

Rapport

Sondage auprès des DG et DGA des municipalités du Québec

Rapport préparé pour :

Transports
et Mobilité durable

Québec



DATE 2024-04-08

NUMÉRO DE PROJET 14487-006

Leger



Table des matières

— APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	3
— FAITS SAILLANTS	5
— RÉSULTATS DÉTAILLÉS	7
1. Niveau de satisfaction envers les services	8
2. Niveau de satisfaction envers les interfaces et les outils	15
— PROFIL DES RÉPONDANTS	25



APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

CONTEXTE, OBJECTIFS ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

CONTEXTE

Léger a été mandaté par le ministère des Transports et de la Mobilité durable pour réaliser un sondage auprès des directeurs généraux ou des directeurs généraux adjoints des municipalités du Québec quant aux services dispensés par le Ministère au cours de la dernière année.

MÉTHODE

Un **sondage Web** a été réalisé auprès de 342 directeurs généraux et directeurs généraux adjoints capables de s'exprimer en français ou en anglais. Il y a eu 214 réponses via la liste client et 132 réponses via le lien ouvert. Les adresses IP ont été analysées afin de retirer les répondants qui semblaient être des doublons. Suite à cette analyse, 4 répondants ont été supprimés.

QUAND ?

Les données ont été collectées du **6 novembre au 1er décembre 2023**.

MARGE D'ERREUR

À titre indicatif, la marge d'erreur maximale d'un échantillon probabiliste de **342 répondants est de +/- 4,6%, 19 fois sur 20**.

PONDÉRATION

Afin de redresser les potentiels déséquilibres et de rendre l'échantillon représentatif de la population, les données brutes de l'étude ont été pondérées en fonction de la taille des municipalités.

DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Les nombres dans les tableaux en caractères **gras et rouges** indiquent une différence significative statistiquement **inférieure** par rapport au complément, alors que les nombres en caractères **gras et verts** indiquent une différence significative statistiquement **supérieure** par rapport au complément.

NOTES AUX LECTEURS

NSP

La mention « NSP », qui apparaît dans le rapport, signifie « Ne sait pas ».

ARRONDISSEMENT

Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux diffèrent légèrement de 100%.

DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Les résultats présentant des différences significatives et pertinentes sont indiqués dans une zone de texte à côté de la présentation des résultats globaux.



FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS



Les DG et DGA sondés sont relativement satisfaits des services du MTMD. Les deux tiers ont donné **une note de 7 et plus sur 10 (64%)**. Par contre, il ne faut pas négliger le tiers des répondants qui sont peu/pas du tout satisfait (35%), puisque **la satisfaction générale est légèrement en baisse depuis 2022 de 6,9 à 6,7 sur 10**. Au sein des services, le niveau d'insatisfaction se fait un peu plus ressentir. Les répondants accordent des notes moyennes de satisfaction allant de **5,5 à 6,9 sur 10** aux différents services du MTMD. Systématiquement, les principales sources d'insatisfaction sont la mauvaise qualité et les délais de traitement administratifs.

LES 10 SERVICES ÉVALUÉS	Notoriété / utilisation du service	Note moyenne /10	1 ^{re} raison d'insatisfaction*	Priorité d'amélioration des services
Gestion et octroi des permis	76%	6,9	Long délai	7
Exploitation et sécurité du réseau routier	91%	6,6	Mauvaise qualité	5
Programmes d'aide financière aux municipalités	96%	6,6	Long délai	1
Ouvrages d'art	73%	6,2	Long délai	8
Entretien courant et périodique des abords du réseau routier	92%	6,2	Mauvaise qualité	6
Entretien et conservation du réseau routier	96%	6,1	Mauvaise qualité	2
Soutien technique et professionnel	39%	5,8	Long délai	9
Développement et amélioration du réseau routier	84%	5,8	Long délai	4
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes	16%	5,7	Long délai	10
Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière	88%	5,5	Long délai	3



Les DG et DGA qui connaissent le site internet du Ministère sont satisfaits de celui-ci (**7,3 sur 10**). L'ensemble des trois sections évaluées obtiennent également des scores moyens de 7 et plus sur 10. À noter que la section « Programmes d'aide aux municipalités » est la plus appréciée (**7,4 sur 10**). Le site Web est le principal moyen utilisé par 53% des répondants pour chercher de l'information, tandis que le tiers préfère contacter leur agent de liaison (33%).

511

Une bonne partie des répondants ne connaissent pas le service Québec 511 surtout l'application mobile (67%). Outre le problème de notoriété, ceux qui l'utilisent ou le connaissent en sont satisfaits. Ils accordent des notes moyennes de satisfaction allant de **6,6** pour le téléphonique à **7,5** pour la carte interactive.

LES DIVERS OUTILS	Notoriété	A déjà utilisé l'outil	Note moyenne /10	Total satisfait (%7-10)
Les répondants qui ont utilisé l'outil				
Informations sur les entraves (sur Québec 511, Web et application)	88%	61%	7,7	87%
Documentation générale disponible sur le site Web du MTMD	83%	69%	7,7	86%
Infolettre ¹	70%	44%	7,7	86%
Capsules Web	46%	15%	7,4	74%
Balados	21%	3%	6,2	39%

¹ Pour améliorer l'infolettre, les répondants désirent que **la pertinence du contenu** soit améliorée pour les municipalités (38%) et que **la fréquence des envois par année soit augmentée** (18%).

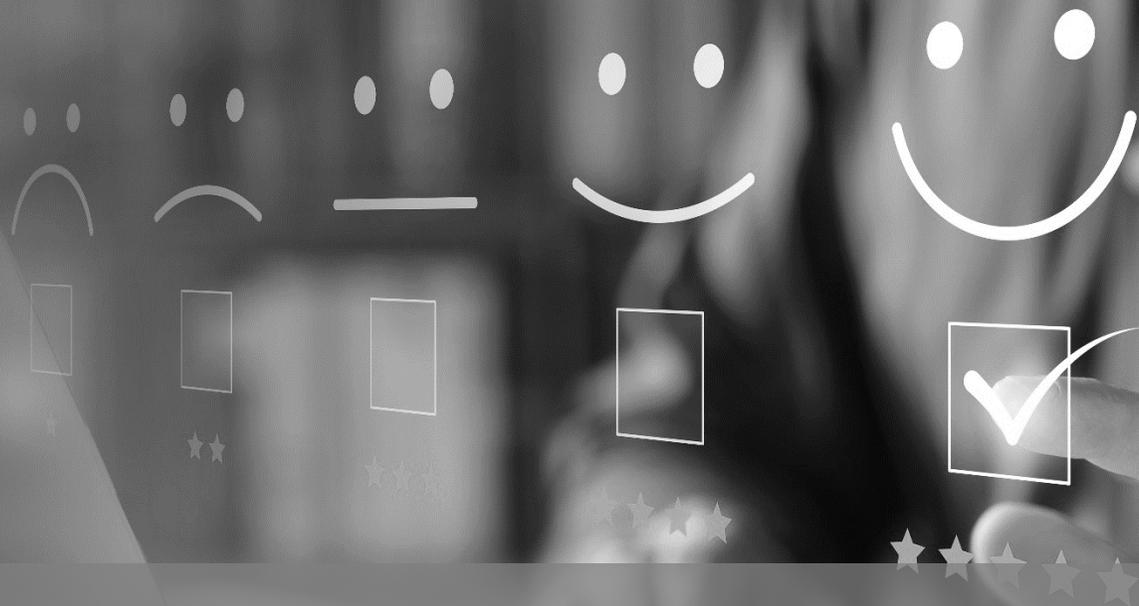


Finalement, l'enquête démontre que les DG et DGA ont deux principales attentes envers le Ministère soit :

