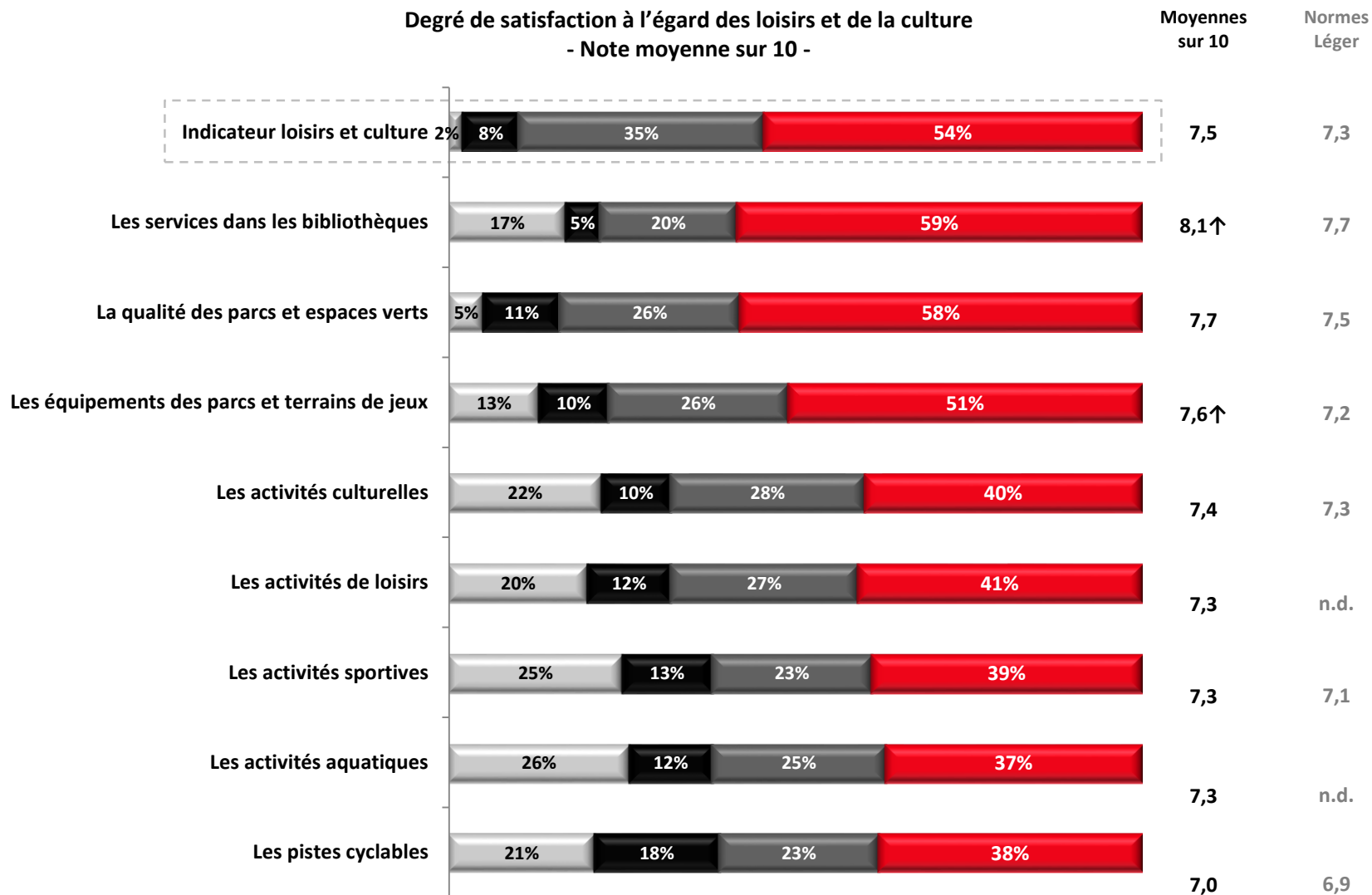
Base : tous les répondants (n=800)



4. Les loisirs et la culture



4. Les loisirs et la culture

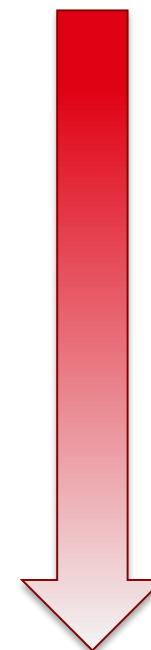


4. Les loisirs et la culture

Les activités de loisirs et les activités culturelles sont les deux services ayant le plus d'influence sur la satisfaction globale à l'égard de l'arrondissement.

L'influence des services de loisirs et de culture sur la satisfaction globale

Service évalué	Coefficient de corrélation
Les activités de loisirs	0,37
Les activités culturelles	0,35
La qualité des parcs et des espaces verts	0,32
Les équipements des parcs et terrains de jeux	0,31
Les pistes cyclables	0,31
Les activités sportives	0,30
Les activités aquatiques	0,25
Les services dans les bibliothèques	0,25



5. Les communications



5. Les communications

Plus du tiers des résidents (37%) se considèrent très satisfaits de la qualité des communications de l'arrondissement Montréal-Nord.

