

# RÉSULTATS

# ÉTUDE DE SATISFACTION 2016

BRIEFING DE PRESSE

12 AVRIL 2017

# CONTEXTE DE L'ÉTUDE

La Ville de Montréal, par l'entremise du Bureau de l'expérience client, évalue, tous les deux ans, le niveau de satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux. Une première vague de sondages de satisfaction a eu lieu à l'automne 2014. La seconde vague a eu lieu à l'automne 2016.

## Étude de satisfaction de la Ville de Montréal 2016

Sondage de satisfaction des  
**CITOYENS**  
à l'égard des services  
collectifs et individuels

Sondage de satisfaction des  
**ENTREPRISES**  
à l'égard des services  
collectifs et individuels

### OBJECTIFS

1. Évaluer les indicateurs relatifs à la réputation de la Ville de Montréal;
2. Évaluer la satisfaction envers divers services collectifs;
3. Évaluer la satisfaction envers le service individuel;
4. Identifier les priorités d'action pour faire bouger l'aiguille de la satisfaction.

# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

## SONDAGE AUPRÈS DES CITOYENS

### Sondage téléphonique aléatoire auprès des citoyens de la Ville de Montréal

	Profil des répondants interrogés	Mode de collecte	Période d'entrevue	Durée de l'entrevue	Nombre de répondants interrogés	Marge d'erreur*
<b>Sondage de 2016 (Réalisé par Léger)</b>	Résidents des dix-neuf arrondissements de la Ville de Montréal ... <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ âgés de 18 ans et plus;</li> <li>▪ pouvant s'exprimer en français ou en anglais.</li> </ul>	Sélection aléatoire de numéros de téléphone filaires et cellulaires	Du 6 au 20 octobre 2016	17 minutes	7 614 <i>(400 répondants par arrondissement)</i>	± 1,1%
<b>Sondage de 2014 (Réalisé par Saine Marketing)</b>	Résidents des dix-neuf arrondissements de la Ville de Montréal ... <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ âgés de 18 ans et plus;</li> <li>▪ pouvant s'exprimer en français ou en anglais.</li> </ul>	Sélection aléatoire de numéros filaires	Du 22 septembre au 18 octobre 2014	18 minutes	1 907 <i>(100 répondants par arrondissement)</i>	± 2,2%

\*Cette marge d'erreur s'applique 19 fois sur 20.

Sur la base des données issues du recensement de 2011 de Statistique Canada, les résultats ont été **pondérés** en deux temps afin de rendre l'échantillon représentatif de la population à l'étude :

- Premièrement, les résultats de chaque arrondissement ont été pondérés en fonction de l'**âge**, du **sexe**, de la **langue parlée à la maison** et de la **scolarité**.
- Par la suite, les résultats de chaque arrondissement ont été pondérés en fonction du **poids démographique de l'arrondissement dans la Ville**.

# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

## RÉPARTITION DES RÉPONDANTS PAR ARRONDISSEMENT

### Changements méthodologiques 2016 vs. 2014

- Afin d'augmenter la robustesse des résultats, un nombre minimal de 400 entrevues par arrondissement a été atteint ce qui permet d'obtenir une marge d'erreur inférieure à 5 %.

	Nombre d'entrevues	Marge d'erreur*
Ahuntsic-Cartierville	401	± 4,9%
Anjou	400	
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	401	
Lachine	400	
LaSalle	400	
L'Île-Bizard-Sainte-Genève	400	
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	402	
Montréal-Nord	401	
Outremont	400	
Pierrefonds-Roxboro	400	
Plateau-Mont-Royal	401	
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles	400	
Rosemont-La Petite-Patrie	401	
Saint-Laurent	401	
Saint-Léonard	402	
Sud-Ouest	400	
Verdun	402	
Ville-Marie	400	
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	402	
<b>Total 2016</b>	<b>7 614</b>	
<b>Total 2014</b>	<b>1 907</b>	<b>± 2,2%</b>

\*Cette marge d'erreur s'applique 19 fois sur 20.

# APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

## SONDAGE AUPRÈS DES ENTREPRISES

### Sondage téléphonique auprès des entreprises de la Ville de Montréal

	Profil des répondants interrogés	Mode de collecte	Période d'entrevue	Nombre de répondants interrogés	Durée de l'entrevue	Marge d'erreur*
<b>Sondage de 2016</b> (Réalisé par Léger)	Les gestionnaires d'entreprises pouvant s'exprimer en français ou en anglais.	Contact à partir d'une liste de numéros de téléphones fournie par la Ville.	Du 14 au 25 novembre 2016	800	9 minutes	± 3,5%
<b>Sondage de 2014</b> (Réalisé par TNS)	Les gestionnaires d'entreprises ... <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ... occupant un poste relatif aux ressources humaines;</li> <li>▪ ... pouvant s'exprimer en français ou en anglais.</li> </ul>	Contact à partir d'une liste de numéros de téléphones fournie par la Ville.	Du 12 au 24 novembre 2014	809	11 minutes	± 3,4%

\*Cette marge d'erreur s'applique 19 fois sur 20.

- Les résultats ont été pondérés en fonction du **secteur d'activité** et du **nombre d'employés**.

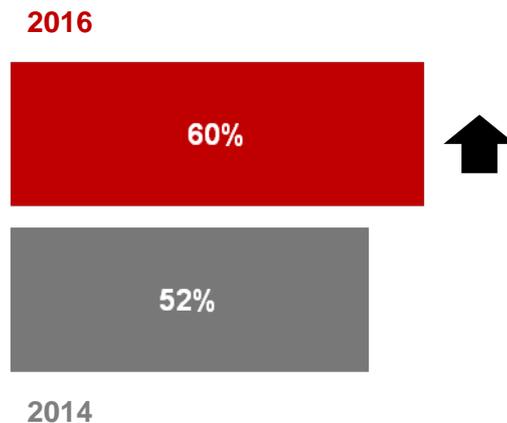
# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

**Les Montréalais apprécient les efforts entrepris par la Ville pour répondre d'une saine gestion des fonds publics.**

**Les citoyens considèrent que...**

(TOTAL TOUT À FAIT + PLUTÔT D'ACCORD)

**...les services  
reçus sont à la  
hauteur des  
taxes payées**



*Diriez-vous que vous considérez que vous bénéficiez de services municipaux à la mesure des taxes que vous payez ?*

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

**Les entreprises montréalaises estiment être traitées avec un plus grand professionnalisme et de manière plus équitable.**

## QUALITÉ PERÇUE (TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)

**Le souci d'équité  
démonstré par le  
personnel**

2016

85%



75%

2014

**Les explications relatives  
aux démarches à faire  
pour obtenir le service**

2016

76%



67%

2014

*Lors de vos communications avec la Ville sur le sujet le plus récent, diriez-vous que les aspects suivants du service que vous avez reçu étaient de...qualité?*

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

## Les irritants exprimés par les montréalais et les entreprises montréalaises

Entretien du  
réseau  
routier

Circulation et  
transport

Déneigement

Délai d'accès  
au service  
individuel

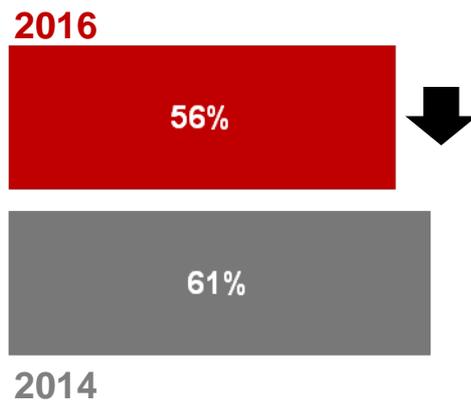
Nombre de  
démarches  
à faire pour  
obtenir un  
service  
individuel

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

Entretien du  
réseau  
routier

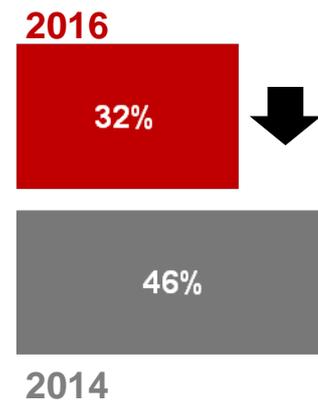
## CITOYENS

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)



## ENTREPRISES

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)

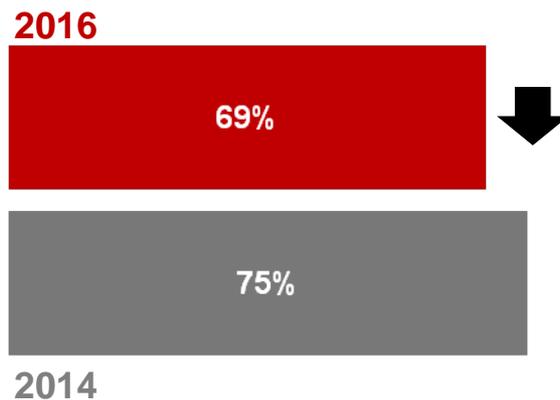


*Comment qualifiez-vous la qualité des services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants au cours des douze derniers mois? La qualité... était-elle... ?*