1. Un traitement rapide et efficace des demandes administratives
2. Un accès facile à un point de contact/personne responsable du service public



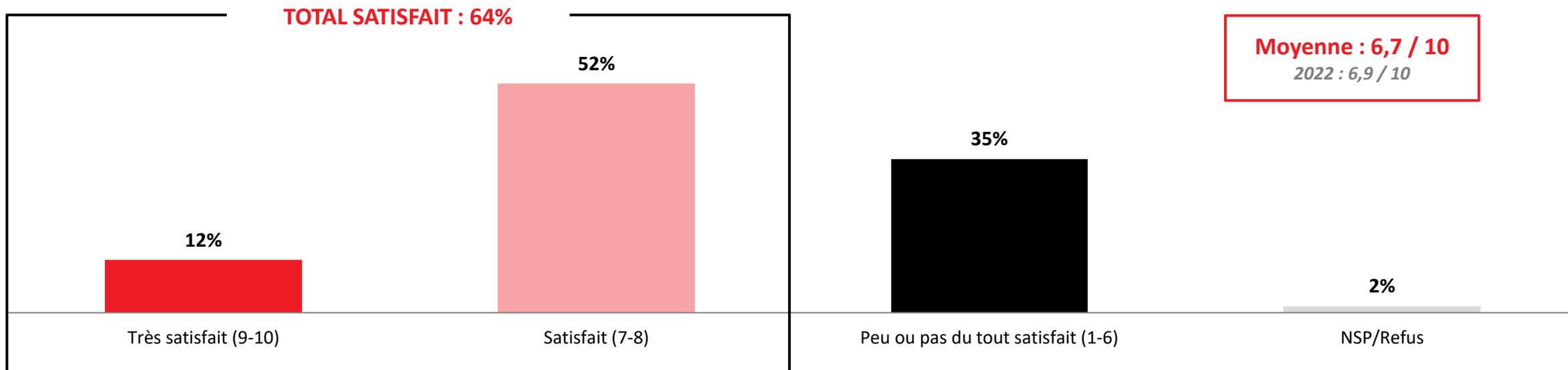
RÉSULTATS DÉTAILLÉS



1. NIVEAU DE SATISFACTION ENVERS LES SERVICES

LA SATISFACTION GLOBALE

Q10. En vous basant sur l'ensemble des services dispensés dans votre municipalité par le ministère des Transports et de la Mobilité durable, quel est votre degré de satisfaction générale? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) ». Base : Tous les répondants (n=342)



	2022	TOTAL	RÉGION			ANCIENNETÉ			TAILLE MUNICIPALITÉ		
			Mtl RMR	Qc RMR	Autres	5 ans ou -	6 à 20 ans	21 ans +	Moins de 1 000 habitants	Entre 1K et 9,9K habitants	10K habitants et plus
<i>n=</i>	360	342	115	65	162	160	114	59	130	169	43
Très satisfait (9-10)	17%	12%	4%	22%	14%	12%	10%	17%	14%	12%	4%
Satisfait (7-8)	49%	52%	37%	55%	60%	51%	47%	60%	58%	49%	38%
Peu ou pas du tout satisfait (1-6)	32%	35%	58%	20%	25%	34%	43%	22%	25%	37%	57%
NSP/Refus	2%	2%	1%	3%	1%	3%	0%	2%	2%	1%	0%
Moyenne	6,9	6,7	5,7	7,4	7,2	6,7	6,5	7,2	7,2	6,6	5,7

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES (1/3)

– Parmi tous les répondants

Q1. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) », quel serait votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des services suivants offerts par le ministère des Transports et de la Mobilité durable? Base : Tous les répondants (n=342)

■ Je ne connais pas ou je n'ai pas utilisé ce service

■ Peu ou pas du tout satisfait (1-6)

■ Satisfait (7-8)

■ Très satisfait (9-10)

Moyenne /10

TOTAL Satisfait (7+/10)

	Je ne connais pas ou je n'ai pas utilisé ce service	Peu ou pas du tout satisfait (1-6)	Satisfait (7-8)	Très satisfait (9-10)	Moyenne /10	TOTAL Satisfait (7+/10)
Gestion et octroi des permis (par exemple : permission de voirie, permis d'événement spéciaux, etc.)	24%	24%	35%	17%	6,9	52%
Exploitation et sécurité du réseau routier – en regard de la gestion des corridors, de la surveillance, de la fluidité, de la gestion de la viabilité hivernale (le déneigement, entre autres), du marquage, etc.	9%	35%	44%	12%	6,6	56%
Programmes d'aide financière aux municipalités – en regard de la pertinence des programmes offerts et du traitement de la demande.	4%	36%	45%	14%	6,6	59%
Ouvrages d'art – en regard de la conception, de l'amélioration et de la conservation (par exemple: ponts, ponceaux, viaducs, murs de soutènement et quais, structures d'équipement routier, etc.)	27%	30%	35%	7%	6,2	43%
Entretien courant et périodique des abords du réseau routier – en regard de la tonte de gazon et du fauchage, balayage et nettoyage, émondage et abattage d'arbres, drainage, nettoyage de fossés et de puisards, rafraîchissement du marquage, etc.	8%	43%	43%	7%	6,2	49%
Entretien et conservation du réseau routier – en regard de l'entretien courant et périodique des infrastructures (par exemple: réparation des nids-de-poule et des glissières de sécurité, rapiéçage mécanisé des chaussées, etc.)	4%	46%	42%	9%	6,1	51%
Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l'aliénation des droits immobiliers, l'expertise-conseil.	61%	20%	16%	3%	5,8	19%
Développement et amélioration du réseau routier – en regard d'adaptation d'infrastructures routières efficaces et modernes soutenant le développement de la municipalité.	16%	44%	33%	7%	5,8	40%
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes - en regard du développement, de l'amélioration et de la conservation (par exemple : bâtiments, desserte maritime, etc.)	84%	9%	6%	1%	5,7	7%
Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière – en regard des analyses et des mesures (par exemple: réduction de vitesse, mode de contrôle, aménagements pour piétons et cyclistes, éclairage, signalisation, etc.).	12%	53%	30%	5%	5,5	36%

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES (2/3)

– Parmi ceux qui ont utilisé ou connaissent le service

Q1. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) », quel serait votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des services suivants offerts par le ministère des Transports et de la Mobilité durable? Base : Ceux qui ont utilisé ou connaissent le service (n=variable)

	■ Peu ou pas du tout satisfait (1-6)	■ Satisfait (7-8)	■ Très satisfait (9-10)	Moyenne /10	TOTAL Satisfait (7+/10)
Gestion et octroi des permis (par exemple : permission de voirie, permis d'événement spéciaux, etc.) (n=263)	31%	46%	22%	6,9	69%
Exploitation et sécurité du réseau routier – en regard de la gestion des corridors, de la surveillance, de la fluidité, de la gestion de la viabilité hivernale (le déneigement, entre autres), du marquage, etc. (n=311)	38%	48%	13%	6,6	62%
Programmes d'aide financière aux municipalités – en regard de la pertinence des programmes offerts et du traitement de la demande. (n=327)	38%	47%	15%	6,6	62%
Ouvrages d'art – en regard de la conception, de l'amélioration et de la conservation (par exemple: ponts, ponceaux, viaducs, murs de soutènement et quais, structures d'équipement routier, etc.) (n=251)	42%	48%	10%	6,2	58%
Entretien courant et périodique des abords du réseau routier – en regard de la tonte de gazon et du fauchage, balayage et nettoyage, émondage et abattage d'arbres, drainage, nettoyage de fossés et de puisards, rafraîchissement du marquage, etc. (n=315)	46%	46%	7%	6,2	54%
Entretien et conservation du réseau routier – en regard de l'entretien courant et périodique des infrastructures (par exemple: réparation des nids-de-poule et des glissières de sécurité, rapiécage mécanisé des chaussées, etc.) (n=329)	47%	43%	9%	6,1	53%
Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l'aliénation des droits immobiliers, l'expertise-conseil. (n=138)	50%	42%	8%	5,8	50%
Développement et amélioration du réseau routier – en regard d'adaptation d'infrastructures routières efficaces et modernes soutenant le développement de la municipalité. (n=288)	52%	40%	8%	5,8	48%
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes - en regard du développement, de l'amélioration et de la conservation (par exemple : bâtiments, desserte maritime, etc.) (n=54)	59%	38%	4%	5,7	41%
Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière – en regard des analyses et des mesures (par exemple: réduction de vitesse, mode de contrôle, aménagements pour piétons et cyclistes, éclairage, signalisation, etc.). (n=302)	60%	34%	6%	5,5	40%