Q12. Sur une échelle de 0 à 10, quel serait votre degré de satisfaction concernant la qualité des communications de l'arrondissement Montréal-Nord ?	
NOTE LUE AU BESOIN : Les communications peuvent toucher, par exemple, le contenu des messages diffusés aux citoyens, la pertinence des messages, la fréquence de communication avec les citoyens et les outils de communication utilisés.	Total (n=800)
Très satisfait (notes 8 à 10)	37%
Satisfait (notes 6 et 7)	37%
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	20%
NSP / Refus	6%
Moyenne sur 10	6,8

➤ Ce résultat est significativement supérieur à la **Norme Léger pour la ville de Montréal (6,4 sur 10)**.

La satisfaction à l'égard de la qualité des communications est plus élevée chez :

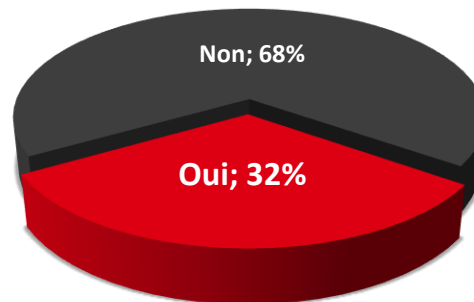
les femmes (7,0 sur 10), les personnes âgées de 65 ans et plus (7,2 sur 10) et les retraités (7,2 sur 10).

5. Les communications



Q13. Avez-vous visité le site Internet de l'arrondissement Montréal-Nord au cours des 12 derniers mois?

Base : tous les répondants (n=800)



Norme Léger
pour la ville de Montréal :
54%.

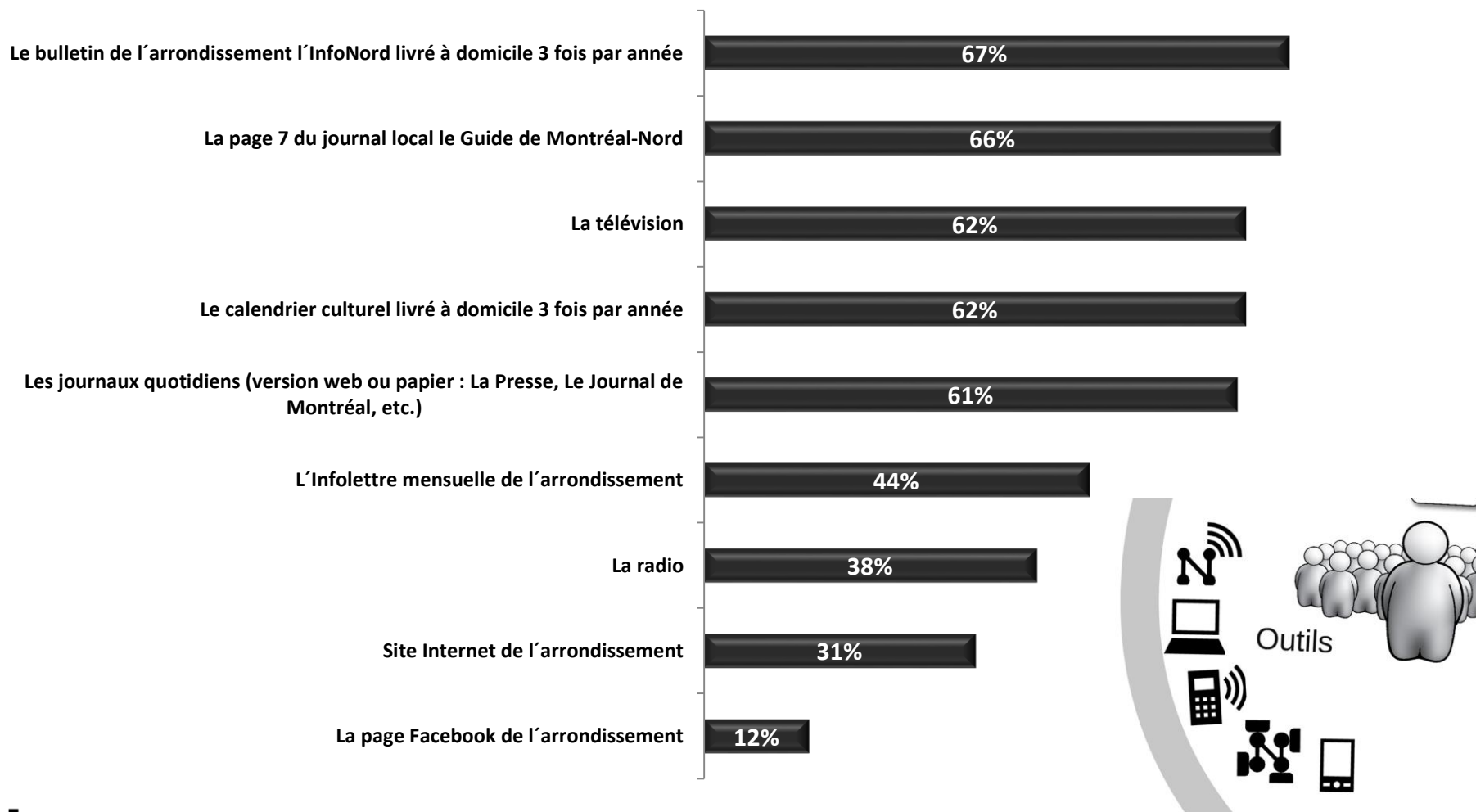
Q14. Quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du site Internet de Montréal-Nord, sur une échelle de 0 à 10?