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

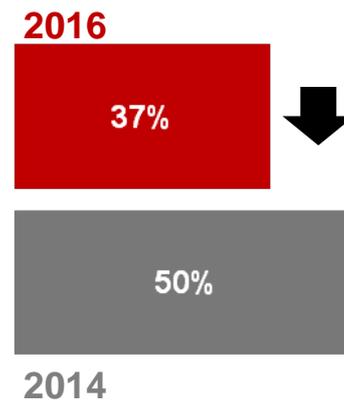
## CITOYENS

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)



## ENTREPRISES

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)



Circulation et transport

*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... ?*

# FAITS SAILLANTS DU SONDRAGE

## CITOYENS

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)

**2016**

76%



81%

2014

## ENTREPRISES

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)

**2016**

67%



71%

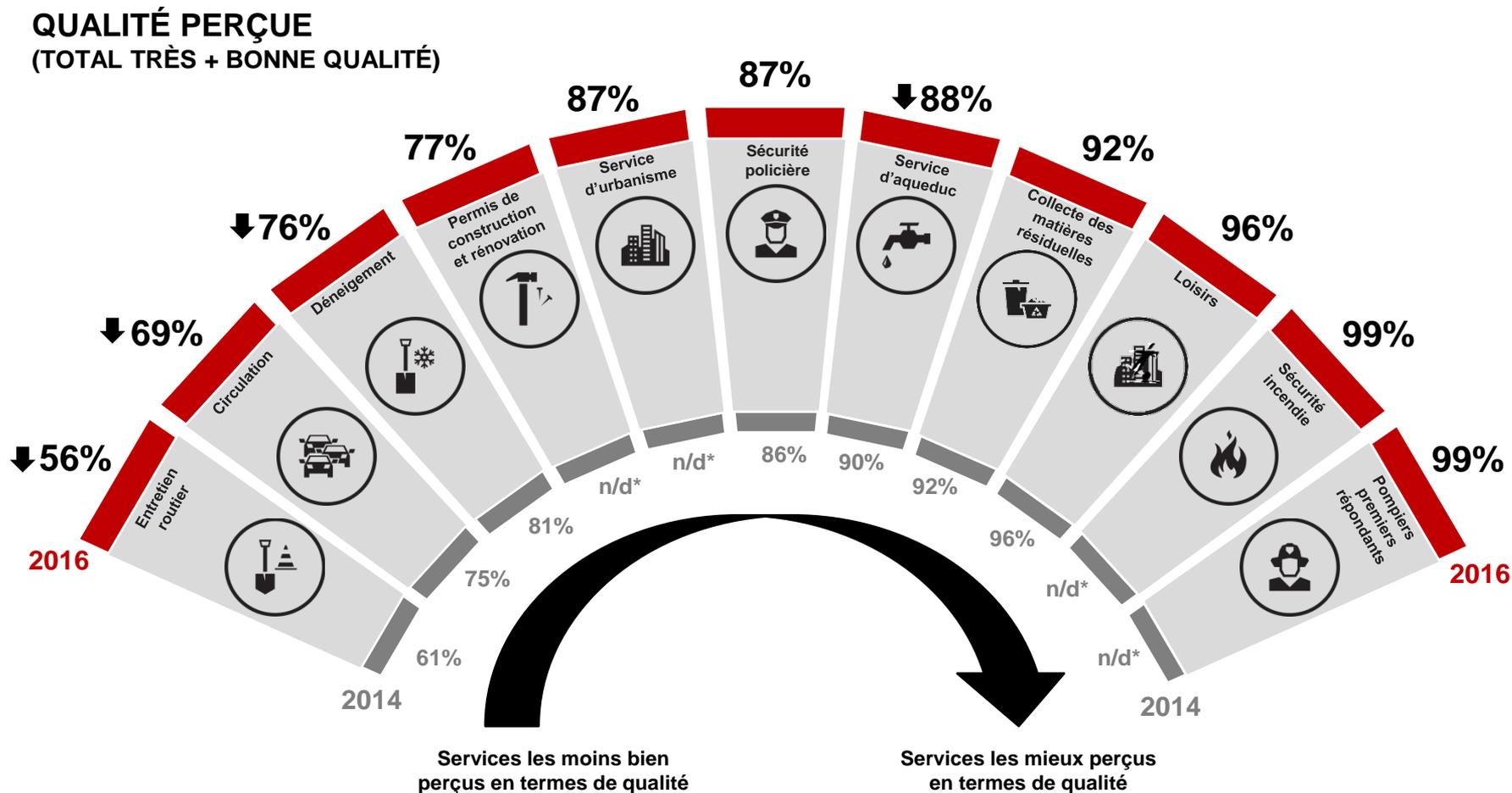
2014

Déneigement

*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... ?*