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES (3/3)

– Parmi ceux qui ont utilisé ou connaissent le service

Q1. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) », quel serait votre degré de satisfaction à l'égard de chacun des services suivants offerts par le ministère des Transports et de la Mobilité durable? Base : Ceux qui ont utilisé ou connaissent le service (n=variable)

Moyenne /10	TOTAL	RÉGION			TAILLE MUNICIPALITÉ		
		MtI RMR	Qc RMR	Autres	Moins de 1 000 habitants	Entre 1K et 9,9K habitants	10K habitants et plus
Gestion et octroi des permis (par exemple : permission de voirie, permis d'événement spéciaux, etc.) (n=263)	6,9	5,7	7,8	7,4	7,3	6,7	6,2
Exploitation et sécurité du réseau routier – en regard de la gestion des corridors, de la surveillance, de la fluidité, de la gestion de la viabilité hivernale (le déneigement, entre autres), du marquage, etc. (n=311)	6,6	5,8	7,2	7,0	6,9	6,5	6,1
Programmes d'aide financière aux municipalités – en regard de la pertinence des programmes offerts et du traitement de la demande. (n=327)	6,6	6,4	6,9	6,7	6,7	6,7	6,0
Ouvrages d'art – en regard de la conception, de l'amélioration et de la conservation (par exemple: ponts, ponceaux, viaducs, murs de soutènement et quais, structures d'équipement routier, etc.) (n=251)	6,2	4,9	7,2	6,6	6,5	6,3	4,9
Entretien courant et périodique des abords du réseau routier – en regard de la tonte de gazon et du fauchage, balayage et nettoyage, émondage et abattage d'arbres, drainage, nettoyage de fossés et de puisards, rafraîchissement du marquage, etc. (n=315)	6,2	5,5	6,5	6,5	6,3	6,1	6,1
Entretien et conservation du réseau routier – en regard de l'entretien courant et périodique des infrastructures (par exemple: réparation des nids-de-poule et des glissières de sécurité, rapiécage mécanisé des chaussées, etc.) (n=329)	6,1	5,1	6,9	6,4	6,3	6,0	5,4
Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l'aliénation des droits immobiliers, l'expertise-conseil. (n=138)	5,8	4,7	5,9*	6,5	5,9	6,0	5,2
Développement et amélioration du réseau routier – en regard d'adaptation d'infrastructures routières efficaces et modernes soutenant le développement de la municipalité. (n=288)	5,8	4,6	6,6	6,2	6,1	5,9	4,2
Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes - en regard du développement, de l'amélioration et de la conservation (par exemple : bâtiments, desserte maritime, etc.) (n=54)	5,7	5,3*	5,6*	6,2*	6,3*	5,6*	5,3*
Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière – en regard des analyses et des mesures (par exemple: réduction de vitesse, mode de contrôle, aménagements pour piétons et cyclistes, éclairage, signalisation, etc.). (n=302)	5,5	4,5	5,8	6,1	5,9	5,4	4,8

*Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement.

RAISONS DE L'INSATISFACTION ENVERS LES SERVICES

Q2. Vous avez accordé une note de satisfaction inférieure à sept sur dix pour les services ci-dessous. Quelle(s) est (sont) la(les) principale(s) raison(s) expliquant votre insatisfaction à l'égard de la qualité du service rendu? Base : Ceux qui ont donné une note inférieure à 7/10 (n=variable)
Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

Top 3 : Raisons de l'insatisfaction	n=	Aménagement du territoire favorisant la sécurité routière	Entretien et conservation du réseau routier	Développement et amélioration du réseau routier	Entretien courant et périodique des abords du réseau routier	Programmes d'aide financière aux municipalités	Exploitation et sécurité du réseau routier	Ouvrages d'art	Gestion et octroi des permis	*Soutien technique et professionnel	Infrastructures aériennes, ferroviaires et maritimes
		180	158	152	147	125	120	107	82	71	32
Long délai de traitement administratif de votre demande		54% 1	42% 2	49% 1	32% 3	53% 1	31% 2	51% 1	66% 1	51% 1	43% 1
Manque de consultation dans le processus administratif décisionnel		37% 2	20%	40% 2	20%	31% 3	18%	23%	17%	25%	39% 3
Manque de clarté des processus décisionnels et/ou de la communication des critères de décision		34% 3	20%	31%	9%	39% 2	10%	32%	27%	38% 2	34%
Manque de suivi sur l'avancement des demandes		33%	37%	37% 3	30%	27%	22%	37% 2	37% 2	35%	42% 2
Manque de réactivité ou de disponibilité du personnel		30%	41% 3	29%	35% 2	19%	24% 3	30%	34% 3	37% 3	38%
Mauvaise qualité et/ou rapidité de réalisation du service		28%	56% 1	31%	53% 1	20%	50% 1	36% 3	32%	30%	34%
Manque de précision et de pertinence des réponses		26%	14%	24%	11%	23%	12%	13%	22%	20%	36%
Manque d'accès aux services en ligne		4%	8%	6%	4%	6%	4%	3%	8%	10%	10%
Je ne sais pas. / Je préfère ne pas répondre.		11%	9%	8%	9%	13%	18%	12%	13%	23%	26%