	Ceux ayant visité le site (n=273)
Très satisfait (notes 8 à 10)	50%
Satisfait (notes 6 et 7)	39%
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	10%
NSP / Refus	1%
<i>Moyenne sur 10</i>	7,4

5. Les communications

Q15A-I. Pour chaque outil que je vais lire, veuillez me dire si, oui ou non, vous consultez cet outil pour vous tenir au courant des activités de votre arrondissement. Consultez-vous...

(n=800) - (% OUI)

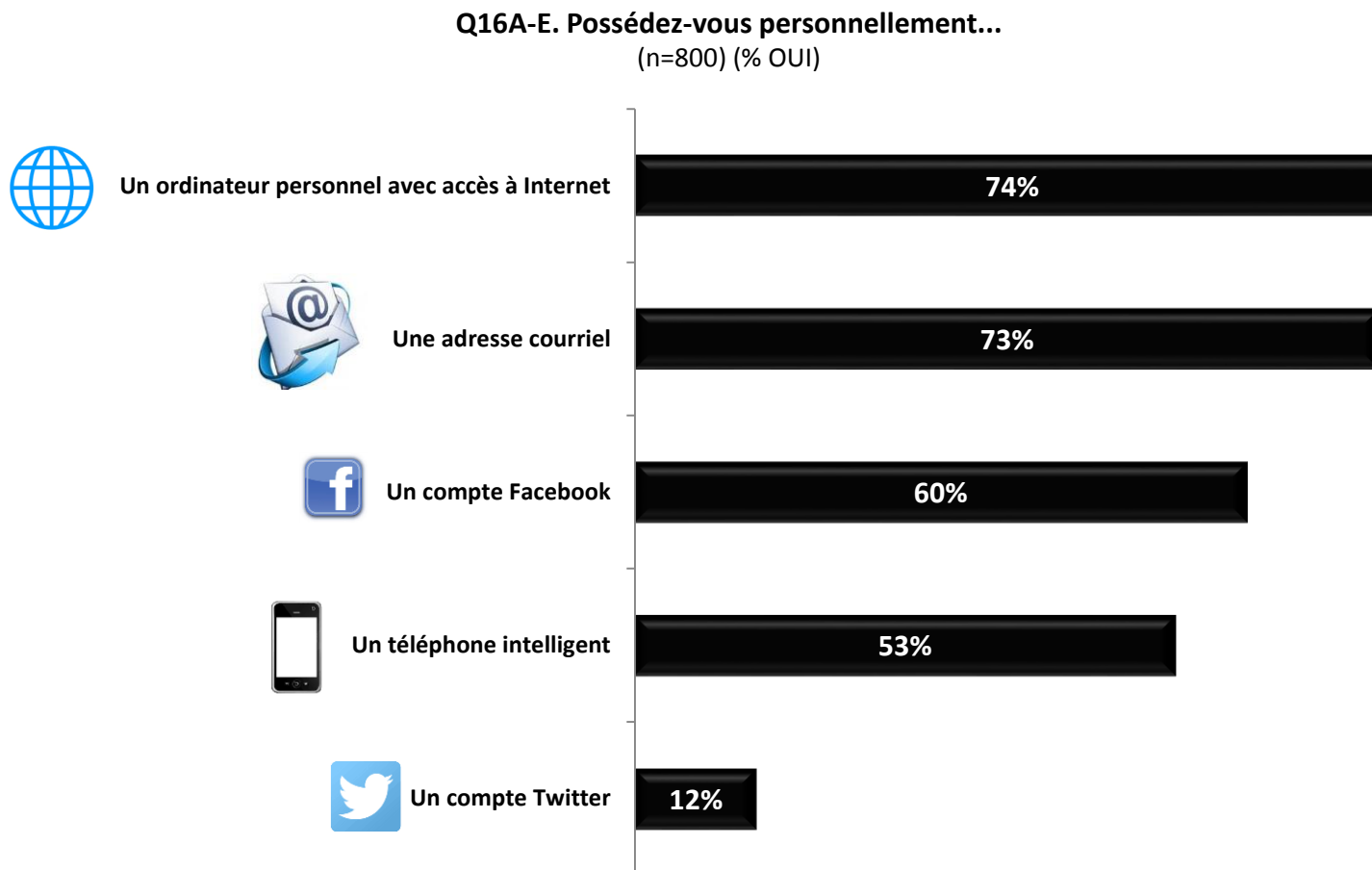


5. Les communications

Outil de communication	Significativement plus consulté par...
Le bulletin de l'arrondissement l'InfoNord livré à domicile 3 fois par année (67%)	• Les personnes âgées de 55 à 64 ans (80%) et de 65 ans et plus (75%) • Les personnes ayant une scolarité universitaire (74%)
La page 7 du journal local le Guide de Montréal-Nord (66%)	• Les femmes (71%) • Les personnes âgées de 55 ans et plus (77%)
La télévision (62%)	• Les femmes (66%) • Les personnes âgées de 65 ans et plus (68%)
Le calendrier culturel livré à domicile 3 fois par année (62%)	• Les femmes (67%) • Les personnes âgées de 65 ans et plus (73%)