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

SYNTHÈSE DE LA PERCEPTION DES CITOYENS  
À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES COLLECTIFS



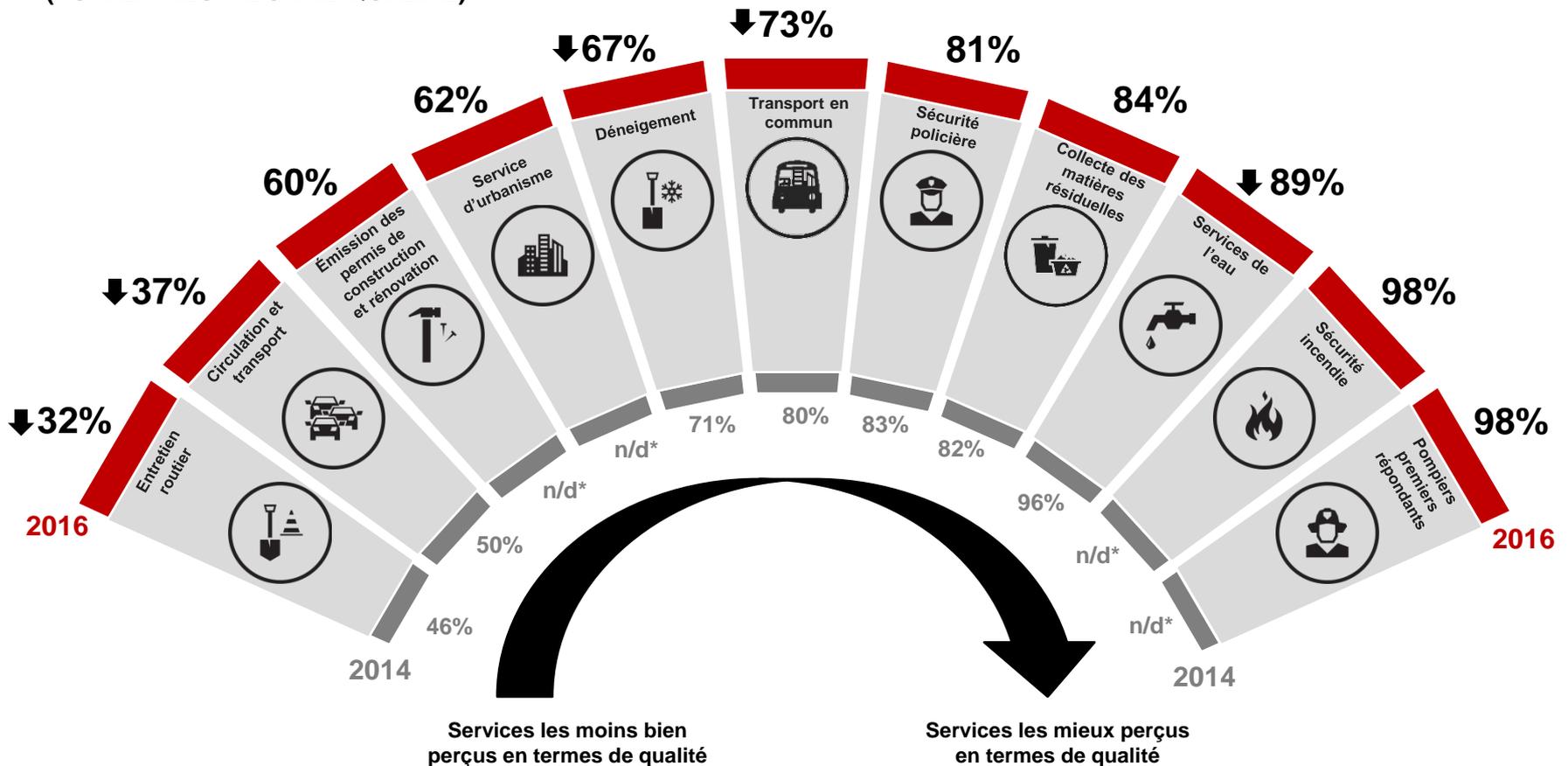
Comment qualifiez-vous la qualité des services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants cours des douze derniers mois? La qualité... était-elle... ?

au

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

SYNTHÈSE DE LA PERCEPTION DES ENTREPRISES  
À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES COLLECTIFS

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)



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... ?

