

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

QA Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de Léger Recherche. Nous avons été mandatés par la Ville de Montréal afin d'effectuer une étude sur la satisfaction des gens d'affaires à l'égard des services offerts par la Ville de Montréal.

Nous aimerions parler à [PRÉNON / NOM] s'il-vous-plaît.

Nous aimerions parler au dirigeant de l'entreprise (si pas de contact).

Au besoin : Soyez assuré que je n'ai rien à vous vendre. Si le dirigeant n'est pas disponible, vous pouvez chercher à trouver un autre répondant dans l'entreprise : exemple, vp ou responsable de l'administration. L'important est que cette personne puisse indiquer le niveau de satisfaction de l'entreprise à l'égard des services rendus par la Ville.

QB. Bonjour, mon nom est..., je vous appelle de la firme de recherche Léger Recherche.

Nous avons été mandatés par la Ville de Montréal afin d'effectuer une étude sur la satisfaction des gens d'affaires à l'égard des services offerts par la Ville de Montréal.

Nous aimerions donc vous poser quelques questions.

Ce sondage est d'une durée approximative de 11 minutes. Avez-vous quelques minutes pour y participer? Merci.

[POSER À TOUS]

TEXTE

Pour des raisons de qualité, cet appel pourrait être enregistré, toutefois, je tiens à vous préciser que toutes vos réponses demeureront confidentielles. Léger garantit la protection de toute l'information obtenue dans le cadre de cette étude. Les employés de Léger sont également tenus de respecter un protocole d'éthique rigoureux qui garantit la confidentialité et la sécurité de toutes les données obtenues.

[POSER À TOUS]

[Ordre de la liste : en ordre]
[Mention simple]
[LIRE LA LISTE]

Q1.1 Pour votre entreprise, diriez-vous que vos attentes sont... élevées à l'endroit des services municipaux?

Très.....	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER À TOUS]
[Ordre de la liste : en ordre]
[Mention simple]
[LIRE LA LISTE]
[ORDRE DES ÉNONCÉS : En rotation]

Q2 Toujours pour votre entreprise, diriez-vous que les services municipaux que vous avez reçus dans les domaines suivants au cours des douze derniers mois étaient...?

- Q2A. L'entretien du réseau routier autre que le déneigement?
- Q 2B. Le transport en commun?
- Q 2C. La circulation et le transport en général?
- Q2D. La collecte des matières résiduelles?
- Q2E. Service de l'eau (production et distribution de l'eau potable, collecte des eaux usées, gestion de l'eau, permis et approbation, règlements)
- Q2F. La sécurité policière?
- Q2G. Le service d'urbanisme (Le domaine de l'urbanisme permet de planifier les villes et les adapter aux besoins des citoyens et entreprises afin de les rendre plus adéquates)
- Q2H. Le service d'émission des permis de construction et rénovation de bâtiment
- Q2I. Le service de sécurité incendie (pompiers)
- Q2J. Le service des pompiers premiers répondants
- Q2K. Le déneigement

De très bonne qualité	1
D'assez bonne qualité	2
Peu de bonne qualité.....	3
Pas du tout de bonne qualité.....	4
NPS/REFUS	9

[SPLIT SAMPLE Q2X.1, Q2X.2, Q2X.3, Q2X.4]
[OUVERT]
[ORDRE DES QUESTION : En rotation]

Q2X En matière <INSÉRER>, quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

- Q2X.1 de déneigement
- Q2X.2 d'entretien du réseau routier autre que le déneigement
- Q2X.3 de circulation et de transport en général

Q2X.4 Service d'émission des permis de construction

L'accessibilité (sans précision).....	01
La fluidité du trafic / meilleur accès à certains secteurs.....	02
L'efficacité / rapidité des travaux publics.....	03
Voirie.....	04
L'accès au stationnement.....	05
La rapidité des services	06
Émission rapide des permis de construction.....	07
Le déneigement	08
L'efficacité du transport en commun	09
Le respect des réglementations / des normes d'urbanisme.....	10
La communication / transparence des informations.....	11
La sécurité / la sécurité routière	12
La qualité du service	13
Le nettoyage des trottoirs / rues / ruelles.....	14
Une bonne signalisation routière / synchronisation des feux.....	15
La planification / coordination des travaux publics.....	16
Déglacer les rues et trottoirs.....	17
Un déneigement rapide / la fréquence du déneigement / empêcher l'accumulation	18
Rien en particulier.....	97
Autre.....	90
NSP/REFUS.....	99

[POSER À TOUS]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Mention simple]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : En rotation]

Q3. Je vais vous lire quelques énoncés qui portent sur les services municipaux en général. Diriez-vous que, pour votre entreprise, vous êtes... d'accord avec ces énoncés?