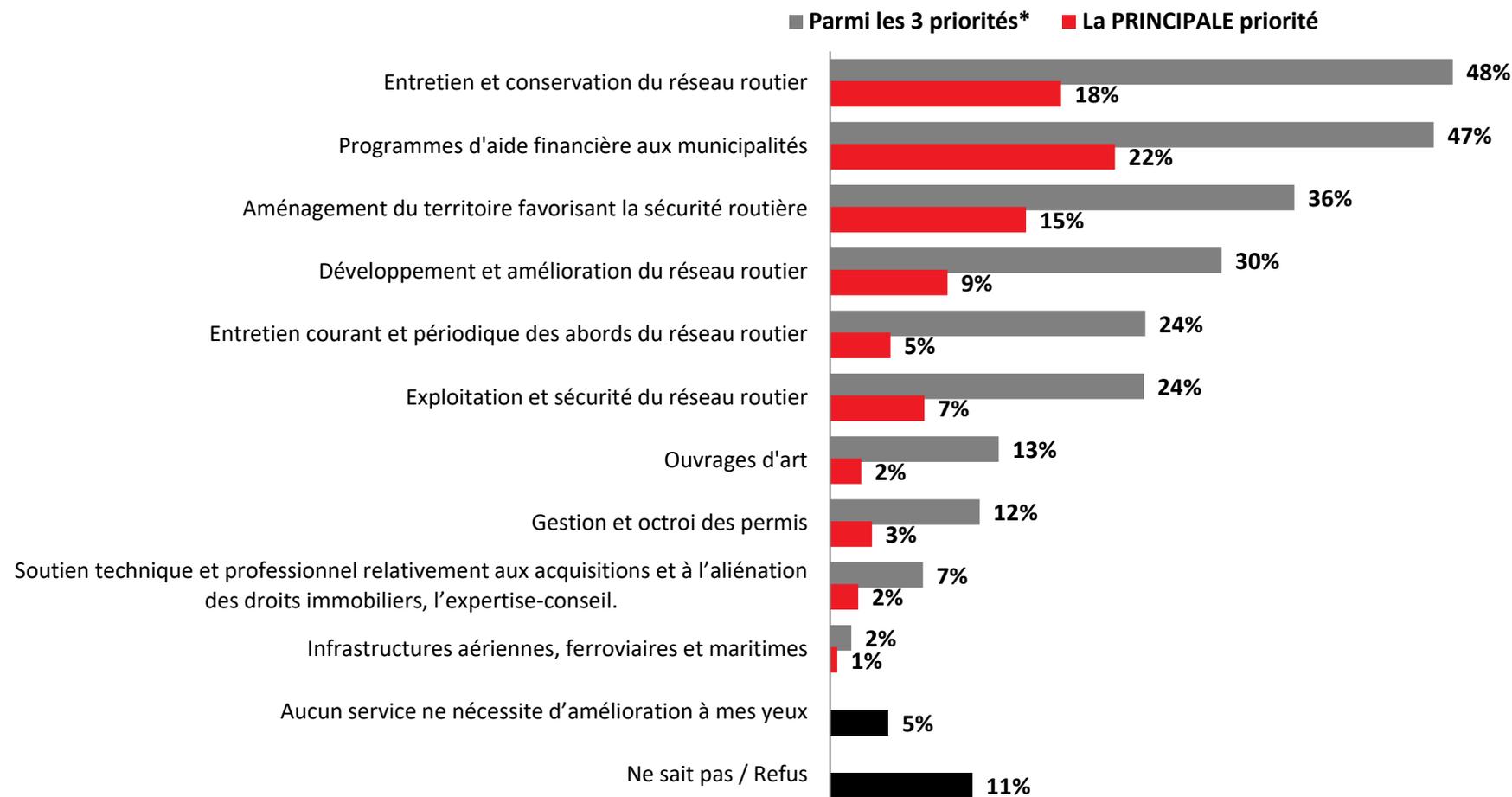
*ÉNONCÉ COMPLET : Soutien technique et professionnel relativement aux acquisitions et à l'aliénation des droits immobiliers, l'expertise-conseil.

LES SERVICES À AMÉLIORER EN PRIORITÉ

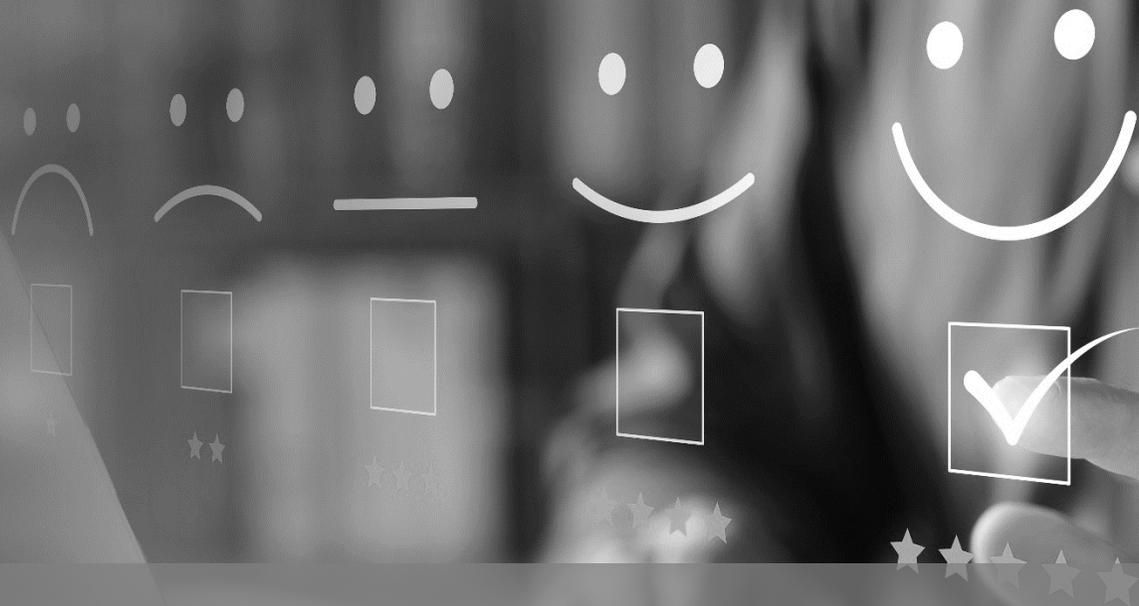
Q3. Selon vous, quel(s) service(s) du ministère des Transports et de la Mobilité durable devrait être prioritairement amélioré(s) pour mieux répondre à vos besoins en tant que client municipal? Veuillez répondre en sélectionnant d'abord le service qui devrait être amélioré en priorité, selon vous, puis le deuxième et le troisième, s'il y a lieu.

TROIS MENTIONS POSSIBLES - Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

Base : Tous les répondants (n=342)



*Parmi les 3 priorités = % 1^{er} service à être amélioré en priorité + % 2^e service + % 3^e service



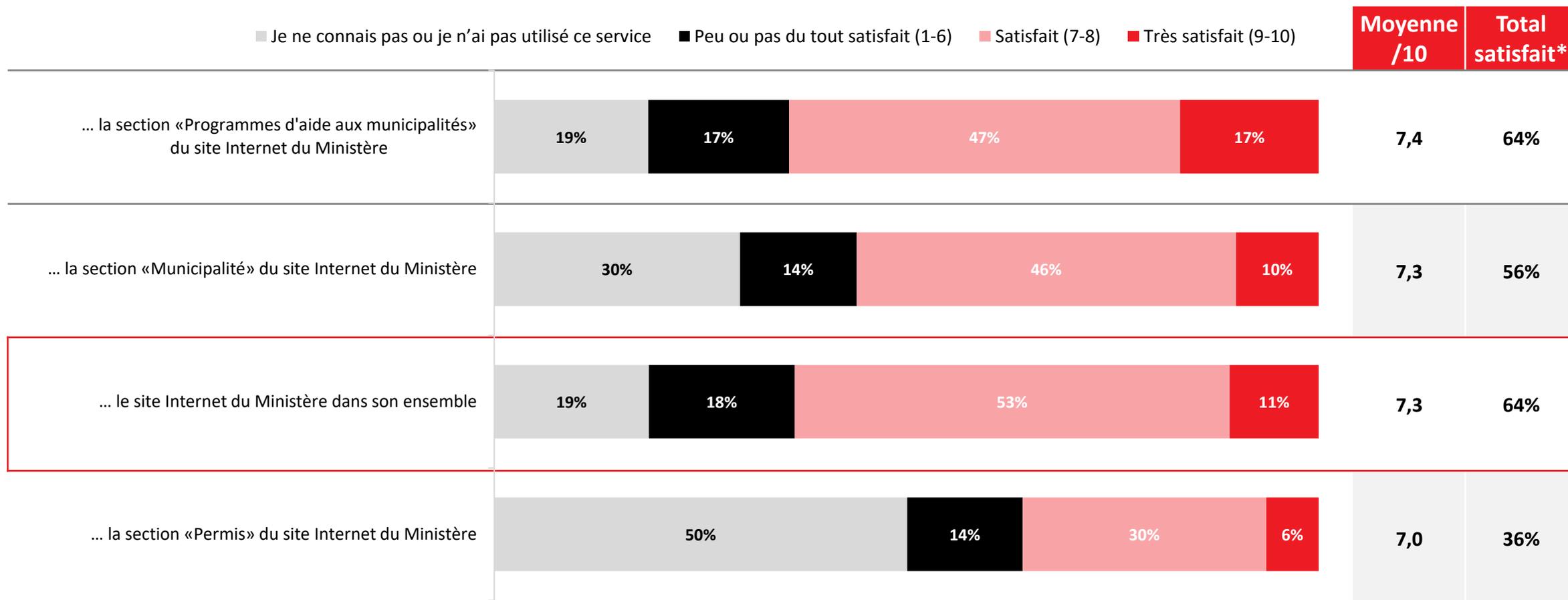
2. NIVEAU DE SATISFACTION ENVERS LES INTERFACES ET LES OUTILS

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE INTERNET (1/2)