L'Infolettre mensuelle de l'arrondissement (44%)	• Les personnes âgées de 45 à 54 ans (54%) • Les propriétaires de leur lieu de résidence (49%) • Les personnes ayant une scolarité universitaire (51%)
Le site Internet de l'arrondissement (31%)	• Les personnes âgées de 25 à 34 ans (38%) • Les personnes dont le ménage est composé d'un mineur (44%) • Les personnes ayant une scolarité universitaire (45%) • Les personnes ayant un revenu familial annuel brut de 100 000 \$ et plus (49%)
La page Facebook de l'arrondissement (12%)	• Les personnes âgées de 18 à 24 ans (27%) et de 25 à 34 ans (18%) • Les étudiants (21%)

5. Les communications

Près des trois quarts des citoyens possèdent un ordinateur personnel avec accès à Internet (74%) et une adresse courriel (73%).



6. L'expérience client

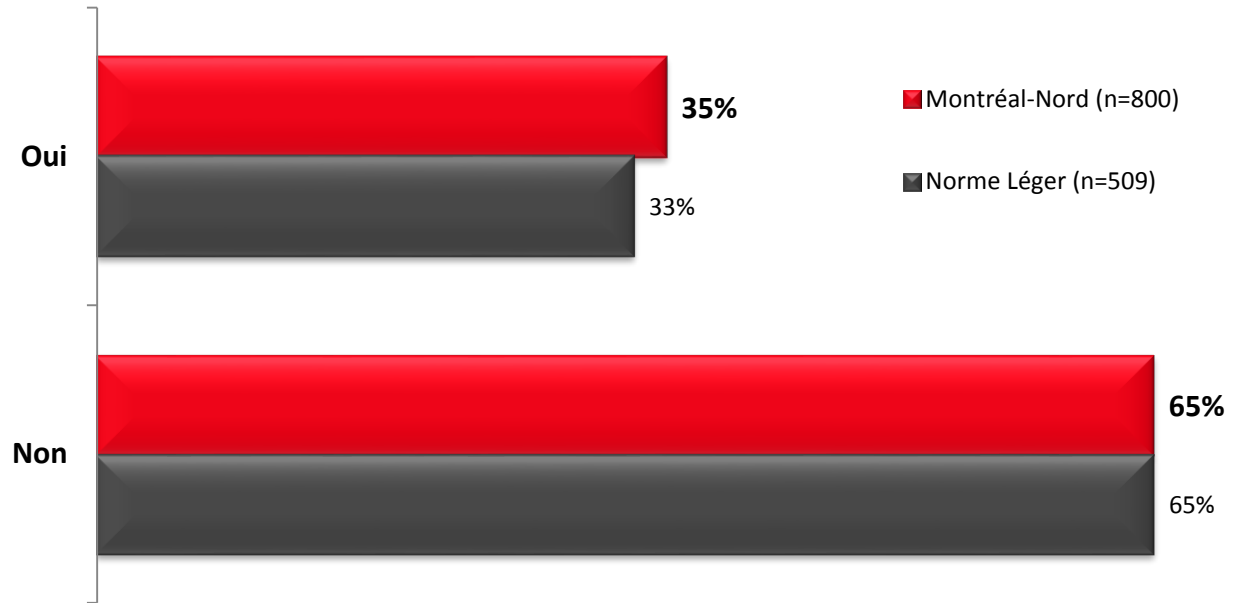


6. L'expérience client

Q20. Au cours des douze (12) derniers mois, êtes-vous entré en communication avec le personnel de l'arrondissement Montréal-Nord, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne ?