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

Délai d'accès  
au service  
individuel

## CITOYENS

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)

**2016**

68%



74%

2014

## ENTREPRISES

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)

**2016**

60%

62%

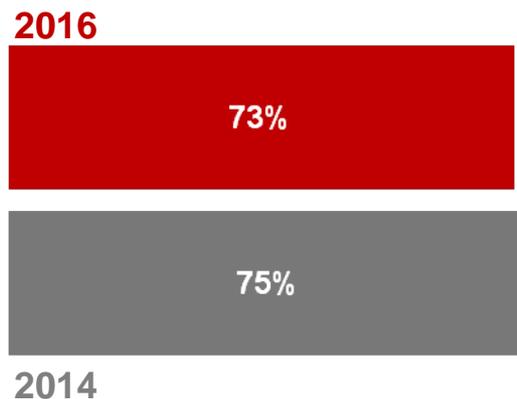
2014

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

Nombre de démarches à faire pour obtenir un service individuel

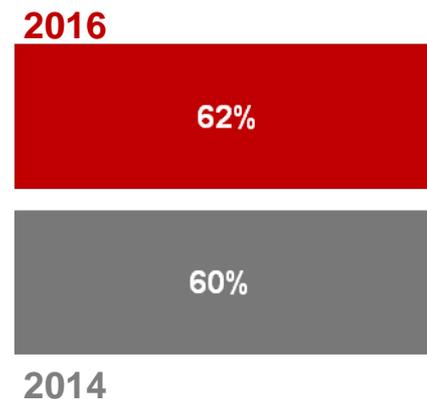
## CITOYENS

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)



## ENTREPRISES

**QUALITÉ PERÇUE**  
(TOTAL TRÈS + BONNE QUALITÉ)



# FAITS SAILLANTS DU SONDRAGE

## SYNTHÈSE DE LA PERCEPTION DES CITOYENS À L'ÉGARD DU SERVICE INDIVIDUEL

Accès au service  
(Prise de contact)

Déroulement de la communication  
(Interaction)

Livraison du service  
(Résultat)

Indicateurs	Qualité perçue TOTAL « TRÈS+BONNE »	Indicateurs	Qualité perçue TOTAL « TRÈS+BONNE »	Indicateur	Qualité perçue TOTAL « TRÈS+BONNE »
 Facilité d'accès	↓ 85%	 Politesse et courtoise du personnel	↓ 93%	 Le nombre de démarches auprès de la ville	73%
 Délai d'accès au service	↓ 68%	 Perception de la compétence	86%		
		 Explications relatives aux démarches	80%		
		 Empressement du personnel	80%		



Souci d'équité  
86%

Comment qualifiez-vous la qualité du service que vous avez reçu concernant les éléments suivants? Était-il/elle...?

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

## SYNTHÈSE DE LA PERCEPTION DES ENTREPRISES À L'ÉGARD DU SERVICE INDIVIDUEL

Accès au service  
(Prise de contact)

Déroulement de la communication  
(Interaction)

Livraison du service  
(Résultat)

Indicateurs	Qualité perçue TOTAL « TRÈS+BONNE »	Indicateurs	Qualité perçue TOTAL « TRÈS+BONNE »	Indicateur	Qualité perçue TOTAL « TRÈS+BONNE »
 Facilité d'accès	73%	 Politesse et courtoisie du personnel	93%	 Le nombre de démarches auprès de la ville	62%
	 Délai d'accès au service	60%	 Perception de la compétence		
 Explications relatives aux démarches			76% ↑		
 Empressement du personnel			72%		



Souci d'équité  
85% ↑

Comment qualifiez-vous la qualité du service que vous avez reçu concernant les éléments suivants? Était-il/elle...?

# LA VILLE VEUT SIMPLIFIER LA VIE DES MONTRÉALAIS