– Parmi tous les répondants

Q4. En pensant maintenant aux informations diffusées sur le site Internet du ministère des Transports et de la Mobilité durable (www.transports.gouv.qc.ca), en utilisant toujours une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) », quel serait votre degré de satisfaction général à l'égard de...?

Base : Tous les répondants (n=342)



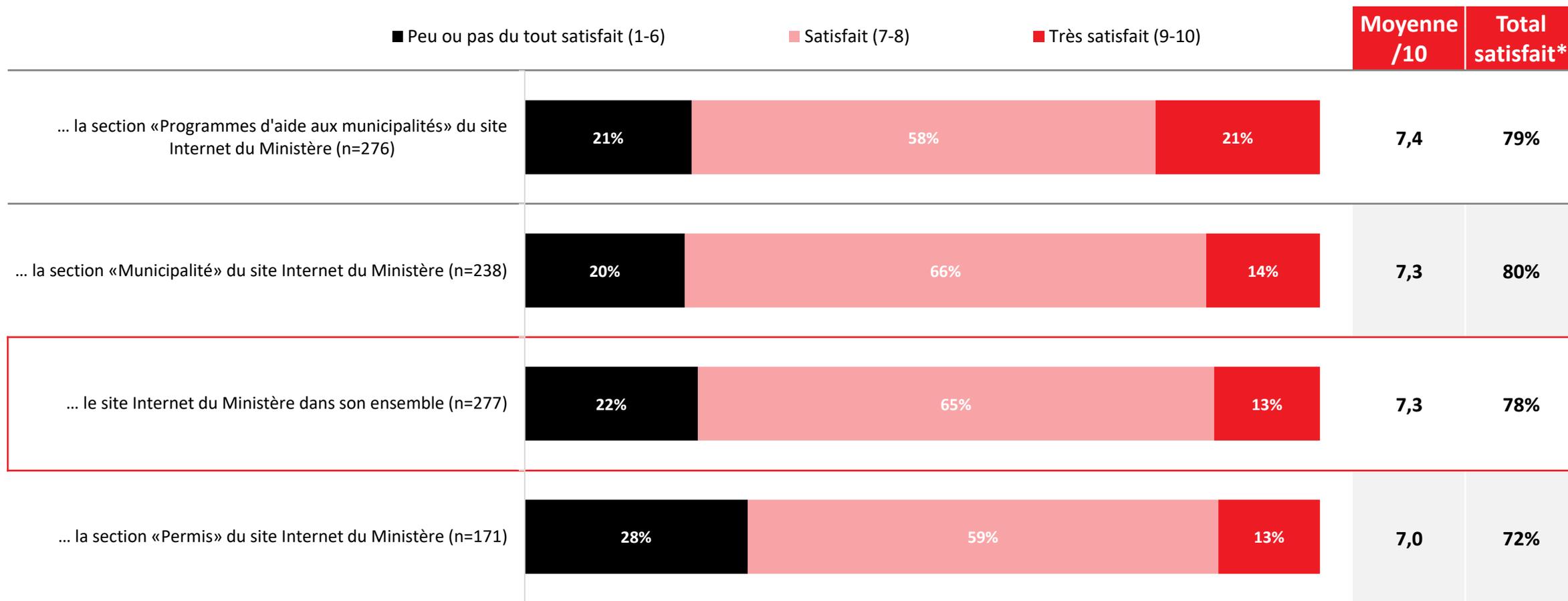
*TOTAL SATISFAIT = % (7 à 10)

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE INTERNET (2/2)

– Parmi ceux qui ont utilisé ou connaissent le service

Q4. En pensant maintenant aux informations diffusées sur le site Internet du ministère des Transports et de la Mobilité durable (www.transports.gouv.qc.ca), en utilisant toujours une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) », quel serait votre degré de satisfaction général à l'égard de...?

Base : Ceux qui ont utilisé ou connaissent le service (n=variable)

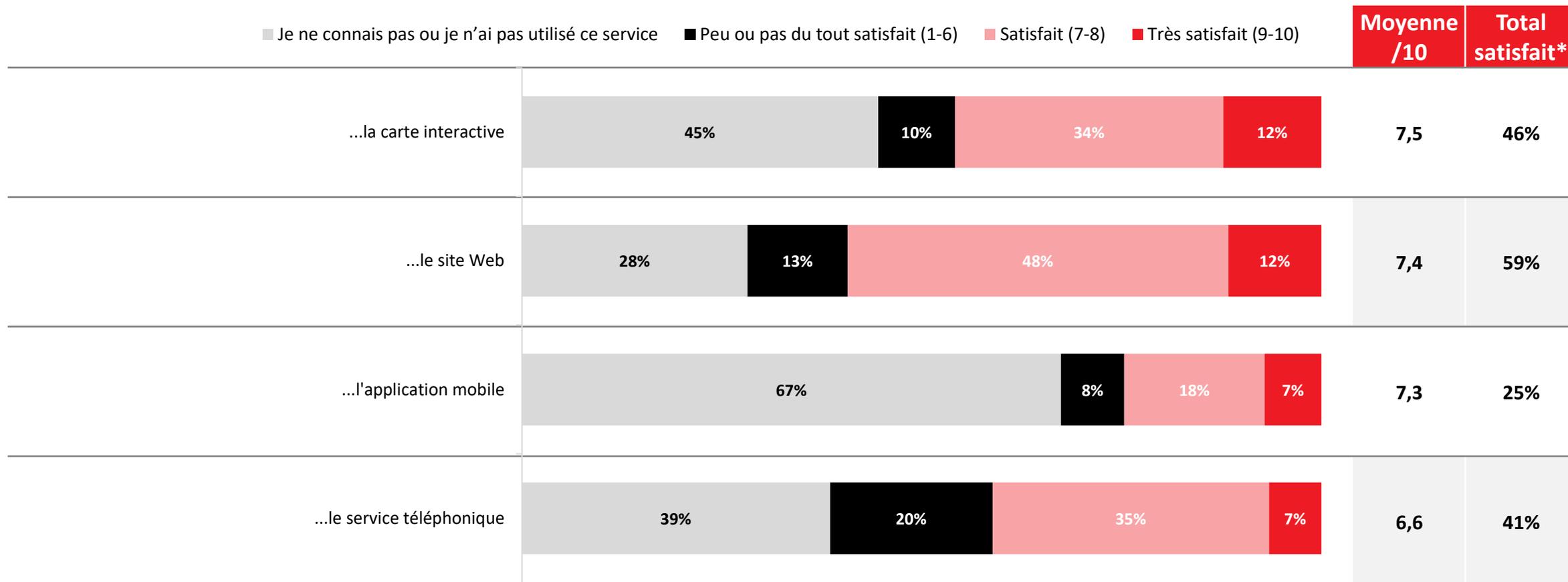


*TOTAL SATISFAIT = % (7 à 10)

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE QUÉBEC 511 (1/2)

Q5. Et toujours sur une échelle de 1 à 10, quel serait votre degré de satisfaction, de manière générale, à l'égard du service Québec 511 sur...?