[LIRE LA LISTE]

- Vous considérez que la Ville rend les services efficacement.
- Vous considérez que les services municipaux offerts par la Ville sont fiables et constants.
- Vous considérez que la Ville rend ses services dans des délais acceptables.
- Vous considérez que votre entreprise bénéficie de services municipaux à la mesure des taxes qu'elle paie?

Très.....	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER À TOUS]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Mention simple]

Q5 Dans l'ensemble, diriez-vous que les services que votre entreprise a reçus de la Ville au cours des douze derniers mois étaient... de vos attentes?

[LIRE LA LISTE]

Au-delà	1
Conformes	2
En deçà.....	3
Très en deçà.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER À TOUS]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Mention simple]

Q6 Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services municipaux que votre entreprise a reçus au cours des douze derniers mois?

[LIRE LA LISTE]

Très.....	1
Assez.....	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER À TOUS]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Mention simple]

QX. 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 entrepreneurs la Ville de Montréal pour faire des affaires?

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 SI QX=6 ou moins]

[OUVERT]

QY Pourquoi n'êtes-vous pas complètement enclin à recommander la Ville de Montréal pour faire des affaires?

Trop de bureaucratie / lourdeur des démarches administratives	01
La lenteur des services / délais trop importants.....	02
Les délais pour obtenir un permis.....	03
La mauvaise qualité des communications.....	04
Les problèmes de transport / transport en commun.....	05
Le manque de clientèle / chiffre d'affaires insuffisant.....	06
Travaux publics / le nombre de chantiers	07
L'état de la chaussée.....	08
Travaux de voirie: délais importants, mauvaise coordination des travaux.....	09
Certains règlements municipaux ne sont pas adaptés aux professionnels / aux entreprises.....	10
Circulation difficile / trafic important.....	11
Taxes et évaluation foncière.....	12
La neige / le manque d'efficacité des services de déneigement.....	13
Le stationnement.....	14
Les coûts / les frais sont trop élevés à Montréal	15
La corruption.....	16
Retards / problèmes de paiement par la ville.....	17
Les services municipaux ne sont pas efficaces / mal organisés / peu fiables	18
Manque de soutien aux entreprises qui veulent s'installer / se développer à Montréal.....	19
Rien en particulier.....	97
Autre.....	90
NSP/REFUS.....	99

[POSER À TOUS]

[Ordre de la liste : en ordre]

[Mention simple]

[LIRE LA LISTE]

Q8 Pour votre entreprise, diriez-vous que vos attentes sont... élevées au sujet de vos communications avec la Ville?

Très.....	1
Assez.....	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER À TOUS]

[Ordre de la liste : en ordre]

[MENTION SIMPLE]

Q9 Par rapport à votre entreprise, avez-vous communiqué, vous ou quelqu'un de votre environnement immédiat de travail, 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, vous-même	1
Oui, quelqu'un de votre entreprise	3
Non	2
NPS/REFUS	9

[POSER SI Q10=OUI]
[Ordre de la liste : en ordre]
[CINQ MENTIONS POSSIBLES]

Q10A. À quel sujet avez-vous communiqué avec la Ville? Quel(s) autre(s)?

[NE PAS LIRE]

Le déneigement.....	01
L'entretien du réseau routier autre que le déneigement.....	02
Le transport en commun.....	03
La collecte des matières résiduelles.....	04
Le service de l'eau (<i>lire au besoin : production et distribution de l'eau potable, collecte des eaux usées, gestion de l'eau</i>).....	05
La sécurité policière.....	06
L'évaluation foncière.....	07
Information en rapport avec un projet d'agrandissement, de relocalisation ou l'acquisition d'un terrain.....	08
Pour obtenir des données sur les marchés.....	09
Pour obtenir du financement ou du soutien technique.....	10
Pour obtenir un permis de construction ou toute autre information relative à la réglementation d'urbanisme.....	11
Pour obtenir un permis de stationnement.....	12
Pour obtenir un permis d'occupation temporaire du domaine public.....	13
Pour l'obtention d'autres types de permis.....	14
Pour obtenir de l'information sur le stationnement.....	15
Les taxes municipales.....	16
Le Service de sécurité incendie.....	17
Le Service de l'environnement.....	18
La plantation, l'entretien, l'inspection ou l'abattage des arbres.....	19
Pour signaler un graffiti.....	20
Pour offrir mes services / pour soumettre une soumission.....	21
Pour loger une plainte.....	22
Autre.....	90/91/92
NPS/REFUS.....	99