Base : tous les répondants

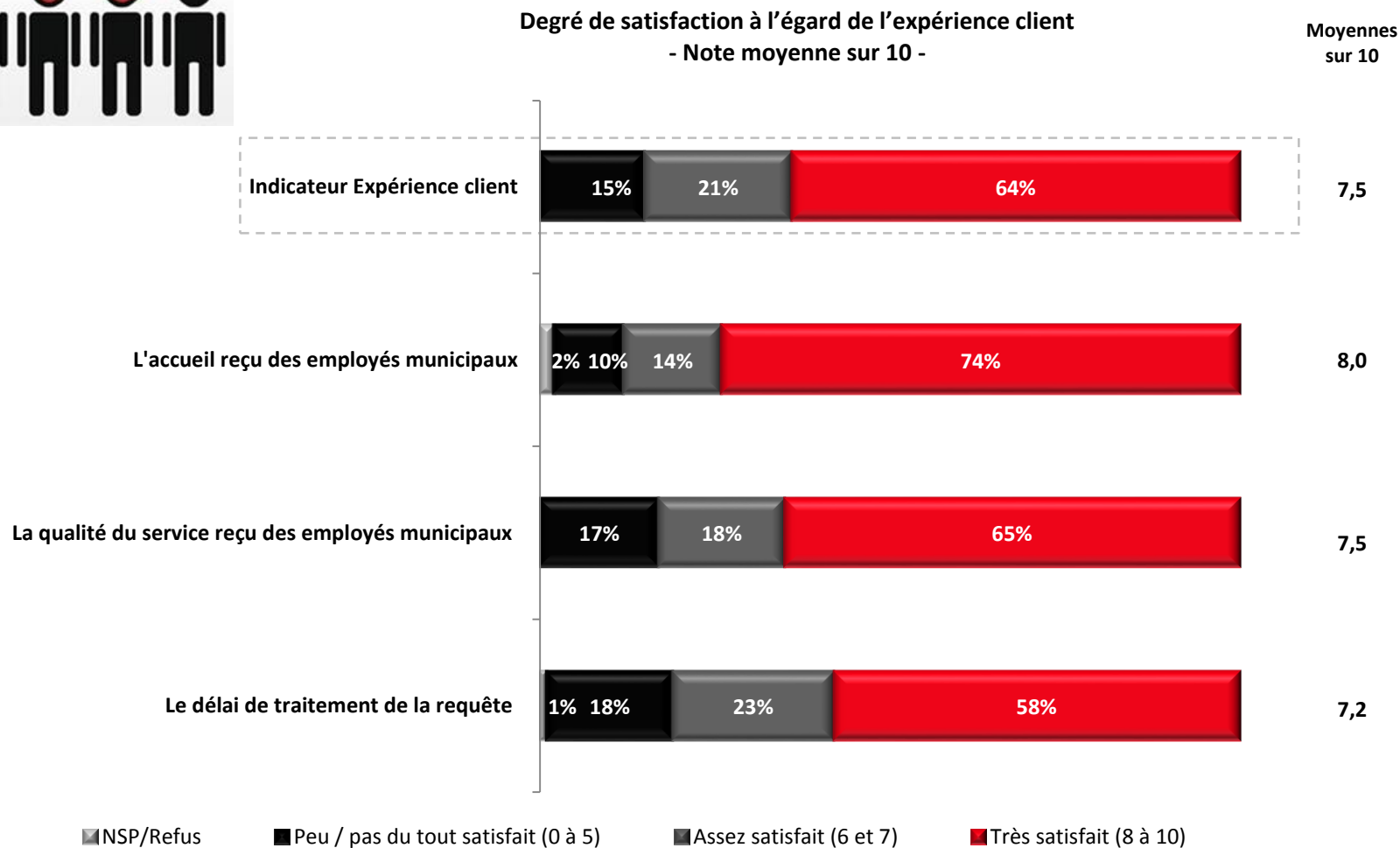
Montréal-Nord
Montréal



Les sous-groupes suivants ont été plus enclins à entrer en communication avec le personnel de l'arrondissement :

- Les personnes âgées de 45 à 54 ans (46%);
- Les propriétaires de leur résidence (48%);
- Les personnes ayant une scolarité universitaire (44%).

6. L'expérience client



7. Les enjeux spécifiques à l'arrondissement Montréal-Nord

7. Les enjeux spécifiques à l'arrondissement Montréal-Nord

Q17. En ce qui concerne les services de transport en commun disponibles dans l'arrondissement Montréal-Nord, êtes-vous satisfait(e) ou non de ces services?

	Total (n=800)
Très satisfait (notes 8 à 10)	57%
Satisfait (notes 6 et 7)	21%
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	9%
Ne s'applique pas / NSP	13%
Moyenne sur 10	7,8

➤ Ce résultat est supérieur à la **Norme Léger pour la ville de Montréal (7,3 sur 10)**.