Base : Tous les répondants (n=342)



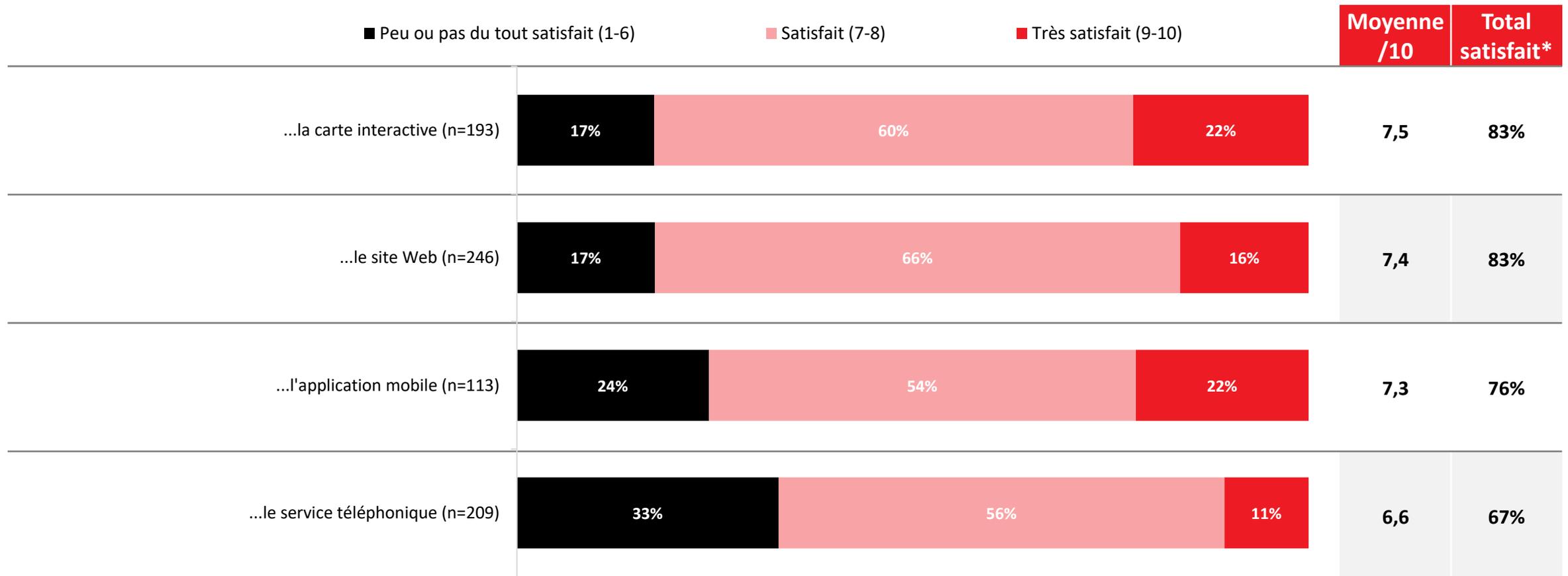
*TOTAL SATISFAIT = % (7 à 10)

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE QUÉBEC 511 (2/2)

– Parmi ceux qui ont utilisé ou connaissent le service

Q5. Et toujours sur une échelle de 1 à 10, quel serait votre degré de satisfaction, de manière générale, à l'égard du service Québec 511 sur...?

Base : Ceux qui ont utilisé ou connaissent le service (n=variable)

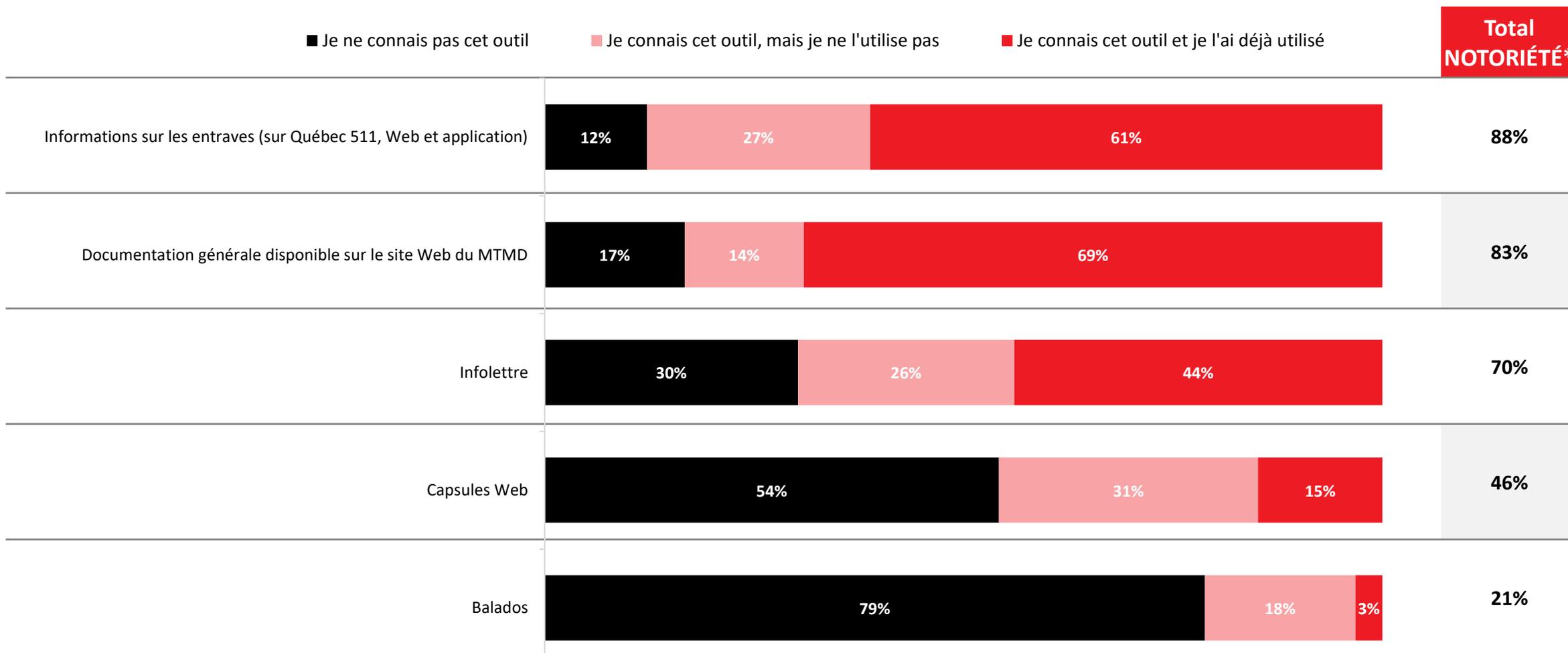


*TOTAL SATISFAIT = % (7 à 10)

NOTORIÉTÉ ET UTILISATION DES DIFFÉRENTS OUTILS

Q6. Le ministère des Transports et de la Mobilité durable met à la disposition des municipalités différentes informations par l'intermédiaire de divers outils. Pour chacun, veuillez indiquer si vous connaissiez l'existence de cet outil et si vous l'avez déjà utilisé ou non.

