

Questionnaire

SATISFACTION DES GENS D'AFFAIRES À L'ÉGARD DES SERVICES MUNICIPAUX DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Légende

texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'interviewer lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'interviewer lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->, ->>	Signifie « Passez à la question »
->sortie	Valide avec l'interviewer que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Slcal, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_Sl... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.

*/

Q_BI Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de TNS. Nous effectuons présentement une étude sur la satisfaction des gens d'affaires à l'égard des services offerts par la Ville de Montréal.
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.

->>PutInfo

/*Note

Extraction des coordonnées de l'entreprise pour fins de vérifications*/

Q_inPutInfo

q#EntNom=input(11,80) et
q#EntNoCiv=input(131,8) et
q#EntGenRue=input(190,12) et
q#EntNomRue=input(151,40) et
q#EntCP=input(661,6)

Q_inaleao lorsque (langue=français ou langue=anglais) alors q#rd=random(4)

->>1.1

Q_rd Question auto complété choix plus âgé / plus jeune

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisfic entrep).doc*/

/*Page 2*/

/*Section 1*/

Q_1.1

Bonjour, mon nom est..., je vous appelle de la firme de recherche TNS. Nous effectuons présentement 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.

Avez-vous quelques minutes? Merci.

*Au besoin :

Soyez assuré que je n'ai rien à vous vendre. Si vous avez besoin d'avoir plus de détails concernant ce sondage, je peux vous communiquer le nom et le numéro de téléphone de la personne responsable de cette étude à la Ville de Montréal.

Pour assurer la qualité de nos travaux, cet appel pourrait être enregistré, toutefois, je tiens à vous préciser que toutes vos réponses demeureront confidentielles.

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

1=Très

2=Assez

3=Peu

4=Pas du tout

9=*NSP/NRP

/*Légende

texte :

Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de MTL(Satisfi entrep).doc*/

/*Page 3*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisfi entrep).doc*/ /*Page 4*/

Q_2 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 de... bonne qualité?

D'abord, le déneigement? *format matriciel

1=Très

2=Assez

3=Peu

4=Pas du tout

9=*NSP/NRP

Q_2.1 L'entretien du réseau routier autre que le déneigement? *format matriciel

Q_2.2 Le transport en commun? *format matriciel

Q_2.3 La circulation et le transport en général? *format matriciel

Q_2.4 La collecte des matières résiduelles?

*format matriciel

Q_2.5 La distribution de l'eau? *format matriciel

Q_2.6 La sécurité policière? *format matriciel

Q_incal2.7 lorsque q#rd=1 alors q#txt2.7=1 et lorsque q#rd=2 alors q#txt2.7=2 et lorsque

q#rd=3 alors q#txt2.7=3 et lorsque q#rd=4 alors q#txt2.7=4

->>2.7

Q_txt2.7 *Complétée pour affichage*

1=de déneigement /*250*/

2=d'entretien du réseau routier autre que le déneigement /*250*/

3=de circulation et de transport en général /*250*/

4=de sécurité policière /*250*/

Q_2.7 En matière <txt2.7>, quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

90=*Autre <précisez>

99=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisfi entrep).doc*/ /*Page 5*/

Q_3a Je vais vous lire quelques énoncés qui portent sur ((G les services municipaux en général)). Diriez-vous que, pour votre entreprise, vous êtes... d'accord avec ces énoncés.

Vous considérez que la Ville rend les services efficacement.*format matriciel

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

Q_3b Vous considérez que les services municipaux offerts par la Ville sont fiables et constants.*format matriciel

Q_3c Vous considérez que la Ville rend ses services dans des délais acceptables.*format matriciel

Q_3d Vous considérez que votre entreprise bénéficie de services municipaux à la mesure des taxes qu'elle paie?*format matriciel

Q_4 Diriez-vous que les services que votre entreprise reçoit actuellement sont... près de votre ((g idéal))?

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

Q_5 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?

1=Au-delà
2=Conformes
3=En deçà
4=Très en deçà
9=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Montréal (Satisfi entrep).doc*/ /*Page 6*/

Q_6 Dans l'ensemble, diriez-vous que vous êtes... satisfait des services municipaux que votre entreprise a reçus au cours des douze derniers mois?

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

Q_8 Pour votre entreprise, diriez-vous que vos attentes sont... élevées au sujet de vos communications avec la Ville?