La satisfaction à l'égard des services de transport en commun est plus élevée chez :

- les moins de 25 ans (8,3 sur 10),
- celles ayant une scolarité primaire ou secondaire (8,0 sur 10)
- et celles ayant un revenu familial annuel brut inférieur à 20 000 \$ (8,2 sur 10).



7. Les enjeux spécifiques à l'arrondissement Montréal-Nord



Q11. Toujours sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'OFFRE COMMERCIALE dans l'arrondissement Montréal-Nord, c'est-à-dire de l'ensemble des commerces, boutiques et magasins que vous retrouvez dans Montréal-Nord?

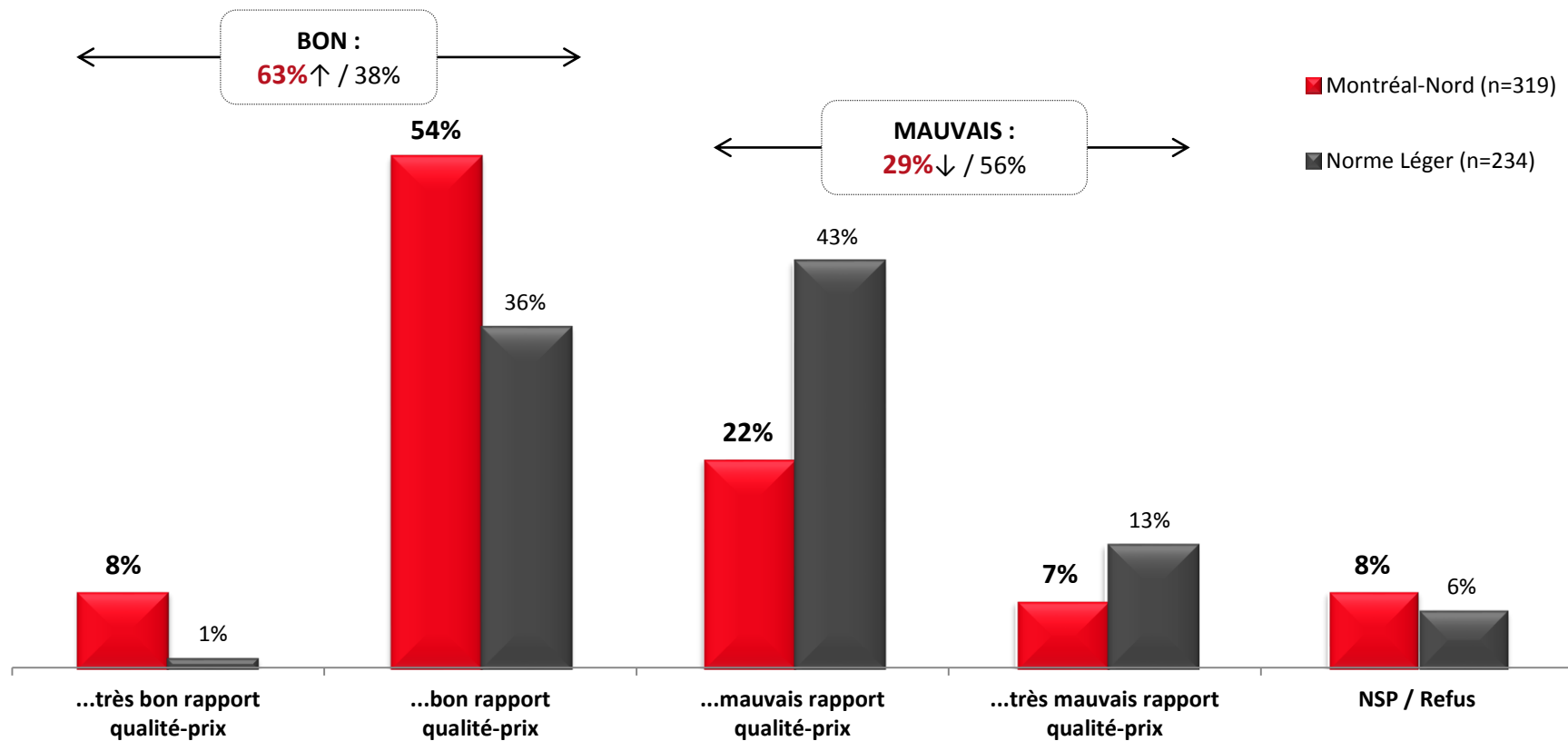
	Total (n=800)
Très satisfait (notes 8 à 10)	53%
Satisfait (notes 6 et 7)	29%
Peu ou pas satisfait (notes 0 à 5)	18%
NSP / Refus	1%
Moyenne sur 10	7,3

➤ Ce résultat est légèrement inférieur à la **Norme Léger pour la ville de Montréal (7,5 sur 10)**.

7. Les enjeux spécifiques à l'arrondissement Montréal-Nord

Q19. Compte tenu des taxes que vous payez à la Ville et des services municipaux que vous recevez, diriez-vous qu'il s'agit d'un...?