Base : Tous les répondants (n=342)



*TOTAL NOTORIÉTÉ = %Je connais cet outil et je l'ai déjà utilisé + %Je connais cet outil, mais je ne l'utilise pas

NIVEAU DE SATISFACTION LES OUTILS UTILISÉS

Q7. Et pour chacun de ces outils que vous utilisez, quel est votre degré de satisfaction? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait(e) » et 10, « totalement satisfait(e) ». Base : Les répondants qui ont utilisé l'outil (n=variable)

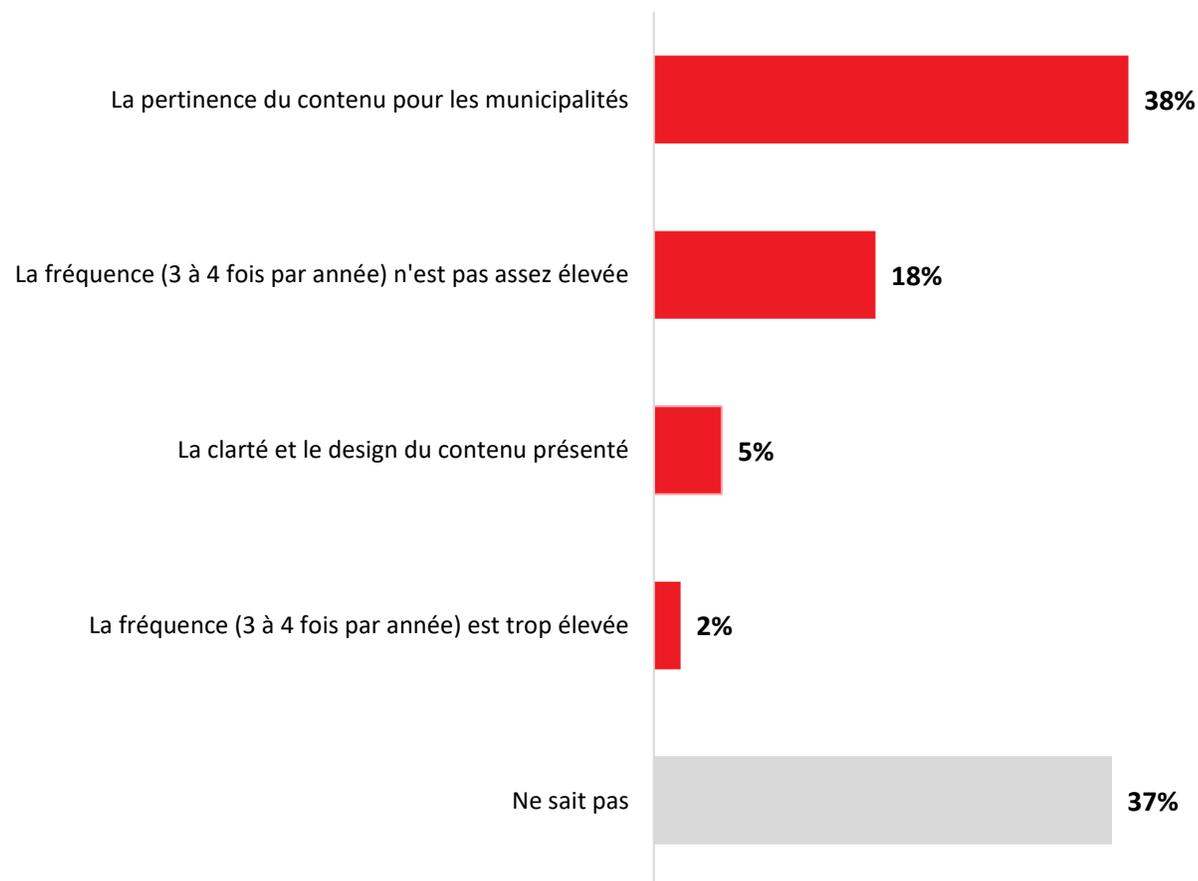


*Étant donné le faible nombre de répondants (n<30), les données sont présentées à titre indicatif seulement. / **TOTAL SATISFAIT = % (7 à 10)

AMÉLIORATION DE L'INFOLETTRE

Q8. Selon vous, de quelle façon le ministère des Transports et de la Mobilité durable pourrait-il améliorer l'infolettre envoyée aux municipalités?

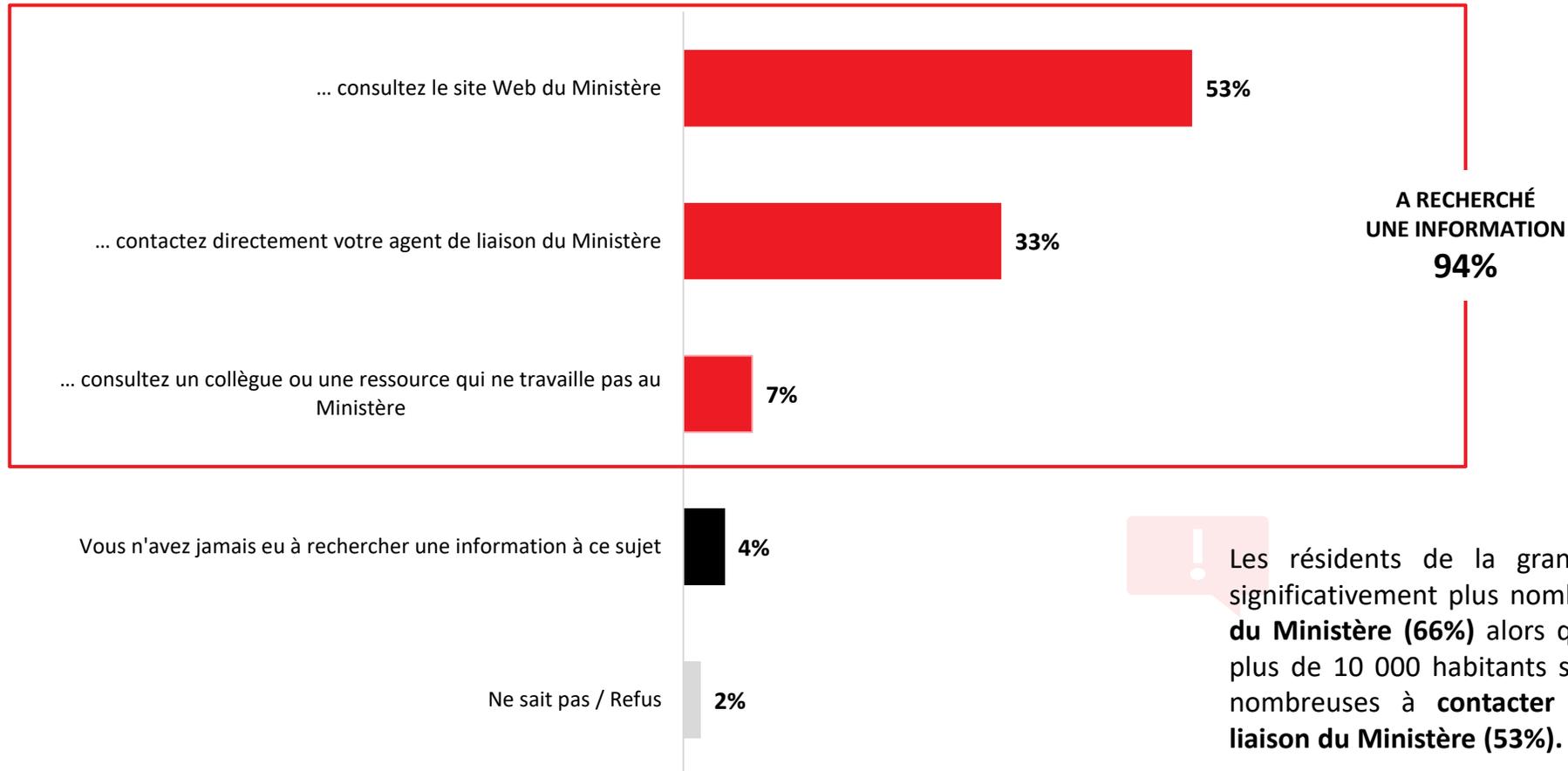
Base : Les répondants qui mentionnent consulter l'infolettre envoyée aux municipalités (n=150)



! Les répondants expriment qu'il serait pertinent de commencer par **améliorer la pertinence** du contenu pour les municipalités (38%) et par la suite **d'augmenter la fréquence des envois** par année (18%).

