

# 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</b><br>(Réalisé par Léger)           | 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<br><i>(400 répondants par arrondissement)</i> | ± 1,1%          |
| <b>Sondage de 2014</b><br>(Réalisé par Saine Marketing) | 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<br><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><br>(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><br>(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**.

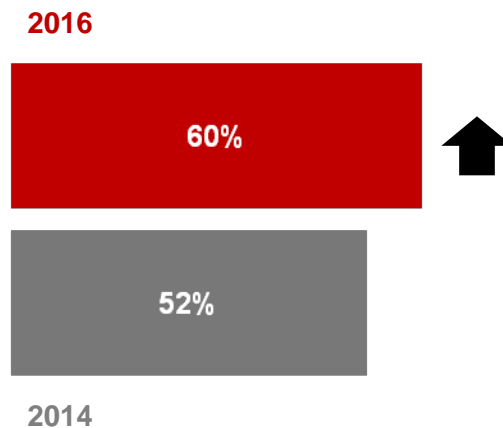
# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

**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

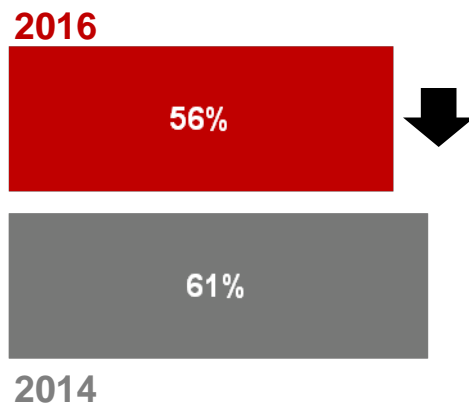


# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

Entretien du  
réseau  
routier

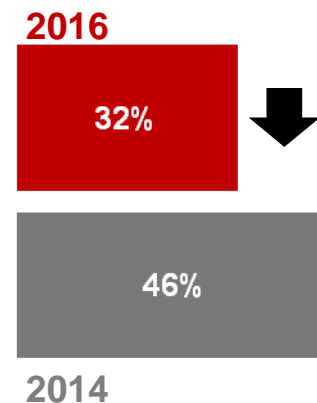
## CITOYENS

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



## ENTREPRISES

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

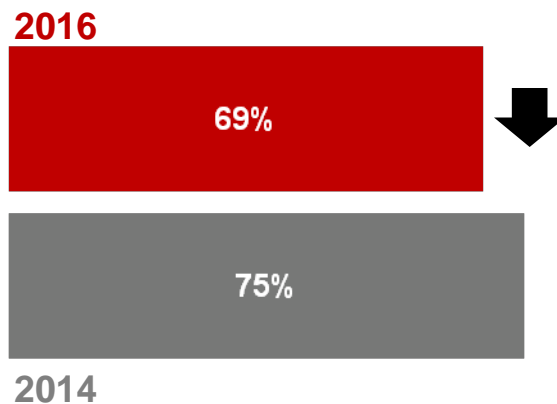


*Comment qualifiez-vous la qualité des services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants au cours des douze derniers mois? La qualité... était-elle... ?*