[POSER SI Q10A=PLUS D'UNE MENTION]
[Ordre de la liste : en ordre]
[UNE MENTION POSSIBLE]
[RAPPORTER LES CHOIX DE LA Q10A]

[NE PAS LIRE]

Q11. Toujours par rapport à votre entreprise, quel est le sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville?

Le déneigement.....	01
L'entretien du réseau routier autre que le déneigement.....	02
Le transport en commun.....	03
La collecte des matières résiduelles.....	04
Le service de l'eau{br}(lire au besoin : production et distribution de l'eau potable, collecte des eaux usées, gestion de l'eau).....	05
La sécurité policière.....	06
L'évaluation foncière.....	07
Information en rapport avec un projet d'agrandissement, de relocalisation ou l'acquisition d'un terrain.....	08
Pour obtenir des données sur les marchés.....	09
Pour obtenir du financement ou du soutien technique.....	10
Permis de construction ou toute autre information relative à la réglementation d'urbanisme.....	11
Pour obtenir un permis de stationnement.....	12
Pour obtenir un permis d'occupation temporaire du domaine public.....	13
Pour l'obtention d'autres types de permis.....	14
Pour obtenir de l'information sur le stationnement.....	15
Les taxes municipales.....	16
Le Service de sécurité incendie.....	17
Le Service de l'environnement.....	18
La plantation, l'entretien, l'inspection ou l'abattage des arbres.....	19
Pour signaler un graffiti.....	20
Pour offrir mes services / pour soumettre une soumission.....	21
Pour loger une plainte.....	22
Autre.....	90
NSP/REFUS	99

[POSER SI Q11=1 à 13]

[Ordre de la liste : en ordre]

TEXT. Pour les questions suivantes, nous allons parler du sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville [INSÉRER Q11]

[POSER SI Q10=OUI]

[Ordre de la liste : en rotation]

[TROIS MENTIONS POSSIBLES]

[LIRE LES CHOIX]

Q12A. Pour ce sujet, par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville? Est-ce par... Quel(s) autre(s)?

1. Par téléphone en composant le 311
2. Par téléphone avec un autre numéro que le 311 (ex. info-travaux, cour municipal, autres services)
3. En personne à un bureau (Bureau d'arrondissement, Bureau Accès Montréal, etc.)
4. Par internet (site Web de la ville, les formulaires en ligne)
5. Par courriel
6. Par Facebook
7. Par LinkedIn
8. Par courrier postal
9. Par télécopie
10. Par téléphone (sans précision)
90. Autre <précisez>
99. NPS/REFUS

[POSER SI Q10=OUI]

[Mention simple]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

[ORDRE DES ÉNONCÉS : En rotation]

Note aux interviewers : Si le répondant a appelé pour obtenir une information, le service correspond à l'obtention de cette information.

Q14. 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?

[LIRE LA LISTE]

Q14A. 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 la Ville*)?

Q14B. L'empressement du personnel?

Q14C. La compétence du personnel?

Q14D. La politesse et la courtoisie du personnel?

Q14E. Le nombre de démarches auprès de la Ville pour obtenir le service?

Q14F. Les explications relatives aux démarches à faire pour obtenir le service?

Q14G. La facilité d'accès au service?

Q14H. Le délai requis pour obtenir le service?

De très bonne qualité	1
D'assez bonne qualité	2
Peu de bonne qualité.....	3
Pas du tout de bonne qualité.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER SI Q10=OUI]

[Mention simple]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q15 Diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous vouliez auprès de la Ville? Est-ce...

[LIRE LA LISTE]

Oui, totalement	1
Oui, partiellement.....	2
Non, pas vraiment.....	3
Non, pas du tout	4
Dossiers encore en cours (NE PAS LIRE)	5
NPS/REFUS	9

[POSER SI Q10=OUI]

[Mention simple]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q17 Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que les services que votre entreprise a reçus étaient... de vos attentes?