FAÇONS DE RECHERCHER UNE INFORMATION

Q9. De manière générale, lorsque vous recherchez une information en lien avec un produit ou service du ministère des Transports et de la Mobilité durable (ex. un formulaire), vous...? Base : Tous les répondants (n=342)



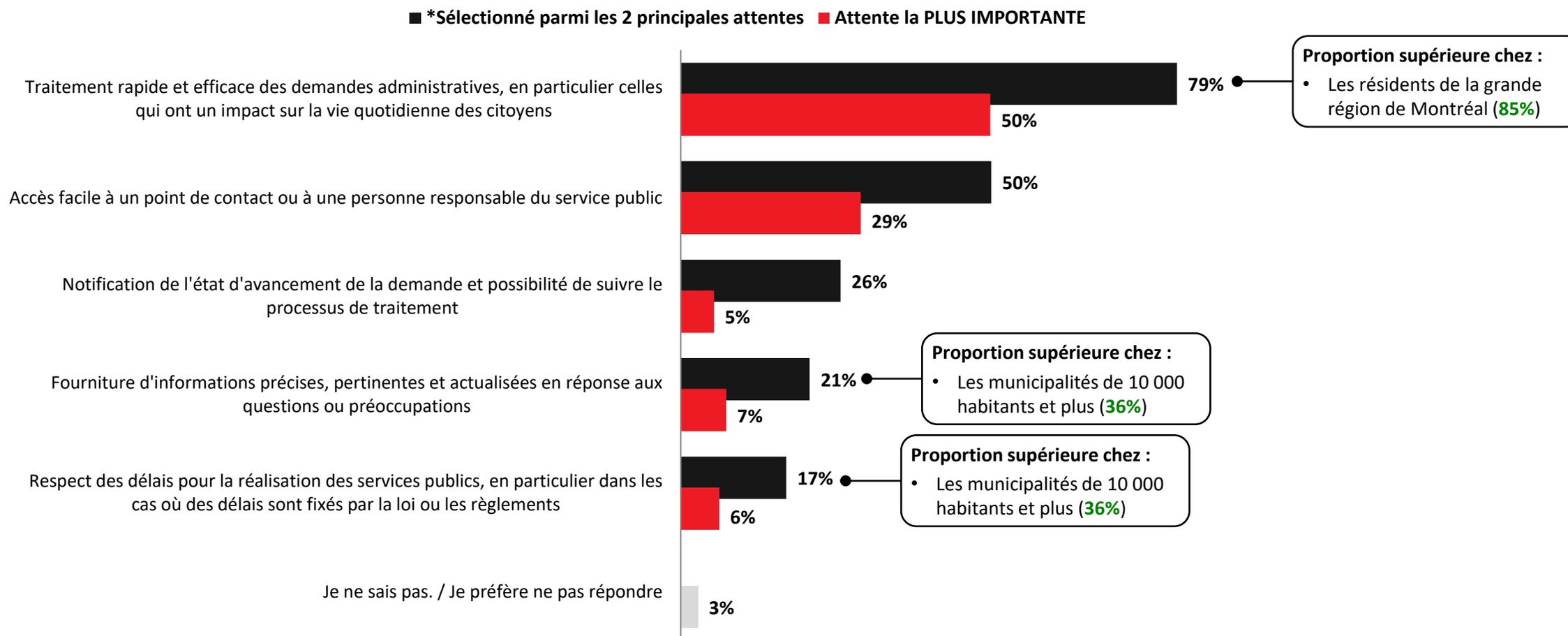
! Les résidents de la grande région de Québec sont significativement plus nombreux à **consulter le site Web du Ministère (66%)** alors que les municipalités où il y a plus de 10 000 habitants sont proportionnellement plus nombreuses à **contacter directement leur agent de liaison du Ministère (53%)**.

ATTENTES ENVERS LE MINISTÈRE

Q11. De façon générale, en vous basant sur l'ensemble des services dispensés dans votre municipalité par le ministère des Transports et de la Mobilité durable, quelles sont vos attentes envers le Ministère en tant que dirigeant municipal? Veuillez répondre en sélectionnant d'abord l'élément le plus important pour vous, puis le deuxième.

DEUX MENTIONS POSSIBLES - Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

Base : Tous les répondants (n=342)



*%1^{re} attente la plus importante + %2^e attente



PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

	TOTAL
n=	342
RÉGION ADMINISTRATIVE	
Bas-Saint-Laurent	10%
Saguenay–Lac-Saint-Jean	5%
Capitale-Nationale	7%
Mauricie	3%
Estrie	9%
Montréal	2%
Outaouais	5%
Abitibi-Témiscamingue	4%
Côte-Nord	2%
Nord-du-Québec	0%
Gaspésie–Îles de la Madeleine	4%
Chaudière-Appalaches	12%
Laval	0%
Lanaudière	7%
Laurentides	6%
Montérégie	18%
Centre-du-Québec	7%

	TOTAL
n=	342
TAILLE DE LA MUNICIPALITÉ	
Moins de 1 000 habitants	39%
Entre 1 000 et 4 999 habitants	44%
Entre 5 000 et 9 999 habitants	7%
Entre 10 000 et 24 999 habitants	6%
Entre 25 000 et 99 999 habitants	3%
100 000 habitants et plus	1%
ANCIENNETÉ	
Moins d'un an	10%
Entre un et cinq ans	37%
Entre six et dix ans	17%
Entre onze et vingt ans	16%
Plus de vingt ans	17%

Note : Pour chacune des catégories de profil, le complément à 100% correspond aux mentions « Ne sait pas » et « Refus ».

NOS SERVICES

- **Léger**
Recherche marketing et sondage
- **Léger MetriCX**
Services-conseils en expérience client
- **Léger Analytique (LEA)**
Analyse de modélisation de données
- **Léger Opinion (LEO)**
Gestion de panel
- **Léger Communauté**
Gestion de communautés en ligne
- **Léger Numérique**
Stratégie numérique et expérience utilisateur
- **Recherche internationale**
Worldwide Independent Network (WIN)

600
EMPLOYÉS



185
CONSULTANTS



8
BUREAUX

MONTRÉAL | QUÉBEC | TORONTO | WINNIPEG
EDMONTON | CALGARY | VANCOUVER | PHILADELPHIE

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ



Léger est membre du [Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien \(CRIC\)](#), l'association officielle de l'industrie des études de marché, des sondages et de l'intelligence marketing.



Léger est membre d'[ESOMAR](#) (European Society for Opinion and Market Research), l'association mondiale des professionnels des enquêtes d'opinion et des études marketing. À ce titre, Léger s'engage à appliquer le [code international ICC/ESOMAR](#) des études de marché, études sociales et d'opinion et de l'analytique des données.



Léger est aussi membre d'[Insights Association](#), l'association américaine pour la recherche marketing et l'analytique.



Léger est un commanditaire de [PAIM Canada](#), l'association officielle des professionnels agréés en analytique et intelligence marketing au Canada. PAIM respecte les normes du CRIC en matière de recherche marketing et de recherche sur l'opinion publique. PAIM Canada est approuvée à l'échelle internationale par ESOMAR et le MRII/Université de Géorgie.

Léger

Comprendre le monde