Base : les propriétaires de leur résidence principale



➤ La Norme Léger indique que 38% des propriétaires estiment avoir un bon rapport qualité-prix contre 63% chez les résidents de l'arrondissement.

7. Les enjeux spécifiques à l'arrondissement Montréal-Nord



Q18. Personnellement, comment entrevoyez-vous L'AVENIR de Montréal-Nord pour les cinq prochaines années ?
Diriez-vous que votre arrondissement... ?

Base : tous les répondants

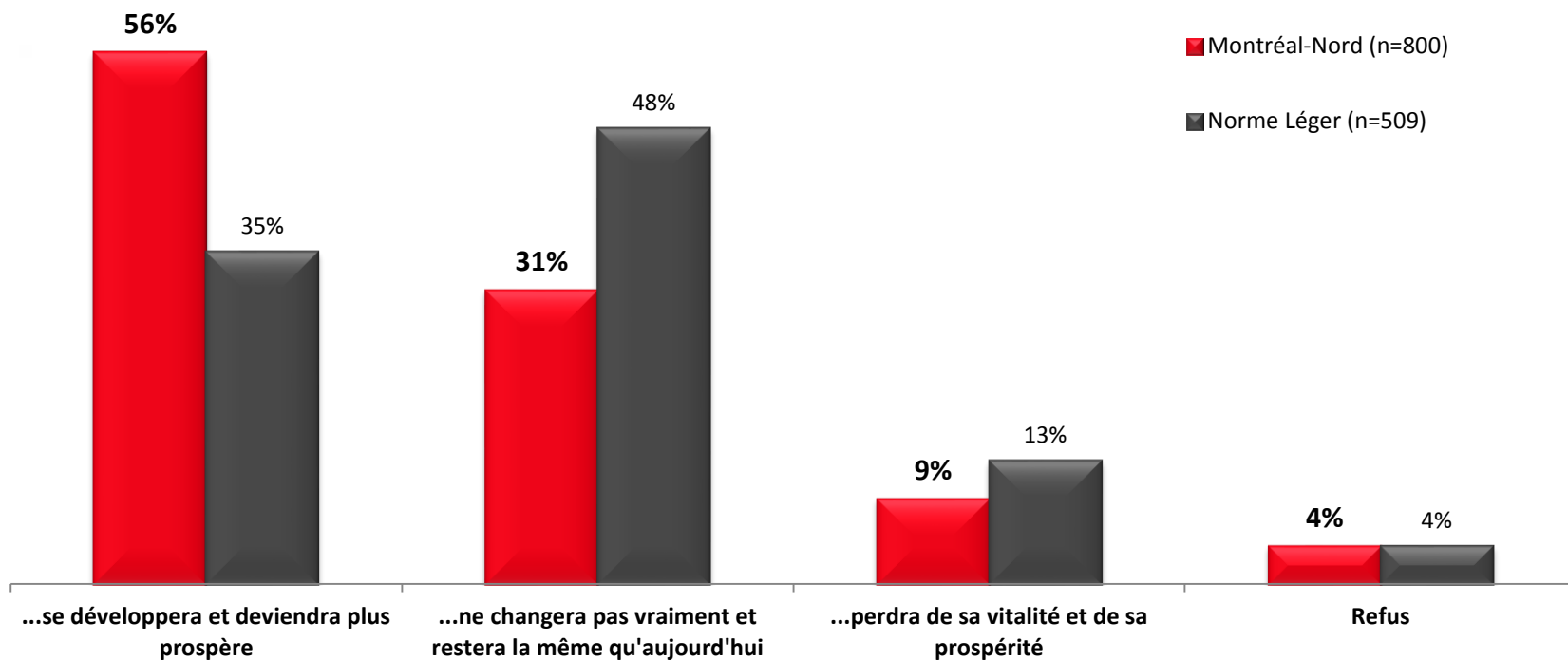


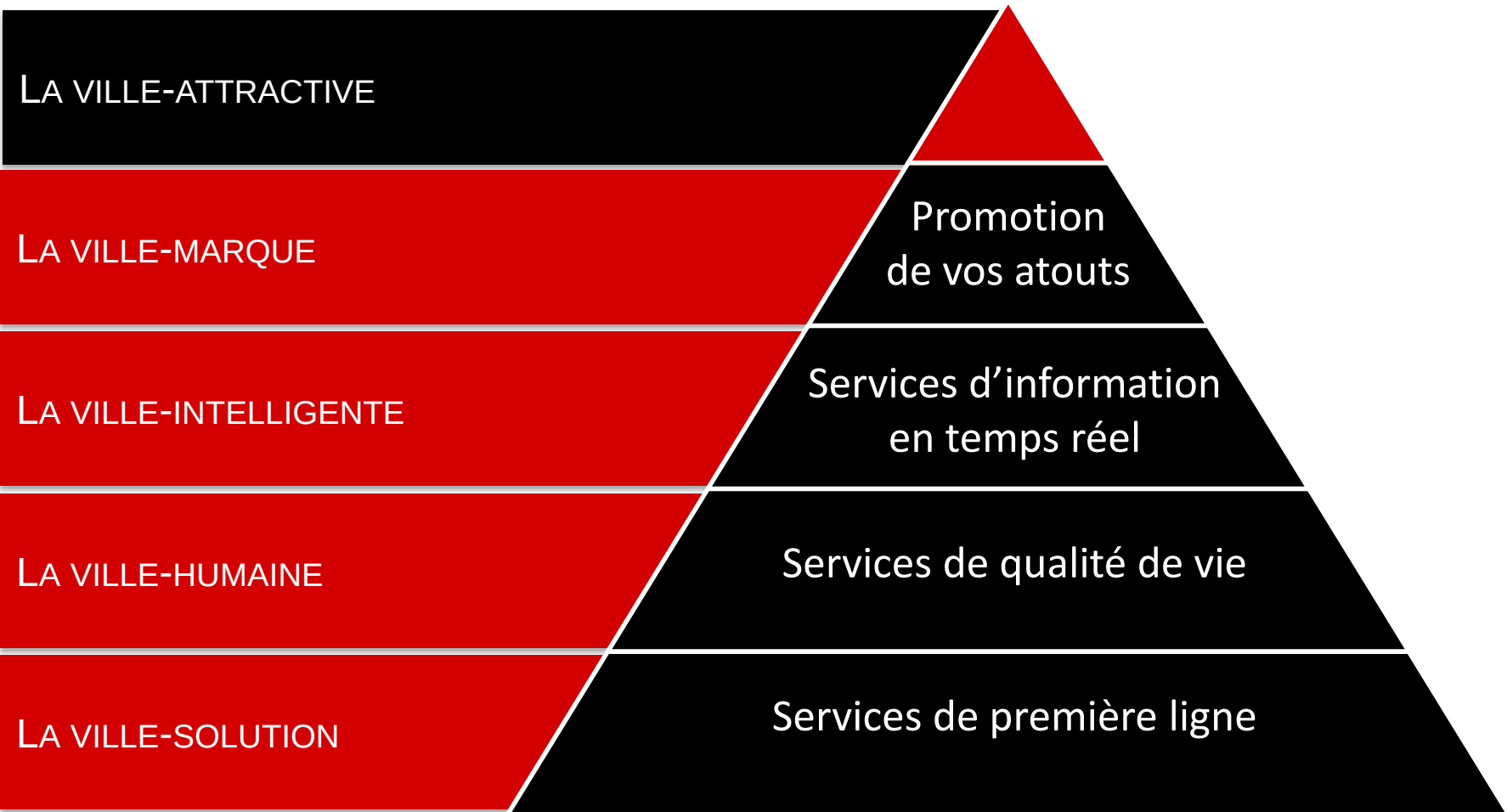
Tableau récapitulatif

<u>SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10</u>	Montréal-Nord	NORMES LÉGER
INDICATEUR : SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DES SERVICES	7,3 ↑	6,9
INDICATEUR : SERVICES DE TRAVAUX PUBLICS	7,4 ↑	6,9
La collecte des matières recyclables	8,2 ↑	7,6
L'enlèvement des ordures ménagères	8,1 ↑	7,6
L'entretien des rues et des trottoirs	7,0 ↑	5,8
Le déneigement des rues et des trottoirs	6,2	6,4
INDICATEUR : SERVICES DE LOISIRS ET DE CULTURE	7,5	7,3
Les services dans les bibliothèques	8,1 ↑	7,7