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

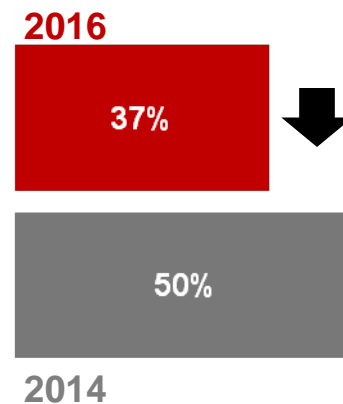
## CITOYENS

**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%

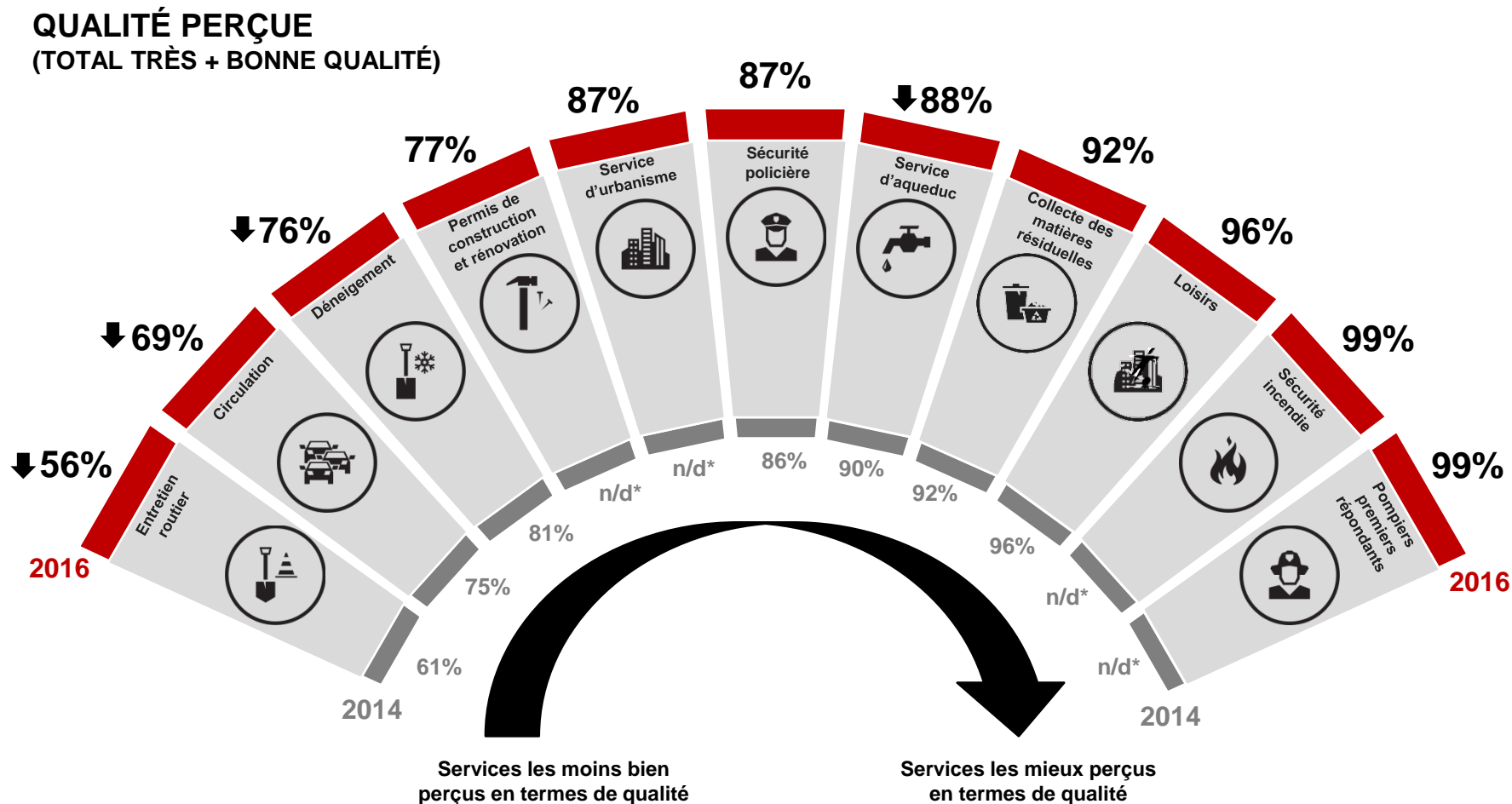
2014

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



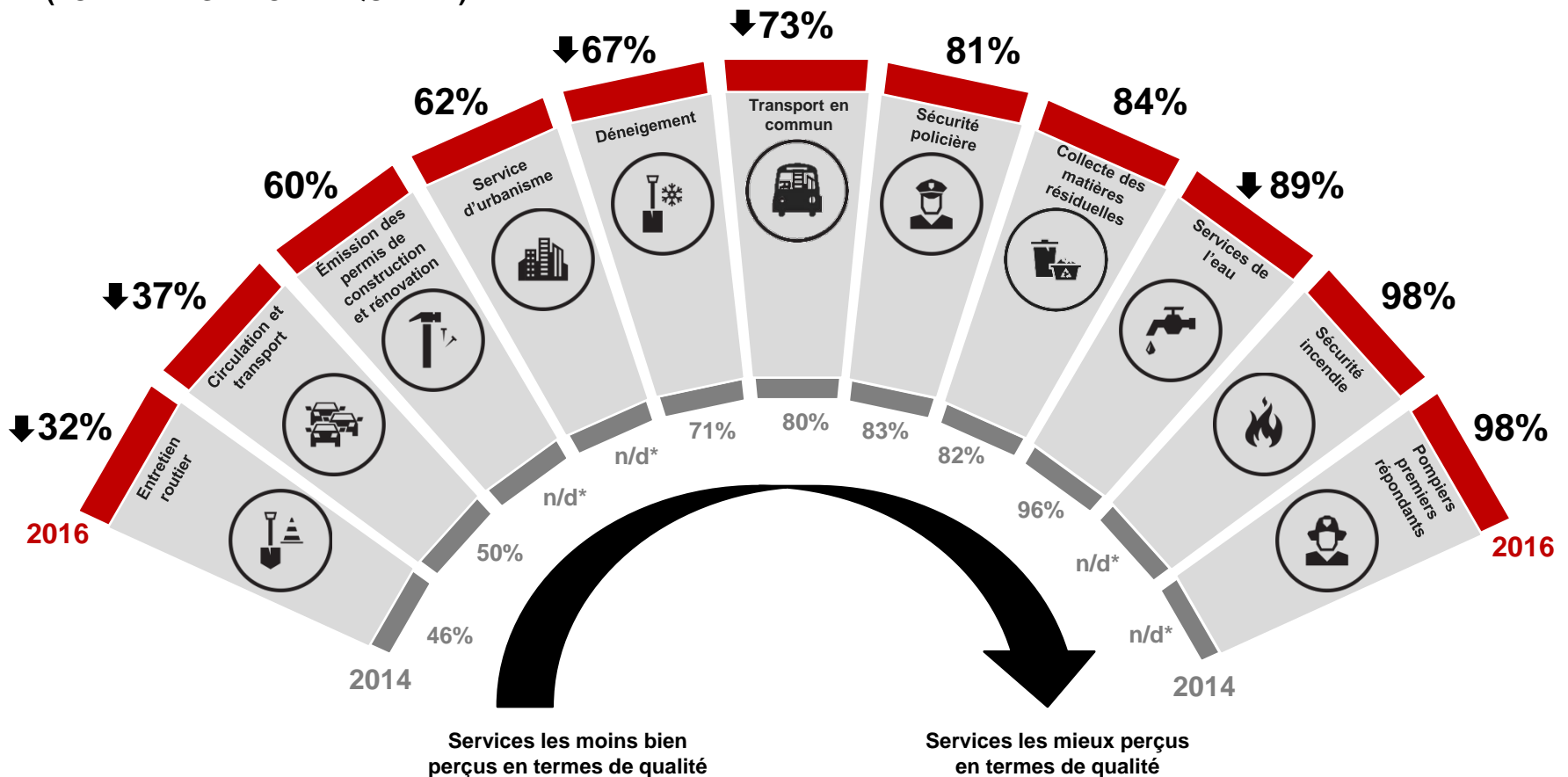
Comment qualifiez-vous la qualité des services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants cours des douze derniers mois? La qualité... était-elle... ?

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%

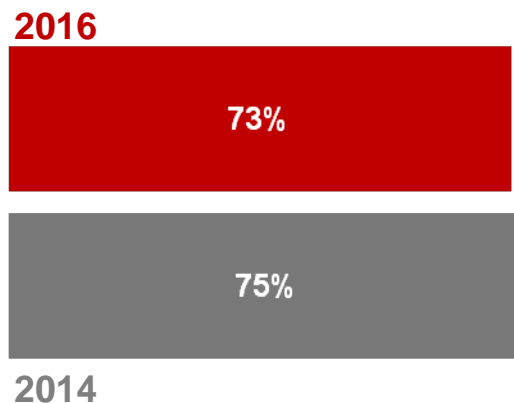
2014

# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

Nombre de démarches à faire pour obtenir un service individuel

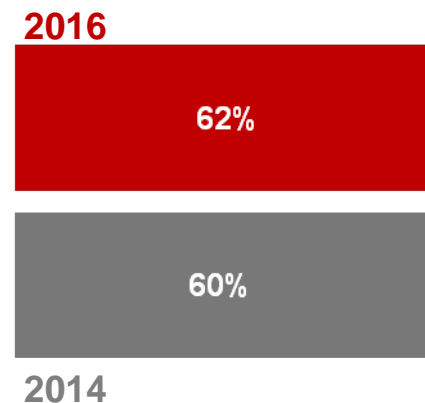
## CITOYENS

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



## ENTREPRISES

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










# FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

## 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<br>TOTAL<br>« TRÈS+BONNE » | Indicateurs   | Qualité perçue<br>TOTAL<br>« TRÈS+BONNE » | Indicateur  | Qualité perçue<br>TOTAL<br>« 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 SONDRAGE

## 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<br>TOTAL<br>« TRÈS+BONNE » | Indicateurs   | Qualité perçue<br>TOTAL<br>« TRÈS+BONNE » | Indicateur  | Qualité perçue<br>TOTAL<br>« 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           | 79%                                       |   |   |
|  |   |  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