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

Q_9 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, par Internet, par courriel, par courrier postal, etc.)? *Un appel au 911 n'est pas considéré comme une communication avec la Ville.*

1=*Oui
2=*Non->20
9=*NSP/NRP->20

Q_10A

À quel sujet avez-vous communiqué avec la Ville? *Sondez – Ne pas lire*
Quel(s) autre(s)? *5 mentions, sortie=96,99

1=*Le déneigement

2=*L'entretien du réseau routier autre que le déneigement

3=*Le transport en commun

4=*La circulation et le transport en général

5=*La collecte des matières résiduelles

6=*La distribution de l'eau

7=*La sécurité policière

8=*L'évaluation foncière

9=*Pour obtenir de l'information en rapport avec un projet d'agrandissement,
de relocalisation ou l'acquisition d'un terrain

10=*Pour obtenir des données sur les marchés

11=*Pour obtenir du financement ou du soutien technique

12=*Pour obtenir un permis de construction ou toute autre information relative
à la réglementation d'urbanisme

90=*Autre <précisez>

96=*Aucun autre->cal11

99=*NSP/NRP->cal11

/*Note

Si une seule réponse à Q10A, ne pas poser Q11, mais remplir
Q11*/

Q_siCal11 si q#10B=96->Remp11

->>11

Q_inRemp11 lorsque q#10A=1 ALORS q#11=1 et

lorsque q#10A=2 ALORS q#11=2 et

lorsque q#10A=3 ALORS q#11=3 et

lorsque q#10A=4 ALORS q#11=4 et

lorsque q#10A=5 ALORS q#11=5 et

lorsque q#10A=6 ALORS q#11=6 et

lorsque q#10A=7 ALORS q#11=7 et

lorsque q#10A=8 ALORS q#11=8 et

lorsque q#10A=9 ALORS q#11=9 et

lorsque q#10A=10 ALORS q#11=10 et

lorsque q#10A=11 ALORS q#11=11 et

lorsque q#10A=12 ALORS q#11=12 et

lorsque q#10A=90 ALORS q#11=90

->>12A

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisfi entrep).doc*/

/*Page 7*/

Q_11

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

1=*Le déneigement

2=*L'entretien du réseau routier autre que le déneigement

3=*Le transport en commun

4=*La circulation et le transport en général

5=*La collecte des matières résiduelles

6=*La distribution de l'eau

7=*La sécurité policière

8=*L'évaluation foncière

9=*Pour obtenir de l'information en rapport avec un projet d'agrandissement, de relocalisation ou l'acquisition d'un terrain

10=*Pour obtenir des données sur les marchés

11=*Pour obtenir du financement ou du soutien technique

12=*Pour obtenir un permis de construction ou toute autre information relative à la réglementation d'urbanisme

90=*Autre <précisez>

99=*NSP/NRP

/*Légende

texte :

Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisfi entrep).doc*/

/*Page 8*/

Q_12A Pour les questions suivantes, nous allons parler du sujet le plus récent pour lequel vous avez communiqué avec la Ville (<11> <AU11>).

Par quel moyen avez-vous communiqué avec la Ville? *Sondez*
Quel(s) autre(s)? *3 mentions, sortie=96,99

- 1=*Par téléphone
- 2=*En personne à un bureau
- 3=*Par internet (site Web)
- 4=*Par courriel
- 5=*Par courrier postal
- 6=*Par télécopie
- 90=*Autre <précisez>
- 96=*Aucun autre->13
- 99=*NSP/NRP->13

Q_13 Si vous aviez de nouveau besoin d'obtenir le même service, quel moyen de communication préféreriez-vous parmi les suivants? *Une seule réponse*
Vous pouvez accepter une réponse spontanée

- 1=Par téléphone
- 2=En personne à un bureau
- 3=Par internet (site Web)
- 4=Par courriel
- 5=Par courrier postal
- 6=Par télécopie
- 90=*Autre <précisez>
- 99=*NSP/NRP

/*Légende

texte :

Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisfi entrep).doc*/

/*Page 9*/

Q_14 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... bonne qualité?

D'abord le délai qui a été requis pour obtenir le service?*format matriciel

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
5=*NSP/NRP

Q_14.1 Le souci d'équité démontré par le personnel?*format matriciel

Q_14.2 L'empressement du personnel?*format matriciel

Q_14.3 La compétence du personnel?*format matriciel

Q_14.4 La politesse et la courtoisie du personnel?*format matriciel

Q_14.5 Le nombre de démarches auprès de la Ville pour obtenir le service?