La qualité des parcs et espaces verts	7,7	7,5
Les équipements des parcs et terrains de jeux	7,6 ↑	7,2
Les activités culturelles	7,4	7,3
Les activités de loisirs	7,3	n.d.
Les activités sportives	7,3	7,1
Les activités aquatiques	7,3	n.d.
Les pistes cyclables	7,0	6,9

Tableau récapitulatif

<u>SATISFACTION MOYENNE SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10</u>	Montréal-Nord	NORMES LÉGER
INDICATEUR : COMMUNICATIONS	6,8 ↑	6,4
INDICATEUR : EXPÉRIENCE CLIENT	7,5	n.d.
L'accueil reçu des employés municipaux	8,0	n.d.
La qualité du services reçu des employés municipaux	7,5	n.d.
Le délai de traitement de la requête	7,2	n.d.
INDICATEUR : SATISFACTION À L'ÉGARD DU TRANSPORT EN COMMUN	7,8 ↑	7,3
INDICATEUR : SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'OFFRE COMMERCIALE	7,3	7,5

La seule manière de prédire l'avenir est de le créer



www.leger360.com

Pour plus d'information sur cette étude :

Cyntia Darisse
Chargée de recherche

Léger | Recherche • Stratégie • Conseil
580-580, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 2K2

 418 522-7467
 cdarisse@leger360.com