[LIRE LA LISTE]

(À lire au besoin) : Un peu plus tôt, nous avons évalué les services que votre entreprise reçoit comme tels. Maintenant, nous évaluons spécifiquement vos communications avec la Ville.

Au-delà	1
Conformes	2
En deçà.....	3
Très en deçà.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER SI Q10=OUI]

[Mention simple]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q18 Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que vous êtes... satisfait(e) des services que votre entreprise a reçus?

[LIRE LA LISTE]

Très.....	1
Assez	2
Peu	3
Pas du tout.....	4
NPS/REFUS	9

[POSER SI Q10=OUI]

[Mention simple]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

QBARO. Toujours par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « un niveau d'effort faible » et 10 un « niveau d'effort élevé », quel niveau d'effort pour votre entreprise avez-vous déployé pour obtenir ce que vous vouliez auprès de la Ville ?

1 – Niveau d'effort faible	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 – Niveau d'effort élevé	10
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas répondre	99

[POSER SI QBAROMÈTRE EFFORT CLIENT= 7 ou plus]

[OUVERT]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

QZ. Qu'est-ce qui explique ce niveau d'effort relativement élevé pour obtenir ce que vous vouliez obtenir auprès de Ville?

Délai de réponse trop important	01
Démarche coûteuse / ils nous ont fait perdre de l'argent.....	02
Trop d'interlocuteurs différents / difficile de joindre la personne responsable.....	03
Manque de flexibilité / trop de rigidité dans les règlements.....	04
Trop de bureaucratie / paperasse.....	05
Notre problème était sérieux / la situation aurait pu être grave.....	06
Services non centralisés / manque de coordination entre les différents services/arrondissements de la ville.....	07
Complexité des démarches.....	08
Aucun suivi / rappel de leur part.....	09
Il faut insister / les solliciter régulièrement pour obtenir ce qu'on veut.....	10
Nous n'avons toujours pas obtenu ce que nous voulions / le problème n'est pas résolu.....	11
Le service est difficile à joindre / plusieurs appels sont nécessaires.....	12
Peu d'écoute de leur part / on ne sent pas leur volonté de nous aider.....	13
On a été obligé de se déplacer.....	14
Mauvaise information / confusion / manque de clarté (certains employés ne sont pas compétents).....	15
Mesures inadaptées pour les organismes sans but lucratif (OSBL).....	16
Autre.....	90
NSP/REFUS.....	99

[POSER SI Q10=OUI]

[OUVERT]

Q19 En général lorsque vous devez communiquer avec la Ville, quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

La rapidité du service / des réponses	01
---	----

L'exactitude des réponses / un personnel compétent et bien formé.....	02
La courtoisie du personnel / le respect envers la clientèle.....	03
L'efficacité du service	04
Un suivi / un retour d'appel.....	05
Accéder rapidement au bon interlocuteur / au bon service.....	06
La clarté des réponses.....	07
Une intervention rapide.....	08
La résolution du problème.....	09
La volonté du personnel à vouloir régler le problème / à chercher des solutions	10
S'adresser à une personne plutôt qu'à un service automatisé.....	11
Recevoir une réponse à ma demande.....	12
L'écoute / une compréhension de leur part.....	13
La simplicité du service.....	14
La sécurité.....	15
Autre.....	90
NSP/REFUS.....	99

[POSER À TOUS]

QEnt . J'aimerais maintenant vérifier les coordonnées de votre entreprise.

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q21. Votre entreprise est-elle propriétaire ou locataire de cet emplacement?

[LIRE LA LISTE]

Propriétaire	1
Locataire.....	2
Autres, préciser.....	90
NPS/REFUS	99

[POSER À TOUS]

[Mention simple]

[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

Q24. Quelle est votre fonction?

[LIRE AU BESOIN]

Dirigeant / propriétaire de l'entreprise	1
Franchisé	2
Responsable de l'administration.....	3
Gérant / directeur.....	4

Autres, préciser.....	90
NPS/REFUS	99

[POSER À TOUS]
[Mention simple]
[ORDRE DE LA LISTE : En ordre]

**Q25. Quel est le nombre d'employés à l'emplacement où vous travaillez principalement?
Est-ce de..**

[LIRE LA LISTE]

Moins de 4 employés.....	1
5 à 9 employés	2
10 à 19 employés	3
20 à 49 employés	4
50 à 99 employés	5
100 à 499 employés	6
500 employés et plus.....	7
NPS/REFUS	9