*format matriciel

Q_14.6 Les explications relatives aux démarches à faire pour obtenir le service?*format matriciel

Q_14.7 La facilité d'accès au service?*format matriciel

Q_15 Diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous vouliez auprès de la Ville? Est-ce...

1=Oui, totalement
2=Oui, partiellement
3=Non, pas vraiment
4=Non, pas du tout
5=*Dossiers encore en cours
9=*NSP/NRP

/*Légende

texte :

Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisf entrep).doc*/
/*Page 10*/

- Q_16 Lors de vos communications avec la Ville sur le sujet le plus récent, diriez-vous que les services que votre entreprise a reçus sont... près de votre ((g idéal))?
- *(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.*
- 1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP
- Q_17 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? *(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.*
- 1=Au-delà
2=Conformes
3=En deçà
4=Très en deçà
9=*NSP/NRP
- Q_18 Par rapport au sujet le plus récent sur lequel vous avez eu à communiquer avec la Ville, diriez-vous que vous êtes... satisfait des services que votre entreprise a reçus?
- 1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
9=*NSP/NRP

/*Légende

texte :

Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisf entrep).doc*/
/*Page 11*/

Q_19 En général lorsque vous devez communiquer avec la Ville, quel est l'aspect du service que vous jugez le plus important?

90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_20 Pour votre entreprise, pour lequel ou lesquels des sujets suivants auriez-vous tendance à communiquer avec la Ville pour obtenir de l'information ou de l'assistance? *Plusieurs mentions possibles*

1=L'acquisition d'un terrain
1=L'acquisition d'un bâtiment
1=L'agrandissement des locaux de l'entreprise
1=La relocalisation de l'entreprise
1=Des données sur les marchés
1=Du financement ou du soutien technique

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

Lire les coordonnées pour vérifier chaque aspect.

<<

<<Le nom usuel (raison sociale) de votre entreprise (est-il bien)

:>><<_____ *SUF Nom*espace=2,45((f red
*))/*Nom_Entreprise*/>>

<<(Si vide : Quelle est) L'adresse physique de l'endroit où se situe l'entreprise est-elle: ((f blue le
numéro civique

:))>><<_____ *SUF NoCiv*bornes alpha((f red *))*/*No_civ*/>>

<<((f blue Rue, boulevard, chemin

etc.:))>><<_____ *SUF

GenRue*espace=1,40*facultatif/*Generique_rue*/>>

<<((f blue Nom de la rue, du boul.

etc.:))>><<_____ *SUF NomRue*espace=1,42((f red
*))/*Nom_rue*/>>

<<(Si vide : Quel est le code postal ?) Le code postal est-il
bien :>><<_____ *SUF CP*codepostal((f red *))*/*CP*/>>

((i Les champs marqués d'un ((f red *)) sont obligatoires.))

>>

Q_21

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

1=Propriétaire
2=Locataire
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

/*Légende

texte :

Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisfi entrep).doc*/

/*Page 12*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF10669v1p1apVille de Qc(Satisf entrep).doc*/ /*Page 13*/

Q_24 Quelle est votre fonction?

1=Dirigeant / propriétaire de l'entreprise
2=Franchisé
3=Responsable de l'administration
4=Gérant / directeur
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_25

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

1=Moins de 20 employés
2=20 à 49 employés
3=50 à 199 employés
4=200 à 499 employés
5=500 employés et plus
9=*NSP/NRP

Q_26

À la suite de ce sondage, accepteriez-vous de participer à un groupe de discussion pour échanger sur les améliorations possibles aux services offerts par la Ville de Montréal?

1=*Oui
2=*Non->FIN
9=*NSP/NRP->FIN
Q_23 Quel est votre nom?

Q_FIN

Encore une fois, je suis..., et je vous ai appelé pour la maison de recherche SOM. Je voudrais vous remercier du temps que vous m'avez consacré. Nous voulons aider les gens à se faire entendre et votre opinion est importante pour permettre à SOM d'y arriver.

***INFORMATIONS

PROJET=VQCSATENT

FICHER=FVQCSATENT

RESEAU=SERVEUR1:P10669:
PAGES=PMrachel:PR10669:PW10669:
STATS=ELACROIX,jfortin

